



กรมการค้าภายใน
กระทรวงพาณิชย์



หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าและบริการ
ในธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
สายด่วน 1569 กรมการค้าภายใน

Website : www.dit.go.th E-mail : compro@dit.go.th หรือ

ตป.น.156 ปณจ.นนทบุรี 11000

หรือ สำนักงานการค้าภายในจังหวัด ทุกจังหวัด



กรมการค้าภายใน กรมการค้าภายใน ใส่ใจผู้บริโภค

โครงการส่งเสริมการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ
ประเภทธุรกิจค้าปลีก ค้าส่ง



www.dit.go.th E-mail : compro@dit.go.th

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา การปฏิบัติราชการของกรมการค้าภายใน

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรนำในการส่งเสริมการค้าให้มีการแข่งขันอย่างเป็น
ธรรม พัฒนากลไกการตลาด และตลาดให้เอื้อประโยชน์ต่อเกษตรกร
ผู้บริโภค และผู้ประกอบการ

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบตลาด รวมทั้งส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพ
การตลาด และตลาดในประเทศ เพื่อสร้างโอกาสและให้
ความเป็นธรรมแก่เกษตรกร
2. กำกับดูแลให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการอุปโภค
บริโภคสินค้า รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้บริโภคนับหนัก
ในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง
3. กำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าในประเทศ
ให้มีการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม
4. กำกับการแข่งขันวัดเพื่อให้ได้มาตรฐานและสร้างความ
เป็นธรรมทางการค้า

เป้าประสงค์

1. เกษตรกรมีรายได้ดีขึ้นจากการขายผลผลิตในราคาที่คุ้มทุน
มีตลาดรองรับ และสามารถปรับตัวทางการตลาดได้อย่าง
เหมาะสม
2. ผู้บริโภคได้รับการดูแลให้ซื้อสินค้าและบริการอย่างคุ้มค่าเงิน
ด้วยราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุน และปริมาณที่
ครบถ้วนถูกต้อง รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและมีความเข้มแข็ง
ในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง
3. ธุรกิจมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมไม่เกิดการผูกขาดติดต่อน
ทางการค้า และการประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างมี
ธรรมาภิบาล
4. ระบบการชั่งตวงวัดทางการค้ามีการพัฒนาตามมาตรฐาน
สากล สามารถใช้เป็นมาตรฐานที่เอื้อประโยชน์และสร้างความ
เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เกษตรกร และผู้ประกอบการ

โครงการส่งเสริม การรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจค้าปลีก ค้าส่ง

วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมทางการค้า และการบริหารจัดการ
ที่แก่ผู้ประกอบการค้า
- เพื่อให้การรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ ซึ่งเกี่ยวข้อง
กับการดำรงชีวิตประจำวันของผู้บริโภค เป็นไปอย่างมีระบบ
และเกิดการแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพสินค้า และการบริการ
ให้มีความมาตรฐานยิ่งขึ้น
- เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเปรียบเทียบและเลือกใช้สินค้า และบริการ
ที่มีคุณภาพ

เงื่อนไขการรับประกันสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

- กรณีราคาสินค้าที่เครื่องคิดเงินไม่ตรงกับราคาจำหน่ายที่แสดง
ไว้ที่สินค้าหรือฉันทวงจำหน่ายสินค้า ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก
ค้าส่ง ยินดีให้ลูกค้าชำระราคาสินค้าตามราคาที่ปรากฏจาก
เครื่องคิดเงิน หรือราคาจำหน่ายที่แสดงไว้ แล้วแต่กรณีใดต่ำกว่า
- การรับประกันสินค้า หรือ เปลี่ยนสินค้าใหม่ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์
และเงื่อนไขของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก ค้าส่ง แต่ละราย

ข้อแนะนำสำหรับการซื้อสินค้าและการคืนสินค้า หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

- การคืนสินค้า หรือ เปลี่ยนสินค้าใหม่ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้
- ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าว่า ชำรุด หรือผิดพลาดจากกา
ผลิตหรือไม่
 - ตรวจสอบราคาของสินค้าในขณะชำระเงินว่าตรงกับราคา
ที่ฉันทวงจำหน่ายหรือไม่
 - นำใบเสร็จรับเงิน และสินค้าที่มีป้ายราคาที่อยู่ในสภาพเดิม
รวมทั้งเอกสารการรับประกันสินค้าไปขอคืน หรือเปลี่ยน
สินค้าใหม่ ณ สถานที่ซื้อ
 - ศึกษาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการรับประกัน หรือ เปลี่ยนสินค้าใหม่
ของผู้ประกอบการค้าปลีก ค้าส่ง แต่ละราย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข การรับคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด



เงื่อนไข สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้นสินค้า เครื่องประดับ เครื่องสำอาง หนังสือ ไม้ปาร์เก้ ผ้าและสินค้าลดราคาไม่รับคืน เฉพาะสินค้าชุดว่ายน้ำ ชุดชั้นในเปลี่ยนหรือคืนได้ ภายในวันที่ซื้อสินค้า และสินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เท่านั้น

กำหนดระยะเวลา ภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ซื้อ
เอกสาร/หลักฐาน ใบกำกับภาษีแบบย่อหรือใบกำกับภาษีเต็มรูป

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด



เงื่อนไข รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใต้เงื่อนไข สินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ยกเว้นสินค้าลดราคาพิเศษ

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน นับแต่วันซื้อสินค้า
เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงินต้นฉบับ

บริษัท สรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด



เงื่อนไข เกี่ยวกับคุณภาพสินค้า สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ สินค้าต้องยังคงสภาพพร้อมขาย มิได้ผ่านการใช้งาน ยกเว้นกรณีมีปัญหาด้านคุณภาพ หลังใช้งาน สุรา และสินค้าตัดแบ่งจำหน่ายไม่รับเปลี่ยนหรือคืน

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อ
เอกสาร/หลักฐาน ใบกำกับสินค้าและสินค้าที่มีใบประกันคุณภาพบริษัทจะเป็นผู้ประสานผลประโยชน์ให้ลูกค้า

บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน)



เงื่อนไข สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้นสินค้าประเภท ชุดว่ายน้ำ ชุดชั้นใน เครื่องประดับ เครื่องสำอาง ชุดราตรี ผ้า หนังสือ ไม้ปาร์เก้ และสินค้าลดราคา ไม่รับเปลี่ยนหรือคืน

กำหนดระยะเวลา ภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ซื้อ
เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน

บริษัท อิมพีเรียล พลาซ่า จำกัด



เงื่อนไข สินค้าไม่ได้คุณภาพ ยินดีรับคืนเงินหรือมอบสินค้าใหม่ให้ฟรี และสินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน
เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน

บริษัท เซ็นคาร์ จำกัด



เงื่อนไข สินค้าไม่ได้คุณภาพและมาตรฐานสามารถคืนได้ทุกประเภท ยกเว้น เสื้อผ้าที่มีการแก้ไขรูปทรง ชุดชั้นใน เทปเพลง ซีดี หนังสือ ถ่าน-แบตเตอรี่ทุกประเภท หลอดไฟ และสินค้าลดราคาล้างสต็อก

กำหนดระยะเวลา ภายใน 8 วัน นับแต่วันที่ซื้อสินค้า ภายในวันเดียวกันสำหรับสินค้าที่เป็นอาหารสด
เอกสาร/หลักฐาน สินค้าในสภาพสมบูรณ์พร้อมใบเสร็จรับเงินตัวจริง

บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)



เงื่อนไข สินค้าชำรุดหรือผิดพลาดจากการผลิตหรือซื้อ สินค้าผิดหรือไม่พอใจในสินค้า สามารถเปลี่ยนหรือคืนได้ ยกเว้นชุดว่ายน้ำชุดชั้นใน สินค้าลดราคา เทป ซีดี วิดีโอ

กำหนดระยะเวลา ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ซื้อสินค้า ยกเว้นเครื่องใช้ไฟฟ้าคืนภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ซื้อ อาหารสดและเบเกอรี่ คืนก่อนวันหมดอายุ
เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน สำหรับสินค้าทั่วไป และใบเสร็จรับเงินและใบรับประกันสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า สินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์

บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)



เงื่อนไข รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ต้องมีอุปกรณ์และส่วนประกอบต่าง ๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ และสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม ยกเว้นสินค้าที่ชำรุดเสียหาย จากการใช้งานไม่ถูกต้องตามวิธีหรือคำแนะนำ

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ซื้อสินค้า ยกเว้นอาหารสดรับคืนภายในวันที่ซื้อ
เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน และสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม

บริษัท เอก ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด



- เงื่อนไข**
- รับคืนสินค้าทั่วไป ภายใน 30 วัน
 - รับคืนสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ภายใน 7 วัน
 - รับคืนสินค้าอาหารสด ภายในวันเดียวกัน

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงินหรือใบได้นำใบเสร็จมาก็คืนได้
สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์

บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดริเทิล จำกัด (ท็อป)



เงื่อนไข สินค้าไม่ได้คุณภาพ ความสด หรือมาตรฐาน
สามารถรับเงินคืนที่สาขาใดก็ได้

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อ

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน และสินค้าอุปโภคบริโภค
(อาหารสดไม่ต้องนำสินค้ามาแสดง)

บริษัท ฟู๊ดแลนด์ ซูเปอร์มาร์เก็ต จำกัด



เงื่อนไข สินค้าคุณภาพไม่ดีหรือซื้อผิด สามารถเปลี่ยน
สินค้าได้โดยติดต่อผู้จัดการสาขา

กำหนดระยะเวลา -

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด



เงื่อนไข รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ยกเว้น กล้องถ่ายรูป
กล้องวิดีโอ โทรศัพท์มือถือ สินค้าตัวโชว์
สินค้าลดล้างสต็อก และที่วีจีโอใหญ่กว่า 30 นิ้ว
และไม่รับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าใช้แล้วหรือแกะกล่องแล้ว
ดูเย็น เทป ซีดี วีดีโอ คอมพิวเตอร์ ฟิล์ม ถ่านไฟฉาย
ถ่านชาร์จ เครื่องปรับอากาศ เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น
ไมโครเวฟ เครื่องครัวเล็ก ผ้าห่ม และอุปกรณ์
ทำความสะอาด

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้อสินค้า

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน พร้อมกล่องบรรจุ
ใบรับประกัน คู่มือ และอุปกรณ์ต่อพ่วง
ของสินค้า

บริษัท คอนโอ (ประเทศไทย) จำกัด



เงื่อนไข สินค้าหมดอายุ ไม่ได้มาตรฐาน เสีย บกพร่อง
สามารถเปลี่ยนสินค้าหรือรับเงินคืนได้

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน และสินค้า (ยกเว้นสินค้า
อายุสั้น และหมดอายุก่อน ไม่ต้องนำสินค้า
มาแสดง)

บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)



เงื่อนไข สินค้าเสียก่อนวันหมดอายุ สามารถเปลี่ยนสินค้าได้

กำหนดระยะเวลา -

เอกสาร/หลักฐาน -

บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด



เงื่อนไข สินค้าเสื่อมคุณภาพทุกกรณี สามารถเปลี่ยนได้

กำหนดระยะเวลา ภายในวันที่ซื้อสินค้า

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน และสินค้ามาแสดง

บริษัท สยามแฟมิลีมาร์เก็ต จำกัด



เงื่อนไข สินค้าเสียก่อนวันหมดอายุ สามารถเปลี่ยนสินค้าได้

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วัน

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน และสินค้ามาแสดง

บริษัท อาร์ บี เซอร์วิส จำกัด



เงื่อนไข สินค้าหมดอายุ หรือความผิดพลาดของบริษัท
ยินดีให้เปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้

กำหนดระยะเวลา ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ซื้อ

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานที่พิสูจน์ได้

ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด



เงื่อนไข สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ยินดีรับคืนหรือ
เปลี่ยนได้

กำหนดระยะเวลา -

เอกสาร/หลักฐาน ใบเสร็จรับเงิน

หากมีข้อสงสัยในรายละเอียดหลักเกณฑ์และเงื่อนไข

โปรดติดต่อสอบถามไปยัง ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ของผู้อนุรักษ์ร่วมโครงการ ที่ท่านใช้บริการ