

ค้าปลีกแคนาดาปรับนโยบายคืนสินค้ายุ่งยากขึ้น

RETURNS & EXCHANGES



ผ่านพ้นมาแล้วสำหรับการจับจ่ายของขงวัยในเทศกาลคริสต์มาสปลายปีที่ผ่านมาของชาวแคนาดา ซึ่งได้ส่งผลให้ยอดขายสินค้าจากห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าปลีกหลายแห่งกระเตื้องขึ้นมาบ้าง หลังจากชะลอตัวอย่างหนักในช่วงปิดเมืองจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ทว่า ภายหลังจากเทศกาลปี

นักช้อปชาวแคนาดาจำนวนมากได้ออกมาแสดงความเห็นและความรู้สึกไม่พอใจกับนโยบายหรือเงื่อนไขการรับคืนสินค้า/คืนเงินของร้านค้าปลีกจำนวนมากที่พบว่าเข้มงวด ใช้เวลานานและยุ่งยากขึ้น

เป็นปกติในช่วงเทศกาลจะมีปริมาณการคืนสินค้ามากกว่าเวลาทั่วไปอยู่แล้ว และเมื่อรวมกับข้อจำกัดต่าง ๆ จากมาตรการสกัดโรคระบาด อาทิ การจำกัดจำนวนลูกค้าในร้าน ชั่วโมงเปิดปิดร้านค้าที่สั้นลง การทำความสะอาดสินค้าที่รับคืนมาแล้ว ยิ่งทำให้กระบวนการซับซ้อนและกินเวลานานขึ้น จนอาจเกิดความวุ่นวายกับลูกค้าได้เช่นกัน ซึ่ง Joanne McNeish อาจารย์ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัย Ryerson แคนาดา กล่าวว่า สถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้นโยบายการบริหารงานร้านค้าปลีกต่างๆ เปลี่ยนไป รวมไปถึงข้อตกลงเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้าและการคืนเงิน โดยจะเข้มงวดกว่าสมัยก่อนหน้าโรคระบาดมาก จึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะต้องพึงระวังและหมั่นศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อมากขึ้น

อาทิ ห้างค้าปลีก Walmart แคนาดา ได้แจ้งเปลี่ยนนโยบายคืนสินค้าโดยไม่รับคืนสินค้า/คืนเงินสินค้าแบบเดียวกันที่มีปริมาณมากกว่า 3 ชิ้นขึ้นไป และงดรับคืนสินค้าที่ซื้อนับจากวันที่ 1 มิ.ย. หากไม่มีใบเสร็จรับเงินกำกับมาด้วย

เช่นเดียวกับ Costco ห้างค้าปลีกรายใหญ่ในแคนาดา ประกาศที่จะไม่รับคืนเงินสินค้าบางรายการ ได้แก่ กระดาษชำระ กระดาษเช็ดอเนกประสงค์ (Paper Towel) กระดาษเปียกฆ่าเชื้อ น้ำดื่ม ข้าวสาร น้ยาฆ่าเชื้อทำความสะอาด ในสาขาบางรัฐของประเทศ นอกจากนี้ ยังมีสินค้าบางรายการที่ห้างค้าปลีกหลายแห่งจะไม่รับเปลี่ยน/คืนสินค้าเนื่องจากสาเหตุด้านสุขอนามัยของผู้บริโภค อาทิ ชุดว่ายน้ำ หูฟัง ที่นอน/ฟูกเป่าลมยาง ถูนอน เป็นต้น

ทั้งนี้ Ms.Joanne อ้างถึงสาเหตุที่บรรดาผู้ค้าปลีกต้องเร่งออกมาตรการรับมือด้านเงื่อนไขคืนสินค้าต่างๆ เป็นเพราะผู้ประกอบการร้านค้าต่างพบอุปสรรคเกี่ยวกับต้นทุนในการบริหารงานที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดตั้งแผ่นพลาสติก Plexiglas หรือการจัดวางน้ำยาล้างมือในทั่วบริเวณร้านค้า ตามการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐในการลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค เมื่อสถานการณ์เป็นเช่นนั้น จึงอยากแนะนำให้ผู้บริโภคศึกษาเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้าให้เรียบร้อย เพื่อลดความหงุดหงิดและเสียเวลาของผู้ซื้อเอง รวมไปถึงเมื่อซื้อสินค้ามาแล้วไม่พอใจสินค้านั้น ก็ให้

- นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่น ๆ

ข่าวเด่นรายสัปดาห์

โดย สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา
 ประจำวันที่ 9-15 มกราคม 2564

ดำเนินการเปลี่ยนหรือคืนทันที เพราะร้านค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการขายสินค้าได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะ
 ในระยะเวลา 2-3 ปีข้างหน้าให้ผู้ประกอบการต่างต้องพยายามเร่งฟื้นกิจการจากรายได้ที่สูญหายไปมาก

ในแคนาดา ยังไม่มีกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกต้องรับเปลี่ยน/คืนสินค้าให้กับลูกค้า เว้นแต่อาจมี
 ระเบียบภายในรัฐและดินแดนแต่ละเมืองที่ให้สิทธิ์ผู้บริโภคในการเรียกร้องสำหรับการคืนสินค้า/คืนเงินได้ เช่น
 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐออนแทรีโอ กำหนดให้สินค้าที่สั่งซื้อต้องมีการจัดส่งภายใน 30 วันนับจากวันที่
 สัญญาซื้อขาย มิฉะนั้นลูกค้าสามารถเรียกร้องคืนเงิน (Refund) ได้ หรือในรัฐอัลเบอร์ตาซึ่งไม่มีการกำหนดให้
 ผู้ประกอบการค้าปลีกต้องรับคืนสินค้า/คืนเงินให้ลูกค้า และไม่เห็นด้วยกับการคืนสินค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-
 19 แต่ผู้ค้าปลีกบางรายก็ยังต้องเสนอเงื่อนไขและบริการนี้สำหรับลูกค้าเพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าไว้ให้ได้

สุดท้ายนี้ นาย Ken Whitehurst ผู้อำนวยการระดับสูงจาก Consumers Council of Canada แนะนำให้นักช้อป
 ควรถามเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้าจากผู้ขายเสมอ และหากเห็นว่าไม่ได้รับความยุติธรรมหลังการซื้อสินค้า ก็ยังมี
 หน่วยงานประจำแต่ละรัฐและดินแดนที่ผู้บริโภคสามารถยื่นคำร้องต่อผู้ประกอบการค้าปลีกได้ อาทิ หน่วยงาน
 Commissioner for Complaint in Telecom-Television Service สำหรับสินค้าโทรศัพท์ หรืออุปกรณ์
 อินเทอร์เน็ต, หน่วยงาน Ontario Motor Vehicle Industry Council สำหรับสินค้ารถยนต์ หรือหากไม่มี
 หน่วยงานใดกำกับดูแลโดยตรง สามารถติดต่อไปยังสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ตั้งอยู่ในแต่ละรัฐและดินแดนได้

ข้อคิดเห็นจากสำนักงานฯ หากมองย้อนกลับไปช่วงก่อน COVID-19 นโยบายและเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้าใน
 ร้านค้าปลีกทั่วของแคนาดาถือเป็นเรื่องง่ายมาก ที่ลูกค้าจะนำสินค้าที่ตัวเองซื้อมาแล้วเกิดเปลี่ยนใจคืนสินค้า เพื่อ
 ขอเปลี่ยนหรือรับเงินคืนได้เกือบทุกกรณี ในวันนี้การระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้เรื่องดังกล่าวเป็นไปได้ยากขึ้น ซึ่ง
 สวนทางกับพฤติกรรมจับจ่ายสินค้าที่ผู้บริโภคหันไปซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และกลายเป็นว่าอัตราการคืน
 สินค้าสูงกว่าการซื้อจากร้านโดยตรง เพราะไม่ได้เห็นสินค้า ไม่สามารถทดลองหรือสัมผัสสินค้าได้จริง ซึ่งก็ไม่ใช่
 ผลดีต่อต้นทุนการจัดการของร้านค้าปลีกเช่นกัน ดังนั้นแล้วผู้ประกอบการต่าง ๆ จึงพยายามหาเครื่องมือและ
 เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือทางธุรกิจ เพื่อลดการส่งคืนสินค้าจำนวนมาก อาทิ ร้านจำหน่ายเสื้อผ้า รองเท้า
 เครื่องประดับ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าแบบ live Chat และนำเทคโนโลยีการวัดไซส์เข้ามาให้ลูกค้า
 เลือกขนาดเสื้อผ้าให้ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด หรือธุรกิจจำหน่ายเครื่องสำอาง มีการเสนอเครื่องมือ virtual try-
 on ที่ให้ลูกค้าสามารถอัพโหลดรูปถ่ายตนเองกับโปรแกรมทางร้าน จากนั้นก็สามารถเลือกสีสันทันของผลิตภัณฑ์
 เพื่อให้เข้ากับผิวลูกค้าหรือสไตล์ที่ถูกใจมากที่สุด เป็นต้น ดังนั้น ในระยะข้างหน้าแล้ว จะได้เห็นการปรับตัวของ
 ร้านค้าปลีกให้ก้าวไปสู่ยุค New Normal มากขึ้นอย่างแน่นอน โดยเฉพาะการนำนวัตกรรมต่างๆ มาปรับใช้เพิ่ม
 ประสิทธิภาพการทำงาน ควบคุมการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะทำให้สินค้าเข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น และเพิ่ม
 ช่องทางในการขยายตลาดสินค้าตนเองต่อไป

ที่มา: <https://www.theglobeandmail.com/investing/personal-finance/article-shoppers-must-ask-about-covid-19-return-policies-to-avoid/>

Call Center 1169
www.ditp.go.th
www.thaitrade.com

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
 563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ
 อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

Thai Trade Centre, Vancouver
 1009-1166 Alberni Street
 Vancouver BC V6E 3Z3 Canada

Phone: +1 604 687 6400
 Fax: +1 604 683 6775
 Email: vancouver@thaitrade.ca