



คู่มือผู้บริโภคร

“รวมสาระน่ารู้เพื่อผู้บริโภคร”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี

คู่มือผู้บริโภค

64 หน้า

ISBN: 978-616-235-282-9

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2560

จำนวนพิมพ์ 10,000 เล่ม

จัดพิมพ์โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
โทรศัพท์ 0 2141 3483 โทรสาร 0 2143 9772-3

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [6008-041]
โทร. 0 2215 3549 50 โทรสาร 0 2215 3612
นายอริญ หาญสืบสาย ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา
<http://www.cuprint.chula.ac.th>

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำคู่มือผู้บริโภคขึ้น โดยเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง กองกฎหมายและคดี ตลอดจนข้อคำถาม ข้อสงสัยที่ผู้บริโภคสอบถามเข้ามาทางช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของ www.ocpb.go.th เว็บเพจ สคบ. นำมารวบรวมเป็นคู่มือผู้บริโภคฉบับพกพาสำหรับผู้บริโภค



www.ocpb.go.th



facebook

สารบัญ

	หน้า
รู้ไว้ใช่ว่า.....สิทธิผู้บริโภคที่เราควรรู้	6
ข้อควรปฏิบัติสำหรับ....ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการ	7
การเตรียมตัวเพื่อร้องทุกข์สำหรับผู้บริโภค	8
ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	10
เรื่องร้องเรียนแบบไหนที่....สคบ. ไม่รับร้องเรียน	11
หลักใน....การทำสัญญา	12
การคุ้มครอง....ผู้บริโภคในธุรกิจบัตรเครดิต	13
สาระสำคัญของธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ ที่ สคบ. ได้ประกาศให้เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา	14
เรื่องที่ต้องรู้ก่อนเสียเงินจองทำสัญญาซื้อที่อยู่อาศัย	17
วิธีการตรวจสอบความคืบหน้าในการก่อสร้าง	19
ปัญหาการก่อสร้าง....บ้านไม่แล้วเสร็จ	23
ก่อสร้าง....ล่าช้ามีสิทธิบอกเลิกสัญญา	24
วิธีปฏิบัติ....ก่อนรับโอนกรรมสิทธิ์บ้าน/ห้องชุด	25
จะอย่างไรดี....ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา	26
แชร์ลูกโซ่ กับ ธุรกิจขายตรง แตกต่างกันอย่างไรร	28
วิธีการรับมือ....กับปัญหาการซื้อขายออนไลน์	29
ซื้อ ขาย สินค้าออนไลน์ อย่างไร? สบายใจทั้งผู้ขายและผู้บริโภค	31
การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องจดทะเบียนต่อ สคบ.	33



สารบัญ

	หน้า
รู้ไว้ได้ประโยชน์ “สิทธิของผู้เช่าหอพัก ทาวน์เฮาส์ แมนชั่น อพาร์ทเมนต์”	35
เรื่องน่ารู้....ก่อนเซ็นสัญญาเช่าหอพัก	39
“ฉลากสินค้าสำคัญอย่างไร”	40
การคุ้มครองผู้บริโภค....ด้านฉลาก	42
เลือกที่จะสวย...อย่างคุ้มค่าและปลอดภัย เลือกสถานเสริมความงามที่ได้มาตรฐาน	45
“บริการหลังการขาย” อีกเรื่องสำคัญก่อนคิดซื้อรถ	47
รอบคอบก่อน...ซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์	49
สิทธิผู้บริโภค กับ การเสนอขายผลิตภัณฑ์จากธนาคาร	51
“รู้เท่าทัน...สินค้าอันตราย”	53
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522	55
สิทธิของผู้ใช้บริการ....รถโดยสารสาธารณะ	58
ขั้นตอน....การร้องเรียนออนไลน์	61
เค็ดรอนเรื่องอะไร? ควรไปร้องเรียนที่ไหนดี	63
สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ	64



รู้ไว้ใช้ว่า....สิทธิผู้บริโภคที่เราควรรู้



สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1-4





ข้อควรปฏิบัติสำหรับ....ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการ

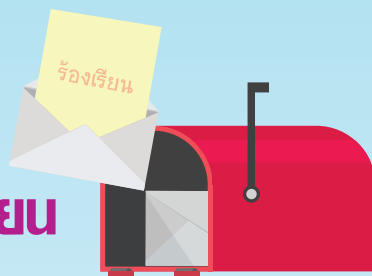
- ใช้ความระมัดระวัง ในการซื้อสินค้าหรือบริการ
- ให้ความสำคัญกับฉลากของสินค้าและการโฆษณาสินค้าหรือบริการ
- เปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า เช่น ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า ข้อแนะนำในการใช้หรือห้ามใช้ คำเตือน (ถ้ามี) วันเดือนปีที่ผลิต หรือหมดอายุ วิธีการใช้ ชื่อผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย ราคา
- อย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้าหรือบริการ ต้องศึกษารายละเอียดอื่นๆ ของตัวสินค้าหรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในโฆษณา
- เก็บรักษาเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน
- สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าจากผู้ขาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว ศึกษาเงื่อนไข หรือข้อจำกัดของสินค้า เช่น วัน เดือน ปี ที่ผลิต หรือหมดอายุ วิธีการเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อควรระวัง
- ร้องขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของสินค้าว่าเป็นจริงตามที่ระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าหรือไม่เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

ข้อควรปฏิบัติ....หลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ

- เก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึง การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน เช่น อาจเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรก หรือมีพิษที่ก่อให้เกิดอันตราย ควรจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้ เอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงิน
- เมื่อมีการละเมิดสิทธิหน้าที่ของผู้บริโภค คือร้องเรียนตามสิทธิไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสินค้าหรือบริการนั้น หรือร้องเรียนมาที่ สคบ. ส่วนต่างจังหวัดร้องเรียนที่คณะอนุกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด



การยื่น...เรื่องร้องเรียน



ผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียน ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพฯ) หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในจังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมแนบเอกสาร (เอกสารลงชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง) มอบให้เจ้าหน้าที่
2. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบหนังสือมอบอำนาจ (มอบอำนาจให้ สคบ. ดำเนินการแทนผู้ร้อง) พร้อมติดอากรแสตมป์ จำนวน 30 บาท
3. กรณีผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้มาร้องเรียนแทน จะต้อง มีหนังสือรับรองมอบอำนาจจากผู้บริโภค (พร้อมติดอากรแสตมป์ จำนวน 30 บาท) นำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

ช่องทาง...การรับเรื่องร้องเรียน

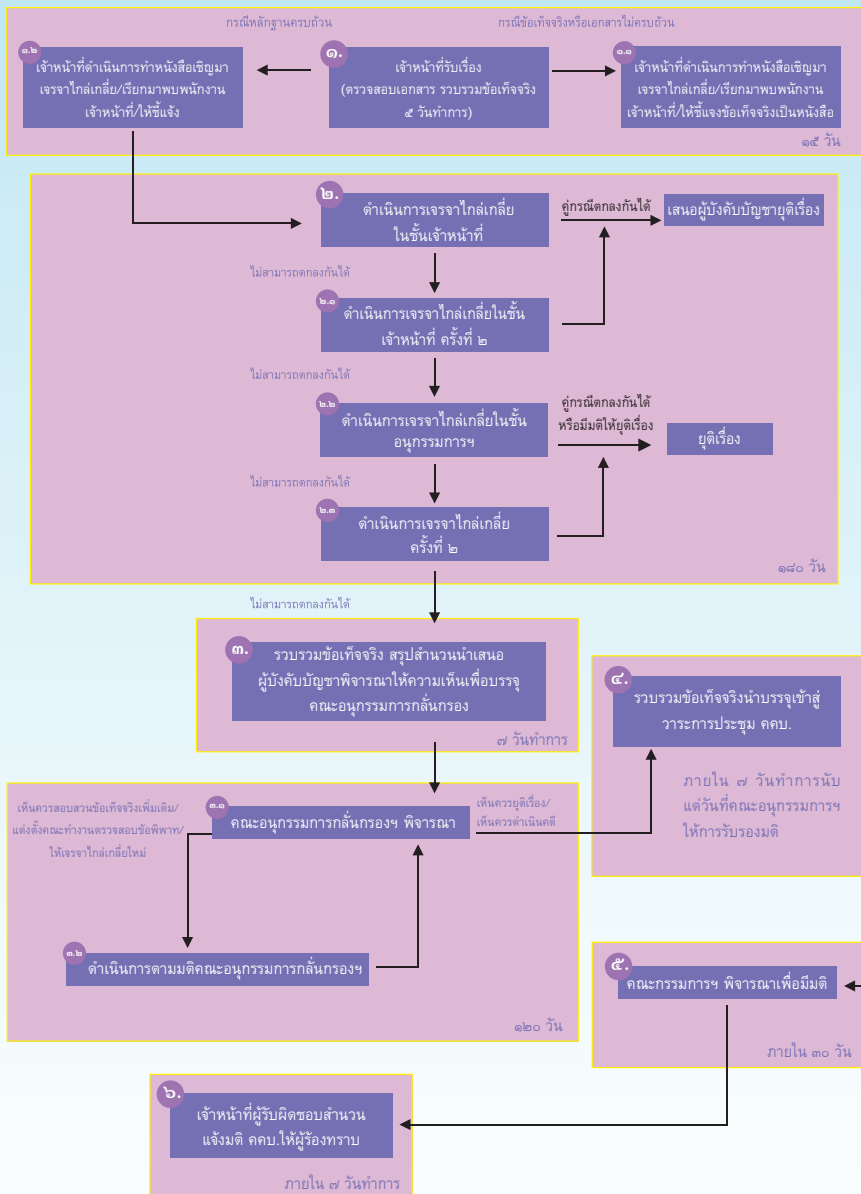
ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งจดหมายไปที่ สคบ.
2. ร้องเรียนที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด
3. ร้องเรียนผ่าน www.ocpb.go.th
4. E mail: consumer@ocpb.go.th
5. รับแบบฟอร์มร้องเรียนพร้อมซองใต้ที่เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



บริการให้คำปรึกษา และแจ้งเบาะแส โทรศัพท์สายด่วน 1166

“ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.”



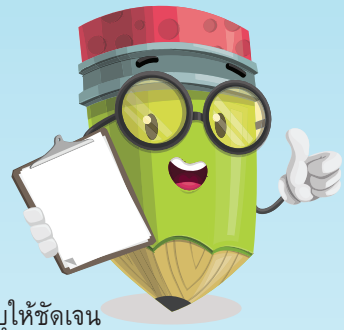


เรื่องร้องเรียนแบบไหนที่...**สคบ.** ไม่รับร้องเรียน

1. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้บริโภคไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด



หลักใน....การทำสัญญา



หลักในการทำสัญญา มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของสัญญาว่าทำอะไรควรระบุให้ชัดเจน
2. ชื่อที่อยู่ของคู่สัญญาเพื่อประโยชน์ในการติดตามบังคับให้ปฏิบัติตามสัญญา
3. ความสามารถของคู่สัญญาหากเป็นผู้เยาว์ต้องให้ผู้แทนโดยชอบธรรม คือ บิดามารดาของผู้เยาว์ให้ความยินยอมก่อน เป็นต้น
4. ถูกต้องตามแบบหรือไม่ เช่น ซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ คือ ที่ดิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียน กู้เงินต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ เป็นต้น
5. ความยินยอมของคู่สมรสหากเป็นการทำสัญญาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่น ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้ ขายฝาก เช่าซื้อ จำนอง ก่อให้เกิดการจำยอมสิทธิเก็บกินหรือนำเงินสินสมรสไปให้กู้ต้องให้คู่สมรสของคู่สัญญาให้ความยินยอมด้วยมิฉะนั้น คู่สมรสอาจฟ้องเพิกถอนสัญญาในภายหลังได้
6. ค่าเสียหาย หรือเบี้ยปรับ เมื่อมีการผิดสัญญาควรระบุให้ชัดเจน
7. คำธรรมเนียม ภาษี ฝ่ายใดจะเป็นผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายร่วมกัน
8. ลายมือชื่อคู่สัญญาหากพิมพ์ลายพิมพ์นิ้วมือต้องมีพยานรับรอง 2 คนจึงจะบังคับได้
9. พยานที่รู้เห็นการทำสัญญาแม้กฎหมายจะไม่บังคับให้ต้องมีพยานแต่ก็ควร มีพยานไว้เพื่อเปิดความยืนยันการทำสัญญาเมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้น

ข้อควรระวังในการทำสัญญา มีดังนี้



1. ควรมีหลักฐาน แม้กฎหมายจะให้ทำได้ด้วยวาจาก็ควรทำเป็นหนังสือเพื่อความชัดเจน
2. อย่าเซ็นชื่อในกระดาษเปล่าหรือแบบพิมพ์ที่มีได้กรอกข้อความ
3. ทุกครั้งที่มีการชำระหนี้การขอใบเสร็จ หรือหลักฐานการรับชำระหนี้หรือขอหลักฐานแห่งหนี้คืนมา หรือขีดฆ่าทำลายหลักฐานแห่งหนี้เสีย
4. ข้อความในสัญญาควรระบุให้ชัดเจนไม่ใช่คำที่คลุมเครือ
5. ควรมีคู่ฉบับเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงกันป้องกันมิให้ฝ่ายใดแก้ไขสัญญาเพียงฝ่ายเดียว
6. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาภายหลังอย่าตกลงด้วยวาจาควรให้คู่สัญญามั่นทึกลงไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง





การคุ้มครอง...ผู้บริโภคในธุรกิจบัตรเครดิต

บัตรเครดิต หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด และให้หมายรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่นในประกาศนี้ แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้วและต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข เช่น การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในบัตร

- ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะต้องแจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย 30 วัน
- ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเมื่อไรก็ได้และมีสิทธิได้รับค่าธรรมเนียมคืนตามส่วน
- ในกรณีสั่งซื้อสินค้า มีสิทธิในการขอยกเลิกการซื้อได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่กำหนดส่งมอบสินค้า

หน้าที่ของผู้บริโภค

• ทักท้วงรายการใช้บัตรที่ไม่ถูกต้องภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และอาจทักท้วงได้อีก 60 วัน กรณีพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้เป็นความผิดหรือบกพร่องของตน นับตั้งแต่วันที่ได้อ่านแจ้งรายการใช้บัตร

• ผู้ประกอบการธุรกิจต้องระงับการเรียกเก็บเงินหรือคืนเงินทันที เมื่อผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้สั่งซื้อชิ้นนั้นๆ

• กรณีผู้บริโภคแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรในรูปแบบเอกสารหรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้บริโภคมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงการขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรในรูปแบบดังกล่าวได้ โดยต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบล่วงหน้าภายใน 30 วัน

เมื่อมีการยกเลิกสัญญา ผู้บริโภคมีสิทธิ

ได้รับคืนค่าธรรมเนียมตามส่วนระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้

ในกรณีบัตรหาย

ต้องแจ้งระงับภายใน 5 นาที ผู้บริโภคไม่ต้องรับผิดชอบภาระหนี้ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้ง





สาระสำคัญของธุรกิจ

ให้เช่าซื้อรถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ ที่ สคบ. ได้ประกาศให้เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา

สภาพรถยนต์และรถจักรยานยนต์

- ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับ ยี่ห้อ รุ่น หมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวถัง สภาพของว่าเป็นรถใหม่ หรือ รถใช้แล้ว
- ระยะทางที่ใช้แล้ว และภาวะผูกพัน (ถ้ามี)
- ราคาเงินสด จำนวนเงินจอง จำนวนเงินดาวน์ ราคาเงินสดส่วนที่เหลือ อัตรดอกเบี้ยที่เช่าซื้อ
- จำนวนงวดที่ผ่อนชำระ จำนวนเงินค่าเช่าซื้อทั้งสิ้น จำนวนค่าเช่าซื้อที่ผ่อนชำระในแต่ละงวด
- จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระในแต่ละงวด เงินชำระค่างวดแรกในวันที่ ชำระค่างวดต่อๆ ไปภายในวันที่
- วิธีคำนวณจำนวนเงินค่าเช่าซื้อ และจำนวนค่าเช่าซื้อ จำนวนดอกเบี้ยที่ชำระ จำนวนค่าภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระในแต่ละงวด

การโอนกรรมสิทธิ์

- ต้องจดทะเบียนโอนให้เป็นชื่อผู้บริโภคภายใน 30 วัน
- เมื่อผู้บริโภคชำระค่าเช่าซื้อครบถ้วน
- และผู้เช่าซื้อได้ส่งเอกสารในการโอนกรรมสิทธิ์

การบอกเลิกสัญญา

- เมื่อผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อ 3 งวดติดต่อกันและต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอีก 30 วัน ถ้าผู้บริโภคละเลย จึงมีสิทธิยึดรถ
- ก่อนนำรถนั้นออกขายให้ผู้บริโภคอื่นต้องมีหนังสือแจ้งผู้เช่าซื้อล่วงหน้า 7 วัน เพื่อให้ผู้เช่าซื้อใช้สิทธิซื้อรถตามมูลหนี้ส่วนที่ขาดตามสัญญา
- ถ้าขายแล้วได้เงินเกินมูลหนี้ส่วนที่ขาดตามสัญญาต้องคืนเงินส่วนนั้นให้ผู้เช่าซื้อ
- หากขายได้น้อยกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดตามสัญญา ผู้เช่าซื้อต้องรับผิดชอบส่วนที่ขาดเฉพาะการขายโดยวิธีประมูลหรือขายทอดตลาด ต้องมีหนังสือแจ้งชื่อผู้ทำการขาย วัน เวลา สถานที่ทำการขาย ราคาที่ขายได้ และรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขาย เพียงเท่าที่ได้ใช้จ่ายไปจริง
- ผู้เช่าซื้อที่มีสิทธิในกรรมธรรม์ประกันภัย ในจำนวนหนี้ที่คงค้างอยู่

การคิดค่าเบี้ยปรับ

กรณีผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อหรือเงินอื่นใด ผู้ให้เช่าซื้อคิดเบี้ยปรับได้ไม่เกินอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าชั้นดีรายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) +10 (MRR+10) ต่อปี



สิ่งที่ควรรู้



กรณีชำระค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียว (ปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ) ได้รับส่วนลดไม่น้อยกว่า 50% ของดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ กรณีรถสูญหาย ถูกทำลาย ถูกยึด ถูกอายัดหรือถูกริบ (ไม่ใช่ความผิดของผู้เช่าซื้อ) “ไม่ต้องรับผิดชอบชำระค่าเช่าซื้อครบถ้วนตามสัญญา” อาจต้องรับผิดชอบเฉพาะค่าเสียหาย เบี้ยปรับ ค่าติดตามทวงถาม ค่าทนายความเท่าที่ผู้ประกอบการจ่ายจริงและมีเหตุผลสมควรจะเปลี่ยนแปลงผู้ค้ำประกันไม่ได้ เว้นแต่ ผู้ค้ำประกันตาย ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

คำเตือนสำหรับผู้ค้ำประกัน ก่อนจะลงนามต้องอ่านและตรวจสอบรายละเอียดว่าต้องเป็นเจ้าหนี้ร่วมกับผู้เช่าซื้อทั้งเงินต้น ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายทดแทนอื่นๆ จนกว่าหนี้จะหมด โดยสถาบันการเงินเจ้าหนี้มีสิทธิ์ให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทนผู้เช่าซื้อได้

ข้อความสำคัญ เช่น การผิดสัญญาหรือบอกยกเลิกสัญญานั้น กฎหมายระบุให้สถาบันการเงินเขียนเป็นอักษรสีแดงหรือตัวเอียง ส่วนข้อความห้ามเขียนในสัญญานั้นคือ ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับภาระผูกพันเพิ่มจากสัญญาเช่าซื้อโดยผู้เช่าซื้อไม่ยินยอมเป็นหนังสือ เป็นต้น

จองรถไว้ แต่ไฟแนนซ์ไม่ผ่าน จะขอเงินจองคืนได้อย่างไร



ทำจดหมายบอกเลิกสัญญาการจอง โดยชี้ถึงเหตุว่ารถที่ศูนย์จำหน่ายจัดให้นั้นไม่เป็นไปตามสัญญาการจองอย่างใดหรือเป็นเพราะผู้บริโภคไม่ผ่านไฟแนนซ์ จึงขอบอกเลิกสัญญาการจองและให้บริษัทคืนเงินจองที่ได้จ่ายไปจำนวนเท่าไรก็ว่าไป โดยให้โอนเงินเข้าบัญชี.....



เลขที่.....ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากของผู้บริโภค หรือจะให้ชำระเงินโดยวิธีการใดก็ว่าไป ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับจดหมายฉบับนี้ ทั้งนี้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2551

เรื่องที่ต้องรู้ ก่อนเสียเงินจองทำสัญญาซื้อที่อยู่อาศัย

ขั้นตอนหนึ่งที่ผู้บริโภคสามารถทำได้ด้วยตัวเอง เพื่อจะได้ที่อยู่อาศัยดีๆ คือ การใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง ก่อนที่จะเสียเงินไปกับการจองบ้านหรืออาคารชุด ผู้บริโภค ควรสนใจข้อมูลดังนี้



1. ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดของโครงการที่สนใจ เป็นโครงการบริษัทใด ผลงานในอดีต ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของโครงการ

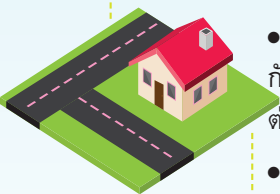
2. ดูสถานที่จริงของโครงการว่าเป็นอย่างไร ไม่ใช่เพียงแค่ออกจากโบโบซ์หรือหน้าเว็บไซต์

3. ศึกษาสัญญาจะซื้อจะขายให้ดี ก่อนการทำสัญญาและวางเงินจอง กรณีบ้านจัดสรรว่าเป็นแบบสัญญามาตรฐานของคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง หรือกรณีอาคารชุดว่าเป็นตามแบบมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ประกอบข้อมูลอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ โดยต้องเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไว้เป็นหลักฐานด้วย

4. อย่าเชื่อพนักงานขาย ไม่ควรเร่งรีบที่จะเสียเงินจอง

5. ทำสัญญาต้องมีใบจอง ใส่รายละเอียดข้อมูลการซื้อขายเป็นหลักฐานต่อกัน โดยสาระสำคัญที่ต้องมีอยู่ในใบจอง มีดังนี้

- วันที่และสถานที่ทำสัญญาจอง – เพื่อเป็นหลักฐานว่ามีการทำการจองกันจริง ซึ่งผู้บริโภคต้องไม่ละเลยที่จะสังเกตในเรื่องเหล่านี้ เพราะจะมีผลต่อการทำสัญญาต่อไป
- ชื่อผู้จองและผู้รับจอง – ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ต้องถูกต้อง เพื่อไม่ให้มีปัญหาตามมาแก้ทีหลัง
- รายการทรัพย์สินที่จะจอง เช่น จองบ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ควรดูว่ามีข้อมูลรายละเอียดของทรัพย์สิน เช่น ขนาดพื้นที่ ราคาซื้อขาย ที่ตั้งโครงการ เป็นต้น
- ราคาทรัพย์สินที่ซื้อขาย ต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่ปรากฏในสัญญาหรือใบจอง ตรงตามที่ประกาศขาย หรือต่อรองกันไว้หรือไม่





6. พิจารณารายละเอียดสาขารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกอบการโฆษณาว่าจะก่อสร้าง

7. สอบถามราคากำหนดให้ชัดเจน เงื่อนไขการขอสินเชื่อ ภาระภาษีค่าธรรมเนียมฝ่ายได้รับผิดชอบ

8. มีใบอนุญาตจัดสรรที่ดินหรือไม่ แผนผังโครงการที่ขออนุญาต

9. อย่าลืมหาปริมาณกำลังซื้อและความพร้อมว่ามีเพียงพอหรือไม่

ก่อนทำสัญญาจอง

1. ตรวจสอบเครดิตการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินก่อนว่าสามารถกู้เงินได้หรือไม่

2. สอบถามผู้ประกอบการให้ชัดเจนว่าหากผู้บริโภคกู้ธนาคารไม่ผ่านจะคืนเงินหรือไม่ เพื่อความชัดเจนในการตัดสินใจของผู้บริโภค

3. สังเกตเงื่อนไขในสัญญาให้ดี หากพบข้อความในทำนองว่า ถ้าผู้บริโภคไม่ผ่านจะถูกริบเงิน ผู้บริโภคต้องโต้แย้งและขอให้แก้ไขข้อความดังกล่าวโดยทันที หากผู้ประกอบการไม่ยอมแก้ไขสัญญา ผู้บริโภคก็ไม่ควรทำสัญญาด้วย

4. การทำเรื่องกู้เงินกับธนาคารเดียวอาจจะมีความเสี่ยง ผู้บริโภคควรขอยื่นกู้มากกว่าหนึ่งธนาคาร และอาจหาผู้ค้ำประกันหรือผู้กู้ร่วม เพื่อเพิ่มโอกาสในการกู้ให้ผ่านมากขึ้น

หลังทำสัญญาจองแล้ว กู้ไม่ผ่าน

1. ดูสัญญาให้ละเอียดว่ามีข้อความเกี่ยวกับ ถ้าผู้บริโภคกู้ธนาคารไม่ผ่านแล้วผู้ประกอบการจะคืนเงินหรือไม่

2. หากไม่มีข้อความระบุว่าจะไม่คืนเงิน กรณีกู้ไม่ผ่าน ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องผู้ประกอบการขอเงินคืนได้ทันที ด้วยการทำหนังสือขอเงินคืน โดยทำเป็นจดหมายลงทะเบียนแนบใบตอบรับ

3. หากมีข้อความระบุว่าจะไม่คืนเงิน กรณีกู้ไม่ผ่าน ผู้บริโภคก็ยังมีสิทธิเรียกร้องเงินคืนด้วยการทำหนังสือถึงผู้ประกอบการ เพื่อขอเงินคืน โดยทำเป็นจดหมายลงทะเบียนแนบใบตอบรับได้เช่นกัน เนื่องจากผู้ประกอบการต้องใช้สัญญามาตรฐานในการทำสัญญาซื้อขายกับผู้บริโภค ซึ่งสัญญามาตรฐานจะไม่มีสัญญาข้อน้อย

4. หากผู้ประกอบการปฏิเสธการคืนเงินทุกกรณี ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนต่อ สคบ. เพื่อเรียกร้องเงินคืนได้





วิธีการตรวจสอบความคืบหน้าในการก่อสร้าง

ป้องกันปัญหาปวดหัว

หลังจากเซ็นสัญญาหรือตกลงซื้อบ้านโครงการบ้านจัดสรรหรือคอนโดแล้ว ผู้บริโภคจำเป็นต้องตรวจสอบความคืบหน้าในการก่อสร้างเป็นระยะๆ เพื่อให้การก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐาน มีการใช้วัสดุก่อสร้างตรงตามที่ตกลงกันไว้ หากผู้บริโภคไม่ได้เข้าไปตรวจตราดูและระหว่างการก่อสร้างเลย อาจมีปัญหายุ่งยากในภายหลังได้ ซึ่งผู้บริโภคควรมีการตรวจสอบในแต่ละงานได้ ดังนี้

1. งานคอนกรีต ส่วนผสมคอนกรีตจะต้องมีสัดส่วนที่ถูกต้อง ปกติคอนกรีตจะมีส่วนผสมของปูนซีเมนต์ 1 ส่วน ทราย 2 ส่วน และหิน 4 ส่วน โดยผสมน้ำพอประมาณให้ส่วนผสมมีความเหลวพอดี ถ้าผสมน้ำมากเกินไปจะทำให้คอนกรีตไม่แข็งตัว ในการเทคอนกรีตต้องใช้เครื่องมือเขย่าให้คอนกรีตอัดตัวแน่น โดยทั่วถึงกัน แบบหล่อคอนกรีตต้องสนิทแน่น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำปูนซีเมนต์ สำหรับส่วนผสมของคอนกรีตจะต้องมีคุณสมบัติของส่วนผสม ดังนี้ ปูนซีเมนต์ต้องใหม่ ไม่ขึ้นหรือจับตัวเป็นเม็ดเป็นก้อน ทรายต้องเป็นทรายหยาบสะอาด ไม่มีวัสดุอื่นเจือปน เช่น เศษดิน หรือใบไม้ เป็นต้น หิน เป็นหินชนิดแข็งไม่ผุร่อนมีขนาดเท่าๆ กัน และไม่มีวัสดุอื่นเจือปน และน้ำต้องเป็นน้ำสะอาด ไม่มีวัสดุเจือปนเช่นกัน



2. งานเหล็ก เหล็กเส้นเป็นส่วนประกอบสำคัญที่สร้างความแข็งแรงและทนทานของตัวบ้าน ควรเป็นเหล็กที่ได้ขนาดตามมาตรฐานเป็นเหล็กรีดใหม่ มักเป็นเหล็กข้ออ้อย ไม่ควรใช้เหล็กรีดซ้ำ ไม่ผุร่อนหรือเป็นสนิม การจัดวางงานเหล็กจะต้องวางให้ถูกตำแหน่งและมีที่รองรับที่แข็งแรงเพียงพอ การต่อตามเหล็กอาจใช้วิธีทาบกันและผูกด้วยลวดระยะทาบไม่ควรน้อยกว่า 40 เท่าของเส้นผ่าศูนย์กลางของเหล็ก





3.งานไม้ในส่วนของงานไม้ที่เป็นโครงสร้างภายใน เช่น โครงคร่าวฝ้าเพดาน โครงฝ้าผนัง ควรทาน้ำยากันปลวกและมอด ส่วนงานไม้ภายนอกที่เห็นได้ด้วยตา เช่น ไม้เชิงชาย ระแนงฝ้าเพดาน ต้องใส่ให้เรียบไม่เป็นเสี้ยนไม้ งานไม้ในส่วนของบันไดที่เป็นไม้ขัดและเข้าไม้อย่างละเอียดแล้ว จึงทาสีด้วยวัสดุเคลือบผิว



4.งานก่ออิฐ ส่วนใหญ่เป็นงานก่ออิฐผนัง นิยมใช้อิฐมอญ หรืออิฐบล็อก การก่ออิฐต้องมีส่วนเหล็กเสริมที่ยื่นออกมาจากเสาเพื่อยึดเกาะเสากับผนังให้แข็งแรง อิฐที่นำมาก่อต้องทำให้ฉ่ำน้ำก่อน การก่ออิฐให้เริ่มจากตอมุมเสาก่อนและต้องจับตั้งตอมุมไว้เสมอ รวมทั้งรักษาแนวก่อโดยซึ่งเอ็นไว้ การก่อผนังสูงๆ ควรก่อไม่เกิน 1.20 เมตรก่อนแล้วทิ้งให้ปูนก่อแข็งตัวก่อนจึงก่ออิฐผนังต่อไป เมื่อก่ออิฐถึงใต้ท้องคาน ควรเว้นระยะห่างประมาณ 1 นิ้ว ก่อนฉาบผนังต้องอัดปูนทรายลงหน้าอย่างน้อย 1 วัน และต้องอัดทั้ง 2 ข้างเพื่อป้องกันการแตกร้าว กรณีที่ผนังสูงเกิน 3 เมตร ต้องมีทับหลังโครงสร้างเสริมเหล็ก (ค.ส.ล.) แบ่งครึ่งความสูง ผนังอิฐที่กว้างเกิน 4 เมตร ต้องมีเสาเอ็นแบ่งครึ่ง



5.งานฉาบปูน ก่อนทำการฉาบปูน ต้องทำการจับเชิย้ม (การตั้งระดับและแนว) หรือการฉาบมุมเสา-คานด้วยปูนเต็ม ก่อนฉาบผนังอิฐต้องลดน้ำให้ชุ่มเสมอ เมื่อฉาบปูนเสร็จต้องไม่มีรอยแตกร้าว แนวเสา-คานผนังต้องได้ตั้งและฉาก ระยะขนาดของเสาคานจะต้องเท่ากัน อย่างสม่ำเสมอตลอดแนว ผนังด้านที่ถูกแดดมาก ๆ หลังจากวันที่ฉาบแล้วต้องรดน้ำติดต่อกัน 3 วัน เพื่อป้องกันการแตกลายงา



6. การติดตั้งวงกบและบานหน้าต่าง ๆ

การติดตั้งวงกบต้องได้ตั้งและระดับ ยึดติดแน่นกับเสาและคานเอ็น การติดบานประตูหน้าต่าง ต้องเลื่อนหรือเปิดปิดได้คล่องไม่ติดขัด การไสขอบประตูหรือหน้าต่างให้เข้ากับวงกบจะต้องเผื่อความหนาของสีไว้ด้วย บานพับประตูต้องแบกรับน้ำหนักของประตูได้ การทำงานของลูกบิด กลอนต้องอยู่ในสภาพใช้งานได้มีความแข็งแรง



7. งานหลังคา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

งานโครงสร้างหลังคาและงานมุงกระเบื้องหลังคา สำหรับงานโครงสร้างหลังคา จะต้องตรวจสอบขนาด และความหนาของระแนงและจันทัน ในกรณีที่เป็นโครงไม้ตัวระแนงและจันทันต้องไม่บิดงอ กรณีที่เป็นโครงเหล็กจะต้องตรวจสอบรอยเชื่อม และต้องทาสีกันสนิมให้ทั่ว ส่วนงานมุงกระเบื้องหลังคา ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนของบ้านที่อาจต้องซ่อมแซมในภายหลัง หากก่อสร้างไม่ดีจะทำให้เกิดการรั่วซึมของน้ำฝนได้ การมุงควรจะซ้อนทับในแนวที่หลบทิศทางลม หลังคาที่มีความชันค่อนข้างเป็นขั้นเป็นมุม ควรพิถีพิถันในเรื่องของการระบายน้ำ



8. งานฝ้าเพดาน ฝ้าเพดาน วัสดุที่ใช้ทำ

โครงคร่าวมีทั้ง ไม้ เหล็ก หรือ อลูมิเนียม ตัวคร่าวต้องวางให้ได้ระดับตัวยึดโยงไปยังโครงหลังคาต้องไม่ยืดตัวเมื่อรับน้ำหนัก ซึ่งจะทำให้ฝ้าตกท้องช้างหรือโก่งได้ รอยต่อของวัสดุที่ทำให้ฝ้าต้องเป็นแนวตรง หากมีไม้ม้อบฝ้าการต่อไม้ต้องต่อโดยตัดมุม 45 องศาเสมอ กรณีที่เป็นยิบซัมบอร์ด ตรงรอยต่อต้องปิดรอยต่อด้วยผ้าเทปแล้วขัดให้เรียบเสมอกัน



9. งานติดตั้งประปา และระบบไฟฟ้า

การติดตั้งข้อต่อต่างๆ ควรให้ความแข็งแรงและใส่น้ำยากันรั่วซึมให้ทั่ว ท่อแต่ละแนวต้องยึดให้แน่นกับส่วนโครงสร้าง เมื่อติดตั้งแล้วเสร็จก่อนการฉาบปูนหรือปิดทับ ควรตรวจสอบการรั่วซึม ส่วนระบบไฟฟ้า ต้องตรวจการเดินสายไฟให้เรียบร้อย การต่อเชื่อมในแต่ละจุดอุปกรณ์ต้องได้มาตรฐาน เมื่อติดตั้งเสร็จควรทดสอบการใช้งานให้ครบทุกจุดเสียก่อน



10. งานบ่อเกรอะ บ่อซึม บ่อเกรอะ

เป็นบ่อหมักที่ใช้เก็บกักของเสียที่ขับถ่ายออกมา ส่วน**บ่อซึม** เป็นส่วนที่กรองเฉพาะน้ำออกทิ้งมีทั้งที่เป็นถึงคอนกรีตสำเร็จรูป และใช้ก่ออิฐ บ่อซึมจะต้องห่างจากบ่อเกรอะอย่างน้อย 2 เมตร ขอบบ่อพักจะต้องใช้อิฐหุ้มรอบๆ เป็นวงใหญ่ประมาณครึ่งเมตรเพื่อให้น้ำเสียระบายได้ง่ายต่อระบายน้ำจากตัวบ้านควรมีความลาดเอียงอย่างน้อย 1 : 200 มีข้อพักเป็นระยะๆ ห่างกันไม่เกิน 4 เมตร เพื่อสามารถเปิดออกทำความสะอาดสิ่งอุดตันได้



11. งานปูสติกผิวพื้นและผนัง มีลักษณะวัสดุที่ใช้

แตกต่างกันออกไป ถ้าปูพื้นด้วยไม้ปาร์เก้ต์ พื้นต้องเรียบได้ระดับทำความสะอาดผิวพื้นก่อนปูให้สะอาด การปูต้องให้ชิดสนิทไม่มีร่องและอุดโป๊วทุกที่ที่เป็นรูหรือตาไม้ให้เรียบร้อย เมื่อปูเสร็จควรทิ้งไว้ประมาณ 7 - 10 วัน เพื่อให้กาบแห้งก่อนขัดผิวด้วยเครื่อง ถ้าเป็นกระเบื้องเซรามิก ผิวหน้าที่จะกรุกระเบื้องต้องเรียบได้ระดับ และมีผิวหยาบเพื่อให้การยึดเกาะแน่นสนิท ก่อนปูควรแช่กระเบื้องให้อิ่มน้ำก่อน ควรขึงเชือกให้เป็นแนวเพื่อช่วยให้สามารถปูเป็นเส้นตรง เมื่อปูเสร็จไม่ควรเดินเหยียบทันที ควรปล่อยให้แห้งสนิทก่อนที่จะยาแนวด้วยซีเมนต์ขาว ถ้าเป็นกระเบื้องยาง หรือพรมก่อนปูต้องปรับระดับพื้นให้เรียบได้ระดับ ไม่เป็นหลุมเป็นแอ่ง และทำความสะอาดพื้นให้เรียบร้อย



12. งานสี ควรตรวจสอบคุณภาพสีและ

ชนิดของสีให้ตรงตามที่ระบุไว้ และตรวจดูสีที่ใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่ เช่น สีทาภายในไม่ควรใช้ทาภายนอก เพราะความคงทนจะน้อยกว่า พื้นที่ที่จะทาสีต้องเรียบทำความสะอาดและให้แห้งสนิท การทาสีทับแต่ละชั้นต้องให้สีรองพื้นแห้งสนิทก่อน ควรทาทับไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง เพื่อไม่ให้เห็นพื้นผิวนั้นหรือรอยแปรงรอยต่าง

ปัญหาการก่อสร้าง...บ้านไม่แล้วเสร็จ



ทางแก้ของผู้บริโภคบ้านกรณีโครงการยังไม่เริ่มดำเนินการก่อสร้าง หรือเป็นที่คาดหมายได้ว่า ไม่อาจก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญาเมื่อตกลงทำสัญญาค่าจะขายแล้ว กรณีที่เป็นการซื้อบ้านสร้าง ต้องผ่อนดาวน์เป็นงวดๆ ตามสัญญา หากโครงการไม่มีความคืบหน้าในการก่อสร้างเลย หลังจากที่คุณชำระเงินดาวน์ในทุกๆ งวด วิธีการคุ้มครองสิทธิในเบื้องต้น คือ มีหนังสือลงทะเบียนไปรษณีย์ตอบรับถึงผู้ขายระบุให้โครงการลงมือก่อสร้างตามสัญญา ในขณะที่ผู้บริโภคยังคงต้องผ่อนเงินดาวน์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา

ถ้าโครงการยังไม่ก่อสร้างตามกำหนดระยะเวลา ผู้บริโภคจะขอหยุดชำระเงินดาวน์ไว้ชั่วคราวจนกว่าโครงการจะเริ่มทำการก่อสร้างก็ได้ โดยผู้บริโภคจะต้องมีหนังสือลงทะเบียนไปรษณีย์ตอบรับถึงผู้ขายอีกครั้ง โดยระบุข้อความไว้ในหนังสือขอหยุดชำระเงินดาวน์ไว้ชั่วคราวจนกว่าโครงการจะเริ่มลงมือก่อสร้าง

ซึ่งขั้นตอนนี้มีข้อควรระวัง คือ การที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิในกรณีที่หยุดชำระเงินดาวน์ไว้ชั่วคราว ซึ่งไม่เป็นไปตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ตั้งแต่ต้น ผู้บริโภคจะต้องได้รับหนังสือตอบจากโครงการด้วย จึงสามารถจะหยุดชำระเงินดาวน์ไว้ชั่วคราวได้ กรณีที่ผู้ขายตอบด้วยวาจา ผู้บริโภคอาจจะไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิ หรืออาจตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบได้เพราะไม่มีหนังสือยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษร



ก่อสร้าง...ล่าช้ามีสิทธิบอกเลิกสัญญา



กรณีโครงการก่อสร้างล่าช้าตามที่กำหนดไว้ในสัญญา หากผู้บริโภคไม่ประสงค์ที่จะรับโอนกรรมสิทธิ์ ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้และขอคืนเงินที่ชำระมาแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายได้ หรืออาจเรียกร้องค่าเสียหายอย่างอื่นที่ตนเสียหายได้ เพราะถือว่าผู้ขายเป็นฝ่ายผิดสัญญา ในกรณีเช่นนี้ให้มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ขายโดยให้เวลาพอสมควรหรือประมาณ 30 วัน ให้โครงการดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้ถือว่าสัญญาเป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 387

ก่อนการโอนกรรมสิทธิ์ โดยปกติผู้ขายจะมีหนังสือแจ้งผู้บริโภคเพื่อตรวจรับมอบบ้าน ในขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก กล่าวคือ หากบ้านยังไม่แล้วเสร็จ หรือยังมีข้อบกพร่องในบางรายการ ผู้บริโภคจะต้องบันทึกบรรยายการที่มีข้อบกพร่องนั้นเป็นหนังสือ และให้ผู้บริโภคและตัวแทนผู้ขายเซ็นชื่อไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งระบุระยะเวลาให้ผู้ขายทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จและเก็บหลักฐานดังกล่าวไว้ หากโครงการยังไม่ทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ผู้บริโภคย่อมใช้สิทธิได้แก่เรียกร้องการรับโอนกรรมสิทธิ์ได้ และหากผู้ขายยังคงยืนยันให้ผู้บริโภคไปรับโอนกรรมสิทธิ์ตามกำหนดวันนัดโอน ผู้ร้องควรไปตามกำหนดนัดก่อนเพื่อรักษาสีหน้าของตน และปฏิเสธการโอนกับผู้ขายต่อเจ้าพนักงานที่ดิน โดยขอให้เจ้าพนักงานที่ดินบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพราะหากผู้บริโภคไม่ไปในวันนัดโอน ผู้ขายอาจใช้เป็นข้ออ้างได้ว่าผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดนัดได้





วิธีปฏิบัติ...ก่อนรับโอนกรรมสิทธิ์บ้าน/ห้องชุด

สิ่งที่ผู้บริโภคต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. เข้าตรวจบ้านหรือห้องชุด การเข้าตรวจบ้านหรือห้องชุดในช่วงวันและเวลาที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนด หากมีรายการที่ต้องทำการแก้ไข ให้แจ้งผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อยก่อนเข้ารับโอนกรรมสิทธิ์ โดยมีการทำเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมถ่ายภาพ เพื่อใช้เป็นหลักฐาน

ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นกับบ้าน/ห้องชุด ที่ผู้บริโภคจะอ้างเป็นเหตุในการปฏิเสธที่จะรับโอน กรรมสิทธิ์นั้น ต้องถึงขนาดที่ไม่สามารถเข้าอยู่อาศัยได้เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้บริโภครับโอนกรรมสิทธิ์จากผู้ประกอบการธุรกิจ

2. การนัดโอนกรรมสิทธิ์ ผู้ประกอบการธุรกิจจะเป็นฝ่ายมีหนังสือนัดโอนกรรมสิทธิ์ไปยังผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคที่จะต้องตรวจสอบว่า ได้รับหนังสือจากผู้ประกอบการธุรกิจหรือไม่ หากผู้บริโภคเลยไม่ตรวจสอบหนังสือจากผู้ประกอบการธุรกิจ อันเป็นเหตุให้ไม่ได้ไปรับโอนกรรมสิทธิ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริโภคจะตกเป็นฝ่ายผิดสัญญา และผู้ประกอบการธุรกิจจะใช้สิทธิในการรับเงินที่ผู้บริโภคชำระไปทั้งหมด

3. การกู้เงินจากสถาบันการเงิน กรณีต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อซื้อบ้าน/ห้องชุด ผู้บริโภคต้องทำการนัดวันโอนกับสถาบันการเงินที่ผู้บริโภคได้ยื่นขอสินเชื่อไว้ หลังจากรับโอนกรรมสิทธิ์ มีสิ่งที่ผู้บริโภคต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้บริโภครับโอนกรรมสิทธิ์แล้ว หากเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นภายหลัง ดังนี้

- ความชำรุดบกพร่องทั่วไป เช่น สีหลุดร่อน กระเบื้องหลุด รอยแตกร้าว บริเวณผิวผนัง เป็นต้น ผู้บริโภคสามารถเรียกให้โครงการเข้าทำการแก้ไขได้ภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่รับโอนกรรมสิทธิ์ - ความชำรุดที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างหลัก เช่น เสาค้ำ โครงสร้าง ผนังรับน้ำหนัก เป็นต้น ผู้บริโภคสามารถเรียกให้โครงการเข้าทำการแก้ไขได้ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่รับโอนกรรมสิทธิ์

2. ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่ได้โฆษณาไว้ ภายหลังจากที่ผู้บริโภครับโอนกรรมสิทธิ์ หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการก่อสร้างอาคารอุปโภค ภายในโครงการตามที่ได้โฆษณา เอกสารประกอบการขายที่ผู้บริโภคเก็บรักษาไว้ ตั้งแต่ก่อนตัดสินใจซื้อขาย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้ดำเนินการก่อสร้างหรือชดเชยค่าเสียหาย

จะอย่างไรดี....ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา

หากผู้บริโภคประสบปัญหาเข้าทำสัญญาต่างๆ เช่น บริการเสริมความงาม บริการฟิตเนส ฯลฯ โดยไม่ตั้งใจ เต็มใจ และถูกหักเงินจากบัตรเครดิตเพื่อไปจ่ายค่าซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ที่เราไม่ได้ต้องการนั้น ผู้บริโภคจะอย่างไรดี ถ้าต้องการยกเลิกสัญญา

ข้อแนะนำ

1. การทำหนังสือไปบอกเลิกสัญญา โดยต้องเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้นจึงจะมีผล
2. เนื้อหาในการบอกเลิกสัญญาจะต้องมีเหตุผลการเกิดจากความบกพร่องของเจ้าของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น ไม่จัดให้มีการบริการที่สำคัญให้ตามสัญญา หรือซื้อบริการไปอย่างหนึ่ง แต่ไม่จัดให้มีบริการนั้น แม้จะให้มีการอื่นมาทดแทน ก็สามารถใช้เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญาได้
3. เมื่อทำหนังสือบอกเลิกสัญญาแล้วให้ถ่ายสำเนาเก็บไว้ 2 ชุด ชุดหนึ่งเก็บไว้เป็นหลักฐานกับตัวเอง อีกชุดให้ส่งไปที่ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต และจดหมายตัวจริงก็ส่งไปที่ผู้ประกอบการสินค้าหรือบริการที่ได้ไปซื้อสินค้าหรือบริการมา
4. การส่งจดหมายเพื่อบอกเลิกสัญญาการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ อย่าให้เกิน 30 วันนับแต่วันที่ทำสัญญาซื้อสินค้าหรือรับบริการ และควรส่งเป็นไปรษณีย์ตอบรับเพื่อจะได้มีหลักฐานยืนยันได้

ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2542 ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้าไปทำสัญญาการซื้อใช้สินค้าหรือบริการผ่านทางบัตรเครดิต โดยกำหนดให้สัญญาของบัตรเครดิต จะต้องไม่ตัดสิทธิผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลา 45 วัน นับแต่วันที่สั่งซื้อสินค้าหรือรับบริการ หรือภายในระยะเวลา 30 วันนับแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยผู้ประกอบการบัตรเครดิตจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เคยเรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายใน 60 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้งเช่นกัน



1. ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ ตาม ป.พ.พ. มาตรา 386 และเมื่อยกเลิกสัญญา也不需要ชำระหนี้ ตาม ป.พ.พ.มาตรา 391 บรรคแรก และหากบริษัทยังเรียกเก็บค่าบริการ คุณต้องนำคดีมาฟ้องศาลผู้บริโภคต่อไป

2. หากเป็นสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ในฐานะผู้บริโภคเสียเปรียบเกินควร และทำให้ต้องรับภาระเกินกว่าวิญญูชน ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 สามารถที่จะร้องต่อศาลให้มีคำสั่งว่าสัญญาดังกล่าวเป็นโมฆะตามมาตรา 11



แชร์ลูกโซ่ กับ ธุรกิจขายตรง แตกต่างกันอย่างไร

รูปแบบ	ธุรกิจขายตรง	แชร์ลูกโซ่
1. การจดทะเบียน	จะต้องจดทะเบียนที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. และต้องมีการนำเสนอแผนการจ่ายผลตอบแทน หรือรายได้ชัดเจน	ไม่มีการจดทะเบียนใดๆ ทั้งสิ้น
2. การรับสมัครสมาชิก	ไม่มีการบังคับ/และไม่มีเงื่อนไขให้สมาชิกซื้อสินค้าเพื่อมีสิทธิในการเข้าร่วมธุรกิจ	มีการบังคับ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้สมาชิกซื้อสินค้า
3. การขายสินค้า	สมาชิกจะนำสินค้าไปขายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง	ไม่เน้นให้สมาชิกขายสินค้า แต่เน้นให้มีการชักชวนบุคคลอื่นๆ เข้าร่วมกับเครือข่าย
4. การจ่ายค่าตอบแทน	มีการตอบแทนหลักคือการขายสินค้าโดยตรง	มีรายได้จากจำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมเครือข่าย เป็นรายได้หลัก
5. ลักษณะของสินค้า	ต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพที่ดี ผ่านการตรวจสอบจากองค์กรหรือหน่วยงานราชการ	ราคาสินค้าค่อนข้างสูง แต่มีคุณภาพต่ำ ใช้หลักการโฆษณาเกินจริงไว้ก่อน
6. สิทธิของสมาชิก	สามารถคืนสินค้าได้ตามเงื่อนไข	มักไม่สามารถส่งคืนสินค้าได้ เนื่องจาก ระบบจ่ายเงินเป็นการนำเงินจากผู้สมัครรายใหม่
7. สิทธิของผู้บริโภค	ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้โดยการส่งหนังสือ แสดงเจตนาภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับสินค้า/บริการ	การซื้อสินค้าของสมาชิก เป็นไปตามเงื่อนไขเพื่อหวังรับผลประโยชน์ตอบแทน จึงไม่ใช่ผู้บริโภคตามกฎหมายโดยตรง

วิธีการรับมือ....

กับปัญหาการซื้อขายออนไลน์



1. กรณีถูกลักลอบ หรือโจรกรรมข้อมูลบัตรเครดิตระหว่างการจ่ายค่าสินค้าออนไลน์

แนวทางปฏิบัติ

1. ติดต่อไปยังธนาคารเจ้าของบัตรเพื่อระงับการใช้และทำการออกบัตรใหม่
2. ควรทำลายบัตรเก่าทิ้งไป โดยเน้นการทำลายในส่วนแถบแม่เหล็กและชิปบันทึกข้อมูลบนบัตร หลังจากได้ออกบัตรใหม่และยกเลิกบัตรเก่าเรียบร้อยแล้ว
3. ตรวจสอบกับทางธนาคารถึงการคืนเงินว่าสามารถทำได้หรือไม่ และต้องใช้หลักฐานอย่างไรในการยืนยันว่าการทำธุรกรรมซื้อขายที่เป็นปัญหานั้นไม่ได้เกิดจากความตั้งใจของเราจริงๆ
4. ทำการลบข้อมูลบัตรเครดิตที่เคยบันทึกไว้บนเว็บไซต์หรือระบบต่างๆ ที่ช่วยในการซื้อของออนไลน์เพื่อเป็นการทำลายข้อมูลทั้งหมด

2. เกิดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายที่ไม่เป็นปัญหาใหญ่มากนัก เช่น จ่ายค่าสินค้าแล้ว แต่ได้รับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ สินค้าแตกหัก หรือสินค้าไม่ครบถ้วน เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติ

อ่านข้อกำหนดในเว็บไซต์ที่ขายสินค้าว่ามีนโยบายการคืนสินค้า หรือแก้ปัญหาเหล่านี้หรือไม่ หากชี้แจงไว้ก็ให้ทำตามเพื่อแก้ปัญหา แต่ถ้าหากไม่ได้ชี้แจงก็ควรติดต่อไปยังผู้ขายผ่านช่องทางการติดต่อที่แจ้งไว้บนเว็บไซต์และเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ขายอาจรับผิดชอบโดยการคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า

3. เกิดข้อพิพาทเป็นการทำผิดโดยตั้งใจของผู้ขาย นั่นคือ ผู้บริโภคจ่ายเงินแล้ว แต่ผู้ขายไม่ส่งสินค้ามาให้ หรือส่งของอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ได้สั่งซื้อไป ซึ่งแสดงถึงเจตนาที่ไม่ดีของผู้ขายอย่างชัดเจน

แนวทางปฏิบัติ

แจ้งความและการดำเนินคดีทางกฎหมาย เนื่องจากการทำผิดแบบนี้เป็นความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

ติดต่อแจ้งความกับทางตำรวจ

แนวทางปฏิบัติ

1. รวบรวมเอกสารทุกอย่างที่เกิดขึ้นในการซื้อสินค้าออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นใบประกาศขาย หลักฐานการจ่ายเงิน หมายเลขบัญชีธนาคารกรณีที่ใช้ในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงการติดต่อระหว่างผู้บริโภคและผู้ขาย เพื่อช่วยยืนยันและสนับสนุนกับความผิดคดีเข้าข่ายฉ้อโกงประชาชน
2. เข้าแจ้งความในข้อหานักโกงประชาชน โดยอาจจะชี้แจงกับตำรวจว่าขอดำเนินคดีให้ถึงที่สุด และรับใบแจ้งความกลับมา
3. นำใบแจ้งความไปติดตามหาที่อยู่ของผู้ขาย ในกรณีที่ผู้ขายไม่แจ้งที่อยู่ชัดเจนไว้ เช่น หากผู้ขายประกาศขายในเว็บบอร์ดแห่งหนึ่ง ก็นำใบแจ้งความไปติดต่อผู้ดูแลเว็บบอร์ดเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของผู้ขาย เช่น IP Address และ ISP ที่ผู้ขายใช้ ซึ่ง ISP ก็สามารถค้นหาตำแหน่งของผู้ขายได้จาก IP Address นั้นเอง หรืออาจจะติดต่อกับธนาคารเจ้าของบัญชีเพื่อขอข้อมูลที่อยู่ได้เช่นกัน
4. นำหลักฐานเกี่ยวกับที่อยู่ที่ได้ไปแจ้งกับตำรวจอีกครั้ง เพื่อให้ตำรวจดำเนินการจับกุม
5. จับกุมแล้ว ขั้นตอนที่เหลือคือขั้นตอนในชั้นศาล





ซื้อ ขาย สินค้าออนไลน์ อย่างไร?



สบายใจทั้งผู้ขายและผู้บริโภค



ปัญหาเกี่ยวกับการซื้อ ขาย สินค้าออนไลน์

ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์
ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือไม่ตรงกับความต้องการ
การโฆษณาเกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค

ข้อควรระวังของผู้ประกอบธุรกิจในการขายสินค้าหรือให้บริการทางออนไลน์

1. ต้องเป็นบริษัทที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย
2. นำเสนอขายสินค้าหรือบริการตามวัตถุประสงค์ตามที่จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
3. ไม่นำเสนอขายสินค้าหรือบริการที่ผิดไปจากความจริงหรือใช้ข้อความเกินจริง
4. ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
5. การรับประกันคุณภาพสินค้า การคืนสินค้าหรือแลกเปลี่ยนสินค้าควรระบุให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่สร้างความสับสนให้กับผู้บริโภค



ข้อควรระวังสำหรับผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์

1. ต้องตรวจสอบว่าผู้ประกอบธุรกิจจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ โดยตรวจสอบจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. ประกอบธุรกิจมาเป็นเวลานานเพียงพอ และประกอบธุรกิจในหรือนอกวัตถุประสงค์
3. ระวังระวังเฟสบุ๊คปลอม อินสตาแกรมปลอม ที่เอาชื่อคนดังมาเป็นโปรไฟล์ หลอกลวงผู้บริโภค
4. การโฆษณาหรือการรีวิวสินค้าต้องไม่เกินความจริงหรือเหลือเชื่อ

5. ตรวจสอบการตอบคำถามของผู้ขายสามารถตรวจสอบได้จากการตอบคำถามในกระดาน (Webboard) ว่าผู้ขายหมั่นตอบคำถามของลูกค้าหรือไม่ และเอาใจใส่ลูกค้าหรือไม่

6. การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ ต้องชำระเข้าบัญชีของบริษัทเท่านั้น ไม่ควรชำระเงินผ่านบัญชีส่วนตัว

7. การซื้อสินค้าประเภทใช้แล้วหรือสินค้ามือสอง จะต้องขอรายละเอียดเกี่ยวกับการจดทะเบียน เอกสารเกี่ยวกับแสดงกรรมสิทธิ์

8. การซื้อสินค้าที่มีราคาสูงควรเดินทางไปพบที่สำนักงานของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อตรวจสอบว่ามีอยู่จริงหรือไม่อย่างไร เพราะภาพที่แสดงทางอินเทอร์เน็ตอาจเป็นภาพที่ตัดต่อหรือตกแต่งให้ดูดี หรืออาจเป็นของปลอมก็เป็นได้

9. ดูแลเงื่อนไขการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขาย

ตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์

1. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341, มาตรา 342, มาตรา 343

2. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 มาตรา 27, มาตรา 31, มาตรา 69, มาตรา 70

3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 มาตรา 14, มาตรา 16

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522



การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องจดทะเบียนต่อ สคบ.



ผู้ประกอบการที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลมีหน้าที่ต้องไปจดทะเบียนต่อ สคบ. ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ก่อน จึงจะทำการค้าได้

ทำไมธุรกิจซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตต้องจดทะเบียน

เพื่อให้สามารถตรวจสอบหรือติดตามผู้ประกอบการหรือบุคคลผู้ค้าขายได้ หากมีกรณีละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือการร้องเรียนต่างๆ เกิดขึ้น

ใครที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนเพื่อทำการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต

1. เจ้าของเว็บไซต์ที่จดทะเบียนเว็บไซต์ไว้เพื่อขายสินค้าของตนเอง
2. คนกลางในการนำสินค้าของบุคคลอื่นมาขายผ่านหน้าเว็บไซต์ เจ้าของเว็บไซต์ต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับชนิดหรือประเภทของสินค้า ชื่อที่อยู่ของเจ้าของผลิตภัณฑ์ วิธีการซื้อขาย เงื่อนไขต่างๆ ให้นายทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงทราบด้วย
3. บริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลธรรมดา ที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้นำเข้าหรือผู้แทนจำหน่าย หรือผู้ขาย หากจดทะเบียนเว็บไซต์เพื่อค้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นของตนเอง โดยไม่ผ่านเว็บไซต์ที่เป็นสื่อกลาง
4. ธุรกิจตลาดแบบตรง รวมถึง บุคคลที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านสื่ออื่นๆ ด้วย เช่น สื่อโทรศัพท์ โทรสาร หรือเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ



ใคร? ที่ไม่ต้องจดทะเบียน

บุคคลที่เป็น เจ้าของผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต หรือผู้นำเข้า ที่นำสินค้าไปโพสต์ขายผ่านเว็บไซต์คนกลาง

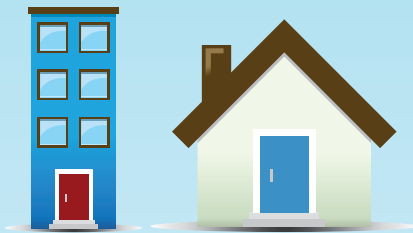
ธุรกิจใดที่ไม่ต้องจดทะเบียน

บริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลธรรมดา ที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้นำเข้าหรือผู้แทนจำหน่าย หรือผู้ขาย ที่ประสงค์เพียงโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านสื่อเพียงอย่างเดียว โดยมีได้ประสงค์หรือมุ่งที่จะทำการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านสื่อ บทกำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน

ผู้ใดประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (ค้าขายสินค้าผ่านสื่อ) โดยไม่จดทะเบียน ธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับรายวันอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ (มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545)



รู้ไว้ได้ประโยชน์



“สิทธิของผู้เช่าหอพัก ทาวน์เฮาส์ แมนชั่น อพาร์ทเมนต์”

ผู้บริโภคซึ่งจำเป็นต้องเช่าหอพัก ทาวน์เฮาส์ แมนชั่น อพาร์ทเมนต์ ท่านเคยพบกับปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมเหล่านี้หรือไม่ ผู้ให้เช่าบังคับให้ต้องเช่า ไม่ต่ำกว่า 3-4 เดือน หากย้ายก่อนกำหนดจะไม่คืนเงินประกัน ทำสัญญาห้องชุดโดยวางเงินประกันแต่เมื่อขอย้ายออกก่อนครบสัญญาเช่าผู้ให้เช่าไม่คืนเงินประกัน หักค่ามัดจำมากเกินไปเกินความจำเป็น เช่น คิดค่าพัดลมเพดานสกปรก 200 บาท เพดานสกปรก 100 บาท ผนังเป็นรอย 300 บาท ซึ่งความจริงแล้วควรหักรวมกันไม่เกิน 500 บาท หรือกรณีอาคารเช่าเปลี่ยนกรรมสิทธิ์เจ้าของใหม่แต่เจ้าของรายเดิมไม่คืนเงินประกัน

นอกจากนี้ยังหักประกันในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่น ผู้เช่าได้ทาสีห้องทั้งที่ยังอยู่ในสัญญาเช่าแล้วหักเงินมัดจำจากผู้เช่า หรือคิดค่าเสียหายที่เกินราคาจริงของสินค้า ปัญหาเหล่านี้ผู้บริโภคทราบหรือไม่ว่าท่านมีสิทธิอะไร และควรใช้สิทธิอะไรบ้าง ?

สัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์มีลักษณะเป็นสัญญาต่างตอบแทน ผู้เช่าและผู้ให้เช่ามีหน้าที่จะต้องกระทำต่อกัน เช่น ผู้เช่าจะต้องจ่ายค่าเช่า ส่วนผู้ให้เช่าก็ต้องให้สิทธิในการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ที่ระบุในสัญญาเช่าฯ ลักษณะของสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์นั้น ตามกฎหมายกำหนดให้ดำเนินการดังนี้

- ทำหลักฐานเป็นหนังสือสัญญาเช่าให้ชัดเจน
- ต้องมีข้อความที่ระบุว่าใครเช่าอะไรจากใคร ทรัพย์สินที่เช่าคืออะไรเป็น บ้าน ทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์ หอพัก แมนชั่น อพาร์ทเมนต์ หรือที่ดิน เป็นต้น
- มีระยะเวลายาวนานเท่าไร เริ่มต้นตั้งแต่เมื่อใดและสิ้นสุดลงเมื่อไร
- ค่าเช่ามีจำนวนกี่บาท
- กำหนดชำระค่าเช่าเป็นอย่างไร ต่อเดือนหรือต่อปี
- ต้องมีการลงนามระหว่างผู้เช่ากับผู้ให้เช่า รวมไปถึงเงื่อนไขอื่นๆ ระหว่างผู้เช่าและผู้ให้เช่า เช่น การต่อสัญญาเช่า การยกเลิกสัญญาเช่า การปรับราคาเช่า
- รวมถึงการดำเนินการกรณีผู้เช่าไม่จ่ายค่าเช่า เป็นต้น

โดยรูปแบบของสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์นั้นกฎหมายกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือมิฉะนั้นแล้วจะไม่สามารถฟ้องร้องบังคับคดีได้

ที่ผ่านมามีหลายกรณีที่ผู้บริโภค “ไม่รู้” จนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบการให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ขึ้นมา อาทิ กรณีของการทำสัญญากันระหว่างผู้เช่ากับผู้เช่าต้องอาศัยก่อน 3-4 เดือนจึงได้รับคืนเงินประกัน กรณีที่ย้ายออกหากย้ายออกก่อนระยะเวลาที่ตกลงไว้ผู้ให้เช่าจะยึดเงินประกัน กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภค เพราะบางรายต้องย้ายสถานที่ทำงานซึ่งไกลจากที่พักหรือไม่อาจทนต่อสภาพแวดล้อม แต่ผู้บริโภคต้องจำใจเช่าอยู่ต่อไปให้ครบตามกำหนดมิเช่นนั้น ไม่ได้เงินประกันคืน โดยเงินประกันเฉลี่ยรายละ 3,000-7,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริโภคยังไม่รู้กฎหมายในการคุ้มครองผู้เช่า จึงมีหลายรายไม่ได้ร้องเรียน เพียงแต่เข้าใจว่าได้ทำสัญญากับผู้ให้เช่าแล้วจึงต้องยอมทนอยู่เพื่อได้เงินประกันคืนในเรื่องดังกล่าวได้มีคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศให้ธุรกิจการให้เช่าที่เรียกเงินประกันเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานรับเงิน พ.ศ. 2549 ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 โดยบังคับให้ผู้ให้เช่าต้องคืนเงินประกันไม่ว่ากรณีโดยกเว้นหักค่าเสียหายที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ซึ่งจะช่วยคุ้มครองไม่ให้ผู้เช่าต้องเสียเปรียบการทำสัญญาโดยเฉพาะการรับเงินประกันคืน หากผู้บริโภครายใดที่เดือดร้อนกรณีผู้ประกอบการไม่คืนเงินร้องเรียนที่ สคบ. ได้



ผู้เช่าควรรู้



1. ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิเรียกเอาค่าเช่าจากเงินประกัน และทรัพย์สินของผู้เช่า เพราะเงินประกันนั้นไม่ได้มีไว้เพื่อประกันค่าเช่า แต่เป็นการประกันไว้สำหรับความเสียหายจากการเช่าของผู้เช่าที่อาจเกิดแก่่อสังหาริมทรัพย์

2. ส่วนทรัพย์สินของผู้เช่าที่อยู่ในอสังหาริมทรัพย์นั้น ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิที่จะเคลื่อนย้ายหรือนำออกจำหน่ายซึ่งจะมีความผิดฐานบุกรุกตามกฎหมายอาญา แต่ในบางกรณีผู้ให้เช่าสามารถหน่วงเหนี่ยวเอาไว้จนกว่าจะมีการจ่ายค่าเช่าได้ ถ้าหากมีการระบุให้สิทธิผู้ให้เช่าไว้ในสัญญาเช่า

3. ผู้ให้เช่ามีสิทธิเปลี่ยนข้อกำหนดในสัญญา โดยไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้เช่ารับรู้การแก้ไขใดๆ ในสัญญา ทั้งผู้เช่า และ ผู้ให้เช่าต้องเซ็นกำกับรับรู้จากการแก้ไขนี้ทั้งสองฝ่าย

4. กรณีผู้เช่าค้างค่าเช่า ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิยึดบ้านคืน เปลี่ยนล็อคประตู ย้ายของออก โดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า หากผู้เช่าไม่จ่ายเงินค่าเช่าตามกำหนดในสัญญา ผู้ให้เช่าต้องบอกเลิกสัญญาก่อนอย่างน้อย 15 วัน ฟ้องเรียกค่าเสียหาย หากผู้เช่ายังไม่ออก ต้องทำการฟ้องขับไล่ต่อไป ให้ใช้อำนาจศาลในการขับไล่แทน

5. กรณีผู้เช่าค้างค่าเช่า ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิตัดน้ำ ตัดไฟ เพื่อไล่ผู้เช่า เพราะถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้เช่า เป็นการรบกวนสิทธิของผู้เช่าในการครอบครองและใช้ประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์ที่เช่าอยู่ มีความผิดตามกฎหมาย

6. ผู้เช่าต้องดูแลทรัพย์สินที่เช่านั้นให้เหมือนทรัพย์สินนั้นเป็นของตัวเอง ใช้ทรัพย์สินอย่างระมัดระวัง



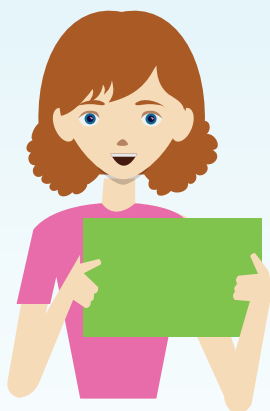
ผู้ให้เช่าควรรู้



1. ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิเข้าในสถานที่ให้เช่าโดยพลการโดยไม่มีการแจ้งให้ทราบ อาจจะทำผิดต่อข้อกฎหมายได้ หากจะเข้าไปในสถานที่ให้เช่า ผู้ให้เช่าควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า อย่างน้อย 1-2 วัน ก่อนการเข้าบ้านเช่า เว้นเสียแต่เป็นการเข้าไปซ่อมแซมใหญ่เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

2. ระบุจุดประสงค์ในการเช่าให้ชัดเจนในสัญญาว่าเป็นการเช่าเพื่อพักอาศัย เพราะจะสามารถยกเลิกสัญญาได้ถ้าผู้เช่าทำผิดสัญญาเช่า ผู้เช่าบ้านเพื่อพักอาศัยต่อมาใช้สถานที่ให้เช่าเป็นร้านอาหาร ซึ่งเป็นการผิดวัตถุประสงค์ของการเช่า และอาจเกิดความเสียหายต่อสถานที่ให้เช่าได้

3. ซ่อมแซมใหญ่ในทรัพย์สินที่ให้เช่า โดยผู้ให้เช่ายังมีหน้าที่ที่จะบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้านระหว่างที่ให้เช่าอยู่ด้วย ผู้ให้เช่ามีหน้าที่ที่จะต้องออกเงินค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม



เรื่องน่ารู้....ก่อนเซ็นสัญญาเช่าหอพัก



ก่อนลงมือเซ็นสัญญาเช่าหอพักควรทำการศึกษารายละเอียดต่างๆ ให้รอบคอบ เพื่อรักษาสวัสดิ์ของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาจะได้เรียกร้องได้ไม่ถูกเอาเปรียบ

1. ค่าเช่าล่วงหน้า ตามกฎหมายเจ้าของหอพักจะเรียกเก็บเงินได้ไม่เกินราคา ค่าเช่า 3 เดือน หากมีการเก็บค่าเช่าล่วงหน้าเกินสามารถทวงคืนได้ และไม่จ่ายตามที่ระบุไว้ในสัญญาได้เช่นกัน

2. ค่าเช่า สัญญาเช่าหอพักต้องมีการระบุให้ชัดเจนว่าแต่ละเดือนต้องจ่าย ค่าเช่าเท่าไร กำหนดวัน – เวลา ที่ต้องชำระ รวมถึงระบุหากว่าจ่ายค่าเช่าล่าช้า หรือไม่จ่ายเลย จะมีการเตือน การปรับ หรือมีบทลงโทษอย่างไร

3. ค่าประกันหอพัก ต้องมีความเหมาะสมกับสภาพห้อง ต้องระบุรายละเอียด ความเสียหาย ที่สามารถหักได้จากค่าประกัน

4. ค่าน้ำ – ค่าไฟ ต้องคิดตามมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟ หน่วยละเท่าไร และมีใบเสร็จแจ้งให้ทราบด้วย

5. ค่าปรับต่างๆ ตรวจสอบก่อนว่าในสัญญาเช่าหอพักมีกฎระเบียบอะไรบ้าง และมีค่าปรับ หรือลงโทษอย่างไร หากไม่ระบุเราก็มีสวัสดิ์ที่จะไม่จ่าย

6. ค่าบริการอื่นๆ เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าจอดรถ ค่าทำความสะอาด ค่ารักษาความปลอดภัย ค่าฟิตเนส ฯลฯ ต้องตรงกับความจริงหรือเปล่า รวมถึงต้องมีการออกหลักฐานการรับเงินทุกครั้งด้วย

7. สำรวจสภาพห้อง และข้าวของเครื่องใช้ หากสภาพความไม่เป็นจริงสามารถเรียกร้องสิทธิ์ตามสัญญาได้เช่นกัน

8. ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ – นามสกุล ความถูกต้องของผู้เช่าและเจ้าของหอพัก เวลามีปัญหาอะไรจะได้เอาผิดถูกคน

9. อ่านสัญญาให้ครบทุกข้อเพื่อสิทธิ์ของตัวเอง





SALE

“ฉลากสินค้าสำคัญอย่างไร?”



-35%

ในชีวิตประจำวันผู้บริโภคสามารถพบเห็นฉลากสินค้าได้ทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นฉลากยา ฉลากอาหาร ฉลากเครื่องสำอาง ฉลากเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือฉลากสินค้าอื่นๆ อีกมากมาย แล้วฉลากสินค้ามีความสำคัญกับผู้บริโภคอย่างไร ?

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดว่า “ฉลาก” หมายถึง รูป รอยประดิษฐ์ กระดาษหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุ หรือหีบห่อบรรจุสินค้าหรือสอดแทรก หรือรวมไว้กับสินค้า หรือภาชนะบรรจุ หรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“ฉลากของสินค้า” (ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522) จะต้องระบุข้อความดังนี้

- ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร กรณีที่เป็นสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาเพื่อขาย จะต้องระบุประเทศที่ผลิตด้วย เช่น โทรศัพท์สีคอมพิวเตอร์ สมุดพิมพ์เขียน น้ำหอมปรับอากาศ ผลิตในประเทศญี่ปุ่น ผลิตในประเทศมาเลเซีย ฯลฯ

- ชื่อผู้ประกอบการหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้ผลิตเพื่อขายในประเทศไทย

- ชื่อผู้ประกอบการหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

- สถานที่ตั้งของผู้ผลิตเพื่อขายหรือของผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

- ต้องแสดงปริมาณ หรือขนาด หรือปริมาตร หรือน้ำหนักของสินค้า เช่น น้ำหนักสุทธิ 2 กิโลกรัม ยาว 5 นิ้ว จำนวน 100 ใบ ขนาดใหญ่พิเศษ ฯลฯ

- ต้องแสดงวิธีใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าสินค้านั้นใช้เพื่อสิ่งใด เช่น ใช้ทำความสะอาดพื้นไม้หรือพื้นกระเบื้อง ภาชนะเคลือบใช้ตั้งบนเตาไฟ ฯลฯ

- ข้อเสนอแนะในการใช้หรือห้ามใช้ เพื่อความถูกต้องในการใช้ที่ให้ประโยชน์แก่ผู้บริโภค เช่น ห้ามใช้ของมีคมกับการแช่น้ำแข็งในตู้เย็น ควรเก็บสินค้าไว้ในที่ร่มและไม่เปียกชื้น ฯลฯ

- คำเตือน (ถ้ามี)

- วัน เดือน ปี ที่ผลิต หรือ วัน เดือน ปี ที่หมดอายุ หรือ วัน เดือน ปี ที่ควรใช้ก่อน (ถ้ามี) เช่น ผลิตเมื่อ 30 เมษายน 2556 ควรใช้ก่อน 30 เมษายน 2557

- ราคา ต้องระบุหน่วยเป็นบาท และจะระบุเป็นเงินสกุลอื่นด้วยก็ได้

สำหรับการแสดงข้อความในฉลากสินค้าต้องใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ ในกรณีที่สินค้านั้นๆ มีกฎหมายของหน่วยงานราชการอื่นควบคุมในเรื่องฉลากอยู่แล้ว ก็ให้จัดทำฉลากตามกฎหมายนั้นๆ เช่น อาหารต้องจัดทำฉลากตามพระราชบัญญัติอาหาร ยาต้องจัดทำฉลากตามพระราชบัญญัติยา เครื่องสำอางต้องจัดทำฉลากตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ต้องจัดทำฉลากตามพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ซึ่งอยู่ในความควบคุมของกระทรวงสาธารณสุข ปุ๋ยต้องจัดทำฉลากตามพระราชบัญญัติปุ๋ยซึ่งอยู่ในความควบคุมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ฯลฯ

เมื่อฉลากสินค้าเป็นแหล่งข้อมูลในการอุปโภคและบริโภคของผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดสิทธิที่ผู้บริโภคจะต้องได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือก่อนใช้สินค้าหรือบริการ หยุดให้ความสำคัญอ่านฉลากสักนิดเพื่อคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค



การคุ้มครองผู้บริโภค....**ด้านฉลาก**

สินค้าอะไรบ้างเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ประเภทที่ 1

กฎหมายกำหนดให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้ามาระวางจำหน่ายเพื่อขาย

ประเภทที่ 2

สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ เนื่องในการใช้สินค้า หรือโดยสภาพของสินค้านั้น หรือเป็นสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ

ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก

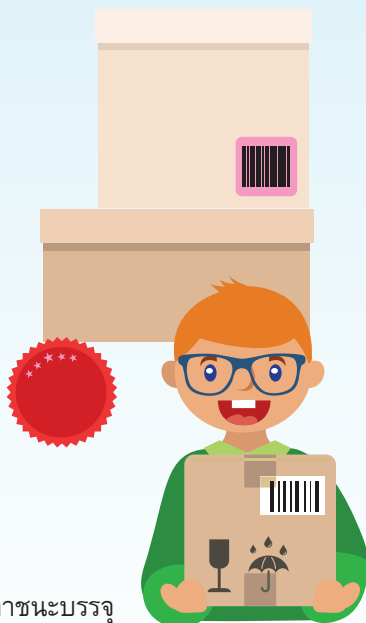
1. ต้องตรงต่อความเป็นจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสาระสำคัญของสินค้านั้น
2. ต้องเป็นภาษาไทยหรือภาษาไทยกำกับกับภาษาต่างประเทศ สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน

ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลากต้องระบุ

ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า
กรณีสั่ง-นำเข้าให้ระบุประเทศที่ผลิต
ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน
สถานที่ตั้ง ที่สามารถติดต่อได้จริง
ขนาด, มิติ, ปริมาณ, ปริมาตร, น้ำหนัก

การแสดงฉลากสินค้าต้องแสดงไว้ที่

- ตัวสินค้า
- ภาชนะบรรจุ หรือหีบห่อ
- สอดแทรก หรือรวมไว้กับสินค้า
- เอกสารหรือคู่มือ
- ป้าย ที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุ



โทษ

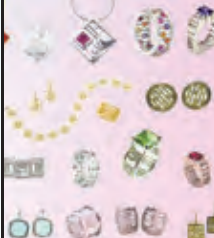
ผู้ขายสินค้าที่ควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลาก หรือมีฉลากแต่แสดงฉลากไม่ถูกต้อง หรือใช้ฉลากที่ถูกสั่งเลิกตามมาตรา 33 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ผลิตเพื่อขาย หรือสั่ง หรือนำเข้าเพื่อขายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

เจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการด้วยการโฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความเท็จ หรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สินค้าเฉพาะประเภทใดบ้าง?

ที่ สคบ. ประกาศให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

			
ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจน	ข้าวสารบรรจุถุง	ทองรูปพรรณ	แปรงสีฟัน
			
อัญมณีเจียรไนและเครื่องประดับอัญมณีเจียรไน	เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า	ผลิตภัณฑ์พลาสติก	บอแร็กซ์

			
เครื่องเล่นชนิดที่มีล้อเลื่อน		น้ำมันเนกประกอบค์	ภาชนะและเครื่องใช้เมลามีนสำหรับอาหาร
			
ที่นอน	รถจักรยานยนต์	เครื่องทำน้ำเย็น	ผลิตภัณฑ์ช่วยในการพยุงตัวเด็ก
			
ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม	รถยนต์ใช้แล้ว	อุปกรณ์เครื่องเล่นสนาม	ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบของแร่ใยหิน
			
ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ	ปืนอัดลมเบาที่จำลองเลียนแบบอาวุธปืนจริง	ไม้ตียุงไฟฟ้า	ดอกไม้เพลิง
			
อ่างอาบน้ำสำหรับเด็ก	ภาชนะและเครื่องใช้เหล็กกล้าไร้สนิมสำหรับอาหาร	สีผสมสารตะกั่ว	

เลือกที่จะสวย..อย่างคุ้มค่าและปลอดภัย เลือกสถานเสริมความงามที่ได้มาตรฐาน



เมื่อ**ความสวย...สามารถสร้างได้** หนุ่มสาวยุคใหม่จึงหันหน้าเข้าหาคลินิกเสริมความงามที่มีกระจายอยู่ทั่วทุกหนแห่ง เพื่อแปลงโฉม “ศัลยกรรม” บนใบหน้าหรือแม้แต่เรือนร่าง ให้สวย ดูดี สมความปรารถนา แต่ในทางกลับกัน หากศัลยกรรมออกมาแล้วส่งผลกระทบต่อร่างกาย ความเสียหายที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อผู้ใช้บริการที่อาจต้องมานั่ง**“บำบัดรักษา”** แทนที่จะ**“สวยอย่างคุ้มค่าและปลอดภัย”**

เมื่อกล่าวถึงสุขภาพจิตที่ว่า **“ใจงามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง”** สำนวนนี้ก็ยิ่งใช้ได้กับทุกยุคทุกสมัยโดยเฉพาะปัจจุบัน ที่ถือได้ว่าภาพลักษณ์มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนวัยหนุ่มสาว จึงต้องหันมาใส่ใจและดูแลบุคลิกภาพ รวมไปถึงรูปร่างหน้าตาให้ดูดีมากขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจ เปิดโอกาสทางธุรกิจ หรือแม้แต่การพบปะทางสังคม ทางเลือกหนึ่งของคนส่วนใหญ่ที่ต้องการปรับเปลี่ยนตนเอง และ พึ่งหวังประโยชน์จากการสร้างความพึงพอใจในรูปแบบของการเปลี่ยนภาพลักษณ์ ความสวยงามให้ดูชัดเจนขึ้น ความคาดหวังทั้งหมดจึงตกอยู่ที่บรรดา **“สถานเสริมความงาม”** หรือ “คลินิกเสริมความงาม”ทั้งหลาย

ถ้าพูดถึงธุรกิจเสริมความงาม เรียกได้ว่าธุรกิจนี้กำลังได้รับความนิยม และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมๆ กับความก้าวหน้าทางการแพทย์ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่บุคคลที่ต้องการลดความผิดปกติบางอย่าง หรือเสริมสัดส่วนต่างๆ ของร่างกายให้ดูดีขึ้น แต่ปัญหาที่พบจากเรื่องการเข้าใช้บริการสถานเสริมความงาม ก็นับเป็นเรื่องที่น่าตกใจอยู่เหมือนกัน ตรงที่มีผู้บริโภคหลายรายขอความเป็นธรรมจากหลากหลายกรณีทั้งศัลยกรรมแล้วพบความเปลี่ยนแปลงที่ไม่พึงประสงค์ ผลจากการผ่าตัดเกิดการบวมและติดเชื้อ หรือกรณีที่คลินิกที่ให้บริการนั้นปิดให้บริการไปแล้ว กรณีเหล่านี้คือ นอกจากความเสียหายจะเกิดขึ้นกับร่างกายแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ใช้บริการ และที่สำคัญคือส่งผลกระทบต่อวงการธุรกิจเสริมความงามอื่นๆ เพียงเพราะความไม่ได้มาตรฐานของการรักษา ความไม่เชี่ยวชาญของแพทย์ หรือแม้แต่ความไม่รอบคอบที่จะตรวจสอบหรือพิจารณาเลือกใช้บริการที่ได้มาตรฐานแน่นอนว่า ผลเสียย่อมมีมากกว่าผลดีอย่างแน่นอน จึงขอฝากให้ผู้ที่คิดจะใช้บริการสถานความงาม พิจารณาสักนิด เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของทุกท่าน

โดยการสังเกตดังนี้

1. ในร้านต้องแสดงใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการ
2. หน้าร้านต้องมีแผ่นป้ายขนาดใหญ่แสดงชื่อสถานบริการที่ชัดเจน
3. ผู้ให้การรักษาต้องเป็นแพทย์
4. ต้องมีป้ายและรูปถ่ายของผู้ประกอบวิชาชีพ
5. มีเลขที่ใบอนุญาตให้ประกอบโรคศิลปะของแพทย์

อย่างไรก็ดี นอกจากจะต้องเลือกใช้บริการสถานเสริมความงามที่ปลอดภัยได้มาตรฐานแล้ว ส่วนหนึ่งก็ต้องยอมรับว่าการเสริมความงามทุกชนิดมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้โอกาสทางการรักษาสามารถได้ผลลัพธ์ดีขึ้น แต่ในทางกลับกันอย่าลืมนึกว่าโอกาสเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการใช้บริการนั้น สามารถเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ฉะนั้นผู้บริโภคจึงต้องไตร่ตรองหาข้อมูลต่างๆ ให้ดีก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไรสักอย่าง ดีกว่าต้องมาพูดทีหลังว่า “รู้แบบนี้...ไม่น่าทำเลย”



ร้องเรียน **คลินิก หรือ สถานพยาบาล สำนักสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ**
โทร. 02 590 1997
ตำรวจนัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด



“บริการหลังการขาย” อีกเรื่องสำคัญก่อนคิดซื้อรถ

ก่อนที่จะซื้อรถสักคัน คนส่วนมากมักมองที่รูปลักษณ์ภายนอกของรถ ฟังก์ชันการใช้งาน หรือสมรรถนะในการขับขี่ยิ่งเท่านั้น แต่อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาประกอบการตัดสินใจ คือ การบริการหลังการขาย เพราะนั่นคือสิ่งที่สามารถอุ่นใจได้ภายหลังที่ได้รถคันนั้นไปครอบครอง รวมทั้งโปรแกรมบริการหลังการขายที่ที่น่าสนใจ ซึ่งจะขอแนะนำ 4 ข้อสำคัญก่อนเลือกซื้อรถ ดังนี้

1. โปรแกรมบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ หลังจากที่ได้ซื้อและใช้รถไปสักระยะหนึ่งแล้ว ควรจะนำรถเข้าเช็คที่ศูนย์บริการเพื่อให้รถมีความปลอดภัยและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะจะพิจารณาจาก 2 หลักเกณฑ์ คือ ระยะเวลานับตั้งแต่ออกรถ และ ระยะทางในการวิ่งใช้งานรถยนต์ ซึ่งหากอย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อน นั่นคือเวลาที่ต้องนำรถเข้าเช็คศูนย์บริการแล้ว โดยอาจนำระยะเวลาของการรับประกันนี้ มาพิจารณาการเลือกซื้อรถ ซึ่งแล้วแต่นโยบายบริษัท จะเป็นระยะเวลา 3 ปี หรือ 5 ปี รวมถึงระยะทาง 1 แสนกม.

2. บริการช่วยเหลือฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง อีกหนึ่งบริการที่มีความจำเป็น เพราะเหตุฉุกเฉินสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ที่คิดกำลังจะซื้อรถ ควรพิจารณาว่าบริษัทที่มีบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชั่วโมงหรือไม่และมีค่าใช้จ่ายหรือไม่อย่างไร

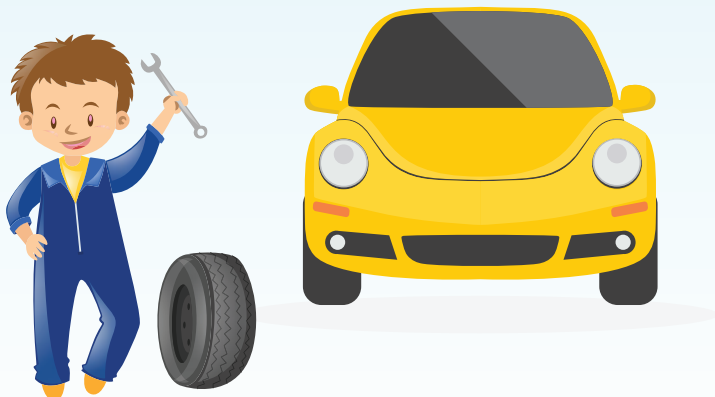
3. รับประกันจัดส่งอะไหล่ภายใน 24 ชั่วโมง อีกหนึ่งเรื่องสำคัญหากรถเสีย และจำเป็นต้องใช้รถ หากต้องรออะไหล่ล่าช้าแล้ว นั่นทำให้อาจไม่ได้ใช้รถในช่วงเวลาที่สำคัญ

4. ตรวจเช็คและซ่อมบำรุงด้วยช่างเทคนิคที่มีความชำนาญด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย หากต้องส่งมอบรถให้กับช่างที่มีความชำนาญและไว้วางใจได้ตรวจเช็คและซ่อมบำรุง จะช่วยลดความกังวลใจไปได้มากกว่าการที่ต้องนำรถไปเข้าบริการที่ศูนย์บริการภายนอก และนอกจากนั้นศูนย์บริการที่ได้มาตรฐาน และใช้เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาอันทันสมัย จะช่วยให้สามารถตรวจพบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และตรงจุด สามารถวิเคราะห์ปัญหาารถได้อย่างแม่นยำ รวดเร็วผ่านซอฟต์แวร์ ซึ่งช่วยลดเวลาในการซ่อมเพื่อส่งมอบรถคืนแก่ลูกค้าในเวลาที่รวดเร็ว

นอกจากนี้ สคบ. ได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการซ่อมรถยนต์ โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ได้ออกประกาศเรื่องให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการดังนี้

- ออกหลักฐานการรับเงินให้ผู้บริโภคทันที ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการซ่อมรถยนต์
- หลักฐานการรับเงินต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่า 2 มิลลิเมตร
- ภายในประกอบด้วยชื่อ ที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ
- รายละเอียดเกี่ยวกับยี่ห้อรุ่น หมายเลขเครื่องหมายเลขตัวถัง และหมายเลขทะเบียนรถ เลขไมล์
- วัน เดือน ปี ที่ ส่งซ่อมและรับรถ
- ในหลักฐานการรับเงินจะต้องระบุรายการอะไหล่ที่ทำการเปลี่ยนพร้อมทั้งระบุราคา
- ระยะเวลาการรับประกันของอะไหล่แต่ละชิ้นให้ชัดเจน

หากท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการซ่อมรถ ร้องเรียนได้ที่ สคบ. โทรสายด่วน 1166





สอบก่อน...ชื่อตัวเครื่องบินออนไลน์

สมาคมการบินระหว่างประเทศ หรือ IATA ได้มีการกำหนดให้สายการบินที่เป็นสมาชิกของสมาคมต้องเปลี่ยนมาใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในการสำรองที่นั่งของผู้บริโภค โดยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ จะบันทึกข้อมูลของผู้บริโภคที่ทำการจองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านระบบ Electronic Ticket หรือ E - Ticket เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขการจองบัตรโดยสาร (Booking Number) และ หมายเลขบัตรโดยสาร (Ticket Number) โดยผู้บริโภคต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางมาใช้อยืนยันในการชำระค่าโดยสารเครื่องบิน ซึ่งถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจากสายการบินต่างๆ

แต่ในขณะเดียวกัน สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคบางส่วนที่ถูกเอารถเอาเปรียบจากผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบิน โดยผู้บริโภคได้จองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ของผู้จำหน่ายแห่งหนึ่ง เพื่อเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งหลังผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าตั๋วเครื่องบินแล้วผู้จำหน่ายดังกล่าวได้ออกบัตรโดยสารเป็น E - Ticket ให้แก่ผู้บริโภค แต่เมื่อถึงกำหนดเวลาเดินทางปรากฏว่าตั๋วโดยสารเครื่องบินที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้จำหน่ายดังกล่าวไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากผู้จำหน่ายไม่ได้ชำระค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินให้กับสายการบิน ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถเดินทางโดยสารการบินดังกล่าวได้ และเมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินกับสายการบินที่ให้บริการ พบว่า ผู้จำหน่ายดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวแทนหรือนายหน้าในการจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินของสายการบินดังกล่าว ผู้บริโภคจึงได้ไปแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจและร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว



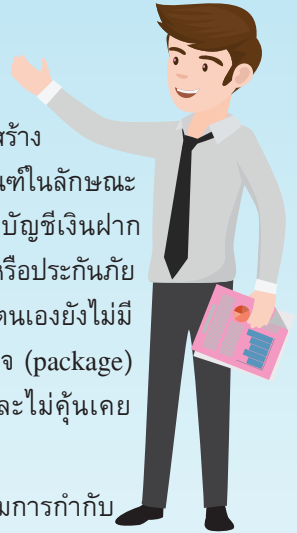
ดังนั้น ก่อนผู้บริโภคจะใช้บริการผู้จำหน่ายตั๋วเครื่องบินโดยสารผ่านเว็บไซต์ ควรตรวจสอบลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้จำหน่ายดังกล่าวว่าได้รับอนุญาตจากสายการบินให้เป็นตัวแทนหรือนายหน้าจำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือไม่ มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์หรือไม่ กรณีผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินแล้วให้ตรวจสอบกับสายการบินว่ารายละเอียดที่ระบุไว้บนตั๋วโดยสารดังกล่าวเป็นไปตามที่ระบุไว้หรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบการชำระค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินกับตัวแทนจำหน่ายและสายการบินก่อนถึงวันเดินทางทุกครั้ง ที่สำคัญต้องขอสำเนาและเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันและรักษาสิทธิของตนเอง กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับบัตรโดยสารเครื่องบินให้ดำเนินการติดต่อตัวแทนจำหน่ายและแจ้งให้สายการบินดังกล่าวทราบ เพื่อให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภค



สิทธิผู้บริโภค กับ การเสนอขายผลิตภัณฑ์จากธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารได้พัฒนารูปแบบจากการรับฝากเงิน และให้สินเชื่อแก่ลูกค้าทั้งในระดับผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชนทั่วไป โดยมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ เพื่อขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร โดยเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะควบคู่ หรือที่เรียกกันว่า Bundle เช่น เสนอให้ผู้บริโภคเปิดบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคลควบคู่กับการขายหน่วยลงทุนหรือประกันภัย ซึ่งผู้บริโภคอาจจะต้องซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินบางประเภทที่ตนเองยังไม่มีความต้องการ แต่ก็ต้องซื้อเนื่องจากธนาคารเสนอขายเป็นแพ็คเกจ (package) หรือผู้บริโภคอาจถูกชักจูงให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนและไม่คุ้นเคย ซึ่งอาจจะไม่เข้าใจหรือไม่ทราบถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงร่วมกันกำหนดแนวนโยบายให้ธนาคารถือปฏิบัติโดยยึดหลักสิทธิของผู้บริโภคโดยหลักๆ 4 ข้อคือ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการประมาทเลินเล่อของผู้ขายผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดห้ามธนาคารบังคับขายผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์และประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ให้ผู้บริโภคทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเพื่อเป็นเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ หรือให้ทำประกันชีวิตก่อนเมื่อขอใช้บริการเช่าตู้നിറภัย ธนาคารจึงต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง และผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ด้วย



ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคจะใช้บริการจากรถนาคารถขอข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์พร้อมข้อมูลผลตอบแทนในลักษณะแยกขายผลิตภัณฑ์และในลักษณะการเสนอขายผลิตภัณฑ์แบบควบคู่ หรือเป็นแพ็คเกจ พร้อมทั้งสอบถามค่าปรับในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ได้ โดยผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตนไม่ต้องการได้ เช่น รถนาคารถขอให้ทำประกันชีวิตควบคู่ด้วย ผู้บริโภคมีสิทธิขอให้รถนาคารถชี้แจงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระให้กับรถนาคารถได้อย่างละเอียดและหากเห็นว่าไม่คุ้มกับผลประโยชน์ ผู้บริโภคก็สามารถปฏิเสธที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับรถนาคารถนั้นได้



“รู้เท่าทัน...สินค้าอันตราย”

จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะทำให้มีสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยสินค้าบางชนิดอาจเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค ปัจจุบันคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกคำสั่งห้ามขายสินค้าที่เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค



ซึ่งสินค้านี้ดังกล่าวเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค โดยผู้ประกอบการมักจะอาศัยความอยากรู้อยากเห็น และความไม่รู้ของเด็ก นำสินค้าอันตรายที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งห้ามขายรวมถึงสินค้าประเภทอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายมาจำหน่ายตามร้านของชำ ตลาดนัด แหล่งชุมชนและบริเวณหน้าโรงเรียนเป็นจำนวนมาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ลงพื้นที่ตรวจสอบ พบว่า มีการจำหน่ายสินค้าประเภทของเล่นและขนมบรรจุซองต่างๆ ซึ่งเมื่อตรวจสอบ พบว่า สินค้าบางรายการไม่มีการจัดทำฉลาก หรือมีการจัดทำฉลาก แต่ฉลากไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ข้อความมีขนาดเล็ก ไม่สามารถอ่านได้อย่างชัดเจน มีการแสดงฉลากเป็นภาษาต่างประเทศ สีของเล่นฉูดฉาดและมีการใช้วัตถุอันตรายเป็นส่วนประกอบในของเล่น เมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้านี้ดังกล่าวไปเล่น โดยไม่มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายได้ จึงเห็นควรให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งห้ามขาย ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชน/เครือข่าย/ผู้ประกอบการธุรกิจมีความรู้ในการเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าได้อย่างปลอดภัย ดังนี้

1. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 9/2527 เรื่อง “ห้ามขายสินค้าของเล่นชนิดพองตัวเมื่อแช่น้ำ หรือตัวตุ่นน้ำ”

2. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 6/2529 เรื่อง ห้ามขายสินค้าเครื่องต้มน้ำไฟฟ้าที่ทำให้น้ำร้อนโดยผ่านกระแสไฟฟ้าเข้าไปในน้ำโดยตรง หรือเครื่องต้มน้ำไฟฟ้าแบบขั้วเปลือย

3. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 9/2548 เรื่อง ห้ามขายสินค้าที่เรียกว่า “ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ หรือลูกโป่งพลาสติก หรือ Blowing Balloon”

4. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 4/2550 เรื่อง ห้ามขายเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบ และใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง

5. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 9/2550 เรื่อง ห้ามขายสารที่ใช้ในวิธีไบโอเทคนิคเป็นการชั่วคราว

6. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 11/2550 เรื่อง ห้ามขายสินค้าเครื่องเล่นล่องแก่ง ชื่อ “อินเดียน่า ล็อก” (Indiana Log) ในสวนสยามเป็นการชั่วคราว

7. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 14/2551 เรื่อง ห้ามขายสินค้าเครื่องทำน้ำเย็นที่ใช้ตะกั่วเป็นตัวประสานรอยเชื่อมต่อของตะเข็บถึงน้ำหรือท่อส่งน้ำ

8. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 15/2551 เรื่อง ห้ามขายสินค้าภาชนะสำหรับปรุงหรือบรรจุอาหารใช้ตะกั่วเป็นตัวประสานรอยเชื่อมต่อ

9. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 10/2552 เรื่อง ห้ามขายสินค้าหลอดดัดฟันแฟชั่น

10. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 5/2556 เรื่อง ห้ามขายสินค้าอุปกรณ์ไฟฟ้าช็อตสำหรับแกลังคน

11. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ 9/2558 เรื่อง ห้ามขายหรือห้ามให้บริการสินค้า “บารากู บารากูไฟฟ้าหรือบูหรีไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติมบารากูไฟฟ้าหรือบูหรีไฟฟ้า”

บทลงโทษ ผู้ขายผู้ผลิต ผู้สั่งหรือนำเข้า สินค้าอันตราย ได้แก่

- ผู้ขายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

- ผู้ผลิต ผู้สั่งหรือนำเข้าต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี ปรับไม่เกิน 1 ล้านบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ



การคุ้มครองผู้บริโภค

ต้นโฆษณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา เป็นมาตรการหนึ่งของ “การคุ้มครองผู้บริโภค” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ในอันที่จะให้การคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง คำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ดังนั้น การโฆษณาเพื่อจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการต่างๆ จะต้องไม่ใช่ถ้อยคำ หรือข้อความโฆษณาที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

มาตรา 22 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

- (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยอ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม
- (3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
- (4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
- (5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ซึ่งจากแผนผังจะแสดงให้เห็นว่า

1. กรณีโทษทางอาญา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีความเห็นว่าการใช้ข้อความโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจใดมีลักษณะเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ตามมาตรา 22 วรรคสอง (1) และ (2) ต้องรับโทษทางอาญา ตามมาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คือ จำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และกรณีที่เป็นเจ้าของสื่อ จะต้องระวางโทษกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2555 หากเป็นความผิดต่อเนื่อง ต้องระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท และกรณีเป็นนิติบุคคล กรรมการผู้จัดการ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

2. กรณีโทษทางอาญา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีความเห็นว่าการใช้ข้อความโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจใดมีลักษณะเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการใช้ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ หรือข้อความที่จะทำให้เกิดการแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน หรือข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ตามมาตรา 22 วรรคสอง (3) (4) และ (5) ต้องรับโทษทางอาญา ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คือ จำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และกรณีที่เป็นเจ้าของสื่อ จะต้องระวางโทษ กึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หากเป็นความผิดต่อเนื่อง ต้องระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท และกรณีเป็นนิติบุคคล กรรมการผู้จัดการ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

3. กรณีโทษทางปกครอง ตามมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หากพบว่าผู้ประกอบธุรกิจใช้ข้อความโฆษณาฝ่าฝืนมาตรา 22 วรรคสอง (1)-(5)

- แก้ไขข้อความ วิธีการโฆษณา
- ห้ามใช้ข้อความ
- ห้ามโฆษณา
- ให้โฆษณาแก้ไขความเข้าใจผิด



ทั้งนี้ หากฝ่าฝืนคำสั่งดังกล่าว ต้องระวางโทษทางอาญาตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คือ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. สำหรับกฎกระทรวงที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ตามที่กำหนดในมาตรา 22 วรรคสอง (5) นั้น ได้แก่

- กฎกระทรวงฉบับที่ 5 ว่าด้วยเรื่อง การจัดให้มีการแถมพก/รางวัล/เสียงโชค และการแถม/ให้สิทธิ/ให้ประโยชน์โดยเปล่า
- กฎกระทรวงฉบับที่ 6 ว่าด้วยเรื่อง การโฆษณาสินค้า/บริการ รวมกับข้อความถวายพระพร
- กฎกระทรวงฉบับที่ 7 ว่าด้วยเรื่อง การโฆษณาขายห้องชุด/ที่ดินแปลงย่อย/ที่ดินพร้อมอาคาร



สิทธิของผู้ใช้บริการ...รถโดยสารสาธารณะ

สิทธิควรใช้...ก่อนเลือกใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพเกี่ยวกับบริการรถโดยสาร รวมทั้งความคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัย ที่ถูกต้องเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ ประเภท คุณภาพมาตรฐานของรถโดยสาร สิ่งที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสาร วันเวลาในการเดินทางและวันเวลาถึงที่หมาย ราคาค่าบริการ รายละเอียดในความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยประเภทสมัครใจที่ผู้ประกอบการมีให้ และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นที่เกี่ยวกับการบริการของรถโดยสาร หากผู้ให้บริการมีการแสดงข้อความเป็นเท็จหรือปกปิดความจริง และผู้โดยสารได้ตกลงจ่ายค่าโดยสารไปแล้วและมารู้ว่าถูกหลอกลวงในภายหลัง ผู้ให้บริการอาจมีความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน มีโทษจำคุกตลอดชีวิต

2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญา และราคาค่าบริการ ห้ามไม่ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินกว่าที่ทางการกำหนด

3. ผู้ใช้บริการมีอิสระในการเลือกใช้บริการรถโดยสารด้วยความสมัครใจและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

การที่ผู้ให้บริการรถโดยสารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเรียกให้คนขึ้นรถด้วยการส่งเสียงอื้ออึง หรือในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้อื่น หรือต้อน ดึงเหี่ยว หรือยึดยื้อผู้โดยสารหรือสิ่งของเพื่อให้ไปขึ้นรถโดยสารคันใดคันหนึ่ง ถือเป็นการผิดตามมาตรา 86 พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 โทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

สิทธิควรใช้...ขณะใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในทุกๆ ด้าน จากการใช้บริการรถโดยสาร



รถโดยสารต้องมีคุณภาพ มาตรฐานด้านความปลอดภัยตามหลักวิชาการ (ตามที่กฎหมายกำหนด) มีสภาพที่มั่นคงแข็งแรง



ไม่ก่อให้เกิดอันตราย หรืออาจทำให้เสื่อมเสียสุขภาพอนามัยแก่ผู้โดยสารได้ ผู้ขับขี่รถโดยสารต้องไม่อยู่ในสภาพหย่อนความสามารถ ไม่เมาสุราหรือเสพยาเสพติด ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด ไม่ขับรถโดยประมาทหรือนำพาอันตราย และขับขี่โดยคำนึงถึงความปลอดภัยหรือความเดือดร้อนของผู้อื่น ถนนและสัญญาณจราจรต้องเป็นไปตามมาตรฐาน สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารและผู้ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

รถโดยสารต้องมีคุณภาพ มาตรฐานด้านการบริการตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ให้บริการต้องให้บริการต่อผู้โดยสารด้วยความสุภาพ ไม่เสียดสี ดูหมิ่น ก้าวร้าว หรือแสดงกิริยาอื่นใดที่เป็นการไม่ให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่มีการสูบบุหรี่ คุยกัน หรือส่งเสียงรบกวนก่อความเดือดร้อน รำคาญในขณะที่ให้บริการ

สิทธิควรใช้...เมื่อถูกละเมิดหรือประสบภัย



1. ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนหรือฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เยียวยาหรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายจากการประกันภัย โดยไม่มีการประวิงเวลา หรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ หรือสิทธิการฟ้องคดีเรียกร้องค่าเสียหาย หากพบว่าได้รับความเสียหายเพิ่มเติมจากค่าเสียหายที่ได้รับมาแล้ว

3. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และสิทธิอื่นๆ ที่ถูกละเมิด

4. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายด้วยหลักแห่งพฤติการณ์ และความร้ายแรงแห่งละเมิด

5. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและของผู้อื่น



พึงจำไว้เสมอว่า เมื่อถูกละเมิดสิทธิ สิ่งที่ต้องทำโดยเร่งด่วน คือ การร้องเรียน ซึ่งหมายถึง การฟ้องร้องด้วย (หากจำเป็น) เพราะเป้าหมายของการฟ้องร้องหรือร้องเรียน คือ เพื่อให้ได้รับการแก้ไข เยียวยาในความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยความเป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนด สิ่งสำคัญเพื่อให้การร้องเรียนได้ผล คือ รู้ว่าเหตุเกิดที่ไหน รู้ว่าเกิดเมื่อไหร่ รู้ว่าเกิดอย่างไร รู้ว่าใครเป็นต้นเหตุ และรู้ถึงช่องทางการร้องเรียน ได้แก่



- ▶ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคโดยสาธารณะ: สายด่วน 1584
- ▶ ศูนย์รับร้องเรียนขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ: สายด่วน 184
- ▶ ศูนย์ความปลอดภัยคมนาคม 1356
- ▶ ตำรวจทางหลวง 1193

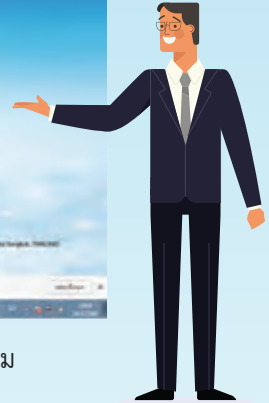


ขั้นตอน....การร้องเรียนออนไลน์

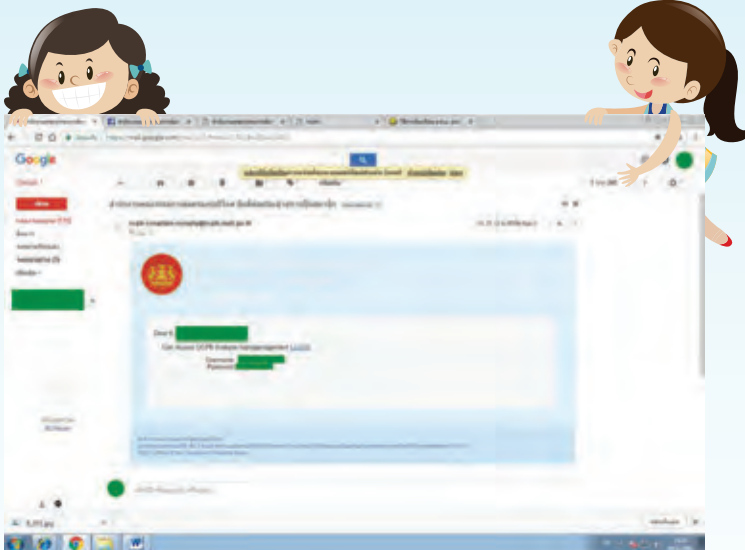
สคบ. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งจดหมายไปที่ สคบ. การร้องเรียนที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ส่งข้อมูลผ่านทาง E mail ที่ consumer@ocpb.go.th โดยผู้บริโภคสามารถรับแบบฟอร์มร้องเรียนพร้อมซองได้ที่เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขา โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และอีก 1 ช่องทางการร้องเรียนได้แก่ ทาง www.ocpb.go.th โดยมีวิธีการขั้นตอน ดังนี้

1. ไปที่ website : <http://www.ocpb.go.th/>
2. เลือกไปที่ ร้องเรียนออนไลน์





3. สมัครใช้งานด้วยข้อมูลจริง หากติดปัญหาหรือสงสัย เพิ่มเติม
โปรดติดต่อ 02 141 3487 หรือ 02 141 3490



4. เมื่อสมัครใช้งานได้ ท่านจะได้รับ ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน ส่งกลับให้ทางอีเมลล์

เตือนร้อนเรื่องอะไร? ควรไปร้องเรียนที่ไหนดี

เตือนร้อนเรื่อง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ร้องเรียนได้ที่
1. ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุมีพิษ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	www.fda.moph.go.th สายด่วน 1563
2. ไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านการรักษาพยาบาลหรือบริการของแพทย์	สำนักงานแพทย์สภา	www.tmc.or.th 02 590 1886
3. บริการสถานพยาบาลเอกชน (คลีนิคลดความอ้วน โพลีคลีนิค โรงพยาบาลเอกชน)	สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข	www.mr-dhss.moph.go.th/home 02 590 1997
4. ราคาสินค้า การกักตุนสินค้า ไม่ติดป้ายราคา มาตราชั่ง ตวง วัด คุณภาพ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น	กรมการค้าภายใน	www.dit.go.th สายด่วน 1569
5. พานิชอิเล็กทรอนิกส์	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	www.dbd.go.th สายด่วน 1570
6. การประกันภัยประเภทต่างๆ	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	www.doi.go.th สายด่วน 1186
7. คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	www.tisi.go.th 02 202 3300
8. สอบถาม ร้องเรียน การอนุญาตจัดสรรที่ดิน	กองควบคุมธุรกิจที่ดิน กรมที่ดิน	www.dol.moi.go.th 02 141 5555
9. คดีด้านเศรษฐกิจ	กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี	www.ecotecpolice.com 02 237 7535 02 234 1068
10. ด้านโทรคมนาคม มือถือแพงเกินไป เนื้อหารายการทีวีไม่น่าชม	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	www.nbtc.go.th สายด่วน 1200
11. ด้านการขนส่งมวลชน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ	www.bmta.co.th/ สายด่วน 1348 กระทรวงคมนาคม www.portal.mot.go.th/ สายด่วน 1356
12. ไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านการปกครอง	กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	www.dopa.go.th สายด่วน 1548
13. แร่ลูกโซ่ ธุรกิจเงินนอกระบบ	ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ กระทรวงการคลัง	สายด่วน 1359 www.1359.in.th



กระบวนการผลิตหนังสือเล่มนี้ช่วยลดโลกร้อน
ด้วยการชดเชยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 100%



สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย



คู่มือผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค



สคบ.
1 1 6 6



9 786162 352829