

สคป. คุ่มครองผู้บริโภคร

ISBN 974-468-205-1





คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการกิจหลักอย่างหนึ่งคือ การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมหลาณามัย ประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

เพื่อให้การเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้เข้าถึงประชาชนทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้จัดทำหนังสือ “สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค” ฉบับนี้ขึ้น โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย เนื้อหาครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนทั่วไปสามารถอ่านศึกษาหาความรู้ รู้หลักการในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม รวมทั้ง ยังให้ข้อมูลเพื่อผู้บริโภค อาจติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอคำแนะนำหรือร้องเรียนเมื่อถูกเอาเปรียบ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการซื้อสินค้าหรือบริการ และเนื่องจากหนังสือเล่มนี้มีประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ให้ความสนใจขอมาเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดทำพิมพ์ขึ้นใหม่ เป็นครั้งที่ 2 โดยได้แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาบางตอนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือ “สคบ.คุ้มครองผู้บริโภค” เล่มนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริโภคได้เข้าใจหลักและวิธีการในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างดี

(นายอนุวัฒน์ ธรรมธัช)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ในเล่ม

- ๑. สดบ. องค์การคุ้มครองผู้บริโภค..... 1
- ๒. ทุกท่านคือผู้บริโภค..... 2
- ๓. อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค..... 5
- ๔. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา..... 6
- ๕. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก..... 8
- ๖. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา..... 10
- ๗. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง..... 18
- ๘. การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย..... 20
- ๙. การดำเนินการต่อต้านผู้บริโภค..... 22
- ๑๐. ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค..... 26

(หน้า ๒๖ ในเล่ม)

ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน

จุดบ. องค์การคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนด
อำนาจหน้าที่ ของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไว้ดังนี้

- รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
อันเนื่องมาจากการกระทำของ
ผู้ประกอบการ



- ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการ
ศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการ
ศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและ
อันตรายที่อาจได้รับจากสินค้า
หรือบริการ



- ประสานงานกับส่วนราชการหรือ
หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือ
กำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

- ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ ของ
ผู้ประกอบการ ซึ่งกระทำการใด ๆ
อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของ
ผู้บริโภค

- สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัย
ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วย
งานอื่น



- ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้
และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการ
บริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด
และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มาก
ที่สุด

- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
มอบหมาย

ทุกท่านดีอู้บุ้บริโกด

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไข
เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2541 บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ดังนี้

1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนา
คุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือ
บริการ หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร จากการ
โฆษณาหรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจาก
ผู้ประกอบการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูล
เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิด
ความเข้าใจผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ



2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือ
บริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อ
สินค้าหรือบริการด้วยความสมัครใจมีอิสระในการ
ตัดสินใจโดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมทั้งปวง



4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำ
สัญญา หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูก
เอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ตัวอย่างเช่น สัญญาบัตร
เครดิตที่มีข้อสัญญาว่า การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการ
ใช้บัตร ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ยค้างชำระ
ผู้ประกอบการไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ประกอบ
ธุรกิจจะยกเลิกสัญญาการใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้
โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้บริโภคทราบ ไม่มีการระบุ
สิทธิของผู้บริโภคในการขอยกเลิกสัญญาบัตรเครดิต
ข้อสัญญาเหล่านี้ถือว่าเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการ
ใช้สินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภค
ใช้สินค้าหรือบริการได้ก็ตาม สินค้าหรือบริการ
นั้นต้องมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสม
แก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต
ร่างกายหรือทรัพย์สินในการใช้ตามคำแนะนำ
หรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือ
บริการนั้นแล้ว

5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความ
เสียหาย หมายถึง กรณีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการ
ละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิใน
การเรียกร้องให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าเสียหายที่เกิด
ขึ้นจากการกระทำนั้น เช่น อาจร้องเรียนที่สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นให้ดำเนินการช่วยเหลือ

การละเมิดสิทธิของผู้บริโภค



ผู้ประกอบการบางรายพยายามทำให้สินค้า
หรือบริการของตนได้รับความนิยมจากผู้บริโภคให้มากที่สุด
จึงได้คิดวิธีการส่งเสริมการขายที่ฉ้อฉลและ
และซับซ้อน จนบางครั้งอาจทำให้เกิด
การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้นได้ เช่น

4

▲ การละเมิดสิทธิในการรับรู้
ข่าวสาร โดยขายสินค้าหรือบริการ
ด้วยการโฆษณาหรือจัดทำฉลาก
สินค้าเป็นเท็จหรือเกินความจริง ก่อให้
เกิดความเข้าใจผิดจนทำให้ผู้บริโภค
ได้รับความเสียหาย

▲ การละเมิดสิทธิในด้านความ
ปลอดภัยโดยผู้ประกอบการบางราย
ที่เอาใจเอาเปรียบผลิตสินค้า หรือ
ให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานไม่คำนึงถึง
ความปลอดภัยของผู้บริโภค

▲ การละเมิดสิทธิในด้านสัญญา
โดยที่ผู้ประกอบการเป็นผู้วางสัญญา
ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถกำหนดเงื่อนไข
ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคได้



ปัญหาเหล่านี้ต้องร่วมกันแก้ไข ด้วยความร่วมมือ
ร่วมใจของผู้ประกอบการและผู้บริโภค

อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อสคบ.)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540

ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของ

บุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความ

คุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

อาสาสมัคร คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคกำลังดำเนินการตามนโยบาย
ของรัฐบาลในเรื่องการคุ้มครอง
ผู้บริโภคในด้านการสนับสนุนส่งเสริม
ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้วยการสมัครจัดตั้งอาสา
สมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (อสคบ.)
เพื่อสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค ใน
ระดับต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วน
ภูมิภาค

5

อสคบ. ช่วยเหลือตนและสังคมได้อย่างไร

- ▶ รู้จักปกป้องสิทธิของตน จีบจ่ายใช้สอยอย่างคุ้มค่าสมประโยชน์
- ▶ ช่วยเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ครอบครัวและชุมชน
- ▶ เป็นหูเป็นตาช่วยรัฐสอดส่องการประกอบธุรกิจไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค
- ▶ รวมกลุ่มผู้บริโภคให้เข้มแข็งมีอำนาจต่อรองได้
- ▶ ผู้ประกอบธุรกิจมีการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพ
ได้มาตรฐานทำให้เศรษฐกิจของประเทศเข้มแข็ง สังคมดี

อสคบ. ช่วยพัฒนาชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

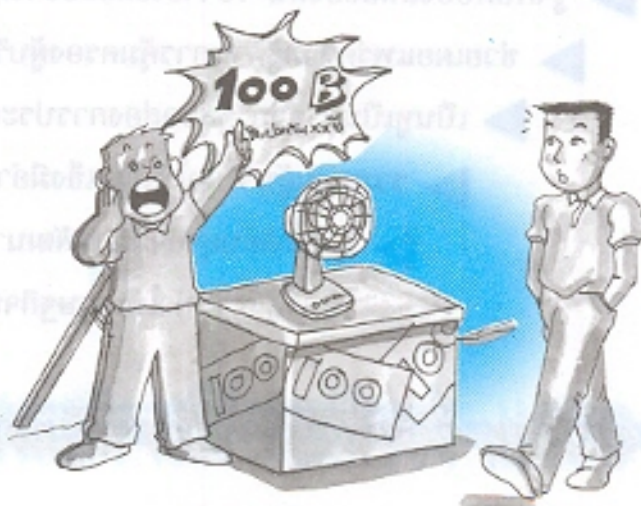
กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดว่า การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม และรวมถึงการโฆษณาในลักษณะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อผู้บริโภค

ลักษณะของข้อความโฆษณาที่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่

6

1 ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง เช่น การใช้ข้อความโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นมยูเอชที ว่าเป็นนมโตะ 100% ซึ่งเมื่ออ่านฉลากโภชนาการที่ข้างภาชนะบรรจุกลับมีส่วนผสมแยกให้เห็นว่าบางยี่ห้อมีส่วนผสมนมเพียง 50% หรือมากที่สุด 85% เท่านั้น

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



3 ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรง หรือโดยอ้อม ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ เช่น การโฆษณาใบห่วยในนิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการตั้งโต๊ะจำหน่ายเลขท้ายรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล และขายสิ่งพิมพ์ ลักษณะการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการโฆษณาที่ใช้ข้อความโดยตรง หรือโดยอ้อม ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย



4 ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน



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

7

ในกรณีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า ข้อความในโฆษณามีลักษณะอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้โฆษณาแก้ไขข้อความ หรือนำมาการใช้ข้อความบางอย่างในโฆษณา หรือนำมาใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา หรือไม่โฆษณาเพื่อแก้ไขข้อความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้ว

ก่อนซื้อหรือเห็นคำ อย่าหลงเชื่อโฆษณา ด้วยพิจารณาให้รอบคอบ

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากเป็นการออกกฎหมายของรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อมูลที่จริง อันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

ตัวอย่างการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก



ศคบ. มีมติ

ปรับบริษัทสยามฟูลทรีตี้

อินเตอร์ เคมีคอล จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศชนิดกึ่งยี่ห้อคิงส์เคสเค่า เพอร์ฟี แบร์ กลิ่นเลมอน และบริษัท บี.ไอ.พี จำกัด ผู้ผลิตน้ำหอมปรับอากาศยี่ห้อ อีปโปวันทัช ในความผิดคือ จัดทำข้อความในฉลากเป็นเท็จ รายละเอียด 37,500 บาท เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนว่าน้ำหอม ทั้ง 2 ยี่ห้อดังกล่าวใช้หมดเร็วผิดปกติจนน่าสงสัยว่าจะมีปริมาณ

บรรจุน้อยกว่าที่แจ้งไว้ ซึ่ง ศคบ.

ได้พิสูจน์แล้วปรากฏว่า มีปริมาณไม่ตรงกับที่ระบุไว้ที่ฉลากข้างขวด(ระบุไว้ 20 มิลลิลิตร แต่หลังจากการพิสูจน์ พบว่าบรรจุเพียง 15 มิลลิลิตร และ 18 มิลลิลิตร เท่านั้น)



ฉลากของสินค้าต้องระบุข้อความดังนี้

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

สินค้าที่ควบคุมผลจาก

- สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงาน
- สินค้าที่สั่งหรือนำเข้าเพื่อขาย
- สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ

เช่น ภาชนะพลาสติก เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้า

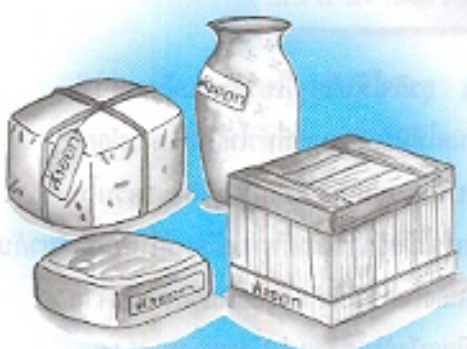
และเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า เป็นต้น

- สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดผลจาก

ของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคในการที่จะได้รับทราบ

ข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า เช่น สมุด ปากกา ลูกสั่น เซรามิกที่ใช้กับอาหาร

กระดาษเช็ดหน้า เป็นต้น



ข้อยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

สินค้าควบคุมผลจากต่อไปนี้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องติดฉลาก

- 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.ประกาศให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

10

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



▲ ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน ได้กำหนดให้มีสัญญาที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย การคิดค่าปรับเนื่องจากการผิดสัญญา และการค่าประกัน ซึ่งผู้บริโภคมีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 14 พฤษภาคม 2544

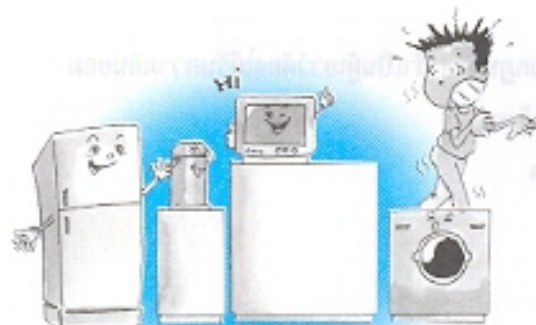


▲ ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้กำหนดให้มีข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ เช่น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะขอรับใบแจ้งรายการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่เดียวกันย้อนหลังในกรณีที่เกิดสงสัยในเรื่องค่าใช้จ่าย โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2544



▲ ธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ ข้อสัญญา มีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับ เช่น กรณีผู้เช่า รถได้ชำระเงินครบถ้วน ผู้ให้เช่าจะต้องดำเนินการจดทะเบียนรถให้เป็นชื่อของผู้เช่าชื่อภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ ผู้ให้เช่าได้รับเอกสารจำเป็นในการจดทะเบียนจากผู้เช่าชื่อ และผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับส่วนลดดอกเบี้ยเมื่อประสงค์จะ ชำระค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียว

โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กันยายน 2543



▲ ธุรกิจขายห้องชุด ได้กำหนดสาระสำคัญของ สัญญาให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคำมั่นว่าจะดำเนินการ ก่อสร้างให้แล้วเสร็จ และจะนำไปจดทะเบียน อาคารชุดเมื่อใด และในกรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถ ดำเนินโครงการอาคารชุดต่อไปได้ จะต้องคืนเงิน ที่ผู้บริโภคได้ชำระไปแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 15 กันยายน 2543

▲ ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้กำหนดให้มี สัญญาที่มีสาระสำคัญ เช่น การบอกเลิกสัญญา ผู้ให้เช่าซื้อต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้เช่าซื้อทราบ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน หรือกรณีผู้เช่าซื้อ ชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวกันเพื่อปิด บัญชีก่อนกำหนด ผู้ให้เช่าซื้อจะต้องให้ส่วนลด แก่ผู้เช่าซื้อตามอัตราที่ตกลงกันไว้ขณะทำสัญญา เป็นต้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2544



11



▲ ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถังก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจ จัดทำหลักฐานการรับเงินมอบให้แก่ผู้บริโภคในทันทีที่รับเงินประกัน จากผู้บริโภคที่ซื้อก๊าซ โดยหลักฐานต้องระบุข้อความว่า ผู้บริโภค มีสิทธิได้รับคืนเงินประกันเมื่อนำถังก๊าซมาคืนแก่ผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ค้าน้ำมันที่เป็นเจ้าของถังก๊าซหุงต้ม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 15 กุมภาพันธ์ 2543

หลักในการทำสัญญา

การทำสัญญา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะผู้ซื้อจะต้องลงชื่อผูกพันในหนังสือสัญญากับผู้ขาย การได้เปรียบเสียเปรียบของคู่สัญญาเกิดขึ้นกับหนังสือฉบับนี้ เพื่อความไม่ประมาทและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายหลัง จึงต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการทำสัญญาไว้ คือ

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

หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา สามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการค้าภายใน 166 ในส่วนภูมิภาคร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด



ความรู้ความเข้าใจและปัญหาของประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับเจ้าหน้าที่

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

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

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

ตอนที่ 3 ปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของประชาชนเกี่ยวกับการบริโภค

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

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

19. ท่านเคยซื้อสินค้าที่ถูกปลอมแปลงหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
20. ท่านเคยได้รับอันตรายจากกาใช้สินค้าและบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
21. ท่านเคยซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพไม่ตรงกับข้อความที่โฆษณาไว้หรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
22. ท่านเคยซื้อสินค้าที่มีคุณภาพไม่ตรงกับข้อความที่ระบุในฉลากหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
23. ท่านเคยพบเห็นข้อความไม่โฆษณาที่เป็นเท็จหรือเป็นความจริงหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
24. ท่านเคยพบเห็นสินค้าที่หมดอายุใช้งานวางจำหน่ายในท้องตลาดหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
25. ท่านเคยร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าหรือบริการหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
26. ถ้าท่านเคยร้องเรียน คำร้องเรียนของท่านได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานของรัฐหรือไม่
☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ
27. ถ้าท่านเคยร้องเรียน ท่านร้องเรียนด้วยวิธีใด ☐ ร้องเรียนด้วยวาจา ☐ ทำเอกสารร้องเรียน
28. ถ้าท่านเคยร้องเรียน ท่านได้รับความสะดวกในการร้องเรียนหรือไม่ ☐ สะดวก ☐ ไม่สะดวก
29. ท่านคิดว่าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือท่านได้หรือไม่
☐ ได้ ☐ ไม่ได้
30. ท่านพึงพอใจกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคจากหน่วยงานของรัฐหรือไม่
☐ พอใจ ☐ ไม่พอใจ

[illegible]



บันทึกห้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้เขียนออกหักพิมพ์ในภาคต่อจากฉบับหน้า วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ (ถ้ามี)

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

หมายเหตุ หลักฐานอื่นๆ เช่น (1) เอกสารโฆษณา (2) ฉลากสินค้า (3) ภาพถ่าย (4) สำเนาสัญญา
พนักงานเจ้าหน้าที่จะคัดต่อขอเพิ่มเดิมจากท่านภายหลัง

เพื่อประโยชน์ของท่าน !

หนังสือฉบับนี้

ตั้งแบบสอบถามและบันทึกคำร้องเรียนออกจากเล่ม

ตอบแบบสอบถามหรือกรอกข้อความในบันทึกคำร้องเรียน

พับแล้วปิดแสตมป์ ส่งไปตามที่อยู่ข้างล่างนี้

กรุณาส่ง

ปิดแสตมป์
ที่นี่

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302

สคบ.



17

เอาจริง...ไม่ทิ้งผู้บริโภคนะ

มีตราสินค้าอยู่ทุกที่ เป็นภาพเครื่องหมายการค้าที่มีอยู่ในทุกผลิตภัณฑ์ที่เราใช้

ทุกวันนี้ มี 22 บริษัทใน 13 กลุ่มธุรกิจที่มีตราสินค้า

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉพาะการซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรง ซึ่งมีวิธีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีลักษณะเข้าถึงตัวผู้บริโภค โดยมีผู้ขายคือผู้จำหน่ายอิสระ หรือตัวแทนขายตรง เป็นผู้นำสินค้าไปเสนอขาย โดยใช้กลยุทธ์ในการแนะนำสินค้าเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ และเมื่อผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าและบริการแล้ว สัญญาซื้อขายจะถูกพันคู่สัญญาให้ต้องปฏิบัติตามสัญญา ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายได้



18

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



จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้เสนอพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงขึ้น เพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายโดยเฉพาะสำหรับควบคุมกำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ดำเนินธุรกิจไปในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมและคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2545 เป็นต้นมา

พระราชบัญญัติทางตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้

ในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งมอบเอกสารการซื้อขายให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเอกสารดังกล่าวต้องเป็นภาษาไทยระบุชื่อผู้ซื้อขาย วันที่ซื้อขาย วันที่ส่งมอบ และสิทธิของผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญา

การซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงนั้น กฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันได้รับสินค้าหรือบริการ แต่การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานี้ไม่สามารถนำไปใช้กับสินค้าหรือบริการได้ทุกชนิด ขึ้นอยู่กับประเภท ราคา หรือชนิดของสินค้าและบริการ

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้บริโภคต้องส่งสินค้าคืนผู้ประกอบธุรกิจ หรือเก็บรักษาสินค้าไว้เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมาขอรับคืน



ถ้าผู้บริโภคทำให้สินค้านั้นเสียหายจนไม่สามารถคืนสินค้าได้ ผู้บริโภคต้องชดเชยค่าเสียหายเว้นแต่เป็นความเสียหายตามปกติจากการใช้สินค้านั้น

เมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปภายในกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา

คำรับประกันสินค้าต้องทำเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันให้ชัดเจน



การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า ที่อาจเป็นอันตราย

พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภคได้ให้อำนาจ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า

ที่อาจเป็นอันตรายดังนี้



เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสั่ง คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

20



ถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น



ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้รับการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น



ตัวอย่างการดำเนินการเชิงบวก

สินค้าที่อาจเป็นอันตราย

▶ ตัวดูดน้ำ

ผลการตรวจวิเคราะห์พบว่าตัวดูดน้ำสามารถพองตัวได้ในน้ำย่อยเทียม ที่มีสภาพเช่นเดียวกับน้ำย่อยในร่างกายของมนุษย์ จึงอาจเกิดอันตรายกับเด็กเล็กในกรณีที่เด็กกลืนกินเข้าไป เพราะตัวดูดน้ำจะยังคงมีลักษณะเหนียวไม่แตกแยก อาจทำให้เกิดอาการผิดปกติต่อระบบย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ทำให้สำไส้อุดตันได้



▶ เครื่องต้มน้ำไฟฟ้า

เครื่องต้มน้ำไฟฟ้าที่ทำให้น้ำร้อนโดยผ่านกระแสไฟฟ้าเข้าไปในน้ำโดยตรงอาจเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากกระแสไฟฟ้าได้ ถ้าผู้ใช้เปิดฝาระหว่างการใช้และยังเสียบปลั๊กไว้หากจับวัสดุที่เป็นสื่อไฟฟ้าสัมผัสกับน้ำที่ต้ม เช่น ตักหรือคนก็ทำให้กระแสไฟฟ้าวิ่งเข้าสู่ร่างกายได้

21

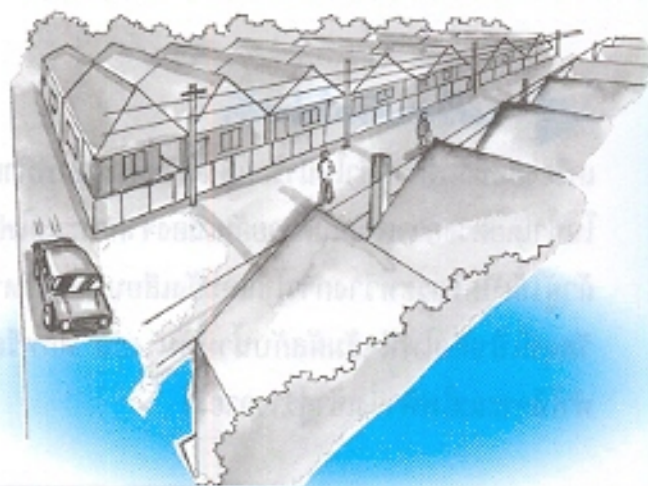
ลูกไม่ใช่วิทยาศาสตร์ ▶

จากการวิเคราะห์ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ที่จำหน่ายอยู่ในท้องตลาดพบว่าผู้ประกอบการได้ใช้ทินเนอร์เป็นส่วนผสม และสีที่ใช้ก็ไม่ใช่สีผสมอาหาร ซึ่งเมื่อเด็กเล่นโดยการเป่าต้องมีการสูดลมหายใจเข้าออกหลายครั้ง ทำให้เด็กมีโอกาสสูดดมทินเนอร์อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพได้



การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ในกรณีที่คณะกรรมการได้รับการร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิและคณะกรรมการเห็นว่าคดีนั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคส่วนรวมคณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีวุฒิไม่ต่ำกว่า



ปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล โดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องร้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย

หลักเกณฑ์การพิจารณาในการแก้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

- ▲ ผู้ที่ร้องขอให้ดำเนินคดีต้องเป็นผู้บริโภค
- ▲ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- ▲ การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยพิจารณาจากลักษณะของการประกอบธุรกิจ และผลของการดำเนินคดี

ตัวอย่างการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

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

ตัวอย่างการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อช่วงเหลือผู้บริโภค

23

“เมจิกเวิลด์ยอมจ่าย 4 ล้านบาทชีวิต 2 คนน้อย”

เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2545 เวลา 17.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายสุวัจน์ ลิปตพัลลภ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน ในกรณีที่ได้มอบหมายให้ สคบ. เป็นตัวกลางในการติดตามช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายกรณีประสบอุบัติเหตุเพลิงไหม้บริเวณเครื่องเล่นรถไฟลอยฟ้า สวนสนุกเมจิกเวิลด์แลนด์ เพื่อทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายตามมาตรา 4 (4) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (หากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ผล สคบ.ก็จะฟ้องร้องแทนผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับการชดเชยความเสียหาย) นั้น บริษัทเมจิกเวิลด์ได้ยอมจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ทั้ง 2 รายแล้ว โดยจ่ายเป็นเช็คเงินสดในจำนวนเงินรายละ 2 ล้านบาท ซึ่งผู้ปกครองของผู้เสียชีวิตคือนายนพดล คูวิเศษแสง และนางสุสิพร วงศ์ขวัญอิน บิดามารดาของ ค.ญ.มณฑาทานต์ คูวิเศษแสง และนายสมชาย มโนธิระกุล บิดาของ ค.ญ.วิศิรา มโนธิระกุล ได้เดินทางมาร่วมรับฟังการเจรจา และการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในครั้งนี้ด้วย ซึ่งค่าเสียหายดังกล่าวจะถือเป็นบรรทัดฐานของสังคมต่อไป และจะทำให้ผู้ประกอบการสวนสนุกต่างๆ ได้ตระหนักในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องเล่นภายในสวนสนุก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

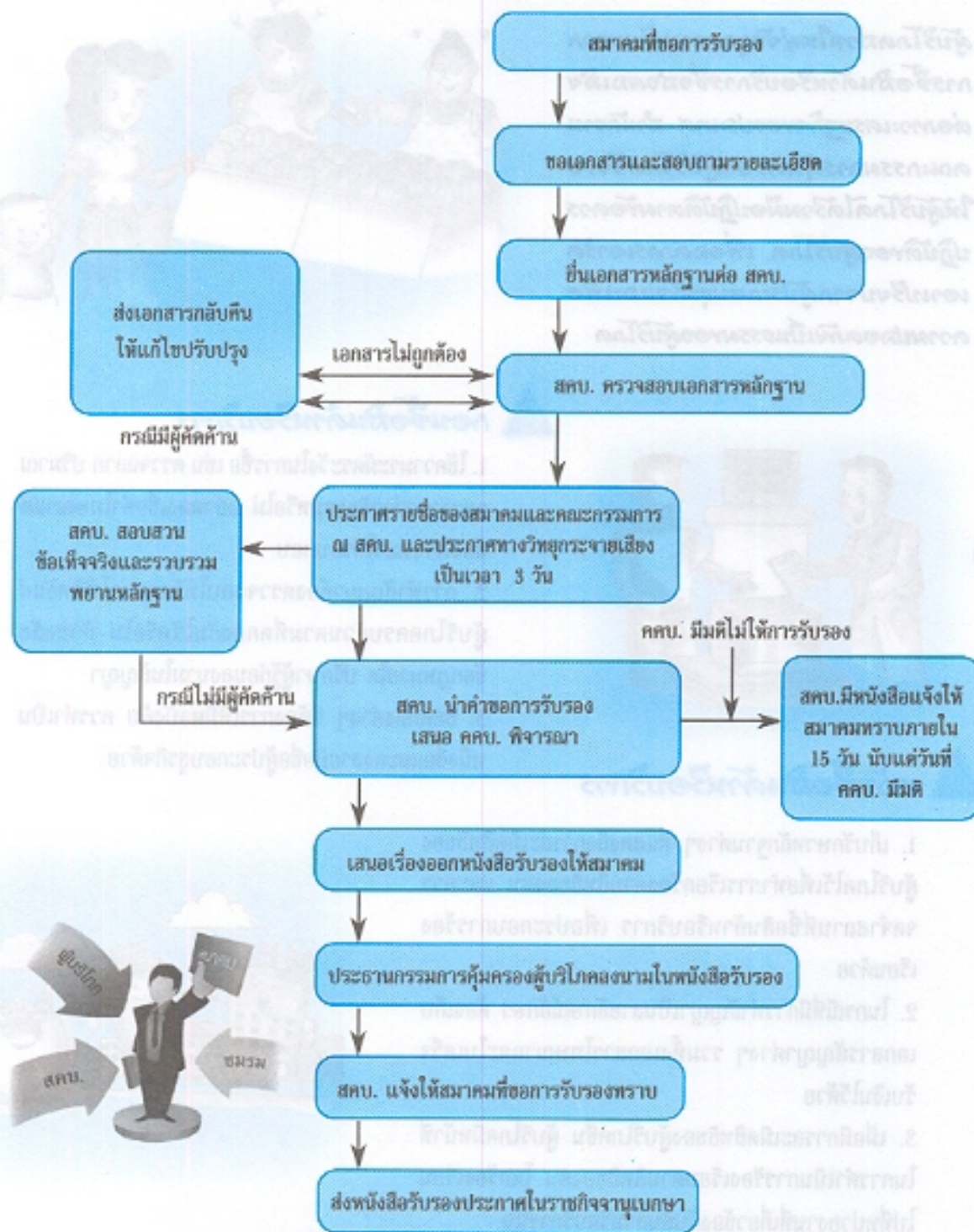
การรวมตัวกันเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภครวมตัวเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภคเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรองทางการค้า ให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่ผู้บริโภคโดยไม่ถูกผู้ประกอบการธุรกิจเอาเปรียบ การรวมตัวกันของผู้บริโภคอาจรวมตัวกันเป็นชมรม หรือสมาคมก็ได้



ในการรวมตัวเป็นสมาคมนั้น ถ้าเป็นสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าโดยมีที่อิงบังคับของสมาคมตามเงื่อนไขที่กำหนด ก็สามารถขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินการกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดี เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ รวมทั้งมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมได้

ขั้นตอนการรับรองสมาคม



ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค

ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลเสียต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงขอให้ผู้บริโภคได้ร่วมมือปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติของผู้บริโภค เพื่อลดการเอาเปรียบเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจและเพื่อความปลอดภัยเป็นธรรมชาติของผู้บริโภค



ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

1. ใช้ความระมัดระวังในการซื้อ เช่น ตรวจสอบราคา ปริมาณ และราคาว่ายุติธรรมหรือไม่ อย่าหลงเชื่อคำโฆษณาแต่ต้องพิจารณาให้รอบคอบ
2. การทำสัญญาต้องตรวจสอบให้รัดกุมว่าให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ ถ้าสงสัยข้อกฎหมายใด ปรึกษาผู้รู้ก่อนลงนามในสัญญา
3. ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบการธุรกิจด้วย



หลังซื้อสินค้าหรือบริการ

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

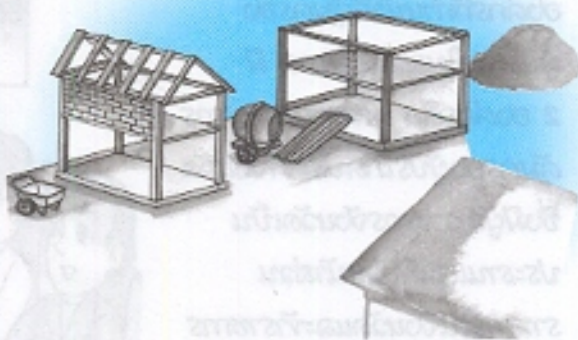


ตัวอย่างพัฒนาจากการซื้อสินค้าและบริการ

▲ รอบคอบก่อนซื้อบ้าน

ปัจจุบันปัญหาที่ผู้บริโภคเดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 90 ยังเป็นปัญหาของการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านพร้อมที่ดิน โดยผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา

สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากผู้ประกอบการธุรกิจ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ในตลาดค้าขายอสังหาริมทรัพย์ระยะนี้พบว่าผู้ประกอบการต่างหันมาใช้กลยุทธ์การวางเงินดาวน์ต่ำหรือลดราคาเพื่อจูงใจผู้บริโภคให้เข้าทำสัญญา



▲ เตรียมผู้บริโภค ก่อนเลือกซื้อบ้าน

1. เลือกทำสัญญากับโครงการที่ไม่มีปัญหาการถูกร้องเรียนจากผู้บริโภค
2. ศึกษาสภาพแวดล้อมของโครงการ
 - การเวนคืนที่ดิน
 - ข้อห้ามในการก่อสร้างอาคาร
 - ผลภาวะ
3. ตรวจสอบรายละเอียดผู้ประกอบการ
 - ตรวจสอบรายละเอียดสาธารณูปโภคในโครงการ
 - ผลงานที่เคยดำเนินการมาแล้ว
 - ตรวจสอบใบอนุญาตในการดำเนินการธุรกิจ
 - ตรวจสอบโฉนดที่ดิน
 - ที่ดินมีการะบุพื้นที่หรือไม่
4. อย่าหลงเชื่อโฆษณา
 - สอบถามเงื่อนไขให้ชัดเจน
 - ศึกษาสัญญาให้รอบคอบ



27

การซื้อบ้านพร้อมที่ดินต้องทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างไม่ใช่ทำสัญญาแยกกันคนละฉบับ ฉบับหนึ่งทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน ส่วนอีกฉบับหนึ่งทำสัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคารซึ่งเป็นการเสี่ยงค่าใช้จ่ายด้านภาษีของผู้ประกอบการจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนในภายหลัง

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

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



28

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั่วทั้งประเทศทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่จังหวัดของตน

อีกองค์กรหนึ่งคือคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเบรคความผิดที่เกิดขึ้นใน
จังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน
มีอำนาจเบรคความผิดตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค

การร้องเรียน

วิธีการร้องเรียน

- จดหมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302

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

- ร้องเรียนด้วยตนเอง

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

ต่างจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำจังหวัด
ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

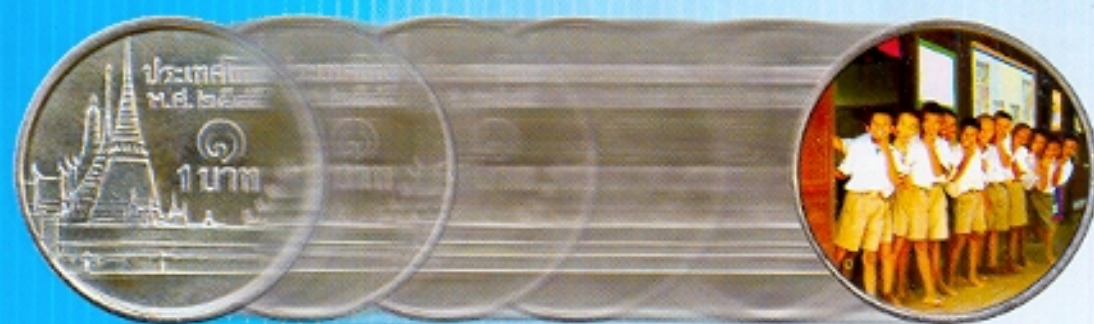
- ขอรับชุดร้องเรียนได้ที่ **ร้านขายหนังสือและร้านแท็บเล็ต** ทุกสาขาทั่วประเทศ ชุดร้องเรียนประกอบด้วยแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมซองจดหมายสำหรับส่งถึง สคบ. ผู้บริโภคเก็บกรอกรายละเอียดลงในแบบบันทึกคำร้องเรียนและแนบหลักฐานเบื้องต้นใส่ซองจดหมาย ปิดผนึกให้เรียบร้อย ส่งให้พนักงานของร้าน หรือสะดวกที่จะนำกลับไปกรอกรายละเอียดที่บ้าน แล้วปิดผนึกซองจดหมาย นำไปใส่ตู้ไปรษณีย์ ใกล้บ้านก็ได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

คู่มือบริโภคมีปัญหามาจากการซื้อสินค้าและบริการ

ขอคำแนะนำหรือร้องเรียนได้ทันทีหน่วยงานต่อไปนี้

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	งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545	0-2629-7037-39
6. บริษัทเอกชนพวดยานยนต์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	กองนิติการ (ฝ่ายกฎหมาย)	0-2629-8259-60
7. คัดค้านผลการฟ้องร้องดำเนินคดี	กองนิติการ (ฝ่ายคดี)	0-2629-8262-64
8. ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุมีพิษ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (สธ.)	สายด่วน 1556 0-2590-7354-5
9. ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือบริการของแพทย์	สำนักงานแพทย์สภา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	0-2590-1886 0-2590-1894
10. บริการของสถานพยาบาลเอกชน (สถานลดความอ้วน คลินิก โสตศอนาสิก โรงพยาบาลเอกชน)	กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข	0-2590-1337-8
11. ร้องทุกข์เรื่องราคาสินค้า การกักตุนสินค้าไม่คิดป้ายราคา	กรมการค้าภายใน แผนกกำกับสินค้า (รับแจ้งราคาสินค้าไม่เป็นธรรม) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า	0-2623-6123 สายด่วน 1569 0-2223-1390
12. - ข้อมูลการจดทะเบียนบริษัท - มาตราชั่ง ตวง วัด คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานชั่ง ตวง วัด กรมการค้าภายใน	1570 0-2547-4536-50
13. การประกันภัยประเภทต่างๆ	สายด่วนประกันภัย กรมการประกันภัย	1186
14. คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ฝ่ายกฎหมาย	0-2202-3321, 0-2202-5460-2
15. สอบถามการอนุญาตจัดสรรที่ดิน ร้องเรียน	กองควบคุมธุรกิจที่ดิน กรมที่ดิน	0-2222-6824, 0-2222-3271
16. คดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ (สคก.)	0-2234-0040, 0-2235-3047 0-2237-1199 กด 2806
17. ร้องเรียนบริษัททัวร์นักท่องเที่ยวถูกหลอกหลวง		1155
18. สาธารณูปโภคใน กทม.	สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว	1555
19. รถเมล์ ขสมก. รถรับจ้าง รถโดยสาร	ศูนย์ร้องเรียนกรุงเทพมหานคร ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก	1584 184 0-2272-8100

เสียงเชตูกกฎหมาย รายได้พัฒนาสังคม



รายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล
จะกลับคืนสู่สังคม และประชาชนโดยตรง
ในรูปแบบของสาธารณประโยชน์ต่างๆ

ร่วมภาคภูมิใจทุกครั้งที่ เป็นผู้ให้... เพื่อสังคมไทยดีขึ้น

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
โครงการจำหน่ายสลากแบบเลขท้าย 3 ตัว และ 2 ตัว

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



ผู้บริโภคต้องรักษาสีทธิ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาคุณธรรม

สิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2629-8250-2

web site : www.thaiconsumer.net

E-mail Address : consumer@thaiconsumer.net