



## สิทธิของผู้บริโภค

สวัสดีค่ะ คุณผู้ฟัง พบกันอีกเช่นเคยในรายการ.....ซึ่งดิฉันได้นำสาระน่ารู้มาเสนอ  
คุณผู้ฟังเป็นประจำ และวันนี้ดิฉันจะมาพูดคุยถึงเรื่อง “ สิทธิของผู้บริโภค ” โดยการสนับสนุนข้อมูลจาก  
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

เคยไหมคะ ที่มีผู้มาเสนอขายสินค้า พร้อมคำพรรณนาสรรพคุณมากมาย โดยบอกแต่ข้อดี  
ไม่มีข้อเสีย บางท่านอาจจะหลงเชื่อซื้อมาใช้ แต่พอนำมาใช้กลับไม่ได้ผลตามที่ผู้ขายโฆษณา หรือ ซื้อ  
อาหาร มารับประทาน แต่ รับประทานไม่ได้เพราะหมดอายุ พอดิตต่อขอเปลี่ยนสินค้าหรืออาหารนั้น  
แต่ผู้ขายกลับ ไม่ยอมให้เปลี่ยน ถ้าเป็นอย่างนี้ คุณผู้ฟังกำลังถูกละเมิดสิทธิในฐานะผู้บริโภคแล้วละค่ะ

**คุณผู้ฟังทราบไหมคะว่า สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย  
มีอยู่ 5 ประการ ดังนี้ค่ะ**

**ประการแรก** คือ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและ  
เพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็น  
จริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือ  
บริการ อย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้า หรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม  
ดังนั้นการโฆษณา ที่เป็นเท็จ หลอกลวงทั้งหลาย จึงเข้าข่ายละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในข้อนี้

**ประการที่สอง** คือ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะ  
เลือกซื้อสินค้า หรือ รับประทานโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็น  
ธรรม ถ้าหากเราได้ชมสินค้า หรือได้ชิมสินค้า ตามที่ผู้ขายเชิญชวน แล้วไม่เป็นที่พอใจ เราก็มีสิทธิที่จะไม่  
ซื้อสินค้านั้นก็ได้

**ประการที่สาม** คือ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่  
สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่  
ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของ

สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว ถ้าเกิดอันตรายขึ้นเราย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องได้ เว้นเสียแต่ว่า เราใช้ผิดวิธี จนเกิดอันตรายขึ้นกับเรา อย่างนี้ผู้ประกอบการเขาคงไม่ยอมรับผิดชอบหรอกค่ะ

**ประการที่สี่** คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูก เอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ อาทิ สัญญาซื้อขายบ้าน – ที่ดิน , สัญญาบัตรเครดิต เป็นต้น

**ประการสุดท้าย** คือ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกิดขึ้น

หากคุณผู้ฟังทราบอย่างนี้แล้ว และคิดว่ากำลังถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคด้านการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง วัตถุอันตรายในบ้านเรือน และเครื่องมือแพทย์ อย่าเพิ่งตกใจ อย. ช่วยคุณได้ เพียงแค่แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ไปที่

- สายด่วน อย. 1556
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2590-7354 และ 0-2590-7355
- ทางจดหมาย หรือ ไปรษณียบัตร ที่ตู้ ปณ. 52 ปณจ. นนทบุรี 11000
- ทางเว็บไซต์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) หรือ e-mail ได้ที่ [complain@fda.moph.go.th](mailto:complain@fda.moph.go.th)
- มาด้วยตนเองที่ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค อาคาร 5 ชั้น 6 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ. นนทบุรี

สำหรับคุณผู้ฟังที่อยู่ต่างจังหวัดสามารถแจ้งได้ที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงาน สาธารณสุขที่ท่านอยู่นะคะ

\*\*\*\*\*

พบสารบั่นเทินอาหารและยา คลิก [WWW.ORYOR.COM](http://WWW.ORYOR.COM)