

อำนาจหน้าที่ของ สคบ.

1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ (ผู้บริโภคทุกท่านมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง)
2. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อาจมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น
3. ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภค สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
4. ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ
5. ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ

สคบ.
ทวงใจ ใส่ใจผู้บริโภค



สิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ คือ จะต้องได้รับทราบข้อมูล รายละเอียดที่สำคัญและจำเป็นของสินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอ ผ่านทางฉลากสินค้า สื่อโฆษณา เอกสารสัญญา
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ คือ การที่สามารถเลือกซื้อใช้สินค้า หรือบริการ ได้โดยสมัครใจ ไม่มีใครบังคับหรือชักจูงโดยไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ คือ การได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตราย
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา คือ การได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย คือ การได้รับความคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิ (ตามข้อ 1-4)

หน้าที่ของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคทั้ง 5 ประการนี้ จะได้รับผลเต็มที่ ต่อเมื่อปฏิบัติ ดังนี้

1. ใช้ความรอบคอบ ระมัดระวัง ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ อาทิ พิจารณาเงื่อนไขการโฆษณาให้ถี่ถ้วน ตรวจสอบรายละเอียดของฉลากสินค้า อ่านสัญญาให้เข้าใจ ถ้ามีข้อสงสัยให้สอบถาม ก่อนตัดสินใจ
2. เก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน อาทิ สัญญา ใบเสร็จ เอกสารโฆษณา ฯลฯ เพราะจำเป็นอย่างยิ่งในกรณีเกิดปัญหาร้องเรียน
3. เมื่อมีปัญหาถูกละเมิดสิทธิ อย่าเพิกเฉย ให้ใช้สิทธิในการร้องเรียนอย่างเต็มที่ให้ระลึกเสมอว่า ทุกคนมีกฎหมายคุ้มครอง

ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญในรายละเอียดของฉลากสินค้า

การโฆษณาสินค้าหรือบริการและเงื่อนไขใน เอกสารสัญญาหรือใบเสร็จรับเงิน ดังนี้

1. ต้องตรวจสอบฉลากของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจเลือก



2. สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าจากผู้ขายหรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว
3. ศึกษาเงื่อนไขหรือข้อจำกัดของสินค้า เช่น วันเดือนปีที่ผลิต หรือหมดอายุ วิธีการใช้ การเก็บรักษา ค่าเตือน หรือข้อควรระวังของสินค้าให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถใช้สินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และประหยัด
4. ร้องขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของสินค้าว่าเป็นจริงตามที่ระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าหรือไม่ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ และเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค
5. ผู้บริโภคอย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้าหรือบริการ ต้องศึกษาเงื่อนไข รายละเอียดอื่นๆ ของตัวสินค้าหรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในโฆษณา เนื่องจากการโฆษณาสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่จะเสนอแต่ข้อดีและเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ส่วนข้อเสียมักจะไม่กล่าวถึงในการโฆษณา จึงจำเป็นที่ผู้บริโภคต้องศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากการสอบถามผู้ขายหรือบริษัทผู้ผลิต

หลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน พยานหลักฐานดังกล่าวอาจเป็นสินค้าแสดงให้เห็นว่ามีปริมาณหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรก หรือมีพิษที่ก่อให้เกิดอันตราย ควรจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้เพื่อประกอบการร้องเรียน และต้องเก็บเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินเอาไว้ด้วย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสินค้าหรือบริการนั้นโดยตรง หรือร้องเรียนไปยัง สคบ.ตามช่องทางต่างๆ

เตรียมตัวเพื่อร้องทุกข์

การเตรียมตัวของผู้บริโภคเพื่อจะมาร้องทุกข์เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ หากเอกสารหลักฐานที่ผู้บริโภคนำมาไม่ครบถ้วนจะทำให้ผู้บริโภคเสียเวลาในการยื่นเรื่อง

เอกสารหลักฐาน

1. บัตรประจำตัวประชาชน / บัตรประจำตัวข้าราชการ
2. ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
3. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจ
4. หนังสือจอง สัญญาจอง สัญญาจะซื้อขาย

5. เอกสารโฆษณา,ภาพถ่าย (ถ้ามี)
6. ใบเสร็จรับเงิน (เอกสารรับเงินเรียงลำดับการชำระค่างวด)
7. หนังสือ,จดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ประกอบการธุรกิจ (ถ้ามี)
8. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นสำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือรับรอง ทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น

การยื่นเรื่องร้องเรียน

ผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนราธิวาส หรือ อำเภอทุกอำเภอ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

การยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดในแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมแนบเอกสาร (เอกสารลงชื่อรับรองสำเนาทุกฉบับ) มอบให้เจ้าหน้าที่
2. กรณีผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้มาร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือรับรองมอบอำนาจจากผู้บริโภค นำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

การใช้สิทธิร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนราธิวาส (สคบ.ประจำจังหวัดนราธิวาส) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส
2. ร้องเรียนหรือปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข 073 642 657 หรือสายด่วน 1567
3. หรือร้องเรียนได้ที่ อำเภอ เทศบาล และ อบต.

ข้อแนะนำเกี่ยวกับการร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ไม่ได้รับพิจารณา ดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาเรื่องได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

1. เรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาให้
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องเรียน หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคมาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่ผู้บริโภคไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด



คู่มือ

การเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคประจำจังหวัดนราธิวาส

