

# การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

## จุดประสงค์การเรียนรู้

- อภิปรายแนวทางการคุ้มครองสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคได้

## ความหมายของผู้บริโภค

ผู้บริโภค คือ ผู้ที่ซื้อสินค้าหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบการ  
หรือได้ชักชวนจากผู้ประกอบการให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการ



# สิทธิผู้บริโภค

สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร  
สรรพคุณ ที่บรรยายถึงสินค้าและ  
บริการอย่างถูกต้อง

สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อ  
สินค้าและบริการ

สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย  
จากการใช้สินค้าและบริการ

สิทธิได้รับความเป็นธรรม  
ในการทำสัญญา

สิทธิได้รับการพิจารณาและ  
ชดเชยความเสียหาย



# ความสำคัญของ การคุ้มครองผู้บริโภค

## ผู้บริโภค

กระตุ้นให้ตระหนักในสิทธิของ  
ตนเองและรักษาสิทธิตาม  
กฎหมาย



## ผู้ประกอบการ

สร้างจิตสำนึกให้ผลิตสินค้าและ  
บริการที่มีคุณภาพ และมีความ  
เป็นธรรมด้านราคา



## ผู้บริโภค

สร้างพลังให้สามารถป้องกันและ  
ต่อต้านการถูกเอารัดเอาเปรียบ  
จากผู้ประกอบการ



# ในการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้รับความปลอดภัย

จากการบริโภค



ผู้บริโภคจะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า  
ก่อนการตัดสินใจซื้อ เพื่อความปลอดภัยในการบริโภค

มีความประหยัด

ในการบริโภคสินค้า

ได้รับความเป็นธรรม

จากการบริโภค

# คุ้มครองผู้บริโภค

คุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านโฆษณา



พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒  
(แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖ )

คุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านฉลาก



คุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านสัญญา

## พระราชบัญญัติราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒



เป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดราคาสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม บริโภคสินค้าและบริการในราคาเหมาะสมและมีคุณภาพ

## พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๔๒

เป็นกฎหมายที่ให้ความเป็นธรรมกับผู้ทำการค้าและผู้บริโภค ป้องกันการผูกขาด ป้องกันมิให้มีการกำหนดราคาซื้อหรือขายสินค้าและบริการอย่างไม่เป็นธรรม

# พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐

(แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๓๐)

พระราชบัญญัตินี้กำหนดลักษณะของการโฆษณาที่จะขายให้กับผู้บริโภค ดังนี้

- ไม่เป็นการโอ้อวดสรรพคุณของยาว่าสามารถบำบัด บรรเทา รักษา หรือป้องกันโรคให้หายขาดได้
- ไม่แสดงสรรพคุณยาอันเป็นข้อมูลเท็จหรือเกินจริง
- ผู้ขายต้องไม่แสดงสรรพคุณว่าสามารถบำบัด บรรเทา รักษา หรือป้องกันโรคใดได้บ้าง
- ผู้ขายต้องไม่ขายยาโดยไม่สุภาพ หรือโดยการร้องรำทำเพลง หรือการแสดงความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย
- ต้องไม่โฆษณาขายยาโดยมีของแถม หรือมีการออกสลากรางวัลเพื่อดึงดูดใจให้ผู้บริโภคมานซื้อ





# พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒

เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค โดยควบคุมคุณภาพของอาหารให้มีความปลอดภัยกับผู้บริโภค ตั้งแต่ ขั้นตอนกระบวนการผลิตที่ต้องควบคุมสุขอนามัย ส่วนผสมของอาหารต้องไม่มีสิ่งปลอมปน ซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

## โฆษณาอาหารที่ควรระวัง

ผลิตภัณฑ์อาหารที่โฆษณาว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก ที่ป้องกันและรักษาโรคร้ายต่างๆ ได้

โฆษณาในเชิงสวยงาม

ใช้คำกล่าวอ้างถึงสรรพคุณทางการแพทย์ที่ไม่เป็นจริง

# พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘

**เครื่องสำอาง  
ที่ไม่ปลอดภัยในการใช้ :**

เครื่องสำอางที่ใช้ภาชนะ  
บรรจุไม่ถูกสุขลักษณะ หรือ  
มีสิ่งอันตรายต่อผู้ใช้เจอ  
ปนอยู่



**เครื่องสำอางปลอม :**

เครื่องสำอางที่ไม่มี  
ส่วนประกอบตามที่ได้  
ขึ้นทะเบียนไว้ หรือตามที่  
ระบุไว้ในฉลากหรือใช้  
วัตถุที่ทำเทียมขึ้น

**เครื่องสำอางผิดมาตรฐาน :**

เครื่องสำอางที่มีส่วนประกอบน้อยหรือมากกว่าที่  
ขึ้นทะเบียนไว้ หรือที่ระบุไว้ในฉลาก

# คุ้มครองผู้บริโภค

## หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ

สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัย  
ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค  
ร่วมกับสถาบันการศึกษา  
และหน่วยงานอื่น

ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์  
ของผู้ประกอบการธุรกิจ  
ถึงการกระทำที่มีลักษณะ  
เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

### สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของ  
ผู้บริโภค

รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับ  
ความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน  
เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบ  
ธุรกิจ

เสนอความคิดเห็นต่อคณะรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการ  
คุ้มครองผู้บริโภค

พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย  
อันเนื่องมาจากการกระทำ  
ของผู้ประกอบธุรกิจ

พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย  
อันเนื่องมาจากการกระทำ  
ของผู้ประกอบธุรกิจ

### คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)

รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย  
อันเนื่องมาจากการกระทำ  
ของผู้ประกอบธุรกิจ

ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ  
ของผู้บริโภค

เสนอความคิดเห็นต่อคณะรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับนโยบายและมาตรการ  
ในการคุ้มครองผู้บริโภค





สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา  
กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของอาหาร โดย  
ควบคุมตามชื่อ ประเภท ชนิด หรือลักษณะของ  
อาหาร กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการผลิต  
เพื่อจำหน่าย นำเข้า หรือการจำหน่าย เป็นต้น

กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับ  
การผลิต ขยาย นำเข้าหรือสั่งเข้ามาใน  
ราชอาณาจักร การนำเข้ามาเป็นตัวอย่างเพื่อ  
ทำการตรวจสอบสถานที่ผลิต สถานที่ขยาย และ  
สถานที่เก็บยา

กำหนดมาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)  
และมาตรฐานระดับสากล ISO

รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยอนุญาตให้  
แสดงเครื่องหมายมาตรฐานตามชนิดของ  
ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งมีทั้งแบบบังคับและไม่  
บังคับ

## สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.)

เป็นหน่วยตรวจสอบให้กับ  
สถาบันมาตรฐานต่างประเทศ

รับจดทะเบียนผลิตภัณฑ์

ให้การรับรองฉลากเขียวแก่ผลิตภัณฑ์  
ที่ช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

จัดระเบียบส่งเสริมระบบการค้า  
การตลาดและตลาดในประเทศให้เกิด  
ความเป็นธรรม

ส่งเสริมการค้าอย่างเป็นธรรม  
และป้องกันการผูกขาด  
ทางเศรษฐกิจ

## กรมการค้าภายใน

จัดระเบียบการค้า การตลาด กำกับ  
ตรวจสอบ และควบคุม  
การประกอบธุรกิจ



จัดระเบียบและส่งเสริม  
ระบบการค้าสินค้าเพื่อรักษา  
ระดับราคาสินค้าเกษตร

## หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาคเอกชน

เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนสาธารณประโยชน์  
เริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2526 ในชื่อ  
“คณะกรรมการประสานองค์กรเอกชนเพื่อ  
การสาธารณสุขมูลฐาน” หรือ คปอส.

มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา  
สาธารณสุข เช่น ผลักดันนโยบาย  
ห้ามผสมสารคาเฟอีน  
ในยาแก้ปวดลดไข้

การรณรงค์ให้ซื้อสามัญทางยาใน  
ฉลากเอกสารกำกับยา การรณรงค์  
ให้มีนโยบายลดใช้สารเคมี  
ในการเกษตร ฯลฯ

### วัตถุประสงค์หลัก :

- ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้
- สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคและองค์กรต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ส่งเสริมการศึกษา วิจัย และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคคุ้มครองดูแลตัวเองได้



# แนวทางการป้องกันและ คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

## ปัญหาในการบริโภค

### ผู้บริโภค

- ความรู้น้อย
- ไม่ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในสิทธิของตน
- ค่านิยมในการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือย สินค้าที่มีราคาแพง
- ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ

### ผู้ประกอบการ

- ขาดจรรยาบรรณในการผลิตสินค้าและบริการ
- มุ่งกำไรเป็นหลัก
- มุ่งการแข่งขันในธุรกิจมากเกินไป

## การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคของตนเอง

- ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้
- สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคและองค์กรต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค

## การกำหนดมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานภาครัฐ

### มาตรการป้องกันก่อนการซื้อขาย

- กำหนดและควบคุมมาตรฐานสินค้า
- กำหนดข้อห้ามในทางการค้า
- ให้ผู้ประกอบการแจ้งการปรับราคาล่วงหน้า
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อ

### มาตรการที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

- กำกับดูแลการขายตรงการเช่าซื้อสินค้า
- กำหนดเงื่อนไขในการขายสินค้าที่ชัดเจน
- กำหนดมาตรฐานของสัญญาที่เป็นธรรม

### มาตรการแก้ปัญหาหลังการซื้อขาย

- จัดตั้งระบบและขั้นตอนในการฟ้องร้องและชดเชยความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดกรอบความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่บกพร่อง

## การส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค

จัดให้มีปีรณรงค์สิทธิผู้บริโภค

จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลด้านสิทธิผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

จัดให้มีการตรวจสอบกระบวนการผลิต และการจำหน่ายสินค้าและบริการให้เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด

จัดให้มีการทดสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของสินค้าและบริการ

จัดให้มีการแนะนำผู้บริโภคด้านวิธีการร้องทุกข์ และการติดตามประสานงาน เรื่องราวร้องทุกข์แทนผู้บริโภค

จัดให้มีตัวแทนผู้บริโภคจากกลุ่มผู้บริโภคหรือองค์กรเอกชน ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

## การเสริมสร้างองค์กรเพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จัดให้มีการพิจารณาปรับปรุงระบบงานและกระบวนการบริหารภายในของสำนักงานคณะกรรมการ

จัดให้มีการประสานประโยชน์จากหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

พัฒนาระบบการจัดเก็บรวบรวมและการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้งานคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันที โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

จัดให้มีการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

จัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน



การตรวจสอบคุณภาพและราคาสินค้าจากหน่วยงานภาครัฐจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมในการบริโภค

## การส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรเอกชนเพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จัดตั้งองค์กรเอกชนที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในระดับต่างๆ  
เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคที่ปลอดภัย

จัดให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรเอกชนที่ดำเนินงาน  
เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านข้อมูลข่าวสาร  
ความรู้ทางด้านกฎหมาย และมีการประชุมแลกเปลี่ยน  
ข้อมูลข่าวสาร และการปฏิบัติงานร่วมกัน