

ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้เพิ่มมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอีกประการหนึ่งคือ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาโดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๕ ทวิ ซึ่งได้ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาดังนี้

๑ มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้มีบริการใด ๆ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและให้ผู้ประกอบธุรกิจทำสัญญาตามแบบดังกล่าว

๒ มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการใดให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินตลอดจนกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของหลักฐานการรับเงิน

๓ มีอำนาจกำหนดระยะเวลาโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบสัญญาของ “ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินของ “ธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน” ที่ถูกต้องให้แก่ผู้บริโภค

๔ ให้ความเห็นเกี่ยวกับ “แบบสัญญา” หรือ “แบบหลักฐานการรับเงิน” ที่ผู้ประกอบธุรกิจยื่นขอความเห็น

๕ ดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำ “สัญญารับประกัน” ให้ไว้แก่ผู้บริโภคนั้นต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทนและต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับส่งมอบสินค้าหรือให้บริการนั้นด้วย

ปัจจุบันคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ดำเนินการประกาศควบคุมการประกอบธุรกิจบางประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและกำหนดควบคุมหลักฐานการรับเงินในการประกอบธุรกิจบางประเภท ได้แก่

ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๔๓)

การควบคุมสัญญาเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บัตรเครดิตทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน การยกเลิกสัญญาหรือการพักใช้บัตรชั่วคราวผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งที่ผ่านมาผู้ประกอบธุรกิจได้ระบุในสัญญาว่า สามารถยกเลิกการใช้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าซึ่งไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคเป็นต้น

ธุรกิจก๊าซหุงต้มที่เรียกเก็บเงินประกันก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (มีผลบังคับใช้ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๓)

จากการที่ผู้บริโภคจำนวนมากไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของค่าประกันถังก๊าซที่บริษัทผู้ค้าก๊าซจะเรียกเก็บกับผู้ค้ารายย่อย และผู้ค้ารายย่อยได้ผลกระทบนี้อันไปให้ผู้บริโภคโดยการเรียกเก็บเงินกับ

ผู้บริโภคเป็นค่ามัดจำถังก๊าซ เมื่อผู้บริโภคเลิกใช้ก๊าซจะขอคืนเงินประกันก็อาจไม่ได้รับคืน จึงได้มีการกำหนดไว้ในหลักฐานการรับเงินต้องระบุข้อความว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับคืนเงินประกัน เมื่อผู้บริโภคนำถังก๊าซหุงต้มคืนแก่ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ค้าน้ำมัน

ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑ กันยายน ๒๕๔๓)

การประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์มักมีการใช้ข้อความในสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใด ผู้ให้เช่ามักใช้เป็นข้ออ้างเพื่อทำการยึดรถคืนได้ก็ต่อเมื่อผู้บริโภคผิดนัดชำระค่างวดติดต่อกัน ๓ งวด และผู้ให้เช่าซื้อมีหนังสือบอกกล่าวให้ผู้บริโภคนำเงินค่างวดที่ค้างชำระภายในเวลาอย่างน้อย ๓๐ วัน

ธุรกิจขายห้องชุดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๓)

การควบคุมสัญญาในธุรกิจขายห้องชุด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย โดยกำหนดให้ระบุหน้าที่ของผู้บริโภคที่จะต้องชำระเงินตามสัญญา และหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้องทำการก่อสร้างให้แล้วเสร็จและโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้บริโภคเมื่อใด นอกจากนี้ยังต้องระบุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่จะนำมาก่อสร้าง รวมทั้งห้ามใช้ข้อความที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากความผิดของผู้ประกอบธุรกิจ

ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๔๔)

คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ประกาศให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สาระสำคัญที่ควบคุม เช่น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องส่งใบแจ้งรายการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบวันก่อนวันครบกำหนดชำระและผู้ใช้บริการมีสิทธิขอรับใบแจ้งรายการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่เดียวกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและหากผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถคืนเงินประกันการใช้หมายเลขให้แก่ผู้บริโภคได้ตามที่กำหนด ผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี เป็นต้น

ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๔๔)

กำหนดให้สัญญาต้องมีข้อความภาษาไทยสามารถอ่านได้ชัดเจน ตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร หากมีเงื่อนไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต้องแจ้งให้ผู้กู้ทราบเป็นหนังสือในระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันส่วนในกรณีเร่งด่วนให้แจ้งเป็นจดหมายหรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๗ วัน การผิดสัญญาของผู้กู้จะต้องเป็นข้อที่ระบุไว้ในสัญญา พิมพ์ด้วยตัวอักษรสีแดง หรือดำ

หรือตัวเอนให้เด่นชัดกว่าข้อความทั่วไปและจัดให้มี “คำเตือนสำหรับผู้ค้าประกัน” ไว้หน้าสัญญาค้าประกัน เป็นต้น

ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๔๔)

กำหนดให้บอกรายละเอียดของสินค้า รวมถึงสภาพว่าเป็นสินค้าใหม่หรือใช้แล้ว ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ผู้เช่าซื้อต้องชำระต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้เช่าซื้อชำระภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากมีการประกันภัยเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้ให้เช่าซื้อจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ในจำนวนหนี้ที่ผู้เช่าซื้อยังคงค้างชำระส่วนที่เกินให้บริษัทประกันภัยจ่ายแก่ผู้เช่าซื้อ เป็นต้น

ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๔๗)

หลักฐานการรับเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ วันเดือนปีที่รับซ่อมและที่ซ่อมเสร็จ รายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์ที่ทำการซ่อมระยะทางหรือเลขไมล์ของรถในวันที่ซ่อมและที่ซ่อมเสร็จ รายการที่ซ่อม ราคาค่าแรง กรณีมีการเปลี่ยนอะไหล่ต้องระบุรายการ ยี่ห้อ สภาพและราคาอะไหล่ นอกจากนี้ต้องระบุการรับประกัน พร้อมทั้งต้องมีลายมือชื่อผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินดังกล่าวด้วย

ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๕๑)

การควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินของธุรกิจดังกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้เป็นหลักฐานในการร้องเรียนกรณีถูกเอาเปรียบจากการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยหลักฐานการรับเงินจะต้องระบุรายละเอียดของรถอย่างครบถ้วนรวมทั้งวันเดือนปีที่ส่งมอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถยนต์ให้แก่ผู้บริโภค และห้ามใช้ข้อความที่ให้สิทธิผู้ประกอบการธุรกิจยัดเงินทั้งหมดไม่ว่ากรณีใด ๆ และข้อความที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใช้แล้ว

ธุรกิจการให้เช่าที่อยู่อาศัยที่เรียกเงินประกัน เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (มีผลบังคับใช้ ๑ มกราคม ๒๕๕๑)

การเช่าที่อยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็น บ้าน อาคาร อาคารชุด อพาร์ทเมนต์ หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น รวมถึงหอพักตามกฎหมายว่าด้วยหอพัก หากมีการเรียกเงินประกัน จะต้องระบุข้อความในหลักฐานการรับเงินตามที่กำหนดและต้องระบุจำนวนเงินประกันและสิทธิที่จะได้รับเงินประกันทันทีเมื่อสิ้นสุดสัญญา หรือภายใน ๗ วัน หากผู้ประกอบการธุรกิจประสงค์จะตรวจสอบความเสียหายที่ผู้เช่าซื้อรับผิดชอบ

ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา (มีผลบังคับใช้ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๑)

จากการที่ สคบ. ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการจองซื้อรถยนต์ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบรถยนต์ล่าช้าปรับราคาสูงขึ้นถูกปฏิเสธการคืนเงินจองเมื่อไม่สามารถขอคืนเชื่อได้ ดังนั้นคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจึงมีประกาศให้ธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาโดยต้องใช้ข้อสัญญาที่ระบุชี้แจง รุน ปีที่ผลิต อุปกรณ์ติดตั้งเพิ่มเติม สิทธิประโยชน์ จำนวนเงินหรือสิ่งที่รับไว้เป็นมัดจำ ราคาจำหน่าย ฯลฯ นอกจากนี้ยังให้สิทธิผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญาเมื่อผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดที่ระบุไว้ และเมื่อมีการบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินจองหรือสิ่งที่รับไว้เป็นมัดจำ ภายใน ๑๕ วัน ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือข้อสัญญาและแบบถูกต้อง หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภคต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้วต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ เดือน หรือปรับตั้งแต่ ๕๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบร้องเรียนได้ที่ไหน

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ และตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๐ และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ๕ ประการ ดังนี้

๑ สิทธิที่จะรับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

๒ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

๓ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

๔ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

๕ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาแะชดเชยความเสียหาย

การป้องกันดีกว่าการแก้ไข ดังนั้นในเบื้องต้นการที่ผู้บริโภคมีความเข้าใจและตระหนักที่จะรักษาสิทธิผู้บริโภคของตน มีความรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยไม่หลงเชื่อเพียงโฆษณาอ่านข้อมูลฉลากสินค้าอย่างละเอียด ทำความเข้าใจก่อนลงนามในสัญญาซื้อสินค้าหรือบริการก็จะช่วยลดปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือถูกเอาเปรียบโดยผู้ประกอบธุรกิจได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกันหากท่านถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการหรือการทำสัญญาต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)และ

หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องก็พร้อมจะให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ท่านถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคก็ไม่ควรนิ่งเฉย แต่จะต้องร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป ซึ่งนอกจากผู้บริโภคจะได้รับความเป็นธรรมแล้วยังจะเป็นประโยชน์ต่อความคุ้มครองผู้บริโภคโดยส่วนรวมอีกด้วย

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

๑ ในส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) ร้องเรียนได้ที่ สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารบี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

๒ ในส่วนภูมิภาค (ต่างจังหวัด) ร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ

๓ หรือผู้บริโภคอาจขอรับแบบบันทึกการร้องเรียนได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทุกสาขา เขียนบันทึกคำร้องเรียนพร้อมแบบสำเนาหลักฐาน และส่งกลับมายัง สคบ. ทางไปรษณีย์ โดยผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

สคบ. องค์กรคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๑ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้อง และเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๒ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงอันไม่เป็นธรรม

๓ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายชีวิตและทรัพย์สิน

๔ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๕ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม ข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ดังกล่าว และหากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้สิทธิของ

ท่านร้องเรียนที่สำนักคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้ความ เป็นธรรมต่อไป

ทางสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการคุ้มครองประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา ได้กำหนดว่าการโฆษณาสินค้าและบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมเป็นส่วนรวม

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เป็นการออกกฎหมายโดยรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อเท็จจริงของสินค้า ด้วยการกำหนดรายละเอียดลงในฉลากเพื่อ เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ได้ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการที่พบว่า มีการใส่ ข้อสัญญาตามที่กฎหมายกำหนด

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง การคุ้มครองผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่เพียงพอในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรม ในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะการซื้อสินค้าหรือบริการในธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ คุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมและเพื่อให้มีมาตรการทางกฎหมายมา ควบคุมดูแลให้การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องด้วย

การบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค

การให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนในการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบ ธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ได้โดยการโทรศัพท์ไปที่สายด่วน ๑๑๖๖ หรือโทรศัพท์ปรึกษาตามกองต่าง ๆ ดังนี้

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ๐-๒๑๔๑-๓๔๖๓-๖

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ๐-๒๑๔๑-๓๔๕๔-๖

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๐-๒๑๔๑-๓๔๕๓-๖

สำนักกฎหมายและคดี (ฝ่ายกฎหมาย) ๐-๒๑๔๒-๓๔๑๐-๔

หรือผู้บริโภคอาจขอรับคำปรึกษาข้อแนะนำด้วยตนเองที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค

การบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค

ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนสามารถรับทราบทาง อินเทอร์เน็ตที่เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ในเว็บไซต์จะมีข้อมูลให้ประชาชนได้ทราบถึง

- สิทธิของผู้บริโภค
- ผลการดำเนินงาน
- กรณีตัวอย่างของเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค
- รับเรื่องร้องเรียน
- สารบัญช้อมูลผู้บริโภค
- เว็บไซต์ สคบ.
- รวมกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากทางเว็บไซต์แล้วยังมีเอกสารเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะขอรับได้ที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ที่มา แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค