

ตัวชี้วัดที่ 4 ปฏิบัติตามสิทธิผู้บริโภค

รายวิชาสุขศึกษา รหัสวิชา พ31101 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

1. สาระที่ 4 การสร้างเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ และการป้องกันโรค

2. มาตรฐานการเรียนรู้ พ 4.1 : เห็นคุณค่า และมีทักษะในการสร้างเสริมสุขภาพ การดำรงสุขภาพ การป้องกันโรค และการสร้างเสริมสมรรถภาพเพื่อสุขภาพ

ตัวชี้วัด ม.4/1 ปฏิบัติตามสิทธิผู้บริโภค

ใบความรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

ความหมายของการบริโภคและผู้บริโภค

ผู้บริโภคหมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวน จากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับ บริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค

ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ารัฐบาลและเอกชน ได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ประชาชน ในฐานะผู้บริโภค ได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเอง โดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ที่ต้องทนอยู่ในภาวะจำยอมไปโดยตลอด อย่างไรก็ตาม รัฐบาลหรือเอกชน ฝ่ายเดียวย่อมไม่อาจดำเนินการ ให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้บริโภคเป็นกลุ่มคนที่สำคัญ ในการที่จะคุ้มครองสิทธิของตนเอง อย่างไรก็ตามเราพบว่าผู้บริโภคจำนวนมากที่ทะเลาะ เพิกเฉยที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเอง แม้ว่าจะถูกเอาเปรียบ หรือได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้า ในลักษณะและรูปแบบต่างๆ ที่มักเป็นปัญหาของผู้บริโภค

สิทธิผู้บริโภค

ผู้บริโภคต้องมีความรอบคอบฉลาดในการตรวจสอบแสดงสินค้า คุณภาพปริมาณ และราคาว่ายุติธรรม สมควรซื้อ มาบริโภคหรือไม่ อาจสำรวจสินค้าชนิดเดียวกันจากหลายๆร้าน โดยไม่เชื่อข้อความโฆษณาทันที แต่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า ว่าจริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

- สิทธิจะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนา คุณภาพที่ถูกต้องเพียงพอกับสินค้าและบริการ
- สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมทางสัญญา
- สิทธิที่จะได้รับความพิจารณา และชดเชยความเสียหาย

สิทธิผู้บริโภคสากล ถูกกำหนดขึ้นโดยสหพันธ์ผู้บริโภคซึ่งเป็นองค์กรอิสระ ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2503 ที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์มี 8 ประการดังนี้

- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย
- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร
- สิทธิที่จะได้รับเรื่องมีอุปโภคบริโภคในราคายุติธรรม

- สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม
- สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยความเสียหาย
- สิทธิที่จะได้รับบริโภคศึกษา
- สิทธิที่จะได้รับความจำเป็นพื้นฐาน
- สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด

แนวทางการเลือกบริโภคอย่างฉลาดและปลอดภัย

1. ก่อนจะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ สินค้า และบริการสุขภาพ ผู้บริโภคต้องสามารถแยกความต้องการของตัวเองได้ ว่าเป็นความต้องการแท้ อะไรเป็นความต้องการเทียม แล้วพิจารณาในการเลือกซื้อให้ดีเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและใช้ชีวิตอย่างพอเพียง

2. สิ่งที่ควรคำนึงก่อนเลือกซื้อและบริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพทุกชนิด ควรศึกษาฉลากก่อนซื้อทุกครั้ง อย่างน้อยต้องมีฉลากภาษาไทย ชื่อของผลิตภัณฑ์และที่ตั้งของผู้ผลิต หรือ ผู้แทนจำหน่าย วันเดือนปีที่ผลิตหรือวันหมดอายุ สำหรับผลิตภัณฑ์บางชนิดจะมีการแสดงส่วนประกอบหรือตำหรับ วิธีบริโภค ข้อควรระวังในการใช้หรือข้อจำกัด เพราะอื่นๆ ของแต่ผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมด้วย หากเราอ่านฉลากจะมีประโยชน์ช่วยให้เราทราบผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องสามารถหลีกเลี่ยงสารบางชนิดที่ทำให้เกิดการแพ้เกิดปัญหาในการบริโภค เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการได้ นอกจากนี้ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องจากผลิตภัณฑ์สามารถร้องเรียนให้มีการดำเนินต่อผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายได้ตามชื่อและที่อยู่ปรากฏในฉลากด้วยหลังซื้อสินค้าหรือบริการเราจะต้องเก็บรักษาหลักฐานต่างๆ เช่น เอกสารโฆษณา บิลเงินสด สำเนาใบเสร็จรับเงิน สัญญาซื้อขายเพื่อไว้ทำการเรียกร้องสิทธิของตนและควรจดชื่อสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้เพื่อประกอบการร้องเรียนในกรณีฉุกเฉินสิทธิ

3. ในการซื้อผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการสุขภาพจะต้องมีความระมัดระวังในการพิจารณาถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากสินค้าและบริการให้ดีเสียก่อนที่จะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการนั้นๆ อย่าให้เสียเปรียบผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ

4. ถ้าพบว่าผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการสุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน ควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที เพื่อจะได้ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

5. เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการที่สุขภาพได้มาตรฐาน หรือมีการรับรองคุณภาพกล่าว คือ มีเครื่องหมาย มอก. หรือมี อย. เป็นต้น

6. ถ้าได้รับความไม่เป็นธรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการให้ร้องเรียนได้ที่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติตามสิทธิผู้บริโภค
 ผู้บริโภคควรคำนึงถึงบทบาท หรือหน้าที่ในการปฏิบัติตามสิทธิผู้บริโภคที่พึงกระทำด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนได้รับผิดชอบในการคุ้มครองสิทธิของตนเอง โดยมีการปฏิบัติดังนี้

1. การรวมกลุ่มหรือการรวมตัวกันเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองเมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือประสบปัญหาจากการบริโภค จึงทำให้ผู้บริโภครวมตัวกันก่อให้เกิดพลังของผู้บริโภคขึ้นในการเคลื่อนไหวหรือต่อรอง ซึ่งพลังของผู้บริโภคนี้จะทำให้ผู้บริโภคต้นตัวในการใช้สิทธิและการรักษาผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ

2. ศึกษาหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ วารสารหรือหนังสืออื่นๆ เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคเพื่อให้มีความรู้และความรอบคอบในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

3. มีส่วนในการเผยแพร่ความรู้และรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การพูดคุย การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ การใช้เสียงตามสายหอกระจายข่าว ประชาชนผู้บริโภคหรือเด็กนักเรียน เยาวชน ผู้บริโภคทุกคนมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ได้ในการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ เลือกซื้อสินค้าและบริการอย่างปลอดภัย เป็นธรรมและประหยัด เช่น กิจกรรม อย.น้อย เป็นกิจกรรมที่ทำให้นักเรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและช่วยเหลือผู้อื่น เช่น เพื่อน ครอบครัว ชุมชน ด้วยการให้ความรู้ทางด้านบริโภคอย่างเหมาะสม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่รับแจ้งของผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจ สอดส่องพฤติการณ์ และดำเนินคดีต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคให้ผู้บริโภค

2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขมีหน้าที่กำกับดูแลการผลิต การจำหน่ายและโฆษณาต่างๆ ได้แก่ อาหาร เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ยา เรืองมือแพทย์ และวัตถุเสพติดให้โทษ ให้เป็นไปตามกฎหมาย

3. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยกองโภชนาการมีหน้าที่จัดทำเกณฑ์มาตรฐานด้านโภชนาการและให้คำปรึกษาแนะนำวิชาการด้านโภชนาการ

4. กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์มีหน้าที่ควบคุมสินค้าให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดและไม่ให้ผู้บริโภคเสียหาย

5. กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่ควบคุมปริมาณ การชั่ง ตวง และวัดสินค้า

6. กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่เกี่ยวกับการทำสัญญาซื้อขายที่ดิน

7. สำนักงานมาตรฐานการผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่กำหนดและติดตามตรวจสอบมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม

8. กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่ควบคุมวัตถุมีพิษทางการเกษตร

9. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากผู้บริโภค

ถ้าผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการ ผู้บริโภคสามารถไปแจ้งตามหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องนั้นๆทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาสิทธิของตนที่พึงมีตามกฎหมาย