สคบ. คุ้มครองผู้บริโภค

ISBN 974-468-205-1

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภารกิจหลักอย่างหนึ่งคือ การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

เพื่อให้การเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้เข้าถึงประชาชนทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้จัดทำหนังสือ **"สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค"** ฉบับนี้ขึ้น โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย เนื้อหาครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนทั่วไปสามารถอ่านศึกษาหาความรู้ รู้หลักการในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม รวมทั้ง ยังให้ข้อมูลเพื่อผู้บริโภคอาจติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอคำแนะนำหรือร้องเรียนเมื่อถูกเอาเปรียบ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และเนื่องจากหนังสือเล่มนี้มีประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ให้ความสนใจขอมาเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดพิมพ์ขึ้นใหม่ เป็นครั้งที่ 2 โดยได้แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาบางตอนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือ **"สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค"** เล่มนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริโภคได้เข้าใจหลักและวิธีการในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างดี

(นายอนุวัฒน์ ธรรมธัช)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเล่ม

- สคบ.องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค..... 1
- ทุกท่านคือผู้บริโภค..... 2
- อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค..... 5
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา..... 6
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก..... 8
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา..... 10
- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง..... 18
- การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย..... 20
- การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค..... 22
- ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค..... 26

สคบ. องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไว้ดังนี้

- รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

- ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ
- ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

- ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัดและใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

ทุกท่านคือผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ดังนี้

1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร จากการโฆษณาหรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ

2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจมีอิสระในการตัดสินใจโดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมทั้งปวง

3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการใดก็ตาม สินค้าหรือบริการนั้นต้องมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ตัวอย่างเช่น สัญญาบัตรเครดิตที่มีข้อสัญญาว่า การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตร ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ยค้างชำระ ผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ประกอบธุรกิจจะยกเลิกสัญญาการใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้บริโภคทราบ ไม่มีการระบุสิทธิของผู้บริโภคในการขอยกเลิกสัญญาบัตรเครดิต ข้อสัญญาเหล่านี้ถือว่าไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย หมายถึง กรณีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น เช่น อาจร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้นให้ดำเนินการช่วยเหลือ

การละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

ผู้ประกอบธุรกิจบางรายพยายามทำให้สินค้า หรือบริการของตนได้รับความสนใจจากผู้บริโภคให้มากที่สุด จึงได้คิดวิธีการส่งเสริมการขายที่หลากหลาย และซับซ้อน จนบางครั้งอาจทำให้เกิด การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้นได้ เช่น

▲ การละเมิดสิทธิฯในการรับรู้ข่าวสาร โดยขายสินค้าหรือบริการด้วยการโฆษณาหรือจัดทำฉลากสินค้าเป็นเท็จหรือเกินความจริง ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดจนทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

▲ การละเมิดสิทธิฯในด้านความปลอดภัยโดยผู้ประกอบธุรกิจบางรายที่เอารัดเอาเปรียบผลิตสินค้า หรือให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค

▲ การละเมิดสิทธิฯในด้านสัญญา โดยที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ร่างสัญญา ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถกำหนดเงื่อนไขที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคได้

ปัญหาเหล่านี้ต้องร่วมกันแก้ไข ด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค

อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อสคบ.)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำลังดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการสัมมนาจัดตั้งอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อสคบ.) เพื่อสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

อสคบ. ช่วยเหลือตนและสังคมได้อย่างไร

- รู้จักปกป้องสิทธิของตน จับจ่ายใช้สอยอย่างคุ้มค่าสมประโยชน์
- ช่วยเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ครอบครัวและชุมชน
- เป็นหูเป็นตาช่วยรัฐสอดส่องการประกอบธุรกิจไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค
- รวมกลุ่มผู้บริโภคให้เข้มแข็งมีอำนาจต่อรองได้
- ผู้ประกอบธุรกิจมีการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานทำให้เศรษฐกิจของประเทศเข้มแข็ง สังคมดี

อสคบ. ช่วยพัฒนาชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม

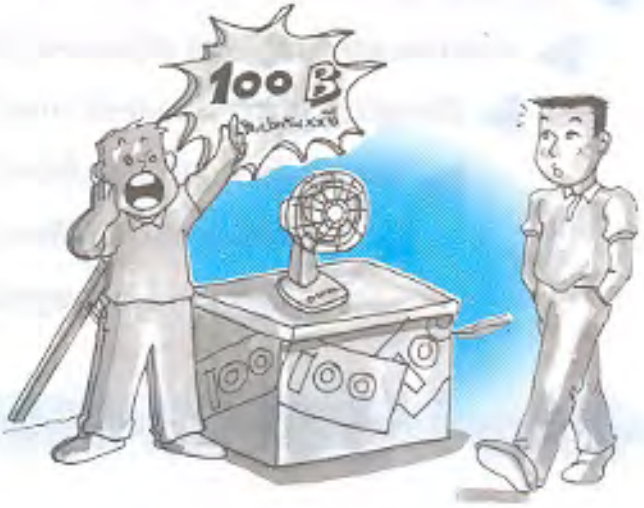
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดว่า การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นจะต้องไม่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม และรวมถึงการโฆษณาในลักษณะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อผู้บริโภค

ลักษณะของข้อความโฆษณาที่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่

1 ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง เช่น การใช้ข้อความโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นมยูเอชที ว่าเป็นนมโค 100% ซึ่งเมื่ออ่านฉลากโภชนาการที่ข้างภาชนะบรรจุกลับมีส่วนผสมแยกให้เห็นว่าบางยี่ห้อมีนมโคสดผสมเพียง 50% หรือมากที่สุด 85% เท่านั้น

2 ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่น การโฆษณาว่าผู้ประกอบธุรกิจจะมอบแหวนเพชรให้ฟรี เพียงชำระเงิน 90 บาท เพื่อเป็นค่าธรรมเนียมในการส่งและบรรจุหีบห่อ แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าแหวนมีราคาต้นทุนนำเข้าจากประเทศฮ่องกง เป็นแหวนที่หัวแหวนเจียระไนจากเศษเพชร มีมูลค่าวงละ 27.50 บาท ค่าภาษีอากรนำเข้าวงละ 14.17 บาท รวม 41.67 บาท น้อยกว่าค่าธรรมเนียมในการส่งถึง 48.33 บาท จึงเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเงินค่าธรรมเนียมส่งเป็นเพียงส่วนประกอบเล็กน้อย เมื่อเทียบกับมูลค่าของแหวนเพชรที่มีราคาสูง



4 ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

3 ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรง หรือโดยอ้อม ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ เช่น การโฆษณาให้หวยในนิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการตั้งโต๊ะทำนายเลขท้ายรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล และขายสิ่งพิมพ์ ลักษณะการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการโฆษณาที่ใช้ข้อความโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย

5 ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น การโฆษณารถยนต์ยี่ห้อหนึ่งโดยจัดให้มีการเสี่ยงโชคเพื่อรับรางวัล คือ รถยนต์ บัตรกำนัลและของรางวัลอื่นๆ ซึ่งการจัดรายการดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ทางการค้าของบริษัท เข้าลักษณะเป็นการจัดให้มีรางวัลด้วยการเสี่ยงโชคในการประกอบกิจการค้า ต้องกำหนดวันเริ่มต้นและสิ้นสุดของการเสี่ยงโชคและต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน แต่บริษัทไม่มีหลักฐานการยื่นขออนุญาต และโฆษณาไม่ระบุวันเริ่มต้นและสิ้นสุดของการเสี่ยงโชค การโฆษณาจึงเข้าลักษณะของข้อความที่กำหนดในกฎกระทรวง ถือว่าเป็นการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค

ในกรณีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า ข้อความในโฆษณามีลักษณะอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการฯมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้โฆษณาแก้ไขข้อความ หรือห้ามการใช้ข้อความบางอย่างในโฆษณา หรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา หรือให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้ว

ก่อนซื้อสินค้า อย่าหลงเชื่อโฆษณา ต้องพิจารณาให้รอบคอบ

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากเป็นการออกกฎหมายของรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

ตัวอย่างการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

สคบ.มีมติปรับบริษัทสยามพูลทรัพย์ยินเตอร์ เคมีคอล จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศชนิดกดยี่ห้อคิงส์สเตลล่า เฟรชชี่ แบร์ กลิ่นเลมอน และบริษัท ปี.ไลฟ์ จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศยี่ห้อ อิปโป้วันทัช ในความผิดคือ จัดทำข้อความในฉลากเป็นเท็จ รายละ 37,500 บาท เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนว่าน้ำหอม ทั้ง 2 ยี่ห้อดังกล่าวใช้หมดเร็วผิดปกติจนน่าสงสัยว่าจะมีปริมาณบรรจุน้อยกว่าที่แจ้งไว้ ซึ่ง สคบ. ได้พิสูจน์แล้วปรากฏว่า มีปริมาณไม่ตรงกับที่ระบุไว้ที่ฉลากข้างขวด(ระบุไว้ 20 มิลลิลิตร แต่หลังจากการพิสูจน์ พบว่าบรรจุเพียง 15 มิลลิลิตร และ 18 มิลลิลิตร เท่านั้น)

ฉลากของสินค้าต้องระบุข้อความดังนี้

1. ชื่อ ประเภทหรือชนิดของสินค้า กรณีเป็นสินค้านำเข้าให้ระบุประเทศที่ผลิตด้วย
2. ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้ผลิตเพื่อขายในประเทศไทย
3. ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้สั่งหรือนำเข้าเพื่อขาย
4. สถานที่ตั้งของผู้ผลิต หรือผู้สั่งหรือนำเข้าเพื่อขาย
5. ขนาดหรือมิติหรือปริมาณหรือปริมาตรหรือน้ำหนักของสินค้า
6. วิธีใช้
7. ข้อแนะนำการใช้หรือห้ามใช้
8. คำเตือน (ถ้ามี)
9. วันเดือนปีที่ผลิต หรือวันเดือนปีหมดอายุการใช้ หรือวันเดือนปีที่ควรใช้ก่อนวันเดือนปีที่ระบุนั้น (ถ้ามี)
10. ราคาระบุหน่วยเป็นบาทหรือจะระบุเป็นเงินสกุลอื่นด้วยก็ได้

สินค้าที่ควบคุมฉลาก

- สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงาน
- สินค้าที่สั่งหรือนำเข้าเพื่อขาย
- สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เช่น ภาชนะพลาสติก เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้า และเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า เป็นต้น
- สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคในการที่จะได้รับทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า เช่น สมุด ปากกาลูกลื่น เซรามิกที่ใช้กับอาหาร กระดาษเช็ดหน้า เป็นต้น

ข้อยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

สินค้าควบคุมฉลากต่อไปนี้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

- สินค้าที่ผลิตขึ้นเพื่อการส่งออกและไม่ขายในประเทศไทย
- สินค้าที่ขายส่งแก่ผู้ประกอบการใช้ในโรงงาน หรือสถานประกอบการ
- สินค้าประเภทเครื่องจักรกล หรืออุปกรณ์ หรืออะไหล่ของสินค้าประเภทเครื่องจักรกล หรือรถยนต์ หรือรถไถ หรือรถอื่นๆ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือเครื่องสูบน้ำ และสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้าง โดยให้แสดงฉลากราคาและข้อความยื่นไว้ในคู่มือ
- สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ผู้บริโภคจำนวนมากร้องเรียน
ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ เพราะ
ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ได้จัดทำสัญญาสำเร็จรูป โดยกำหนดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อ
ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบในการ
ทำสัญญา โดยกำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นคือ "สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา" ใน
พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
และมีการประกาศให้ธุรกิจบางประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

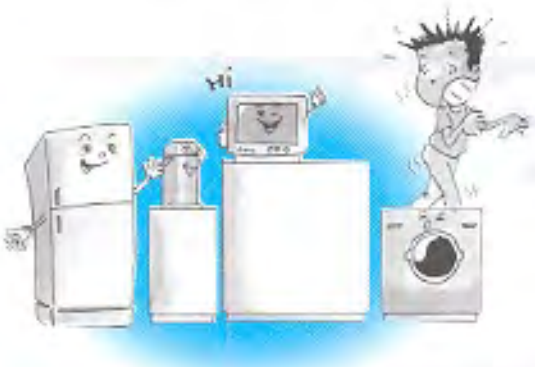
ธุรกิจที่ สคบ.ประกาศให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

▲ ธุรกิจบัตรเครดิต กำหนดให้มีข้อสัญญาที่ผู้บริโภคมีสิทธิในด้านต่างๆ ที่ไม่เป็นการเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจ เช่น สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเมื่อใดก็ได้ สิทธิที่จะขอระงับการใช้บัตรชั่วคราวทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องรับผิดชอบภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นภายหลังแจ้ง เป็นต้น บังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2543

▲ ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้กำหนดให้มีข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอาเปรียบ เช่น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะขอรับใบแจ้งรายการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่เดียวกันย้อนหลังในกรณีที่เกิดสงสัยในเรื่องค่าใช้จ่าย โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2544

▲ ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน ได้กำหนดให้มีสัญญาที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย การคิดค่าปรับเนื่องจากการผิดสัญญา และการค้ำประกัน ซึ่งผู้บริโภคมีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 14 พฤษภาคม 2544

ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ข้อสัญญามีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคพึงได้รับ เช่น กรณีผู้เช่าซื้อรถได้ชำระเงินครบถ้วน ผู้ให้เช่าซื้อจะต้องดำเนินการขอจดทะเบียนรถให้เป็นชื่อของผู้เช่าซื้อภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับเอกสารจำเป็นในการจดทะเบียนจากผู้เช่าซื้อ และผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับส่วนลดดอกเบี้ยเมื่อประสงค์จะชำระค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียว
โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กันยายน 2543



ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้กำหนดให้มีสัญญาที่มีสาระสำคัญ เช่น การบอกเลิกสัญญา ผู้ให้เช่าซื้อต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้เช่าซื้อทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน หรือกรณีผู้เช่าซื้อชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวกันเพื่อปิดบัญชีก่อนกำหนด ผู้ให้เช่าซื้อจะต้องให้ส่วนลดแก่ผู้เช่าซื้อตามอัตราที่ตกลงกันไว้ขณะทำสัญญา เป็นต้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2544

ธุรกิจขายห้องชุด ได้กำหนดสาระสำคัญของสัญญาให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคำมั่นว่าจะดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จ และจะนำไปจดทะเบียนอาคารชุดเมื่อใด และในกรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถดำเนินโครงการอาคารชุดต่อไปได้ จะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระไปแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย
โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 15 กันยายน 2543

ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถังก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำหลักฐานการรับเงินมอบให้แก่ผู้บริโภคในทันทีที่รับเงินประกันจากผู้บริโภคที่ซื้อก๊าซ โดยหลักฐานต้องระบุข้อความว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับคืนเงินประกันเมื่อนำถังก๊าซมาคืนแก่ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ค้าน้ำมันที่เป็นเจ้าของถังก๊าซหุงต้ม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 15 กุมภาพันธ์ 2543

หลักในการทำสัญญา

การทำสัญญา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะผู้ซื้อจะต้องลงชื่อผูกพันในหนังสือสัญญากับผู้ขาย การได้เปรียบเสียเปรียบของคู่สัญญาเกิดขึ้นกับหนังสือฉบับนี้ เพื่อความไม่ประมาทและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายหลัง จึงต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการทำสัญญาไว้ คือ

1. วัตถุประสงค์ของสัญญาควรเขียนระบุให้ชัดเจน
2. ชื่อ ที่อยู่ของคู่สัญญาต้องระบุให้ครบถ้วน
3. คู่สัญญาต้องเป็นบุคคลที่สามารถทำสัญญาได้ตามกฎหมาย ถ้าเป็นผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง ถ้ามีคู่สมรสต้องได้รับความยินยอมด้วย
4. แบบของสัญญาต้องถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด
5. ระบุค่าเสียหายเมื่อผิดสัญญา
6. ระบุว่าฝ่ายใดรับผิดชอบค่าธรรมเนียม ภาษี
7. ลงลายมือชื่อคู่สัญญาต่อหน้าทั้งสองฝ่าย
8. ควรมีพยานรู้เห็นการทำสัญญาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานด้วย

หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา สามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โทรศัพท์สายด่วน 1166 ในส่วนภูมิภาคร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

แบบสำรวจ
ความรู้ความเข้าใจและปัญหาของประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน | สำหรับเจ้าหน้าที่

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
4. การศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
   ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ที่อยู่ปัจจุบัน ☐ กรุงเทพฯและปริมณฑล ☐ ภาคเหนือ ☐ ภาคกลาง ☐ ภาคตะวันออก
   ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ☐ ภาคใต้

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

6. ท่านรู้จักสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ☐ รู้จัก ☐ ไม่รู้จัก
7. ท่านคิดว่าในจังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ☐ มี ☐ ไม่มี
8. ท่านเคยได้ยินหรือรับรู้ข่าวสารจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
9. ท่านรู้จักสิทธิของท่านตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ☐ รู้ ☐ ไม่รู้
10. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านมีสิทธิที่จะร้องทุกข์ได้ถ้าไม่ได้รับความเป็นธรรม
    จากการเป็นผู้บริโภค ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
11. ท่านคิดว่าท่านจำเป็นต้องอ่านฉลากสินค้าก่อนซื้อสินค้า หรือรับบริการหรือไม่ ☐ จำเป็น ☐ ไม่จำเป็น
12. ท่านทราบหรือไม่ว่าการโฆษณาสินค้าหรือบริการ อาจจะมีการใช้ข้อความที่ไม่เป็นจริง ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
13. ท่านทราบหรือไม่ว่าการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจอาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
14. ท่านทราบหรือไม่ว่าสินค้าและบริการบางชนิดอาจเป็นอันตรายกับผู้บริโภค ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
15. ท่านทราบหรือไม่ว่าองค์กรเอกชนในรูปของสมาคม สามารถเข้ามามีส่วนร่วม
    ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
16. ท่านคิดว่าท่านจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังในการซื้อสินค้าและบริการหรือไม่ ☐ จำเป็น ☐ ไม่จำเป็น

ตอนที่ 3 ปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของประชาชนเกี่ยวกับการบริโภค

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

17. ท่านเคยมีปัญหาจากการใช้สินค้าหรือบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
18. ท่านเคยถูกเอาเปรียบจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย

สำหรับเจ้าหน้าที่

19. ท่านเคยซื้อสินค้าที่ถูกปลอมแปลงหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

20. ท่านเคยได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าและบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

21. ท่านเคยซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพไม่ตรงกับข้อความที่โฆษณาไว้หรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

22. ท่านเคยซื้อสินค้าที่มีคุณภาพไม่ตรงกับข้อความที่ระบุในฉลากหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

23. ท่านเคยพบเห็นข้อความในโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริงหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

24. ท่านเคยพบเห็นสินค้าที่หมดอายุใช้งานวางจำหน่ายในท้องตลาดหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

25. ท่านเคยร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าหรือบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย ☐☐

26. ถ้าท่านเคยร้องเรียน คำร้องเรียนของท่านได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานของรัฐหรือไม่

☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ ☐☐

27. ถ้าท่านเคยร้องเรียน ท่านร้องเรียนด้วยวิธีใด ☐ วัดจะเรียนด้วยวาจา ☐ ทำเอกสารร้องเรียน ☐☐

28. ถ้าท่านเคยร้องเรียน ท่านได้รับความสะดวกในการร้องเรียนหรือไม่ ☐ สะดวก ☐ ไม่สะดวก ☐☐

29. ท่านคิดว่าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือท่านได้หรือไม่

☐ ได้ ☐ ไม่ได้ ☐☐

30. ท่านพึงพอใจกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคจากหน่วยงานของรัฐหรือไม่

☐ พอใจ ☐ ไม่พอใจ ☐☐

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บันทึกร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

1. ชื่อผู้ร้องเรียน.....สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....
ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ออกให้โดย.....
2. ชื่อผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการ.....สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....
ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
3. ผู้ร้องขอร้องเรียนโดยบันทึกถ้อยคำด้วยความสัตย์จริง ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

<u>หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้</u> (ถ้ามี)

- ☐ 1. สำเนาใบเสร็จรับเงิน จำนวน.....แผ่น
- ☐ 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือข้าราชการ
- ☐ 3. สำเนาทะเบียนบ้าน

<u>หมายเหตุ</u> หลักฐานอื่นๆ เช่น (1) เอกสารโฆษณา (2) ฉลากสินค้า (3) ภาพถ่าย (4) สำเนาสัญญา
พนักงานเจ้าหน้าที่จะติดต่อขอเพิ่มเติมจากท่านภายหลัง

เพื่อประโยชน์ของท่าน !

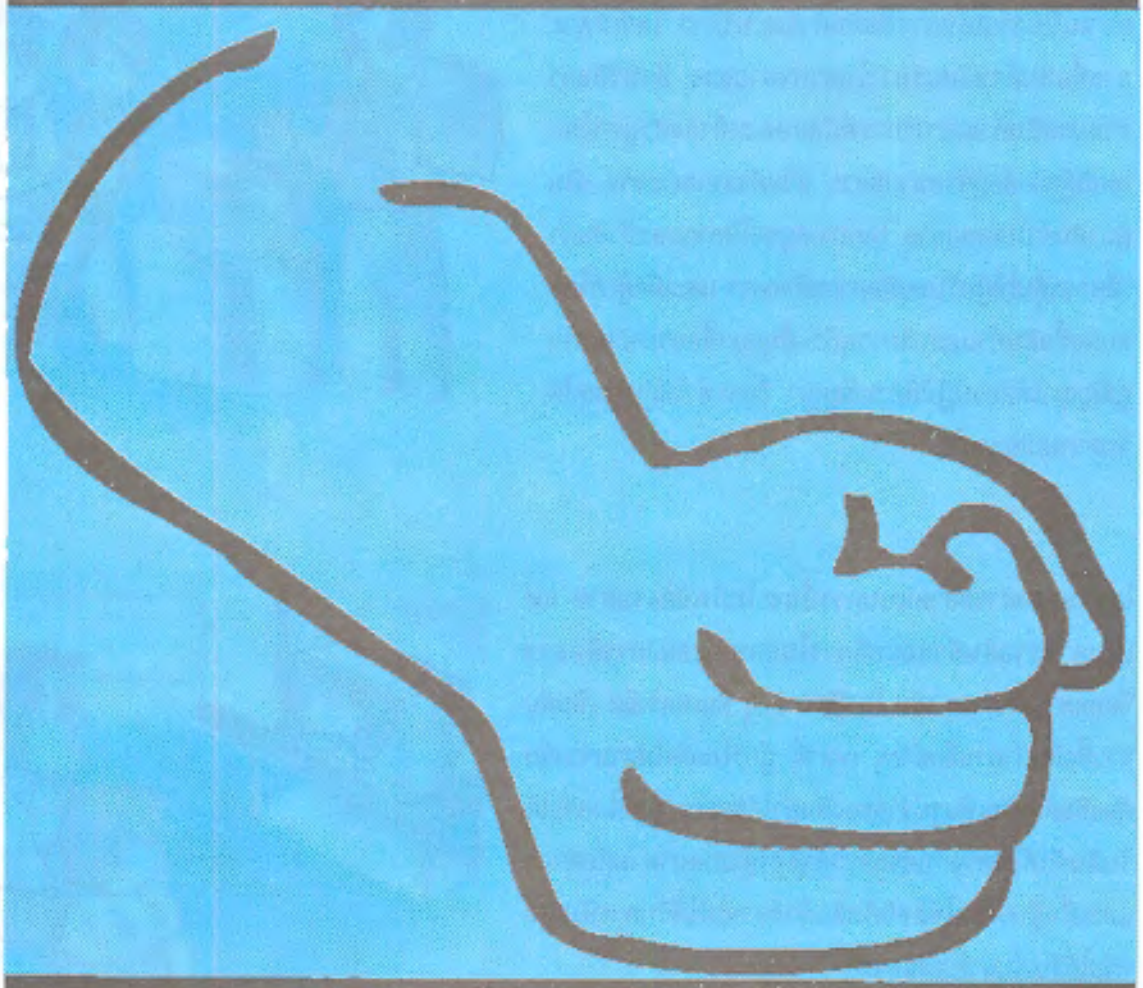
ดึงแบบสอบถามและบันทึกคำร้องเรียนออกจากเล่ม
ตอบแบบสอบถามหรือกรอกข้อความในบันทึกคำร้องเรียน
พับแล้วปิดแสตมป์ ส่งไปตามที่อยู่ข้างล่างนี้

ปิดแสตมป์
ที่นี่

กรุณาส่ง

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302

สคบ.



เอาจริง...ไม่ทิ้งผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉพาะการซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรง ซึ่งมีวิธีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีลักษณะเข้าถึงตัวผู้บริโภค โดยมีผู้ขายคือผู้จำหน่ายอิสระ หรือตัวแทนขายตรง เป็นผู้นำสินค้าไปเสนอขาย โดยใช้กลยุทธ์ในการแนะนำสินค้าเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ และเมื่อผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าและบริการแล้ว สัญญาซื้อขายจะผูกพันคู่สัญญาให้ต้องปฏิบัติตามสัญญา ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายได้

ในส่วนของการตลาดแบบตรงนั้นจะไม่มีพนักงานขาย แต่เป็นการขายสินค้าและบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น การซื้อสินค้าผ่านสื่อต่างๆ เหล่านี้ ผู้บริโภคจึงไม่สามารถจับต้องสินค้าหรือเห็นรูปร่างของสินค้าได้ชัดเจน ผู้บริโภคจึงได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างที่ได้โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และเมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิคืนสินค้าก็อาจไม่ได้รับการคืนเงินหรือได้รับเงินล่าช้าเกินควร

จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้เสนอพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงขึ้น เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายโดยเฉพาะสำหรับควบคุมกำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ดำเนินธุรกิจในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมและคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2545 เป็นต้นมา

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้

- ในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งมอบเอกสารการซื้อขายให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเอกสารดังกล่าวต้องเป็นภาษาไทย ระบุชื่อผู้ซื้อขาย วันที่ซื้อขาย วันที่ส่งมอบ และสิทธิของผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญา
- การซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงนั้น กฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาได้ โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันได้รับสินค้าหรือบริการ แต่การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานี้ไม่สามารถนำไปใช้กับสินค้าหรือบริการได้ทุกชนิด ขึ้นอยู่กับประเภท ราคา หรือชนิดของสินค้าและบริการ
- เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาแล้ว ผู้บริโภคต้องส่งสินค้าคืนผู้ประกอบธุรกิจ หรือเก็บรักษาสินค้าไว้เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมาขอรับคืน

- ถ้าผู้บริโภคทำให้สินค้านั้นเสียหายจนไม่สามารถคืนสินค้าได้ ผู้บริโภคต้องชดใช้ค่าเสียหาย เว้นแต่เป็นความเสียหายตามปกติจากการใช้สินค้านั้น
- เมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปภายในกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา
- คำรับประกันสินค้าต้องทำเป็นภาษาไทย และระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันให้ชัดเจน

การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย

พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคได้ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายดังนี้

- เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสั่ง คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

- ถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น

- ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนถ้าคณะกรรมการมีเหตุน่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น

ตัวอย่างการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย

ตัวดูดน้ำ

ผลการตรวจวิเคราะห์พบว่าตัวดูดน้ำสามารถพองตัวได้ในน้ำย่อยเทียม ที่มีสภาพเช่นเดียวกับน้ำย่อยในร่างกายของมนุษย์ จึงอาจเกิดอันตรายกับเด็กเล็กในกรณีที่เด็กกลืนกินเข้าไป เพราะตัวดูดน้ำจะยังคงมีลักษณะเหนียวไม่แตกแยก อาจทำให้เกิดอาการผิดปกติต่อระบบย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ทำให้ลำไส้อุดตันได้

เครื่องต้มน้ำไฟฟ้า

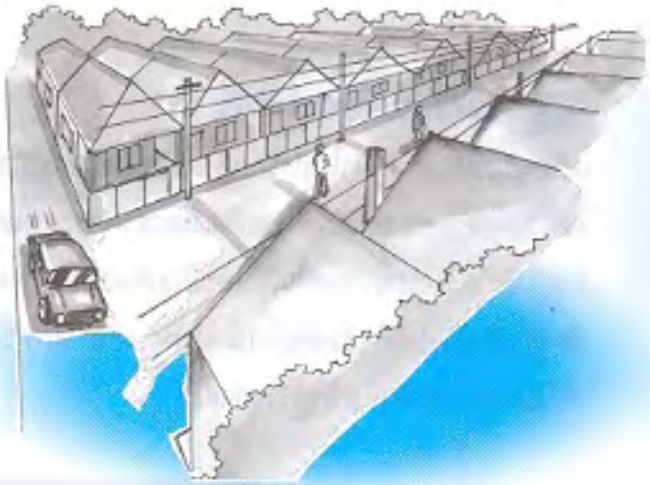
เครื่องต้มน้ำไฟฟ้าที่ทำให้น้ำร้อนโดยผ่านกระแสไฟฟ้าเข้าไปในน้ำโดยตรงอาจเป็นอันตรายอันเนื่องจากกระแสไฟฟ้าได้ถ้าผู้ใช้เปิดฝาระหว่างการใช้และยังเสียบปลั๊กไว้หากจับวัสดุที่เป็นสื่อไฟฟ้าสัมผัสกับน้ำที่ต้ม เช่น ตักหรือคนก็ทำให้กระแสไฟฟ้าวิ่งเข้าสู่ร่างกายได้

ลูกโป่งวิทยาศาสตร์

จากการวิเคราะห์ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ที่จำหน่ายอยู่ในท้องตลาด พบว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ใช้ทินเนอร์เป็นส่วนผสม และสีที่ใช้ก็ไม่ใช่สีผสมอาหาร ซึ่งเมื่อเด็กเล่นโดยการเป่าต้องมีการสูดลมหายใจเข้าออกหลายครั้ง ทำให้เด็กมีโอกาสสูดดมทินเนอร์อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพได้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ในกรณีที่คณะกรรมการได้รับการร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิและคณะกรรมการเห็นว่าคดีนั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคส่วนรวมคณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีวุฒิไม่ต่ำกว่า



ปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล โดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องร้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย

หลักเกณฑ์การพิจารณาในการเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

- ผู้ที่ร้องขอให้ดำเนินคดีต้องเป็นผู้บริโภค
- มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยพิจารณาจากลักษณะของการประกอบธุรกิจและผลของการดำเนินคดี

ตัวอย่างการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ผู้บริโภคหลายรายได้เดินทางมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า ผู้ร้องกับพวกได้ทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมอาคารในโครงการของบริษัทสร้างบ้านจัดสรรแห่งหนึ่ง บริเวณถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในราคา 999,000 บาท โดยโฆษณาว่าจะทำสโมสร สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สวนหย่อม สนามเด็กเล่น เมื่อพวกผู้ร้องได้ผ่อนชำระเงินไปเป็นจำนวน 2-3 แสนบาท ปรากฏว่า บริษัทฯไม่ก่อสร้างบ้านตามสัญญา และไม่มีการจัดทำสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่โฆษณา ปัจจุบันมีสภาพเป็นที่ดินว่างเปล่า ไม่มีการก่อสร้างใดๆ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยหลายครั้งแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ และพวกผู้ร้องร้องขอให้ดำเนินคดีแทน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เนื่องจากพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ยอมปฏิบัติตามโฆษณา ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา แต่ยังมีการโฆษณาขายบ้านอยู่อีก ซึ่งหากยังให้คงประกอบธุรกิจต่อไปอาจทำให้ผู้บริโภครายอื่นๆ ได้รับความเสียหายด้วย จึงมีมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ตัวอย่างการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค

"เมจิกเวิลด์ยอมจ่าย 4 ล้านค่าชีวิต 2 หนูน้อย"

เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2545 เวลา 17.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายสุวัจน์ ลิปตพัลลภ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน ในกรณีที่ได้มอบหมายให้ สคบ. เป็นตัวกลางในการติดตามช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายกรณีประสบอุบัติเหตุเพลิงไหม้บริเวณเครื่องเล่นรถไฟลอยฟ้า สวนสนุกเมจิกไลส์แลนด์ เพื่อทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายตามมาตรา 4 (4) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 **(หากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ผล สคบ.ก็จะฟ้องร้องแทนผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับการชดเชยความเสียหาย)** นั้น บริษัทเมจิกเวิลด์ได้ยอมจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ทั้ง 2 รายแล้ว โดยจ่ายเป็นเช็คเงินสดในจำนวนเงินรายละ 2 ล้านบาท ซึ่งผู้ปกครองของผู้เสียชีวิตคือนายนพดล คูวิเศษแสง และนางชุลีพร วงศ์ขวัญยืน บิดามารดาของ ด.ญ.มัณฑกานต์ คูวิเศษแสง และนายสมชาย มโนถิระกุล บิดาของ ด.ญ.วริศรา มโนถิระกุล ได้เดินทางมาร่วมรับฟังการเจรจาและการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในครั้งนี้ด้วย ซึ่งค่าเสียหายดังกล่าวจะถือเป็นบรรทัดฐานของสังคมต่อไป และจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจสวนสนุกต่างๆ ได้ตระหนักในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องเล่นภายในสวนสนุก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

การรวมตัวกันเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภครวมตัวเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภคเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรองทางการค้า ให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่ผู้บริโภคโดยไม่ถูกผู้ประกอบธุรกิจเอาเปรียบ การรวมตัวกันของผู้บริโภคอาจรวมตัวกันเป็นชมรม หรือสมาคมก็ได้

ในการรวมตัวเป็นสมาคมนั้น ถ้าเป็นสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าโดยมีข้อบังคับของสมาคมตามเงื่อนไขที่กำหนดแล้วสามารถขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินการกระบวนการพิจารณาใดๆในคดี เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ รวมทั้งมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมได้

ขั้นตอนการรับรองสมาคม

สมาคมที่ขอการรับรอง

ขอเอกสารและสอบถามรายละเอียด

ยื่นเอกสารหลักฐานต่อ สคบ.

ส่งเอกสารกลับคืน ให้แก้ไขปรับปรุง

เอกสารไม่ถูกต้อง

สคบ. ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

กรณีมีผู้คัดค้าน

สคบ. สอบสวน ข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐาน

ประกาศรายชื่อของสมาคมและคณะกรรมการ ณ สคบ. และประกาศทางวิทยุกระจายเสียง เป็นเวลา 3 วัน

คคบ. มีมติไม่ให้การรับรอง

กรณีไม่มีผู้คัดค้าน

สคบ. นำคำขอการรับรอง เสนอ คคบ. พิจารณา

สคบ.มีหนังสือแจ้งให้สมาคมทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ คคบ. มีมติ

เสนอเรื่องออกหนังสือรับรองให้สมาคม

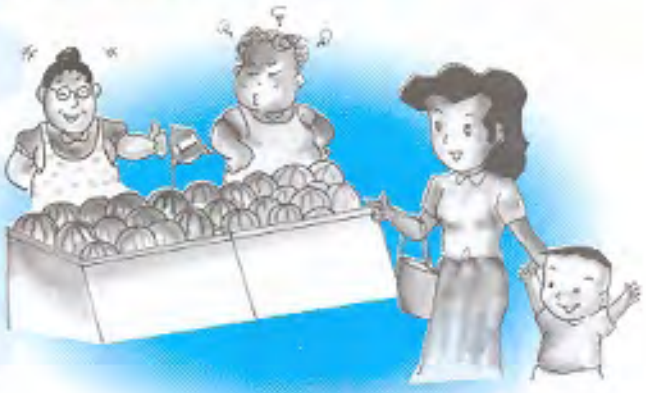
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคลงนามในหนังสือรับรอง

สคบ. แจ้งให้สมาคมที่ขอการรับรองทราบ

ส่งหนังสือรับรองประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ย่อมถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลเสียต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงขอให้ผู้บริโภคได้ร่วมมือปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติของผู้บริโภค เพื่อลดการเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจและเพื่อความปลอดภัยเป็นธรรมของผู้บริโภค



ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

1. ใช้ความระมัดระวังในการซื้อ เช่น ตรวจฉลาก ปริมาณ และราคาว่ายุติธรรมหรือไม่ อย่าหลงเชื่อคำโฆษณาแต่ต้องพิจารณาให้รอบคอบ
2. การทำสัญญาต้องตรวจสอบให้รัดกุมว่าให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ ถ้าสงสัยข้อกฎหมายใด ปรึกษาผู้รู้ก่อนลงนามในสัญญา
3. ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วย

หลังซื้อสินค้าหรือบริการ

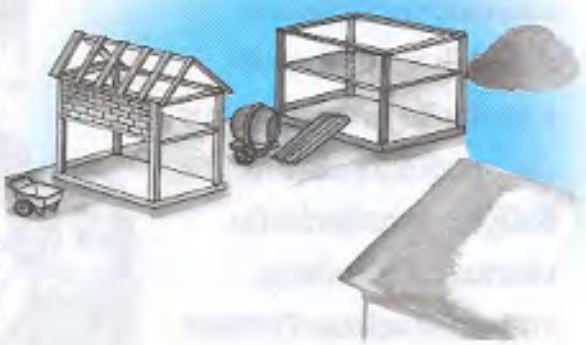
1. เก็บรักษาหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อทำการเรียกร้องตามสิทธิของตน และควรจดจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อประกอบการร้องเรียนด้วย
2. ในกรณีที่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ รวมทั้งเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย
3. เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้น ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น

ตัวอย่างปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือบริการ

▲ รอบคอบก่อนซื้อบ้าน

ปัจจุบันปัญหาที่ผู้บริโภคเดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 90 ยังเป็นปัญหาของการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านพร้อมที่ดิน โดยผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา

สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากผู้ประกอบธุรกิจ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ในตลาดค้าขายอสังหาริมทรัพย์ระยะนี้จะพบว่าผู้ประกอบธุรกิจต่างพันมาใช้กลยุทธ์การวางเงินดาวน์ต่ำหรือลดราคาเพื่อจูงใจผู้บริโภคให้เข้าทำสัญญา



▲ เตือนผู้บริโภค ก่อนเลือกซื้อบ้าน

1. เลือกทำสัญญากับโครงการที่ไม่มีปัญหาการถูกร้องเรียนจากผู้บริโภค
2. ศึกษาสภาพแวดล้อมของโครงการ
   - การเวนคืนที่ดิน
   - ข้อห้ามในการก่อสร้างอาคาร
   - มลภาวะ
3. ตรวจสอบรายละเอียดผู้ประกอบธุรกิจ
   - ตรวจสอบรายละเอียดสาธารณูปโภคในโครงการ
   - ผลงานที่เคยดำเนินการมาแล้ว
   - ตรวจสอบใบอนุญาตในการดำเนินธุรกิจ
   - ตรวจสอบโฉนดที่ดิน
   - ที่ดินมีภาระผูกพันหรือไม่
4. อย่าหลงเชื่อโฆษณา
   - สอบถามเงื่อนไขให้ชัดเจน
   - ศึกษาสัญญาให้รอบคอบ

การซื้อบ้านพร้อมที่ดินต้องทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างไม่ใช่ทำสัญญาแยกกันคนละฉบับ ฉบับหนึ่งทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน ส่วนอีกฉบับหนึ่งทำสัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคารซึ่งเป็นการเลี่ยงค่าใช้จ่ายด้านภาษีของผู้ประกอบธุรกิจจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนในภายหลัง

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

องค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค มี 2 องค์กร คือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานและมีหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดและข้าราชการในจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพียงแต่ทำหน้าที่ดูแลผู้บริโภคและหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่จังหวัดของตน

อีกองค์กรหนึ่งคือคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค

การร้องเรียน

วิธีการร้องเรียน

1. โทรศัพท์ 1166

2. จดหมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302

3. ส่ง E-Mail ถึง consumer @ ocpb.go.th

4. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรุงเทพฯ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
(โทรสายด่วน 1166
ขอคำแนะนำการเตรียมเอกสาร หลักฐาน)

ต่างจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำจังหวัด
ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

5. ขอรับชุดร้องเรียนได้ที่ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านเทสโก้โลตัส ทุกสาขาทั่วประเทศ ชุดร้องเรียนประกอบด้วยแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมซองจดหมายสำหรับส่งถึง สคบ. ผู้บริโภคเพียงกรอกรายละเอียดลงในแบบบันทึกคำร้องเรียนและแนบหลักฐานเบื้องต้นใส่ซองจดหมาย ปิดผนึกให้เรียบร้อย ส่งให้พนักงานของร้าน หรือสะดวกที่จะนำกลับไปกรอกรายละเอียดที่บ้าน แล้วปิดผนึกซองจดหมาย นำไปใส่ตู้ไปรษณีย์ ใกล้บ้านก็ได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

ผู้บริโภคมีปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ขอคำแนะนำหรือร้องเรียนได้ที่หน่วยงานต่อไปนี้

ปัญหา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์
1. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	สายด่วน 1166
2. โฆษณาเป็นเท็จ เกินความจริง	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	0-2629-7037-39
3. ถูกเอาเปรียบด้านสินค้าหรือบริการทั่วไป	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านหนังสือ	0-2629-7052-55
4. ถูกเอาเปรียบด้านสัญญา บ้าน ที่ดินจัดสรร อาคารชุด เช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	0-2629-7065-68
5. ถูกเอาเปรียบด้านการขายตรงหรือตลาดแบบตรง	งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545	0-2629-7037-39
6. ปรึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	กองนิติการ (ฝ่ายกฎหมาย)	0-2629-8259-60
7. ติดตามผลการฟ้องร้องดำเนินคดี	กองนิติการ (ฝ่ายคดี)	0-2629-8262-64
8. ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุมีพิษ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	สายด่วน 1556 0-2590-7354-5
9. ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือบริการของแพทย์	สำนักงานแพทยสภา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	0-2590-1886 0-2590-1894
10. บริการของสถานพยาบาลเอกชน (สถานอนามัย คลินิก โพลีคลินิก โรงพยาบาลเอกชน)	กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข	0-2590-1337-8
11. ร้องทุกข์เรื่องราคาสินค้า การกักตุนสินค้าไม่ติดป้ายราคา	กรมการค้าภายใน แผนกกำกับสินค้า (รับแจ้งราคาสินค้าไม่เป็นธรรม) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า	0-2623-6123 สายด่วน 1569 0-2223-1390
12 - ข้อมูลการจดทะเบียนบริษัท - มาตราชั่ง ตวง วัด คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานชั่ง ตวง วัด กรมการค้าภายใน	1570 0-2547-4536-50
13. การประกันภัยประเภทต่างๆ	สายด่วนประกันภัย กรมการประกันภัย	1186
14. คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ฝ่ายกฎหมาย	0-2202-3321, 0-2202-3460-2
15. สอบถามการขอนุญาตจัดสรรที่ดิน ร้องเรียน	กองควบคุมอุตสาหกรรมที่ดิน กรมที่ดิน	0-2222-6824, 0-2222-3271
16. คดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ (สคก.)	0-2234-0040, 0-2235-3047 0-2287-1199 กด 2806
17. ร้องเรียนบริษัทท่องเที่ยวถูกหลอกลวง		1155
18. สารสนเทศโทรคมนาคม กทม.	สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว	1555
19. รถแท็กซี่ ขสมก. รถรับจ้าง รถโดยสาร	ศูนย์ร้องเรียนกรุงเทพมหานคร ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก	1584 184 0-2272-3100

เสี่ยงโชคถูกกฎหมาย
รายได้พัฒนาสังคม

รายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล
จะกลับคืนสู่สังคม และประชาชนโดยตรง
ในรูปแบบของสาธารณประโยชน์ต่างๆ

ร่วมภาคภูมิใจทุกครั้ง ที่เป็นผู้ให้... เพื่อสังคมไทยดีขึ้น

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

โครงการจำหน่ายสลากแบบเลขท้าย 3 ตัวและ 2 ตัว

พิมพ์ที่ บริษัทโรงพิมพ์ประสานมิตร จำกัด
9/3 หมู่ 2 ถนนบางน้ำเปรี้ยว-องครักษ์ ตำบลหมอนทอง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว
จังหวัดฉะเชิงเทรา 24150
โทร 0-3858-1413 , 0-3858-1715-8 โทรสาร 0-3858-1719

ผู้บริโภคต้องรักษาสิทธิ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาคุณธรรม

สิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2629-8250-2

web site : www.thaiconsumer.net

E-mail Address : consumer@thaiconsumer.net