

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของคนในสังคม โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าและการใช้บริการ เช่น มนุษย์ต้องบริโภคอาหาร เครื่องดื่ม ต้องใช้บริการรถประจำทาง รถไฟฟ้า รวมทั้งบริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การใช้บัตรเครดิต โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ดังนั้นการบริโภคหรือการใช้บริการต่างๆ จะต้องได้มาตรฐานและมีคุณภาพครบถ้วนตามที่ผู้ผลิตได้โฆษณาแนะนำไว้ด้วยเหตุนี้ รัฐในฐานะผู้คุ้มครองดูแลประชาชน หากพบว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าและบริการจะต้องรีบเข้าไปแก้ไขเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้กับประชาชน

หน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่หลากหลายและกระจายตามประเภทของการบริโภคสินค้าและบริการ เช่น

1. กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับอาหาร ยา หรือเครื่องสำอาง เป็นหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องเข้ามาดูแล
2. กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมก็เป็นหน้าที่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่ต้องเข้ามาดูแล
3. กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับเจ้าของธุรกิจจัดสรรที่ดิน อาคารชุด เป็นหน้าที่ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยเข้ามาดูแล
4. กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพหรือราคาสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นหน้าที่ของกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ที่ต้องเข้ามาดูแล
5. กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการประกันภัยหรือประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ที่ต้องเข้ามาดูแล

สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จัดเป็นกฎหมายเฉพาะที่ที่ไม่ซับซ้อนหรือขัดกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ตามตัวอย่างข้างต้น เพราะหากเกิดกรณีจำเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบมิได้ดำเนินการแก้ไขหรือดำเนินการไม่ครบถ้วนตามขั้นตอนของกฎหมาย ผู้เดือดร้อนสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้สั่งการแก้ไขแทนได้ เพราะสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานคุ้มครองด้านการบริโภคสินค้าและบริการทั่วไป นอกเหนือจากการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคได้ 5 ประการ คือ

- 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพยานคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการอย่างถูกต้อง ทำให้ไม่หลงผิดในคุณภาพสินค้าและบริการ
- 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าและบริการ โดยปราศจากการชักจูงก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า
- 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการสินค้าที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้ตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย อันหมายถึง สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

นอกจากนี้ ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริโภค โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ในที่นี้จะขอกล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริโภคที่ควรปฏิบัติ คือ

- 1) ผู้บริโภคต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ เช่น ตรวจสอบฉลากแสดงราคาและปริมาณ ไม่หลงเชื่อในคำโฆษณาคุณภาพสินค้า
- 2) การเข้าทำสัญญาผูกมัดการตามกฎหมาย โดยการลงมือซื้อ ต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ตามสัญญาให้เข้าใจรัดกุม หรือควรปรึกษาผู้รู้ทางกฎหมายหากไม่เข้าใจ

3) ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับใช้ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบการ
ด้วย

4) ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บหลักฐานไว้ เพื่อประโยชน์ในการเรียกร้องค่าเสียหาย

5) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรดำเนินการเรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ
ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แหล่งที่มา : 1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

2. http://www.trueplookpanya.com/new/cms_detail/knowledge/1751-00/