

Free



สคบ.สาร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ปีที่ 36 ฉบับที่ 315 ประจำเดือน กันยายน 2558



GECC
ศูนย์ราชการ
สะดวก



Contents

สารบัญ

3 Special Report

สกบ. สร้างเครือข่าย
ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค
ในสถาบันอุดมศึกษา
นำร่อง ม.แม่ฟ้าหลวงร่วม MOU

4 OCPB News

6 OCPB Warning

วัตถุแต่งกลิ่นรสที่ใช้ในอาหาร
อันตรายใกล้ตัวที่คาดไม่ถึง!!!

7 คู่คิดผู้บริโภค

จองรถแล้วไม่ได้รถ แคมถูกหักเงินจอง

8 Interview

ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
“ให้บริการอย่างมิตรแท้
เป็นที่พึ่งให้กับประชาชน ยามเดือดร้อน”

11 OCPB Scoop

รถหายในห้างฯ ใครต้องรับผิดชอบ ?

12 รู้เฟื่องเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค

มารู้จัก... กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกันเถอะ (2)

14 โฆษณาเป็นเรื่อง

ระวัง... โฆษณาแอบอ้างเกินจริง

15 เรื่องเล่ากองฉลาก

ไม่ได้ใช้บัตรเติมเงิน...ทำไมถึงเอามาใช้ต่อไม่ได้

16 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

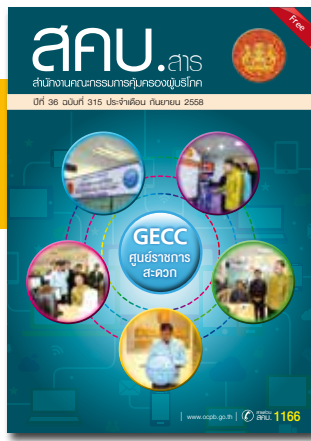
หนึ่งมหาลัย หนึ่งชมรม
เพื่อการบริโภคอย่างปลอดภัยและยั่งยืน

17 OCPB Chart

10 อันดับเรื่องร้องเรียน ก.ย. 58

18 Look Around

19 Q&A



Editor's Note

อีกไม่นานก็จะสิ้นปี 2558 แล้ว แต่สำหรับระบบราชการ เดือนกันยายน ก็ถือว่าเป็นเดือนของการสิ้นปีงบประมาณ ซึ่งมีความหมายว่าให้ันระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีหนึ่ง ถึงวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป และใช้ปี พ.ศ. ที่ถัดไปเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น ก็คือกำหนดเวลารอบปีที่รัฐบาลจะใช้จ่ายเงินในการบริหารงาน เดิมตรงกับปีปฏิทินต่อมารัฐบาล คณะปฏิวัติให้เริ่มปีงบประมาณตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. ถึงวันที่ 30 ก.ย. 2504 เป็นต้นมา

แต่ถึงแม้ว่าเวลาจะเปลี่ยนไปเท่าไร หรือปีงบประมาณจะผ่านไปกี่ปี แต่การทำงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ ก็ยังเป็นหน้าที่ และภารกิจหลักของ สคบ. ที่พร้อมจะดำเนินการปกป้อง คุ้มครอง เพื่อให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญในการปกป้องสิทธิของตนเองและครอบครัว เป็นผู้ฉลาดบริโภคในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายรวดเร็วในปัจจุบัน

และ สคบ. สารบัญนี้ก็ฉบับสุดท้ายสำหรับปีงบประมาณ 2558 ซึ่งก็ยังคงเนื้อหาสาระมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปิดศูนย์ราชการ สะดวก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้บริโภค บทความให้ความรู้ ในเรื่องต่างๆ เช่น เมื่อรถหายในห้าง ใครต้องรับผิดชอบ รู้จักกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค รวมไปถึงเกร็ดความรู้มากมายภายในเล่ม แล้วเราจะกลับมาพบกันใหม่ในปีงบประมาณหน้า ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ก็ขอให้สมาชิกทุกท่านคอยติดตามกันต่อไปนะคะ

กองบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา

นายอำพล วงศ์ศิริ	เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นายวีระชัย ชมสาคร	รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
นายธรรณ์อัฒม์ ธนธิพิพันธ์	ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
นายพิเชต ต๊ะปวง	ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี
นายสุวิทย์ วิจิตรโสภาค	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
นายต๋นย หงสุพันธ์	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา และ ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และท้องถิ่น
นางสาวทรงศิริ จุมพล	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
นางสาวอัญชลี เจริญมหาราชชัย	ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
ร้อยตรีไพโรจน์ คณิงทรัพย์	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และ เลขานุการกรม
นางวไลพรรณ บรรจสุวรรณ	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
นางสุรรัตน์ กระตัญญู	หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กองบรรณาธิการ

นางสาวเบญญาภา เมธาวรรพร	นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ
นางศรีกัลยา นวลมณี	นายช่างศิลป์ชำนาญงาน
นางสาวศิริกัญญา กระตมพิ	นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ
นางสาวนิตานารถ ก่อลาภกิจกุล	นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ
นางพิรญาณี โพธิ์ชัย	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
นางสมุมาลี สีลา	นักวิชาการเผยแพร่
นางสาวกานต์รัตน์ ทับทิมทอง	นักประชาสัมพันธ์
นางสาววิชุดา เพ็ชรลาดาคคุณ	นักประชาสัมพันธ์

ฝ่ายทะเบียนสมาชิก

นางสาวณัชชา บัวนาค	เจ้าหน้าที่ธุรการ
--------------------	-------------------

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน/ส่วนราชการ/สื่อมวลชน/สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานของ สคบ. อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคทั้งงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อสร้างคุณภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน



สคบ. สร้างเครือข่าย ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ในสถาบันอุดมศึกษา นำร่อง ม.แม่ฟ้าหลวงร่วม MOU



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีพันธกิจสำคัญในการสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีภาคีเครือข่ายช่วยในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด หนึ่งในเครือข่ายสำคัญที่ สคบ. มุ่งส่งเสริมและผลักดันมาอย่างต่อเนื่อง คือ **“การจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา”** เพื่อทำหน้าที่เป็นแกนนำในการจัดกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียนและชุมชนให้เยาวชนและประชาชนในชุมชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิผู้บริโภค และรวมพลังผู้บริโภคให้มีบทบาทในการปกป้องสิทธิของตนเองให้ได้รับความปลอดภัย ซึ่งในปัจจุบันมีชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา (ระดับประถมศึกษา และมีธยมศึกษา) ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเกิดขึ้นแล้วกว่า 700 แห่ง

เพื่อให้การสร้างเครือข่ายและพัฒนาบทบาทของเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สคบ. จึงได้มีนโยบายสานต่อสร้างเครือข่ายผู้นำเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภคในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดตั้ง

“ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค” ในสถาบันอุดมศึกษา และจัดทำโครงการ **“หนึ่งมหาวิทยาลัย หนึ่งชมรมเพื่อการบริโภคอย่างปลอดภัยและยั่งยืน”** ให้การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นขยายเครือข่ายไปสู่เยาวชนในระดับอุดมศึกษา อันจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต

โดยเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2558 ที่ผ่านมา นายวีระชัย ชมสาคร รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และรองศาสตราจารย์ ดร.ชยาพร วัฒนศิริ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (มฟล.) ณ ห้องประชุมคอยตุง สำนักงานอธิการบดี จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดให้มีการศึกษาอบรมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชนทั่วไป และส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองให้มีความเข้มแข็งสืบไป

เยี่ยมชมการดำเนินการของชมรมคุ่มครองผู้บริโภครุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตคลองสามวา



1 กันยายน 2558 นายวีระชัย ชมสาคร รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำทีมเจ้าหน้าที่ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชนของ สคบ. เข้าเยี่ยมชมการดำเนินการของชมรมคุ่มครองผู้บริโภครุงเทพมหานครในพื้นที่เขตคลองสามวา โดยได้รับเกียรติจากนายหัสสุภิน ปิ่นประชาสรร ผู้อำนวยการเขตคลองสามวา และนายวิทยา แจ่มกระจ่าง ประธานสมาพันธ์ชมรมคุ่มครองผู้บริโภครุงเทพมหานคร พร้อมด้วยสมาชิกชมรมคุ่มครองผู้บริโภครุงเทพมหานครเขตคลองสามวาให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น

การจัดตั้งศูนย์เยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของ สคบ.



3 กันยายน 2558 นายวีระชัย ชมสาคร รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในการประชุมการนำเสนอผลการศึกษการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของ สคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีนายธรรณัฐ ธานีพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักแผนและการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้กล่าวรายงานสรุปความเป็นมาของโครงการและมีการบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการบูรณาการร่วมกัน” โดยวิทยากรนายเจริญชัย อัครพิริยนันต์ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแขวงดุสิต นายรัฐวัฒน์ ขาวแพร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ และนายวราห์ นิพิทสุขการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

ตัวเข้มเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ



3 กันยายน 2558 หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดโครงการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ไปในทิศทางเดียวกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังปัญหาที่แต่ละคนได้พบจากการปฏิบัติการในพื้นที่ต่างๆ พร้อมด้วยนายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะผู้บริหารได้มอบนโยบายในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค ณ ห้องประชุมแคทลียา โรงแรมราม่า การ์เด้นส์ กรุงเทพฯ

สคบ.กับแผนยุทธศาสตร์รองรับ AEC



8 กันยายน 2558 นายวีระชัย ชมสาคร รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประธานเปิดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ “แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนหลังปี ค.ศ. 2015” พร้อมบรรยายพิเศษ เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในระบบเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม ณ โรงแรมวินด์เซอร์ สวีท กรุงเทพมหานคร



ภาพยนตร์โฆษณาดีเด่นทางโทรทัศน์เพื่อผู้บริโภค ครั้งที่ 14 (สคบ. แอด อะวอร์ด)



8 กันยายน 2558 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย จัดการประชุมสัมมนาเพื่อตัดสินภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์รอบที่สามใน “โครงการภาพยนตร์โฆษณาดีเด่นทางโทรทัศน์เพื่อผู้บริโภค ครั้งที่ 14 (สคบ. แอด อะวอร์ด ประจำปี 2558)” โดยมี นายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดการประชุมสัมมนา พร้อมกันนี้ ยังได้มีการจัดเสวนาในหัวข้อ “โฆษณาอย่างไรให้ถูกใจและถูกต้อง” โดยวิทยากรคือนางรศมี วิศทเวทย์ ประธานอนุกรรมการพิจารณาจัดทำโครงการภาพยนตร์ดีเด่นทางโทรทัศน์ฯ นางอ่อนอุษา ลำเลียงพล นายกสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย และนายมาณพ วิเศษกุล นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ เป็นผู้ดำเนินรายการ ณ ห้องคอนเมื่อง 1 - 2 โรงแรมอมารีคอนเมื่อง กรุงเทพฯ

สคบ. สัญจร จังหวัดน่าน



13 กันยายน 2558 นายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะพร้อมด้วยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดน่าน ผู้แทนสำนักงาน ก.พ. และผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ออกตรวจสอบและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจใจในจังหวัดน่านในเรื่องของการจัดทำโฆษณา ฉลากสินค้า สัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสอง รวมทั้งการตรวจสอบธุรกิจขายตรงและในวันที่ 14 กันยายน 2558 นายชัยรัตน์ ธาราสันติสุข รองผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน เป็นประธานเปิดโครงการผลักดันกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน สคบ. สัญจรจังหวัดน่าน โดยนายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวปาฐกถาพิเศษเรื่อง นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ ณ ห้องแกรนด์บอลรูม 2 โรงแรมเทวราช จังหวัดน่าน

รองนายกรัฐมนตรีตรวจเยี่ยม สคบ.



23 กันยายน 2558 พลเรือเอก ณะรณงค์ พิพัฒนาตย์ รองนายกรัฐมนตรีและคณะเดินทางมาตรวจเยี่ยมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค พร้อมมอบนโยบายให้แก่ สคบ. โดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายอำพล วงศ์ศิริ และคณะผู้บริหาร สคบ. ให้การต้อนรับ ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ



วัตถุแต่งกลิ่นรสที่ใช้ในอาหาร อันตรายใกล้ตัวที่คาดไม่ถึง!!!



ปัจจุบันการเลือกซื้ออาหารโดยทั่วไปของผู้บริโภค นอกจากจะคำนึงถึงความปลอดภัยและคุณค่าทางโภชนาการแล้วยังคำนึงถึงลักษณะสัมผัสและกลิ่นรสของอาหารด้วย ซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดกลิ่นรสของอาหาร นอกจากเกิดจากส่วนประกอบตามธรรมชาติแล้ว ยังสามารถเพิ่มเติมโดยใช้วัตถุแต่งกลิ่นรสที่สามารถสังเคราะห์จากสารเคมีวัตถุปรุงแต่งกลิ่นรสอาหาร ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 223 พ.ศ. 2544 เรื่อง วัตถุแต่งกลิ่นรส แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. **วัตถุแต่งกลิ่นรสธรรมชาติ** คือ วัตถุแต่งกลิ่นรสที่ได้จากพืชหรือสัตว์ที่ปกติมนุษย์ใช้บริโภคโดยผ่านวิธีทางกายภาพ

2. **วัตถุแต่งกลิ่นรสเลียนธรรมชาติ** คือ วัตถุแต่งกลิ่นรสที่ได้จากการแยกวัตถุที่ให้กลิ่นรสโดยวิธีทางเคมี หรือได้จากวัตถุที่สังเคราะห์ขึ้น โดยจะต้องมีคุณลักษณะทางเคมีเหมือนวัตถุที่พบในผลิตภัณฑ์ธรรมชาติที่ปกติมนุษย์ใช้บริโภค และให้ความหมายรวมถึงวัตถุแต่งกลิ่นรสเลียนธรรมชาติที่มีวัตถุแต่งกลิ่นรสธรรมชาติผสมอยู่ด้วย

3. **วัตถุแต่งกลิ่นรสสังเคราะห์** คือ วัตถุแต่งกลิ่นรสที่ได้จากวัตถุที่ยังไม่เคยพบในผลิตภัณฑ์ธรรมชาติที่ปกติมนุษย์ใช้บริโภค และให้หมายความรวมถึงวัตถุแต่งกลิ่นรสสังเคราะห์ที่มีวัตถุแต่งกลิ่นรสธรรมชาติ หรือวัตถุแต่งกลิ่นรสเลียนธรรมชาติผสมอยู่ด้วย

โดยส่วนใหญ่มักนิยมใช้วัตถุแต่งกลิ่นรสสังเคราะห์ใส่ลงในอาหารเพื่อให้อาหารมีรสและกลิ่นที่น่ารับประทานหรือเพื่อตกแต่งกลิ่นของอาหารให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นของแท้ตามธรรมชาติ เนื่องจากง่ายต่อการนำมาใช้และราคาไม่สูงมาก เช่น น้ำส้มสายชู ผงชูรส เครื่องเทศต่างๆ สารให้กลิ่นผลไม้ชนิดต่างๆ สารให้กลิ่นแมงดา และสารรสหวานประเภทน้ำตาลเทียม เป็นต้น

ดังนั้น ผู้บริโภคจะแน่ใจได้อย่างไรว่าวัตถุแต่งกลิ่นรสสังเคราะห์ที่เลือกซื้อและใช้กันอยู่มีคุณภาพและปลอดภัยตรงตามที่มาตรฐานประกาศหรือกำหนดหรือไม่ และมีหลักการหรือวิธีการเลือกซื้อ เลือกใช้อย่างไรให้ปลอดภัย เนื่องจากมีการใช้สารเคมีเป็นส่วนประกอบ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายจากการแพ้สารเคมี เกิดผดผื่นคันที่ผิวหนัง มีอาการคลื่นไส้ อาเจียนหรือท้องร่วง เป็นต้น ในปัจจุบันพบว่ามีเพียงประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 233) พ.ศ. 2544 เรื่อง วัตถุแต่งกลิ่นรสออกโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับวัตถุแต่งกลิ่นรสให้ผู้ประกอบการ/ผู้ผลิตดำเนินการที่ได้คุณภาพ

แม้ว่ากระทรวงสาธารณสุข จะได้มีการออกประกาศแล้ว แต่เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกระบวนการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดจริงจัง ผู้ผลิตจึงมักใช้สารดังกล่าวมากเกินไปกว่าที่มาตรฐานกำหนด หรือนำสารเคมีอันตรายบางชนิดมาใช้เป็นส่วนผสมจนทำให้เกิดปัญหาหรืออาการเจ็บป่วยแก่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคได้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้บริโภคควรให้ความสนใจและใส่ใจกับการเลือกซื้อและใช้อย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย

เคล็ดไม่ลับกับ สคบ.

ผู้บริโภคควรสังเกตฉลากของผลิตภัณฑ์วัตถุแต่งกลิ่นรสสังเคราะห์ โดยต้องมีการระบุข้อมูลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- * บริษัทผู้ผลิต/ผู้จำหน่าย
- * วัน/เดือน/ปี ที่ผลิตและหมดอายุ
- * การระบุวิธีใช้ที่ชัดเจน (โดยไม่ควรระบุให้ใช้ตามปริมาณเท่าที่ต้องการ เป็นต้น)
- * ส่วนประกอบหรือส่วนผสมของสารเคมีที่ใช้เป็นองค์ประกอบ รวมถึงการระบุปริมาณที่ใช้เป็นองค์ประกอบ
- * เครื่องหมายรับรองคุณภาพหรือการได้รับมาตรฐานจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)



จองรถแล้วไม่ได้รถ แถมถูกหักเงินจอง

รถยนต์ยังคงติดอันดับ 1 ใน 3 ที่ผู้บริโภคมาร้องเรียน ยัง สคบ. ตลอดหนึ่งปีที่ผ่านมา ซึ่งหลากหลายปัญหาที่เกิดขึ้น ก็ยังคงเกิดขึ้นซ้ำซาก และหลายๆ ครั้งผู้บริโภคมักถูกเอาเปรียบอย่างจำใจ ไม่สามารถทำอะไรเพราะไม่รู้ทั้งสิทธิของตนเอง และไม่รู้จักกฎหมาย อีกทั้งไม่รู้จะพึ่งใคร

ผู้บริโภคมาขอคำปรึกษาว่า ได้จองซื้อรถยนต์ใหม่ป้ายแดงที่ศูนย์บริการแห่งหนึ่ง และได้วางเงินจองให้กับพนักงานขายเป็นเงินจำนวน 5,000 บาท โดยมีกำหนดนำรถมารับรถในอีก 2 สัปดาห์ โดยพนักงานขายได้ออกใบจองรถยนต์ พร้อมระบุข้อความในใบจองว่าชำระเงินจองล่วงหน้าแล้ว 5,000 บาท แต่เมื่อใกล้ถึงกำหนดวันรับรถยนต์เมื่อผู้ร้องติดตามก็ได้คำตอบว่า รถยนต์ที่สั่งจองไว้ยังไม่ได้แต่มีรถยนต์รุ่นเดียวกันสีอื่นวางอยู่ ผู้บริโภคเห็นว่าศูนย์บริการผิดเงื่อนไข จึงต้องการยกเลิกสัญญาและขอเงินจองคืน แต่ศูนย์บริการแจ้งว่าขอหักค่าบริการ 2,000 บาท และจะคืนให้เพียง 3,000 บาท เท่านั้น ผู้บริโภคจะทำอย่างไรได้บ้าง

ประการแรกต้องขอบอกก่อนว่า เมื่อผู้บริโภคเจอเหตุการณ์แบบนี้ อย่าเพิ่งตื่นตกใจ อย่าเพิ่งโวยวายทำอะไรที่ไม่สมควร เช่น ทำลายรถ เป็นต้น แต่ในระลอกถึงประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2551 ที่คุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ไว้ใน ข้อ 3 (3) และ (5) ว่า



ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเมื่อผู้ประกอบการกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ปรับเปลี่ยนราคารถยนต์สูงขึ้น
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ให้ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มี ยี่ห้อ รุ่น ปีที่ผลิต สี และขนาดกำลังเครื่องยนต์ ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญา
- ไม่ส่งมอบรถยนต์ที่มีรายการอุปกรณ์ติดตั้งเพิ่มเติม และของแถม หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดในสัญญา



เมื่อมีการบอกเลิกสัญญาตาม (3) หรือ (4) แล้วผู้ประกอบการต้องคืนเงินหรือสิ่งใดที่รับไว้เป็นมัดจำทั้งหมดแก่ผู้บริโภค ภายใน 15 วัน

จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้บริโภคบอกเลิกสัญญา ผู้ประกอบการต้องคืนเงินทั้งหมดให้ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นั้นหมายถึงว่าต้องไม่มีการหักค่าใดๆ จากผู้บริโภคทั้งสิ้น เมื่อทราบดังนี้แล้วขอให้ผู้บริโภคพึงรักษาสีสิทธิของตนเองไว้นะคะ และหากเกิดกรณีเกี่ยวกับการจองรถยนต์ขึ้นอีก ขอให้ทราบว่าจะ สคบ. มีประกาศฉบับนี้คุ้มครองอยู่ โดยผู้บริโภคสามารถอ่านรายละเอียดของประกาศได้ที่ www.ocpb.go.th





ศูนย์ราชการสะดวก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค “ให้บริการอย่างมิตรแท้ เป็นที่พึ่งให้กับประชาชน ยามเดือดร้อน”



รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการ ปรับระบบให้สอดคล้องกับยุคสมัย และเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบราชการให้กลายเป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเป็นทางการให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติอย่างพร้อมเพรียงกัน โดยรัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นจุดเปลี่ยนของระบบราชการไทยได้มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย รวดเร็วขึ้น **ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre : GECC)** คือคำตอบสำคัญที่รัฐบาลคิดขึ้น โดยศูนย์ราชการสะดวกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในจุดแรกรับเรื่องจากประชาชน ทั้งการรับคำร้อง รับงานบริการประชาชน ให้ข้อมูลต่างๆ อาทิ เรื่องการกรอกแบบฟอร์ม หรือสถานที่ต่างๆ ที่จะต้องไปยื่นเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ประจำจุดนี้จะต้องมีหัวใจของการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะบริการประชาชน

เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2558 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เปิดศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว หวังให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐ มองว่าข้าราชการเป็นมิตรแท้ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนยามเดือดร้อน จากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ประเภทสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรม

หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวภายหลังเป็นประธานเปิดศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคว่า “เดิม สคบ. ตั้งชื่อศูนย์นี้ว่า ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1166 แต่วันนี้ได้เปลี่ยนเป็น “ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค” หรือ Government Easy Contact Center (GECC) เพื่อต้องการให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐมองว่าข้าราชการเป็นมิตรแท้ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนยามเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ประเภทสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรม”

นายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวเพิ่มเติมว่า “สคบ. ได้ปฏิรูบบทบาทครั้งใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากขึ้น ในช่วงที่ผ่านมา สคบ. ทำงานตั้งรับมามาก โดยให้ประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเข้ามาร้องเรียน จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ปีหนึ่งมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาไม่น้อยกว่า 10,000 เรื่อง แต่จากเรื่องร้องเรียนเหล่านี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นคนระดับกลาง มีการศึกษา ฐานะปานกลางขึ้นไป แต่ตามกฎหมายมีการร้องเรียนน้อย ทำให้เห็นว่าการทำงานของ สคบ. ยังไม่ทั่วถึง ดังนั้น สคบ. จึงได้เปิดศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมา เพื่อเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อความสะดวกของประชาชนมากยิ่งขึ้น”



ตู้ประหยัดเหรียญ

รู้มั๊ยว่า!...น้ำที่ใช้กับตู้ประหยัดเหรียญ ส่วนใหญ่จะใช้น้ำประปามานำมาผลิตเป็นน้ำดื่มบริสุทธิ์ ซึ่งคลอรีนในน้ำประปาจะไปกัดเยื่อกรองตลอดเวลา เมื่อใช้ไปนานๆ จะทำให้เครื่องกรองฉีกขาดได้และไม่สามารถกรองสิ่งสกปรกหรือเชื้อจุลินทรีย์ได้ นอกจากนี้ ภาชนะที่นำมาบรรจุน้ำและการเก็บน้ำที่กรองออกมาจากตู้ประหยัดเหรียญหากสกปรก และไม่ถูกสุขลักษณะ จะทำให้เกิดการปนเปื้อนได้

“ใส่ใจสักนิดก่อนประหยัดเหรียญก้นน้ำ เพื่อสุขภาพที่ดีของเรา และทุกคนในครอบครัว”

DID YOU KNOW

รู้จัก...แป้งฝุ่นโรยตัว



แป้งฝุ่นโรยตัวและแป้งฝุ่นผัดหน้า หมายถึง ผงละเอียดหรือคอลลอยด์ของสารอินทรีย์หรืออนินทรีย์ที่ไม่ละลายน้ำ ใช้โรยตัวเพื่อให้เกิดความสบายตัว มีส่วนประกอบหลัก คือ ทัลค์ (talc) หรือทัลคัม (Talcum) เป็นสารอนินทรีย์ซึ่งมีอยู่ในธรรมชาติ ลักษณะเป็นผงสีขาวหรือสีครีม ทนความร้อน ทนกรด ต้านทานต่อการนำไฟฟ้า ดูดซับความชื้นทำให้พื้นผิวแห้งเนียนลื่นไม่ดูติดกัน

จากการศึกษาพบว่าทัลคัมไม่ก่อให้เกิดการระคายเคืองต่อสัตว์ทดลอง ไม่มีฤทธิ์ต่อการกลายพันธุ์และไม่เป็นสารก่อมะเร็ง อย่างไรก็ตาม ทัลคัมสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องสำอางจะต้องมีความบริสุทธิ์สูง ผ่านการบดและคัดแยก ขนาดตั้งแต่ 0.3 ถึง 75 ไมโครเมตร ไม่มีอนุภาคแข็ง สิ่งแปลกปลอมที่มองเห็นได้และต้องไม่พบแร่ใยหิน



รถหายในห้างฯ ใคร... ต้องรับผิดชอบ ?

นายจิตรกร จະตุเพน
นิติกรปฏิบัติการ ส่วนกฎหมาย กองกฎหมายและคดี

สถิติรถหายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ โดยรถยนต์ที่หายมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1. TOYOTA 2. ISUZU 3. NISSAN ส่วนรถจักรยานยนต์ 3 อันดับแรก คือ 1. HONDA 2. YAMAHA 3. KAWASAKI (ข้อมูลจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล) และหนึ่งในสถานที่ที่รถหายมากที่สุด คือลานจอดรถในห้างสรรพสินค้า เมื่อรถหายในห้างฯ ก็เกิดคำถามตามมาว่า ห้างฯ จะต้องรับผิดชอบหรือไม่ ซึ่งเรื่องนี้ยังคงเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันมากกว่าใครควรจะเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ แม้จะมีคำพิพากษาของศาลฎีกาออกมามากมาย แต่ก็ยังไม่สามารถใช้เป็นบรรทัดฐานอ้างอิงในกรณีอื่นๆ ได้ เนื่องจากต้องดูข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ในแต่ละกรณีประกอบกัน เช่น อาจเป็นกรณีที่เจ้าของรถประมาณเอง หรือเป็นกรณีแอบลักไถ่รถไปจอดในห้างฯ เพราะห้างฯ อยู่ใกล้ที่ทำงานโดยไม่ได้เข้าไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการ หรือที่ร้ายแรงอาจเป็นกรณีมีจลาจลแอบอ้างว่ารถหายเพื่อเรียกร้องเงินจากห้างฯ แต่ก็มีในบางประเด็นซึ่งข้อกฎหมายก็เป็นที่ยุติแล้ว และสอดคล้องกับแนวคำพิพากษาศาลฎีกา เช่น การนำรถเข้าไปจอดในห้างฯ ไม่ใช่สัญญาฝากทรัพย์สิน ไม่ใช่สัญญาเช่าลานจอดรถ

อย่างไรก็ตาม แม้ไม่ใช่สัญญาฝากทรัพย์สิน ไม่ใช่สัญญาเช่าลานจอดรถ ห้างฯ ยังต้องรับผิดชอบในเรื่องละเมิด โดยศึกษาจากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7471/2556 ซึ่งเป็นฎีกาเกี่ยวกับกรณีรถหายในห้างที่เขียนเหตุผลไว้ค่อนข้างครอบคลุมและชัดเจน โดยศาลให้เหตุผลว่า

“การที่ห้างฯ จัดให้มีลานจอดรถ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาจับจ่ายซื้อของ อันเป็นไปเพื่อประโยชน์ทางการค้าของห้างฯ และมีผลต่อยอดจำหน่ายสินค้าโดยตรง

เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเข้าไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการในห้างฯ นั้นๆ ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของห้างฯ ที่ต้องดูแลและเอาใจใส่ตามสมควรในทรัพย์สินและความปลอดภัยของลูกค้า มิใช่ปล่อยให้ลูกค้าต้องระมัดระวังหรือเสี่ยงภัยเอาเอง การที่ห้างฯ เคยจัดให้มีการแจกบัตรสำหรับรถลูกค้าที่เข้ามาในห้างฯ ซึ่งเป็นวิธีการที่ค่อนข้างรัดกุม เพราะหากไม่มีบัตรผ่านกรณีจะนำรถออกไปจะต้องถูกตรวจสอบโดยพนักงานรักษาความปลอดภัยของห้างฯ แต่ขณะเกิดเหตุกลับยกเลิกวิธีการดังกล่าวเสียโดยใช้กล้องวงจรปิดแทน เป็นเหตุให้คนร้ายสามารถเข้าออกลานจอดรถของห้างฯ และโจรกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น แม้ทางห้างฯ จะปิดประกาศว่าจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายใดๆ รวมทั้งการที่ลูกค้าก็ทราบถึงการยกเลิกการแจกบัตรจอดรถ แต่ยังไม่นำรถเข้ามาจอดก็ตาม ก็เป็นเรื่องข้อกำหนดฝ่ายเดียวไม่มีผลเป็นการยกเว้นความรับผิดในการกระทำละเมิดของห้างฯ ดังนั้น จึงเป็นกรณีตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เนื่องจากการกระทำละเมิดทำให้ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย จึงต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน”

มีข้อน่าสังเกตเพิ่มเติมกรณีจอดรถสถานที่อื่นที่ไม่ใช่ห้างฯ สถานที่เหล่านี้ต้องรับผิดชอบหรือไม่? กรณีเหล่านี้หากเป็นกิจการทางธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร และการที่มีลานจอดรถเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเข้าใช้บริการก็พอจะเทียบเคียงได้ เช่น โรงแรม หอพัก ภัตตาคาร แต่ถ้าเป็นกิจการที่ไม่ได้แสวงหาผลกำไร ไม่ว่าจะเป็นสวนสัตว์ โรงพยาบาล สถานที่ราชการ กรณีเหล่านี้ยังไม่มีความชัดเจน คงต้องรอดูคดีตามแนวคำวินิจฉัยของศาลว่าท่านจะเห็นเป็นอย่างไร

ฝากถึงผู้บริโภคที่เข้าไปใช้บริการในห้างฯ ในเบื้องต้น ท่านต้องระมัดระวังป้องกันตัวเองเสียก่อน ควรจอดรถในที่ที่คนพลุกพล่าน มีแสงสว่าง ไม่อยู่ในมุมอับ และจัดการถือครดถือคพวงมาลัยให้เรียบร้อย หากไม่เหลือบ่ากว่าแรงก็ควรมีอุปกรณ์ช่วยเพิ่มความปลอดภัย เช่น ชุดล็อคเกียร์ ชุดล็อคคันเร่ง สัญญาณกันขโมย แม้จะไม่สามารถป้องกันได้ 100% แต่ก็สามารถช่วยถ่วงเวลา ไม่ให้การโจรกรรมง่ายเกินไป อีกอย่างที่สำคัญ ไม่ควรวางของมีค่าไว้ในรถ บัตรจอดรถควรเก็บไว้กับตัว และพึงหลีกเลี่ยงเข้าใช้บริการในห้างฯ ที่ไม่มีการแจกบัตรจอดรถ ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย เพราะมีความเสี่ยงสูงมาก ที่รถจะถูกขโมย

เมื่อเราได้ระมัดระวังอย่างเต็มที่แล้ว เรื่องที่ไม่คาดฝันยังเกิดขึ้น อย่างแรกที่ต้องทำคือต้องมีสติ แล้วโทรไปที่สายด่วนรถหาย 1192 ของศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปจร.ตร.) ทันที แจ้งรายละเอียดของรถที่หาย เพื่อที่จะสกัดจับคนร้ายได้ทัน เพื่อมีโอกาสที่จะได้รถกลับคืนมาบ้าง และแจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยของห้างฯ โดยเร็ว เพื่อที่ทางห้างฯ จะได้รับรู้ว่ารถของเราหายในห้างนั้นๆ จากนั้นให้ดำเนินการแจ้งความต่อสถานีตำรวจประจำท้องที่เพื่อลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้จะต้องเก็บใบเสร็จรับเงินจากการซื้อสินค้าและใช้บริการในห้าง เพื่อแสดงว่าเราไม่ได้ลักไก่ นำรถไปจอดในห้างโดยไม่ได้ซื้อสินค้าหรือบริการเลย เพื่อเอาผิดกับห้างฯ ได้ เมื่อเจรจากับห้างฯ ให้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว หากห้างฯ ไม่ยอมรับผิดชอบ ก็มีความจำเป็นต้องดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล แม้จะเสียเวลาและเงินทองบ้าง ก็ดีกว่าไม่ได้อะไรคืนมาเลย

เมื่อรถหายในห้างฯ ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ ต้องดำเนินคดีถึงชั้นศาล ก็มีตัวอย่างคดีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคและศาลได้พิพากษาให้ห้างฯ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งก็คือตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5800/2553 โดยศาลฎีกาได้วินิจฉัยไว้ดังนี้

“แม้ห้างฯ จะไม่มีวัตถุประสงค์ในการรับฝากรถของลูกค้าที่มาจอดเพื่อใช้บริการของห้างฯ และไม่มีการเก็บค่าจอดรถก็ตาม แต่ห้างฯ ได้ว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของห้างฯ โดยต้องตรวจบัตร



เมื่อจะนำรถออกไปตรงกับทะเบียนรถ จึงเป็นการจัดที่จอดรถให้แก่ลูกค้า ตามพฤติการณ์เป็นการให้บริการอย่างหนึ่งที่มีผลต่อยอดจำหน่ายสินค้า ถือว่าห้างฯ ได้รับประโยชน์ตอบแทนอื่น จึงเป็นผู้ให้บริการ ส่วนลูกค้าเป็นผู้บริโภค ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และนอกจากนี้ ยังมีผู้บริโภคอื่นอีกหลายรายที่นำรถไปจอดในที่จอดรถของห้างฯ แล้วสูญหายไป การดำเนินคดียอมเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค เป็นส่วนรวม ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ดังนั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคย่อมมีอำนาจฟ้องคดีเมื่อปรากฏว่ารถที่สูญหายไปบัตรจอดรถยังอยู่ที่ผู้บริโภค การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยของห้างฯ ไม่ระมัดระวังในการออกบัตรจอดรถและตรวจบัตรจอดรถโดยเคร่งครัด เป็นเหตุให้รถยนต์ของผู้บริโภคถูกลักไป จึงเป็นการกระทำละเมิดต่อผู้บริโภค จึงต้องร่วมกันรับผิดชอบในผลแห่งการกระทำละเมิดดังกล่าว”



สคบ. มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค คือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในฉบับนี้ขอแนะนำคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

Label (n.) อ่านว่า ‘เลเบิล

หมายถึง ฉลาก

The label of a label-controlled goods shall be of the following descriptions : it shall contain truthful statements which may induce misunderstanding as to the material facts concerning such goods.

ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมึลักษณะใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่ข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า



มารู้จัก...กฎหมายคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภคกันเถอะ (2)

หลังจากที่ทราบกันแล้วว่า กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะด้าน ซึ่งหน้าที่ในการนำไปใช้จะแตกต่างกัน หลักทั่วไปของการบังคับใช้กฎหมาย คือ เมื่อมีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ต้องบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เช่น กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับเรื่องอาหาร ผู้บริโภคสามารถไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะด้าน แต่ถ้ากรณีที่ไม่มีกฎหมายใด หรือหน่วยงานใดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องกลับมาใช้ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้ความคุ้มครองในผู้บริโภคในฐานะเป็นกฎหมายทั่วไป เพราะใน พ.ร.บ. ดังกล่าวได้มีการบัญญัติลักษณะพิเศษไว้ใน มาตรา 21 บัญญัติว่า

“ในกรณีที่มิกฎหมายว่าด้วยการใด ได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าวเว้นแต่...”

ตัวอย่างที่ 1 นางสาวได้ไปซื้อนมยี่ห้อหนึ่งมาจากห้างสรรพสินค้า ในวันเดียวกันนั่นเอง เด็กชาย โอ บุตรของนางสาวได้ไปหยิบนมที่นางสาวซื้อมาจากห้างสรรพสินค้ามาดื่ม และในคืนนั้นเกิดอาการท้องเสียอย่างรุนแรง แพทย์วินิจฉัยว่าอาหารเป็นพิษ เมื่อนางสาวกลับไปบ้านพบว่านมที่เด็กชายโอดื่มเป็นนมหมดอายุ และนางสาวต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นรวม เป็นเงินจำนวน 18,000 บาท ในกรณีนี้ นางสาวสามารถร้องเรียนไปยัง



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากเป็นกรณีที่ผู้ขายจำหน่ายอาหารไม่บริสุทธิ์ เป็นความผิดตาม มาตรา 25 (1) แห่ง พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522 และมีโทษตาม มาตรา 58 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปีหรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งเป็นกรณีความผิดที่มีโทษตามกฎหมาย แต่นางสาวยังไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเด็กชายโอและค่าใช้จ่ายอื่นจำนวน 18,000 บาท แต่อย่างใด ซึ่งหากเป็นกรณีที่ห้างสรรพสินค้าปฏิเสธความรับผิดชอบ นางสาวจะต้องดำเนินคดีต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภค เพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้ห้างสรรพสินค้ารับผิดชอบใช้ค่าเสียหายพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย โดยนางสาวจะฟ้องคดีเองต่อศาลก็ได้ หรือ ขอให้หน่วยงานของรัฐฟ้องคดีแทน ก็คือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ดำเนินคดีแทน เนื่องจาก พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายเฉพาะไม่มีบทบัญญัติในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ดังนั้น จึงต้องกลับไปใช้กฎหมายทั่วไปซึ่งก็คือ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพราะเป็นกฎหมายฉบับเดียวที่มีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าและการรับบริการ โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีแต่อย่างใด

ตัวอย่างที่ 2 กรณีผู้ให้บริการงานรับสัญญาณดาวเทียมแบบรายเดือนไม่จัดให้สมาชิกหรือผู้ใช้บริการได้รับชมการถ่ายทอดการแข่งขันฟุตบอลที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ภาคปกติได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากผู้ใช้บริการมีความประสงค์ให้หน่วยงานของรัฐออกคำสั่งให้ผู้ให้บริการดำเนินการจัดให้สมาชิกหรือให้ได้รับชมการถ่ายทอดการแข่งขันฟุตบอลออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ภาคปกติได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการต้องร้องเรียนไปที่ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะ แต่ถ้าเป็นกรณีที่ใช้บริการมีความประสงค์เรียกค่าเสียหายจากการที่ผู้ให้บริการไม่ได้รับชมฟุตบอล อันเป็นการผิดสัญญา ต้องไปร้องขอต่อ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) เพื่อดำเนินคดีแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เนื่องจาก พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 เป็นกฎหมายเฉพาะ ไม่มีบทบัญญัติในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ดังนั้น จึงต้องกลับไปใช้กฎหมายทั่วไปซึ่งก็คือ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการรับบริการ



จากที่ได้ยกตัวอย่างข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่หลากหลาย ซึ่งไม่ว่าท่านจะอยู่ในฐานะผู้บริโภคที่มีหน้าที่ต้องรักษาสีทิมของตนหรือผู้ประกอบการที่ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ก็ล้วนต้องอาศัยการศึกษาและทำความเข้าใจ ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเองซึ่งหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถปรึกษาได้ที่ สคบ. สายด่วน 1166



ระวัง... โฆษณาแอบอ้างเกินจริง



ทราบกันดีนะคะว่าก่อนจะซื้อสินค้าหรือบริการใด ต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนว่าดีจริงมั๊ยปลอดภัยมั๊ย โดยจะดูจากตราสัญลักษณ์จากหน่วยงานต่างๆ เช่น อย. ฮาลาล มอก. เป็นต้น ซึ่งสัญลักษณ์เหล่านี้จะเป็นการการันตีให้ผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่งว่าสินค้านั้นได้ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นกับหน่วยงานราชการแล้ว แต่!...อย่าเพิ่งมั่นใจ 100% เพราะเพียงแค่เห็นตราสัญลักษณ์เหล่านี้บนสินค้า นั้นเป็นเพราะเคยมีกรณีตัวอย่างการนำเอาตราสัญลักษณ์นั้นมาแอบอ้างโฆษณาเกินจริงมาแล้ว

กรณีนี้เกิดขึ้นเมื่อปี 2550 และ คคป. มีมติเปรียบเทียบปรับไปเรียบร้อยแล้ว โดย สคบ. ได้รับหนังสือจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ขอให้ตรวจสอบการโฆษณาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมกระบอกไฮดรอลิค PNR ของบริษัทแห่งหนึ่ง ทางสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งใช้ข้อความว่า

“...กระบอกไฮดรอลิค PNR ผลิตจากวัสดุคุณภาพ ได้มาตรฐาน ที่ผลิต ประกอบจากโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน มอก. 9001 (ISO9001) ในขอบข่ายการออกแบบ การผลิต และการซ่อมบำรุงพร้อมทั้งพัฒนา รูปแบบต่างๆ ตามลักษณะการใช้งาน เช่น รถบรรทุกขยะอัดท้าย พร้อมชุดยกถังขยะด้านท้าย รถกระเช้าไฟฟ้า รถขยะคอนเทนเนอร์ และลักษณะอื่นๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ มาตรฐานที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

1. มาตรฐาน มอก. 9001 (ISO9001) Certificate No.47001 Issue1 GLOBAL
2. มาตรฐาน มอก. 9001 (ISO9001) Certificate No. AJAT02/Q2065 AJA
3. มาตรฐาน มอก. 9001 (ISO9001) Certificate No. AJAT01/4979 UKAS
4. มาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม สมอ.....”

ซึ่งจากการตรวจสอบของ สมอ. ปรากฏว่าบริษัทฯ ดังกล่าว มิได้เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้แสดงเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมดังกล่าวจาก สมอ. อีกทั้งข้อเท็จจริงปรากฏว่าหนังสือดังกล่าวเป็นเพียงหนังสือรับรองระบบการบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานภายในโรงงานเท่านั้น จึงเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

จะเห็นได้ว่าสิ่งที่เราเห็น อาจจะไม่ได้อะไรอย่างที่เรารู้สึกเสมอไป โดยเฉพาะสมัยนี้มีผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ช้นออกมากแล้วคำโฆษณาโอ้อวดเกินจริง จนผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยเข้าใจผิดว่าตราสัญลักษณ์บนฉลากหรือบนโฆษณาเป็นตัวการันตีว่าผลิตภัณฑ์นั้นจะมีสรรพคุณดังคำโฆษณาที่กล่าวอ้าง ทำให้ผู้บริโภคหลายรายพลอยตกเป็นเหยื่อผลิตภัณฑ์ที่ผิดกฎหมายจนได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิตก็มี ดังนั้น วิธีป้องกันอันดับต้นๆ คือ ผู้บริโภคต้องตรวจสอบให้ถี่ถ้วนด้วยการตรวจเช็คกับหน่วยงานที่ออกตราสัญลักษณ์นั้นให้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้รับอนุญาตให้แสดงตราสัญลักษณ์หรือไม่ ทั้งนี้ต้องเข้าใจความหมายของตราสัญลักษณ์ต่างๆ ด้วยว่าครอบคลุมไปถึงขอบเขตไหน เพราะเราอยู่ในสังคมผู้บริโภคที่ฉลาด จึงต้องระมัดระวัง ป้องกันตัวเองไว้ให้ดีที่สุด





ไม่ได้ใช้บัตรเติมเงิน... ทำไมถึงเอามาใช้ต่อไม่ได้

ยุคนี้เป็นยุคแห่งความสะดวกสบาย อะไรๆ ก็ใช้บัตรเติมเงิน ไม่ว่าจะเป็นเติมเงินโทรศัพท์ เติมเงินค่าโดยสาร เติมเงินเล่นเกม ฯลฯ เพราะสามารถควบคุมการใช้จ่ายได้ และดูเหมือนไม่น่าจะมีปัญหาอะไร แต่ปัญหาโลกแตกก็เกิดขึ้น เพราะไม่ใช่แค่เรื่องเติมเงินหรือไม่เติมเงิน แต่เป็นเรื่องของเงื่อนไขในการใช้บัตร

ผู้บริโภคซื้อบัตรเติมเงินประเภทหนึ่งมาใช้งาน แต่ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งที่ยังมีมูลค่าคงเหลืออยู่ในบัตร จึงติดต่อเจ้าหน้าที่ก็ได้รับแจ้งว่าบัตรดังกล่าวใช้ไม่ได้ เพราะไม่ได้ใช้มาเกิน 2 ปี และไม่สามารถโอนมูลค่าที่คงเหลือไปยังบัตรใหม่ได้ โดยอ้างว่าเป็นระเบียบบริษัท ซึ่งผู้บริโภคเห็นว่าเป็นระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นเองและเป็นระเบียบที่ไม่เป็นธรรม จึงอยากขอให้บริษัทฯ ดำเนินการให้สามารถใช้อัตราดังกล่าวได้ หรือให้ชดใช้เงินตามมูลค่าที่เหลืออยู่จริง

บริษัทฯ ได้มีหนังสือชี้แจงว่า เงื่อนไขการใช้บัตรเติมเงินได้ระบุไว้ที่ด้านหลังบัตรอย่างชัดเจนว่า “บัตรนี้มีอายุการใช้งาน 5 ปี นับจากวันที่ออกบัตร” และ “มูลค่าในบัตรไม่สามารถแลกเปลี่ยนเป็นเงินหรือมูลค่าอื่นใดได้ เมื่อพ้นกำหนด 2 ปี นับจากวันที่ออกบัตร หรือเติมเงิน หรือใช้ครั้งสุดท้ายแล้วแต่กรณี” ซึ่งในกรณีนี้ ผู้บริโภคได้ออกบัตรเมื่อช่วงปี 2551 และใช้ครั้งสุดท้ายช่วงปี 2552 ดังนั้นเมื่อนำมาใช้ในปี 2557 จึงเกินเวลากำหนด 2 ปี ตามเงื่อนไข ทำให้บัตรเติมเงินดังกล่าวไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้นบริษัทฯ จึงไม่สามารถคืนมูลค่าเงินที่เหลือในบัตรตามเงื่อนไขที่กำหนดได้

คุณผู้อ่านคิดเห็นอย่างไรในเรื่องนี้คะ สำหรับผลสรุปของเรื่องนี้คือ ผู้บริโภคยื่นกรณจะให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงยินยอมช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้ข้อพิพาทนี้ยุติลง..แน่นอนว่าใครอยากที่จะเสียเวลากับเรื่องไม่เป็นเรื่องอย่างนี้ การรีบจบปัญหาจึงเป็นทางออกที่ดีที่สุดจริงมั้ยคะ

นี่คือเรื่องเล่าที่เป็นกรณีตัวอย่างที่น่าสนใจ เพราะในฐานะผู้บริโภคก็ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่า ไม่ว่าจะสินค้าหรือบริการใดก็ตามต่างมีเงื่อนไข ซึ่งเงื่อนไขต่างๆ หากไม่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคและก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายในวงกว้าง เป็นที่ยอมรับในสังคมทั่วไป เงื่อนไขนั้นสามารถใช้ได้ และเราในฐานะผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ ก็ได้หากไม่พึงพอใจในเงื่อนไขนั้น แต่หากคุณซื้อสินค้าและบริการนั้น ก็หมายความว่า คุณยอมรับในเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดขึ้น ดังนั้น ก่อนเลือกซื้อสินค้าหรือบริการใด ฟังนี่ถึงสิทธิผู้บริโภค 5 ประการไว้นะคะ





หนึ่งมหาลัย หนึ่งชมรม เพื่อการบริโภคอย่างปลอดภัยและยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคและการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ที่ผ่านมา สคบ. ประสบความสำเร็จกับเครือข่าย “ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา” และเพื่อเป็นการขยายเครือข่ายภาคีให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2557 สคบ. จึงจัดโครงการ “หนึ่งมหาวิทยาลัย หนึ่งชมรม เพื่อการบริโภคอย่างปลอดภัยและยั่งยืน” ขึ้น

“หนึ่งมหาวิทยาลัย หนึ่งชมรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้กับอาจารย์นิสิต นักศึกษาและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถาบันอุดมศึกษาในการทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่ชุมชนตนเอง และรวมตัวกันเป็นหน่วยเฝ้าระวังสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค รวมทั้งขยายงานเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่ชนบทผ่านกิจกรรมค่ายอาสาพัฒนาชุมชนที่ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคระบุไว้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค่ายอาสา อย่างน้อยชมรมละ 1 ครั้งต่อปี โดย สคบ. สนับสนุนงบประมาณสำหรับการดำเนินกิจกรรมประมาณ 20,000 บาท ทั้งนี้ ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคของมหาวิทยาลัยต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินกิจกรรมมายัง สคบ.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง อาจต้องเป็นระดับมหาวิทยาลัยดำเนินการเองและให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม แต่ตอนนี้จะเป็นการเริ่มต้นใหม่คงต้องให้ความรู้ ความเข้าใจ โดยการเชิญนักศึกษาและเชิญบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้ามามีหรือเพื่อจัดทำแผนและดำเนินกิจกรรมในแต่ละปี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคอาจจะต้องออกมาในรูปแบบสภานักศึกษาที่ดูแลเรื่องสิทธิและสวัสดิการนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งต้องขอความร่วมมือจาก สคบ. ในการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการจัดตั้งชมรมทางธรรมนูญนิสิตของมหาวิทยาลัยกำหนดว่า จะต้องมีการร่วมกลุ่มโดยนิสิต ซึ่งต้องผ่าน 1 ปีก่อน จึงจะตั้งเป็นชมรมได้ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

สคบ. เข้าใจดีว่ามหาวิทยาลัยต่างๆ มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการแสดงสถานะขององค์กร การดำเนินการก็ให้เป็นไปตามวิธีของมหาวิทยาลัยเอง ดังนั้น คำว่าชมรมอาจเป็นเครือข่ายในสถาบันการศึกษาก็ได้ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย และนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยอื่นๆ ต่างก็ให้การตอบรับและยินดีเข้าร่วมโครงการนี้ ล่าสุดได้ร่วมลงนาม MOU กับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในการดำเนินโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ซึ่งจะมีการขยายเครือข่ายให้ครบสี่ภาคในปี 2560





10 อันดับ

เรื่องร้องเรียน

ระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2558



90

อาคารชุด

ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
ไม่ปลุกสร้าง, กู้ไม่ผ่าน,
กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้,
มีการชำระหลังการปลุกสร้าง



83

สินค้าและบริการ

ไม่ได้รับความเป็นธรรม
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า,
โฆษณาเกินจริง, ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง, สินค้าชำรุด



69

รถยนต์

ชำรุด, ยกเลิกสัญญาและ
ขอเงินคืน, ค้างค่างวด/คืนรถ
ส่วนต่างสูง, ตรวจสอบการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่



58

บ้านจัดสรร

ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ, มีการชำระ
หลังปลุกสร้าง, ขอให้ชดใช้
ค่าเสียหาย, ปลุกสร้างไม่เป็น
ไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา



27

เครื่องมือสื่อสาร

สินค้าชำรุด, การโฆษณา
เป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง,
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า,
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ



25

คลินิก/สถาบัน เสริมความงาม

ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้,
คุณภาพบริการ,
ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บ
จากการเสริมความงาม



25

จองตั๋วเครื่องบิน

ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง, ผู้โดยสารไม่
สามารถเดินทางได้,
ตั๋วถูกยกเลิก, ตั๋วถูกเลื่อน



22

โทรศัพท์

ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินจริง,
ตรวจสอบใบแจ้งหนี้,
การโฆษณาเป็นเท็จ/
เกินความเป็นจริง, อื่นๆ



17

Internet

ค่าบริการเกินจริง, การโฆษณา
เป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สัญญา Hi-speed Internet ช้า
ขอคำปรึกษา



17

รถยนต์มือสอง

ขอเงินจองคืน, ชำรุด,
ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง,
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์,
ราคาสูง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ

สบู่คลอรีน

ไม่สามารถทำให้ผิวขาวได้ อย่าหลงเชื่อตกเป็นเหยื่อคำโฆษณา



จากกรณีที่มีกระแสข่าวเกี่ยวกับสบู่คลอรีนขายกันอย่างแพร่หลายทางอินเทอร์เน็ต โฆษณาอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง ใช้แล้วผิวขาวใส อย. ได้มีการลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่ผลิต และได้มีการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตและนำตัวอย่างผลิตภัณฑ์ไปส่งตรวจวิเคราะห์เพื่อหาสารที่เป็นอันตรายพบว่า คลอรีนเป็นสารที่มีการกักต้อนรุนแรง ไม่สามารถใช้กับผิวหนังได้ เพราะจะทำให้เกิดการระคายเคือง ทำให้ผิวหนังอักเสบได้ และเป็นสารห้ามใช้ในเครื่องสำอาง ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดวัตถุ ห้ามใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตเครื่องสำอาง และในส่วนของกรมโฆษณาสรรพคุณของเครื่องสำอาง ไม่สามารถแสดงสรรพคุณฟอกสีผิว หรือทำให้ผิวขาวกว่าสีผิวตามธรรมชาติได้ ตามคำสั่งคณะกรรมการเครื่องสำอาง ฉบับที่ 1/2549 เรื่อง ข้อความที่ห้ามใช้ในการโฆษณาเครื่องสำอาง “ห้ามใช้ภาพหรือข้อความโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางว่าสามารถทำให้ผิวสีมีการเปลี่ยนแปลงหรือทำให้สีผิวขาวขึ้น มากกว่าหรือแตกต่างจากสีผิวเดิมตามธรรมชาติ หรือใช้ข้อความอื่นที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน”

ดังนั้น การเลือกซื้อเครื่องสำอาง ควรเลือกซื้อจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ควรเลือกซื้อเครื่องสำอางที่มีฉลากภาษาไทย บอกรายละเอียดครบถ้วน มีชื่อที่ตั้ง ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า แสดงอยู่อย่างชัดเจน มีเลขที่ใบรับแจ้ง 10 หลัก ซึ่งสามารถตรวจสอบเลขที่ใบรับแจ้ง 10 หลักของเครื่องสำอางได้ทางเว็บไซต์ อย. www.fda.moph.go.th หรือที่ Oryor Smart Application ควรทดสอบการแพ้ก่อนใช้โดยทาที่ท้องแขน 24-48 ชั่วโมงก่อนใช้เครื่องสำอาง หากใช้แล้วมีความผิดปกติ ต้องหยุดใช้ทันที ประการสำคัญอย่าหลงเชื่อคำโฆษณาว่าอยากสวยต้องอดทนต่อการระคายเคืองต่างๆ นอกจากนี้ การซื้อเครื่องสำอางที่อ้างว่าทำให้ขาวรวดเร็วที่ขายออนไลน์ มีความเสี่ยงสูงในการติดตามหาผู้รับผิดชอบ กรณีใช้แล้วมีปัญหาและถ้าไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิต ผู้นำเข้า หรือฉลาก ไม่ครบถ้วน ไม่มีภาษาไทย ไม่มีเลขที่ใบรับแจ้งหรือมีเลขที่ใบรับแจ้งแต่มีการโฆษณาโอ้อวดเกินจริง ก็ไม่ควรเสี่ยงซื้อมาใช้



DID YOU KNOW

บทบาท สคบ. ใน AEC



สคบ. เป็นองค์กรกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ และเป็นผู้แทนในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียน (ACCP : ASEAN Committee on Consumer Protection) จึงมีหน้าที่ในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์การคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียน ไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคทุกหน่วยงานของไทย ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในระบบเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม



Q : ดิฉันไปซื้อผ้าอ้อมสำเร็จรูป ยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งมีการระบุบนฉลากสินค้าว่า บรรจุ 20 ชิ้น แต่เมื่อซื้อสินค้าดังกล่าวมาใช้งาน ปรากฏว่ามีผ้าอ้อมสำเร็จรูปเพียง 18 ชิ้น กรณีดังกล่าวดิฉันสามารถทำอะไรได้บ้าง



A : ผ้าอ้อมสำเร็จรูปถือว่าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2541 ซึ่งต้องระบุข้อความให้ถูกต้องตามจริง ดังนั้น กรณีดังกล่าวถือว่าผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติไม่ถูกต้องตามประกาศฯ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือนปรับไม่เกิน 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือผู้นำเข้าต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และต้องดำเนินการเปลี่ยนสินค้าหรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค



Q : ผมสั่งทำเครื่องประดับประเภทแหวนเงินจากร้านทำเครื่องประดับแห่งหนึ่ง โดยร้านมีการออกแบบลักษณะของแหวน และทำข้อตกลงการสั่งซื้อแหวนดังกล่าว โดยจ่ายค่ามัดจำไว้ส่วนหนึ่ง แต่ภายหลังร้านจัดทำแหวนมาผิดแบบตามที่ตกลงกันไว้ ผมสามารถขอเงินคืนได้หรือไม่อย่างไรครับ

A : ร้านทำเครื่องประดับจัดทำแหวนเงินไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับแหวนเงินดังกล่าว จนกว่าผู้ประกอบการจะดำเนินการแก้ไขแหวนเงินให้ถูกต้องตามแบบที่ตกลงกันไว้ กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้ผู้บริโภคได้ ร้านฯ ต้องคืนเงินมัดจำทั้งหมดคืนให้แก่ผู้บริโภคระ



ช่องทางการร้องทุกข์ของ สคบ.



ศูนย์รับเรื่อง : Call center 1166 /เทศบาล/ตำบล/จังหวัด/เขต กทม./ศูนย์ศึกษา กศน.



จดหมาย :



www.ocpb.go.th
อิเล็กทรอนิกส์ : E-mail : consumer@ocpb.go.th

webboard

Application รับเรื่องร้องทุกข์, ติดตามผล, แจ้งเบาะแส



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี
ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 7 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ : 0 2141 3468-76 โทรสาร : 0 2143 9772-3 | E-Mail : consumer@ocpb.go.th | Homepage : www.ocpb.go.th