



ที่ นร ๐๓๐๕/๖๒๙๐

ถึง สำนักงานจังหวัด

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอส่งข่าว สคบ. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง โฆษณาใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาได้ เรื่อง จัดฟัน...ให้คุ้มค่า ปลอดภัย เลือกคลินิกที่ได้มาตรฐาน เรื่อง ฉลากสินค้า...ทำไมถึงสำคัญต่อผู้บริโภค? และเรื่อง ซื้อสินค้าออนไลน์ ของก็ไม่ได้ บางทีก็ซำรุด ทำยังไงดี ให้แก่หน่วยงานของท่านได้ใช้ประโยชน์และเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถคัดลอกลิงค์ได้ที่ <https://shorturl.asia/cYdkq> หรือสแกน QR Code ข่าว สคบ. ทั้งนี้ ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่านรอกแบบรายงานการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารฯ ที่ระบุไว้ในท้ายหนังสือนี้ด้วยจักขอบคุณยิ่ง



ข่าว สคบ.



แบบรายงานการเผยแพร่



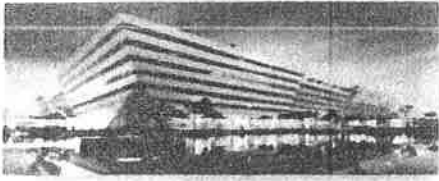
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ฝ่ายเผยแพร่วิชาการฯ (นางสาวรัชฎาภรณ์)

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๓๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๗๒-๓

“โปร่งใส ทันท่วงที ใส่ใจผู้บริโภค”



ซื้อสินค้าออนไลน์ ของก็ไม่ได้ บางทีก็ชำรุด ทำยังไงดี

ปัจจุบันโลกยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของผู้คนไปมาก ผู้คนส่วนใหญ่มักนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากกว่าการเดินทางไปซื้อของตามห้างสรรพสินค้า เนื่องจากความสะดวก สามารถซื้อสินค้าหรือบริการตอนไหนเวลาไหนก็ได้ สามารถเปรียบเทียบราคาได้ง่าย ตลอดจนมีช่องทางให้เลือกซื้อสินค้าที่หลากหลาย ซึ่งการซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านโซเชียลมีเดีย เฟซบุ๊ก อิน스타그램 และเว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์ที่กำลังมาแรง เนื่องจากเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทั่วถึง การสั่งซื้อออนไลน์จะส่งผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและใช้งานได้บนสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตหรือแม้กระทั่งคอมพิวเตอร์ได้ง่าย ซื้อ-ขายได้สะดวก รวดเร็ว แต่ในความสะดวกสบายนั้นก็แอบแฝงมาด้วยภัยอันตรายหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าโอนเงินแล้วไม่ได้ของ สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค สินค้าชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคบางคนก็โชคดีสามารถติดต่อไปยังผู้ขายได้ สามารถเจรจากับผู้ขายได้เพื่อทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ก็มีผู้บริโภคอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแนะนำว่าหากผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์แล้วสินค้าที่ได้รับชำรุดบกพร่อง หรือเมื่อสั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้าควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. เมื่อพบความบกพร่องของสินค้า ถ่ายรูปสินค้าเก็บไว้ และติดต่อไปยังผู้ขาย เพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อบกพร่องของสินค้า และสอบถามถึงวิธีการเยียวยาเสียหาย

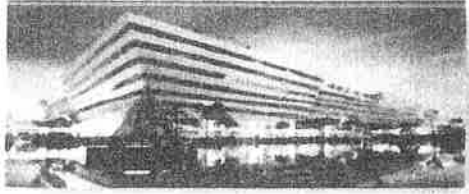
๒. ถ้าเป็นการซื้อผ่านเว็บไซต์ ก็จะมีขั้นตอนและเงื่อนไขในการรับผิดชอบของเว็บไซต์กำหนดไว้แล้ว ติดต่อไปยังคอลเซ็นเตอร์หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์

๓. ถ้าเป็นการซื้อผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก อิน스타그램 ไลน์ ต้องติดต่อไปยังพ่อค้าแม่ค้าเพื่อเป็นการช่วยเหลือตนเองเบื้องต้น

๔. ถ้าไม่สามารถเจรจาทันทีกับผู้ขายได้แล้ว จึงร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือต่อไป

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคเรียนรู้และปฏิบัติตามข้อแนะนำดังกล่าว รอบคอบกับเรื่องการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ก็จะทำให้ลดปัญหาเรื่องการหลอกหลวง หากผู้บริโภคเกิดความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าออนไลน์ สามารถรวบรวมหลักฐาน ไม่ว่าจะเป็น บันทึกรายการ ภาพสินค้าหรือบริการที่ได้โฆษณาขายบนเว็บไซต์ และที่สำคัญสลิปการทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และในส่วนต่างจังหวัดสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่ หรือขอรับคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖





ฉลากสินค้า...ทำไมถึงสำคัญต่อผู้บริโภค ?

สิ่งสำคัญสำหรับผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า คือความมั่นใจว่าสินค้านั้นมีคุณภาพจริง ๆ และสิ่งที่จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ นั่นคือการได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ฉลากสินค้าจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่ผู้บริโภคควรให้ความสำคัญและใส่ใจอ่านรายละเอียดก่อนซื้อเพื่อรักษาสิทธิของตัวเอง โดยผู้ประกอบการควรให้ความใส่ใจจัดทำฉลากให้ถูกต้อง เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ผลิตโดยโรงงานหรือนำเข้ามาจำหน่าย ถือเป็นสินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก เพื่อเป็นการควบคุมให้ผู้ประกอบการจัดทำฉลากได้อย่างถูกต้อง สคบ. ได้ออกประกาศเรื่องลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลากก็ได้แก่ สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก ต้องมีข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสาระสำคัญของสินค้านั้น ระบุชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ประกอบการ สถานที่ผลิต หรือสถานที่ประกอบการนำเข้าประเภทสินค้า ประเทศที่ผลิตกรณีนำเข้า ข้อความที่จำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วันเดือนปีหมดอายุ ต้องเป็นภาษาไทยหรือภาษาไทยกำกับภาษาต่างประเทศสามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ลักษณะของฉลากที่ควบคุมต้องระบุข้อความดังนี้ ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า กรณีส่งหรือนำเข้าให้ระบุประเทศที่ผลิต ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้ผลิตเพื่อขาย ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียนในประเทศไทยของผู้ส่งหรือนำเข้ามาเพื่อขาย สถานที่ตั้งที่สามารถติดต่อได้จริง ขนาด มิติ ปริมาณ ปริมาตรน้ำหนัก วิธีใช้ ข้อแนะนำในการใช้หรือห้ามใช้ คำเตือน (ถ้ามี) วันเดือนปีที่ผลิตหรือหมดอายุ หรือที่ควรใช้ก่อน ราคาพร้อมระบุหน่วยบาท โดยการแสดงฉลากสินค้าต้องแสดงไว้ที่ตัวสินค้า ภาชนะบรรจุหรือหีบห่อ สอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้า เอกสารหรือคู่มือ ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุ

อย่างไรก็ตามหากผู้ประกอบการขายสินค้าที่ควบคุมฉลากแต่ไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่การแสดงผลไม่ถูกต้อง มีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สุดท้ายนี้หวังว่าผู้บริโภคจะได้รับความรู้เกี่ยวกับฉลากสินค้าและสามารถนำไปใช้กับชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี หรือผู้บริโภคต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องการจะสอบถามสามารถ โทร. สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖





สิ่งพิมพ์ที่ ๑ ๒๕๖๒๒ ความปลอดภัยของผู้บริโภค



สิ่งพิมพ์ที่ ๒๕๖๒๒

จัดฟัน...ให้คุ้มค่า ปลอดภัย เลือกคลินิกที่ได้มาตรฐาน

ปัจจุบันการจัดฟัน เป็นที่นิยมแพร่หลายในหมู่วัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา จนถึงวันทำงาน หลายคนจัดฟันเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพฟันโดยเลือกใช้บริการคลินิกหรือโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน มีทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ใส่เครื่องมือในการจัดฟันให้ นับว่าเป็นเรื่องที่ต้อง แต่ก็ยังมีอีกคนจำนวนไม่น้อยที่มองว่าการจัดฟันเป็นเพียงแฟชั่นที่เสริมสร้างสร้างความน่ารัก สวยงามให้กับตนเองเท่านั้น และไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการจัดฟันแต่อย่างใด จึงหันไปเลือกใช้บริการจัดฟันที่ไม่ได้มาตรฐาน และไม่ใช้ทันตแพทย์เป็นผู้ติดเครื่องมือจัดฟัน เพียงแต่มองว่าราคาถูก มีความสวยงาม โดยไม่ทราบว่าจะอันตรายที่คาดไม่ถึงจะส่งผลตามมา

สำหรับอันตรายของการจัดฟันแฟชั่นที่ไม่ได้มาตรฐานนั้น มีข่าวให้เห็นมาเป็นระยะ เนื่องจากการจัดฟันแฟชั่น มักจะทำโดยผู้ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องทันตกรรม ทำให้เกิดอันตรายต่างๆ ตามมา เช่น อันตรายจากการใช้เครื่องมือที่ไม่ผ่านการฆ่าเชื้อ อุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน อาจทำให้เกิดการติดเชื้อ เกิดบาดทะยัก หากมีบาดแผลในช่องปาก หรือในวัสดุอาจมีการปนเปื้อนของสารพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตะกั่ว พลวง ซิลิเนียม โครเมียม และสารหนูซึ่งอาจทำให้ถูกดูดซึมเข้าสู่ร่างกาย สะสมในระยะยาวบางรายอาจถึงขั้นไตวายได้ ในกรณีติดเครื่องมือผิดวิธี โดยผู้ที่ไม่มีความรู้ อาจทำให้วัสดุตกหลุดลงคออีกด้วย ทางที่ดีหากมีความจำเป็นต้องจัดฟันควรปรึกษาทันตแพทย์ หรือเลือกใช้บริการคลินิกหรือโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน

เลือกสถานพยาบาลจัดฟันอย่างไรขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายโดยสามารถสังเกตได้จากหลักฐานดังต่อไปนี้

๑. มีป้ายชื่อสถานพยาบาลและเลขที่ใบอนุญาตจำนวน ๑๑ หลักติดไว้หน้าคลินิก
๒. มีใบอนุญาตการให้ประกอบกิจการสถานพยาบาลและใบอนุญาตดำเนินการของสถานพยาบาล แสดงไว้ในที่เปิดเผยและเห็นชัดเจน
๓. แสดงหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมประจำปีของปีปัจจุบัน
๔. มีแผ่นป้ายสีน้ำเงิน เป็นแบบแสดงรูปถ่ายและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกอบการวิชาชีพหรือผู้ประกอบการโรคศิลปะติดไว้หน้าห้องตรวจ

อย่างไรก็ตามผู้บริโภคมักจะตัดสินใจใช้บริการคลินิกจัดฟันที่ดี ได้รับมาตรฐานที่ปลอดภัยต้องตรวจสอบข้อมูลต่างๆของสถานพยาบาลที่ท่านเข้าการรักษาให้เสียก่อน และสิ่งสำคัญต้องมีสติ วิจารณ์อย่างละเอียด อย่าหลงเชื่อคำโฆษณาเกินจริง หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายสามารถร้องเรียน ผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ www.ocpb.go.th โดยการรวบรวมเอกสารหลักฐาน ทั้งใบเสร็จ เอกสารโฆษณา นำมาประกอบการร้องเรียนหรือโทรปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๔๑๓๔๗๐-๕ โทรสาร ๐๒ ๑๔๓ ๙๗๗๒-๓ E-mail : pr.ocpb@gmail.com



ที่ นร ๐๓๐๕/๖๒๕๐

ถึง สำนักงานจังหวัด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอส่งข่าว สคบ. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง โฆษณาใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาได้ เรื่อง จัดฟัน...ให้คุ้มค่า ปลอดภัย เลือกคลินิกที่ได้มาตรฐาน เรื่อง ฉลากสินค้า...ทำไมถึงสำคัญต่อผู้บริโภค? และเรื่อง ซื้อสินค้าออนไลน์ ของก็ไม่ได้ บางทีก็ซำรูด ทำยังไงดี ให้แก่หน่วยงานของท่านได้ใช้ประโยชน์และเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสามารถคัดลอกลิงค์ได้ที่ <https://shorturl.asia/cYdkq> หรือสแกน QR Code ข่าว สคบ. ทั้งนี้ ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่านรอกแบบรายงานการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารฯ ที่ระบุไว้ในท้ายหนังสือนี้ด้วยจักขอบคุณยิ่ง



ข่าว สคบ.



แบบรายงานการเผยแพร่



กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ฝ่ายเผยแพร่วิชาการฯ (นางสาวรัชฎาภรณ์)

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๓๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๗๒-๓

“โปร่งใส ทนสมัย ใส่ใจผู้บริโภค”



โฆษณาใช้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาได้

คงไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ จากคำกล่าวที่ว่า "การโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของสังคมผู้บริโภค" เพราะปัจจุบันการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการซึ่งมีหลากหลายชนิดและหลากหลายยี่ห้อในประเภทเดียวกัน ผู้บริโภคมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบข้อมูลของสินค้าเหล่านั้นเสียก่อนว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคเพียงใด และมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดอย่างไรบ้างในการซื้อสินค้านั้นๆ เช่น การรับประกันสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือการรับประกันสินค้า เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการโฆษณานับเป็นจุดเริ่มต้นการสื่อสารกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคก่อนจะมีการซื้อขายเกิดขึ้น

การโฆษณา ในปัจจุบันสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวาง โดยอาศัยสื่อต่างๆ หรือแม้แต่ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถทำการโฆษณาไปได้ทั่วโลก ข้อความที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้ในการโฆษณามักเป็นคำเชิญชวนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าของตน เพราะมีข้อดีหรือคุณภาพสินค้าที่โดดเด่น หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรางวัลจากสมาคมหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความต้องการซื้อสินค้านั้นๆ จนบางครั้งการโฆษณาก็มีลักษณะที่เกินจริง หรือโฆษณาแล้วแต่ไม่ได้กระทำตามที่โฆษณาไว้ ซึ่งส่วนใหญ่ในกรณีหลังนี้มักเป็นการโฆษณาขายอสังหาริมทรัพย์นั่นเอง โดยจะเสนอให้เห็นว่าโครงการของผู้ประกอบการธุรกิจมีลักษณะอย่างไร เช่น ลักษณะรูปแบบอาคาร หรือทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการอันได้แก่ ถนน สนามเด็กเล่น สระว่ายน้ำ น้ำประปา และอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเพียงแต่คำโฆษณายังมิได้เกิดขึ้นจริงจนกว่าผู้ประกอบการธุรกิจจะดำเนินการจัดสร้างแล้วเสร็จ หรืออาจต้องใช้ระยะเวลานานหลังจากที่ผู้บริโภคได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายไปแล้ว ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคก็คือผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการจัดสร้างให้ตามที่ได้โฆษณาไว้ ตั้งแต่แรก ซึ่งผู้บริโภคทราบได้ก็ต่อเมื่อได้เข้าไปอยู่เรียบร้อยแล้วกรณีพิพาทจึงเกิดขึ้นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจมักจะกล่าวอ้างว่าคำโฆษณาดังกล่าวมิได้ปรากฏอยู่ในสัญญาและสัญญาที่กระทำกันอยู่

ในปัจจุบันนั้นผู้ประกอบการธุรกิจมักจะเป็นผู้กำหนดซึ่งจะบอกหน้าที่ที่ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติตามสัญญา ส่วนหนึ่งที่ว่าผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องปฏิบัติมักจะมีได้กำหนดไว้ในสัญญาอย่างครบถ้วน ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคทางหนึ่งก็คือก่อนที่ผู้บริโภคจะทำสัญญาจะซื้อจะขายอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภคควรตกลงกับผู้ประกอบการธุรกิจให้ใช้เอกสารหลักฐานการโฆษณา เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ ฯลฯ ระบุเป็นเอกสารแนบท้ายสัญญาไว้ด้วย เพื่อให้มีผลผูกพัน