

## สิทธิของผู้บริโภค

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๖๑ บัญญัติว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้เห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย" และหมวด ๕ แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา ๘๔ บัญญัติว่า "รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ดังต่อไปนี้ ฯลฯ (๕) กำกับให้การประกอบกิจการมีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ป้องกันการผูกขาดตัดตอน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมและคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ"

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงผลตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓, และ ๔ ดังกล่าว

## หน้าที่ของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคทั้ง ๕ ประการ ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ จะได้รับผลเต็มที่ต่อเมื่อผู้บริโภคได้ปฏิบัติตามคำแนะนำ ดังต่อไปนี้

### หน้าที่ของผู้บริโภคก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ

๑. ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในการซื้อสินค้าและรับบริการ เป็นต้นว่าตรวจสอบการแสดงผล ปริมาณ และราคา ว่ายุติธรรมหรือไม่ อย่าเชื่อถือข้อความโฆษณาโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพ แหล่งกำเนิด และลักษณะของสินค้าว่าเป็นความจริงตามที่ได้โฆษณาไว้หรือไม่ ถ้ามีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจควรพิจารณาให้ถี่เสียก่อน
๒. การเข้าทำสัญญาผูกพันกันตามกฎหมายโดยการลงลายมือชื่อนั้น ผู้บริโภคต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ว่ารัดกุมและให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนหรือไม่ ตามที่ได้เจรจากันไว้ และสัญญามีเงื่อนไขข้อใดบ้างที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ถ้าสงสัยในข้อกฎหมายใดหรือไม่แน่ใจในความชัดเจนของสัญญา ควรปรึกษาผู้ที่มีความรู้ให้แน่ชัดเสียก่อน
๓. ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบการธุรกิจด้วย

### หน้าที่ของผู้บริโภคหลังซื้อสินค้าหรือบริการ

๑. ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อทำการเรียกร้องตามสิทธิของตน พยานหลักฐานดังกล่าวอาจจะเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรกหรือเป็นพิษอาจเกิดอันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้ ควรจดจำสถานที่ที่ซื้อสินค้าหรือรับบริการนั้นไว้เพื่อประกอบการร้องเรียนด้วย
๒. ในกรณีที่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ รวมทั้งเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย
๓. เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตนตามที่กล่าวมาแล้ว

## ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริโภค

ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญ ฉลากของสินค้าและการโฆษณาสินค้าหรือบริการ

/๑. ผู้บริโภค...

๑. ผู้บริโภคต้องตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อ ก่อนตัดสินใจเลือกสินค้าคุณภาพ ของสินค้าที่ควบคุมคุณภาพจะต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าที่แสดงให้เห็นให้เข้าใจ ได้ว่าสินค้านั้นคืออะไรในกรณีที่เป็นสินค้าส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ของผู้ผลิตเพื่อขายในประเทศไทย

ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ของผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

สถานที่ตั้งของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือของผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายแล้วแต่กรณี ต้องแสดงขนาดหรือมิติ หรือปริมาณ หรือปริมาตร หรือน้ำหนักของสินค้านั้นแล้วแต่กรณี สำหรับหน่วยที่ใช้จะใช้ชื่อเต็มหรือชื่อย่อหรือสัญลักษณ์แทนก็ได้

ต้องแสดงวิธีใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าสินค้านั้นใช้เพื่อสิ่งใด

ข้อแนะนำในการใช้หรือห้ามใช้ เพื่อความถูกต้องในการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้บริโภค

วันเดือนปีที่ผลิต หรือวันเดือนปีที่หมดอายุการใช้ หรือวันเดือนปีที่ควรใช้ก่อน วันเดือนปีที่ระบุขึ้น เพื่อให้เข้าใจในประโยชน์ของคุณภาพหรือคุณสมบัติของสินค้านั้น (ถ้ามี)

ราคาโดยระบุหน่วยเป็นบาท และจะระบุเป็นเงินสกุลอื่นก็ได้

๒. สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ คุณภาพของสินค้าจากผู้ขาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว

๓. ศึกษาเงื่อนไข หรือข้อจำกัดของสินค้า เช่น วัน เดือน ปี ที่ผลิตหรือหมดอายุ วิธีการใช้ การเก็บรักษา ค่าเตือนหรือข้อควรระวังของสินค้าให้เข้าใจอย่างท่องแท้ เพื่อผู้บริโภค สามารถใช้สินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และ ประหยัด

๔. ร้องขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของสินค้าว่าเป็นจริงตามที่ระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าหรือไม่เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

๕. ผู้บริโภคอย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้าหรือบริการต้องศึกษาเงื่อนไขรายละเอียดอื่นๆของตัวสินค้าหรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในการโฆษณาเนื่องจากการโฆษณาสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่จะเสนอแต่ข้อดีและเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคส่วนข้อเสีย มักจะไม่กล่าวถึงในการโฆษณา จึงจำเป็นที่ผู้บริโภคต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จากการสอบถามผู้ขาย หรือบริษัทผู้ผลิต

ข้อความโฆษณาต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความเป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสังคมเป็นส่วนรวม

ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยใช้ หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการสถิติหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นความจริง หรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม

ข้อความที่เป็นการสนับสนุน โดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสีย ในวัฒนธรรมของชาติ

ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยก หรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนด ในกระทรวงที่ ผู้ประกอบธุรกิจต้องระบุข้อความให้ครบถ้วน หากฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย

/ข้อควร...

## ข้อควรปฏิบัติหลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่แสดงถึง การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้ เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน พยานหลักฐานดังกล่าว อาจเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณ หรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรก หรือมีพิษที่ก่อให้เกิดอันตราย ควรจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้ เพื่อประกอบการร้องเรียน และต้องเก็บเอกสารโฆษณา และใบเสร็จรับเงินเอาไว้ด้วย

เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้น ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียน ตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสินค้าหรือบริการนั้นหรือร้องเรียนมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่างจังหวัดร้องเรียนที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด