

# สิทธิ ผู้บริโภค ประการ

(ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ)

“คือสิทธิตามรัฐธรรมนูญที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภค

จะได้รับความปลอดภัยจากองค์กรของรัฐ”

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง

และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

สคบ.



ocpb

# 12345

5 ขั้นตอนเพื่อชีวิตที่เป็นสุข

# IMA

# HELP



# 4



3. การเตรียมตัวเพื่อร้องทุกข์สำหรับบุคคล
- จะต้องเตรียมเอกสารหลักฐานให้พร้อม
  - เพื่อจะนำมาใช้ประกอบการร้องทุกข์ที่ร้องเรียน ดังนี้
    - บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
    - เอกสารสัญญา
    - เอกสารโฆษณา ภาพถ่าย ใบเสร็จรับเงิน
    - เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นสำเนาใบแต่งตั้ง
    - สำเนาหนังสือรับรอง ทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น
    - เตรียมเอกสารแนบไปจำนวน 30 บาท
    - เตรียมร้องเรียนเรื่องบ้าน ที่ดินจัดสรรและอาคารชุด (เอกสารที่แนบมาให้ค่าสำเนา 5 ชุด)



- ระบบร้องเรียน online ผ่าน [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)
- ทางไปรษณีย์ ด้วยจดหมายหรือแบบฟอร์มการร้องเรียน (รับได้ที่ 7-11 )
- ด้วยตัวเอง ที่ สสน. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ
- หรือปรึกษาได้ที่ สายด่วน สสน. 0800



5. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
  - เชิญผู้ดำเนินการจากคู่สอย คู่คัดค้าน ถ้าตกลงกันได้ ก็ว่าเรื่องยุติ
  - กรณีเจรจากันไม่ได้ / หรือเป็นเรื่องที่ฝ่ายผู้ฟ้องร้องเป็นผู้ผิด จะส่งเข้าคณะกรรมการเรื่อง (ไปชงตา, ฉลาท, สัจฉญา, ขยตธรา ) เพื่อพิจารณาสัญญาฉบับเสนอ คสน. (คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) เพื่อพิจารณาเพื่อนัด ต่อไป และส่งเรื่องสู่ศาลเพื่อดำเนินการฟ้องร้อง โดยไม่เสียค่าฤชาธรรมเนียมใดๆ



1. ข้อควรปฏิบัติสำหรับบุคคลในการซื้อสินค้าหรือบริการ
- ให้ความสำคัญตรวจสอบตราสินค้าหรือบริการ
  - ให้ความสำคัญดูฉลากของสินค้าและการโฆษณา
  - ผู้บริโภคต้องตรวจสอบราคาสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น อาทิ
    - ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า
    - สถานที่ทำการ หมายเลขโทรศัพท์
    - ขนาด ปริมาณ ปริมาตร น้ำหนัก จำนวนบรรจุ
    - วิธีใช้ ข้อแนะนำในการใช้หรือห้ามใช้
    - วันเดือนปีที่ผลิต หรือวันเดือนปีที่หมดอายุการใช้ หรือวันเดือนปีที่ควรใช้ก่อน
  - ราคา
  - สถานการณ์ที่จรรยาบรรณ คุณภาพของสินค้าจากผู้ขาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้าไปแล้ว
  - ศึกษาข้อมูลจากการโฆษณาที่เข้าใจ ไม่เข้าใจให้สอบถาม



2. ข้อควรปฏิบัติ

หลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ

เก็บรักษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ใบซื้อรับชงตา ใบเสร็จรับเงิน จดหมาย ฯลฯ

"เพราะเอกสารทุกฉบับคือหลักฐานสำคัญในการร้องเรียน เพื่อร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหาย"