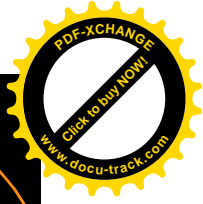
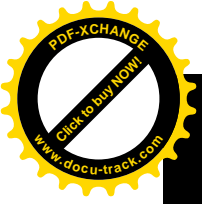


# สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## สำนักนายกรัฐมนตรี

นายนพภูท เมฆเมฆา

รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



**รัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย  
พุทธศักราช ๒๕๕๐**



## มาตรา ๖๑ บัญญัติว่า

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมาย และกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

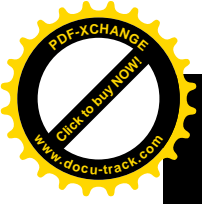
# การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

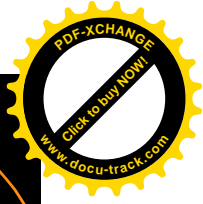
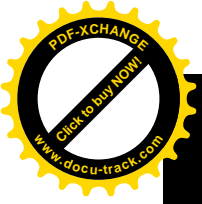
และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

## สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ  
ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย



**กฎหมายที่เกี่ยวข้อง  
กับการคุ้มครองผู้บริโภค**



# กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมควบคุมโรค  
กรมอนามัย และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

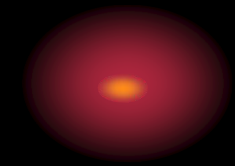
ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

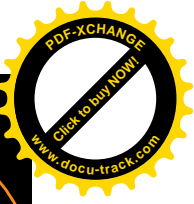
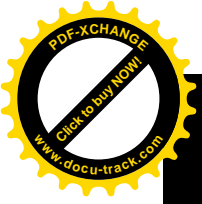
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535





# กระทรวงสาธารณสุข

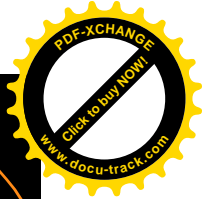
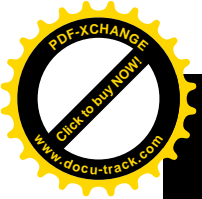


พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518

พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522

พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533



# กระทรวงพาณิชย์

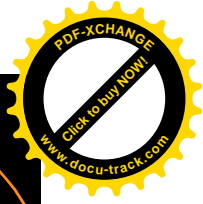
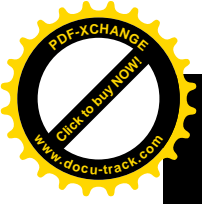
## กรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการประกันภัย



ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติการค้าข้าว พ.ศ. 2489
- (2) พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคและของอื่น  
ในภาวะคับขัน พ.ศ. 2488
- (3) พระราชบัญญัติราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542
- (4) พระราชบัญญัติชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542
- (5) พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534
- (6) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
- (7) พระราชบัญญัติควบคุมโรคภัณฑ์ พ.ศ. 2495





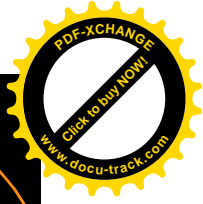
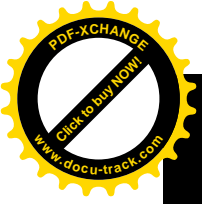
# กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร



ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และการจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535
- (2) พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525
- (3) พระราชบัญญัติควบคุมการบำบัดโรคสัตว์ พ.ศ. 2535
- (4) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
- (5) พระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518



# กระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้

พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511

# กระทรวงคมนาคม

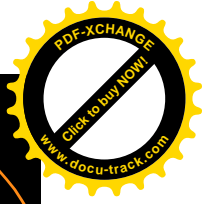
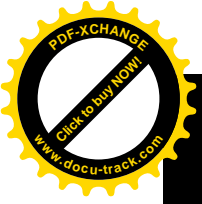
กรมการขนส่งทางบก ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้  
กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (๑) พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522
- (๒) พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

- (๑) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497
- (๒) พระราชบัญญัติการรับขนของทางทะเล พ.ศ. 2534





# กระทรวงมหาดไทย

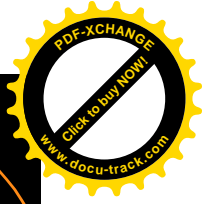
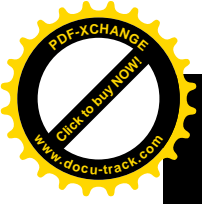
กรมโยธาธิการและผังเมือง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมที่ดิน



ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (๑) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- (๒) พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543



# กระทรวงมหาดไทย

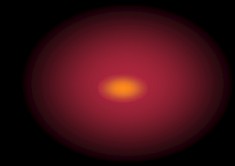
(3) พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522

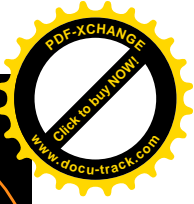
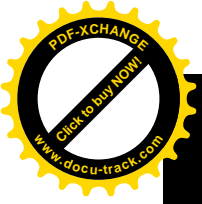
(4) พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478

(5) พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457

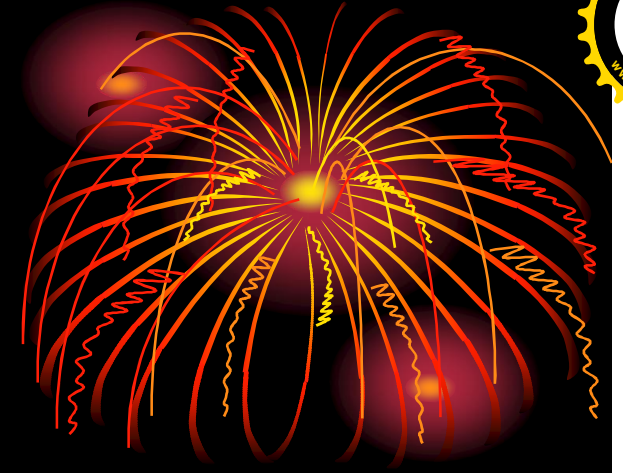
(6) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้  
เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493

(7) พระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาด  
และค้ำของเก่า พ.ศ. ๒๔๗๔





# กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์



ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้กฎหมายที่  
เกี่ยวข้องดังนี้

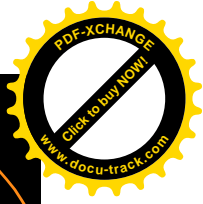
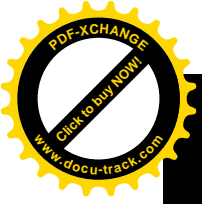
พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507

# กระทรวงการคลัง

ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2535
- (2) พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505
- (3) พระราชกำหนดการให้กู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527





# สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

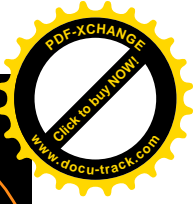
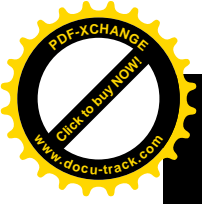
ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๔

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง  
วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๓

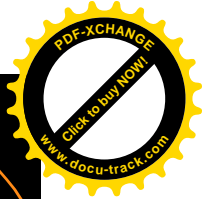
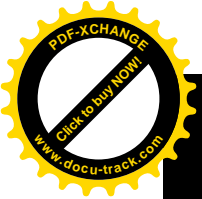






พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522  
และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค  
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

มาตรา 21 ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้  
โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการ  
นั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ **ไม่ซ้ำ**  
**หรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว...**



# องค์กรหลักของการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522



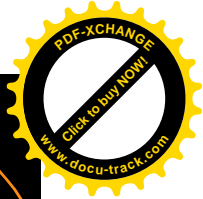
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง 3 คณะ

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยการโฆษณา

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยฉลาก

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยสัญญา



# คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกอบด้วย

## นายกรัฐมนตรี

เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปลัดกระทรวงพาณิชย์

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ปลัดกระทรวงคมนาคม

เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คนซึ่ง ครม.แต่งตั้ง

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการและเลขานุการ



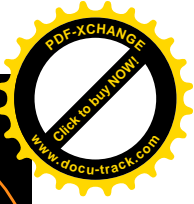
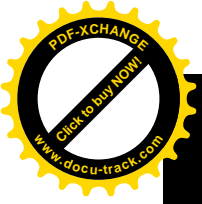
## อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย
3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ  
ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิ  
ของผู้บริโภค ซึ่งจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ  
หรือชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจด้วยก็ได้

## อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
5. พิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค
6. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

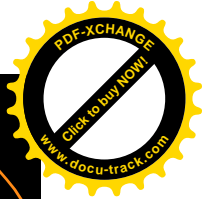
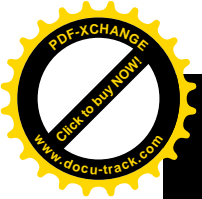




## อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

7. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ เฉพาะเรื่องและคณะกรรมการ
8. รับรองสมาคม ตามมาตรา 40
9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ
10. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง





# องค์คณะของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยการโฆษณา

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยฉลาก

คณะกรรมการ  
ว่าด้วยสัญญา

ประกอบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการ  
แต่งตั้งขึ้น ไม่น้อยกว่า 7 คน แต่ไม่เกิน 13 คน

โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ส่วนกลาง

คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย

คณะอนุกรรมการพิจารณาถ้อยแถลง  
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

คณะอนุกรรมการไต่ถามถ้อย  
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ส่วนภูมิภาค

คณะอนุกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำจังหวัด (75 จังหวัด)

คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจ  
เปรียบเทียบความผิด  
ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น  
นอกจากกรุงเทพมหานคร

คณะอนุกรรมการไต่ถามถ้อย  
เรื่องราวร้องทุกข์  
จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่อง  
และวินิจฉัยการโฆษณา

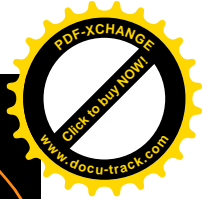
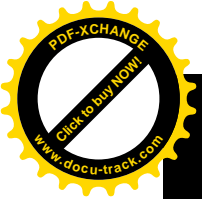
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

คณะอนุกรรมการตรวจสอบ  
แบบสัญญาหรือแบบหลักฐาน  
การรับเงิน

คณะอนุกรรมการศึกษา  
และพิจารณาข้อสัญญา  
และรายการในหลักฐานการรับเงิน







# คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดประกอบด้วย

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรประจำจังหวัด

ผู้ว่าราชการจังหวัด

รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ปลัดจังหวัด

อัยการจังหวัด

ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด

พาณิชย์จังหวัด

เกษตรและสหกรณ์จังหวัด

สาธารณสุขจังหวัด

ปลัดจังหวัด

อัยการจังหวัด

ที่ปรึกษาอนุกรรมการ

ประธานอนุกรรมการ

รองประธานอนุกรรมการ

รองประธานอนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

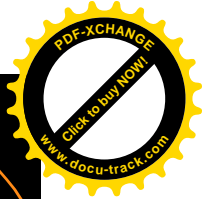
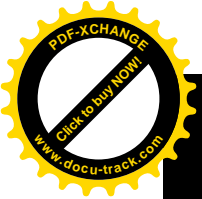
อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ





# คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด (ต่อ)

ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด

พาณิชย์จังหวัด

เกษตรและสหกรณ์จังหวัด

สาธารณสุขจังหวัด

อุตสาหกรรมจังหวัด

ขนส่งจังหวัด

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด

ประชาสัมพันธ์จังหวัด

ประธานหอการค้าจังหวัด

ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด

หัวหน้าสำนักงานจังหวัด

- ข้าราชการในจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง 2 คน อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

- ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากภาคประชาชน 3 คน (โดยให้เลือกจากกลุ่มเครือข่าย สื่อมวลชน สถาบันการศึกษา กลุ่มสตรี หรือกลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด)

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

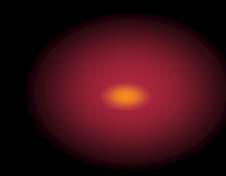
อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการ

อนุกรรมการและเลขานุการ



# อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจังหวัด

๑. รับและพิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ

ให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มี

ผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของบริโภค

๔. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ  
และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด

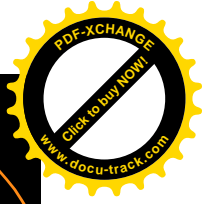
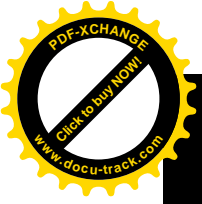
ของพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

๕. การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่าย

ความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของ

ผู้บริโภค





## อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจังหวัด (ต่อ)

๖. การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ



# คณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัด

อัยการจังหวัดประจำกรม สำนักงานคุ้มครองสิทธิ  
และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด

ประธานอนุกรรมการ

หัวหน้าสำนักงานจังหวัด

อนุกรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่  
ประธานอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์ประจำ  
จังหวัดมีหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมเป็นครั้งๆ ไป ครั้งละ  
ไม่เกิน ๒ คน

อนุกรรมการ

ผู้แทนสำนักงานจังหวัด

อนุกรรมการและเลขานุการ

ผู้แทนสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ  
ทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด

อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

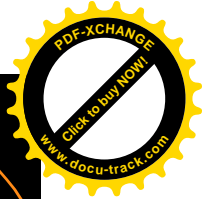
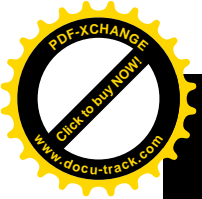
# อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ไต่ถามไต่สวนเรื่องราວร้องทุกข์ประจำจังหวัด

๑

ดำเนินการเจรจาไต่ถามไต่สวนเรื่องราວร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความ  
แพ่งหรือความอาญา เฉพาะความผิดอันยอมความได้

๒

การเจรจาไต่ถามไต่สวนให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณีโดยสอบถามความ  
ประสงค์และความยินยอมในการเจรจาไต่ถามไต่สวน และชี้แจงถึงสิทธิและ  
หน้าที่ ตลอดจนผลของการตกลงไต่ถามไต่สวนทั้งทางแพ่งและทางอาญาให้  
ชัดเจน



๓

หากคู่กรณีประสงค์และยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้จัดทำร่างสัญญา ประนีประนอมยอมความตามจำนวนคู่กรณี โดยมีสาระสำคัญและ ข้อความตามที่คู่กรณีตกลงกันและอ่านให้คู่กรณีฟัง รวมทั้งชี้แจงให้ คู่กรณีเข้าใจถึงสัญญาประนีประนอมยอมความและให้คู่กรณีลงลายมือ ชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าประธานอนุกรรมการฯ หรือผู้ที่ประธาน อนุกรรมการฯ มอบหมายและต่อหน้าพยานสองคน

๔

หากคู่กรณีไม่ประสงค์และไม่ยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะอนุกรรมการ รวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อม นำเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาให้ ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใน การใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียน ตามมาตรา ๒๕ แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒



๑๕

ในการปฏิบัติตามนี้ ให้คณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจ

๑) ให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒) ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามข้อ ๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการไกล่เกลี่ย

เรื่องราวร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ ห้ามมิให้รับไว้ดำเนินการ

๑) เรื่องที่รัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี มีมติหรือคำสั่งเด็ดขาดในเรื่องนั้น

๒) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะเป็นผู้ช่วยเหลือและเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานนั้นๆ

๓) เรื่องที่คู่กรณีเคยประนีประนอมยอมความกันโดยชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่ผู้มีส่วนได้เสียขอให้แก้ไขหรือคัดค้านการประนีประนอมยอมความเดิม โดยมีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมที่ปรากฏชัดในภายหลัง และการให้ความช่วยเหลือไม่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิหรือประโยชน์ของบุคคลภายนอก ผู้กระทำการโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน



๖

๔) เรื่องเกี่ยวกับคดีซึ่งผู้บริโภคนได้เคยว่าจ้างทนายความหรือ  
มีทนายความหรือหน่วยงานอื่นให้ความช่วยเหลือแล้ว

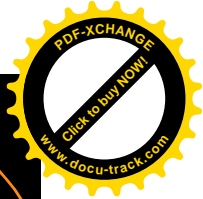
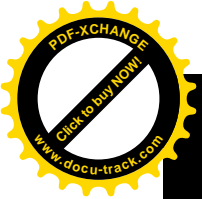
๕) เรื่องที่เป็นคดี หรือข้อพิพาทอันเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือ  
มีการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ  
ซึ่งปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายหรือระเบียบแบบแผน  
กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เว้นแต่  
กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาให้รับไว้ดำเนินการเป็นเรื่องๆ ไป

๓)

เมื่อคณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการแล้วให้รายงาน  
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดตราบ

๔

ให้คณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำจังหวัดมอบหมาย



# มาตรา

แห่ง พ.ร.บ. ~~คุ้มครอง~~

ผู้บริโภค ฯ

กำหนดว่า การโฆษณาจะต้อง

**ไม่กระทำ โดย**

○ เป็นเท็จ หรือเกิน

○ คำชมเชยหรือความเข้าใจผิดใน

○ สาระสำคัญให้กระทำผิดกฎหมาย

หรือศีลธรรม

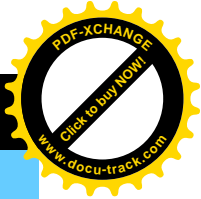
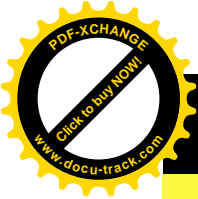
○ หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียใน  
วัฒนธรรมของชาติ

○ ขอบความอย่างอื่นตามที่กำหนดใน

กฎกระทรวง







# ๒. ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับ

## สินค้า

การโฆษณาสายการบิน แอร์เอเชีย

นครราชสีมา	99 บาท	ขอนแก่น	99 บาท
อุดรธานี	300 บาท	เชียงใหม่	400 บาท
เชียงใหม่	500 บาท	ภูเก็ต	500 บาท
อุบลราชธานี	500 บาท	หาดใหญ่	600 บาท
ปัตตานี	900 บาท	ไอร์ บาหลี	99 บาท
สิงคโปร์	900 บาท	กัวลาลัมเปอร์	99 บาท
		มาเก๊า	100 บาท

สำรองที่นั่งล่วงหน้าถึงก่อนขึ้นเครื่อง 7 วัน  
 ด่วนวันนี้เป็นต้นไป

Call Centre Number  
**airasia.com 02-515 9999**

สำรองที่นั่งเป็นปกติ: 02-515 9888

\* สินค้าและบริการลูกค้า AIS \* ยกเว้นบัตรโดยสารที่ระบุ - รายละเอียด \* สินค้าและบริการ

การโฆษณาสายการบิน นกแอร์

...YOU'VE JUST GOT TO FLY!

**880** BAHT (ONE WAY)

กรุงเทพฯ Bangkok

หาดใหญ่ Hat Yai

ทุกที่หัว ทุกเที่ยว ราคาเดียว ไม่ติดใจ

ราคาพิเศษ ช่วงปฐมฤกษ์ เริ่มต้นที่

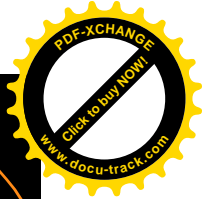
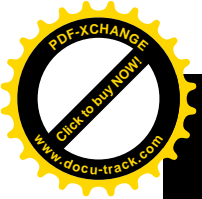
อุดรธานี 498 บาท\*

เชียงใหม่ 598 บาท\*

หาดใหญ่ 898 บาท\*

จองด่วน!  
 โทร. 1318 หรือ WWW.NOKAIR.CO.TH

การโฆษณาสายการบิน โอเรียนท์ไทย

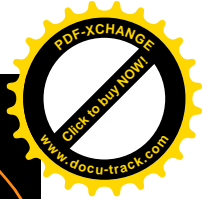
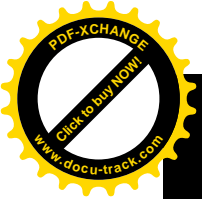


มันบด (เล็ก)  
หรือ

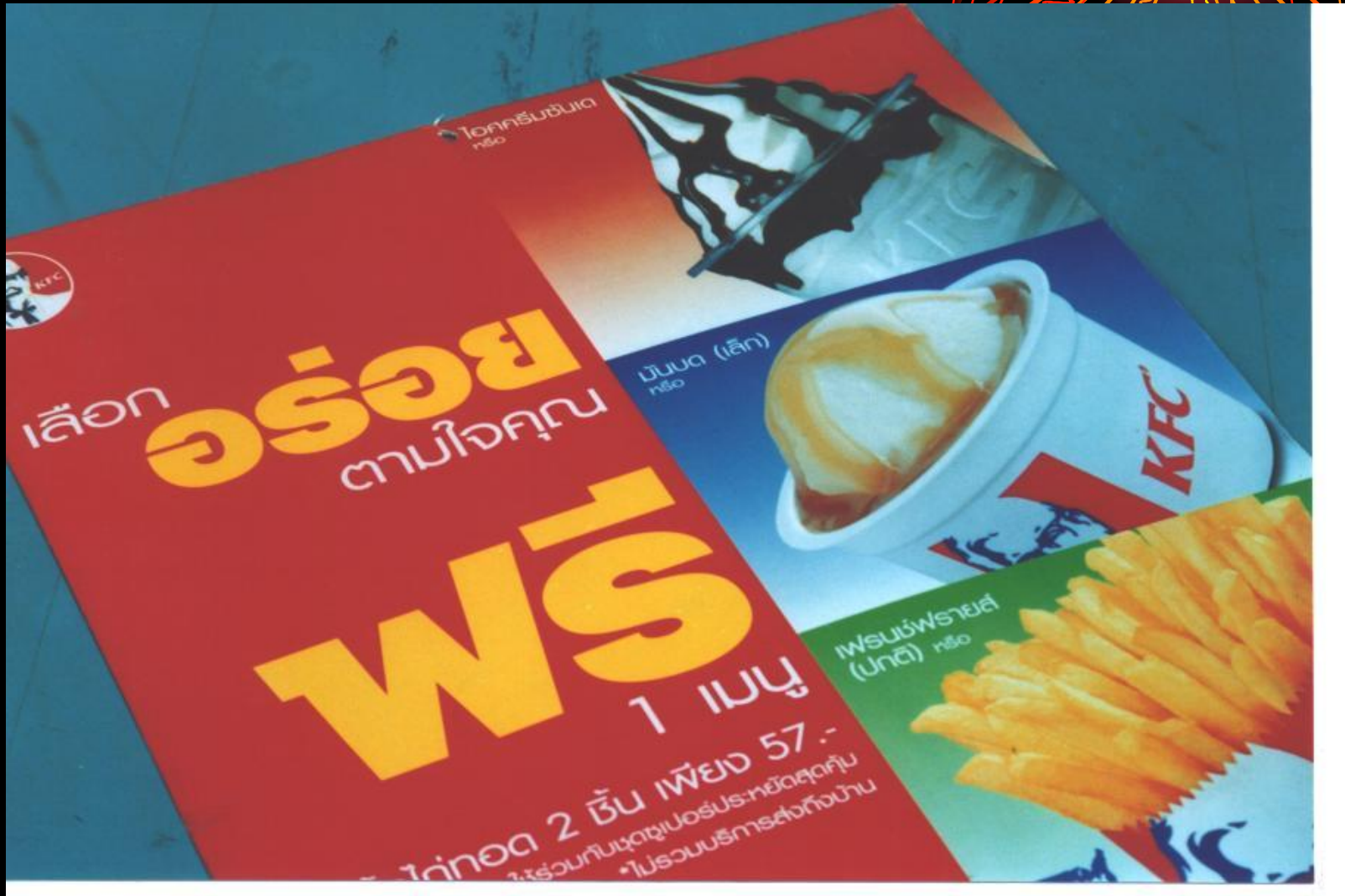
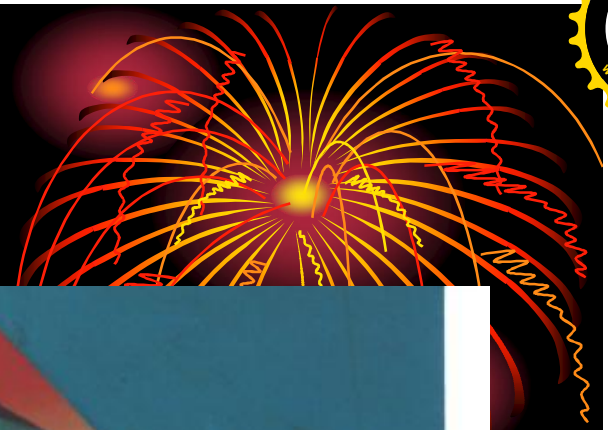


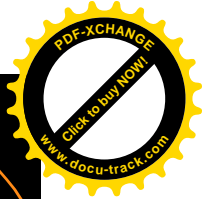
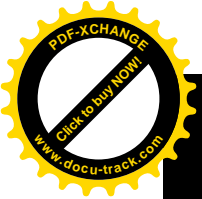
การโฆษณาส่งเสริมการขายไก่ทอด KFC แกรมมันบด





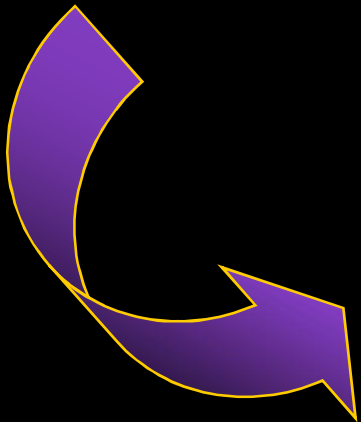
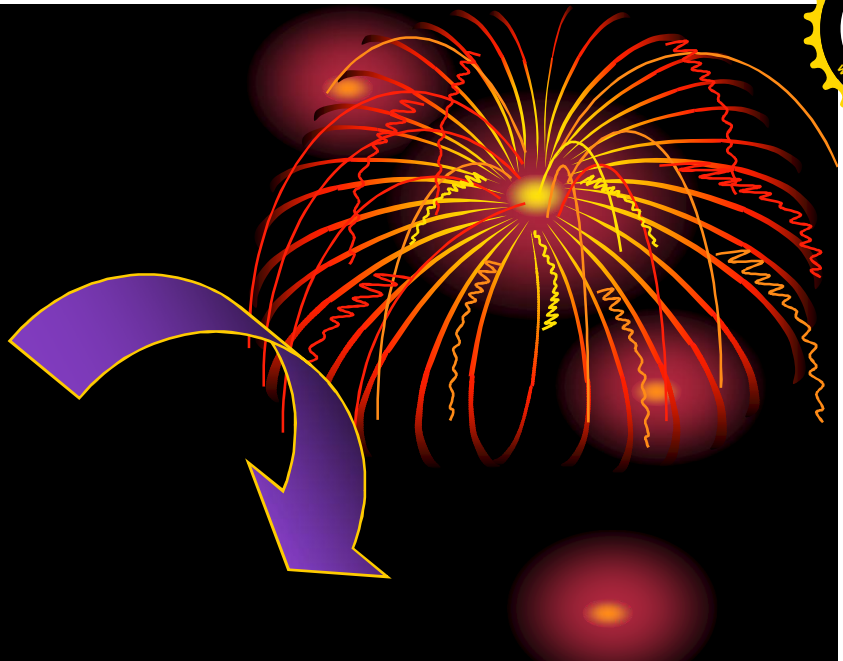
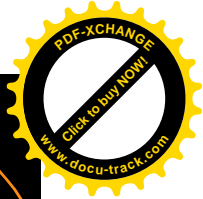
# ภาพที่ใช้โฆษณาในร้าน

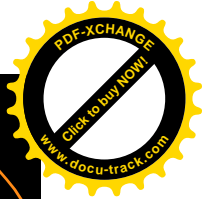
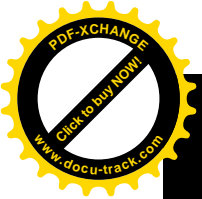




# สินค้าที่ได้รับความนิยม







# การโฆษณาข้าวอบหม้อดิน



สื่อ โฆษณา ก่อน มีการ เปลี่ยนแปลง

เมื่ออิมอร่อยกับชุดคอมโบ ชุดใดก็ได้รับสิทธิ์แลกซื้อข้าวอบหม้อดิน

ราคาเพียง

**19** บาท

ปกติ ~~25~~ บาท



ขนาด 80 กรัม



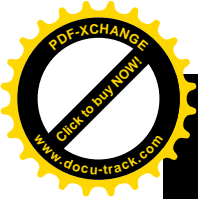
**เคเอฟซี**  
**ข้าวอบ  
หม้อดิน**



เครื่องเคียงใหม่คู่ไก่นุ่ม

อาหารในภาพถูกตกแต่งเพื่อใช้ในการโฆษณาเท่านั้น • จนถึง 29 มิ.ย. 2549 หรือจนกว่าของหมด

## สื่อโฆษณาก่อนที่มีการแก้ไข



สื่อโฆษณาหลังการแก้ไข

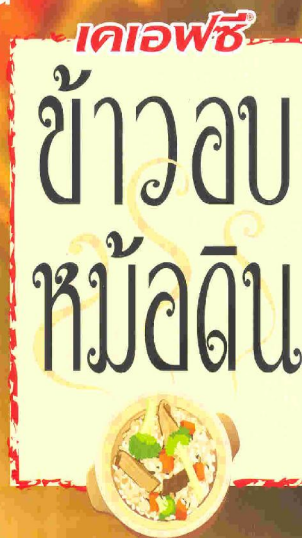
เมื่ออิมอร่อยกับชุดคอมโบ ชุดใดก็ได้รับสิทธิ์แลกซื้อข้าวอบหม้อดิน

ราคาเพียง

**19** บาท

ปกติ ~~25~~ บาท

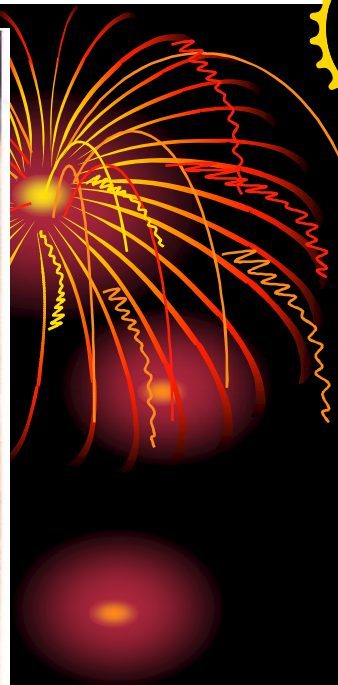
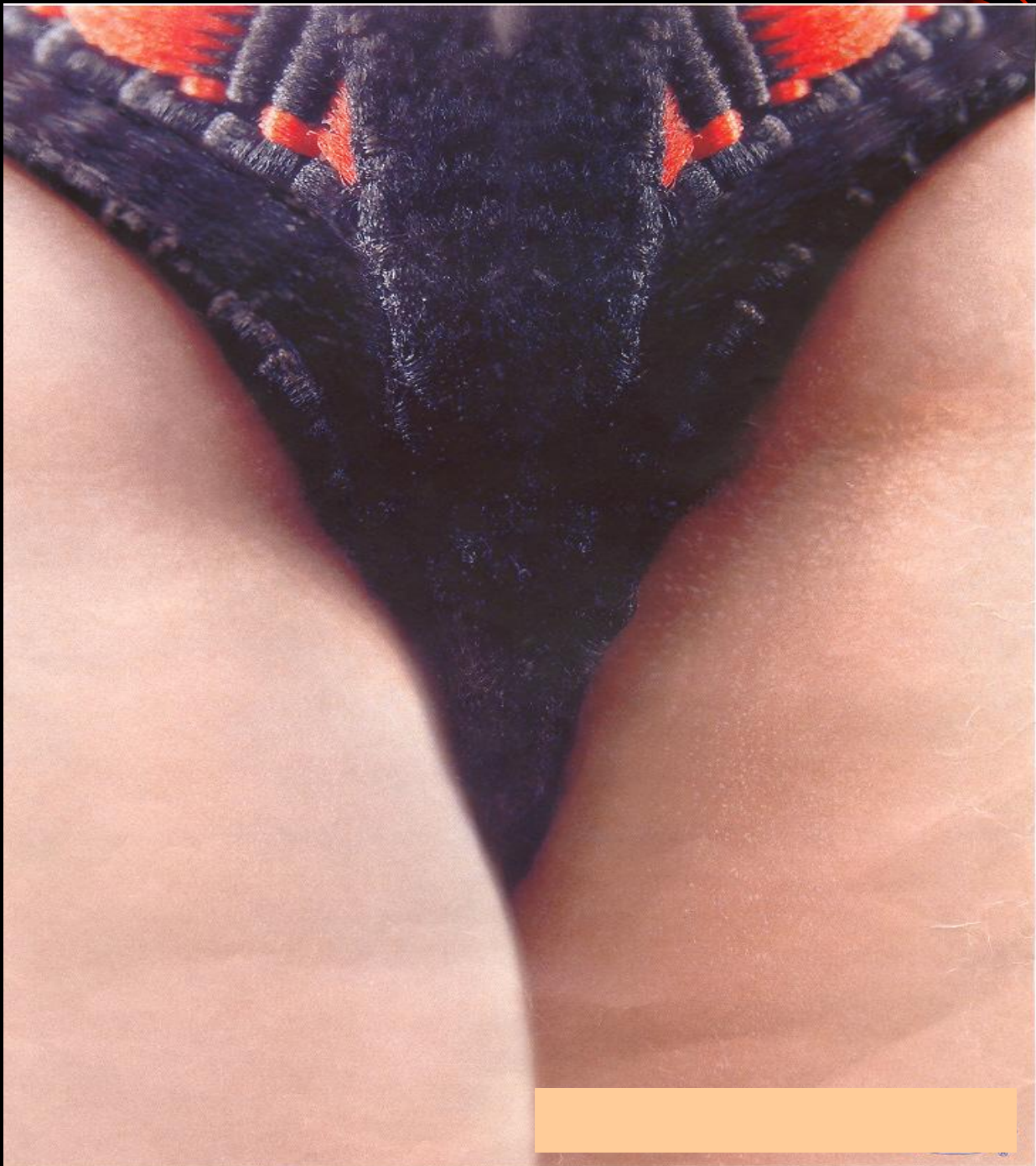
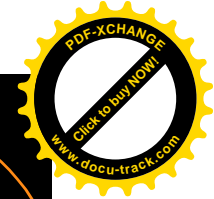
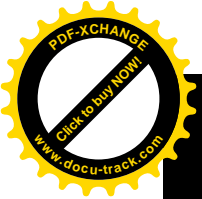
ขนาด 108 กรัม

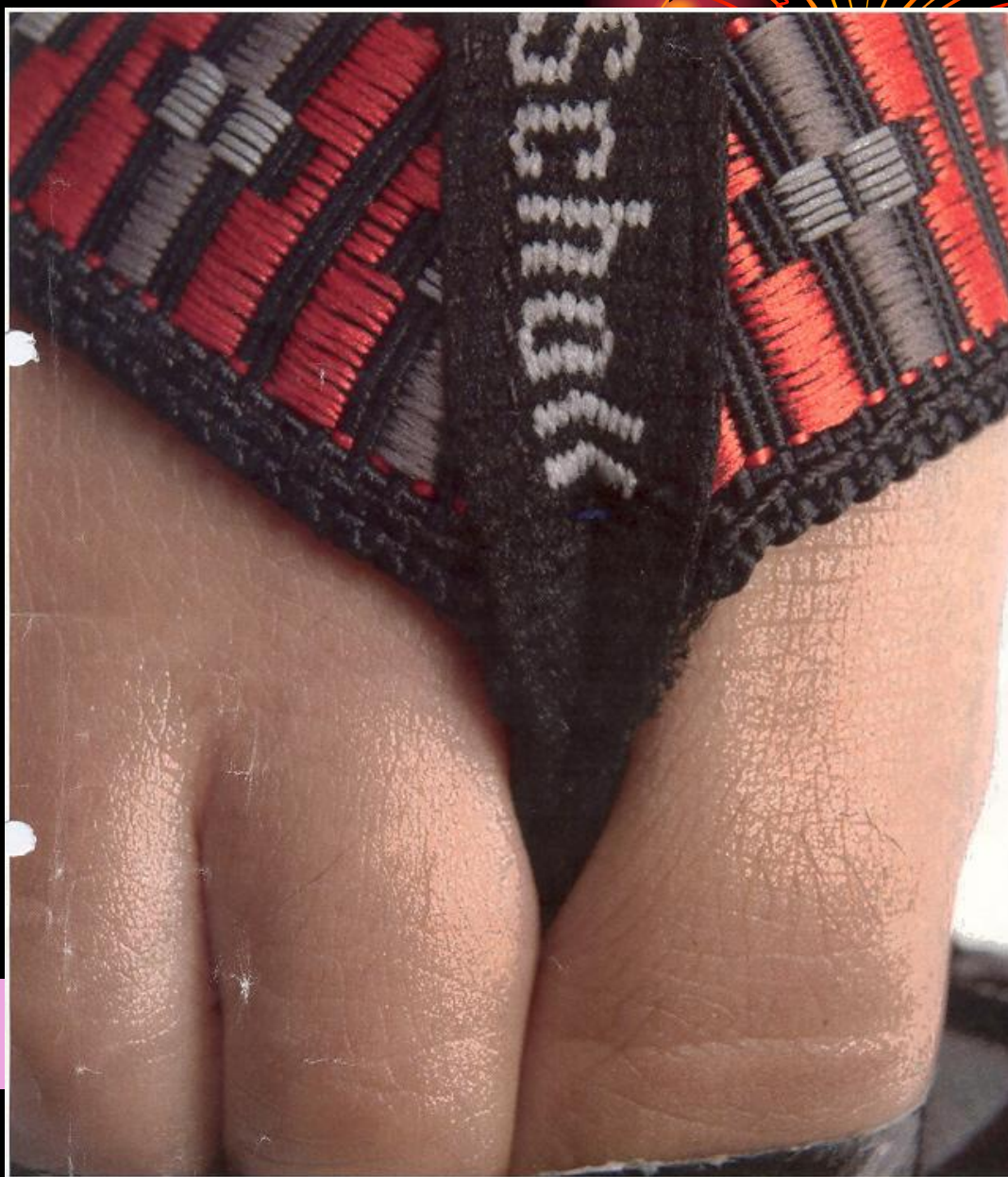
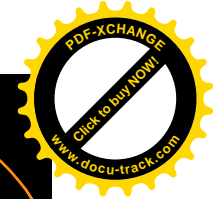
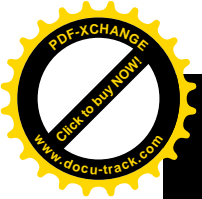


เครื่องเคียงใหม่คู่กันได้นุ่ม

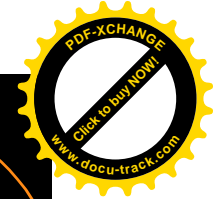
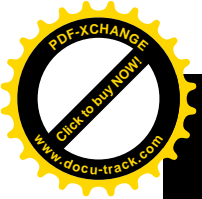
อาหารในภาพถูกตกแต่งเพื่อใช้ในการโฆษณาเท่านั้น • จนถึง 28 ก.ย. 2549 หรือจนกว่าของหมด

**สื่อโฆษณาหลังจากการแก้ไข**

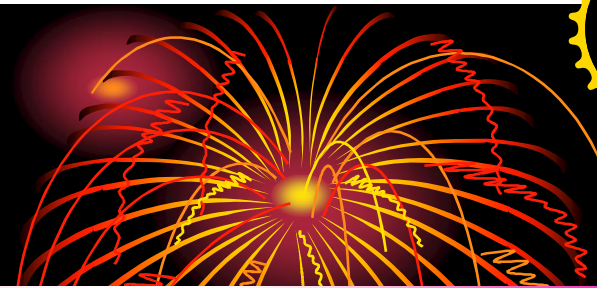




ภาพเดิมก่อนมีการตกแต่ง



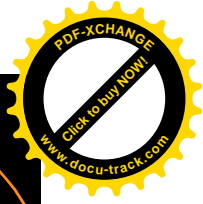
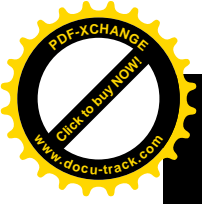
Thailand's favourite beachwear. **Scholl**



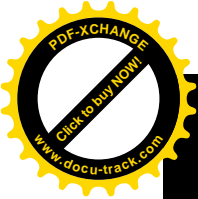
# การโฆษณารองเท้ายี่ห้อ Scholl

ภาพที่ผ่านการตกแต่งแล้ว





- “๔๑๐๓๐ ผู้หญิงก็เหมือนยาकुลท์ ต้องรีบมีชู้ ก่อนหมดอายุ”
- “๔๑๐๓๕ หมายเลขที่ท่านเรียกไม่สามารถให้บริการทางเพศได้ในขณะนี้”
- “๔๑๐๘๘ คินนี่แฟนนอนแล้ว อย่าลืมแอบออกมาหาเรานะ...ชู้รัก”
- “๔๑๐๘๕ วันนี้คุณช่วยตัวเองแล้วหรือยัง ด้วยความปรารถนาดีจากองค์กร SEX & SEX”
- “๔๑๐๕๐ การร่วมเพศถี่เกินไปเป็นอันตรายต่อระบบประสาทอวัยวะ ดังนั้นจึงควรแต่พอดี”



# การโฆษณาชักนำชวน

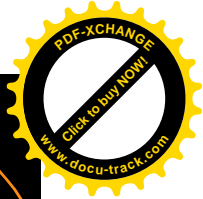


เปิดเป็นหลัง สั่งเป็นโหล

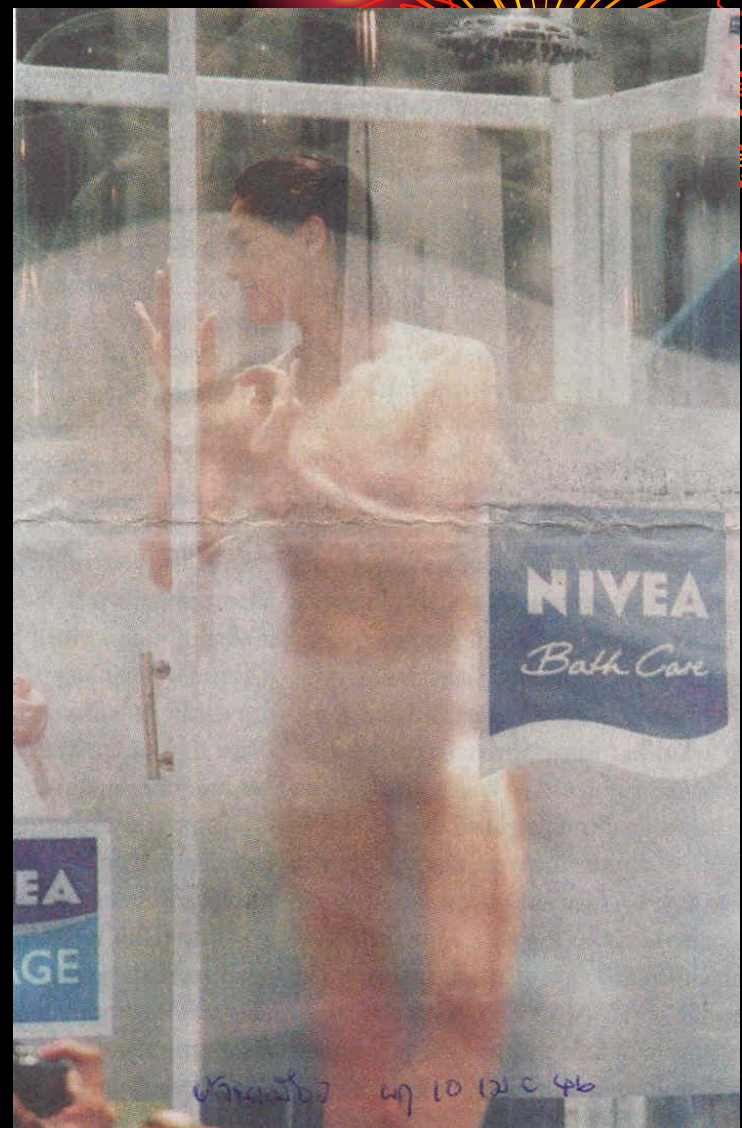
ทองเหลือง ทน ไม่เป็นสนิม **SANWA**  
จุดตัดน้ำประปาทุกอาคาร

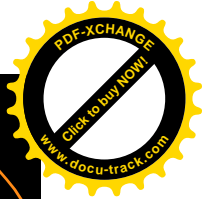
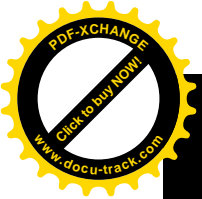
ควบคุมการหลังได้ดังใจ

ทองเหลือง ทน ไม่เป็นสนิม **SANWA**  
จุดตัดน้ำประปาทุกอาคาร



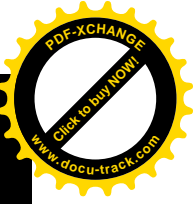
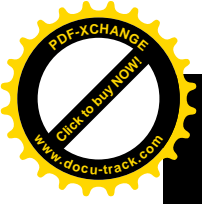
# โฆษณาครีม อาบน้ำ นีเวีย





**โฆษณา  
ถุงยางอนามัย**

**กลิ่นผลไม้**



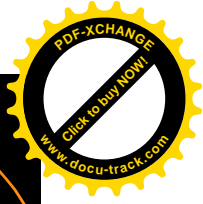
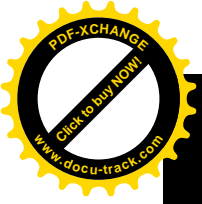
# การคุ้มครองผู้บริโภค

ด้าน

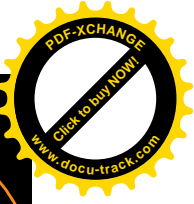
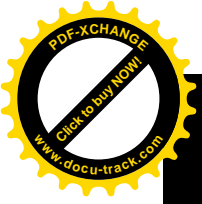


ฉลาด

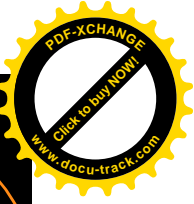
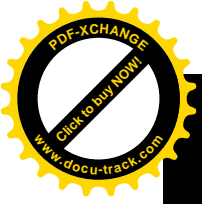




ฉลาด คือ รูปร่างประติษฐ์  
กระดาศหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้  
ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้า



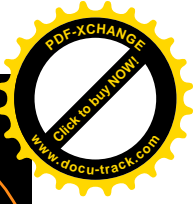
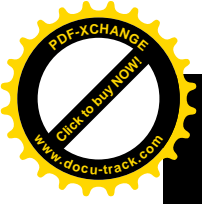
**สินค้าอะไรบ้าง**  
**เป็นสินค้าที่ควบคุมขนาด**



ประเภทที่ 1 สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดย  
โรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและ  
สินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร  
เพื่อขาย







ประเภทที่ 2 สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย  
แก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ  
เนื่องในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของ  
สินค้านั้น

ประเภทที่ 3 สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ



กางเกงยีนส์ トラบอดี้

นำเข้าโดย : บริษัท บอดี้ (ประเทศไทย) จำกัด

เลขที่ 2 ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา

เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

ประเทศที่ผลิต : อเมริกา

ขนาด : 36 นิ้ว

วิธีใช้และข้อแนะนำ : ใช้สวมใส่ และไม่ควรรีใช้

สารฟอกขาว

ผลิต : 16 ธ.ค. 47

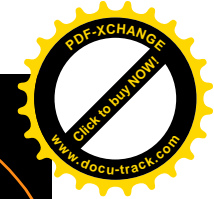
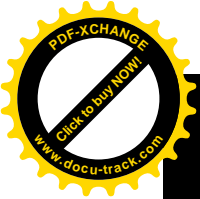
ราคา : 1,570 บาท





**คำเตือน :**  
**ห้ามนำเข้าใกล้เปลวไฟ**  
**หรือความร้อน**

**ให้ระบุเป็นเนื้อเดียวกับลูกโป่ง**



## ข้าวขาวหอมมะลิ

### ประเภทข้าวขาวหอมมะลิ

วิธีหุง ซาวน้ำ 1 ครั้ง ข้าว 1 ส่วน ต่อน้ำ 1.2 ส่วน หลังข้าวสุก พักไว้ 10 นาที

ข้อแนะนำ ถ้าต้องการให้ข้าวนุ่มมากขึ้นปรับปริมาณ น้ำเพิ่มขึ้นหรือต้องการให้ข้าวสวยยิ่งขึ้น (นุ่มน้อย) ปรับปริมาณน้ำลดลง

วิธีเก็บรักษา ควรเก็บไว้ในที่มีอากาศไม่อับชื้น

ส่วนผสม : ข้าวขาวหอมมะลิ จำนวน 90%

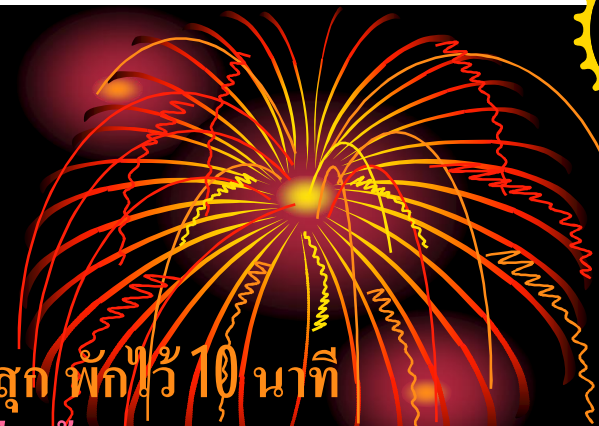
ข้าวขาวหอมมะลิหักแวนเลิศพิเศษ จำนวน 10%

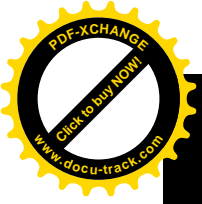
ราคา 60 บาท      น้ำหนักสุทธิ 2 กก.

ผลิตและจำหน่ายโดย : บริษัท เกษตรกรไทย จำกัด

79 ถนนงามวงศ์วาน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 281-4540

วันที่ผลิต 7 ก.ย. 2547



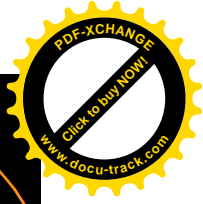
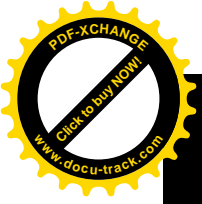


# การคุ้มครองผู้บริโภค

ด้าน

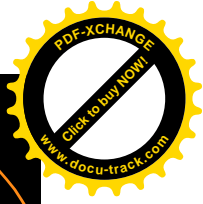
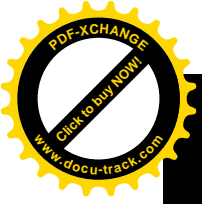
สัญญา

---



## การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มเติมอีกประการหนึ่ง คือ "ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา"

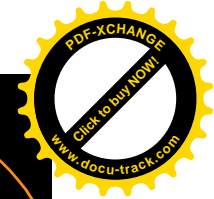
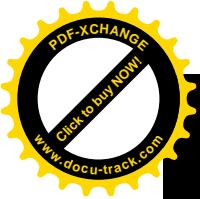


# คำนิยาม



“ ” หมายถึง ความว่า  
ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคนและผู้  
ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้  
และรับบริการ

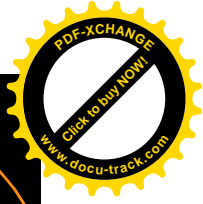
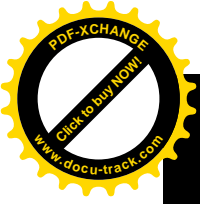




# องค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

## คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องจำนวนไม่น้อยกว่า 7 คนแต่ไม่เกิน 13 คน  
โดยได้รับการแต่งตั้ง  
จากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี  
นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง



คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจ

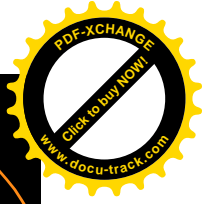
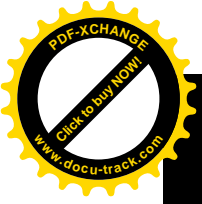
กำหนดให้การประกอบธุรกิจ  
ขายสินค้าหรือให้บริการใด  
เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา  
(เช่น ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์)

# เงื่อนไขของธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

**E** ต้องมีการทำสัญญาเป็น  
หนังสือ

**E** ตามปกติประเพณีต้องทำ  
เป็นหนังสือ หรือ

**E** มีการใช้สัญญาสำเร็จรูป

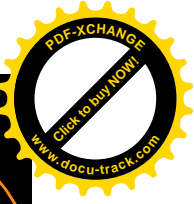
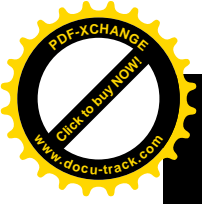


# คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา



มีอำนาจ

กำหนดให้การประกอบธุรกิจ  
ขายสินค้าหรือให้บริการใด  
เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ  
ในหลักฐานการรับเงิน  
(เช่นธุรกิจขายก๊าซหุงต้ม  
และธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์)



# เงื่อนไขของธุรกิจที่ควบคุม รายการในหลักฐานการรับเงิน

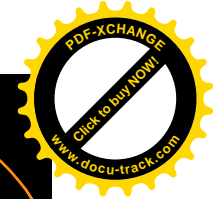
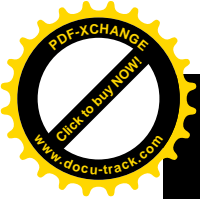


- ▶ ต้องเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวัน  
ของผู้บริโภค
- ▶ ผู้ประกอบธุรกิจมีอำนาจต่อรองเหนือกว่า  
ผู้บริโภคโดยพิจารณา

# เงื่อนไขของธุรกิจที่ควบคุม รายการในหลักฐานการรับเงิน



- ▶ จากฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้  
ความเข้าใจและความสันทัดชัดเจน
- ▶ หากมีการกำหนดรายการในหลักฐานการรับเงินจะ  
เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค



## การร้องทุกข์กับ สคบ.



- สายด่วน 1166
- ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. 99 ทำเนียบรัฐบาล กทม 10302
- จดหมายส่ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ  
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

- เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)  
หรือ e-mail: [consumer@ocpb.go.th](mailto:consumer@ocpb.go.th)
- หรือขอแบบฟอร์มการร้องทุกข์ได้ที่  
เซเว่นอีเลฟเว่นทุกสาขาทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง
- ต่างจังหวัด ร้องเรียนได้ที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด