

สิทธิพื้นฐาน

และบทบาทของผู้บริโภค

นายวิฑูรย์ ศิริวรรณ

กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา



นี่คือผิวหน้าหนู

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการ ถูกเสนอ หรือชักชวนจากผู้ประกอบการ
เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการ



สิทธิพื้นฐานผู้บริโภค



รัฐธรรมนูญ 2550 มาตรา 61

“สิทธิของบุคคล ซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่
เป็นจริง และมีสิทธิร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย
รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกัน เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค”



สิทธิที่ได้รับการคุ้มครอง 5 ประการ

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (แก้ไขฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครอง	รายละเอียด
1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดย**ความสมัครใจ**ของผู้บริโภคและ**ปราศจากการชักจูงใจ**อันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

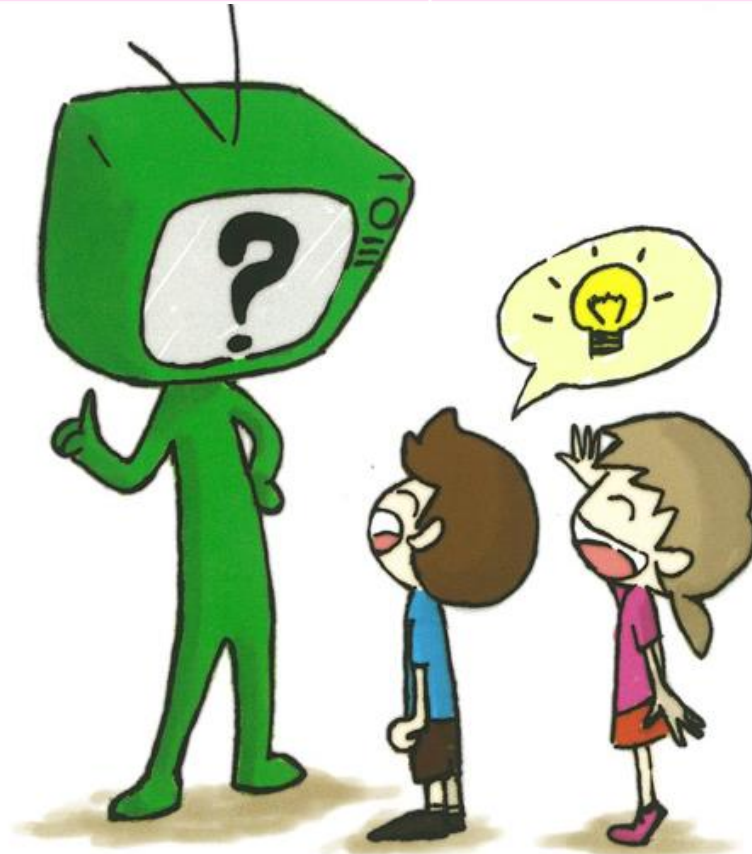
ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่**ปลอดภัย**มีสภาพและ**คุณภาพได้มาตรฐาน**เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณี**ใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวัง**ตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดย**ไม่ถูกเอาเปรียบ**จากผู้ประกอบการธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและ ชดเชยความเสียหาย

ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้
ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ
1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว



ตรวจคุณภาพ / ศึกษา

-ประเภทยา -ข้อมูลแนะนำการใช้ -สถานที่ผลิต -วันเดือนปี หมดอายุ -ราคา



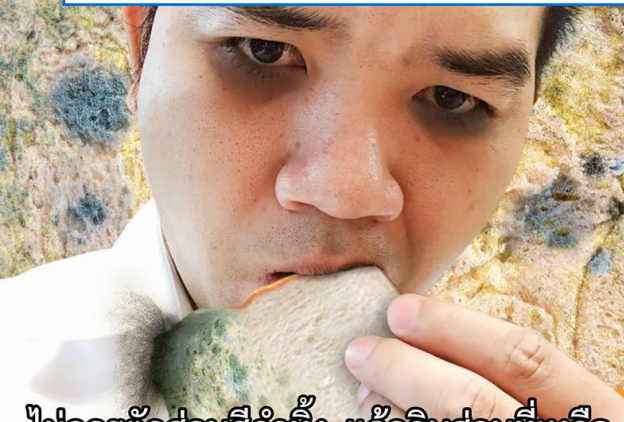
บทบาทของผู้บริโภค

มีความรู้ที่ถูกต้องในการซื้อ
สินค้าและบริการ

ใช้ความรู้ด้านกฎหมาย
ปกป้องสิทธิ

ให้คำแนะนำในสิทธิผู้บริโภค

สอบถาม / ร้องขอหน่วยงานตรวจสอบ



อย่าหลงเชื่อ จนกว่าจะรู้ครบถ้วน

กฎหมายและหน่วยงาน ดูแลคุ้มครองผู้บริโภค

วรัทภาพ ศรีวรรณะ



วัตถุประสงค์กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

1. ผู้บริโภคต้องปลอดภัย

2. ได้รับความเป็นธรรม

3. ประหยัดและมีคุณภาพ

ในรูปแบบพระราชบัญญัติ

กฎกระทรวง ประกาศระเบียบ คำสั่ง



พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
สิทธิของผู้บริโภค



พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. 2522

- การผลิตสินค้าจำนวนมาก
- ไม่ทราบตัวสินค้า
- เกิดการเสียเปรียบ
- กำหนดหน้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจ ในการโฆษณาต่อผู้บริโภค

ตัวอย่างบางมาตรา

มาตรา 10 กำหนดให้
คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จาก
ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน
หรือเสียหาย เนื่องมาจากการ
กระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจ
เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค



พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2510

ตัวอย่างบางมาตรา

เห็นการควบคุมกิจการผลิตยา
การขายยา การนำเข้า
หรือสั่งยาเข้ามาในประเทศไทย
ควบคุมการขายยาอันตราย

มาตรา 12 ห้ามมิให้ผู้ใดผลิตยา
ขายยา หรือนำเข้าหรือสั่งยาเข้า
มาในประเทศไทย

มาตรา 32 ห้ามขายยาอันตราย
หากเภสัชกรไม่อยู่



พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

เพื่อให้การผลิตและจำหน่าย
อาหาร ได้คุณภาพและมาตรฐาน
สร้างความปลอดภัยต่อสุขภาพ
ของผู้บริโภค

ตัวอย่างบางมาตรา

มาตรา 26 อาหารที่ไม่บริสุทธิ์คือ
อาหารดังต่อไปนี้
(1) อาหารที่มีสิ่งที่น่าอันตรายเจือ
ปนอยู่

(3) อาหารที่ผลิต บรรจุหรือเก็บ
รักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ

(4) อาหารที่ผลิตจากสัตว์ที่เป็น
โรค ที่อาจติดต่อถึงคนได้



พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง

พ.ศ. 2535

เพื่อกำกับดูแลผลิตภัณฑ์
เครื่องสำอางที่มีจำหน่ายใน
ประเทศให้มีคุณภาพ ปลอดภัย
และได้มาตรฐาน

ตัวอย่างบางมาตรา

มาตรา 33 เครื่องสำอางที่ไม่
ปลอดภัยในการใช้ มีลักษณะ

(1) เครื่องสำอางที่มีสารอันตราย
ต่อผู้ใช้เจือปนอยู่

(3) เครื่องสำอางที่ผลิต บรรจุ
หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูก
สุขลักษณะ



กฎกระทรวงการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎกระทรวงว่าด้วยการโฆษณาเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มที่ผสมกาเฟอีนในโรงภาพยนตร์ และทางป้ายโฆษณาพ.ศ. 2547

ตัวอย่างบางมาตรา

ควบคุมดูแลด้านการการโฆษณา (การใช้ข้อความ)

มาตรา 22 ข้อ 1

(1) ข้อความที่เชิญชวนให้บริโภค หรืออวดอ้างสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของเครื่องดื่ม ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

มาตรา 22 ข้อ 4

(2) ข้อความว่า การจำหน่ายสุราแก่บุคคลอายุต่ำกว่า 18 ปี ผิดกฎหมาย

ประกาศ ระเบียบ คำสั่งการคุ้มครองผู้บริโภค

<p>คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ 15/2551 เรื่องห้ามขายสินค้า ภาชนะสำหรับปรุงหรือบรรจุอาหารที่ใช้ ตะกั่ว เป็นตัวประสานรอยเชื่อมต่อ พ.ศ. 2551</p>	<p>ตัวอย่างบางมาตรา</p>
<p>เพื่อป้องกันไม่ให้ได้รับอันตรายจากพิษของสารตะกั่ว จึงมีคำสั่งห้ามขาย</p>	<p>ข้อ 2 ห้ามขายสินค้า ภาชนะสำหรับปรุงหรือบรรจุอาหารที่ใช้ตะกั่ว เป็นตัวประสานรอยเชื่อมต่อ</p>

หน่วยงานดูแลคุ้มครองผู้บริโภค



เป็นศูนย์กลาง

หน่วยงานภาครัฐ

1. **พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์** ที่ผู้บริโภคเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย จากผู้ประกอบการ ถูกเอาเปรียบ หรือได้รับอันตรายจากสินค้า ความไม่เป็นธรรมในการซื้อขาย

2. **ทดสอบ พิสูจน์สินค้า** และบริการ โดย**ติดตามสอดส่อง**พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ

3. **ประสานงาน**กับส่วนราชการอื่นของภาครัฐ และ**ดำเนินคดี**เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ขอร้อง ซึ่งเห็นแล้วว่ามีประโยชน์ต่อส่วนรวม



www.ocpb.go.th

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติดให้โทษ เครื่องมือแพทย์

2. เพื่าระวังกำกับ**ตรวจสอบคุณภาพ**สถานประกอบการและการโฆษณา

3. **ส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ประสานกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน เครือข่ายประชาคมสุขภาพ



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข

1556

www.fda.moph.go.th

ราคาที่เป็นธรรม

1. **รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคา ปริมาณ** รวมทั้งสืบสวน สอบสวน และ**ดำเนินการตามกฎหมาย**กับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืน

2. **ติดตามความเคลื่อนไหวราคาสินค้า** และบริการ มีการปิดป้ายราคาจำหน่าย ห้ามกักตุน หรือปฏิเสธการจำหน่ายโดยไม่มีเหตุผล

3. **พัฒนามาตรฐานระเบียบ** และมาตรการในการดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย

1569

www.dit.go.th



หน่วยงานภาคเอกชน

นอกจากจะสามารถร้องเรียนความเป็นธรรมได้แล้ว แต่ละองค์กรมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่
ความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรม



ภาคเอกชน

สมาคมพลังผู้บริโภคแห่งประเทศไทย



สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค



มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)



คณะกรรมการประสานงานสิทธิมนุษยชน



ชมรมมุสลิมคุ้มครองผู้บริโภค



โครงการทางเลือกเกษตรกรและผู้บริโภค



ADD A FOOTER

THANK YOU.