

สิทธิตามรัฐธรรมนูญ
ที่ประชาชนทุกคนย่อมได้รับ
ความคุ้มครองจากรัฐ
ในฐานะผู้บริโภครี ยกกว่า
“สิทธิผู้บริโภค”



ฉบับติดอาวุธ
ผู้บริโภค

“ພູ້ບຣີໂກດ”

ARE YOU READY?



คำนำ

“ปัญญา ประดุจดังอาวุธ”

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอยกวลีนี้ขึ้นมา เพื่อต้องการจะสื่อว่า การจะทำอะไรบางอย่างให้ประสบผลสำเร็จสมความมุ่งหมายนั้น ถ้าเรามีปัญญาก็เหมือนมีเครื่องมือช่วย ถ้าเครื่องมือชิ้นนั้นแหลมคม แข็งแกร่ง ก็ย่อมใช้ต่อสู้และป้องกันอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี หนังสือเล่มนี้ก็คือคู่มือสามัญ ที่มุ่งหมายให้ความรู้เบื้องต้นกับผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นอาวุธประจำตัว ในที่นี้ก็คือเครื่องมือที่ใช้ป้องกันตัวจากการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ การละเมิดสิทธิอันพึงมีของท่าน ซึ่งหมายถึง “สิทธิผู้บริโภค” ที่กำหนดไว้ใน พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนประการหนึ่งตามรัฐธรรมนูญ

หนังสือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ หากท่านได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ ถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจ ท่านจะมีสิทธิเรียกร้องความเสียหายได้อย่างไร ต้องมีวิธีการหรือเทคนิคการร้องเรียนอย่างไร ติดตามผลอย่างไร และขอบเขตความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ตรงไหน เป็นต้น

สคบ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะช่วยตอบข้อสงสัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคแก่ท่าน เพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจร้องเรียนในเรื่องที่ท่านเดือดร้อนได้ หรือแจ้งเบาะแสสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการทำงานของหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งขึ้น ต่อไป

Are you ready

ด้วยความหวังใจ จาก สคบ.

สารบัญ

	หน้า
สิทธิผู้บริโภคสากล และสิทธิผู้บริโภคไทย	4
หน้าที่ของ สคบ. ในการช่วยเหลือผู้บริโภค	6
ร้องเรียน สคบ. เรื่องอะไร และเรื่องบางกรณีที่ยังร้องเรียนไม่ได้	8
ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน	12
ขั้นตอนดำเนินการของ สคบ.	14
เกณฑ์ที่ สคบ. ใช้พิจารณาเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	16
สิ่งที่ผู้บริโภคควรปฏิบัติเมื่อซื้อสินค้า (ข้อแนะนำ)	18
การดำเนินการกับสินค้าอันตราย รายชื่อสินค้าห้ามขาย	21
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	26
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	29
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	46
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	54
ถาม-ตอบ สายด่วน 1166	61

สิทธิผู้บริโภคสากล

สหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumers International : CI) เป็นองค์กรอิสระไม่แสวงผลกำไร ที่ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1960 มีจุดประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ มีสมาชิก 115 ประเทศ ซึ่งประเทศไทยร่วมเป็นสมาชิกอยู่ด้วย โดยสหพันธ์ได้กำหนดสิทธิผู้บริโภคสากลไว้ 8 ข้อ ดังนี้

1. THE RIGHT TO BASIC NEED

สิทธิที่จะเข้าถึงสินค้าและบริการที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น ยา อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษาและสุขภาพ

2. THE RIGHT TO SAFETY

สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ

3. THE RIGHT TO BE INFORMATION

สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนที่จำเป็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

4. THE RIGHT TO CHOOSE

สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ

5. THE RIGHT TO BE HEARD

สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม

6. THE RIGHT TO REDRESS

สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและค่าชดเชยความเสียหาย

7. THE RIGHT TO CONSUMER EDUCATION

สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภค

8. THE RIGHT TO HEALTHY ENVIRONMENT

สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย



สำหรับประเทศไทยได้กำหนดสิทธิตาม รัฐธรรมนูญ ที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภค ย่อมได้รับความคุ้มครองจากรัฐ เรียกว่า “สิทธิผู้บริโภค” ซึ่งมี 5 ประการ ได้แก่



1

สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนา
คุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับ
สินค้า หรือบริการ

2

สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้า
หรือบริการ

3

สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้
สินค้าหรือบริการ

4

สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการ
ทำสัญญา

5

สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชย
ความเสียหาย (ตามข้อ1-4)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.) คือองค์กรของรัฐ ที่จัดตั้งขึ้นตาม พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

หน้าที่ของ สคบ. มีดังนี้

1

รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน จากการใช้
สินค้าหรือบริการ

2

ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ และจัดให้
มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ ที่อาจเป็นอันตราย
ไม่ปลอดภัย ไม่ได้คุณภาพหรือมาตรฐาน ไม่เป็นธรรม หรือ
ก่อให้เกิดการหลอกลวงผู้บริโภค ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น

3

ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ
การคุ้มครองผู้บริโภค



4

ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค

5

ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เป็นต้น

6

ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และฟ้องเรียกค่าเสียหายให้กับผู้บริโภค โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ

7

ปฏิบัติงานอื่นที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

ร้องเรียน สคบ. เรื่องอะไร?

ปัญหาจากการซื้อสินค้าและบริการที่ไม่อยู่ในกำกับดูแลของหน่วยงานใด เป็นการเฉพาะ เช่น สินค้าไม่มีคุณภาพหรือมาตรฐาน สินค้าไม่เหมือนที่ฉลาก หรือในโฆษณาบอกไว้ สินค้าไม่ติดฉลากไม่ติดราคา สินค้าเป็นอันตราย บริการ ไม่คุ้มค่าเงินที่จ่ายไป ไม่ปลอดภัย หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย หรือทรัพย์สิน โฆษณาหลอกลวงเกินจริงหรือบิดเบือน ขยายตรงหลอกลวง แอบแฝงแชร์ลูกโซ่ หรือถูกเอารัดเอาเปรียบจากการทำสัญญา เป็นต้น





เรื่องบางกรณีที สคบ. ไม่รับรองเรียน

1. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาให้
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้บริโภคไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผลเร็ว



เพื่อให้ผู้บริโภคไม่เสียเวลาในการยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะต้องเตรียมเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน เพื่อนำมายื่นประกอบบันทึกคำร้องเรียน ดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ
2. ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
3. ที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจที่สามารถติดต่อได้
4. หนังสือจอง สัญญาจอง สัญญาจะซื้อจะขาย
5. เอกสารโฆษณา ภาพถ่าย (ถ้ามี)
6. ใบเสร็จรับเงิน เอกสารรับเงินเรียงลำดับการชำระค่างวด



7. หนังสือ จดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ประกอบธุรกิจ (ถ้ามี)
8. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือรับรอง ทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น
9. ไปรษณียบัตรจำนวน 1 แผ่น พร้อมกรอก ชื่อ-ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
10. อากรแสตมป์จำนวน 30 บาท

หมายเหตุ - กรณีร้องเรียนเรื่องบ้าน ที่ดินจัดสรร และอาคารชุด เอกสารทั้งหมด ให้ถ่ายสำเนา 5 ชุด

ผู้ร้องควรแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของตน ขอชื่อเจ้าหน้าที่
ผู้รับเรื่องและเลขที่เรื่องร้องทุกข์ เพื่อใช้ติดตามเรื่องต่อไป

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ปรัชญาสายด่วน 1166



ขั้นตอนการร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบบันทึกคำร้องเรียน พร้อมแนบเอกสาร (ลงชื่อรับรองสำเนาทุกฉบับ) มอบให้เจ้าหน้าที่
2. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบหนังสือมอบอำนาจ (มอบอำนาจให้ สคบ. ดำเนินการแทนผู้ร้อง) พร้อมติดอากรแสตมป์จำนวน 30 บาท
3. กรณีผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้มาร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือรับรองมอบอำนาจจากผู้บริโภค (พร้อมติดอากรแสตมป์จำนวน 30 บาท) นำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

เขียนคำร้องอย่างไร ?

1. เขียนชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริโภคที่สามารถติดต่อได้
2. เขียนชื่อบุคคล บริษัท ห้างร้าน (ผู้ประกอบการ) ที่จะร้องเรียน
3. เขียนรายละเอียดเล่าเรื่องข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่ถูกละเมิดสิทธิ
4. เขียนความประสงค์ของการร้องเรียน เช่น การขอให้เปลี่ยนหรือคืนสินค้า การขอให้เยียวยาความเสียหาย การขอให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ การแจ้งเบาะแสสินค้าอันตราย
5. แนบหลักฐานเอกสาร เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สัญญาที่เกี่ยวข้อง ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา แผ่นพับ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง



ร้องเรียนผ่านช่องทางไหน?

1. ระบบร้องเรียน online ผ่าน www.ocpb.go.th หรือ consumer@ocpb.go.th
2. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ มาที่ สคบ. โดยดาวนโหลดแบบฟอร์มร้องเรียนจาก www.ocpb.go.th
3. เดินทางมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
4. ส่วนภูมิภาค ร้องเรียนที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด (สำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด) ศูนย์ดำรงธรรม

ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างไร?

ท่านสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของท่านได้ผ่านช่องทางสายด่วน 1166 โดยอ้างอิงเลขที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ เช่น OCPB0160/..... หรือแจ้งชื่อ-สกุลของผู้ร้อง หรือท่านอาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของท่านผ่านระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

ขั้นตอนดำเนินการของ สคบ.



1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร รวบรวมข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่ทำหนังสือเชิญมาเจรจาไกล่เกลี่ย หรือเรียกมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่หรือให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ หากข้อเท็จจริงหรือเอกสารไม่ครบเจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ร้องไม่ดำเนินการ ให้ยุติเรื่อง

2 เสร็จไกล่เกลี่ยคู่กรณี

นัดเจรจาระหว่างผู้ร้องกับผู้ประกอบธุรกิจ ในชั้นเจ้าหน้าที่ 2 ครั้ง และชั้นคณะกรรมการ 2 ครั้ง หากคู่กรณีตกลงกันได้ให้มียุติเรื่อง



หากคู่กรณีตกลงกันไม่ได้

เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง สรุปสำนวนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อบรรจุเรื่องเข้าคณะกรรมการกลั่นกรอง



3 คณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ พิจารณาให้ความเห็น

เห็นควรยุติเรื่อง หรือเห็นควรดำเนินคดี
หรือเห็นควรสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
แต่งตั้งคณะตรวจสอบข้อพิพาท หรือให้
เจรจาไกล่เกลี่ยใหม่



เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง
บรรจุเข้าสู่วาระการประชุม คคค.



4 คคค. พิจารณาเพื่อมีมติ

5 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน แจ้งมติ คคค. ให้ผู้ร้องทราบ



เกณฑ์ที่ สคบ.ใช้พิจารณาเข้าดำเนินคดี แทนผู้บริโภค มีดังนี้

1. ผู้ร้องท้วงให้ สคบ. ดำเนินคดีแทนได้ จะต้องเป็น “ผู้บริโภค” เท่านั้น

“ผู้บริโภค” หมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการ รวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

2. มีการกระทำความผิดเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายผิดสัญญา รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างก็ได้ (ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายอื่น)





3. การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

พิจารณาจาก

1. ลักษณะการประกอบธุรกิจ มีพฤติการณ์ที่เห็นได้ว่า หากยังดำเนินกิจการแบบนี้ต่อไป อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้บริโภครายอื่นด้วย
2. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภครายใดนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภครายอื่นๆที่ยังไม่ได้มาร้องขอด้วย (ซึ่งผู้บริโภค รายอื่นสามารถยื่นคำร้องภายหลังได้)

กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน (พ.ศ. 2560)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ฉบับที่ 2 2550

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ฉบับที่ 3 2560

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 (Product Liability Law : PL Law)

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

สิ่งที่ผู้บริโภคควรปฏิบัติเมื่อซื้อสินค้า

ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควรให้ความสำคัญในรายละเอียดของ ฉลากสินค้า โฆษณาสินค้าหรือบริการ และเงื่อนไขในเอกสารสัญญาหรือใบเสร็จรับเงิน ดังนี้

1. **ต้องตรวจสอบฉลาก**ของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจเลือกซื้อหรือให้บริการ
2. **สอบถามข้อเท็จจริง**เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าจากผู้ขาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว
3. **ศึกษาเงื่อนไข**หรือข้อกำหนดของสินค้าให้เข้าใจถ่องแท้ เช่น วันเดือนปีที่ผลิตหรือวันหมดอายุ วิธีการใช้ การเก็บรักษาคำเตือนหรือข้อควรระวังของสินค้า เพื่อให้ใช้สินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประหยัด



4. ให้งานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของสินค้าว่าเป็นจริงตามที่ระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าหรือไม่ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค
5. อย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้าหรือบริการ ต้องศึกษาเงื่อนไขรายละเอียดอื่นๆ หรือข้อเสียของตัวสินค้าหรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในโฆษณาด้วย โดยอาจหาความรู้เพิ่มเติมจากการสอบถามผู้ขาย บริษัทผู้ผลิต ผู้ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการแล้ว หรือค้นหาจากเว็บไซต์ต่างๆ



หลังซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน อาจเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรกหรือมีพิษที่ก่อให้เกิดอันตราย ควรจดจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้เพื่อใช้ประกอบการร้องเรียน และควรเก็บเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วยทุกครั้ง

อย่าเพิกเฉย ร้องเรียนตามสิทธิของตนเมื่อถูกละเมิด

เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลสินค้าหรือบริการนั้นโดยตรง หรือร้องเรียนมายัง สคบ. ตามช่องทางต่างๆ สิทธิผู้บริโภคต้องได้รับความคุ้มครองตาม พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ จึงถือเป็นเรื่องชอบธรรมที่ผู้บริโภคควรเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ความเสียหาย และเพื่อลงโทษหรือปรามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคต่อไป





การดำเนินการกับสินค้าอันตราย



เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสั่งหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

กรณีจำเป็นเร่งด่วน ถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

ถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้ โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา 30 หรือตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น และถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงสินค้านั้นภายใต้เงื่อนไขตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้ ในกรณีที่สินค้านั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขายต่อไป คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

ขั้นตอนดำเนินงานของ สคบ.





เมื่อมีผู้บริโภคร้องเรียน “สินค้าอันตราย”

ที่ก่อให้เกิดอันตราย

ถึงวิธีการใช้งาน

วิธีการใช้งานปกติ

สคบ.จะเก็บตัวอย่างสินค้าจากท้องตลาดมาทดสอบ
ด้วยวิธีที่ผู้บริโภคใช้งานตามปกติ

หากพบสินค้าไม่ปลอดภัยจะเกิดอันตราย

สคบ. จะตรวจสอบต่อว่า สินค้าชิ้นที่เกิดอันตราย
มีข้อบกพร่องที่แตกต่างจากชิ้นอื่นๆ ในท้องตลาดหรือไม่

พบข้อบกพร่องของสินค้าก่อให้เกิดอันตราย

สคบ. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ผลิตภัณฑ์โดยตรง จะดำเนินการเรียกผู้ผลิต
หรือผู้จำหน่ายมารับทราบและเจรจากับ
ผู้บริโภคที่ได้รับอันตราย อาจมีการเรียก
ค่าเสียหายหรือค่าชดเชยให้แก่ผู้บริโภค
และตรวจสอบสินค้าในท้องตลาดเพิ่มเติมว่า
มีชิ้นใดบกพร่องอีกหรือไม่

ไม่พบข้อบกพร่องในสินค้าชิ้นนั้น

ปัญหาอาจเกิดจากผู้บริโภคใช้ผิดวิธี
ศูนย์ฯ จะแจ้งผู้บริโภคให้ทราบ
และจบการทดสอบ

รายชื่อสินค้าอันตราย 11 ชนิด ที่คณะกรรมการฯ มีคำสั่งห้ามขาย



ของเล่นชนิดพองตัวเมื่อ
ดูน้ำ หรือ “ตัวดูน้ำ”



ภาชนะปรุงหรือบรรจุอาหาร
ที่ใช้ตะกั่วเป็นตัวประสาน
รอยเชื่อม



เครื่องทำน้ำเย็นที่ใช้ตะกั่ว
เป็นตัวประสานรอยเชื่อม



เครื่องต้มน้ำไฟฟ้า
แบบขั้วเปลือย



ลวดดัดฟันแพะชั้น



บาร์กู่ บุหรี่ไฟฟ้า ตัว
ยาบาร์กู่ยาเดิมบุหรื
ไฟฟ้า



ของเล่นลูกโป่งวิทยาศาสตร์
(Blowing balloon)



ของเล่นไฟฟ้าช็อตแกล้งคน



เครื่องเล่นฉีดน้ำที่เป็น
กระบอกสูบซึ่งใช้แรงอัด
จากกระบอกสูบโดยตรง



เครื่องเล่นล่องแก่ง
อินเดีย่น้ำลือก



สารที่ใช้วิธีไบโอเทคนิค



บทลงโทษ

ผู้ขายสินค้าที่คณะกรรมการสั่งห้ามขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 5 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ผลิตหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตราย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

โฆษณา การกระทำด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม ให้บุคคลเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ทางการค้า

ข้อความ การกระทำให้ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมาย หรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจความหมายได้

สื่อโฆษณา เครื่องมือที่นำพาโฆษณาไปถึงผู้บริโภค เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรทัศน์ ป้าย ฯลฯ

โฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมโดยรวมไม่ว่าจะเกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ รวมถึงการส่งมอบ จัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ และจะต้องไม่ใช่วิธีการที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือตามหลักเกณฑ์และวิธีที่กำหนดในกฎกระทรวง



ลักษณะของโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม

1. เป็นเท็จ หรือเกินความจริง

“เท็จ” คือ ไม่จริงทั้งหมด พิสูจน์ไม่ได้อย่างที่โฆษณา

“เกินจริง” คือ จริงบางส่วน หรือไม่จริงบางส่วน

2. ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

คือ รายละเอียดส่วนสำคัญที่เป็นปัจจัยหลักของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ เช่น การใช้รูปภาพ ข้อมูล ที่คลุมเครือไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน มีเจตนาให้เข้าใจผิด

3. สนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ

“ผิดกฎหมาย” เช่น สนับสนุนให้ขายยาเสพติดต้องห้าม สนับสนุนให้เล่นการพนัน เป็นต้น

“ผิดศีลธรรม” เช่น สนับสนุนการทารุณสัตว์ สนับสนุนการกดขี่ทางเพศ เป็นต้น

4. ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

เช่น การอ้างอิงความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ การโจมตีทางการเมือง

5. ข้อความอื่นๆ ที่กำหนดในกฎกระทรวง (ข้อกำหนดพิเศษ สำหรับโฆษณาบางชนิด) ได้แก่

1. โฆษณาส่งเสริมการขาย ลดแลกแจกแถมชิงโชค
2. ข้อความที่ระบุได้ หรือห้ามใช้ในการถวายพระพร
3. โฆษณาขายอาคารชุด ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง

โฆษณาเหล่านี้ต้องระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ตามที่กฎกระทรวงระบุไว้

บทกำหนดโทษ

- 1 ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
- 2 ผู้ใดเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จ หรือข้อความที่รู้ หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- 3 ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียวัฒนธรรมของชาติ หรือข้อความที่ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน หรือข้อความอื่นๆที่กำหนดในกฎกระทรวง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- 4 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ซึ่งสั่งตามมาตรา 27 หรือ 28 วรรคสอง ใน พรบ. คຸ້ມครองຜູ້ບຣິໂກດ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



- 5 ถ้าการกระทำตามข้อ 2, 3 หรือ 4 เป็นการกระทำของเจ้าของสื่อโฆษณา หรือผู้ประกอบการโฆษณา ผู้กระทำต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น
- 6 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับความผิดนั้นๆ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ฉลาก คือ รูป รอยประดิษฐ์ กระดาษ หรือ สิ่งอื่นใดที่แสดงข้อความเกี่ยวกับสินค้า

สินค้าที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย จัดเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ต้องจัดทำฉลากแสดงรายละเอียดที่สำคัญและจำเป็นให้ผู้บริโภคทราบ นอกจากนี้สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจจากการใช้สินค้า รวมถึงสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้ในชีวิตประจำวัน ก็ต้องจัดทำฉลากเช่นกัน เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จำเป็นจะต้องรับทราบข้อเท็จจริงที่สำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น

สินค้าทั่วไป ต้องระบุข้อความบนฉลาก ดังนี้

ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า

ที่จดทะเบียนในประเทศไทยของ
ผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้า
เพื่อขายในประเทศไทย

ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร

น้ำหนักของสินค้าแล้วแต่กรณี
ใช้หน่วยเป็นชื่อเต็มหรือ
ชื่อย่อหรือสัญลักษณ์

วันเดือนปีที่ผลิต

หรือวันเดือนปีที่หมดอายุ
หรือวันเดือนปีที่ควรใช้ก่อน

ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า

ที่แสดงให้เข้าใจว่าสินค้าคืออะไร
ในกรณีที่เป็นสินค้าส่งหรือนำเข้า
ให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ของผู้ผลิตเพื่อขาย
หรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้า

ราคา

ระบุหน่วยเป็นบาท และจะระบุเป็นเงินสกุลอื่นด้วยก็ได้
โดยต้องแสดงฉลากสินค้าไว้ที่ตัวสินค้า ภาชนะบรรจุ
หรือหีบห่อ สอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้า เอกสารหรือคู่มือ
ป้ายที่ติดตั้งไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุ

วิธีใช้ คำเตือน ข้อแนะนำในการใช้ หรือห้ามใช้





สินค้าควบคุมฉลาก(พิเศษ) ปัจจุบัน(พ.ศ.2560) มี 26 ชนิด ได้แก่

ข้าวสารบรรจุถุง

ระบุชนิดและประเภทของข้าว ในกรณี
มีส่วนผสมของข้าวอื่น ให้ระบุชนิดและ
จำนวนที่ผสม พร้อมทั้งระบุวิธีการ
หุงต้มด้วย



ทองรูปพรรณ

ระบุชนิดของทองรูปพรรณ ชื่อ
สถานประกอบการหรือเครื่องหมาย
การค้าของผู้ผลิตหรือนำเข้าปริมาณ
ความบริสุทธิ์ของทองคำ (เป็นกะรัต
หรือเปอร์เซ็นต์) น้ำหนัก ค่ากำเหน็จ ราคา
รับซื้อคืนขั้นต่ำตามที่สมาคมค้าทองคำ
ประกาศ รวมทั้งต้องติดประกาศราคา
ทองในแต่ละวัน ไว้หน้าร้านจำหน่าย



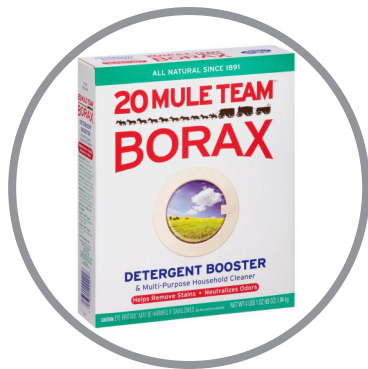
อัญมณีเจียรไนและเครื่องประดับอัญมณีเจียรไน

ระบุชื่อสถานประกอบการ หรือ เครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต ผู้จำหน่ายหรือนำเข้า ชื่อทางการค้า ของอัญมณีตามมาตรฐานศัพท์บัญญัติ อัญมณี เช่น เพชร พลอย ไพลิน ทับทิม ฯลฯ แต่ห้ามใช้ชื่อว่า เพชรเทียม พลอยสังเคราะห์ ฯลฯ กรณีเป็นวัสดุเลียนแบบธรรมชาติ ให้ใช้คำว่า อัญมณีเลียนแบบ หรืออัญมณีสังเคราะห์ระบุน้ำหนัก อัญมณีเป็นกะรัต (CT) กรณีใช้ทองคำเป็นตัวขึ้นรูปเครื่องประดับ ให้ระบุ น้ำหนัก และความบริสุทธิ์ของทองคำ หน่วยเป็นกะรัตหรือเปอร์เซ็นต์ และ ระบุราคาด้วย



บอแรกซ์

ระบุคำเตือน “อันตราย อาจทำให้ ไตวาย ห้ามใช้ในอาหาร” โดยใช้ตัวอักษรสีแดงขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรอื่น





ผลิตภัณฑ์พลาสติก

ระบุวิธีใช้ว่าใช้เพื่อสิ่งใด เช่น ใช้เป็นภาชนะหรือสิ่งบรรจุ หรือเป็นเครื่องใช้ **ระบุค่าเตือน** ถ้าไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับอาหารให้ระบุว่า “ห้ามใช้ห่อหุ้มหรือบรรจุอาหาร” กรณีใช้สำหรับอาหารให้ระบุว่า “ใช้บรรจุอาหารเครื่องดื่ม” “ปลอดภัยใช้กับอาหาร” “ใช้เพียงครั้งเดียว” “ห้ามใช้บรรจุของร้อน” ฯลฯ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นเครื่องใช้รองรับน้ำหนักเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ระบุ “รับน้ำหนักได้ไม่เกิน...กิโลกรัม หรือ กก.” กรณีผลิตจากวัสดุรีไซเคิล ให้ระบุ “มีส่วนผสมจากวัสดุที่ใช้แล้ว”



เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า

ระบุข้อแนะนำการใช้ว่า ต้องติดตั้งสายดินพร้อมติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าหรือเครื่องทำน้ำร้อนไฟฟ้า **ระบุค่าเตือน** ด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดใหญ่ที่ด้านหน้าของเครื่องว่า “อันตรายถึงชีวิต ถ้าไม่ติดตั้งสายดิน”



แปรงสีฟัน

ระบุลักษณะขนแปรง เช่น ปลายตัด เรียวแหลม ชนิดขนแปรง เช่น นุ่มปานกลาง วัสดุที่ใช้ทำด้ามแปรงและขนแปรง เช่น พลาสติกชนิดพีบีที วิธีใช้ เช่น ใช้ทำความสะอาดฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ข้อนแนะนำการใช้ เช่น ควรล้างแปรงสีฟัน ให้สะอาดทุกครั้งหลังใช้ และเก็บไว้ใน ที่แห้ง และช่วงอายุที่เหมาะสมของเด็ก ที่ใช้ เช่น เริ่มมีฟัน ถึง 3 ปี



เครื่องเล่นชนิดมีล้อเลื่อน

ระบุข้อแนะนำในการใช้ ดังนี้

- ไม่เหมาะสำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 4 ปี
- การเล่นต้องใส่อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยทุกครั้ง ประกอบด้วยหมวกนิรภัย สนับข้อมือ สนับศอก สนับเข่า
- ผู้เริ่มฝึกหัดใช้ต้องมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด
- ต้องเล่นในพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเล่น โดยเฉพาะ

ระบุคำเตือน “ถ้าไม่ใส่อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต” โดยใช้ตัวอักษรสีแดง ขนาดไม่ต่ำกว่า 3 มิลลิเมตร ติดไว้ที่ตัวสินค้า





น้ำมันอเนกประสงค์ (Multi-Purpose Oil)

ระบุข้อแนะนำในการใช้ ดังนี้

“ใช้สำหรับงานหล่อลื่นภายนอกได้
ทุกประเภท เช่น ชิ้นส่วนเครื่องจักร
ทั่วไป เป็นน้ำมันหยอดทั้ง น้ำมัน
หยอดไบเลี่ยน โซลและเฟืองหรืออื่นๆ”

ระบุคำเตือน “ห้ามนำไปใช้หล่อลื่น
ภายในเครื่องยนต์เบนซิน 4 จังหวะ
และเครื่องยนต์ดีเซล หรือใช้แทนน้ำมัน
เครื่อง 2T” โดยใช้ตัวอักษรสีแดงขนาด
ไม่ต่ำกว่า 3 มิลลิเมตร ติดไว้ที่ด้านหน้า
ของภาชนะบรรจุ



ภาชนะและเครื่องใช้เมลามีน

ระบุข้อแนะนำในการใช้ ดังนี้

“ควรใช้ฟองน้ำหรือผ้านุ่มทำความสะอาด” “ก่อนใช้งานครั้งแรกควรล้าง
ด้วยน้ำเพื่อชะล้างสิ่งสกปรก” และ
“ไม่แนะนำให้ใช้กับเตาไมโครเวฟ”

ระบุคำเตือน “ห้ามใช้บรรจุอาหาร
หรือของเหลวที่มีอุณหภูมิสูงกว่า 100
องศาเซลเซียส” โดยใช้ตัวอักษรขนาด
ใหญ่กว่าตัวอักษรอื่น



ที่นอน

ฉลากต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 6 x 8 นิ้ว ติดไว้ที่สินค้าให้เห็นและอ่านได้ชัดเจน โดยระบุข้อความต่อไปนี้

- ชื่อประเภทหรือชนิดของที่นอน เช่น ที่นอนสปริง ที่นอนฟองน้ำ ฯลฯ
- วัสดุที่ใช้ในการผลิต หากมีหลายชนิด ต้องแสดงข้อความและภาพตัดขวางของที่นอนที่แสดงให้เห็นวัสดุหลักที่ใช้ในการผลิต เช่น สปริง โยมะพร้าว ยางพาราหรือวัสดุอื่นๆ



รถจักรยานยนต์

ระบุคำเตือน “อาจถึงตายหรือพิการ หากไม่สวมหมวกนิรภัย” โดยใช้ตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตร ใช้สีตัวอักษรตัดกับสีพื้นแสดงไว้ที่คู่มือการใช้งานรถจักรยานยนต์ และแสดงไว้ในลักษณะคงทนถาวรที่บริเวณถังน้ำมันหรือบริเวณอื่นของรถจักรยานยนต์ ที่ผู้ใช้รถจักรยานยนต์สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน





เครื่องทำน้ำเย็น

ระบุข้อแนะนำในการใช้ ดังนี้

1. ต้องติดตั้งสายดินให้ถูกวิธีพร้อมติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็น
2. ต้องติดตั้งเครื่องป้องกันอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว
3. ต้องติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็นในบริเวณที่เป็นฉนวนไฟฟ้าและไม่เปียกชื้น เช่น ฝ้าเพดาน ด้วยฝ้ายาง ฯลฯ และไม่ควรให้น้ำขึ้นและ
4. ควรตรวจสอบสภาพความปลอดภัยของเครื่องทำน้ำเย็นโดยช่างผู้ชำนาญงานเป็นประจำอย่างน้อยทุก 6 เดือน

ระบุค่าเตือน “อันตรายถึงชีวิตถ้าไม่ติดตั้งสายดินให้ถูกวิธี ห้ามใช้ตะกั่วบัดกรีในการซ่อมโดยเด็ดขาด” โดยใช้ตัวอักษรสีแดงขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตร แสดงไว้บริเวณก๊อกรน้ำ

รถยนต์ใช้แล้ว

ระบุรายละเอียดต่อไปนี้ ชนิดของรถ ชื่อสถานประกอบการผู้ขาย ขนาดหรือน้ำหนัก รุ่นปี ราคา วันจดทะเบียน เลขทะเบียน เลขตัวรถ เลขเครื่องยนต์ ยี่ห้อรถ ยี่ห้อเครื่องยนต์ สี ชนิดเชื้อเพลิง ลำดับเจ้าของรถ ภาระผูกพันของรถยนต์ที่มีอยู่ในวันจำหน่าย (ถ้ามี) ข้อมูลการประสปภัย เช่น ถูกชน ถูกน้ำท่วม กรณีถูกน้ำท่วมให้ระบุระดับของน้ำที่ท่วมตัวรถยนต์ เช่น ระดับพื้น ระดับเบาะ ท่วมทั้งคัน ฯลฯ และระยะทางการใช้งาน



ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรม

ระบुरายการสินค้าที่บรรจุทั้งหมด พร้อมระบุขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตร น้ำหนัก จำนวน และราคาของสินค้า แต่ละรายการ ชื่อและสถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย วันเดือนปีที่หมดอายุหรือวันเดือนปีที่ควรใช้ก่อนของสินค้าแต่ละชิ้นที่อยู่ในชุด วันเดือนปีที่บรรจุชุดสังฆทาน และราคารวมชุดบรรจุเป็นบาท



ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยในการพุงตัวเด็ก

ระบุข้อแนะนำในการใช้ ดังนี้

1. การใช้ผลิตภัณฑ์นี้อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บจากการพลิกคว่ำหรือตกจากที่สูง โดยเฉพาะเมื่อใช้บนพื้นที่มีความต่างระดับ
2. ขณะที่ให้เด็กใช้ผลิตภัณฑ์นี้ต้องมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา
3. ไม่ควรใช้ผลิตภัณฑ์นี้บนพื้นต่างระดับ



ระบุคำเตือน “ผลิตภัณฑ์นี้ไม่ช่วยในการหัดเดินและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต” โดยใช้ตัวอักษรสีแดงขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตร แสดงไว้ที่ตัวสินค้าอย่างคงทนถาวรให้เห็นและอ่านได้ชัดเจน



อุปกรณ์เครื่องเล่นสนาม

ระบุข้อแนะนำการใช้ อย่างน้อยดังนี้

- เหมาะสำหรับเด็กอายุกี่ปี
- ควรตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องเล่นสนาม โดยช่างผู้ชำนาญงานอย่างสม่ำเสมอ
- ต้องมีผู้ควบคุมดูแลขณะเล่น
- ต้องติดตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่นในพื้นที่เหมาะสม เช่น พื้นยางสังเคราะห์ พื้นทราย เป็นต้น



ระบุคำเตือน “หากไม่ได้ทำการยึดติดกับพื้น อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต” สำหรับอุปกรณ์ที่ออกแบบให้ต้องยึดติดกับพื้น ด้วยตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตร สีตัดกับสีพื้น

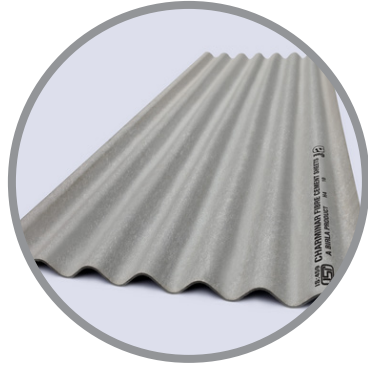
เอกสารหรือคู่มือติดตั้งต้องระบุรายละเอียดต่อไปนี้

- ส่วนประกอบของเครื่องเล่น
- ขั้นตอนการติดตั้ง
- คำแนะนำการติดตั้งไม่ให้เครื่องเล่นโคลงมาและการอื่นเพื่อความปลอดภัยของผู้เล่น
- เครื่องเล่นนี้เหมาะกับเด็กอายุกี่ปี
- การตรวจสอบสภาพโดยช่างผู้ชำนาญงาน
- ข้อแนะนำเพื่อความปลอดภัยในการเล่นและอื่นๆ

ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบของแร่ใยหิน

ระบุข้อแนะนำการใช้ดังต่อไปนี้

- ควรใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ถูกต้องเหมาะสม ได้แก่ หน้ากาก ถุงมือยาง แวนตา ชุดคลุม
- หลีกเลี่ยงการทำให้เกิดฝุ่นหรือแตกหัก
- ระมัดระวังการฟุ้งกระจายของฝุ่น
- เศษวัสดุหรือฝุ่นที่เกิดจากการติดตั้ง ให้รวบรวมใส่ถุงพลาสติกหรือภาชนะและปิดให้มิดชิดก่อนทิ้ง
- การสูบบุหรี่ การรับประทานอาหาร และน้ำดื่มขณะปฏิบัติงานในบริเวณที่มีฝุ่นแร่ใยหินฟุ้งกระจาย มีโอกาสให้ได้รับแร่ใยหินเข้าสู่ร่างกายมากขึ้น
- อาบน้ำทันทีหลังปฏิบัติงานเสร็จ
- หากมีอาการผิดปกติ เช่น เกิดการเจ็บป่วยที่สงสัยว่าจะได้รับอันตรายจากสารแร่ใยหิน ควรพบแพทย์เพื่อวินิจฉัยโดยละเอียด



ระบุคำเตือน “ระวางอันตราย ผลิตภัณฑ์นี้มีแร่ใยหินเป็นส่วนประกอบ การได้รับสารนี้เข้าสู่ร่างกายอาจก่อให้เกิดมะเร็งและโรคปอด” โดยใช้ตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตรด้วยตัวอักษรที่มีสีต่างจากพื้นผิวผลิตภัณฑ์ อย่างคงทนถาวรที่ผลิตภัณฑ์และภาชนะบรรจุหรือหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบของแร่ใยหินซึ่งผู้ใช้สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน โดยเน้นคำว่า “ระวางอันตราย” ให้ใช้ตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 15 มิลลิเมตร และต้องแสดงสัญลักษณ์พร้อมข้อความ ดังนี้



อาจก่อให้เกิดโรคมะเร็งและโรคปอด



ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจน

ระบุคำเตือน “ห้ามนำเข้าใกล้เปลวไฟหรือความร้อน” โดยพิมพ์ข้อความเป็นเอกสารที่ตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 5 มิลลิเมตร ให้ผู้บริโภคอ่านได้ชัดเจน มอบแก่ผู้บริโภค



ปืนอัดลมเบาก็จำลองเลียนแบบอาวุธปืนจริง (บีบีกัน)

ระบุข้อความต่อไปนี้ ใช้ตัวอักษรขนาดไม่ต่ำกว่า 2 มิลลิเมตร

- ความเร็วของวิถีลูกกระสุน
- ความแรงของวิถีลูกกระสุน
- ความยาวคลื่นของแสงเลเซอร์ (กรณีมีกล้องเลเซอร์)
- กำลังของแสงเลเซอร์ (กรณีมีกล้องเลเซอร์) ข้อห้ามในการใช้ “ห้ามจ้องแสงเลเซอร์” (กรณีมีกล้องเลเซอร์)



ระบุคำเตือน “การเล็งหรือยิงเข้าหากัน อาจทำให้ตาบอดหรือร่างกายได้รับบาดเจ็บ” ใช้ตัวอักษรที่มีขนาดไม่ต่ำกว่า 3 มิลลิเมตร และสีของข้อความต้องตัดกับสีพื้น แสดงไว้ที่ตัวสินค้าอย่างคงทนถาวรให้เห็นและอ่านได้ชัดเจน

ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ

- ระบุข้อแนะนำในการใช้ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ต้องดูความสะอาดของหัวจ่ายน้ำ
- (2) ต้องหลีกเลี่ยงการใช้บริการจากตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติที่มีลักษณะไม่ถูกสุขอนามัย
- (3) ต้องใช้ภาชนะที่สะอาดในการบรรจุน้ำ
- (4) ต้องหลีกเลี่ยงการดื่มน้ำจากตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติที่มีสีกลิ่นหรือรสผิดปกติ
- (5) ไม่ควรนำภาชนะที่เคยบรรจุของเหลวชนิดอื่นมาบรรจุน้ำ

- ระบุวัน เดือน ปี ที่เปลี่ยนไส้กรองแต่ละชนิด

ระบุค่าเตือน “ระวังอันตราย หากไม่ตรวจสอบวัน เดือน ปีที่เปลี่ยนไส้กรองและตรวจสอบคุณภาพน้ำ”

โดยใช้ตัวอักษรหนาสีแดงขนาดไม่ต่ำกว่า 1 เซนติเมตร บนพื้นสีขาว แสดงไว้ที่ด้านหน้าของตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ อย่างคงทนถาวรให้เห็นและอ่านได้ชัดเจน





ภาชนะและเครื่องใช้เหล็กกล้าไร้สนิมสำหรับอาหาร

ระบุข้อแนะนำการใช้อย่างน้อยดังนี้

- ไม่ควรแช่หรือสัมผัสกรดหรือเกลือ หรือด่างเข้มข้น เช่น น้ำปลา น้ำมะนาว น้ำส้มสายชู สำหรับชนิดของเหล็กกล้าไร้สนิมที่ใช้เป็นวัตถุดิบไม่อยู่ในข้อกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหรือมาตรฐานสากล

- ไม่ควรใช้ฝอยเหล็กขัดทำความสะอาด
- ควรใช้ฟองน้ำในการทำทำความสะอาด และเช็ดให้แห้งทันทีหลังใช้งาน

ระบุคำเตือน “ห้ามใช้กับเตาไมโครเวฟ”

ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรอื่น และสีของข้อความต้องตัดกับสีพื้นด้วย



ดอกไม้เพลิง

ระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- ผู้เล่นที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี ต้องอยู่ในการกำกับดูแลของผู้ใหญ่
- ควรเก็บให้พ้นมือเด็ก
- ไม่ควรเก็บรักษาไว้ในที่มีอุณหภูมิสูง
- ไม่ควรจุดไฟใหม่หากจุดชนวนแล้วไม่ติด
- ควรเล่นในที่โล่งกว้าง ห่างไกลจากวัตถุไวไฟ

ระบุคำเตือน “อันตรายอาจถึงตายหรือ

พิการหากเล่นไม่ถูกวิธีหรือคึกคะนอง”

ใช้ตัวอักษรเส้นทึบขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรอื่น ในกรอบสี่เหลี่ยม สีของกรอบและข้อความตัดกับสีพื้นของฉลาก



อ่างอาบน้ำสำหรับเด็ก

ระบุคำเตือน “ระวังอันตราย ไม่ควรปล่อยเด็กอยู่ในน้ำตามลำพังเพราะเด็กอาจจมน้ำได้แม้มีระดับน้ำเพียงเล็กน้อย” และแสดงสัญลักษณ์พร้อมคำเตือน สีของกรอบและข้อความตัดกับสีพื้นของฉลาก ติดไว้อย่างคงทนบนผลิตภัณฑ์



ไม้ตักไฟฟ้า

ระบุข้อแนะนำการใช้ “ควรทำความสะอาดด้วยแปรงแข็งและห้ามล้างด้วยน้ำ” “ห้ามเปลี่ยนหรือจับต้องหน้าสัมผัสของตาข่ายเมื่อใช้งานหลักเลี่ยงการสัมผัสโครงตาข่ายชั้นกลาง”

ระบุคำเตือน “ต้องเก็บให้พ้นมือเด็ก ขณะชาร์จแบตเตอรี่ ต้องวางให้ห่างจากสิ่งที่ติดไฟได้ง่าย และห้ามใช้ใกล้วัตถุไวไฟ”
ใช้ตัวอักษรสีต่างจากสีพื้นผลิตภัณฑ์
แสดงไว้อย่างคงทนถาวรที่ผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้อ่านง่ายและชัดเจน





สีทาอาคารที่ผสมสารตะกั่ว

ระบุรายละเอียดดังนี้

ปริมาณสารตะกั่วที่ผสมอยู่ในสี
ใช้หน่วยพีพีเอ็ม (ส่วนในล้านส่วน)

หากปริมาณสารตะกั่วมากกว่า 100 พีพีเอ็ม
ระบุคำเตือน “สารตะกั่วอาจเป็น
อันตรายต่อสมองและเม็ดเลือดแดง
ห้ามใช้ทาบ้านหรืออาคาร” ใช้ตัว

อักษรหนาสีแดง ขนาดไม่ต่ำกว่า
5 มิลลิเมตร บนพื้นสีขาวให้เห็นชัดเจน



บทลงโทษ

- ผู้ขายสินค้าที่ควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลากหรือแสดงฉลากไม่ถูกต้อง ระวังโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ผู้ผลิตหรือสั่งหรือนำเข้า ระวังโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ผู้เจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพคุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่น โดยใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ระวังโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ถ้าผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้นๆ ต้องรับโทษด้วยเว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าไม่มีส่วนในการกระทำความผิด

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

สัญญา คือ ความตกลงระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อซื้อและขายบริการ หรือให้และรับบริการ

ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใดๆ ก็ตาม ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ปกติทำเป็นหนังสืออยู่แล้ว ผู้บริโภคย่อมมีสิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยมีข้อบังคับสำคัญ 2 ประการได้แก่ ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ และห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

**ตามประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ธุรกิจบางประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา
และธุรกิจบางประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ
ในหลักฐานการรับเงิน**



“ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” มี 11 ประเภท ได้แก่

1

ธุรกิจบัตรเครดิต

ประเด็นสำคัญ เงื่อนไขการใช้บัตร การแจ้งยอดเงิน การยกเลิกพฤติกรรม การทวงหนี้ บัตรหาย ค่าปรับหรือ ดอกเบี้ย การสะสมแต้ม



2

ธุรกิจให้เช่ารถยนต์ และรถจักรยานยนต์

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดของสินค้า เงื่อนไขการผ่อนชำระ เบี้ยปรับผิดนัด ชำระค่าวงวด หรือชำระไม่ตรง การโอนกรรมสิทธิ์ รถหาย การติดตาม ยึดรถ ฯลฯ



3

ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดของสินค้า เงื่อนไขการผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมต่างๆ เงื่อนไขการรับประกัน ฯลฯ



4

ธุรกิจขายห้องชุด (คอนโดมิเนียม)

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดกรรมสิทธิ์ที่ดิน เลขโฉนด ตำแหน่งที่ดิน ภาระผูกพันกับธนาคาร ภาษี ราคาขาย ต่อตารางเมตร เงื่อนไขการชำระเงิน การโอนกรรมสิทธิ์รายละเอียดการใช้พื้นที่ วัสดุก่อสร้าง กำหนดแล้วเสร็จ การรับผิดชอบกรณีเกิดความชำรุด ฯลฯ





5

ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภค ของสถาบันการเงิน

ประเด็นสำคัญ เงื่อนไขการกู้เงินและ
ผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ
การค้ำประกัน ฯลฯ



6

ธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ประเด็นสำคัญ อัตราการใช้ การแจ้งหนี้
การระงับการใช้ การยกเลิกสัญญา
ค่าธรรมเนียมต่างๆ ฯลฯ



7

ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดของ
รถ ราคา รายการอุปกรณ์เพิ่มเติม
ของแถม กำหนดส่งมอบ การยกเลิก
สัญญา ฯลฯ



8

ธุรกิจบริการจัดสรรเวลาเข้าใช้ สถานที่พัก (Time-sharing)

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดสถานที่พัก และผู้ประกอบการ เจ้าของโครงการ ชำระเงิน อัตราค่าใช้จ่ายการยกเลิก สัญญา ระยะเวลาการมีกรรมสิทธิ์ และ สิทธิครอบครอง ฯลฯ



9

ธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (Fitness)

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดเกี่ยวกับ พื้นที่ออกกำลังกาย ประเภทและ จำนวนอุปกรณ์ออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เงื่อนไข การเป็นสมาชิก การใช้บริการ อัตรา ค่าใช้จ่ายต่างๆ สิทธิในการยกเลิก สัญญา ฯลฯ





10

ธุรกิจบริการดูแลเด็ก ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพ ตาม ที่อยู่อาศัย

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดเกี่ยวกับ
ผู้ประกอบการธุรกิจและพนักงาน ขอบเขต
ของงานที่ให้บริการ อัตราค่าบริการ
และเงินอื่นๆที่เรียกเก็บ สิทธิในการ
ขอเปลี่ยนพนักงาน และสิทธิในการ
เลิกสัญญา ฯลฯ



11

ธุรกิจรับจ้างก่อสร้างอาคาร เพื่อการอยู่อาศัย (รับเหมา)

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดสถานที่
ทำสัญญา วันที่ทำสัญญา สถานที่
ก่อสร้าง ราคาก่อสร้างทั้งหมดรวม
ภาษีมูลค่าเพิ่ม บัญชีแสดงปริมาณวัสดุ
ที่ใช้ก่อสร้างและราคา งบประมาณและ
การชำระเงิน กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
เงื่อนไขยกเลิกสัญญา ฯลฯ



“ธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน” มี 4 ประเภท ได้แก่

1

ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงิน

ประกันถึงก๊าซหุงต้ม

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดผู้ประกอบการ
ธุรกิจ เงื่อนไขการรับประกัน การคืน
ถังและเงินประกัน ฯลฯ



2

ธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดของรถ
ผู้ประกอบการธุรกิจ รายการที่ซ่อม อะไหล่
อัตราค่าแรงและค่าอะไหล่ วันส่งซ่อม
และรับรถคืน ฯลฯ



3

ธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัยที่เรียกเก็บเงินประกัน
(บ้าน อาคารชุด แฟลต อพาร์ทเมนต์
 ฯลฯ ไม่รวมโรงแรมและห้องพัก)

ประเด็นสำคัญ รายละเอียดผู้ประกอบการ
ธุรกิจ รายละเอียดผู้เช่า สถานที่ตั้ง
ระยะเวลาเช่าเริ่มต้น-สิ้นสุด จำนวนเงิน
ประกัน วันที่รับเงินประกัน ฯลฯ





4

ธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว

ประเด็นสำคัญ

รายละเอียดผู้ขาย รายละเอียดผู้ซื้อ
รายละเอียดรถยนต์-เครื่องยนต์ ระยะทาง
การใช้(กิโลเมตร) ภาระผูกพันและ
ชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์หรือผู้ครอบครอง
การส่งมอบรถยนต์และสมุดคู่มือ
จดทะเบียน รายละเอียดการชำระเงิน ฯลฯ



บทลงโทษ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน
ที่ถูกต้องให้ผู้บริโภค ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับ
ไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**“รอบคอบก่อนลงสนาม สอบถามเมื่อสงสัย
หาพยานรู้เห็น มีลายเซ็นทุกฝ่าย ขอสัญญาเป็นหลักฐาน”**



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง

ธุรกิจขายตรง

คือ การขายสินค้าหรือบริการต่อผู้ซื้อโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัย หรือที่ทำงาน โดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลางหรือร้านค้าใดๆ แต่ผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ

ธุรกิจตลาดแบบตรง

คือ การขายสินค้าหรือบริการต่อผู้ซื้อโดยตรงซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง โดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลางหรือร้านค้าใดๆ และมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หรือทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค

ผู้จำหน่ายอิสระ

คือ บุคคลที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและนำสินค้าหรือบริการดังกล่าวไปเสนอขายโดยตรงต่อผู้บริโภค

ตัวแทนขายตรง

คือ บุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงให้นำสินค้าหรือบริการไปเสนอขายโดยตรงต่อผู้บริโภค



สิทธิและหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง

- 1 ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจต่อนายทะเบียน
- 2 ผู้ประกอบธุรกิจจะดำเนินกิจการในลักษณะที่เป็นการชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจโดยตกลงว่าจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าวซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นไม่ได้
- 3 ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามแผนการจ่ายผลตอบแทนที่ได้ยื่นไว้กับนายทะเบียน

เมื่อผู้จำหน่ายอิสระต้องการคืนสินค้า

ให้ผู้ประกอบธุรกิจซื้อคืนสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย ชุดคู่มือ เป็นต้น ตามราคาที่ผู้จำหน่ายอิสระได้จ่าย ภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ผู้จำหน่ายอิสระใช้สิทธิคืน

ต้องจัดทำคำรับประกันสินค้าหรือบริการเป็นภาษาไทย

และระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจถึงเงื่อนไขที่ระบุไว้

หน้าที่ของผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง

ในการเข้าไปติดต่อเพื่อเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัย หรือสถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ ผู้ขายจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคหรือผู้ครอบครองสถานที่นั้นก่อน และต้องไม่กระทำการอันเป็นการรบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญ และต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนและบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง ซึ่งออกโดยผู้ประกอบการขายตรงด้วย





ต้องส่งมอบเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการ
พร้อมระบุชื่อผู้ซื้อ ชื่อผู้ขาย วันที่ซื้อขาย และวันที่ส่งมอบ
รวมทั้งสิทธิเลิกสัญญา ซึ่งต้องเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา

ให้ผู้จำหน่ายอิสระตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง
หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง คืนเงินเต็มจำนวน
ให้แก่ผู้บริโภค ภายในกำหนดเวลา 15 วันนับแต่วันที่
รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา และต้องชำระเบี้ยปรับ
ให้กับผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง
ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
ไม่คืนเงินตามจำนวนดังกล่าวภายในกำหนดเวลา

ข้อพึงระวังเบื้องต้น

เมื่อมีผู้ติดต่อมาเพื่อขายสินค้า ต้องขอดูบัตรประจำตัว
ประชาชนและบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระ หรือตัวแทนขายตรง
ซึ่งออกโดยบริษัทเจ้าของสินค้านั้นทุกครั้ง

สิทธิของผู้บริโภค

- 1 สิทธิที่จะไม่ถูกรบกวน หรือก่อให้เกิดความรำคาญจากการขายสินค้าหรือบริการในระบบขายตรง
- 2 สิทธิที่จะได้รับทราบรายละเอียดข้อมูลการซื้อขายสินค้าหรือบริการ
- 3 สิทธิในการเลิกสัญญาภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญา

ต้องปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

- ส่งสินค้าคืนให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบการกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการกิจตลาดแบบตรง แล้วแต่กรณี
- เก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลา 21 วัน นับแต่วันที่ใช้สิทธิเลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของที่เสียหายโดยสภาพ
- ถ้าเป็นสินค้าประเภทของใช้สิ้นเปลืองต้องคืนส่วนที่เหลือจากการใช้ก่อนใช้สิทธิเลิกสัญญา



วิธีสังเกตความแตกต่าง

ระหว่างธุรกิจขายตรง กับธุรกิจขายตรงแอบแฝง(แชร์ลูกโซ่) มีดังนี้

การขายตรงแบบหลายชั้น	แชร์ลูกโซ่
● ค่าธรรมเนียมในการเริ่มต้นไม่สูง จะเป็นค่าสมัคร เอกสารคู่มือ ความรู้ เอกสารอบรม และผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง สินค้าเท่านั้น ● สินค้าคุณภาพสูง ยอดขายมาจากการจำหน่ายสินค้าได้ซ้ำอีก และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ มีการรับประกันสินค้าโดยการคืนเงินสามารถเปลี่ยนหรือขายสินค้าคืนได้ตามเงื่อนไขที่เหมาะสม ● ผลประโยชน์ รายได้และตำแหน่ง ขึ้นกับการทำงานของผู้ขายและยอดขายของผู้ที่ได้ชักชวนมาร่วมขาย เป็นรายได้จากการขาย ● มีการซื้อสินค้าซ้ำเพราะพอใจในสินค้า ตลาดจึงเติบโตได้เสมอ ● ธุรกิจถูกกฎหมาย ผู้บริโภค ผู้ขายและบริษัทขายตรงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย มีการรับประกันสินค้า มีการรับซื้อคืน มีเงื่อนไขและข้อตกลงที่ชัดเจน	● ค่าธรรมเนียมสมัครสูง มักหลอกให้จ่ายค่าฝึกอบรมและซื้อสินค้าเกินความต้องการ ● คุณภาพสินค้าเป็นเพียงเครื่องมือหรือข้ออ้างเพื่อเอาเงินจากผู้เข้าร่วมระบบแชร์ลูกโซ่เท่านั้น ไม่มีนโยบายซื้อสินค้ากลับคืนเพราะจะทำให้ระบบล่มได้ ● ไม่เน้นขายสินค้า รายได้ของผู้ที่อยู่ในระบบและผลกำไรของบริษัทส่วนใหญ่มาจากการรับสมัครใหม่ ซึ่งต้องซื้อสินค้าทุนไว้ ไม่ใช่เพราะสินค้ามีประโยชน์หรือราคาดี แต่เป็นเพราะระบบบังคับ ● เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่งจะไม่มีสมาชิกเข้าร่วมลงทุน จึงไม่มีเงินจ่ายคนที่เข้าร่วมก่อน และระบบจะล่มในที่สุด ● เป็นระบบที่ผิดกฎหมายในประเทศไทย อเมริกา ยุโรป และประเทศที่พัฒนาแล้ว ในเอเชีย สินค้ามักจะใช้การโฆษณาเกินจริงและไม่มีการรับประกันสินค้า ไม่รับคืน หรือมีเงื่อนไขรับคืนสินค้าที่ยากมาก



การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ

ขายตรงและตลาดแบบตรง

- ยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ส่งผ่านทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th

เอกสารประกอบการจดทะเบียนธุรกิจ

ขายตรง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- สินค้าหรือบริการที่มีลักษณะตรงตามที่ได้มีการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขาย
- สัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ
- แผนการจ่ายผลตอบแทน

เอกสารประกอบการจดทะเบียนธุรกิจ

ตลาดแบบตรง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- สินค้าหรือบริการที่มีลักษณะตรงตามที่ได้มีการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขาย
- สัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ



ถาม-ตอบ สายด่วน 1166

ถาม :

ขอทราบที่ตั้งของ สคบ.

ตอบ :

120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ฯ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม.10210

ถาม :

กรณีสินค้าไม่ติดฉลากตามที่กฎหมายกำหนดทางสคบ. จะยึดสินค้าหรือไม่

ตอบ :

การยึดสินค้าเป็นหน้าที่ของ ปคบ. ซึ่งจะยึดสินค้าเพื่อเป็นตัวอย่างและมีการถ่ายรูปสินค้าไว้เป็นหลักฐาน

ถาม :

สินค้าที่ยกเว้นไม่ต้องติดฉลากมีอะไรบ้าง

ตอบ :

1. สินค้าที่ขายส่งแก่ผู้ประกอบการ ใช้ในโรงงานหรือสถานประกอบการ
2. สินค้าจักรกล อุปกรณ์
3. สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม

ถาม :

ขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ สคบ. เมื่อออกตรวจจะต้องแสดงตัวอย่างอะไรบ้าง

ตอบ :

จนท. ต้องแสดงบัตรเจ้าหน้าที่ก่อนตรวจทุกครั้งและเวลาออกตรวจจะไปเป็นหมู่คณะ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ทหาร ตำรวจ

- กรณีที่ผู้ต้องหายินยอมเสียค่าปรับ สามารถทำการเทียบปรับได้ที่ สคบ. ส่วนกลาง หรือ สคบ.ประจำจังหวัด

- กรณีที่ผู้ต้องหาไม่ยินยอมเสียค่าปรับ ตำรวจจะดำเนินคดีส่งเรื่องให้ศาลพิจารณาคัดสินต่อไป

ถาม :

กรณีผู้บริโภคยื่นร้องเรียนที่ สคบ. ประจำจังหวัด ทางเจ้าหน้าที่ได้ส่งหนังสือถึงผู้ประกอบการหลายครั้ง แต่ทางผู้ประกอบการไม่มาตามหนังสือเรียกทาง สคบ. จะดำเนินการอย่างไรต่อไป

ตอบ :

เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือถึงผู้ประกอบการเพื่อนัดเจรจาไกล่เกลี่ย 2 ครั้งก่อน ถ้ายังไม่มา ทางเจ้าหน้าที่ สคบ. ประจำจังหวัดจะทำบันทึกไว้ และจะส่งเรื่องไปยังพนักงานสืบสวนสอบสวนเพื่อดำเนินคดีทางศาล โดยส่งเรื่องให้อัยการสั่งฟ้อง ซึ่งในส่วนนี้ สคบ. จังหวัดมีอำนาจดำเนินการโดยตรง

**ถาม :**

อยากทราบเรื่องที่ร้องเรียนกับ สคบ. ได้ มีอะไรบ้าง

ตอบ :

เรื่องร้องเรียนที่ สคบ. รับดำเนินการ มีดังนี้
กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบการ โดยที่สินค้าหรือบริการเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวต้องไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของหน่วยงานใดเป็นการเฉพาะ แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงานเฉพาะ หน่วยงานนั้นจะเป็นผู้ดำเนินการกับผู้ประกอบการ และออกมาตรการควบคุมเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่ง สคบ. จะเป็นผู้ดำเนินการทางแพ่งแทนผู้บริโภค ให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

ถาม :

กรณีระบุข้อความในป้ายโฆษณาไม่ครบถ้วน มีโทษอย่างไร

ตอบ :

หากไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท โดยบทกำหนดโทษนั้นจะมีอยู่ใน พรบ.คุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายฉบับที่ 7 หรือตรวจสอบได้จากเว็บไซต์ www.ocpb.go.th



www.ocpb.go.th



facebook

ISBN 978-616-235-285-0

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2560

จำนวนพิมพ์ 20,000 เล่ม

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [6008-040]

โทร. 0-2218-3557, 0-2218-3551

<http://www.cuprint.chula.ac.th>