

การคุ้มครองสิทธิของตนเองในฐานะ

# ผู้บริโภค

สังคมศึกษา ม.2





# ผู้บริโภค



## ความหมายของ ผู้บริโภค

“ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงผู้ซึ่งได้รับการ  
เสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการ  
และหมายรวมถึงผู้ใช้สินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจอย่าง  
ถูกต้อง แม้ไม่ได้จ่ายเงินก็ตาม”



# ผู้บริโภคร



## ปี 2540

### รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค  
มาตรา 57 "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภครย่อมได้รับความคุ้มครอง  
ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"



# มาตรการ การคุ้มครอง ผู้บริโภค

1

## มาตรการที่มีลักษณะป้องกัน

หรือมาตรการก่อนการซื้อขาย เช่น ควบคุมการซื้อขาย การแจ้ง  
ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

2

## มาตรการที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

เช่น การกำหนดมาตรฐานของสัญญาซื้อขาย หรือการกำหนด  
เงื่อนไขการขายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

3

## มาตรการในการแก้ปัญหา

หรือมาตรการหลังการซื้อขาย ในกรณีที่ผู้บริโภคประสบปัญหา  
ระบบขั้นตอนการฟ้องร้องและกรณีที่ชดเชยความเสียหายและ  
กรอบความรับผิดชอบของผู้ผลิต ผู้ขายสินค้าหรือบริการ



# พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กำหนดสิทธิผู้บริโภคไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร และคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าและบริการ
- 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการสินค้าที่มีคุณภาพ
- 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากสัญญา หรือการทำสัญญา
- 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย อันหมายถึง สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค



# พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง ตั้งแต่การ  
รับข้อมูลข่าวสาร ความปลอดภัยใน  
การใช้สินค้า ไปจนถึงการชดเชยเมื่อ  
เกิดความเสียหายที่ได้รับจากการใช้  
สินค้าและบริการ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ  
เหมาะสม และไม่ถูกเอาเปรียบจาก  
ผู้ผลิต



# พรบ.ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก สินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

ประโยชน์ที่ได้รับ

คุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเกิดอันตราย  
จากการใช้สินค้า

และคุ้มครองผู้ผลิตเมื่อความไม่  
ปลอดภัยดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ว่า  
ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต

ผู้บริโภคได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่  
เกิดจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย





# พรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

สร้างความเป็นธรรมในด้านราคา  
สินค้าและบริการ ป้องกันไม่ให้ตั้ง  
ราคาสูงเกินจริง

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องก่อนการ  
ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ



# พรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542

**ร้านค้าออนไลน์ รู้ไว้...**  
ไม่โชว์ราคา - ให้ Inbox ถาม  
**พิตกฎหมาย !**

ลักษณะร้านค้าออนไลน์ที่ถูกต้อง ควรแสดง...

- 1 ราคาสินค้า**  
ตัวเลขอารบิก
- 2 รายละเอียดประเภท**  
ชนิด ลักษณะ ขนาด  
น้ำหนัก ของสินค้า
- 3 รายการที่แสดงคู่กับราคา**  
ต้องเป็น **ภาษาไทย**  
(มีภาษาอื่นด้วยได้)
- 4 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ**  
นอกเหนือราคาสินค้า  
ต้องระบุด้วย
- 5 ราคาต้องตรง**  
กับราคาขายจริง  
(ยกเว้นขายถูกกว่า)

ทั้งหมดนี้ต้อง  
**"ชัดเจน ครบถ้วน เปิดเผย และอ่านง่าย"**  
**ฝ่าฝืน ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท**  
ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 40

พบเห็นร้านค้าไม่แสดงราคา แคลปหน้าจอแจ้งกรมการค้าภายในที่  
อีเมล 1569@dit.go.th หรือสายด่วน 1569  
ผู้นำจับจะได้รับสินบนนำจับ 25% จากราคาขายของกลางหรือราคาค่าปรับ  
ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 33  
ข้อมูลจาก ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 44 พ.ศ. 2560



# พรบ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

## และที่แก้ไขเพิ่มเติม

### สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

- กฎหมายที่กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของศาล
- ใช้สำหรับการฟ้องร้องคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
- การพิสูจน์ข้อเท็จจริงเป็นภาระของผู้ผลิต

### ประโยชน์ที่ได้รับ

รักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา หรือการซื้อสินค้าและบริการ





ตัวอย่าง  
หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง



## สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นส่วนราชการระดับกรม  
สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และสอดส่องดูแลไม่ให้ผู้ผลิต  
กระทำใดๆ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

ตัวอย่าง  
หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง

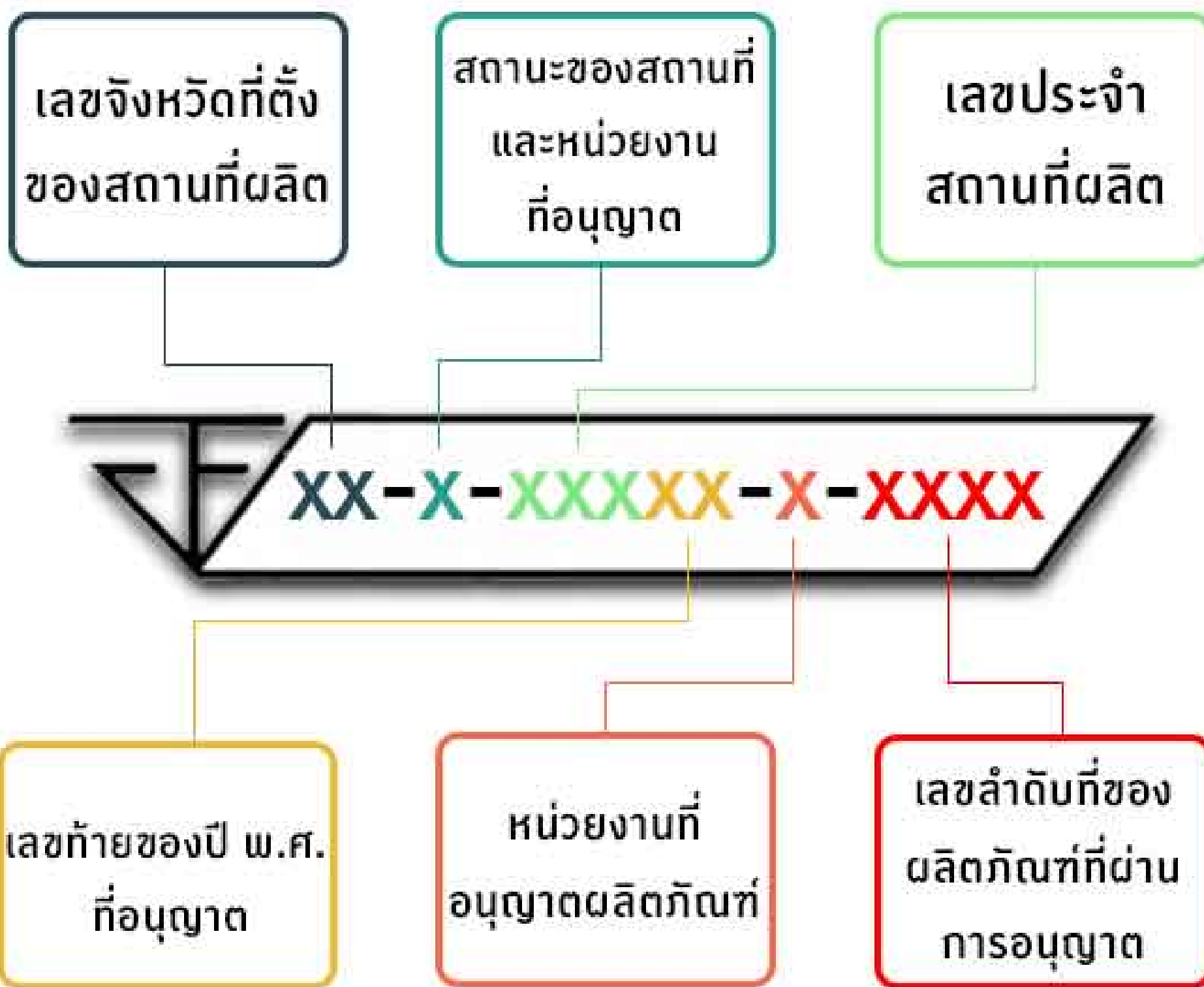


## สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นส่วนราชการระดับกรม  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

มีหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง  
เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุมีพิษ

รวมทั้งเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ สถาน  
ประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์





ตัวอย่าง  
หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง



## สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม  
มีหน้าที่ในการทดสอบ วิจัย วิเคราะห์ พัฒนาและรับรองผลิตภัณฑ์สินค้า  
อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน



# แนวทางการปกป้องสิทธิของ ตนเองในฐานะผู้บริโภค





# ○ ตรวจสอบจลากสินค้า ○

- ชื่อประเภทสินค้า
- ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า
- สถานที่ตั้งของผู้ผลิต ผู้ส่ง หรือผู้นำเข้า
- ต้องแสดงปริมาณ ขนาดของสินค้า
- ต้องแสดงวิธีใช้อย่างละเอียด
- ข้อแนะนำหรือข้อห้ามในการใช้
- วันเดือนปีที่ผลิต หรือวันหมดอายุ
- ราคาสินค้า





# ○ เก็บรักษาพยานหลักฐาน ○

เมื่อได้รับอันตรายจากสินค้า หรือไม่ได้รับความ  
เป็นธรรมจากสัญญาซื้อขายให้นำหลักฐานที่มี  
ประกอบการเรียกร้องสิทธิของตน เช่น

- ใบเสร็จรับเงิน
- ฉลากสินค้า
- สิ่งแปลกปลอมที่พบ
- เอกสารสัญญา
- หรือสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



# ร้องเรียนตามสิทธิ

ดำเนินการฟ้องร้องหรือร้องเรียน  
ให้ผู้ประกอบธุรกิจได้ชดใช้ความ  
เสียหาย โดยร้องเรียนไปยังหน่วย  
งานที่เกี่ยวข้อง

