

# DRC (Dispute Resolution Center) การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่

Rev.: 30 Oct, 2019

# เนื้อหา

## หัวข้อในการอบรม

หน้า

---

1	การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่	3
2	ตัวอย่างการใช้งาน DRC ผ่าน Shopee App.	9
3	ตัวอย่างการใช้งาน DRC ผ่าน Desktop	13
4	สรุปการเปิดข้อพิพาท	20
5	ผู้ซื้อและผู้ขายจะได้รับเงินเมื่อไหร่	22
6	ปัญหาที่พบบ่อย (FAQ)	24

# 1. การค้ำเงิน/ค้ำสินค้ำรูปแบบใหม่

การค้ำเงินค้ำสินค้ำรูปแบบใหม่

# 1. DRC คืออะไร

## NEW FEATURE ON SHOPEE การคืนเงิน-คืนสินค้าแบบใหม่



SHOPEE เปิดตัวฟีเจอร์ใหม่ในการขอคืนเงิน-คืนสินค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

ฟีเจอร์นี้ช่วยให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถพูดคุยเพื่อเจรจาตกลงจำนวนเงินคืนที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับ โดยผู้ซื้อไม่ต้องทำการคืนสินค้าหรือเลือกที่จะส่งคืนสินค้า เพื่อรับเงินคืนเต็มจำนวน

อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ฝ่ายยังสามารถเปิดข้อพิพาทให้ทาง SHOPEE เป็นผู้ตัดสินได้

\*SHOPEE จะเปิดให้บริการฟีเจอร์นี้กับผู้ขายทุกคนตามลำดับ

## 2. ข้อดีของ DRC

1.



ห้องแชทสำหรับการต่อรอง  
การคืนเงิน คืนสินค้าที่ผู้ซื้อและ  
ผู้ขายสามารถทำได้ทั้งภายใน  
Shopee App และเว็บไซต์

2.



ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถ  
“**ยื่นข้อเสนออื่น**” เพื่อตกลงจำนวน  
เงิน หรือ **เสนอให้ผู้ซื้อคืนสินค้า**  
**เพื่อรับเงินเต็มจำนวน**

3.



ในกรณีที่ข้อเสนอไม่ลงตัว  
ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถขอความช่วยเหลือ  
จาก Shopee เพื่อให้เข้ามาเป็นคนกลาง  
โดยการ “**เปิดข้อพิพาท**” ได้ \*

\*Shopee จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือโดยตรงผ่านทางแชทการคืนเงิน  
คืนสินค้า และถือว่าคำตัดสินของ Shopee เป็นที่สิ้นสุด

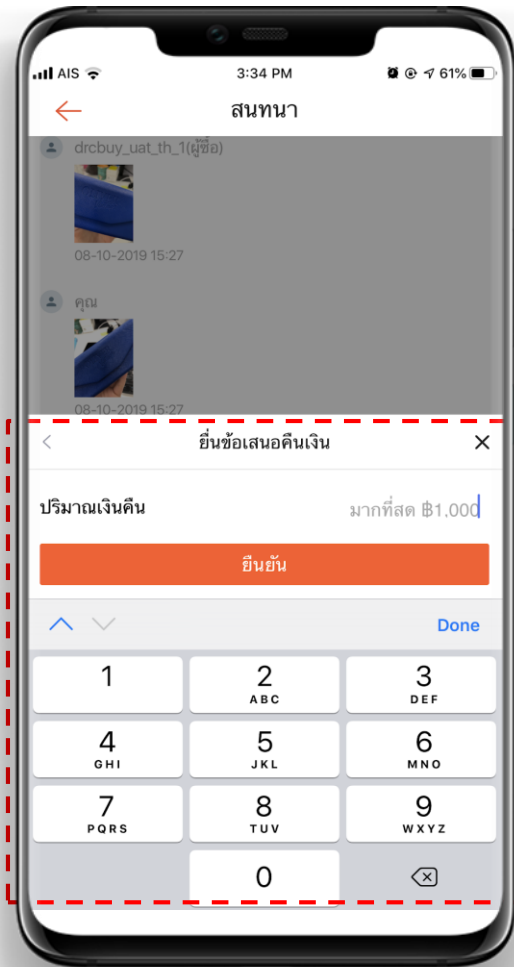
### 3. ตัวอย่างการสนทนาผ่าน DRC (1/3)



ผู้ขายสามารถเจรจากับผู้ซื้อ เพื่อทำ  
ข้อตกลงเรื่องการคืนเงิน/คืนสินค้าได้ ก่อนที่จะเปิด  
ข้อพิพาทมายังทาง Shopee โดยทาง Shopee จะ  
สามารถติดตามและดูประวัติการสนทนาย้อนหลัง  
ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อได้

ห้องแชทสำหรับการต่อรอง  
การคืนเงินคืนสินค้า

### 3. ตัวอย่างการสนทนาผ่าน DRC (2/3)

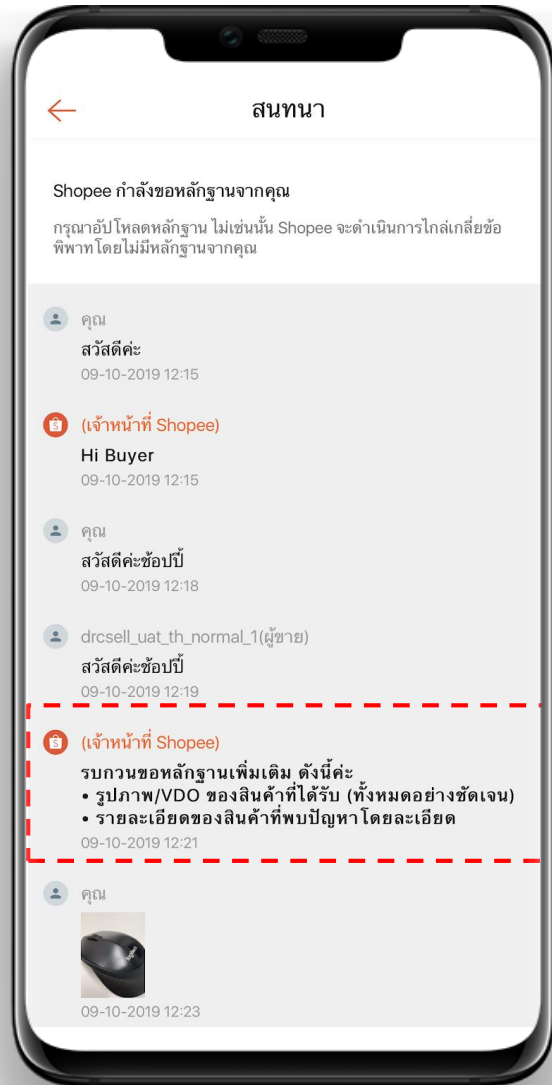


ผู้ซื้อผู้ขายสามารถขอหรือ  
ให้เงินคืนเต็มจำนวน หรือ เพียงบางส่วน (Partial Refund)

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่นี้ ช่วยให้ผู้ขายลดเวลาที่ใช้ใน  
การจัดการคำขอคืนเงินคืนสินค้าจากลูกค้า โดยสามารถ

1. คืนเงินให้ผู้ซื้อ “เต็มจำนวน” โดยขอให้ผู้ซื้อส่งสินค้าคืน
2. คืนเงินให้ผู้ซื้อเพียง “บางส่วน” โดยที่ผู้ซื้อไม่ต้องส่งสินค้าคืน

### 3. ตัวอย่างการสนทนาผ่าน DRC (3/3)



ผู้ขายจะสามารถติดต่อ Shopee เพื่อติดตามสถานะข้อพิพาท ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยการติดตามข้อพิพาทผ่านทาง

- 1) Shopee Application หรือ
- 2) Seller Center

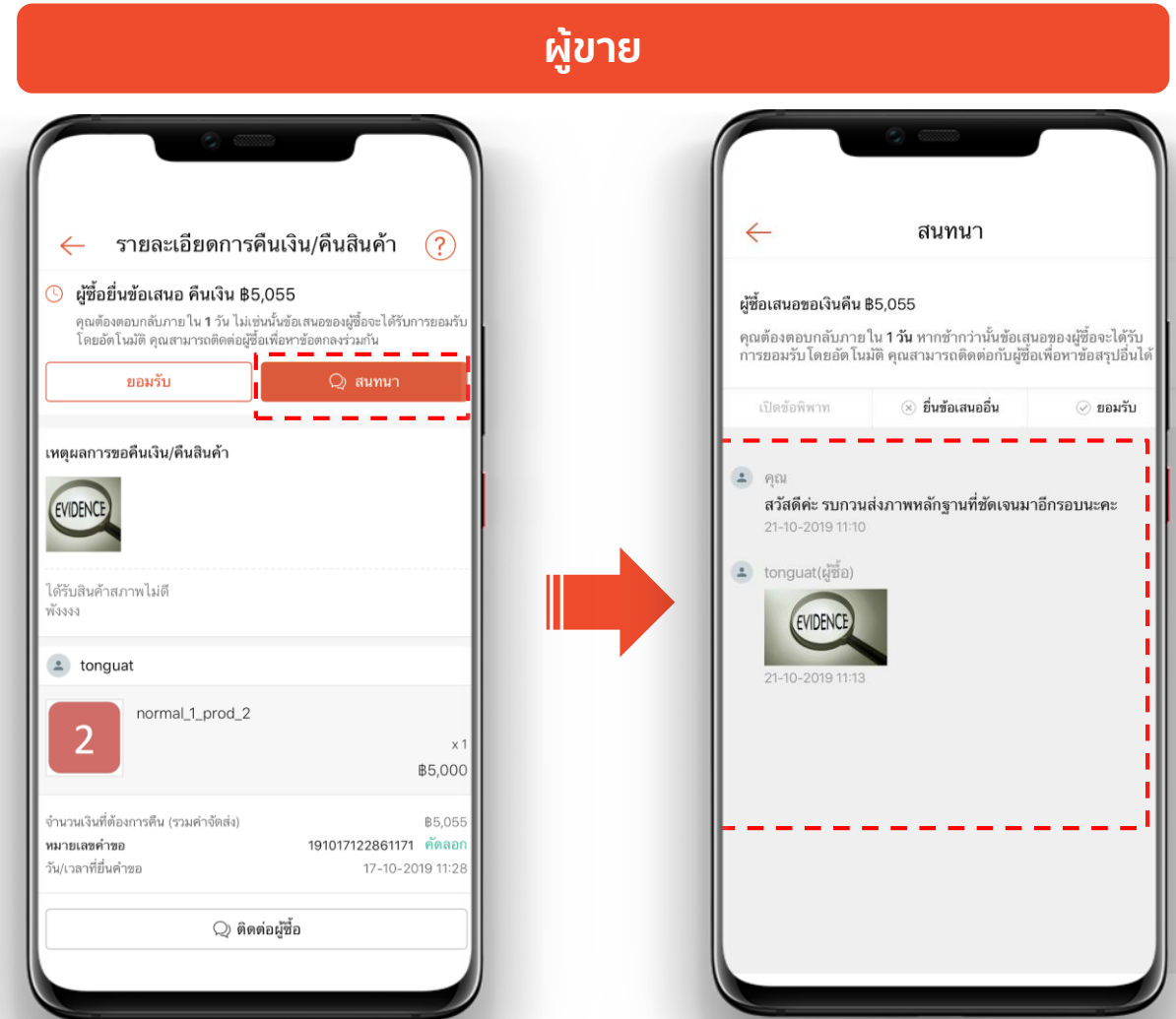
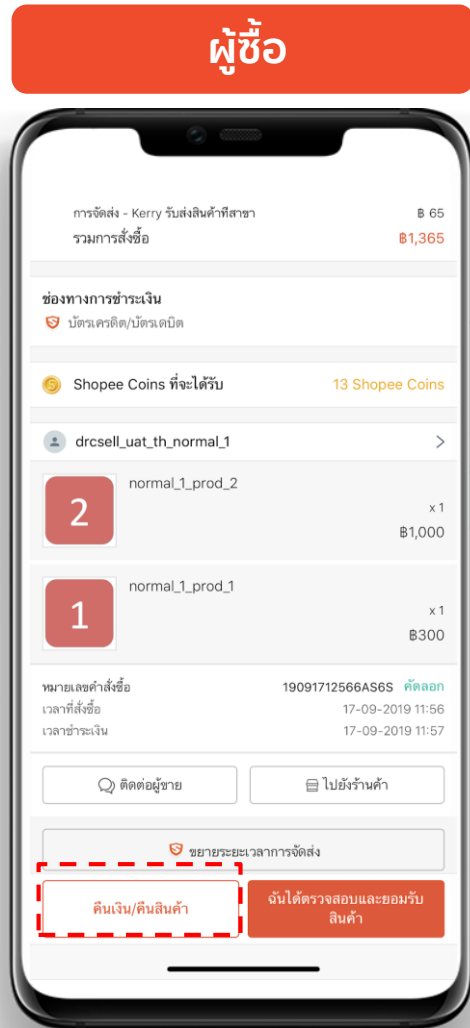
เจ้าหน้าที่พิพาทจากซ้อปปีสามารถเข้าช่วยแก้ไขปัญหา การโต้แย้งผ่านทางแชทได้ทันที

Private & Confidential



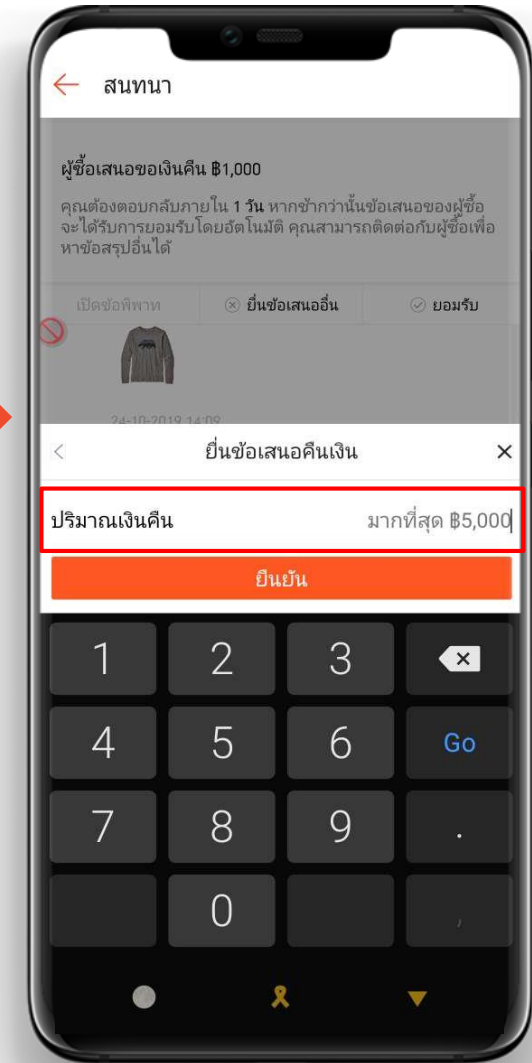
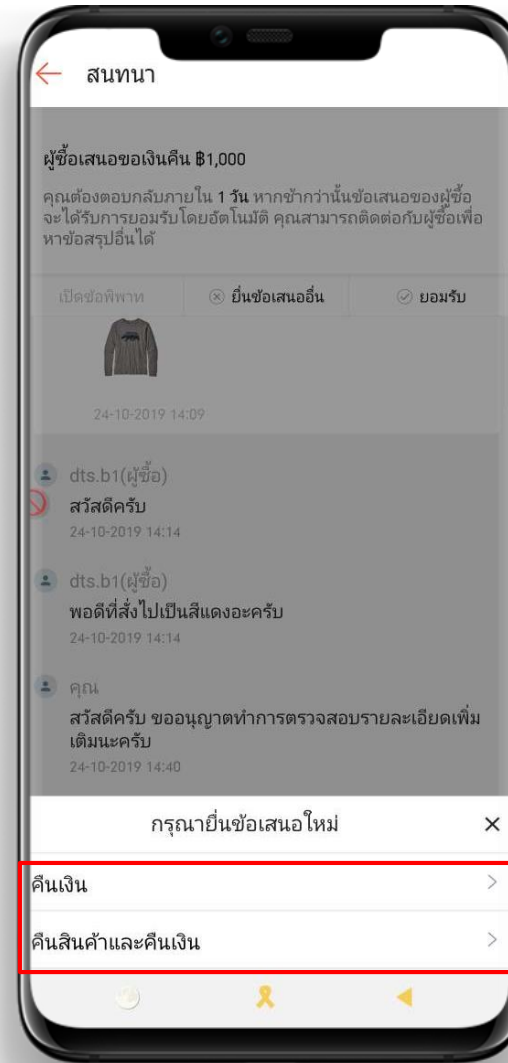
## 2. ตัวอย่างการใช้งาน DRC ผ่าน Shopee App.

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่



ผู้ซื้อสามารถเข้าใช้งานได้หลังจากที่ได้รับสินค้าและตรวจสอบแล้วว่า ต้องการที่จะขอคืนเงิน/คืนสินค้า

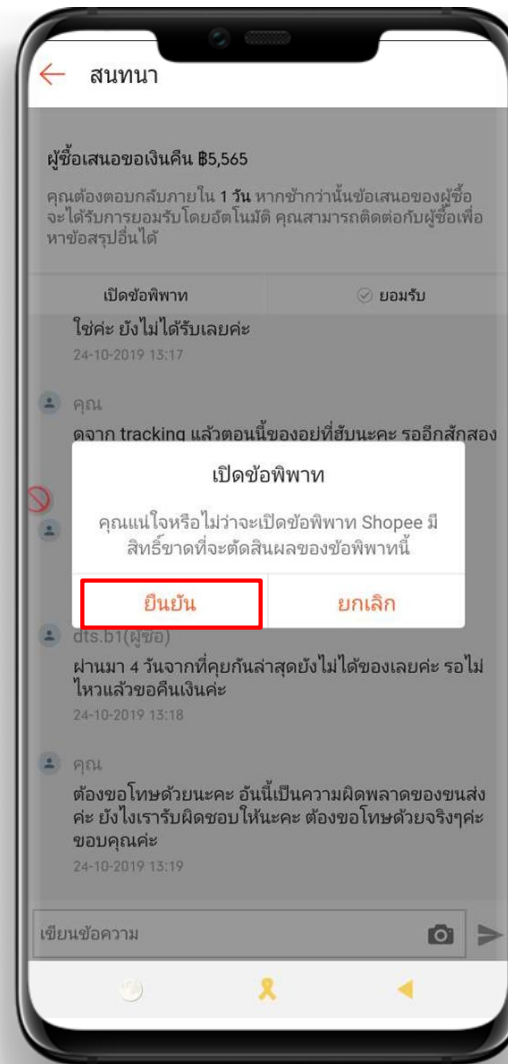
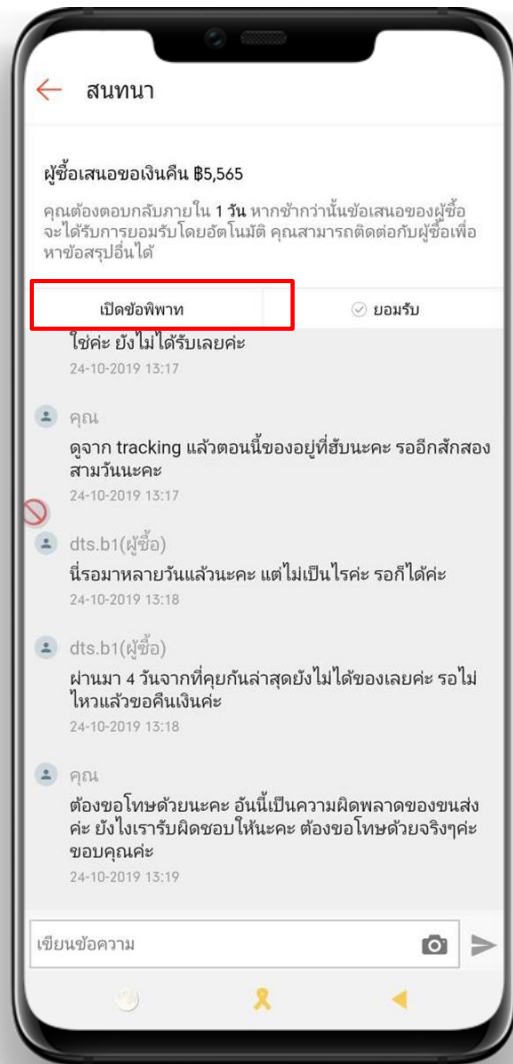
- หลังจากที่ผู้ซื้อขอคืนเงิน/ คืนสินค้า ผู้ขายจะเห็นรายละเอียดของการขอคืนเงิน/คืนสินค้า
- เมื่อต้องการสนทนาให้กดปุ่มสนทนา เพื่อเจรจาต่อรองกับผู้ซื้อได้



ในกรณีที่ผู้ซื้อเข้ามาในบทสนทนา ผู้ขายสามารถยื่นข้อเสนอให้แก่ผู้ซื้อได้ 2 กรณี ได้แก่

- คืนเงิน
- คืนสินค้าและคืนเงิน

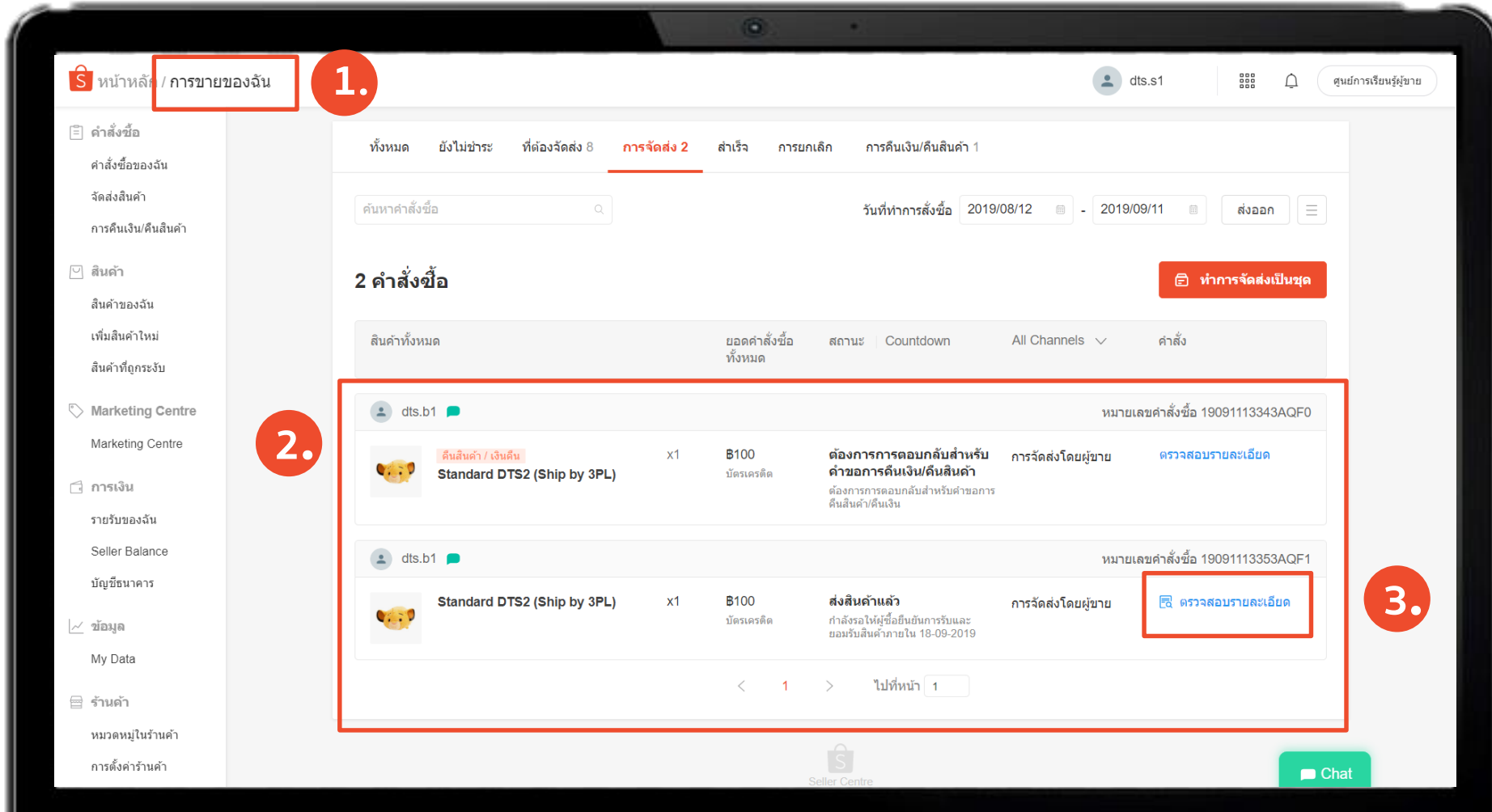
โดยผู้ขาย/ผู้ซื้อสามารถยื่นจำนวนเงินที่ได้รับหรือให้คืนจะต้องไม่เกินจากราคาของสินค้าชิ้นนั้น



ในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถ **“เปิดข้อพิพาท”** เพื่อให้ทาง Shopee เข้ามาเป็นคนกลางในการตัดสินระงับข้อพิพาทได้ และการตัดสินของ Shopee ถือเป็นอันสิ้นสุด

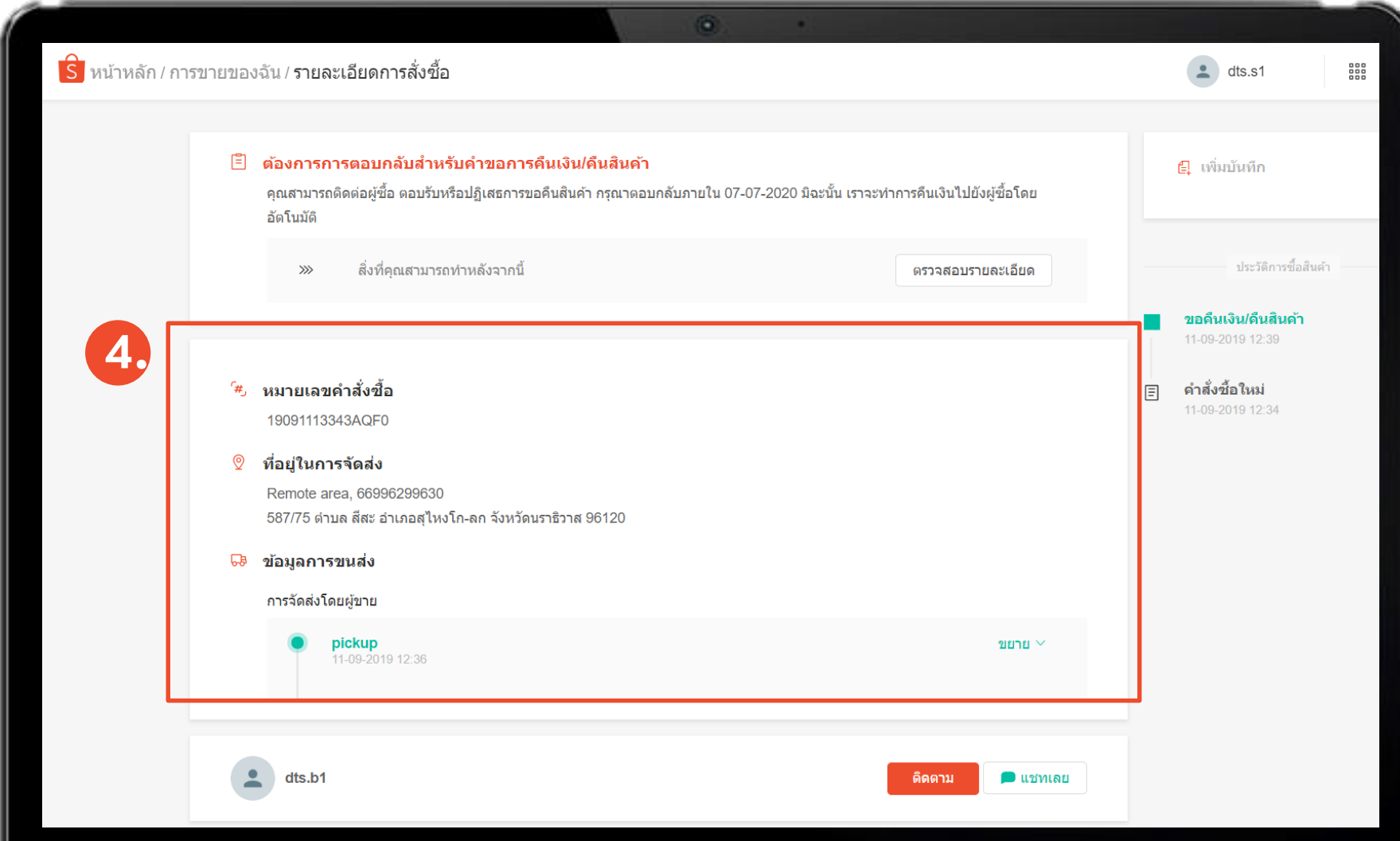
# 3. ตัวอย่างการใช้งาน DRC ผ่าน Desktop

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่



The screenshot shows the Shopee Seller Center interface. The top navigation bar includes the Shopee logo, the user's name 'dts.s1', and a notification bell. The main content area is titled 'การขายของฉัน' (My Sales) and features a filter menu with options like 'ทั้งหมด' (All), 'ยังไม่ชำระ' (Not paid), 'ที่ต้องจัดส่ง 8' (8 to be shipped), 'การจัดส่ง 2' (2 shipping), 'สำเร็จ' (Completed), 'การยกเลิก' (Cancel), and 'การคืนเงิน/คืนสินค้า 1' (1 refund/return). A search bar and date range selector (2019/08/12 - 2019/09/11) are also present. The left sidebar contains various management tools. The main list shows two orders, with the second one highlighted by a red box and a red circle labeled '3'. The order details for 'Standard DTS2 (Ship by 3PL)' include a quantity of 1, a price of B100, and a status of 'ส่งสินค้าแล้ว' (Goods shipped).

1. เมื่อมีการขอคืนเงิน/คืนสินค้า ให้เข้าไปที่ **Seller center** >>> **การขายของฉัน**
2. หน้าจอจะแสดงรายละเอียด รายการสินค้าที่มีการขอคืนเงิน/คืนสินค้าเข้ามา
3. ท่านสามารถคลิกตรวจสอบรายละเอียดได้



หน้าหลัก / การขายของฉัน / รายละเอียดการสั่งซื้อ

ต้องการการตอบกลับสำหรับคำขอการคืนเงิน/คืนสินค้า  
คุณสามารถติดต่อผู้ซื้อ ตอบรับหรือปฏิเสธการขอคืนสินค้า กรุณาตอบกลับภายใน 07-07-2020 มิฉะนั้น เราจะทำการคืนเงินไปยังผู้ซื้อโดยอัตโนมัติ

» สิ่งที่คุณสามารถทำหลังจากนี้ [ตรวจสอบรายละเอียด](#)

4. **หมายเลขคำสั่งซื้อ**  
19091113343AQF0

**ที่อยู่ในการจัดส่ง**  
Remote area, 66996299630  
587775 ตำบล สีสะ อำเภอสว่างโคก-ลก จังหวัดนราธิวาส 96120

**ข้อมูลการขนส่ง**  
การจัดส่งโดยผู้ขาย

**pickup**  
11-09-2019 12:36 [ขยาย](#)

เพิ่มบันทึก

ประวัติการซื้อสินค้า

**ขอคืนเงิน/คืนสินค้า**  
11-09-2019 12:39

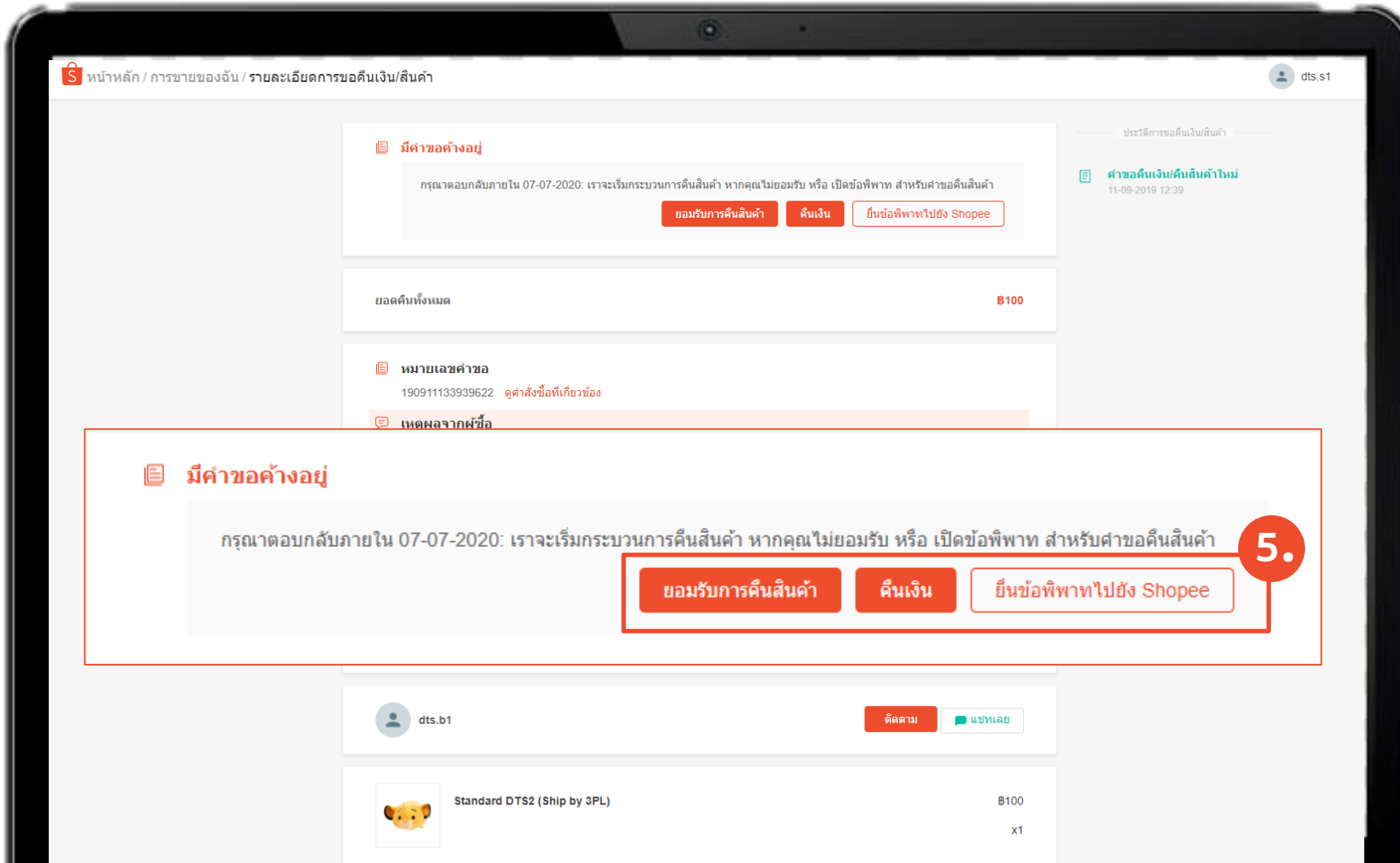
**คำสั่งซื้อใหม่**  
11-09-2019 12:34

dts.s1

dts.b1 [ติดตาม](#) [แชทเลย](#)

4. เมื่อกดตรวจสอบรายละเอียดออเดอร์สินค้า หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของสินค้า

- หมายเลขคำสั่งซื้อ
- ที่อยู่ในการจัดส่ง
- ข้อมูลการขนส่ง




5. ผู้ขายสามารถเริ่มกระบวนการคืนเงิน/คืนสินค้าได้โดย
- 5.1 ยอมรับการคืนสินค้า
  - 5.2 คืนเงิน
  - 5.3 ยื่นข้อพิพาทไปยัง Shopee



# ตัวอย่างการคืนเงิน/คืนสินค้า (1/3)

## 3.1 ยอมรับการคืนเงินสินค้า

 มีคำสั่งค้างอยู่

กรุณาตอบกลับภายใน 07-07-2020: เราจะเริ่มกระบวนการคืนสินค้า หาก你不ยอมรับ หรือ เปิดข้อพิพาท สำหรับคำสั่งคืนสินค้า

**ยอมรับการคืนสินค้า** | คืนเงิน | ยื่นข้อพิพาทไปยัง Shopee

3.1 กรณีผู้ขาย กด **ยอมรับการคืนสินค้า** จะมีหน้าจอให้ยืนยันสถานที่ส่งสินค้าคืน เมื่อตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยกดยืนยัน เพื่อให้การคืนเงินสินค้าสมบูรณ์

**ร้องเรียนการคืนเงิน/คืนสินค้า** ✕

เลือกเหตุผล

เหตุผล

กรุณาใส่อีเมลล์ของคุณ

เลือกที่อยู่คืนสินค้า  
Remote 987654321 **DEFAULT** PICKUP RETURN เปลี่ยน  
20  
จังหวัดยะลา  
อำเภอบันนังสตา

[เพิ่มที่อยู่ใหม่](#)

Dispute Proof



**ให้ผู้ใช้คืนสินค้าสำหรับตรวจสอบ** ✕

ท่านต้องการยอมรับการคืนสินค้า กรุณาเลือกที่อยู่สำหรับคืนสินค้าเพื่อให้ผู้ใช้จัดส่งสินค้าถูกต้อง Shopee จะทำการคืนเงินให้ผู้ใช้ก็ต่อเมื่อคุณได้รับสินค้าคืนแล้ว

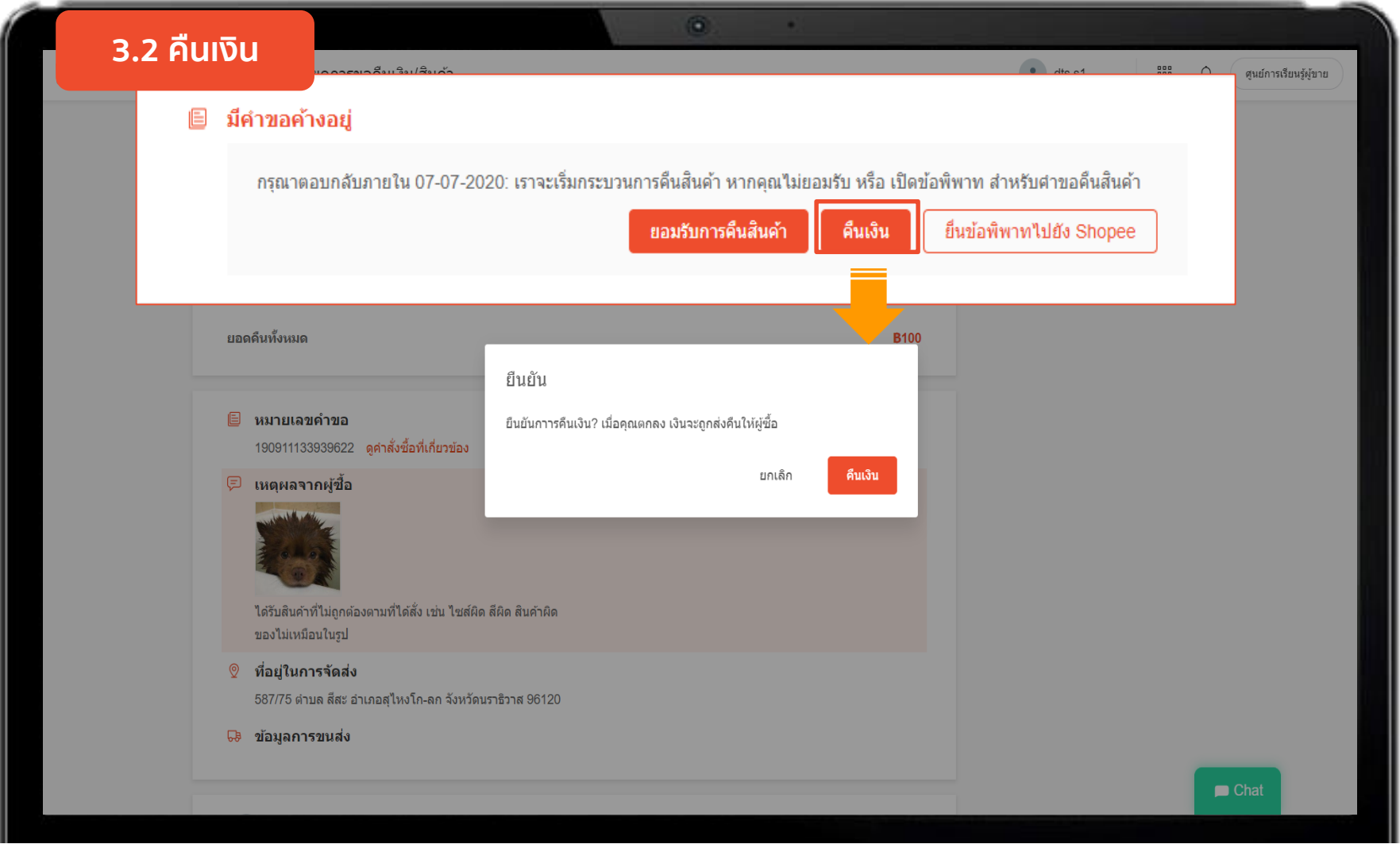
ที่อยู่คืนสินค้า  
Remote 987654321 **DEFAULT** PICKUP RETURN เปลี่ยน  
20  
จังหวัดยะลา  
อำเภอบันนังสตา

[เพิ่มที่อยู่ใหม่](#)

Private & Confidential

# ตัวอย่างการคืนเงิน/คืนสินค้า (2/3)

## 3.2 คืนเงิน



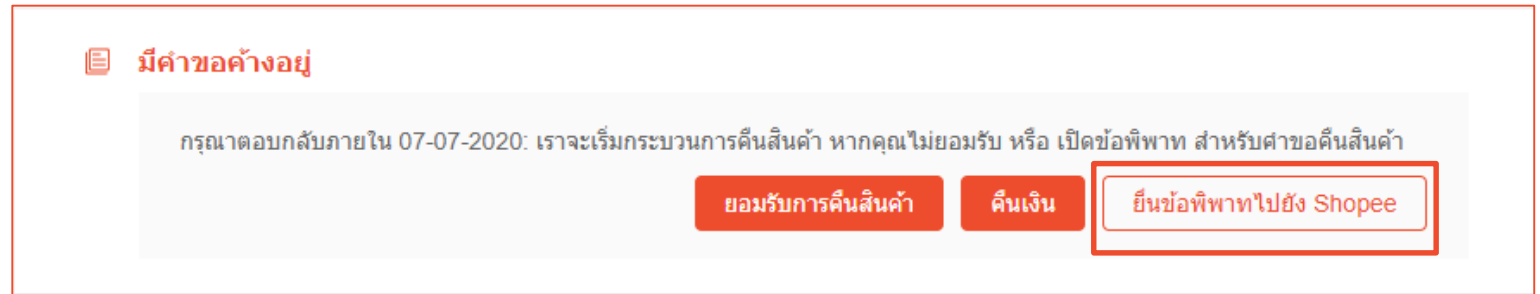
3.2 กรณีผู้ขาย กดปุ่ม **คืนเงิน** หน้าจอจะให้ผู้ขายยืนยันเมื่อผู้ขายตอบตกลง เงินจะถูกส่งคืนให้แก่ผู้ซื้อ

# ตัวอย่างการคืนเงิน/คืนสินค้า (3/3)

## 3.3 การเปิดข้อพิพาท

ในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถเปิดข้อพิพาท เพื่อให้ทาง Shopee เข้ามาเป็นคนกลางในการตัดสินระงับข้อพิพาทได้

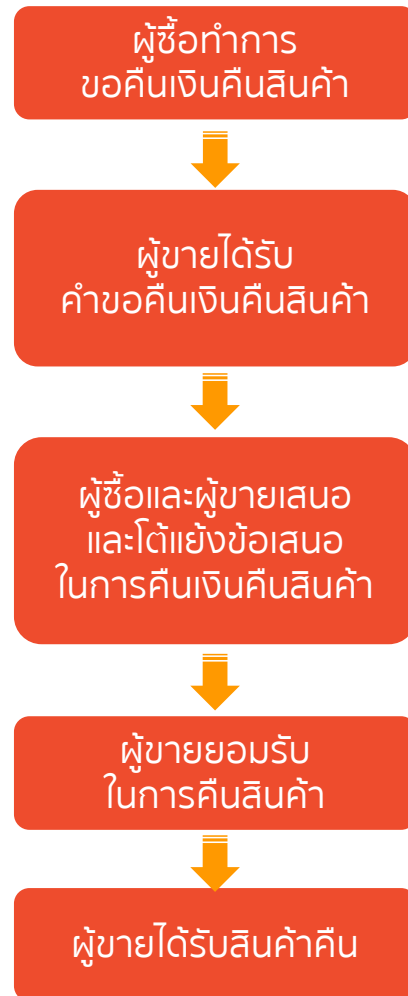
- การเปิดข้อพิพาททำได้ 2 กรณี คือ
  - ก่อนที่ผู้ซื้อจะส่งคืนสินค้า (กรณีขอคืนเงินเท่านั้น)
  - หลังจากที่ผู้ซื้อส่งสินค้าคืนแล้วพบว่าสินค้างยังอยู่ในสภาพดีและสามารถใช้งานได้ (กรณีขอคืนเงินคืนสินค้า)
- ผู้ขายสามารถเปิดข้อพิพาทหลังยื่นข้อเสนอการคืนเงินคืนสินค้าใหม่ให้ผู้ซื้อแล้วเท่านั้น



# 4. สรุปการเปิดข้อพิพาท

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่

# สรุปการเปิดข้อพิพาท



- ผู้ซื้อยื่นขอคืนเงินคืนสินค้า
- ผู้ซื้อจะทำการเสนอจำนวนเงินคืนที่ต้องการเข้ามา
- ผู้ซื้อสามารถส่งข้อความให้ผู้ขายผ่านแชท หรือยกเลิกการขอคืนเงินคืนสินค้าได้ในขั้นตอนนี้
- **ผู้ขายสามารถเปิดข้อพิพาทกับทางช้อปปี้ได้ในขั้นตอนนี้**
  - โดยเหตุผลในการขอคืนเงินคืนสินค้าต้องไม่เป็น “ฉันไม่ได้รับสินค้าสำหรับคำสั่งซื้อนี้”
  - **หลังจากที่ผู้ขายได้ทำการยื่นข้อเสนองานใหม่ให้กับผู้ซื้ออีกครั้งแล้ว (และผู้ซื้อปฏิเสธกลับมา)**
- ในกรณีที่ข้อเสนอมุ่งเป็นการขอคืนเงินเท่านั้น **ขั้นตอนนี้และขั้นตอนถัดไปจะไม่เกิดขึ้น**
- **ผู้ขายสามารถทำการเปิดข้อพิพาทไปยังช้อปปี้เป็นครั้งที่ 2** (โดยผู้ขายและเจ้าหน้าที่ช้อปปี้ยังสามารถเจรจาเรื่องการคืนเงินคืนสินค้าได้ผ่านห้องแชทการคืนเงินคืนสินค้า)
- ผู้ซื้อจะไม่สามารถทำการเปิดข้อพิพาทมายังช้อปปี้

# 5. ผู้ซื้อและผู้ขายจะได้รับเงินเมื่อไหร่

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่

## 5.ระยะเวลาที่จะได้รับเงินคืน

หลังจากที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงเรื่องการคืนเงินคืนสินค้าสำเร็จ ผู้ซื้อและผู้ขายจะได้รับเงินคืนในระยะเวลาตามประเภทการชำระเงิน ดังนี้

### ผู้ซื้อ

ประเภทการชำระเงิน	ระยะเวลาในการรับเงินคืน
ชำระผ่านบัตรเครดิตหรือพ่อน	7-15 วันทำการ
ชำระผ่านบัตรเดบิต	15-45 วันทำการ
AIRPAY WALLET, ATM, โอนผ่านธนาคาร และชำระเงินปลายทาง	ภายใน 48 ชม. หากผูกบัญชีกับ AIRPAY และ 3-5 วันทำการหากไม่ได้ผูกบัญชีกับ AIRPAY

หมายเหตุ: วันทำการ ไม่นับวันเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

### ผู้ขาย

เงินที่ผู้ขายจะได้รับ	ระยะเวลาในการรับเงินคืน
ถูกโอนไปยัง Seller Balance	ทันที

# 6. ปัญหาที่พบบ่อย (FAQs)

การคืนเงินคืนสินค้ารูปแบบใหม่



# คำถามที่พบบ่อย

**Q1 : Shopee จะคิดค่าคอมมิชชั่นจากราคาสินค้าก่อนที่ผู้ขายทำการคืนเงินให้ผู้ซื้อ หรือจะคิดจากราคาหลังจากที่ผู้ขายได้ทำการคืนเงินผู้ซื้อแล้ว**

A1: ซ้อปปี๋จะยังคิดค่าคอมมิชชั่นจากราคาสินค้าเดิมก่อนที่ผู้ขายจะให้เงินคืน ในทางเดียวกันผู้ขายจะยังได้รับ voucher และ shopee coins เดิมจำนวน

**Q2 : กระบวนการและกฎในการคืนค่าจัดส่งยังเหมือนเดิมหรือไม่**

A2 : กระบวนการ และเงื่อนไขการคืนค่าจัดส่งยังคงเหมือนเดิม

**Q3 : กฎการหักคะแนนร้านค้า (seller penalty point) มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมหรือไม่**

A3 : ฟีเจอร์การคืนเงินคืนสินค้าแบบใหม่นี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือการเปลี่ยนแปลงใดๆ

# Q&A

- มีคำถามอะไร สอบถาม Guru ของเราได้เลย



# ขอบคุณและสวัสดิ์



ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

**<https://seller.shopee.co.th/edu>**