

# คู่มือการใช้สิทธิ ด้านอาหารไม่ปลอดภัย สำหรับผู้บริโภค

คู่มือการใช้สิทธิด้านอาหารไม่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค



จัดทำโดย

โครงการ “เสริมสร้างความเข้มแข็งโลกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนด้านอาหาร”  
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค



## คู่มือการใช้สิทธิด้านอาหารไม่ปลอดภัย สำหรับผู้บริโภค

โดย

โครงการ “เสริมสร้างความเข้มแข็งโลกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนด้านอาหาร”  
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค

จัดทำเนื้อหา  
มลฤดี โพธิ์อินทร์  
สมนึก งามละมัย

ออกแบบปกและรูปเล่ม  
สถาพร อารักษ์ช่วงนะ  
สมนึก งามละมัย



ผู้จัดทำ

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

4/2 ซอยวัดบึงนาราง แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-248-3734-7

โทรสาร 02-248-3733

[www.consumerthai.org](http://www.consumerthai.org)

สนับสนุนการพิมพ์



แผนอาหารเพื่อสุขภาวะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุข (สสส.)

พิมพ์ที่

บริษัท พิมพ์ดี จำกัด

โทรศัพท์ 02-401-9401

## คู่มือการใช้สิทธิด้านอาหารไม่ปลอดภัย สำหรับผู้บริโภค



อาหารเป็น 1 ในปัจจัย 4 ที่ขาดไม่ได้ในการดำรงชีวิตของเราทุกคน อาหารที่ดีก็จะส่งผลดีต่อสุขภาพ แต่ถ้าหากอาหารนั้นเป็นอาหารที่ไม่ดี เป็นอาหารที่ไม่ปลอดภัย อาหารที่เจือปนสารอันตราย มีวัตถุแปลกปลอมปนเปื้อน หรือเป็นอาหารที่ไม่ได้มาตรฐาน หากรับประทานเข้าไปย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพ ทำให้เจ็บป่วย หรืออาจรุนแรงถึงชีวิต

**“ร้องทุกข์ 1 ครั้ง ดีกว่าบ่น 1,000 ครั้ง”** คือประโยคสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงพลังของผู้บริโภค เมื่อเจอกับปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย การจัดการแก้ปัญหาและปกป้องรักษาสวัสดิ์ของตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริโภคทุกคนต้องคำนึงถึง ซึ่งการจัดการปัญหาเมื่อเจออาหารไม่ปลอดภัย มีหลากหลายวิธี ทั้งการร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ผลิตอาหารหรือร้านอาหารนั้นๆ โดยตรง หรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลอย่าง อย. สคบ. หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นอกจากนี้ ยังหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคภาคประชาชน อย่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ

หนังสือเล่มนี้ คือคู่มือความรู้ที่นำเสนอวิธีขั้นตอนในการร้องเรียนเมื่อประสบปัญหาด้านอาหารไม่ปลอดภัยอย่างละเอียด ตั้งแต่การร้องเรียนกับบริษัทผู้ผลิตอาหาร ร้องเรียนกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน จนไปถึงขั้นตอนในการฟ้องร้องเป็นคดีความต่อศาล

ซึ่งการลุกขึ้นมาร้องเรียนเมื่อเจอปัญหา ไม่เพียงแต่เป็นการปกป้องพิทักษ์สิทธิของตนเองเท่านั้น แต่ยังกระตุ้นให้ผู้ผลิต – ผู้ประกอบการต้องเข้มงวดในการควบคุมมาตรฐานสินค้าของตัวเอง รวมทั้งยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไปพร้อมกันด้วย

คณะผู้จัดทำ

หน้า

- อาหารไม่ปลอดภัยอยู่ใกล้ตัวเรา (กว่าที่คิด...)..... 6
- เจออาหารไม่ปลอดภัยร้องเรียนได้ ..... 9
- รู้เท่าทันอาหารไม่ปลอดภัย ..... 10
- สิทธิของผู้บริโภคด้านอาหาร..... 12
- รู้จักหน่วยงานร้องเรียนปัญหาอาหาร..... 23
- หลักเบื้องต้นในการร้องเรียนให้ได้ผล ..... 29
- ตัวอย่างปัญหาอาหารและการจัดการปัญหา..... 35
- ปัญหาที่ 1 เจอสิ่งปนเปื้อนในอาหาร ต้องจัดการอย่างไร?..... 36
- ปัญหาที่ 2 ต้องทำอะไรเมื่อเจออาหารหมดอายุ ..... 42
- ปัญหาที่ 3 อ่านฉลากอาหารแล้วเจอปัญหา..... 46
- ปัญหาที่ 4 รู้เท่าทันการโฆษณาหลอกลวง ..... 55
- กฎหมายด้านอาหารที่ควรรู้ ..... 60



## อาหารไม่ปลอดภัย อยู่ใกล้ตัว (กว่าที่คิด...)

เรื่องกินเรื่องใหญ่ ไม่ว่าจะใครก็ต้องกินอาหาร ถึงได้ชื่อว่าเป็น 1 ในปัจจัย 4 ของชีวิตที่ขาดไม่ได้ อาหารที่ดี กินแล้วก็ประโยชน์ต่อสุขภาพร่างกาย แต่อย่างไรก็ตาม เหยื่อยุมีสองด้าน

ถ้าอาหารที่เรากินเป็นอาหารไม่ปลอดภัย กินเข้าไปก็เสี่ยงสุขภาพทรุดโทรม โรคภัยไข้เจ็บถาพตามตามคำฝรั่งเขาว่า

“You are what you eat”  
“กินแบบไหนก็เป็นแบบนั้น”



แต่เชื่อว่าคงไม่มีใครที่อยากจะกินอาหารไม่ปลอดภัย หากไม่ใช่ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือเกิดเหตุสุดวิสัย อุบัติเหตุจากความไม่ตั้งใจ อาจเกิดขึ้นได้ ที่สำคัญคือ “จะแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุแบบนี้ได้อย่างไร?”



“อาหารไม่ปลอดภัย” อยู่ใกล้ตัวเรากว่าที่ใครๆ หลายคนอาจคาดถึง ที่ผ่านมามีข่าวเรื่องอาหารไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นในสังคมเรามากมาย ลองไปดูตัวอย่างกัน

**“สถ.เร่งตรวจอาหารขบถกักเก็บกัณฑ์ร.**  
**ท้วงสารกันบูด-บอแรกซ์เสี่ยงมะเร็ง”**  
ไทยโพสต์ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2556

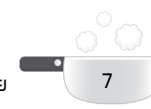
**“วัยมเม็ก! พบตัวรณเนลในกัณฑ์ร. บ๊อปคอร์น”**  
ไทยรัฐออนไลน์ 5 มีนาคม พ.ศ. 2557

**“อภ.พบฟอร์มาลินปนเปื้อนเนืออย่าง-จันจุน”**  
กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ 4 มีนาคม พ.ศ. 2557

**“บุกจับ ผลิตภัณฑ์อาหารปลอม และผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนำเข้า ยี่ห้อ FUCO”**  
กองพันมหาดไทยแม่สอด สำนักรงบกนภรรณารอการเสนา

**“ตะลึง !! ข้าวถุงผี “เนทิลไบรเนค”**  
**จ้ร้จรรจสอบ “โรงสี-ผู้ผลิต” คัวม”**  
แนวหน้า 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

นี่แค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น ของจริงยังมีอีกเพียบ ที่ไม่ได้เป็นข่าวก็ไม่ต้องตั้งเท่าไร





ยิ่งปัจจุบันด้วยความหลากหลายของอาหารที่วางขายอยู่ในท้องตลาด โดยเฉพาะอาหารจากภาคอุตสาหกรรมที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตในแต่ละวันของเรามากขึ้นเรื่อยๆ อาหารที่ต้องผ่านกระบวนการการผลิตที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยที่ผู้บริโภคไม่ทราบเลยว่าอาหารชนิดนั้น ผ่านกรรมวิธีการผลิตอย่างไรบ้าง ก่อนจะถึงมือผู้บริโภค ยิ่งปัจจุบันด้วยความหลากหลายของอาหารที่วางขายอยู่ในท้องตลาด โดยเฉพาะอาหารจากภาคอุตสาหกรรมที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตในแต่ละวันของเรามากขึ้นเรื่อยๆ อาหารที่ต้องผ่านกระบวนการการผลิตที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยที่ผู้บริโภคไม่ทราบเลยว่าอาหารชนิดนั้นผ่านกรรมวิธีการผลิตอย่างไรบ้าง ก่อนจะถึงมือผู้บริโภค

“

ถึงเวลาแล้วที่เราจะทุกคนต้องลุกขึ้นมา  
ช่วยกันสร้างสังคมไทยให้เป็น  
สังคมอาหารปลอดภัย  
เพราะฉะนั้น ...  
เมื่อพบเห็นอาหารไม่ปลอดภัย  
ต้องออกมาร้องเรียน

”



## เจออาหารไม่ปลอดภัย ร้องเรียนได้

เมื่อเจออาหารไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะป็นอาหารเสื่อมคุณภาพไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณาหรือไม่ตรงกับข้อมูลที่แจ้งไว้ในฉลากอาหารปลอม เจอสิ่งแปลกปลอมปนเปื้อน ฯลฯ อย่าคิดว่าเป็นความโชคร้าย คราวเคราะห์ หรือปล่อยไปเฉยๆ คิดซะว่าไม่เป็นไร เพราะจะทำให้ปัญหาอาหารไม่ปลอดภัยในสังคมไทยไม่มีทางหมดไป มีแต่ปัญหาจะขยายใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ การร้องเรียนปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย นอกจากจะเป็นการจัดการปัญหา และเรียกร้องขอรับการชดเชยเยียวยาที่เหมาะสมจากผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิตอาหารไม่ปลอดภัยแล้ว ยังเป็นการช่วยกันสร้างสังคมอาหารปลอดภัย กระตุ้นให้ผู้ผลิตและผู้ประกอบการด้านอาหารใส่ใจและเข้มงวดในการผลิตผลิตภัณฑ์ของตัวเอง ให้มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน





## รู้เท่าทัน

# อาหารไม่ปลอดภัย

### แบบไหนถึงเรียกว่า “อาหารไม่ปลอดภัย”

อาหารไม่ปลอดภัย คือ อาหารที่เมื่อกินเข้าไปแล้วจะก่อผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย ไม่เหมาะสมโดยเด็ดขาดต่อการนำมารับประทาน ดังนั้นทางหน่วยงานรัฐจึงต้องมีการออกข้อกำหนดควบคุม ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย อาหารที่ไม่ปลอดภัย

ประเภทของอาหารที่พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 กำหนดไว้ว่าเป็นอาหารไม่ปลอดภัยต้องมีการควบคุมเข้มงวด มีดังนี้

### 1.อาหารไม่บริสุทธิ์

- 1.1 อาหารที่มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจือปนอยู่ด้วย
- 1.2 อาหารที่มีสารหรือวัตถุเคมีเจือปนอยู่ในอัตราที่อาจเป็นเหตุให้คุณภาพของอาหารนั้นลดลง เว้นแต่การเจือปนเป็นการจำเป็นต่อกรรมวิธีผลิต การผลิต และได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว
- 1.3 อาหารที่ได้ผลิต บรรจุ หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ
- 1.4 อาหารที่ผลิตจากสัตว์ที่เป็นโรคอันอาจติดต่อถึงคนได้
- 1.5 อาหารที่มีภาชนะบรรจุประกอบด้วยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายแก่

สุขภาพ



ทำอย่างไร เมื่อเจออาหารไม่ปลอดภัย

### 2.อาหารปลอม

2.1 อาหารที่ได้สลับเปลี่ยนใช้วัตถุอื่นแทนบางส่วน หรือคัดแยกวัตถุที่มีคุณค่าออกเสียทั้งหมดหรือบางส่วน และจำหน่ายเป็นอาหารแต่อย่างนั้น หรือใช้ชื่ออาหารแต่อย่างนั้น

2.2 วัตถุหรืออาหารที่ผลิตขึ้นเทียมอาหารอย่างหนึ่งอย่างใด และจำหน่ายเป็นอาหารแต่อย่างนั้น

2.3 อาหารที่ได้ผสมหรือปรุงแต่งด้วยวิธีใด ๆ โดยประสงค์จะปกปิดซ่อนเร้นความชำรุดบกพร่อง หรือความด้อยคุณภาพของอาหารนั้น

2.4 อาหารที่มีฉลากเพื่อลวงหรือพยายามลวงผู้ซื้อให้เข้าใจผิดในเรื่องคุณภาพปริมาณ ประโยชน์ หรือลักษณะพิเศษอย่างอื่น หรือในเรื่องสถานที่และประเทศที่ผลิต

2.5 อาหารที่ผลิตขึ้นไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่กฎหมายระบุในระดับที่ผลวิเคราะห์ระบุไว้ว่า ส่วนประกอบที่เป็นคุณค่าทางอาหารขาดหรือเกินร้อยละสามสิบจากเกณฑ์ต่ำสุดหรือสูงสุด หรือแตกต่างจากคุณภาพหรือมาตรฐานที่ระบุไว้จนทำให้เกิดโทษหรืออันตราย

### 3.อาหารผิดมาตรฐาน

3.1 อาหารที่ไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด แต่ก็ไม่ผิดมาตรฐานขนาดอาหารปลอมในข้อ 2.5

### 4.อาหารอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด

- 4.1 ไม่ปลอดภัยในการบริโภค
- 4.2 มีสรรพคุณไม่เป็นที่เชื่อถือ
- 4.3 มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่อร่างกายในระดับที่ไม่เหมาะสม

ทำอย่างไร เมื่อเจออาหารไม่ปลอดภัย

11

สิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ที่ได้กำหนดไว้ใน  
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณา หรือ การแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัย แก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึง สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอ ที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้า หรือ รับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพ ได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำ หรือระมัดระวัง ตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิด สิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

# สิทธิ

## ของผู้บริโภคด้านอาหาร

### สิทธิของผู้บริโภคด้านอาหาร

การปกป้องรักษาสิทธิของตนเอง เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริโภคทุกควรตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจ เพราะหากเราเกิดพบเจอเข้ากับปัญหาที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิ เอาเปรียบ หรือ สร้างความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ผู้บริโภคจะรู้เท่าทัน ช่วยกระตุ้นเตือนตัวเองให้ลุกขึ้นมารักษาสิทธิของตัวเอง และยังเป็นเสมือนภูเข้างuardให้กับบรรดาผู้ประกอบการ ผู้ผลิต จำหน่ายสินค้า ต้องผลิตสินค้าและบริการของตัวเองให้มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค





## สิทธิตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร

แม้ว่าในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ไม่ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ในกฎหมาย แต่สามารถใช้เป็นหลักในการควบคุมจัดการ หากพบปัญหาเรื่องอาหารไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปลอม อาหารผิดมาตรฐาน หรือ โฆษณาอาหารเกินจริงเป็นเท็จ สามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้น ไปร้องเรียนกับพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมายได้

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่สามารถใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่พบเจอกับปัญหาอาหารไม่ปลอดภัยได้

### 1.พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติมีดังนี้

- ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่คำนึงว่า ความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่
- ผู้เสียหายเพียงพิสูจน์ว่าได้รับความเสียหายจากการใช้และเก็บสินค้าตามปกติธรรมดาเท่านั้น ไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากผู้ประกอบการรายใด
- ภาระการพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ให้ตกเป็นของผู้ประกอบการ
- ผู้ประกอบการไม่สามารถนำข้อตกลงที่ยกเว้นมาใช้ได้ หรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย หรือคำประกาศ หรือคำแจ้งของผู้ประกอบการ เพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมาใช้ได้
- อายุความสะดุดหยุดลง ถ้ายังมีภาระเกี่ยวกับค่าเสียหาย จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้บอกเลิกการเจรจา
- นอกจากค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแล้ว ศาลยังมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรือบุตรของผู้นั้นมีสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายต่อจิตใจ







## 2.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมวดการคุ้มครอง

### ผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

• การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้น จะเป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ ข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม

(3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)

การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

• ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(1) กำหนดให้การโฆษณานั้น ต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกัน สำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

(2) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(3) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้นความใน (2) และ (3) ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

• ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใด ผู้บริโภคจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดได้





- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณาใดสมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้น ต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรให้ต้องปฏิบัติตามก็ได้

- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการโฆษณาใดฝ่าฝืนข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้กล่าวมา ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (1) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (2) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (3) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (4) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ตาม

หลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนด ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภค ประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีเหตุอันควรสงสัยว่าข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์ เพื่อแสดงความจริงได้ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติ การรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่า ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งให้แก้ไขหรือห้ามการโฆษณาได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรได้ว่าข้อความนั้นเป็นความจริง





### 3.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมวดการคุ้มครอง ผู้บริโภคในตลาด

ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมึลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า
- (2) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้
  - (2.1) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขายแล้วแต่กรณี
  - (2.2) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี
  - (2.3) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย
- (3) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อเสนอแนะ คำเตือน วัน เดือน ปีที่หมดอายุ ในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลากแล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขาย และฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในกรณีนี้ ข้อความตามวรรคหนึ่ง (2) และ (3) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา”



### 4.พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

องค์กรผู้บริโภค เรียกกฎหมายฉบับนี้ว่า “กฎหมายช่วยฟ้อง” เพราะรับรองสิทธิผู้บริโภคที่สำคัญไว้หลายประการ เช่น

- ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมศาลในกรณีเรียกค่าเสียหาย หากเป็นคดีผู้บริโภค ยกเว้นเรียกค่าเสียหายเกินควร ซึ่งคดีทั่วไป ผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 2.5 ของค่าเสียหายแต่ไม่เกิน 200,000 บาท
- ไม่ต้องมีทนาย ไม่ต้องเขียนคำฟ้อง ฟ้องด้วยวาจาได้ เพราะศาลมีเจ้าพนักงานคดีให้การช่วยเหลือผู้บริโภค
- รวดเร็ว เนื่องจากมีเพียงสองศาล และภายใน 30 วัน จะต้องมีการเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย โดยได้มีการจัดตั้งแผนกคุ้มครองผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์เพื่อให้การดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินคดี โดยจะดำเนินการโดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นก็ได้
- ลดเงื่อนไขในการทำนิติกรรมที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หากยังไม่ได้มีการทำสัญญาแต่ผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ผู้บริโภคมีอำนาจบังคับผู้ประกอบการให้จัดทำสัญญาหรือชำระหนี้ตามสัญญาได้
- ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการโดยใช้หลักสุจริต
- ผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอต่อศาลเรียกพยานหลักฐานจากผู้ประกอบการมาสืบได้เอง เนื่องจากโดยทั่วไปผู้บริโภคย่อมมีความยากลำบากในการรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งแตกต่างจากคดีทั่วไปที่กำหนดให้ผู้ฟ้องเป็นผู้นำสืบพยานหลักฐาน





- ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำใดๆ ที่ ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นสัญญาให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาและสามารถนำมาใช้ในการสืบพยานได้
- ภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภคเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ เนื่องจากโดยทั่วไปฝ่ายที่มีภาระหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง คือฝ่ายที่ฟ้องคดี แต่เนื่องจากการที่จะให้ผู้บริโภคเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์ย่อมเป็นไปได้โดยยาก เนื่องจากการผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ อันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของผู้ประกอบการ ดังนั้น ในคดีผู้บริโภค จึงกำหนดให้ภาระการพิสูจน์ตกเป็นของผู้ประกอบการ
- พินาศพิพาทเชิงลงโทษ ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงตามที่ศาลเห็นสมควร เมื่อศาลพิพากษาให้ผู้ประกอบการชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย นอกจากผู้บริโภคจะได้รับชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว
- ผลของคำพิพากษาผูกพันบุคคลภายนอกในคดีผู้บริโภค หากผู้ประกอบการแพคดีแล้ว และมีการฟ้องผู้ประกอบการเดียวกันในคดีอื่นที่มีข้อเท็จจริงเดียวกัน ผู้ประกอบการอาจจะเป็นผู้แพ้คดีเช่นเดียวกับคำตัดสินในคดีก่อน

# รู้จัก

หน่วยงาน  
ร้องเรียนปัญหาอาหาร





## หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ

### 1.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นส่วนราชการมีฐานะการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติด ให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้ง ผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศ และภายนอกประเทศ

ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภค ให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง เหมาะสมปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียนเพื่อปกป้องสิทธิของตนได้ พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

โดยมี กองควบคุมอาหาร คอยทำหน้าที่ดูแลการเอาผิดเอาเปรียบ หรือความไม่ปลอดภัยในการบริโภคอาหารของประชาชน ควบคุม กำกับ ดูแล อาหาร และการโฆษณาอาหารให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกฎหมาย

### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 88/24 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
- โทรศัพท์ 0-2590-7000
- สายด่วน 1556
- เว็บไซต์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)
- ในส่วนภูมิภาคสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขจังหวัด

### 2.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ประสานงานกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียน

### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- สายด่วน 1166
- เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)
- ในส่วนภูมิภาคสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด





## หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

### 3.มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มวบ.)

เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำงานโดยไม่แสวงหากำไร มีกิจกรรมสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภคหลายประการ เช่น โครงการพัฒนากลไกเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการตื่นตัวด้านความปลอดภัยอาหารให้กับผู้บริโภค นิเทศสารฉลาดซื้อ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค การสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้บริโภค การรณรงค์นโยบาย และการใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 4/2 ซอยวิถันโยธิน(ราชวิถี 7) แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
- โทรศัพท์ 02-248-3737
- เว็บไซต์ [www.consumerthai.org](http://www.consumerthai.org)
- E-mail : [webmaster@consumerthai.org](mailto:webmaster@consumerthai.org)

### 4.สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 686/5 ซอยวุฒาราม ถนนหน้าเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
- โทรศัพท์ 085-1002777 , 043 -223714
- E-mail : [cakk2551@gmail.com](mailto:cakk2551@gmail.com)

## หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

### 5.เครือข่ายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดมหาสารคาม

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 100 หมู่ 16 บ้านหนองแวง ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 44130
- โทรศัพท์ 043-770069

### 6.สมาคมผู้บริโภค จังหวัดสงขลา

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 2 หมู่บ้านไทยสมุทร ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
- โทรศัพท์ 089-734-2298, 074-254-542
- เว็บไซต์ <http://www.consumersongkhla.org/>

### 7.เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 1431 หมู่ 3 ตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล 91110
- โทรศัพท์ 074-775329 โทรสาร 074-775329
- เว็บไซต์ <http://www.consumersouth.com/cs/index.php>

## หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

### 8.มูลนิธิพะเยาเพื่อการพัฒนา จังหวัดพะเยา

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 91 หมู่ 2 ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
- โทรศัพท์ 084-8046444 , 054-458757, 054-440270

### 9.สถาบันชุมชนเกษตรยั่งยืน จังหวัดเชียงใหม่

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 363 หมู่ที่ 4 ถ.เชียงใหม่-แม่ใจ ต.หนองจ่อม อ.สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210
- โทรศัพท์ 085-709-8035, 053-354053-4
- Email : proconet@chmai.loxinfo.co.th และ cboonrahong@yahoo.com

### 10.สมาคมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสมุทรสงคราม

#### ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 2/71 หมู่ 2 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
- โทรศัพท์/โทรสาร 034-723026
- มือถือ 085-4056114 , 081-2519461
- Email : Samutsongkhramconsumer@hotmail.com
- เว็บไซต์ <http://www.phayaocivil.com>

หลักเบื้องต้น

# ร้องเรียนให้ได้ผล





## หลักเบื้องต้นในการร้องเรียนให้ีตัพล

# 1

### ข้อมูลต้องครบถ้วน

การมีข้อมูลหลักฐานในเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน จะช่วยให้การร้องเรียนปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาก็จะเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเก็บหลักฐาน เมื่อพบเจอปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย ควรเก็บตัวอย่างอาหารที่พบปัญหาไว้ในสภาพที่สมบูรณ์มากที่สุด เช่น หากเปิดปลากะปองแล้วพบสิ่งแปลกปลอม หรือเจอนมกล่องที่บูดเสียก่อนวันหมดอายุ ก็ให้เก็บตัวอย่างที่พบปัญหานั้นในสภาพที่พบเจอทันที พร้อมทั้งถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐาน และรีบนำอาหารที่พบปัญหาไปร้องเรียนกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

นอกจากนี้ข้อมูลอื่นๆ ที่สำคัญที่ควรบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ได้แก่ ชื่อสินค้า ชื่อ-ที่อยู่ผู้ผลิต วันเวลาที่ซื้อสินค้า สถานที่ซื้อสินค้า การระบุสถานที่ซื้อสินค้าควรเจาะจงไปให้ชัดเจน เช่น ห้างใดสาขาใด ตลาดใด ชื่อตลาดว่าอะไร แผงไหน และใบเสร็จ ฯลฯ ข้อมูลทั้งหมดนี้เพื่อประโยชน์และความรวดเร็วในการจัดการแก้ปัญหา

### ข้อเรียกร้องต้องมีความชัดเจน

เมื่อพบปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย และความเสียหายได้เกิดขึ้น เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และต้องตามความต้องการของผู้ร้อง ผู้ร้องควรตั้งความต้องการของตนเองเอาไว้ เช่น หากพบเจอปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย แต่ไม่ได้ส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย ไม่ได้สร้างความเจ็บป่วยแก่ผู้ร้อง การร้องเรียนก็อาจเป็นส่วนของการชดเชยที่ไม่สูงนัก แต่ทางผู้ประกอบการต้องมีการจัดการปัญหาที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องและผู้บริโภคคนอื่นๆ ได้ แต่หากปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลต่อสุขภาพ ส่งผลต่อการเจ็บไข้ได้ป่วยของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคต้องมียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล สูญเสียรายได้ การชดเชยก็ต้องไปเป็นอย่างเหมาะสม ซึ่งเมื่อมีการกำหนดข้อเรียกร้องที่ชัดเจนจะช่วยให้ขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น

# 2





# 3

## ร้องเรียนให้ถูกต้องกับหน่วยงาน

การร้องเรียนให้ถูกต้องตตามหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น ในกรณีปัญหาอาหารไม่ปลอดภัยสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

โดยลักษณะปัญหาอาหารที่สามารถร้องเรียนได้ที่ อย. มีอย่างเช่น ได้รับอันตรายจากการบริโภคอาหารหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุบนฉลากแล้ว พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค พบโฆษณาโอ้อวด หลอกหลวง หรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบความบกพร่องของอาหารหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพในเรื่องของการไม่แสดง หรือแสดงฉลากไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด การผลิตหรือจำหน่ายอาหารปลอม เป็นต้น



นอกจากนี้ ปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร สามารถร้องเรียนได้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบดูแล

ปัญหาสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค ไม่สะอาด สกปรก ไม่ปลอดภัย ร้องเรียนได้ที่สำนักงานเขตในพื้นที่ กทม. ตามต่างจังหวัด ร้องเรียนได้ที่สำนักงานเทศบาล

การขายสินค้าอาหารที่มีราคาแพงเกินความเหมาะสม ร้องเรียนได้ที่ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น

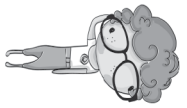


# ตัวอย่าง

## ปัญหาอาหาร และ การจัดการ ปัญหาอาหาร

# เจอสิ่งปนเปื้อนในอาหาร ต้องจัดการอย่างไร

เมื่อเจอเศษแก้วสีเดียวกับขวด คุณจะทำอย่างไร?



- ฆ่าเชื้อมันฝรั่งอะ ๆ หมดเศษขยะให้ไป
- ฆ่าเชื้อในน้ำ ฆ่าเชื้อเอมมี
- ฆ่าเชื้อขยะไปทิ้งในถังขยะ
- ไปแจ้งทางอินตอร์นิต แต่ต้องเตือน



- 1 อาหารที่รับประทานเข้าไปเลือกพบว่าชิ้นปนเปื้อนทั้งชนิดและไปมีชีวิต
- 2 อาหารที่เสื่อมสภาพขณะออกเลือมพบว่าชิ้นปนเปื้อน แต่ยังไม่ถึงวันที่หมดอายุ
- 3 อาหารที่เสื่อมสภาพแล้วปนเปื้อนไปอาหารได้ไม่ได้เปิดตายนะ

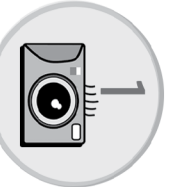


ทั้ง 3 กรณี ถือว่า ปนเปื้อนที่ผู้ผลิตอาหารกระทำ ความผิดตามกฎหมายไทย พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.2552 มาตรา 25(1) เรื่องอาหารที่ไม่บริสุทธิ์ ผู้ที่ ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้บริโภคอย่างเราสามารถทำอย่างไรบ้าง  
ในฐานะผู้บริโภค เราสามารถทำอะไรได้  
หากไม่สบายใจเรื่องกินได้ ก็สามารถแจ้งขอความช่วยเหลือ  
หรือร้องขอศาล โดยแจ้งผู้ขายหรือผู้ให้บริการ  
คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในกรณีแจ้งกรมการป้องกัน

ถ่ายรูป

และเก็บตัวอย่างสินค้าไว้



ขั้นตอน  
การแก้ปัญหา

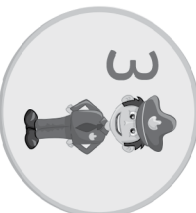


ขั้นตอน  
การแก้ปัญหา



ไปพบแพทย์  
เมื่อตรวจร่างกาย

แจ้งความร้องทุกข์  
ที่สถานีตำรวจ



โทรแจ้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์



ทำหนังสือถึงบริษัท  
เพื่อแก้ปัญหา



คณะกรรมการ  
องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน



# ปัญหาที่ 1 เจอสิ่งปนเปื้อนในอาหาร

ปัญหาความไม่ปลอดภัยจากการเจอสิ่งปนเปื้อนในอาหารนั้น เราจะทำแบ่งแยกย่อยออกได้ 3 กรณี ดังนี้

1. กรณีอาหารที่รับประทานเข้าไปแล้วพบว่า มีสิ่งปนเปื้อนทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น เศษแก้ว ก้อนกรวด ลวดเย็บกระดาษ จิ้งจก และตะกอนขาวขุ่น เป็นต้น
2. กรณีอาหารที่ซื้อมาเปิดภาชนะออกแล้วพบว่า มีสิ่งปนเปื้อน เช่น เส้นขนต่างๆ ขาแมลง ตัวแมลง แต่ยังไม่ได้รับโรคหรือรับประทาน
3. กรณีอาหารที่ซื้อมาแล้วพบสิ่งปนเปื้อนในอาหารโดยไม่ได้เปิดภาชนะ

## ขั้นตอนการร้องเรียนและวิธีการจัดการปัญหา

1. ถ่ายรูปและเก็บตัวอย่างสินค้าไว้เป็นหลักฐาน เมื่อพบปัญหาโดยทันที
2. กรณีมีใบเสร็จจากร้านค้าให้เก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย
3. ไปพบแพทย์ เพื่อตรวจร่างกาย และขอใบรับรองแพทย์ พร้อมเก็บใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลไว้เป็นหลักฐาน
4. หากซื้อสินค้ามากกว่า 1 ชิ้น ให้เก็บตัวอย่างสินค้าไว้เพื่อเป็นหลักฐาน ไม่ต้องเปิดเพื่อทดสอบด้วยตัวเอง ถ้าต้องการทดสอบว่าสินค้านั้นมีปัญหาเหมือนกันหรือไม่ ให้เปิดสินค้าทดสอบต่อหน้าพนักงานสอบสวน เพื่อเป็นพยาน

# ต้องจัดการอย่างไร?

5. นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อเป็นหลักฐาน

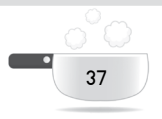
6. โทรแจ้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (เบอร์โทรระบุไว้ที่ภาชนะบรรจุ) ซึ่งต้องคิดให้ดี ว่า เราต้องการให้บริษัทดำเนินการอย่างไร เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาร่วมชดเชย เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

7. ทำหนังสือยื่นข้อเสนอกับบริษัทด้วยการบรรยายสรุปปัญหาที่พบ โดยส่งถึงประธานกรรมการบริหารหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่าและให้ระบุความต้องการที่ชัดเจนซึ่งเป็นความเสียหายของผู้บริโภค เช่น

- ขอเปลี่ยนสินค้า
- ขอเงินคืน
- ชดเชยค่ารักษาพยาบาล
- จ่ายค่าเสียเวลา ค่าขาดประโยชน์ และค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับผู้ประกอบการ

• ให้ทำหนังสือชี้แจงเหตุของสิ่งผิดปกติและขอโทษต่อผู้เสียหายและสาธารณะ เป็นต้น

**หมายเหตุ :** หลักฐานตัวจริงทั้งหมดให้เก็บไว้ที่ตนเอง \*ห้ามให้หน่วยงานหรือผู้ประกอบการโดยเด็ดขาด





### 📄 ความผิดที่บัญญัติไว้ตามกฎหมาย

จาก 3 กรณีตัวอย่างข้างต้น ถือว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตอาหารกระทำ ความผิดเข้าข่ายผิดกฎหมาย พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ.2522 มาตรา 25(1) เรื่องอาหาร ไม่บริสุทธิ์ โดยมีบทลงโทษอยู่ในมาตรา 58 ต้องระวางโทษ **จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือ ปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ**

ที่สำคัญหากไม่สามารถตกลงกันได้ก็สามารถใช้กระบวนการฟ้องร้องต่อ ศาลโดยใช้กฎหมายช่วยฟ้องหรือพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ในการดำเนินการฟ้องได้

#### ข้อดีของการฟ้องด้วยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

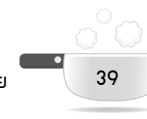
##### พ.ศ.2551

- ฟ้องได้ด้วยตัวเองไม่ต้องใช้ทนายความ
- ไม่เสียค่าธรรมเนียมศาล
- มีเจ้าพนักงานคดีของศาล ช่วยเป็นที่ปรึกษาและจัดทำคำฟ้อง
- ระยะเวลารวดเร็ว เพียงสองศาลเท่านั้น
- ไปศาลที่อยู่ในเขตอำนาจของที่เกิดเหตุความเสียหาย หรือศาลที่อยู่ใน

เขตที่ตั้งของผู้ผลิต

### 📄 ตัวอย่างความสำเร็จที่พามา

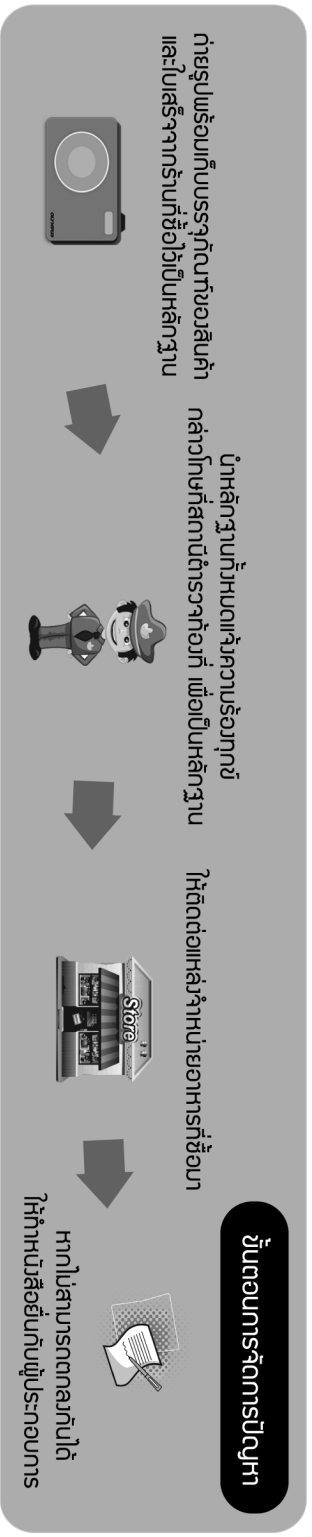
- กรณีพบเส้นขนในขนมปัง ได้รับการเยียวยาความเสียหายเป็นกระเช้า ของขวัญที่บรรจุผลิตภัณฑ์นั้นจำนวน 1 กระเช้า
- กรณีพบก้นบุหรี่ในของข้าวเกรียบกุ้งชนิดแห้ง ได้รับเงินเยียวยาความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน 10,000 บาท โดยบริษัทยังได้เรียกคืนสินค้าล็อตนั้นออกจากร้านค้าทั้งหมด
- กรณีพบตะกอนในน้ำมันพืช นำน้ำมันนั้นไปประกอบอาหารทาน แล้วมีอาการท้องเสีย ไปพบแพทย์ ได้รับเงินเยียวยาความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน 40,000 บาท และค่ารักษา เป็นจำนวนเงิน 10,000 บาท
- กรณีรับประทาน TAKO SASHIMI แล้วเคี้ยวเจอก้อนกรวดจนฟันแตก ได้รับเงินเยียวยาความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน 110,000 บาท



# ต้องทำอะไร เมื่อเจออาหารหมดอายุ

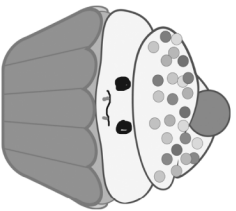


## ต้องทำอะไรบ้าง? เมื่อเจออาหารหมดอายุ

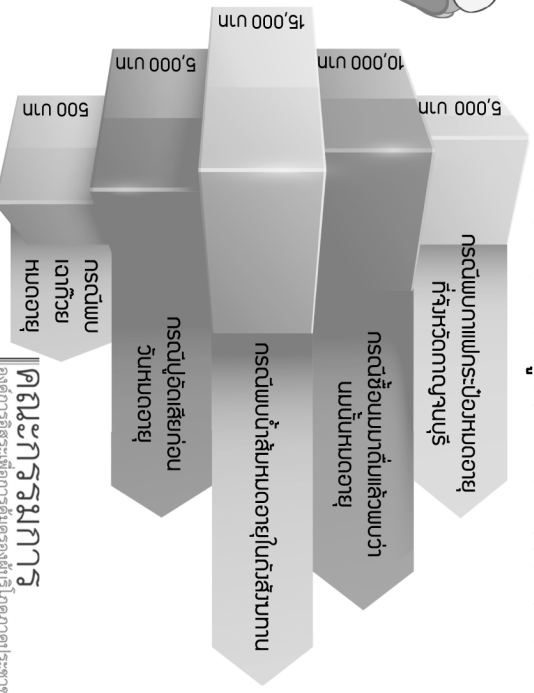


### ความผิดกรณีจำหน่ายอาหารหมดอายุ

เป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 25 (4) ประมวล  
 มาตรา 29 และบทลงโทษอยู่ในมาตรา 61  
 ระบุให้ระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปีหรือปรับไม่เกิน 50,000 บาท  
 หรือทั้งจำทั้งปรับ



### ความสำเร็จของศูนย์โรคในการร้องเรียน



คณะกรรมาธิการ  
 องค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน



## ปัญหาที่ 2 ต้องทำอะไร

ปัญหาอาหารเสื่อมคุณภาพหรืออาหารหมดอายุ แต่ยังไม่สามารถจำหน่าย สามารถแบ่งฐานความผิดออกได้ 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 การจำหน่ายอาหารหมดอายุ

กรณีที่ 2 อาหารเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ

### ขั้นตอนการร้องเรียนและวิธีการจัดการปัญหา

1. ถ่ายรูป(ฉลากโดยเฉพาะวันผลิต – วันหมดอายุและตัวสินค้า) พร้อมเก็บบรรจุภัณฑ์ของสินค้าและใบเสร็จจากร้านที่ซื้อไว้เป็นหลักฐาน (ให้ถ่ายสำเนาใบเสร็จรับเงินเก็บไว้ด้วย)

2. นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจท้องที่เพื่อเป็นหลักฐาน

3. ให้ติดต่อแหล่งจำหน่ายอาหารที่ซื้อมา ซึ่งต้องคิดให้ดีว่า เราต้องการให้เขาดำเนินการอย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหา พร้อมขตเซย เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

- ขอเปลี่ยนสินค้า
- ขอเงินคืน

## เมื่อเจออาหารหมดอายุ

• จ่ายค่าเสียเวลา ค่าขาดประโยชน์ และค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับผู้ประกอบการ

• ให้ทำหนังสือชี้แจงเหตุของสิ่งผิดปกติและขอโทษต่อผู้เสียหายและสาธารณะ เป็นต้น

4. หากไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือยื่นกับผู้ประกอบการ บรรยายสรุปปัญหาที่พบ พร้อมข้อเรียกร้อง โดยส่งถึงประธานกรรมการบริหารหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า

5. สำคัญที่สุด ต้องเก็บใบรับเงินทุกครั้งที่มีการซื้อ เพื่อใช้เป็นหลักฐาน ยืนยันการซื้อและระบุตนเป็นผู้เสียหาย ส่วนในกรณีที่ไม่มีใบสำคัญรับเงินเป็นหลักฐาน สิ่งที่สามารถเรียกร้องได้โดยทั่วไปคือการเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่ ทั้งนี้ ขึ้นกับการต่อรองกับผู้ขาย และต้องดำเนินการทันที ที่พบว่าได้บริโภคอาหารหมดอายุหรืออาหารเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ

### 📖 ความพิตกับกฎกติว่าตามกฎหมาย

ปัญหาอาหารเสื่อมคุณภาพหรือหมดอายุทั้ง 2 กรณี คือ การจำหน่ายอาหารหมดอายุ และ อาหารเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ เป็นการกระทำความผิด







ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เช่นเดียวกัน หากแต่เป็นความผิดต่าง  
มาตรา

โดยกรณีจำหน่ายอาหารหมดอายุ เป็นการกระทำความผิดตามมาตรา  
25(4) ประกอบมาตรา 29 ซึ่งถือได้ว่าการจำหน่ายอาหารหมดอายุ เป็นอาหารที่  
ไม่ปลอดภัยในการบริโภค และ **บทลงโทษอยู่ในมาตรา 61 ระบุให้ระวางโทษ  
จำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ**

สำหรับ กรณีการจำหน่ายอาหารที่เสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ นั้น  
เป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 25(1) เรื่องอาหารไม่บริสุทธิ์ ซึ่งในคำนิยามมี  
ความหมายหลายประการ แต่สำหรับกรณีนี้อาจหมายถึง

- 1) อาหารที่มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจ็บป่วยอยู่ด้วย และ
- 2) อาหารที่ได้ผลิต บรรจุ หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ โดยมี  
**บทลงโทษอยู่ในมาตรา 58 ว่า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือ  
ปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ**

และหากไม่สามารถตกลงกันได้ก็สามารถใช้กระบวนการฟ้องร้องต่อศาล  
โดยใช้กฎหมายช่วยฟ้อง หรือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551  
ในการดำเนินการฟ้องได้ เช่นกัน

**ข้อดีของการฟ้องด้วยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค**

**พ.ศ. 2551**

- ฟ้องได้ด้วยตัวเองไม่ต้องใช้ทนายความ
- ไม่เสียค่าธรรมเนียมศาล
- มีเจ้าพนักงานคดีของศาล ช่วยเป็นที่ปรึกษาและจัดทำคำฟ้อง

- ระยะเวลารวดเร็ว เพียงสองศาลเท่านั้น
- ไปศาลที่อยู่ในเขตอำนาจของที่เกิดเหตุความเสียหาย หรือศาลที่อยู่ใน  
เขตที่ตั้งของผู้ผลิต

### ๒ ตัวอย่างความสำเร็จที่พามา

- กรณีพบเจอกับขบวนการของบรรจุกุ้งหมดอายุ ได้รับการเยียวยาค่าสินค้า  
และค่าเสียหายในการเดินทางกลับเพื่อเปลี่ยนคืนสินค้าเป็นเงิน 500 บาท
- กรณีซื้อนมมาดื่มแล้วพบว่านมนั้นหมดอายุ ได้รับเงินเยียวยาความ  
เสียหาย เป็นจำนวนเงิน 10,000 บาท
- กรณีพบกาแพะป้องกันหมดอายุที่จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับเงินเยียวยา  
ความเสียหายผ่านการสนับสนุนกิจกรรมคุ้มครองสิทธิของเด็กนักเรียนในโรงเรียน  
เป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท พร้อมกับการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)  
กับร้านค้าว่าจะไม่จำหน่ายของหมดอายุอีก
- กรณีพบน้ำส้มหมดอายุในถังสังฆทาน ได้รับการเยียวยาความเสียหาย  
เป็นจำนวนเงิน 15,000 บาท
- กรณีปวดเสียวก่อนวันหมดอายุ ได้รับการเยียวยาความเสียหายเป็น  
บัตรกำนัลมูลค่า 5,000 บาท
- กรณีดื่มชาเขียวแล้วมีรสเปรี้ยวทั้งที่ยังไม่ถึงวันหมดอายุ ได้รับการ  
แก้ไขปัญหากับบริษัทโดยการตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้ชาเขียวบูดก่อนอายุ  
พร้อมทำหนังสือชี้แจงและขอโทษผู้บริโภค





## ปัญหาที่ 3

### อ่านฉลากอาหารแล้วเจอปัญหา

“ ฉลากอาหารถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก สำหรับผู้บริโภค เพราะฉลากเป็นส่วนที่ใช้แสดงข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็น ชื่อสินค้า ประเภทของสินค้า วันเดือนปีที่ผลิต และหมดอายุ ชื่อที่อยู่ผู้ผลิต รายละเอียดส่วนประกอบส่วนผสมในอาหารนั้นๆ หากฉลากอาหารนั้นให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือมีการปิดบัง ไม่แสดงข้อมูลสำคัญที่กฎหมายกำหนดว่า “ต้องแสดง” โอกาสเสี่ยงที่ผลิตภัณฑ์อาหารนั้นจะเป็นอาหารไม่ปลอดภัยก็อาจเป็นไปได้ ”



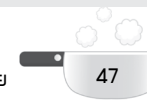
### อ่านฉลากอาหารแล้วเจอปัญหา

ปัญหาฉลากอาหารไม่ถูกต้อง สามารถแบ่งปัญหาได้ 2 กรณีหลักๆ คือ

1. ฉลากปลอม
2. แสดงรายละเอียดบนฉลากไม่ถูกต้อง ครบถ้วน

#### ขั้นตอนการร้องเรียนและวิธีการจัดการปัญหา

1. ถ่ายรูปและเก็บตัวอย่างสินค้าไว้เป็นหลักฐาน กรณีมีใบเสร็จจากร้านค้าให้เก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย
2. นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อเป็นหลักฐาน
3. โทรแจ้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (เบอร์โทรระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าชุดสังฆทาน) ซึ่งต้องคิดให้ดี ว่าเราต้องการให้บริษัทดำเนินการอย่างไร เพื่อขอให้แก้ไขปัญหา พร้อมชดเชย เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น





4. ทำหนังสือยื่นข้อเสนอกับบริษัท ด้วยการบรรยายสรุปปัญหาที่พบ โดยส่งถึงประธานกรรมการบริหารหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า และให้ระบุความต้องการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นความเสียหายของผู้บริโภค เช่น

- ขอเปลี่ยนสินค้า
- ขอเงินคืน
- จ่ายค่าเสียเวลา ค่าขาดประโยชน์ และค่าใช้จ่าย

ในการติดต่อกับผู้ประกอบการ

• ให้ทำหนังสือชี้แจงเหตุของสิ่งผิดปกติ และขอโทษต่อผู้เสียหายและสาธารณะ เป็นต้น

หมายเหตุ : หลักฐานตัวจริงทั้งหมดให้เก็บไว้ที่ตนเอง

**\*ห้ามให้หน่วยงานหรือผู้ประกอบการโดยเด็ดขาด\***

### 📖 ความพิทักษ์บัญญัติไว้ตามกฎหมาย

กระทำความผิดเข้าข่ายผิดกฎหมาย พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.2522 มาตรา 6(10) เรื่องกำหนดประเภทและชนิดอาหาร

ที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย ซึ่งจะต้องมีฉลาก ข้อความในฉลาก เงื่อนไข และวิธีการแสดงฉลาก ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการโฆษณาในฉลาก โดยมี **บทลงโทษอยู่ในมาตรา 51 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สามหมื่นบาท**

ที่สำคัญหากไม่สามารถตกลงกันได้ก็สามารถใช้กระบวนการฟ้องร้องต่อศาล โดยใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ในการดำเนินการฟ้องได้เช่นกัน

### 📖 ตัวอย่างความสำเร็จที่ผ่านมา

กรณีสั่งฆทานฉลากหมดอายุ ได้รับการเยียวยาความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน 15,000 บาท โดยใช้ทั้งกฎหมาย พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. 2522 มาตรา 6(10) และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 23 (พ.ศ. 2550) เรื่องให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีบทกำหนดโทษอยู่ในมาตรา 52 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ



## การสังเกต

### ข้อความที่แสดงในฉลากอาหาร

การแสดงฉลากอาหารที่จำหน่ายต่อผู้บริโภคโดยตรง ต้องมีข้อความภาษาไทย แต่จะมีภาษาต่างประเทศด้วยก็ได้ สำหรับอาหาร 3 กลุ่ม คือ อาหารควบคุมเฉพาะ อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน และอาหารที่ต้องมีฉลาก ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 194 พ.ศ. 2543 เรื่อง ฉลาก ฉลากต้องแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ เว้นแต่จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องระบุข้อความหนึ่งข้อความใด

1. ชื่ออาหาร
2. เลขสารบบอาหาร
3. ชื่อและที่ตั้งของผู้ผลิต หรือผู้แบ่งบรรจุ สำหรับอาหารที่ผลิตในประเทศ โดยอาจจะแสดงชื่อและที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ของผู้ผลิต หรือของผู้แบ่งบรรจุก็ได้ หากเป็นอาหารที่นำเข้าต้องมีชื่อ และที่ตั้งของผู้นำเข้า และประเทศผู้ผลิต
4. ปริมาณอาหารแสดงเป็นระบบเมตริก โดยแสดงเป็นน้ำหนักสุทธิ หรือ ปริมาตรสุทธิ
5. ส่วนประกอบที่สำคัญ เป็นร้อยละของน้ำหนัก
6. ข้อความว่า “ใช้วัตถุดิบเสีย” ถ้ามีการใช้

7. ข้อความว่า “เจือสีธรรมชาติ” หรือ “เจือสีสังเคราะห์” ถ้ามีการใช้แล้วแต่กรณี

8. ข้อความว่า “ใช้...เป็นวัตถุปรุงแต่งรสอาหาร” (ที่เว้นไว้คือชื่อของวัตถุปรุงแต่งรสอาหารที่ใช้)

9. ข้อความว่า “ใช้...เป็นวัตถุให้ความหวานแทนน้ำตาล” (ที่เว้นไว้คือชื่อของวัตถุให้ความหวานแทนน้ำตาลที่ใช้)

10. ข้อความว่า “แต่งกลิ่นธรรมชาติ” “แต่งกลิ่นเลียนธรรมชาติ” “แต่งกลิ่นสังเคราะห์” “แต่งรสธรรมชาติ” หรือ “แต่งรสเลียน ธรรมชาติ” ถ้ามีการใช้แล้วแต่กรณี

11. วันเดือนและปีที่ผลิต เดือนและปีที่ผลิต วันเดือนและปีที่หมดอายุ หรือวันเดือนและปีที่อาหารยังมีคุณภาพหรือมาตรฐานดี โดยมีข้อความว่า “ผลิต” “หมดอายุ” หรือ “ควรบริโภคก่อน” กำกับไว้ด้วยแล้วแต่กรณี ดังนี้ - อาหารที่เก็บไว้ได้ไม่เกิน 90 วัน ให้แสดงวันเดือนและปีที่หมดอายุ

- อาหารที่เก็บไว้ได้เกิน 90 วัน ให้แสดง เดือนและปีที่ผลิต หรือ วันเดือนและปีที่หมดอายุ

- อาหารบางชนิดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะกำหนดให้แสดง ทั้งวันเดือนและปีที่ผลิต และวันเดือนและปีที่หมดอายุบนฉลาก

12. คำแนะนำในการเก็บรักษา (ถ้ามี)

13. วิธีปรุงเพื่อรับประทาน (ถ้ามี) หมายเหตุ สำหรับอาหารอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากอาหารกลุ่มที่ 1- 3 นั้น อย่างน้อยต้องแสดงข้อความตาม ข้อ 1, 3, 4 และ 11 ระบุบนฉลากอาหาร





# ข้อมูลบนฉลาก มีประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างไร

- ชื่ออาหาร ช่วยให้เราซื้ออาหารได้ตรงตามที่เราต้องการ
- เครื่องหมาย อย. ซึ่งภายในระบุเลขสารบบอาหาร จะช่วยให้เราบริโภคอาหารได้อย่างมั่นใจ เพราะอาหารที่จะได้รับ อย. นั้น ส่วนใหญ่ต้องผ่านขั้นตอนในการตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต การควบคุมกระบวนการผลิต การสุขาภิบาลโรงงาน การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด สะอาด และบุคลากรในการผลิต นั่นคือ เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร หรือ G.M.P. (Good Manufacturing Practice) นั่นเอง นอกจากนี้ ต้องผ่านการพิจารณาในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการแสดงข้อมูลบนฉลากว่าไม่โอ้อวด หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด อาหารนั้นจึงจะได้ อย. การเลือกบริโภคอาหารที่มีตราสัญลักษณ์ อย. จึงให้ความมั่นใจว่าเราจะได้บริโภคอาหารที่มีความปลอดภัย

• ชื่อและที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้แปรรูป ช่วยให้เราทราบว่าใครเป็นผู้ผลิตและผลิตที่ใด กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับอาหารนั้น เราก็จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอชดเชยความเสียหายได้ หรือสามารถร้องเรียน อย. ได้

- ปริมาณอาหาร ช่วยให้เราเปรียบเทียบอาหารชนิดเดียวกันและสามารถเลือกซื้ออาหารได้ถูกกว่า
- ส่วนประกอบที่สำคัญ ช่วยให้เราสามารถเปรียบเทียบอาหารชนิดเดียวกัน และเลือกอาหารที่มีเนื้ออาหารมากกว่า หรือมีราคาที่ถูกกว่าได้ และส่วนประกอบยังช่วยให้เราสามารถหลีกเลี่ยงอาหารที่เราแพ้ได้ เช่น บางคนแพ้นม หรือแพ้ถั่วลิสง ก็ สามารถหลีกเลี่ยงอาหารทั้งสองได้ โดยดูจากส่วนประกอบนี้
- วันเดือนปีที่ผลิตและวันเดือนปีที่หมดอายุ เป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริโภคมักเสือกอ่านก่อน เพราะจะบอกว่าอาหารนั้นมีการผลิตมานานแล้วหรือไม่ อาหารที่หมดอายุอาจจะไม่เสีย แต่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการแยกชั้น สีเปลี่ยนไป เนื้อสัมผัสไม่แน่น เป็นต้น ในส่วนของสารอาหารก็มีการเสื่อมสลายไปตามเวลา
- คำแนะนำในการเก็บรักษา จะพบได้ในผลิตภัณฑ์ที่มีอายุการเก็บรักษาน้อยๆ ช่วยให้เราทราบว่าควรเก็บผลิตภัณฑ์อาหารในสภาพใด เพื่อที่จะทำให้อาหารนั้นเก็บได้นานๆ ไม่เสียก่อนที่กำหนด





- ค่าเตือน อาหารบางอย่างจะระบุค่าเตือน เช่น ไม่ควรดื่มเกินวันละ 2 ขวด ทำให้เราเกิดความระมัดระวังในการบริโภคไม่ก่อให้เกิดอันตราย
- วิธีปรุงหรือวิธีใช้ ช่วยให้เราใช้หรือเตรียมผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้อง เช่น การเตรียมนมจากนมผง หากเราทำได้ถูกต้องตามที่แนะนำก็จะทำให้ได้นมที่มีส่วนประกอบตามที่ระบุบนฉลาก ช่วยให้เราทราบว่าปริมาณนมในปริมาณนั้น เราได้สารอาหารอะไร ในปริมาณเท่าไร ทำให้เราดูแลสุขภาพของเราได้
- นอกจากนี้บนฉลากอาหารยังให้ระบุว่ามีการใช้ “วัตถุกันเสีย” “เจือสีสังเคราะห์” หรือมีการใช้สารอะไรเป็น “วัตถุปรุงแต่งรสอาหาร” ถ้ามีการใช้ในอาหาร ซึ่งทำให้เราหลีกเลี่ยงที่จะไม่บริโภคอาหารนั้นได้ หากเราแพ้วัตถุปรุงแต่งดังกล่าวอยู่



## ปัญหาที่ 4

### รู้เท่าทันการโฆษณาหลอกลวง

“ กลยุทธ์การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก อินเทอร์เน็ต โฆษณาต่างๆ และที่เกิดขึ้นมาใหม่คือ ทวีระบบดิจิทัล ที่มีการเพิ่มช่องสัญญาณหลายช่อง ล้วนเป็นช่องทางให้มีการโฆษณาหลอกลวงผู้บริโภคมากขึ้น โดยที่หน่วยงานที่รับผิดชอบอาจตรวจสอบไม่ทั่วถึง

ดังนั้น เราเป็นผู้บริโภคเราควรรู้เท่าทันการโฆษณาหลอกลวงที่มาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

ก่อนอื่นเราควรทำความเข้าใจก่อนว่า อะไรคืออาหาร อะไรคือยา





อะไรคืออาหาร อะไรคือยา ?



อาหาร

**อาหาร**

คือ ของกิน ดื่มน้ำ ที่จำเป็นชีวิต

ยา

**ยา**

คือของที่ใช้ในการวินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา ป้องกันโรค หรือความเจ็บป่วยของคนหรือสัตว์

เครื่องมือแพทย์

**เครื่องมือแพทย์**

คือ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มุ่งหมายเฉพาะ สำหรับใช้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข วินิจฉัย ป้องกัน ติดตาม บำบัด บรรเทา หรือรักษาโรคของมนุษย์หรือสัตว์, ตรวจสอบ ทดแทน แก้ไขผิดปกติของ พยุงร่างกาย หรือเพื่อการวินิจฉัย ทำลายหรือฆ่าเชื้อสำหรับเครื่องมือแพทย์

เครื่องสำอาง

**เครื่องสำอาง**

คือของใช้สำหรับทา ถู นวด โขย ฝน หยอด ใส่ อบ ต่อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเพื่อความสะอาด ความสวยงาม

รู้ทัน



ถ้อยคำ โฆษณาหลอกลวง

รู้ทันถ้อยคำการโฆษณาหลอกลวงทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสินค้านั้น

1. การโฆษณายา อาหาร เครื่องมือแพทย์ ไม่แสดงเลขที่อนุญาตโฆษณา เช่น ขท.../.... ขอ.../.... ขพ.../....
2. ใช้ถ้อยคำแสดงว่ารักษาโรคได้หายขาด เช่น ยอดเยี่ยม หายแน่ วิเศษ ยิ่ง ปลอดภัย ไม่มีผลข้างเคียง ไม่ทำให้เกิดอาการแพ้ ทันใจ พิเศษ ดีที่สุด เด็ดขาด หายขาด หายห่วง ฉับพลัน ทันใจ คักดีสิทธิ์ มหัศจรรย์ เป็นหนึ่ง ที่หนึ่ง ที่สุด แน่นนอน เหนือกว่า พิชิตโรคร้าย
3. แสดงสรรพคุณที่เป็นเท็จหรือเกินจริง ตัวอย่างเช่น
  - ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โฆษณาว่าสามารถรักษา ป้องกัน บำบัด หรือ บรรเทาโรคได้ เช่น ระบุว่ารักษามะเร็ง รักษาโรคข้อเข่าเสื่อม ขจัดสารพิษในร่างกาย ต่อต้านอนุมูลอิสระ เร่งการเผาผลาญพลังงาน เพิ่มการไหลเวียนโลหิต







- ยาช่วยระบาย โฆษณาว่าลดน้ำหนักได้
- ชา กาแฟ โฆษณาว่าสลายไขมัน ลดไขมัน ลดความอ้วน
- ยาแผนโบราณ โฆษณาว่าสามารถรักษามะเร็ง เอ็ดส์ ความดันโลหิตสูง ลดไขมันในเลือด ลดน้ำตาลในเลือด โรคมะเร็ง โรคนิ่ว รักษากระดูกพรุน
  - เครื่องสำอาง โฆษณาว่าสามารถรักษาผมหงอก ซ่อมแซมเซลล์ผิว ป้องกันฝ้า กระ ขจัดเซลล์ผิวเก่าสร้างเซลล์ผิวใหม่ ขจัดเซลล์ไคต์ ลดไขมันใต้ชั้นผิวหนัง ทำให้หน้าอกขยาย
  - เครื่องมือแพทย์ เช่น เตียงแม่เหล็กไฟฟ้าโฆษณาว่ารักษามะเร็ง อัมพฤกษ์ อัมพาต ความดันโลหิตสูง เข็มขัดแม่เหล็ก ลดความอ้วนโดยไม่ต้องออกกำลังกาย
- 4. แสดงสรรพคุณเสริมสมรรถภาพทางเพศ เช่น เพิ่มขนาดของเพศชาย เพิ่มระยะเวลาแข็งตัว เพิ่มความอึด ออกฟู รูฟิต
- 5. การแสดงข้อความว่าได้รับรองคุณภาพ คุณประโยชน์ โดยบุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น แพทย์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ สถาบันวิชาการ องค์การอนามัยโลก กระทรวงสาธารณสุข
- 6. การอ้างถึงผลงานวิจัย หรือผลงานวิชาการ ที่ไม่น่าเชื่อถือหรือไม่มีอยู่จริง

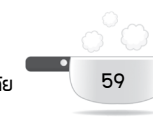


ในการดูหรือฟังโฆษณาถ้ามีข้อความแบบข้างต้น **อย่าหลงเชื่อเป็นอันขาด** เพราะมันอาจเป็นการโฆษณาที่ผิดกฎหมาย คุณสงสัยก็สามารถสอบถามหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้ตรวจสอบว่าเป็นสินค้าที่ถูกต้องหรือไม่ โดยส่งเรื่องได้ที่

1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทุกจังหวัด
3. โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน
4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือสถานีอนามัย
5. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
6. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

#### 📄 เอกสารที่ใช้ประกอบการร้องเรียน

1. อัดเสียง หรือถ่ายรูป รายการที่โฆษณานั้นไว้
2. เก็บเอกสาร ใบปลิว แผ่นพับ ที่ใช้ในการโฆษณา
3. ตัวอย่างสินค้า





## กฎหมายด้านอาหาร ที่ควรรู้

- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
  - ☐ ฉบับที่ 98 (พ.ศ.2529) เรื่อง มาตรฐานอาหารที่มีสารปนเปื้อน
  - ☐ ฉบับที่ 144 (พ.ศ.2535) เรื่อง อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
  - ☐ ฉบับที่ 151 (พ.ศ.2536) เรื่อง กำหนดวัตถุที่ห้ามใช้ในอาหาร
  - ☐ ฉบับที่ 174 (พ.ศ.2539) เรื่อง กำหนดอาหารที่ห้ามนำเข้าหรือจำหน่าย
  - ☐ ฉบับที่ 182 (พ.ศ.2541) เรื่อง ฉลากโภชนาการ
  - ☐ ฉบับที่ 194 (พ.ศ.2543) เรื่อง ฉลาก
  - ☐ ฉบับที่ 215 (พ.ศ.2544) เรื่อง กำหนดอาหารที่ห้ามผลิต นำเข้าหรือจำหน่าย

## กฎหมายด้านอาหาร ที่ควรรู้

- ☐ ฉบับที่ 219 (พ.ศ.2544) เรื่อง ฉลากโภชนาการ (ฉบับที่ 2)
- ☐ ฉบับที่ 221 (พ.ศ.2544) เรื่อง กำหนดประเภทอาหารที่ต้องแสดงเลขสารบบอาหารที่ฉลาก
- ☐ ฉบับที่ 237 (พ.ศ.2544) เรื่อง การแสดงฉลากของอาหารพร้อมปรุงและอาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที
- ☐ ฉบับที่ 244 (พ.ศ.2544) เรื่อง การแสดงฉลากของอาหารที่มีวัตถุที่ใช้เพื่อรักษาคุณภาพหรือมาตรฐานของอาหารรวมอยู่ในภาชนะบรรจุ
- ☐ ฉบับที่ 252 (พ.ศ.2545) เรื่อง ฉลาก (ฉบับที่ 2)
- ☐ ฉบับที่ 293 (พ.ศ.2548) เรื่อง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร
- ☐ ฉบับที่ 309 (พ.ศ.2550) เรื่อง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (ฉบับที่ 2)















