

สทบ.

ตุ้มตรงพู้บริโกด

(ฉบับประชาชน)



ISBN 974-977-160-5



คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำหนังสือ “สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับประชาชน)” ที่อยู่ในมือท่านฉบับนี้ขึ้น โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถศึกษาหาความรู้ และเข้าใจวิธีการในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม โดยไม่ถูกเอาเปรียบได้ง่าย

การป้องกัน ดีกว่าการแก้ไข ดังนั้น ในเบื้องต้นการที่ผู้บริโภคมีความเข้าใจและตระหนักที่จะรักษาสหสิทธิผู้บริโภคของตน มีความรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ โดยไม่หลงเชื่อเพียงโฆษณา อ่านข้อมูลและฉลากสินค้าอย่างละเอียด หรือทำความเข้าใจก่อนลงนามในสัญญาซื้อสินค้าหรือบริการ ก็จะช่วยลดปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือถูกเอาเปรียบโดยผู้ประกอบการธุรกิจได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกัน หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ ถูกเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ หรือการทำสัญญาต่างๆ หน่วยงานของรัฐก็พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หนังสือเล่มนี้จึงให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาให้ผู้บริโภค ดังนั้น ทุกครั้งที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิก็ไม่ควรนิ่งเฉย แต่จะต้องร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป ซึ่งนอกจากผู้บริโภคเองจะได้รับความเป็นธรรมแล้วยังจะเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวมอีกด้วย

สุดท้ายนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือ “สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับประชาชน)” นี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริโภคได้เข้าใจหลักและวิธีการในการให้ความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

(นางรัศมี วิศทเวทย์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

●	ສດບ. ອບດໍກຸຣຸ້ມດຣອບຜູ້ບຣິໂກດ	1
●	ທຸກທ່ານຕົ້ອຜູ້ບຣິໂກດ	2
●	ການລະເມີດສິກຣິທອບຜູ້ບຣິໂກດ	4
●	ອາສາສມັດຣຸ້ມດຣອບສິກຣິທຜູ້ບຣິໂກດ	5
●	ການຮຸ້ມດຣອບຜູ້ບຣິໂກດດ້ານໂມະນາ	6
●	ການຮຸ້ມດຣອບຜູ້ບຣິໂກດດ້ານຊລາກ	8
●	ການຮຸ້ມດຣອບຜູ້ບຣິໂກດດ້ານສັງຍາ	10
●	ຊລັກໃນການກຳສັງຍາ	13
●	ການຮຸ້ມດຣອບຜູ້ບຣິໂກດດ້ານການທາຍຕຣອບແລະຕລາດແບບຕຣອບ	14
●	ທຸກດິກຣຣມອື່ນໆທີ່ຜິດທຣະຣາຊບັນຍາຍາຍຕຣອບ	21
●	ການດຳເນີນການເກິ່ງລັກສິນດຳທີ່ອາດເປັນອັນຕຣາຍ	25
●	ການດຳເນີນດັດແກນຜູ້ບຣິໂກດ	28
●	ຈັດລຽນກຽບກຽມສຳລັບຜູ້ບຣິໂກດ	34

สคบ. องค์การคุ้มครองผู้บริโภค

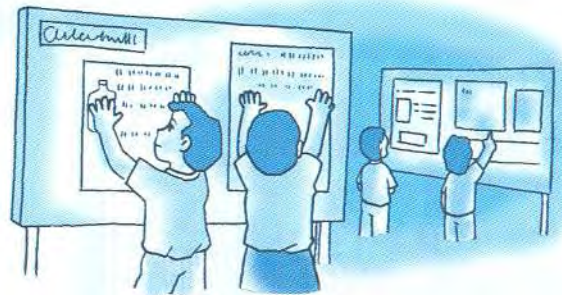
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไว้ดังนี้

- รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ



- ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

- สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น



- ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัย และอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ



- ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือ กำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

- ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้ และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

ทุกท่านต้อง

1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร จากการโฆษณาหรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ
พ.ศ. 2541 บัญญัติสิทธิ



2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจมีอิสระในการตัดสินใจโดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมทั้งปวง



การรักษาสิทธิของผู้บริโภค
ไม่เชื่อแต่โฆษณา อ่านฉลากก่อน
และร้องเรียนเมื่อเสียหาย

ผู้บริโภค

ผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไข

แก้คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2)

ของผู้บริโภคไว้ดังนี้

3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการใดก็ตาม สินค้าหรือบริการนั้นต้องมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สินในกรณีใช้ตามคำแนะนำ หรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว



4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ตัวอย่างเช่น สัญญาบัตรเครดิตที่มีข้อสัญญาว่า การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตร ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ยค้างชำระ ผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ประกอบธุรกิจจะยกเลิกสัญญาการใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้บริโภคทราบ ไม่มีการระบุสิทธิของผู้บริโภคในการขอยกเลิกสัญญาบัตรเครดิต ข้อสัญญาเหล่านี้ถือว่าเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย หมายถึง กรณีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น เช่น อาจารย์เรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้นให้ดำเนินการช่วยเหลือ

เป็นการคุ้มครองตนเอง โดย
อ่านข้อ รอบคอบก่อนทำสัญญา

การละเมิดสิทธิของผู้บริโภค



ผู้ประกอบการบางรายพยายามทำให้สินค้า
หรือบริการของตนได้รับความนิยมจากผู้บริโภคให้มากที่สุด
จึงได้คิดวิธีการส่งเสริมการขายที่ฉ้อฉลต่าง
และซับซ้อน จนบางครั้งอาจก่อให้เกิด
การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้นได้ เช่น

4

▲ การละเมิดสิทธิในการรับรู้
ข่าวสาร โดยขายสินค้าหรือบริการ
ด้วยการโฆษณาหรือจัดทำฉลาก
สินค้าเป็นเท็จหรือเกินความจริง ก่อให้เกิด
ความเข้าใจผิดจนทำให้ผู้บริโภค
ได้รับความเสียหาย

▲ การละเมิดสิทธิในด้านความ
ปลอดภัยโดยผู้ประกอบการบางราย
ที่เอาใจเอาเปรียบผลิตสินค้า หรือ
ให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานไม่คำนึงถึง
ความปลอดภัยของผู้บริโภค



ปัญหาเหล่านี้ต้องร่วมกันแก้ไข ด้วยความร่วมมือ
ร่วมใจของผู้ประกอบการและผู้บริโภค

อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อศคบ.)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540

ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของ

บุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความ

คุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคกำลังดำเนินการตามนโยบาย
ของรัฐบาลในเรื่องการคุ้มครองผู้
บริโภคในด้านการสนับสนุนส่งเสริม
ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้วยการสมมนาจัดตั้งอาสา
สมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อศคบ.)
เพื่อสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค
ในระดับต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและ
ส่วนภูมิภาค

5

อศคบ. ช่วยเหลือตนและสังคมได้อย่างไร

- ▶ รู้จักปกป้องสิทธิของตน จีบจ่ายใช้สอยอย่างคุ้มค่าสมประโยชน์
- ▶ ช่วยเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ครอบครัวและชุมชน
- ▶ เป็นหูเป็นตาช่วยรัฐสอดส่องการประกอบธุรกิจไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค
- ▶ รวมกลุ่มผู้บริโภคให้เข้มแข็งมีอำนาจต่อรองได้
- ▶ ผู้ประกอบธุรกิจมีการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานทำให้เศรษฐกิจของประเทศเข้มแข็ง สังคมดี

อศคบ. ช่วยพัฒนาชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม

การคุ้มครองผู้บริโภคภาคด้านโฆษณา

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดว่า การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม และรวมถึงการโฆษณาในลักษณะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อผู้บริโภค

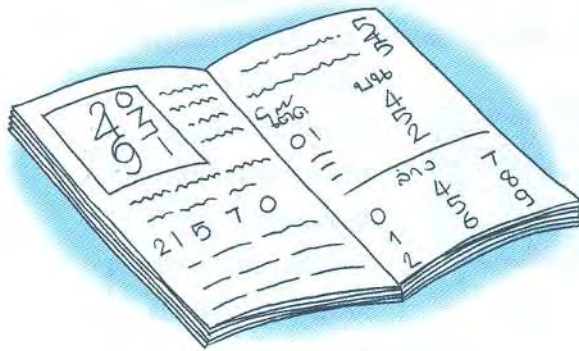
ลักษณะของข้อความโฆษณาที่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่

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

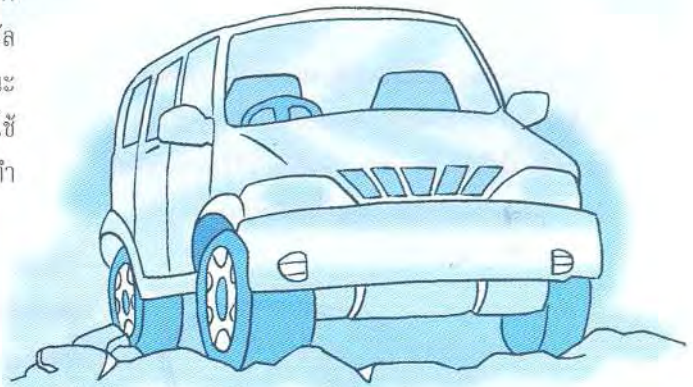
2 ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่น การโฆษณาว่าผู้ประกอบการจะมอบแวนเพชรให้ฟรี เพียงชำระเงิน 90 บาท เพื่อเป็นค่าธรรมเนียมในการส่งและบรรจุหีบห่อ แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า แวนมีราคาค้นทุนนำเข้าจากประเทศฮ่องกง เป็นแวนที่หัวแวนเจียรระโนจากเศษเพชร มีมูลค่าวงละ 27.50 บาท ค่าภาษีอากรนำเข้าวงละ 14.17 บาท รวม 41.67 บาท น้อยกว่าค่าธรรมเนียมในการส่งถึง 48.33 บาท จึงเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเงินค่าธรรมเนียมส่งเป็นเพียงส่วนประกอบเล็กน้อย เมื่อเทียบกับมูลค่าของแวนเพชรที่มีราคาสูง



3 ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรง หรือโดยอ้อม ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ เช่น การโฆษณาใบห่วยในนิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ รวมทั้งการตั้งโต๊ะจำหน่ายเลขท้ายรางวัล สลากกินแบ่งรัฐบาล และขายสิ่งพิมพ์ ลักษณะ การกระทำ ดังกล่าวถือว่าการโฆษณาที่ใช้ ข้อความโดยตรง หรือโดยอ้อมให้มีการกระทำ ผิดกฎหมาย



4 ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน



5 ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น การโฆษณารถยนต์ยี่ห้อหนึ่งโดยจัดให้มีการเสี่ยงโชค เพื่อรับรางวัล คือ รถยนต์ บัตรกำนัลและของรางวัลอื่นๆ ซึ่งการจัดรายการดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ทางการค้า ของบริษัท เข้าลักษณะเป็นการจัดให้มีการเสี่ยงโชคด้วยการเสี่ยงโชคในการประกอบกิจการค้า ต้องกำหนดวันเริ่มต้น และสิ้นสุดของการเสี่ยงโชคและต้องได้รับอนุญาตจาก เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน แต่บริษัทไม่มี หลักฐานการยื่นขออนุญาต และโฆษณาไม่ระบุวันเริ่มต้น และสิ้นสุดของการเสี่ยงโชค การโฆษณาจึงเข้าลักษณะ ของข้อความที่กำหนดในกฎกระทรวง ถือว่าเป็นการ โฆษณาที่ไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค

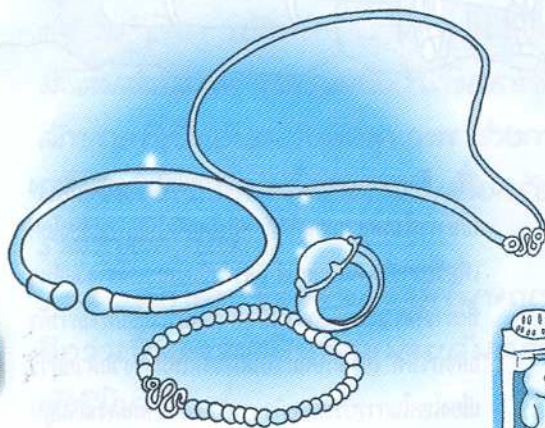
7

ในกรณีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า ข้อความในโฆษณา มีลักษณะอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการฯ มีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้โฆษณาแก้ไขข้อความ หรือนำมาใช้ในการโฆษณา หรือนำมาใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา หรือนำไปโฆษณา เพื่อแก้ไขข้อความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้ว

ก่อนใช้สินค้า อย่าหลงเชื่อโฆษณา ต้องพิจารณาให้รอบคอบ

การคุ้มครองผู้บริโภคในตลาด

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากเป็นการออก
กฎหมายของรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อมูลที่จริง
อันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า



8

ตัวอย่างการดำเนินการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก



คคบ. มีมติ

ปรับบริษัท สยามฟูลทรีพี

อินเตอร์ เคมีคอล จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศชนิดกด
ยี่ห้อคิงส์สเทลล่า เฟรชชี แบร์ กลิ่นเลมอน และบริษัท
บี.ไลฟ์ จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศยี่ห้อ ฮิปโป
วันทัช ในความผิดคือ จัดทำข้อความในฉลากเป็นเท็จ รายละเอียด
37,500 บาท เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนว่าน้ำหอม ทั้ง 2 ยี่ห้อ
ดังกล่าวใช้หมดเร็วผิดปกติ จนน่าสงสัยว่าจะมีปริมาณ

บรรจุน้อยกว่าที่แจ้งไว้ ซึ่ง สคบ.

ได้พิสูจน์แล้วปรากฏว่า มี
ปริมาณไม่ตรงกับที่ระบุไว้
ที่ฉลากข้างขวด (ระบุไว้ 20
มิลลิลิตร แต่หลังจากการ
พิสูจน์พบว่าบรรจุเพียง 15
มิลลิลิตร และ 18 มิลลิลิตร เท่านั้น)



ฉลากของสินค้าต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

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

สินค้าที่ควบคุมฉลาก

- สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงาน
- สินค้าที่สั่งหรือนำเข้าเพื่อขาย
- สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ
เช่น ภาชนะพลาสติก เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้า
และเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า เป็นต้น
- สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดฉลาก
ของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคในการที่จะได้รับทราบ
ข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า เช่น สมุด ปากกา ลูกกลิ้ง เซรามิกที่ใช้กับอาหาร
กระดาษเช็ดหน้า เป็นต้น



9

ขอยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

สินค้าควบคุมฉลากต่อไปนี้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

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



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ผู้บริโภคจำนวนมากร้องเรียน

ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ เพราะ

ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ได้จัดทำสัญญาสำเร็จรูป โดยกำหนดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบในการทำสัญญา โดยกำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นคือ "สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา" ใน

พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

และมีการประกาศให้ธุรกิจบางประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

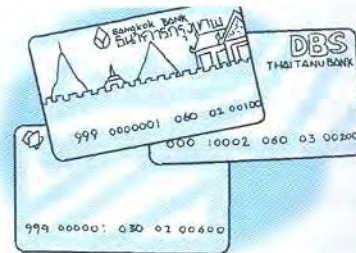
ธุรกิจที่ สคบ.ประกาศใช้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

10

▲ ธุรกิจบัตรเครดิต กำหนดให้มีข้อสัญญาที่ผู้บริโภคมีสิทธิในด้านต่างๆ ที่ไม่เป็นการเสียเปรียบผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเมื่อใดก็ได้ สิทธิที่จะขอระงับการใช้บัตรชั่วคราวทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องรับผิดชอบภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังแจ้งเป็นต้น บังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2543



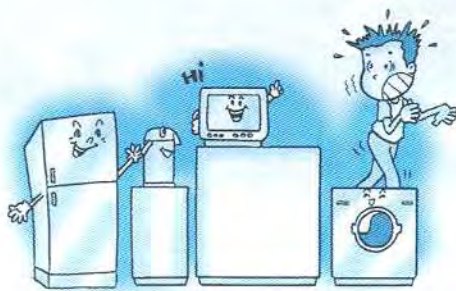
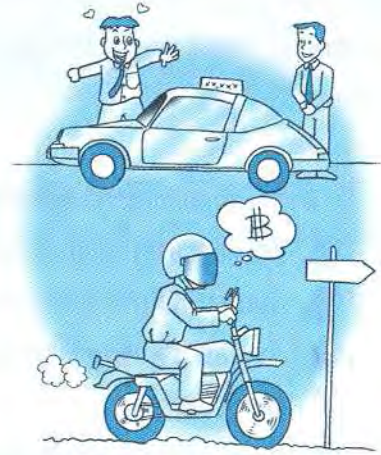
▲ ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน ได้กำหนดให้มีสัญญาที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย การคิดค่าปรับเนื่องจากการผิดสัญญา และการค้ำประกัน ซึ่งผู้บริโภคมีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 14 พฤษภาคม 2544



▲ ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้กำหนดให้มีข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอาเปรียบ เช่น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะขอรับใบแจ้งรายการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่เดียวกันย้อนหลังในกรณีที่เกิดสงสัยในเรื่องค่าใช้จ่าย โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2544



▲ ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์
ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคพึงได้รับ
เช่น กรณีผู้เช่าซื้อรถได้ชำระเงินครบถ้วน ผู้ให้เช่าซื้อ
จะต้องดำเนินการจดทะเบียนรถให้เป็นชื่อของผู้เช่าซื้อ
ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับเอกสาร
จำเป็นในการจดทะเบียนจากผู้เช่าซื้อ และผู้บริโภคมีสิทธิ
ที่จะได้รับส่วนลดดอกเบี้ยเมื่อประสงค์จะชำระค่าเช่าซื้อ
ทั้งหมดในคราวเดียว โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กันยายน
2543



▲ ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้กำหนดให้มี
สัญญาที่มีสาระสำคัญ เช่น การบอกเลิกสัญญาผู้ให้
เช่าซื้อต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้เช่าซื้อทราบล่วงหน้า
ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน หรือกรณีผู้เช่าซื้อชำระเงิน
ค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวกันเพื่อปิดบัญชีก่อนกำหนด
ผู้ให้เช่าซื้อจะต้องให้ส่วนลดแก่ผู้เช่าซื้อตามอัตราที่ตกลง
กันไว้ขณะทำสัญญา เป็นต้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1
กรกฎาคม 2544

▲ ธุรกิจขายห้องชุด ได้กำหนดสาระสำคัญของ
สัญญาให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคำมั่นว่าจะดำเนินการ
ก่อสร้างให้แล้วเสร็จ และจะนำไปจดทะเบียนอาคารชุด
เมื่อใด และในกรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถดำเนิน
โครงการอาคารชุดต่อไปได้ จะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคได้
ชำระไปแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่
15 กันยายน 2543



▲ ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถังก๊าซ
หุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน
โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำหลักฐานการรับเงิน
มอบให้แก่ผู้บริโภคในทันทีที่รับเงินประกันจากผู้บริโภคที่
ซื้อก๊าซ โดยหลักฐานต้องระบุข้อความว่า ผู้บริโภคมี
สิทธิได้รับคืนเงินประกันเมื่อนำถังก๊าซมาคืนแก่ผู้ประกอบ
ธุรกิจ หรือผู้ค้าน้ำมันที่เป็นเจ้าของถังก๊าซหุงต้ม โดยมี
ผลบังคับใช้ตั้งแต่ 15 กุมภาพันธ์ 2543

▲ ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำหลักฐานการรับเงินมอบให้แก่ผู้บริโภक्तันทที่รับเงินหรือค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์

สาระสำคัญที่ต้องระบุในหลักฐานการรับเงิน เช่น

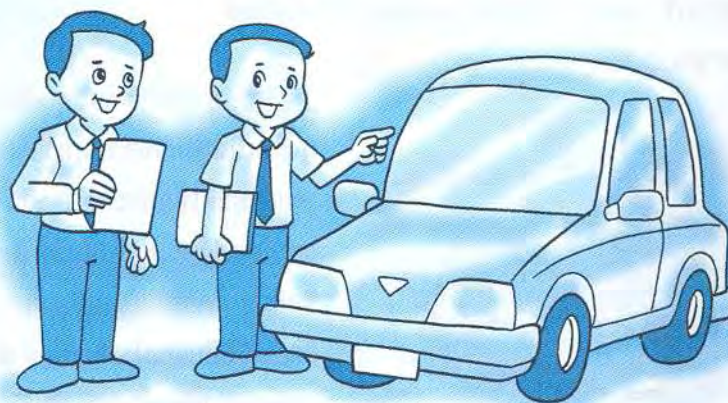
- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ
- วันเดือนปีที่ผู้บริโภคนำรถมาให้ซ่อม
- วันเดือนปีที่ผู้บริโภครับรถคืน
- เมื่อซ่อมเสร็จ
- วันเดือนปีที่รับเงินหรือค่าตอบแทนการให้บริการซ่อมรถยนต์
- รายละเอียดเกี่ยวกับยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวถัง และหมายเลขทะเบียนของรถยนต์ที่ทำการซ่อม



12



- ระยะเวลาการใช้ของรถยนต์ในวันที่รับมอบและในวันที่ซ่อมเสร็จ
- รายการที่ทำการซ่อม ค่าแรง
- กรณีที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ต้องระบุรายการ ยี่ห้อ สภาพ และราคาของอะไหล่ที่เปลี่ยน ระยะเวลาหรือระยะทางการรับประกันความชำรุดบกพร่อง หรือคุณภาพงานซ่อม และหรือการรับประกันอะไหล่ที่เปลี่ยน และลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2547



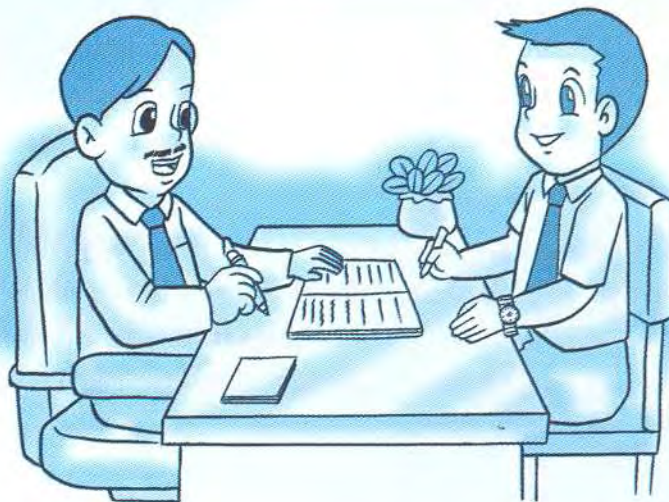
หลักในการทำสัญญา

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

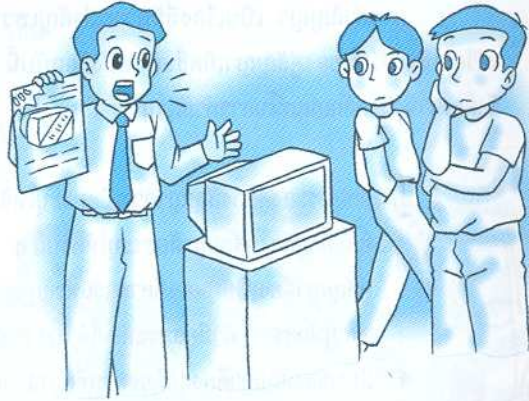
13

หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
สามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
โทรศัพท์สายด่วน 1166 ในส่วนภูมิภาคร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด



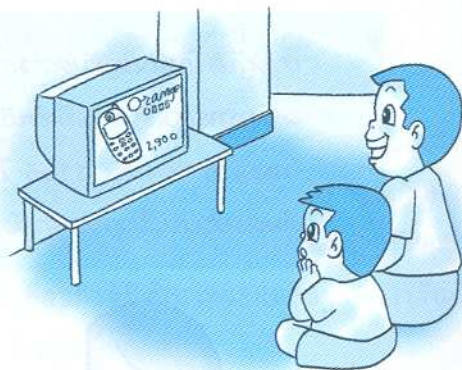
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉพาะการซื้อขายตรง ซึ่งมีวิธีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีลักษณะเข้าถึงตัวผู้บริโภค โดยมีผู้ขายคือผู้จำหน่ายอิสระ หรือตัวแทนขายตรง เป็นผู้นำสินค้าไปเสนอขาย โดยใช้กลยุทธ์ในการแนะนำสินค้าเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ และเมื่อผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าและบริการแล้ว สัญญาซื้อขายจะผูกพันคู่สัญญาให้ต้องปฏิบัติตามสัญญา ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายได้



14

ในส่วนของการตลาดแบบตรงนั้นจะไม่มีพนักงานขาย แต่เป็นการขายสินค้าและบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เหล่านี้ ผู้บริโภคจึงไม่สามารถจับต้องสินค้าหรือเห็นรูปร่างของสินค้าได้ชัดเจน ผู้บริโภคจึงอาจได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างที่ได้โฆษณาไว้ และเมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิคืนสินค้าก็อาจไม่ได้รับการคืนเงินหรือได้รับเงินล่าช้าเกินควร



จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้ออกพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงขึ้น เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายโดยเฉพาะสำหรับควบคุม กำกับ ดูแลให้การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ดำเนินธุรกิจไปในแนวทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2545 เป็นต้นมา

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้

● ในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งมอบเอกสารซื้อขายให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเอกสารดังกล่าวต้องเป็นภาษาไทย ระบุชื่อผู้ซื้อขาย วันที่ซื้อขาย วันที่ส่งมอบ และสิทธิของผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญา

● การซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงนั้น กฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญา ได้ โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันได้รับสินค้าหรือบริการ แต่การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานี้ไม่สามารถนำไปใช้กับสินค้าหรือบริการได้ทุกชนิด ขึ้นอยู่กับประเภท ราคา หรือชนิด ของสินค้าและบริการ

● เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาแล้ว ผู้บริโภคต้องส่งสินค้าคืนผู้ประกอบธุรกิจหรือเก็บรักษาสินค้าไว้เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมาขอรับคืน



● ถ้าผู้บริโภคทำให้สินค้านั้นเสียหายจนไม่สามารถคืนสินค้าได้ ผู้บริโภคต้องชดเชยค่าเสียหาย เว้นแต่เป็นความเสียหายตามปกติจากการใช้สินค้านั้น

● เมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปภายในกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา

● คำรับประกันสินค้าต้องทำเป็นภาษาไทย และระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันให้ชัดเจน





การไม่ปฏิบัติตามสัญญาในธุรกิจขายตรง

เมื่อผู้แทนจำหน่ายอิสระกับบริษัทขายตรงแห่งใดก็ตาม ได้จำหน่ายสินค้าไปแล้วจำนวนหนึ่ง มีความประสงค์จะขอค่าตอบแทน ค่าส่วนลดสินค้า ค่าคอมมิชชั่น และขอคืนสินค้าที่เหลือตามสิทธิที่ระบุไว้ในสัญญา บริษัทฯ ต้องรับคืนสินค้า และต้องจ่ายเงินคืนค่าสินค้า จ่ายค่าตอบแทนต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างผู้จำหน่ายอิสระกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรงด้วย



สิทธิและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติทางตรงและ

ตลาดแบบตรง



หน้าที่ของผู้จำหน่ายอิสระ

ส่งมอบเอกสารการซื้อขาย ต้องทำเป็นภาษาไทย (หรือที่เรียกโดยทั่วไปว่า ใบเสร็จ) ให้แก่ผู้บริโภค โดยใบใบเสร็จต้องระบุรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

- ชื่อผู้ซื้อและผู้ขาย
- วันที่ซื้อและวันที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ
- กำหนดเวลา สถานที่ และวิธีการชำระหนี้
- วิธีการเลิกสัญญา
- วิธีการคืนสินค้า
- การรับประกันสินค้า
- การเปลี่ยนสินค้าในกรณีชำรุด บกพร่อง



16



เมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญา ผู้จำหน่ายอิสระหรือผู้ประกอบธุรกิจขายตรงต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายภายในกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่วันได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา



สิทธิของผู้บริโภค

หากผู้บริโภคไม่พอใจสินค้าที่ซื้อจากผู้จำหน่ายอิสระ ผู้บริโภคสามารถส่งหนังสือบอกเลิกสัญญา ไปยังผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง ภายใน 7 วัน

หน้าที่ของผู้บริโภค

เมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญา จะต้องส่งสินค้าหรือบริการคืนให้แก่ผู้จำหน่ายอิสระ หรือผู้แทนขายตรง หรือผู้ประกอบการขายตรง หรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง

ผู้บริโภคต้องรักษาสินค้าที่จะคืนไว้ไม่ให้เสียหาย ภายใน 21 วัน นับตั้งแต่วันที่บอกเลิกสัญญา (เว้นแต่สินค้าเป็นของเสียง่าย)

ถ้าผู้บริโภคทำให้สินค้าบุบสลาย หรือสูญหายเพราะความผิดของผู้บริโภค ผู้บริโภคต้องชดเชยค่าเสียหายให้ผู้ประกอบการธุรกิจ เว้นแต่เป็นความเสียหาย ที่เกิดจากความผิดปกติจากการใช้สินค้านั้นอย่างถูกวิธี



กรณีตัวอย่างที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ ที่มีลักษณะคล้ายธุรกิจทางตรง



มีผู้ประกอบธุรกิจบางราย บางประเภท ที่คิดธุรกิจ
ขึ้นมา มีลักษณะคล้ายธุรกิจขายตรง แต่แนวปฏิบัติ
กลับไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาด
แบบตรง ได้แก่ ธุรกิจแชร์ลูกโซ่ ลักษณะและวิธีดำเนินงาน
มุ่งหารายได้โดยการระดมทุนจากสมาชิกเป็นหลัก หรือ
มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับ
ผู้จำหน่ายอิสระที่เป็นสมาชิก โดยไม่มีการนำสินค้าหรือบริการ
ไปจำหน่ายให้กับผู้บริโภคซึ่งทำความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่หลงเชื่อ และสมัครเป็นสมาชิกมาแล้ว
หลายราย



กรณีแรก “แชร์เครื่องประดับเทียม”

18

บริษัท ช.ช้าง ประกอบธุรกิจขายตรงจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องประดับเทียม มีแผนการ
จ่ายผลตอบแทนว่า ผู้สนใจหรือถูกชักชวนเข้าสมัครเป็นสมาชิก ต้องชำระค่าสมัครเป็นสมาชิกจำนวน
400 บาท และซื้อสินค้าให้ได้จำนวน 5,900 บาท จึงจะได้รหัส 1 รหัส สมาชิกคนดังกล่าวจะต้อง
หาทีมงานของตนเองอีก 2 คน โดยแบ่งเป็นพี่ชายและขว้า สมาชิกพี่ชายและขว้าก็ต้องไปหา
สมาชิกของตนเองแบ่งเป็นชายและขว้าอีก เมื่อรวมกับคนแรกแล้วถ้าได้ครบ 7 รหัส เรียกว่า ชั้นที่ 1
และชั้นที่ 2 ได้ผลประโยชน์ตอบแทนเป็นเงิน 5,500 บาท หากหาได้ครบ 10 รหัส เรียกว่า ชั้นที่ 3
ชั้นที่ 4 จะได้ผลประโยชน์ตอบแทนเป็นเงิน 8,000 บาท และผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าวจะเพิ่มขึ้น
ไปเรื่อยๆ เมื่อสมาชิกหาสมาชิกเพิ่มขึ้นไปเป็นชั้นๆ ไป

เรื่องนี้ทำให้ประชาชนซึ่งเป็นชาวไร่ ชาวนา ในจังหวัดภาคอีสาน ได้ถูกชักชวนให้ฟังการ
บรรยายของบริษัท และชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับเทียม ราคาชิ้นละ

5,900 บาท และค่าธรรมเนียมการสมัคร 200 บาท ต่อ 1 รหัส
ประชาชนซึ่งเป็นชาวไร่ ชาวนา ไม่มีความชำนาญในเรื่องการประกอบ
ธุรกิจ เมื่อถูกชักชวน โน้มน้าว โดยนำเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน
เป็นสิ่งล่อใจว่ามีรายได้ง่ายๆ ก็ชักชวนคนใกล้ตัวมาสมัคร
เป็นสมาชิกต่อจากตนอีก 6 คน ก็จะได้เงินคืน 5,000 บาท



ปรากฏว่าประชาชนที่ได้เข้ารับการฟังการบรรยาย บางรายได้สมัครเป็นสมาชิกถึงจำนวน 7 รหัส เพื่อหวังได้เงินค่าตอบแทน 5,000 บาท แต่เขาต้องจ่ายเงินให้กับ บริษัทไปจำนวนถึง 36,400 บาท เมื่อรวมค่าสมัคร แต่บางคนได้สมัครเป็นสมาชิกแล้ว ไม่สามารถหาสมาชิกได้ครบ 7 รหัส บริษัทก็ไม่จ่ายผลตอบแทนให้ และเมื่อนำสินค้าไปขายก็ได้ราคาไม่เกิน 1,000 บาท ต่ำกว่าเงินที่จ่ายไปมาก

จากกรณีแชร์เครื่องประดับเทียม สรุปได้ว่า

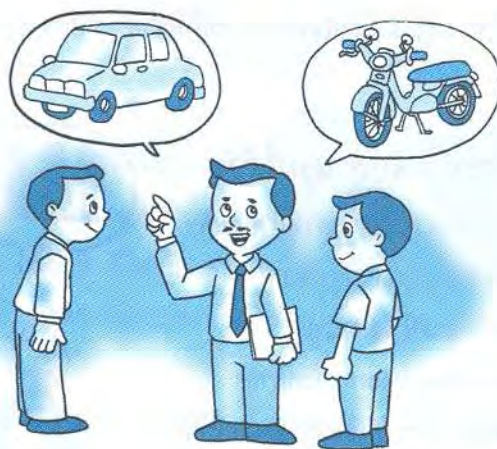
- รายได้ของสมาชิกไม่ได้คำนวณจากยอดจำหน่ายสินค้า
- สมาชิกไม่ได้นำสินค้าไปจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค
- สมาชิกซื้อสินค้าไม่ได้หวังจะนำไปจำหน่าย แต่ซื้อเพราะหวังค่าตอบแทนจากแผนการตลาด
- การคำนวณค่าตอบแทนเป็นการนำเงินสมาชิกรายใหม่ไปให้กับสมาชิกรายเก่าที่อยู่บนสุดของเครือข่าย
- ถ้าไม่มีสมาชิกรายใหม่ในเครือข่าย ก็จะได้ผลประโยชน์



การดำเนินการเช่นนี้ จึงมีความผิดตามพระราชบัญญัติ
ขายตรงและตลาดแบบตรง เพราะกฎหมายห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการ
กำหนดให้ผู้จำหน่ายอิสระหารายได้หลักจากการรับสมัครบุคคล
แต่ต้องหารายได้หลักจากการขายสินค้า



กรณีที่สอง “แชร์รถยนต์”



บริษัท ซี.ไอ ประกอบธุรกิจโดยการชักชวนประชาชน ดังนี้

สมัครเป็นสมาชิกโดยการซื้อสินค้าของบริษัทฯ เป็นเงินจำนวน 18,000 บาท ต่อ 1 รหัส

ถ้าหาสมาชิกใหม่เพิ่ม มาซื้อสินค้าจำนวน 18,000 บาท ครบ 17 รหัส จะได้รับรถจักรยานยนต์

1 คัน และหากหาสมาชิกใหม่เพิ่มมาซื้อสินค้าจำนวน 18,000 บาท ครบ 88 รหัส จะได้รับรถยนต์ 1 คัน และเมื่อหาสมาชิกใหม่เพิ่มมาซื้อสินค้าจำนวน 18,000 บาท ครบ 190 รหัสจะได้รับรถยนต์ที่มีราคาสูงกว่าคันเดิม 1 คัน และถ้าหาสมาชิกใหม่เพิ่มมาซื้อสินค้าจำนวน 18,000 บาท ครบ 390 รหัส ได้รับรถยนต์ราคาที่สูงกว่านั้น 1 คัน

จากกรณีแชร์รถยนต์ สรุปได้ว่า

- ❶ รายได้ของสมาชิกไม่ได้คำนวณจากยอดจำหน่ายสินค้า
- ❷ สมาชิกไม่ได้นำสินค้าไปจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค
- ❸ หากสมาชิกหาสมาชิกใหม่มาเพิ่มไม่ได้ตามเงื่อนไข บริษัท ก็ไม่ได้ผลตอบแทน
- ❹ ผลตอบแทนของสมาชิกได้รับการหาบุคคลเข้าร่วมเครือข่าย โดยการนำเงินของสมาชิกรายใหม่ไปคำนวณผลประโยชน์สมาชิกเก่าที่อยู่ตำแหน่งบนสุด ถ้าไม่มีสมาชิกรายใหม่ บริษัทก็ไม่จ่ายผลประโยชน์ เพราะเมื่อลูกโซ่ขาด บริษัทก็จะไม่สามารถจ่ายผลประโยชน์ได้



การดำเนินการนี้มีความคิดตามพระราชบัญญัติขายตรง

และตลาดแบบตรง เช่นเดียวกับกรณีแชร์เครื่องประดับเทียม

พฤติกรรมอื่นๆ ที่ผิดพระราชบัญญัติทางตรงๆ

ปิดประกาศเป็นแผ่นปลิวแผ่นพับเล็กๆ หรือติดประกาศรับสมัครงานไว้ตามเสาไฟฟ้า ตู้โทรศัพท์ หรือใช้นักเรียน นักศึกษายื่นแจกเอกสารตามสะพานลอย โดยมีการระบุตำแหน่งงานด้านต่างๆ ในบริษัท รวมทั้งระบุรายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับเป็นจำนวนมาก “ทำงานง่ายๆ สบายๆ เพียงคุณมีเวลาไม่กี่ชั่วโมงต่อวัน หรือใช้เวลาหลังเลิกงาน หรือหลังเลิกเรียน คุณก็สามารถมีรายได้ ขึ้นอยู่กับความขยันของคุณ” ประชาชนที่คิดว่างานดังกล่าวสามารถทำได้จริงจึงได้โทรศัพท์ติดต่อไปยังบริษัท พนักงานของบริษัทก็พูดจาหวานล่อมต่างๆ นาๆ ในที่สุดก็ต้องจำใจยอมรับฟังเงื่อนไขของบริษัท และไม่สามารถปฏิเสธได้ บ้างก็ต้องซื้อสินค้าในราคาที่แพงมาก บ้างก็ต้องจ่ายค่าสมัครตามที่บริษัท แนะนำ แต่เมื่อกลับมาพิจารณาอีกครั้งแล้ว ก็ไม่ยอมติดต่อไปยังบริษัทอีกทำให้เสียค่าสมัครฟรีๆ และสินค้าที่ซื้อมา บริษัทก็ไม่รับคืน หากไม่ยอมเป็นเรื่องเป็นความก็ปล่อยเลยตามเลย ท้ายที่สุดก็ไม่ได้อะไร

จากกรณีตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่เรียกว่าม้านี้เกมส์หรือแชร์ลูกโซ่ มีการดำเนินการอย่างไร รวมถึงพฤติกรรมข้างต้น หากท่านกำลังเข้าร่วมทำธุรกิจเหล่านี้อยู่ จงรีบถอนตัวออกมา เพราะท่านกำลังจะถูกหลอกหลวงซึ่งมีผลทำให้ธุรกิจเหล่านี้ยังมิอยู่ไม่รู้จบ



ความแตกต่างของระบบทางตรงกับระบบปริมาตรหรือแชร์ลูกโซ่

ระบบขายตรง	ระบบปริมาตรหรือแชร์ลูกโซ่
1. ค่าธรรมเนียมในการเริ่มต้นต่ำ ค่าสมัครจ่ายเพื่อคู่มือความรู้ เอกสารอบรม และผลิตภัณฑ์ตัวอย่างเท่านั้น	1. ค่าธรรมเนียมในการสมัครสูง ผู้สมัครจะถูกหลอกให้จ่ายค่าฝึกอบรมและซื้อสินค้าเกินความต้องการ ซึ่งอาจมาในรูปแบบสินค้าเป็นชุดใหญ่ รายได้ของผู้ที่อยู่ในระบบและผลกำไรของบริษัทส่วนใหญ่มาจากการรับสมัครใหม่
2. จำหน่ายสินค้าคุณภาพสูง ยอดขายจะมาจากการจำหน่ายสินค้า ซื้อมาได้อีกและมุ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นบริษัทจึงมักมีการรับประกันโดยการคืนเงินลูกค้าสามารถเปลี่ยนหรือขายสินค้าคืนบริษัทได้ภายในเวลาและเงื่อนไขที่เหมาะสม	2. บริษัทไม่สนใจที่จะขายสินค้าคุณภาพ สินค้าเป็นเพียงเครื่องมือหรือข้ออ้างเพื่อดึงเงินออกจากกระเป๋าของผู้เข้าร่วมในระบบเท่านั้น บริษัทไม่มโนบายซื้อสินค้ากลับคืนเพราะนโยบายนี้จะทำให้ระบบปริมาตรหรือแชร์ลูกโซ่ล้มได้

22



ระบบขายตรง	ระบบปริมาตรหรือแชร์ลูกโซ่
3. การจ่ายผลประโยชน์ รายได้ และตำแหน่ง จะขึ้นอยู่กับการทำงานของคนขาย และ ยอดขายของผู้ที่คนขายได้ชักชวนมาร่วมงานนั้น หมายถึงรายได้เกิดจากการขาย	3. ไม่เน้นการขายสินค้าให้กับผู้บริโภค แต่ค่าตอบแทน จะมาจากการสมัครคนเข้าใหม่ ซึ่งพวกเขาจะต้องซื้อสินค้าคุณ ไม่ใช่เพราะสินค้าจะมีประโยชน์หรือราคาดี แต่เป็นเพราะระบบบังคับ
4. ผู้บริโภคมีการซื้อซ้ำ เพราะพอใจในสินค้าหรือบริษัทออกสินค้าใหม่เพื่อขยายตลาดตลาดจึงเติบโต	4. เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง จะไม่มีสมาชิกเข้าร่วมลงทุน หลัง ๆ จึงขาดทุนและปริมาตรหรือแชร์ลูกโซ่จะล้มในที่สุด
5. ธุรกิจถูกกฎหมาย ผู้บริโภค ผู้ขายและบริษัทขายตรงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย	5. เป็นระบบที่ผิดกฎหมาย มีความผิดฐานระดมเครือข่าย โดยมีข้อด้วยกฎหมายตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ความผิดฐานฉ้อโกงประชาชนตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ประกอบกับ มาตรา 343 และมีความผิดตามมาตรา 4 และมาตรา 5 แห่งพระราชกำหนดการกู้ยืมเงินอันเป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527

ข้อควรระวัง

บริษัทที่ทำธุรกิจระบบปริมาตรในปัจจุบัน มักใช้วิธีการหลอกลวงกฎหมาย หรือคำนิยามของระบบปริมาตร โดยมีวิธีการต่างๆ กัน แล้วอ้างว่าเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจขายตรงที่ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้บริโภคและผู้สนใจเข้าร่วมธุรกิจ ต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะได้ไม่ตกเป็นเหยื่อของธุรกิจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย





เมื่อพบเห็นพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงที่อาจจะทำการ
หลอกลวงผู้บริโภค หรือขายสินค้าบังหน้า โดยหาผลประโยชน์จากการที่ชักชวน
ให้บุคคลเข้ามาร่วมทำธุรกิจ ให้ผู้บริโภคปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่หน่วยงาน
ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มขายตรงและตลาดแบบตรง กองนิติการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก ดุสิต กรุงเทพมหานคร
หมายเลขโทรศัพท์ 0-2629-7002 โทรสาร 0-2629-7004 หรือ
2. สำนักคดีคุ้มครองผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม กรมสอบสวนคดีพิเศษ ถนนประชาธิปไตย บางซื่อ
กรุงเทพมหานคร
หมายเลขโทรศัพท์ 0-2831-9888 ต่อ 2220, 2223 หรือ
3. กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ ถนนสาทรเหนือ บางรัก กรุงเทพมหานคร
หมายเลขโทรศัพท์ 0-2235-2810 หรือ 0-2237-1199 ต่อ 1306 หรือ
4. กลุ่มงานป้องกันปราบปรามการเงินนอกระบบ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กระทรวงการคลัง
ถนนพระราม 6 ซอยอารีย์สัมพันธ์ พญาไท กรุงเทพมหานคร
หมายเลขโทรศัพท์ 0-2273-9021 ต่อ 2629 หรือ 0-2618-3368 หรือ
5. สำนักงานจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด หรือสถานีตำรวจในท้องที่ต่างๆ



การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า ที่อาจเป็นอันตราย



พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคได้ให้อำนาจ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า
ที่อาจเป็นอันตราย ดังนี้



เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตราย
แก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบ
ธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้า
ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสั่ง
คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบ
ธุรกิจเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

ถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏ
ว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค
และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิด
จากสินค้านั้นได้ให้คณะกรรมการมี
อำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น

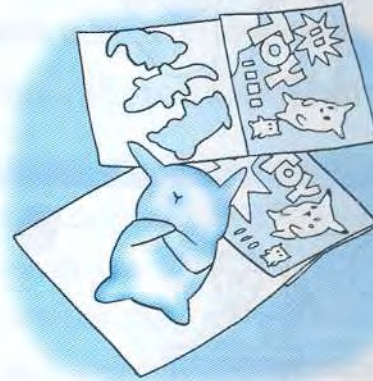


ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนถ้าคณะกรรมการมีเหตุ
น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้
คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการ
ชั่วคราว จนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น

ตัวอย่างการดำเนินการเกี่ยวกับ สินค้าที่อาจเป็นอันตราย

▶ ตัวดูดน้ำ

ผลการตรวจวิเคราะห์พบว่าตัวดูดน้ำสามารถพองตัวได้ในน้ำย่อยเทียม ที่มีสภาพเช่นเดียวกับน้ำย่อยในร่างกายของมนุษย์ จึงอาจเกิดอันตรายกับเด็กเล็กในกรณีที่เด็กกลืนกินเข้าไป เพราะตัวดูดน้ำจะยังคงมีลักษณะเหนียวไม่แตกแยก อาจทำให้เกิดอาการผิดปกติต่อระบบย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ทำให้ลำไส้อุดตันได้



▶ เครื่องต้มน้ำไฟฟ้า

เครื่องต้มน้ำไฟฟ้าที่ทำให้น้ำร้อนโดยผ่านกระแสไฟฟ้าเข้าไปในน้ำโดยตรง อาจเป็นอันตรายอันเนื่องจากกระแสไฟฟ้าได้ ถ้าผู้ใช้เปิดฝาระหว่างการใช้และยังเสียบปลั๊กไว้ หากจับวัสดุที่เป็นสื่อไฟฟ้าสัมผัสกับน้ำที่ต้ม เช่น ดักหรือคนก็ทำให้กระแสไฟฟ้าวิ่งเข้าสู่ร่างกายได้



ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ ▶

จากการวิเคราะห์ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ที่จำหน่ายอยู่ในท้องตลาดพบว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ใช้ทินเนอร์เป็นส่วนผสม และสีที่ใช้ก็ไม่ใช่สีผสมอาหาร ซึ่งเมื่อเด็กเล่นโดยการเป่าต้องมีการสูดลมหายใจเข้าออกหลายครั้ง ทำให้เด็กมีโอกาสสูดดมทินเนอร์อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพได้



เครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบ และใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง

ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ของทุกปี ได้มีการจำหน่ายสินค้าเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะ เป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง ไม่ว่าจะเป็น



ทำด้วยวัตถุ พี.วี.ซี. หรือพลาสติกอย่างอื่น ซึ่งความแรงของน้ำ เมื่อกระทบส่วนหนึ่ง ส่วนใดของร่างกายจะทำให้รู้สึกเจ็บ และ หากกระทบดวงตา อาจเกิดอันตรายอย่าง รุนแรงได้ จึงเห็นว่าสินค้านี้ดังกล่าว น่าจะเป็นสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อ

27

ร่างกาย จิตใจ และก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีคำสั่ง ห้ามขายสินค้าเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบ และใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบ โดยตรง เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกัน อันตรายและคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ในกรณีที่คณะกรรมการได้รับการร้องขอ
จากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิและ
คณะกรรมการเห็นว่าคดีนั้นจะเป็นประโยชน์
กับผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ คณะกรรมการมี
อำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความ
เห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือ
แต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีวุฒิไม่ต่ำกว่า



28



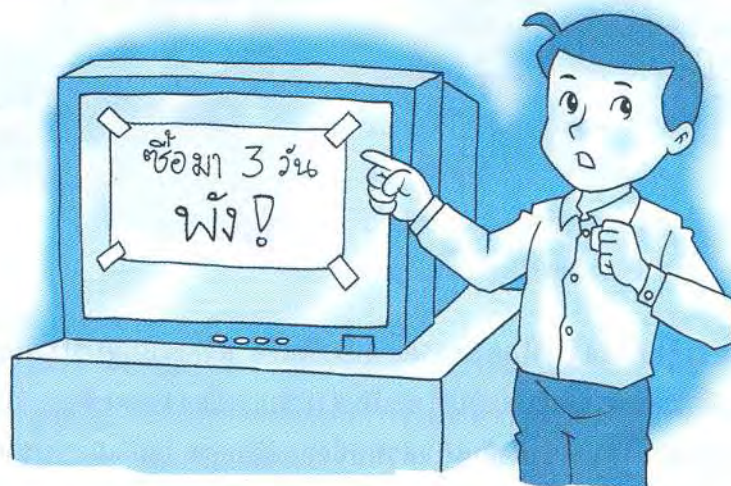
ปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่
คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดี
แพ่งและอาญาแก่ผู้ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
ในศาล โดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมี
อำนาจฟ้องร้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหาย
ให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย



หลักเกณฑ์การพิจารณาในการ เข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

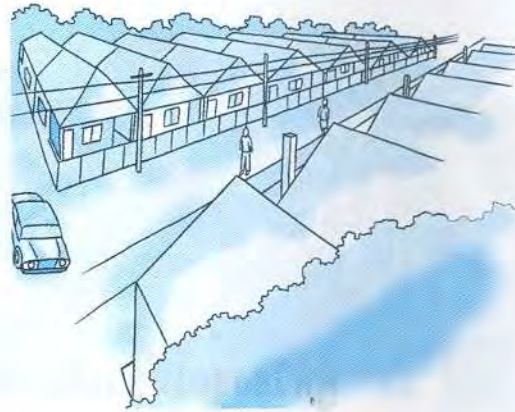


- ▲ ผู้ที่ร้องขอให้ดำเนินคดีต้องเป็นผู้บริโภค
- ▲ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- ▲ การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
โดยพิจารณาจากลักษณะของการประกอบธุรกิจ
และผลของการดำเนินคดี



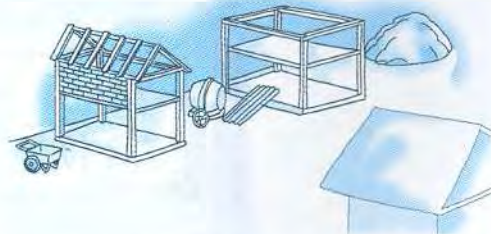
ตัวอย่างการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ผู้บริโภคหลายรายได้เดินทางมาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า ผู้ร้องกับพวกได้ทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมอาคารในโครงการของบริษัทสร้างบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งบริเวณถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในราคา 999,000 บาท โดยโฆษณาว่าจะทำสโมสร สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สวนหย่อม สนามเด็กเล่น เมื่อพวกผู้ร้องได้ผ่อนชำระเงินไป



เป็นจำนวน 2-3 แสนบาท ปรากฏว่า บริษัทฯ ไม่ก่อสร้างบ้านตามสัญญา และไม่มีการจัดทำสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่โฆษณา ปัจจุบันมีสภาพเป็นที่ดินว่างเปล่า ไม่มีการก่อสร้างใดๆ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยหลายครั้งแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ และพวกผู้ร้องร้องขอให้ดำเนินคดีแทน

30



คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เนื่องจากพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ยอมปฏิบัติตามโฆษณา ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา แต่ยังมีโฆษณาขายบ้านอยู่อีก ซึ่งหากยังคงให้ประกอบธุรกิจต่อไป อาจทำให้ผู้บริโภครายอื่นๆ ได้รับความเสียหาย จึงมีมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ตัวอย่างการเจรจาไกล่เกลี่ยเมื่อช่วยเหลือผู้บริโภค

“เมจิกเวิลด์ยอมจ่าย 4 ล้านบาทชีวิต 2 นู่น้อย”

เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2545 เวลา 17.00 น. ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายสุวัจน์ ลิปตพัลลภ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน ในกรณีที่ได้มอบหมายให้ สคบ. เป็นตัวกลางในการติดตามช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายกรณีประสบอุบัติเหตุเพลิงไหม้บริเวณเครื่องเล่นรถไฟลอยฟ้า สวนสนุกเมจิกไอส์แลนด์ เพื่อทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายตามมาตรา (4) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครอง



31



ผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (หากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ผล สคบ. ก็จะฟ้องร้องแทนผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับการชดเชยความเสียหาย) นั้น บริษัทเมจิกเวิลด์ได้ยอมจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ทั้ง 2 รายแล้ว โดยจ่ายเป็นเช็คเงินสดในจำนวนเงินรายละ 2 ล้านบาท ซึ่งผู้ปกครองของผู้เสียชีวิตคือนายนพดล คุวิเศษแสง และนางชุลีพร วงศ์ขวัญยืน บิดามารดาของ ด.ญ.มณฑกานต์ คุวิเศษแสง และนายสมชาย มโนธิระกุล บิดาของ ด.ญ.วิศรา มโนธิระกุล ได้เดินทางมาร่วมรับฟังการเจรจาและการแถลงข่าว

ต่อสื่อมวลชนในครั้งนี้ด้วย ซึ่งค่าเสียหายดังกล่าวจะถือเป็นบรรทัดฐานของสังคมต่อไป และจะทำให้ผู้ประกอบการสวนสนุกต่างๆ ได้ตระหนักในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องเล่นภายในสวนสนุก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

การรวมตัวกันเป็นกลุ่มพลวัตรธุรกิจ

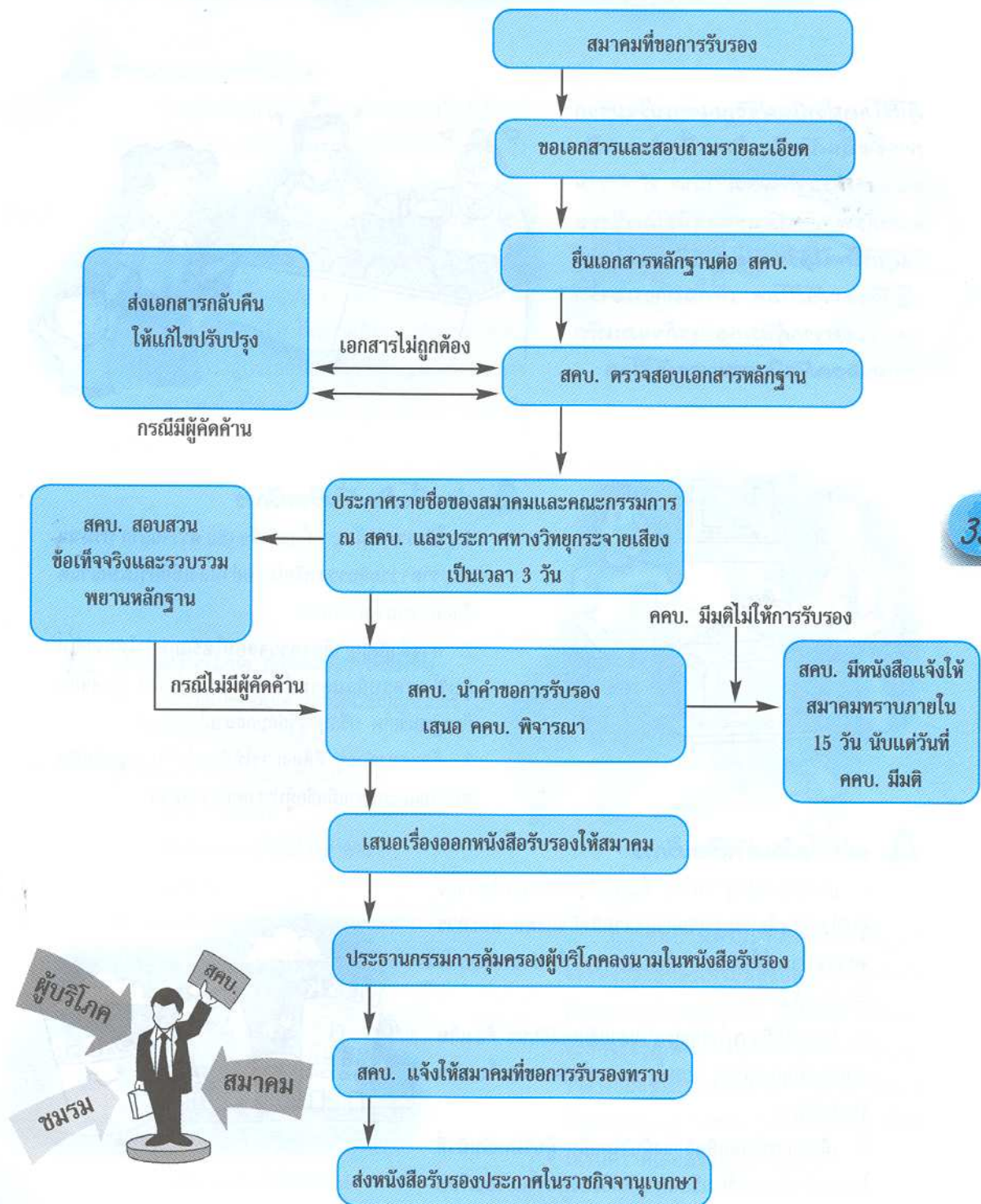
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภครวมตัวเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภคเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรองทางการค้า ให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่ผู้บริโภคไม่ให้ถูกผู้ประกอบการธุรกิจเอารัดเอาเปรียบ การรวมตัวกันของผู้บริโภคอาจรวมตัวกันเป็นชมรม หรือสมาคมก็ได้

32



ในการรวมตัวเป็นสมาคมนั้น ถ้าเป็นสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าโดยมีข้อบังคับของสมาคมตามเงื่อนไขที่กำหนดแล้วสามารถขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง ซึ่งจะให้มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินการกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ รวมทั้งมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมได้

ขั้นตอนการรับรองสมาคม

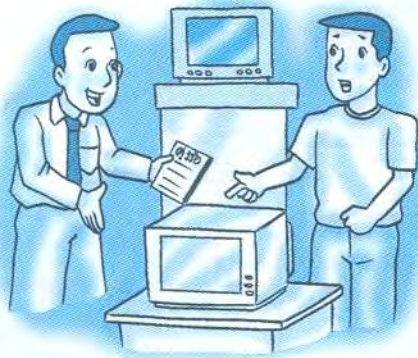


ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลเสียต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงขอให้ผู้บริโภคได้ร่วมมือปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติของผู้บริโภค เพื่อลดการเอาเปรียบเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจและเพื่อความปลอดภัยเป็นธรรมของผู้บริโภค



34



ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

1. ใช้ความระมัดระวังในการซื้อ เช่น ตรวจสอบราคา ปริมาณ และราคาว่ายุติธรรมหรือไม่ อย่าหลงเชื่อคำโฆษณาแต่ต้องพิจารณาให้รอบคอบ
2. การทำสัญญาต้องตรวจสอบให้รัดกุมว่าให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ ถ้าสงสัยข้อกฎหมายใดปรึกษาผู้รู้ก่อนลงนามในสัญญา
3. ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วย

หลังซื้อสินค้าหรือบริการ

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

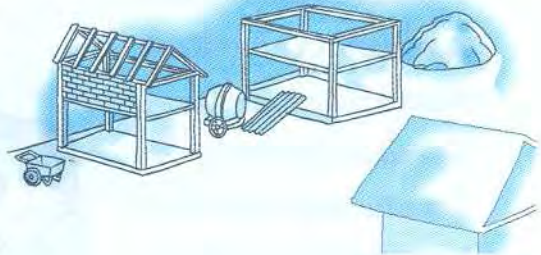


ตัวอย่างปัญหาจากการซื้อสินค้ามือเบ็ด

รอบคอบก่อนซื้อบ้าน

ปัจจุบันปัญหาที่ผู้บริโภคมองเห็นทางมาโรงเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 90 ยังเป็นปัญหาของการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาจะซื้อขายบ้านพร้อมที่ดิน โดยผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา

สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากผู้ประกอบการ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ในตลาดค้าขายอสังหาริมทรัพย์ระยะนี้พบว่าผู้ประกอบการต่างหันมาใช้กลยุทธ์การวางเงินดาวน์ต่ำหรือลดราคาเพื่อจูงใจผู้บริโภคให้เข้าทำสัญญา



เตือนผู้บริโภค ก่อนเลือกซื้อบ้าน

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



การซื้อบ้านพร้อมที่ดินต้องทำสัญญาจะซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างไม่ใช่ทำสัญญาแยกกันคนละฉบับ ฉบับหนึ่งทำสัญญาจะซื้อขายที่ดิน ส่วนอีกฉบับหนึ่งทำสัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคารซึ่งเป็นการเลี่ยงค่าใช้จ่ายด้านภาษีของผู้ประกอบการจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนในภายหลัง

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

องค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครอง
ผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค มี
2 องค์กรคือ คณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น
ประธานและมีหัวหน้าส่วน
ราชการในจังหวัดและข้าราชการ
ในจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัด
แต่งตั้งเป็นอนุกรรมการ



36

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เกือบแต่ทำหน้าที่ดูแลผู้บริโภคและหน้าที่อื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่จังหวัดของตน

อีกองค์กรหนึ่งคือคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเบรียบเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นใน
จังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน
มีอำนาจเบรียบเก็บรวบรวมข้อมูลตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค

การร้องเรียน

วิธีการร้องเรียน

1. โทรสายด่วน 1166

2. จดหมายถึง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302

3. ส่ง E-mail ถึง [consumer @ ocpb.go.th](mailto:consumer@ocpb.go.th)

4. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในกรุงเทพฯ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก

เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

(โทรสายด่วน 1166

หรือดำเนินการเตรียมเอกสาร หลักฐาน)

ต่างจังหวัด

คณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภคประจำจังหวัด

ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

5. หรือรับชุดร้องเรียนได้ที่ **ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท** ทุกสาขาทั่วประเทศ ชุดร้องเรียนประกอบด้วยแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมซองจดหมายสำหรับส่งถึง สคบ. ผู้บริโภคเพียงกรอกรายละเอียดลงในแบบบันทึกคำร้องเรียนและแนบหลักฐานเบื้องต้นใส่ซองจดหมาย ปิดผนึกให้เรียบร้อย ส่งให้พนักงานของร้าน หรือสะดวกที่จะนำกลับไปกรอกรายละเอียดที่บ้าน แล้วปิดผนึกซองจดหมาย นำไปใส่ตู้ไปรษณีย์ ใกล้เคียงก็ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

คู่มือผู้มีปัญหาจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ขอคำแนะนำหรือร้องเรียนได้ที่หน่วยงานต่อไปนี้

ปัญหา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์
1. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	สายด่วน 1166
2. โฆษณาเป็นเท็จ เกินความจริง	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	0-2629-7037-39
3. ถูกเอาเปรียบด้านสินค้าหรือบริการทั่วไป	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	0-2629-7052-55
4. ถูกเอาเปรียบด้านสัญญา บ้าน ที่ดินจัดสรร อาคารชุด เช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	0-2629-7065-68
5. ถูกเอาเปรียบด้านการขายตรงหรือตลาดแบบตรง	กลุ่มขายตรงและตลาดแบบตรง	0-2629-7002
6. ปกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	กองนิติการ (ฝ่ายกฎหมาย)	0-2629-8258-60
7. ติดตามผลการฟ้องร้องดำเนินคดี	กองนิติการ (ฝ่ายคดี)	0-2629-8262-64
8. ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุมีพิษ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	สายด่วน 1556 0-2590-7000
9. ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือบริการของแพทย์	สำนักงานแพทยสภา	0-2590-1880-1
10. บริการของสถานพยาบาลเอกชน (สถานลดความอ้วน คลินิก โฟลิดคลินิก โรงพยาบาลเอกชน)	กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข	0-2590-1997
11. ร้องทุกข์เรื่องราคาสินค้า การกักตุนสินค้าไม่ติดป้ายราคา	กรมการค้าภายใน แผนกกักตุนสินค้า (รับแจ้งราคาสินค้าไม่เป็นธรรม) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า	0-2547-5357, 0-2507-5512 สายด่วน 1569 0-2507-5522
12. - ข้อมูลการจดทะเบียนบริษัท - มาตรฐาน ชั่ง ตวง วัด คุณภาพน้ำมัน เชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานชั่ง ตวง วัด กรมการค้าภายใน	1570 0-2547-4536-50
13. การประกันภัยประเภทต่างๆ	สายด่วนประกันภัย กรมการประกันภัย	1186
14. คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ฝ่ายกฎหมาย	0-2202-3301-4
15. สอบถามการอนุญาตจัดสรรที่ดิน ร้องเรียน	กองควบคุมธุรกิจที่ดิน กรมที่ดิน	0-2622-2380, 0-2222-9829
16. คดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ (สคก.)	0-234-0040, 0-2235-3047 0-2237-1199 กด 2806
17. ร้องเรียนบริษัททัวร์นักท่องเที่ยวถูกหลอกลวง	สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว	1155
18. สาธารณูปโภคใน กทม.	กรุงเทพมหานคร	1555
19. รถเมล์ ขสมก. รถรับจ้าง รถโดยสาร	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก	184 1584 0-2272-3100