



คู่มือ รับเรื่อง ร้องเรียน ด้านอาหาร

คู่มือคนทำงานด้านอาหาร
โดย

โครงการ “เสริมสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนด้านอาหาร”
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค

จัดทำเนื้อหา
สมนึก รามละมัย
ที่ปรึกษา
สารี อ๋องสมหวัง

ออกแบบปกและรูปเล่ม
สมนึก รามละมัย
สถาพร อารักขะวณะ

จัดพิมพ์และเผยแพร่



มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

4/2 ซอยวิชนาลัย ถนนพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400

โทรศัพท์ 02-248-3734-7, โทรสาร 02-248-3733

www.consumerthai.org

E-Mail : complaint@consumerthai.org

สนับสนุนการพิมพ์



แผนอาหารเพื่อสุขภาพ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

พิมพ์ที่
บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
โทรศัพท์ 02-401-9401

สารบัญ

หน้าไหนมีอะไร

หน้า

1. ประเภทของอาหารตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522.....	6
2. รู้เท่าทันอาหารไม่ปลอดภัย	14
3. สิทธิของผู้บริโภคด้านอาหาร.....	18
• พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	23
• พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 หมวดการคุ้มครองผู้บริโภค	25
• พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 หมวดการคุ้มครองผู้บริโภค	30
• พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551	32
4. หน่วยงานร้องเรียนปัญหาอาหาร	37
5. ประเภทของข้อร้องเรียนด้านอาหารไม่ปลอดภัย	47
6. การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านอาหารไม่ปลอดภัย	49
• ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค.....	50
• หลักเบื้องต้นในการร้องเรียนให้ได้ผล.....	54
• ตัวอย่างแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน.....	59
7. เรื่องจริงอาหารไม่ปลอดภัยและการจัดการปัญหา.....	63
8. กรณีศึกษาวิธีการรับเรื่องร้องเรียนด้านอาหาร.....	93
- กรณีศึกษาที่ 1 น้ำผลไม้พร้อมดื่ม มีสิ่งเจือปนภายในกล่อง.....	94
- กรณีศึกษาที่ 2 ปูเทียมไม่สด.....	102
9. ข้อเสนอปฏิรูปนโยบายอาหารปลอดภัย	111
• ภาคผนวก.....	123
- การสังเกตข้อความที่แสดงในฉลากอาหาร.....	124
- ข้อมูลบนฉลาก มีประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างไร.....	127
- กฎหมายด้านอาหารที่ควรรู้.....	131



“คุยกันก่อน...”

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

มีข้อมูลว่า 1 ใน 3 ของอาหารที่วางจำหน่ายอยู่ในประเทศไทย เป็นอาหารที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะอาหารที่ผลิตจากภาคอุตสาหกรรม ที่ผลิตอาหารแปรรูปทั้งจากเนื้อสัตว์ หรือวัตถุดิบอื่นๆ ที่ต้องมีการเติมสารสังเคราะห์ต่างๆ เพิ่มเติมลงไป ไม่ว่าจะเป็น สารกันบูด สีผสมอาหาร ผงชูรส ฯลฯ ซึ่งการปนเปื้อนของสารเคมีอาจทำให้อาหารไม่บริสุทธิ์ ทำให้อาหารเสี่ยงความไม่ปลอดภัย ซึ่งปัจจุบันเราพึ่งพิงอาหารจากระบบอุตสาหกรรมกันมากขึ้น เราทุกคนจึงมีความเสี่ยงที่จะพบเจอกับอาหารไม่ปลอดภัย

เมื่อเจอกับปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย การจัดการแก้ปัญหา และปกป้องรักษาสิทธิของตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริโภคทุกคนต้องคำนึงถึง ซึ่งการจัดการปัญหาเมื่อเจออาหารไม่ปลอดภัย มีหลากหลายวิธี ทั้งการร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ผลิตอาหาร หรือร้านอาหารนั้นๆ โดยตรง หรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงานของรัฐที่มีหน้ารับผิดชอบดูแลอย่าง อย. สคบ. หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด



เล่มนี้มีอะไร”

แต่ ณ ปัจจุบันนี้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคในภาคประชาชน อย่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ มีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้นในการจัดการปัญหาของผู้บริโภค ซึ่งรวมไปถึงปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย ด้วยว่าหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคในภาคประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับ ความไว้วางใจจากผู้บริโภค ที่สำคัญหน่วยงานภาคประชาชนถือเป็นตัวเชื่อมในการจัดการปัญหาระหว่างผู้บริโภค หน่วยงานรัฐ และผู้ประกอบการ ทำให้การแก้ปัญหาสามารถถูกคลี่คลายไปได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ

การทำหน้าที่ของผู้รับเรื่องร้องเรียนจึงถือเป็นหนึ่งในตัวจักรสำคัญในการแก้ไขปัญหา ผู้รับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านผู้บริโภคจึงต้องมีความรู้ความสามารถและความพร้อมในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือฉบับนี้เป็นการรวบรวมเนื้อหาชุดความรู้และขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนด้านอาหารที่ผู้ที่ทำงานรับเรื่องร้องเรียนควรรู้เป็นพื้นฐาน นำไปปรับใช้กับการทำงานรับเรื่องร้องเรียน จัดการปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย ช่วยยกระดับสังคมไทยให้เป็นสังคมของอาหารปลอดภัย

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค





“อาหาร ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ได้แก้
 วัตถุดิบที่คนกิน ต้ม อม หรือนำเข้าสู่ร่างกาย
 แต่ไม่รวมถินยา วัตถุดิบทุกชนิดต่อจิตและประสาท
 หรือยาเสพติดให้โทษ”

1

ປະທັບຈາກ

ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522



คำจำกัดความของอาหารตาม พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

อาหาร ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ได้แก่ วัตถุทุกชนิดที่คนกิน ต้ม อม หรือนำเข้าสู่ร่างกาย แต่ไม่รวมถึงยา วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทหรือยาเสพติดให้โทษฯ นอกจากนี้ยังรวมถึง วัตถุที่ใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหาร วัตถุเจือปนอาหาร เครื่องปรุงแต่งกลิ่นรสด้วย

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ยังได้ให้คำจำกัดความของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาหารด้วย เช่น

ฉลาก หมายถึง รูป รอยประดิษฐ์ เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่แสดงไว้ที่อาหาร ภาชนะบรรจุอาหารหรือหีบห่อของภาชนะบรรจุอาหาร

ภาชนะบรรจุ หมายความว่า วัตถุที่ใช้บรรจุอาหารไม่ว่าด้วยการใส่หรือห่อหรือด้วยวิธีการใดๆ

ตำรับอาหาร หมายความว่า รายการของวัตถุที่ใช้เป็นส่วนประกอบอาหารซึ่งระบุน้ำหนักหรือปริมาณของแต่ละรายการ

จำหน่าย หมายถึง ขาย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการค้าหรือการมีไว้จำหน่าย

การแบ่งประเภทอาหารตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

● อาหารควบคุมเฉพาะ

1. เป็นอาหารที่มีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคค่อนข้างสูง อาจทำให้ผู้บริโภคเสียชีวิตได้ ต้องควบคุมกำกับดูแลเข้มงวดมากที่สุด
2. เป็นอาหารที่มีกระบวนการผลิต ซึ่งถ้าไม่ควบคุมให้ดี อาจมีอันตรายต่อผู้บริโภค
3. เป็นอาหารที่ยังเป็นปัญหาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. เป็นอาหาร/สารเคมีที่มีการใช้ร่วมกับการผลิตอาหารประเภทอื่นอีกหลายชนิด ถ้าไม่ควบคุมให้มีคุณภาพ จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ

อาหารควบคุมเฉพาะมี 17 ชนิด ได้แก่

1. นมดัดแปลงสำหรับทารก และนมดัดแปลงสูตรต่อเนื่องสำหรับทารกและเด็กเล็ก
2. อาหารทารกและอาหารสูตรต่อเนื่องสำหรับทารก และเด็กเล็ก
3. อาหารเสริมสำหรับทารกและเด็กเล็ก
4. นมโค
5. นมปรุงแต่ง
6. นมเปรี้ยว
7. ไอศกรีม
8. อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท

9. ผลิตภัณฑ์ของนม
10. น้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
11. เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
12. น้ำแข็ง
13. อาหารสำหรับผู้ที่ต้องการควบคุมน้ำหนัก
14. สีส้มอาหาร
15. วัตถุที่ใช้ปรุงแต่งรสอาหาร
16. วัตถุเจือปนอาหาร
17. โซเดียมซัลเฟตและอาหารที่มีโซเดียมซัลเฟต



• อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน

1. เป็นอาหารที่มีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยและต้องควบคุมกำกับดูแลเข้มงวด
2. เป็นอาหารที่มีกระบวนการผลิต ถ้าหากไม่ควบคุมคุณภาพให้ดีแล้วอาจมีผลต่อสุขภาพผู้บริโภคไม่รุนแรงมาก แต่อาจมีผลรุนแรงในระยะยาว

อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานมี 31 ชนิด ได้แก่

1. น้ำมันและไขมัน
2. น้ำมันถั่วลิสง
3. เนย
4. เนยเทียม

5. กี้
6. อาหารกึ่งสำเร็จรูป
7. น้ำมันเนย
8. น้ำปลา
9. น้ำส้มสายชู
10. ครีม
11. น้ำมันปาล์ม
12. น้ำมันมะพร้าว
13. ชา
14. นำนมถั่วเหลืองในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
15. กาแฟ
16. แยม เยลลี่ มาร์มาเลดในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
17. เครื่องดื่มเกลือแร่
18. รอยัลเยลลี่และผลิตภัณฑ์รอยัลเยลลี่
19. น้ำผึ้ง
20. น้ำแร่จากธรรมชาติ
21. เนยแข็ง
22. ซอสบางชนิด
23. น้ำที่เหลือจากผลิตภัณฑ์โมโนโซเดียมกลูตาเมต
24. ไข่เยี่ยวม้า
25. ผลิตภัณฑ์ปรุงรสที่ได้จากการย่อยโปรตีนของถั่วเหลือง



26. ข้าวเติมวิตามิน
27. ซ็อกโกแลต
28. เกลือบรีโอก
29. อาหารที่มีสารพิษตกค้าง
30. อาหารที่มีสารปนเปื้อน
31. อาหารที่มีกัมมันตรังสี

● อาหารที่ต้องมีฉลาก

1. เป็นอาหารที่มีความเสี่ยงอันตรายต่ำ มีการกำกับดูแลเข้มงวด
รองจาก กลุ่มอาหารควบคุมเฉพาะ และกลุ่มอาหารที่กำหนดคุณภาพหรือ
มาตรฐาน

2. เป็นอาหารที่มีกระบวนการผลิตซึ่งถ้าควบคุมไม่ดีพอ
ผลิตภัณฑ์จะมีอันตรายต่อสุขภาพบ้าง

อาหารที่ต้องมีฉลากมี 14 ชนิด ได้แก่

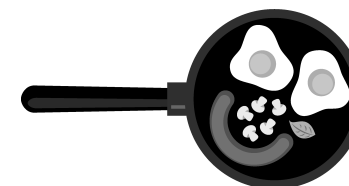
1. ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์
2. แป้งข้าวกล้อง
3. น้ำเกลือปรุงอาหาร
4. ซอสในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
5. ขนมปัง
6. หมากฝรั่งและลูกอม
7. วัสดุสำเร็จรูปและขนมเยลลี่

8. กำหนดกรรมวิธีการผลิตอาหารซึ่งมีการใช้กรรมวิธีการฉายรังสี
9. ผลิตภัณฑ์กระเทียม
10. วัตถุแต่งกลิ่นรส
11. อาหารที่มีวัตถุที่ใช้เพื่อรักษาคุณภาพ
12. อาหารที่มีส่วนผสมของว่านหางจระเข้
13. อาหารมีวัตถุประสงค์พิเศษ
14. การแสดงฉลากของอาหารพร้อมปรุงและอาหารสำเร็จรูปที่
พร้อมบริโภคทันที

● อาหารอื่นๆ

1. เป็นอาหารที่มีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยน้อยมาก
2. เป็นอาหารที่กระบวนการผลิตไม่มีอันตราย ที่จะต้องควบคุมใน
ระดับของการผลิตหรือการแปรรูป

***อาหาร 3 กลุ่มแรก คือ อาหารควบคุมเฉพาะ อาหารที่กำหนด
คุณภาพหรือมาตรฐาน และอาหารที่ต้องมีฉลาก ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการ
ผลิต ต้องนำหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดีในการผลิต หรือ GMP เป็นมาตรฐานใน
การผลิตอย่างเคร่งครัด



2

รู้เท่าทัน อาหารไม่ปลอดภัย

“อาหารไม่ปลอดภัย คือ
อาหารที่เมื่อกินเข้าไปแล้ว จะก่อผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย
ไม่เหมาะสมโดยเด็ดขาดต่อการนำมารับประทาน”



แบบไบนทิงเรียกว่า “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 อาหารที่มีภาชนะบรรจุประกอบด้วยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพ

2. อาหารปลอม

- 2.1 อาหารที่ได้สับเปลี่ยนใช้วัตถุอื่นแทนบางส่วน หรือคัดแยกวัตถุที่มีคุณค่าออกเสียทั้งหมดหรือบางส่วน และจำหน่ายเป็นอาหารแท้อย่างนั้น หรือใช้ชื่ออาหารแท่นั้น

- 2.2 วัตถุหรืออาหารที่ผลิตขึ้นเทียมอาหารอย่างหนึ่งอย่างใด และจำหน่ายเป็นอาหารแท้อย่างนั้น

- 2.3 อาหารที่ได้ผสมหรือปรุงแต่งด้วยวิธีใดๆ โดยประสงค์จะปกปิดซ่อนเร้นความชำรุดบกพร่องหรือความด้อยคุณภาพของอาหารนั้น

- 2.4 อาหารที่มีฉลากเพื่อลวงหรือพยายามลวงผู้ซื้อให้เข้าใจผิดในเรื่องคุณภาพ ปริมาณ ประโยชน์ หรือลักษณะพิเศษอย่างอื่น หรือในเรื่องสถานที่และประเทศที่ผลิต

- 2.5 อาหารที่ผลิตขึ้นไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่กฎหมายระบุในระดับที่ส่ววิเคราะห์ระบุไว้ว่า ส่วนประกอบที่เป็นคุณค่าทางอาหารขาดหรือเกินร้อยละสามสิบจากเกณฑ์ต่ำสุดหรือสูงสุด หรือแตกต่างจากคุณภาพหรือมาตรฐานที่ระบุไว้จนทำให้เกิดโทษหรืออันตราย

3. อาหารผิดมาตรฐาน

- 3.1 อาหารที่ไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด แต่ก็ไม่ผิดมาตรฐานขนาดอาหารปลอมในข้อ 2.5

4. อาหารอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด

- 4.1 ไม่ปลอดภัยในการบริโภค
- 4.2 มีสรรพคุณไม่เป็นที่เชื่อถือ
- 4.3 มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่อร่างกายในระดับที่ไม่เหมาะสม





สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522



สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ
ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

01



สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

02



สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า
หรือบริการ

03



สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

04



สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

05

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**



สิทธิผู้บริโภคด้านอาหาร



การปกป้องรักษาสิทธิของของตัวเอง เป็นเรื่องสำคัญ
ที่ผู้บริโภคทุกคนควรตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจ เพราะ
หากเราเกิดพบเจอเข้ากับปัญหา ที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิ
เอาเปรียบ หรือ สร้างความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก
การใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ
ผู้บริโภคจะได้รู้เท่าทัน
ช่วยกระตุ้นเตือนตัวเองให้ลุกขึ้นมารักษาสิทธิของของตัวเอง
และยังเป็นเสมือนกฎข้อบังคับให้กับบรรดาผู้ประกอบการ
ผู้ผลิต จำหน่ายสินค้า ต้องผลิตสินค้าและบริการของตัวเอง
ให้มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

สิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ที่ได้กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและ
เพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการ
แสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภครวมถึง
สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอ
ที่จะไม่หลงผิด

ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่
จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจาก
การชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่
สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน
เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ใน
กรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะ
ได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่
สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้
บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

สิทธิตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านอาหาร

“ แม้ว่าในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ไม่ได้
กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ในกฎหมาย
แต่...สามารถใช้
เป็นหลักในการควบคุมจัดการ หากพบปัญหาเรื่องอาหารไม่
ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปลอม อาหาร
ผิดมาตรฐาน หรือ โฆษณาอาหารเกินจริงเป็นเท็จ
สามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้น ไปร้องเรียนกับพนักงาน
เจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายได้
นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่สามารถใช้
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
ในกรณีที่พบเจอกับปัญหาอาหารไม่ปลอดภัยได้ ”



1. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติมีดังนี้

- ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความ

เสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่คำนึงว่า ความ
เสียหายนั้นเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ
ของผู้ประกอบการหรือไม่

- ผู้เสียหายเพียงพิสูจน์ว่าได้รับความเสียหายจากการใช้และเก็บสินค้าตามปกติธรรมดาเท่านั้น ไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากผู้ประกอบการรายใด

- ภาระการพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ให้ตกเป็นของผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการไม่สามารถนำข้อตกลงที่ยกเว้นมาใช้ได้ หรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย หรือคำประกาศ หรือคำแจ้งของผู้ประกอบการ เพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมาใช้ได้

- อายุความสะดุดหยุดลง ถ้ายังมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหาย จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้บอกเลิกการเจรจา

- นอกจากค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแล้ว ศาลยังมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรือบุตรของผู้นั้นมีสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายต่อจิตใจ



2.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 หมวดการคุ้มครองผู้บริโภคในการโฆษณา

- การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

- (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
 - (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม
 - (3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
 - (4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
 - (5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)

• การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

• ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(1) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

(2) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

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

- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า ข้อความในการโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณาใด สมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่า ข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้น ต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่า ข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรก็ได้ ให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า การโฆษณาใดฝ่าฝืนข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้กล่าวมา ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (1) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (2) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (3) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (4) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจ

เกิดขึ้นแล้ว ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภค ประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

- ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีเหตุอันควรสงสัยว่า ข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์ เพื่อแสดงความจริงได้ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติการรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่า ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้แก้ไขหรือห้ามการโฆษณาได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรได้รู้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ



3.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 หมวดการ คุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

• ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมึลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่
อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(2) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

(2.1) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือ
ของผู้นำเข้าเพื่อขายแล้วแต่กรณี

(2.2) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำ
เข้า แล้วแต่กรณี

(2.3) ระบุข้อความที่แสดงให้เข้าใจได้ว่าสินค้านั้น
คืออะไร ในกรณีที่สินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิต
ด้วย

(3) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ
วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วัน เดือน ปีที่หมดอายุ ในกรณีเป็น
สินค้าที่หมดอายุได้หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
กำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ประกอบการซึ่ง
เป็นผู้ผลิต เพื่อขายหรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อ
ขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก แล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อน
ขาย และฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในการนี้
ข้อความตามวรรคหนึ่ง (2) และ (3) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์
และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษา”



4.พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภค พ.ศ.2551

องค์กรผู้บริโภค เรียกกฎหมายฉบับนี้ว่า “กฎหมายช่วยฟ้อง” เพราะรับรองสิทธิผู้บริโภคที่สำคัญไว้หลายประการ เช่น

- ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมศาลในกรณีเรียกค่าเสียหาย หากเป็นคดีผู้บริโภค ยกเว้นเรียกค่าเสียหายเกินควร ซึ่งคดีทั่วไปผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 2.5 ของค่าเสียหายแต่ไม่เกิน 200,000 บาท

• ไม่ต้องมีทนาย ไม่ต้องเขียนคำฟ้อง ฟ้องด้วยวาจาได้ เพราะศาลมีเจ้าพนักงานคดีให้การช่วยเหลือผู้บริโภค

• รวดเร็ว เนื่องจากมีเพียงสองศาล และภายใน 30 วัน จะต้องมีการเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย โดยได้มีการจัดตั้งแผนกคุ้มครองผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์เพื่อให้การดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินคดี โดยจะดำเนินการโดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นก็ได้

• ลดเงื่อนไขในการทำนิติกรรมที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หากยังไม่ได้มีการทำสัญญาแต่ผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ผู้บริโภคมีอำนาจบังคับผู้ประกอบการให้จัดทำสัญญาหรือชำระหนี้ตามสัญญาได้

- ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการโดยใช้หลักสุจริต
- ผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอต่อศาลเรียกพยานหลักฐานจากผู้ประกอบมาสืบได้เอง เนื่องจากโดยทั่วไปผู้บริโภคย่อมมีความยากลำบากในการรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งแตกต่างจากคดีทั่วไปที่กำหนดให้ผู้ฟ้องเป็นผู้นำสืบพยานหลักฐาน

- ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำใดๆ ที่ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นสัญญา ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาและสามารถนำมาใช้ในการสืบพยานได้
- ภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภคเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ เนื่องจากโดยทั่วไป ฝ่ายที่มีภาระหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง คือฝ่ายที่ฟ้องคดี แต่เนื่องจากการที่จะให้ผู้บริโภคเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์ย่อมเป็นไปได้โดยยาก เนื่องจากผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ อันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของผู้ประกอบการ ดังนั้น ในคดีผู้บริโภค จึงกำหนดให้ภาระการพิสูจน์ตกเป็นของผู้ประกอบการ

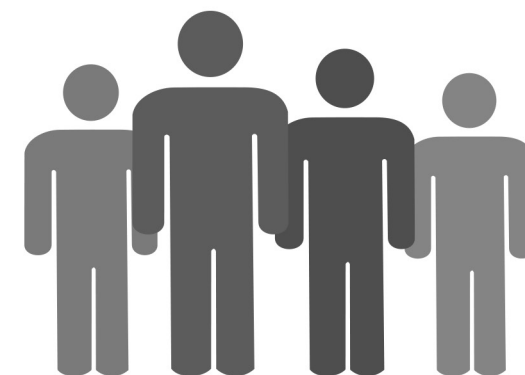
- พินิจพิจารณาเชิงลงโทษ ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงตามที่ศาลเห็นสมควร เมื่อศาลพิพากษาให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย นอกจากผู้บริโภคจะได้รับชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว
- ผลของคำพิพากษาผูกพันบุคคลภายนอกในคดีผู้บริโภค หากผู้ประกอบการแพ้คดีแล้ว และมีการฟ้องผู้ประกอบการเดียวกันในคดีอื่นที่มีข้อเท็จจริงเดียวกัน ผู้ประกอบการอาจจะเป็นผู้แพ้คดีเช่นเดียวกับคำตัดสินในคดีก่อน





รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**

หน่วยงานร้องเรียน ปัญหาอาหาร



หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ

1.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นส่วนราชการ มีฐานะการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติด ให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้ง ผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ

ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภค ให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง เหมาะสมปลอดภัย และคุ้มค่า

รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียนเพื่อปกป้องสิทธิของตนได้ พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

โดยมี กองควบคุมอาหาร คอยทำหน้าที่ดูแลการเฝ้าระวัง เฝ้าระวัง หรือความไม่ปลอดภัยในการบริโภคอาหารของประชาชน ควบคุม กำกับ ดูแล อาหารและการโฆษณาอาหารให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกฎหมาย

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

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

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ

2.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงาน
ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่รับเรื่อง
ราร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อัน
เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ประสานงานกับส่วน
ราชการ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก้ปัญหาที่
ผู้บริโภคร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการ
เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- สายด่วน 1166
- เว็บไซต์ www.ocpb.go.th
- ในส่วนภูมิภาคสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

3.มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)

เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่
ทำงานโดยไม่แสวงหากำไร มีกิจกรรมสนับสนุนงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคหลายประการ เช่น โครงการพัฒนากลไกเฝ้าระวังความ
ปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการตื่นตัวด้านความ
ปลอดภัยอาหารให้กับผู้บริโภค นิทรรศการลาดซื้อ เพื่อเผยแพร่
ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค การสนับสนุน
การรวมกลุ่มของผู้บริโภค การรณรงค์นโยบาย และการใช้กฎหมาย
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

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

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

4.สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

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

5.เครือข่ายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดมหาสารคาม

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 100 หมู่ 16 บ้านหนองแวง ตำบลบริบือ
อำเภอบริบือ 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/>

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

7.เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล

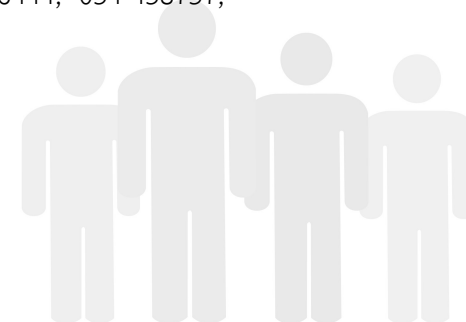
ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

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

8.มูลนิธิพะเยาเพื่อการพัฒนา จังหวัดพะเยา

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

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



หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน

9.สถาบันชุมชนเกษตรยั่งยืน จังหวัดเชียงใหม่

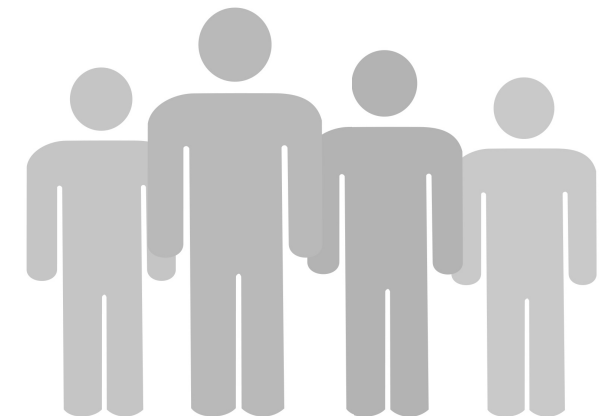
ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

- ที่อยู่ 363 หมู่ที่ 4 ถ.เชียงใหม่-แม่โจ้ 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 อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
- โทรศัพท์/โทรสาร 034-723026
- มือถือ 085-4056114 , 081-2519461
- Email : Samutsongkhramconsumer@hotmail.com
- เว็บไซต์ <http://www.phayaocivil.com>



5

ประเภทของข้อร้องเรียน ด้านอาหารไม่ปลอดภัย

1



พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน
เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทย
การแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น

2



พบโฆษณาโอ้อวด หลอกหลวง
หรือทำให้เข้าใจผิด
ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด

3



พบการผลิต นำเข้า หรือ
ขายผลิตภัณฑ์อาหารปลอม

4



พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์
อาหารที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้
เช่น อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์ สาร
ฟอกขาว หรือกรดซาลิซิลิก เป็นต้น

5



ได้รับอันตรายจากการบริโภคอาหาร
ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีปรุง/วิธีเก็บ
รักษา คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง
ตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

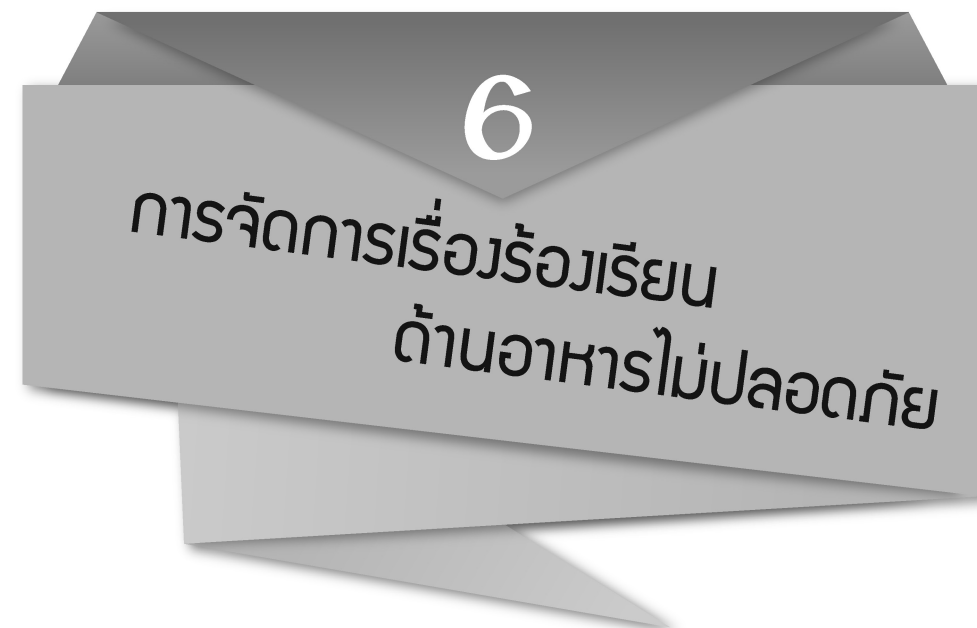
6



พบการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภาครัฐ
ที่ดำเนินงานดูแลความปลอดภัย
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่่มือ



ขอคำปรึกษา



ขอความช่วยเหลือ
ทนายความอาสา



ขอร้องเรียน

ขั้นตอนและระยะเวลา การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

การร้องเรียนปัญหาของผู้บริโภค สามารถแบ่งได้เป็น 3 ข้อ
ร้องเรียนหลักๆ ได้แก่



1.ขอคำปรึกษา

เมื่อผู้บริโภคเข้ามาขอรับคำปรึกษาปัญหาด้านอาหารไม่
ปลอดภัย เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องปฏิบัติดังนี้

- ขั้นที่ 1

ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องทำการสอบถามข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูล
พยานหลักฐาน

- ขั้นที่ 2

เมื่อได้ข้อมูลปัญหาและหลักฐานต่างๆ รอบด้านแล้ว ให้ทำการ
วิเคราะห์ปัญหา แล้วจึงให้คำปรึกษากับผู้ร้อง ในขั้นนี้ควรใช้ระยะเวลา
ดำเนินการไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- ขั้นที่ 3

ต้องมีการติดตามผล หลังจากให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องไปแล้ว
ว่าปัญหาของผู้ร้องได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร

- ขั้นที่ 4

หากผู้ร้องยังไม่ได้ข้อสรุปของปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการต่อ
ในขั้นตอนของการร้องเรียนต่อผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง



2.ขอร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในรับเรื่องเรียนด้านปัญหา
อาหารของผู้บริโภคมีดังนี้

- ขั้นที่ 1

สอบถามข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน ภายในระยะเวลา 7 วัน
นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- ขั้นที่ 2

นำเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ประกอบการ หรือ หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง

- ขั้นที่ 3

เชิญผู้ร้องและผู้ประกอบการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มา
พบกันเพื่อดำเนินการในขั้นตอนเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ควรเกิน 30 วัน
นับตั้งแต่วันที่ได้มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

• ขั้นที่ 4

ติดตามผลหลังการเจรจาไกล่เกลี่ย ภายในระยะเวลา 7 วัน
แต่ไม่เกิน 15 วัน

• ขั้นที่ 5

หากผู้ร้องยังไม่ได้ข้อสรุปของปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการต่อ
ในขั้นตอนของการส่งเรื่องร้องเรียนต่อศาล



3.ขอความช่วยเหลือในการฟ้องร้องเป็นคดีความต่อศาล

ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือใน
การฟ้องร้องเป็นคดีความต่อศาล เรื่องร้องเรียนด้านปัญหาอาหารของ
ผู้บริโภคมีดังนี้

• ขั้นที่ 1

สอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน

• ขั้นที่ 2

นำข้อมูลหลักฐานที่ได้ส่งไปยังศูนย์ทนายอาสา เพื่อนำไป
เขียนเป็นคำฟ้อง

• ขั้นที่ 3

ดำเนินการยื่นเรื่องในชั้นศาลตามรูปคดี

ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค



ขอคำปรึกษา

สอบข้อเท็จจริง
รวบรวมพยานหลักฐาน
และให้คำแนะนำ

ติดตามผล

ยุติ

ไม่ยุติ



ระยะเวลาทั้งหมดจนยุติได้
แต่ไม่เกิน 30 วัน

ขอร้องเรียน

สอบข้อเท็จจริง
รวบรวมพยานหลักฐาน

แจ้งผู้ประกอบการ /
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่เกิน 30 วัน ตามความพร้อม

เชิญเจรจาไกล่เกลี่ย
และ จัดเวทีไกล่เกลี่ย

7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน

ติดตามผล

ยุติ

ไม่ยุติ

ส่งต่อศูนย์ทนายอาสา

ขอความช่วยเหลือ
จากทนายความอาสา

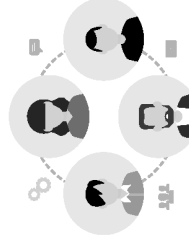
ภายใน 7 วัน

สอบข้อเท็จจริง
รวบรวมพยานหลักฐาน

ศูนย์ทนายอาสาฯ
เขียนคำฟ้อง

ไม่เกิน 60 วัน

ดำเนินการยื่นเรื่อง
ในชั้นศาล ตามรูปคดี



ศูนย์ทนายอาสาผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

หลักเบื้องต้นในการร้องเรียนให้ีได้ผล

1

ข้อมูลต้องครบถ้วน

การมีข้อมูลหลักฐานในเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน จะช่วยให้การร้องเรียนปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเก็บหลักฐาน เมื่อพบเจอปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย ควรเก็บตัวอย่างอาหารที่พบปัญหาไว้ในสภาพที่สมบูรณ์มากที่สุด เช่น หากเปิดปลากะป๋องแล้วพบสิ่งแปลกปลอม หรือเจอนมกล่องที่บูดเสียก่อนวันหมดอายุ ก็ให้เก็บตัวอย่างที่พบปัญหานั้นในสภาพที่พบเจอทันที พร้อมทั้งถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐาน และรีบนำอาหารที่พบปัญหาไปร้องเรียนกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

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

ข้อเรียกร้องต้องมีความชัดเจน

เมื่อพบปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย และ ความเสียหายได้เกิดขึ้น เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และต้องตามความต้องการของผู้ร้อง ผู้ร้องควรตั้งความต้องการของตนเองเอาไว้ เช่น หากพบเจอปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย แต่ไม่ได้ส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย ไม่ได้สร้างความเจ็บป่วยแก่ผู้ร้อง การร้องเรียนก็อาจเป็นส่วนของการชดเชยที่ไม่สูงนัก แต่ทางผู้ประกอบการต้องมีการจัดการปัญหาที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องและผู้บริโภคคนอื่นๆ ได้ แต่หากปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลต่อสุขภาพ ส่งผลต่อการเจ็บไข้ได้ป่วยของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคต้องมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล สูญเสียรายได้ การชดเชยก็ต้องไปเป็นอย่างเหมาะสม ซึ่งเมื่อมีการกำหนดข้อเรียกร้องที่ชัดเจนจะช่วยให้ขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น

2

3

ร้องเรียนให้ถูกต้องกับหน่วยงาน

การร้องเรียนให้ถูกต้องตามหน่วยงาน
ที่รับเรื่องร้องเรียน จะช่วยให้การดำเนินการแก้ไข
ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น
ในกรณีปัญหาอาหารไม่ปลอดภัยสามารถร้องเรียน
ได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

โดยลักษณะปัญหาอาหารที่สามารถร้อง
เรียนได้ที่ อย. มีอย่างเช่น ได้รับอันตรายจากการ
บริโภคอาหารหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งๆ ที่ได้
ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง ตาม
ที่ระบุบนฉลากแล้ว พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่
ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค พบโฆษณา
โอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบความบกพร่องของอาหาร
หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพในเรื่องของการไม่แสดง หรือ
แสดงฉลากไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด
การผลิตหรือจำหน่ายอาหารปลอม เป็นต้น

“ นอกจากนี้ ปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร สามารถ
ร้องเรียนได้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบดูแล

ปัญหาสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหาร
พร้อมบริโภค ไม่สะอาด สกปรก ไม่ปลอดภัย ร้อง
เรียนได้ที่สำนักงานเขตในพื้นที่ กทม. ตามต่าง
จังหวัดร้องเรียนได้ที่สำนักงานเทศบาล

การขายสินค้าอาหารที่มีราคาแพงเกินความเหมาะสม
ร้องเรียนได้ที่ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
เป็นต้น ”

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค Complaint and Legal Assistance Center

แบบฟอร์มการสอบข้อเท็จจริง

หมวด..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เลขที่คำร้อง...../.....
รหัส.....

จุดประสงค์ของการร้องเรียน ☐ ขอคำปรึกษา ☐ ร้องเรียน ☐ ขอใช้ทนาย
ท่านใช้การร้องเรียนผ่านทาง ☐ มาด้วยตนเอง ☐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์
ท่านรู้จักศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจาก
☐ วารสารฉลาดซื้อ ☐ รายการสภาผู้บริโภค ช่อง11 ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ วิทยุ
☐ เพื่อน ☐ www.consumerthai.org ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง
ชื่อ - สกุลผู้เสียหาย.....เพศ.....อายุ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
บ้านเลขที่.....หมู่บ้าน.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
อาชีพ.....email.....โทรศัพท์/โทรสาร.....

☐ ร้องเรียนแทน
ชื่อ-สกุล.....เพศ.....อายุ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
บ้านเลขที่.....หมู่บ้าน.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
อาชีพ.....email.....โทรศัพท์/โทรสาร.....
กรณีมาร้องแทนเพราะเหตุใด.....
เกี่ยวข้องกับผู้ร้องอย่างไร.....
ได้รับคำแนะนำจากใคร.....

อาชีพ รายได้ หน้าที่การงาน ของผู้ต้องการความช่วยเหลือ
อาชีพของผู้ร้อง.....มีเงินเดือนๆละ.....
รายได้พิเศษคือ.....มีรายได้เดือนละ.....
ระดับการศึกษาของผู้ร้อง.....

สภาพปัจจุบันในครอบครัว
☐ โสด ☐ สมรส ☐ ไม่ได้สมรสแต่ใช้ชีวิตคู่โดยเปิดเผย
มีบุตร.....คน บุตรมีรายได้แล้ว.....คน บุตรที่ยังไม่มีรายได้ใครอุปการะเลี้ยงดู.....
ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเดือนละ.....

ข้อมูลผู้ถูกร้อง
ชื่อคู่กรณี/ผลิตภัณฑ์/ผู้ให้บริการ.....ประเภท.....ตั้งอยู่ที่.....
ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์/โทรสาร.....

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**

7

เรื่องจริงอาหารไม่ปลอดภัย
และการจัดการปัญหา

1.อาหารลดราคา หมดอายุแล้ว แต่ยังวางขาย



คุณปานกับแฟนหนุ่มได้ไปเดินหาซื้ออาหาร ที่ห้างเทสโก โลตัส สาขาซีทีพาร์ค บางพลี เวลาประมาณสองทุ่มของวันที่ 12 มกราคม 2552 เดินกันสักพักใหญ่ มาประสบพบเจอกับชุดยำหมู กุ้งสำเร็จรูปจำหน่ายอยู่ เห็นป้ายแจ้งว่า ลดราคาเพียงแค่ชุดละ 20 บาท ไม่รอช้าสายตากวาดไปที่ป้ายราคาเพื่อมองหาวัน ผลิต-วันหมดอายุ ตามคำแนะนำของ ออ. โดยทันที

ฉลากระบุวันผลิตเป็นวันที่ 12 มกราคม 2552 มีวันหมดอายุถัดไปอีก 2 วันคือคือวันที่ 14 มกราคม 2552 เห็นแล้วมั่นใจว่า “ยังสดใหม่” คุณปานกับแฟนหนุ่มจึงตัดสินใจหยิบใส่ตะกร้า 2 ชุดทันทีเพื่อนำไปแบ่งรับประทานคนละชุด กลับมาถึงบ้านยัด

ใส่ตู้เย็นไว้ก่อน มาเปิดอีกทีก็เข้าวันที่ 14 มกราคม เพราะ เกรงว่าของจะหมดอายุเสียก่อน ความจริงถึงได้ปรากฏ เพราะเมื่อแกะห่อชั้นนอกก็พบห่อชั้นในที่เป็นห่อเนื้อหมูแดง ที่จะทำให้ทำยำ มาตกใจกับป้ายฉลากของพราวนทะเลที่ระบุวัน ผลิตวันหมดอายุอีกชั้นหนึ่งแปะอยู่บนซองเนื้อหมูแดง เพราะระบุวันที่ผลิตเป็นวันที่ 17 กันยายน 2551 และวัน หมดอายุเป็นวันที่ 2 ตุลาคม 2551

“ตายแล้ว นี่มันหมดอายุไปตั้ง 3 เดือนแล้วนี่”

คุณปานจึงโทรไปต่อว่าที่โลตัส พนักงานรับสาย บอกว่า “มันเป็นของพราวนทะเลไม่ใช่ของโลตัส”

คุณปานจึงงูมมือแฟนหนุ่มในฐานะพยานไปแจ้ง ความเพื่อเป็นหลักฐานกับสถานีตำรวจท้องที่ ก่อนจะย้อน กลับไปยื่นสำเนาใบแจ้งความที่ห้างโลตัสสาขาดังกล่าวในวัน เดียวกับที่พบความผิดปกติของสินค้านั่นเอง

วันรุ่งขึ้นจึงได้รับการติดต่อจากพราวนทะเลเพื่อขอ รายละเอียดเพิ่มเติมพร้อมคำขอโทษ และได้รับอีเมลชี้แจง ตอบกลับมาใจความสรุปได้ว่า

“การที่ซองหมูแดงที่แพ็คอยู่ด้านในระบุวันหมดอายุ วันที่ 2 ตุลาคม 2551 แต่ที่แพ็คของสินค้ายำระบุวันหมด อายุวันที่ 14 มกราคม 2552 นั้น เกิดจากพนักงานบรรจุ สินค้าเป็นพนักงานใหม่ทำให้หยิบสินค้าสลับแพ็ค โดยนำ

หมูแดงที่ใช้สำหรับจัดเป็นชุดชิมรสชาติมาใส่เป็นชุดยำ ที่มาของหมูแดงชุดนี้ เดิมเป็นสินค้าที่ตั้งใจผลิตแบบ chilled หรือหมูสดแช่เย็น เพื่อนำไปขายในร้านสะดวกซื้อ มีอายุการเก็บ 15 วัน และมีสินค้าเหลือจากยอดสั่งเกิดขึ้นจำนวนหนึ่ง ทางบริษัทผู้ผลิตจึงนำไปผ่านกระบวนการ freeze หรือแช่แข็งเพื่อยืดวันหมดอายุออกไป ผู้ผลิตอ้างว่าเก็บได้นานถึง 18 เดือน แต่ไม่ได้มีการแก้ไขวันผลิตและวันหมดอายุ เนื่องจากตั้งใจให้หมูแดงเหล่านี้จัดเป็นชุดสำหรับให้ชิมรสชาติเท่านั้น ไม่คิดจะเอามาใส่ลงในชุดยำ”

จากคำชี้แจงทำให้คุณปานและแฟนหนุ่มถึงกับอึ้ง แม้ว่าบริษัทผู้ผลิตจะอ้างว่า ได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับคุณปาน แฟนหนุ่ม รวมถึงผู้บริโภคคนอื่นที่หลงซื้อสินค้าเพราะคิดว่าใหม่สดตามฉลากที่แจ้ง ทั้งเทสโกโลตัสและบริษัทผู้ผลิตยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจนใดๆ คุณปานจึงได้ร้องเรียนมาที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเพื่อขอความช่วยเหลือ

แนวทางการแก้ปัญหา

จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ เป็นลักษณะของการนำอาหารที่ไม่สดแล้วมาแสดงฉลากว่าเป็นอาหารสดใหม่ ถือเป็นแสดงฉลากเพื่อลวงหรือพยายามลวงผู้ซื้อให้เข้าใจผิดในคุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้า ผู้ผลิต และผู้จำหน่ายอาจมีความผิดฐานผลิตและจำหน่ายอาหารปลอมตาม พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.2522 ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือนถึง 10 ปีและปรับตั้งแต่ 5,000 บาทถึง 10,000 บาท ซึ่งผู้เสียหายควรแจ้งความดำเนินคดี ส่วนการเรียกค่าเสียหายทางแพ่ง ศูนย์พิทักษ์สิทธิ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้ทำหนังสือไปถึง บริษัท พรานทะเล มาร์เก็ตติ้ง จำกัด และบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่นซิสเต็ม จำกัด ผู้ประกอบการห้างเทสโกโลตัส เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552 ต่อมาวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2552 ผู้บริหารของบริษัทผู้ผลิตอาหารที่พบปัญหาได้มีหนังสือชี้แจงแสดงความรับผิดชอบตอบกลับมา ใจความสรุปได้ว่า

ผู้บริหารของบริษัทผู้ผลิตชี้แจงเพิ่มเติมว่า บริษัทได้ร้องขอให้มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคช่วยประสานงานให้ผู้ร้องมารับเงิน ซึ่งบริษัทยินดีชดใช้เยียวยาค่าเสียหาย เป็นจำนวนเงิน 10,000 บาท มูลนิธิจึงได้มีหนังสือสอบถามไปยังผู้ร้องว่า ยินดีที่จะรับ

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

อาหารสดราคา หมดอายุแล้ว แต่ยังไม่วางขาย

เงินเยียวยาความเสียหายตามที่บริษัทฯ เสนอมาหรือไม่ ได้รับคำ
ตอบจากผู้ร้องว่า ยินดีและพร้อมที่จะถอนแจ้งความบริษัทด้วย
ในที่สุดทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้บริโภคกับฝ่ายเจ้าของสินค้าได้ไปส่ง
มอบเงินกันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่สถานีตำรวจภูธร
บางเสาธง สถานีย่อยในนิคมเมืองใหม่บางพลี เมื่อวันที่ 24
มีนาคม พ.ศ.2552

บริษัทฯ ได้ชี้แจงเรื่องคุณภาพของอาหารว่า ปลอดภัย
เพื่อให้ผู้ร้องเข้าใจความผิดพลาดในกระบวนการบรรจุว่าเนื้อ
หมูแดงดังกล่าวยังไม่หมดอายุแต่สามารถรับประทานได้
เนื่องจากผ่านกระบวนการถนอมสภาพด้วยวิธีแช่แข็งทำให้เก็บ
ได้นาน 18 เดือน แต่ช่องบรรจุระบุวันหมดอายุก่อน เพราะแต่
เดิมผลิตแบบซีล (แช่เย็น) ซึ่งเก็บไว้ได้นาน 15 วัน

ข้อแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่จะใช้สิทธิร้องเรียนเมื่อพบ
อาหารไม่ปลอดภัย หรือติดฉลากไม่ตรงตามความเป็นจริง สิ่ง
ที่ควรทำคือให้เร่งดำเนินการคือการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานที่
เกี่ยวข้อง ด้วยการถ่ายรูป มีพยานบุคคล หรือการแจ้งความไว้
เป็นหลักฐานโดยทันทีเพื่อป้องกันการถูกกล่าวหาว่าเป็นการร้อง
เรียนที่มีเจตนาไม่ชอบ และประสานไปยังผู้ขายหรือผู้ผลิตให้รับ
ผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่นอาจให้มาตรการแก้ไข
ปัญหาที่ชัดเจน และควรมีการเรียกค่าเสียหายที่ชัดเจนตาม
สมควร

“

ข้อแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่จะใช้สิทธิร้องเรียน
เมื่อพบอาหารไม่ปลอดภัย หรือ
ติดฉลากไม่ตรงตามความเป็นจริง
สิ่งที่ควรทำคือให้เร่งดำเนินการ คือ
การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
ด้วยการถ่ายรูป มีพยานบุคคล
หรือการแจ้งความไว้เป็นหลักฐานโดยทันที
เพื่อป้องกันการถูกกล่าวหา
ว่าเป็นการร้องเรียนที่มีเจตนาไม่ชอบ
และประสานไปยังผู้ขายหรือผู้ผลิตให้รับผิดชอบ
ในความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่นอาจให้มาตรการแก้ไข
ปัญหาที่ชัดเจน และควรมีการเรียกค่าเสียหายที่
ชัดเจนตามสมควร ”

2. ลูกกำราเมนท้องร่วงรุนแรง

เหตุอาหารเป็นพิษ



ครอบครัวของคุณแพรวพรรณได้รับประทานอาหารที่ร้าน ราเมนชื่อดัง สาขาเทสโก้ โลตัส พระราม 3 โดยสั่งอาหารมารับประทานทั้งหมด 6 รายการ คือ ซารุเซ็ง ที่ประกอบด้วย ซารุราเมนและเกี้ยวซ่า 2 ชุด , อะจังเมน , เนงิเรเมน และทาโกะยากิ อย่างละ 1 ชุด นอกจากนี้ยังมีน้ำดื่มยี่ห้อน้ำทิพย์ 2 ขวดและน้ำแข็งเปล่า 3 แก้ว โดยคุณแพรวพรรณรับประทานเกี้ยวซ่าและทาโกะยากิ สามีรับประทานซารุเซ็ง อะจังเมนและเนงิเรเมน ส่วนลูกสาวรับประทานซารุ ราเมน

หลังจากนั้น ในวันที่ 10 มีนาคม 2552 คุณแพรวพรรณและสามีเริ่มมีอาการท้องร่วง ถ่ายเป็นน้ำอย่างต่อเนื่องหลายครั้ง จนถึงเวลาตีห้า พร้อมอาเจียนมีเลือดปน ในขณะที่ลูกสาวอาเจียนถึง 3 ครั้ง (และมาถ่ายท้องที่โรงพยาบาลอีก 3 ครั้ง) ทั้งหมดถูกส่งเข้าโรงพยาบาล ผลการวินิจฉัยของแพทย์พบว่ามีเชื้อบิดชนิดเฉียบพลันและรุนแรงที่ลำไส้ใหญ่ โดยตัวคุณแพรวพรรณมีอาการรุนแรงที่สุดกว่าทุกคน คือมีอาการท้องร่วงถึงเวลา 6 โมงเช้าของวันที่ 12 มีนาคม 2552 รวม 3 วันนับตั้งแต่วันที่รับประทานอาหารชุดพิเศษจากราเมนร้านดังกล่าว

ต่อมาคุณแพรวพรรณได้ทำเรื่องร้องเรียนไปที่สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ตั้งของห้างฯ ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตยานนาวา ได้ทำการตรวจสอบสุขลักษณะของร้าน และทำการสุ่มเก็บตัวอย่างอาหาร น้ำแข็งและน้ำดื่มจากร้านอาหารดังกล่าว เพื่อไปตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการจำนวน 10 รายการ ผลปรากฏว่ามีอาหารถึง 7 ตัวอย่างที่ไม่อยู่ในค่ามาตรฐานที่กำหนด ซึ่งแสดงว่าอาจมีการปนเปื้อนเชื้อแบคทีเรียในลำไส้หรือจุลินทรีย์อื่นๆ ที่เป็นพิษจนทำให้เกิดโรคหรืออาการเจ็บป่วยในผู้บริโภคได้ อาหารที่ตกมาตรฐาน 7 รายการคือ

ลูกกำราเมนท้องร่วงรุนแรง เหตุอาหารเป็นพิษ

บะหมี่(ซารุเซ็ง) , บะหมี่และน้ำซุป (ฮะจังเมน), เนจิเรเมน , ทาโกะยากิ , ซาฮัง(ข้าวผัดหมอบชีอิ้วญี่ปุ่นไข่) , ทารามาเอน(บะหมี่แห้งราดซอสหมูทันตัม) และ ดาโมะนิราเมน (บะหมี่น้ำหน้าเป็ดพะโล้และเห็ดหอม) นอกจากนี้ยังพบว่าน้ำแข็งหลอดที่จำหน่ายในร้านไม่อยู่ในมาตรฐานอีกด้วย

คุณแพรวพรรณได้พยายามเรียกร้องให้ทางร้านราเมนดังกล่าวแสดงความรับผิดชอบด้วยการชดใช้ค่าเสียหาย ซึ่งส่วนใหญ่คือค่ารักษาพยาบาลของสามคนพ่อแม่ลูกจำนวนห้าหมื่นกว่าบาท แต่ไม่มีคำตอบใดๆ จากทางร้าน จึงได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเพื่อขอความช่วยเหลือ



แนวทางการแก้ปัญหา

ข้อเท็จจริงในทางกฎหมาย การผลิตและจำหน่ายอาหารของร้านราเมนที่พบปัญหา อาจเข้าข่ายเป็นการผลิตและจำหน่ายอาหารไม่บริสุทธิ์ตามพ.ร.บ.อาหาร พ.ศ.2522 ผู้กระทำผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 2 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งเป็นโทษทางอาญาที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการต่อไป ส่วนความรับผิดชอบในทางแพ่งนั้นมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้ติดต่อประสานงานไปยังบริษัทเจ้าของร้านราเมนดังกล่าว เพื่อเรียกร้องให้แสดงความรับผิดชอบด้วยการชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ร้องตามสมควร



3. ชื้อนมผงมอด



เมื่อต้นเดือนสิงหาคม 2553 สองสามีภรรยาคนหนึ่งเล่าว่าเมื่อเดือนธันวาคม 2552 ได้ไปชื้อนมผงสำหรับทารกและเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 6 เดือนถึง 3 ปี ยี่ห้อซิมิแลค เกน แอดวานซ์ ขนาดบรรจุ 900 กรัม จำนวน 2 กระป๋อง ราคากระป๋องละ 341 บาทกับห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาปทุมธานี เหตุที่ชื้อเพราะเคยเห็นโฆษณาจึงตัดสินใจเลือกให้ลูกกินตั้งแต่อายุ 6 เดือน

เมื่อเปิดหนึ่งในกระป๋องนมที่ชื้อมาใหม่เพื่อเตรียมชงนมให้ลูกกิน แต่ต้องตกใจเป็นอย่างมากเมื่อเปิดกระป๋องนม เพราะพบเนื้อมดในกระป๋องมีสีน้ำตาลเข้มทั้งหมดแทนที่จะเป็นสีขาวเหลืองอย่างที่คุ้นเคย แต่สิ่งที่สร้างความขยะแขยงไปกว่านั้นคือ มีตัวแมลงเล็กๆ คล้ายตัวมอดเดินไต่ย้วยปะปนอยู่ในเนื้อมดเต็มไปหมด

เห็นสภาพเนื้อมดอย่างนั้นแล้วจึงรีบนำฝากระป๋องนม ปิดนมกระป๋องนั้นทันที แล้วคว้านนมผงอีกกระป๋องที่เหลืออยู่มาเปิดตรวจสอบเช่นกัน โชคดีไม่พบความผิดปกติใดๆ แม้จะคลางแคลงใจว่าจะมีอะไรอยู่ในกระป๋องนมที่เหลืออยู่หรือไม่ แต่ไม่มีทางเลือกเนื่องจากยังเข้าตรู่มากและนมหมดไม่เหลืออยู่ในบ้านเลย จึงจำเป็นต้องใช้นมในกระป๋องที่เหลืออยู่นั้นชงนมให้ลูกกิน

วันนั้นพ่อแม่ลูกอ่อนทั้งสองก็อยู่ไม่สุข เห็นแต่ภาพแมลงย้วยเยื้อในกระป๋องนมเต็มไปหมด จึงได้นำนมกระป๋องที่เกิดปัญหามาตรวจสอบกันอย่างละเอียดอีกครั้ง จึงพบว่าบริเวณปากกระป๋องนมมีการบุบ ซึ่งในตอนนั้นที่ชื้อมานั้นไม่สังเกต

ชื้อนมผงมอด



เห็นเพราะห้างสรรพสินค้าจะมีการใส่ที่ครอบป้องกันการขโมยไว้ บริเวณปากกระป๋อง และในวันที่ซื้อเท่าที่เห็นบนชั้นวางสินค้าก็ เหลือนมยี่ห้อนี้เพียง 2 กระป๋องเท่านั้น

เมื่อได้รายละเอียดคร่าวๆ แล้ว จึงโทรศัพท์ไปที่คอล เซนเตอร์ของบริษัทผู้นำเข้านมคือ บริษัท แอ็บบอต ลาบอเรตอรีส จำกัด เพื่อขอให้พนักงานไปตรวจว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น ซึ่งต่อมา บริษัทแสดงความรับผิดชอบโดยแจ้งว่าจะเปลี่ยนนมกระป๋องใหม่ มาให้ และมอบกระเช้าของขวัญเพื่อเป็นการแสดงน้ำใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมรับตัวอย่างนมไปตรวจ ในวันเดียวกันได้มีการร้องเรียนไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีซึ่งเป็นที่ตั้งของ ห้างสรรพสินค้าแห่งนั้น และยังได้ร้องเรียนไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) อีกด้วย

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ 2553 บริษัทแอ็บบอตได้มีจดหมายยืนยันถึงกระบวนการผลิตนมที่มีมาตรฐานและมีการตรวจสอบคุณภาพการผลิตอย่างสม่ำเสมอ และได้กล่าวถึงกรณีเกี่ยวกับกระป๋องที่บุบว่า ผลิตภัณฑ์รุ่นนี้พบว่ามีมาตรฐานคุณภาพสูงในขณะที่ได้รับอนุญาตให้ปล่อยสินค้าเพื่อจำหน่ายจากโรงงาน

อาจเป็นไปได้ที่กระป๋องถูกทำให้เสียหายระหว่างขนส่ง หรือ ขณะเก็บรักษาก่อนจำหน่าย หรือหลังจำหน่าย

หลังได้รับจดหมายพ่อแม่ลูกอ่อน เห็นว่ายังไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนว่ามีแมลงเข้าไปอยู่ในกระป๋องนมได้อย่างไร ก็เฝ้ารอติดตามผลการร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่อยมา ส่วนนมที่ซิงให้ลูกกินนั้นได้เปลี่ยนยี่ห้อใหม่หลังเกิดปัญหาไม่นาน

แนวทางการแก้ปัญหา

พ่อแม่ลูกอ่อนสองท่านนี้ได้นำปัญหานี้มาร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิฯ จึงได้นัดผู้แทนของห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส คือ บริษัท เอก-ชัย ดริสทธิวิวัฒน์ ซิสเทม จำกัด และบริษัทแอ็บบอต เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค และได้ส่งตัวอย่างนมผงไปที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 อุบลราชธานี เพื่อทำการตรวจสอบ

ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ประกอบการทั้งสองได้มี
โอกาสชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริโภคและรับที่จะนำข้อมูลจาก
ปัญหาที่เกิดขึ้นไปพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการประกอบการให้
ดียิ่งขึ้นต่อไป พร้อมจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้บริโภคร่วมกันเป็น
เงินทั้งสิ้น 50,000 บาท โดยแบ่งจ่ายบริษัทละ 25,000 บาท

ส่วนผลการตรวจสอบศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7
ได้ความว่า แมลงที่พบในนมผงที่ส่งมาตรวจสอบนั้น เป็นแมลง
ชนิดเดียวกัน มีชื่อเรียกเป็นภาษาไทยว่า มอดแป้ง เป็นแมลงใน
วงศ์ Tenebrionidae อันดับ Coleoptera ชื่อวิทยาศาสตร์คือ
Tribolium spp.

มอดแป้งเป็นแมลงขนาดเล็ก มีสีน้ำตาลแดง มักพบ
ตามบริเวณที่แห้ง นอกจากนี้อาจพบในผลิตภัณฑ์อาหารแห้งที่
เก็บรักษาไว้ มอดแป้งเป็นศัตรูในโรงเก็บ และพบทำลาย
ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาจากเมล็ดธัญพืช...

ในส่วนนี้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้
ตั้งข้อสันนิษฐานว่า การที่ปากกระป๋องมีรอยบุบก่อนจะถึงมือผู้
บริโภคอาจทำให้เกิดการฉีกขาดของแผ่นวัสดุที่ปิดกั้นบริเวณปาก
กระป๋องเป็นรูรั่วที่เล็กมาก ทำให้มอดแป้งที่อาจเกาะกินอยู่กับสินค้า
ผลิตภัณฑ์ประเภทธัญพืชซึ่งเก็บรักษาอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียง
น่าจะเล็ดลอดเข้าไปอยู่อาศัยทำมาหากินกับนมผงที่กระป๋องมีรอย
บุบนี้ได้ และหากพนักงานของผู้ประกอบการไม่ตรวจสอบให้ดีและ
คัดแยกออกไป นมกระป๋องนี้จึงถึงมือผู้บริโภคในท้ายที่สุดได้



4.นมยูเอชทีบูด จะเรียกค่าเสียหายได้หรือไม่



เดือนพฤษภาคม 2553 คุณวัลภาซื้อผลิตภัณฑ์นมโพรโมสต์ ยูเอชที รสสตรอเบอร์รี่ ขนาด 225 ซีซี จำนวน 1 แพ็ค ที่ห้างกาฬสินธุ์พลาซ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อนำนมยูเอชทีกลับมาถึงบ้าน จึงได้นำไปแช่ในตู้เย็นเตรียมไว้ให้ลูกกิน ลูกชายคนเล็กวัย 3 ขวบของคุณวัลภา ได้หยิบนมจากตู้เย็นมาดื่ม เพียงแค่ครั้งแรกที่ดูดจากหลอด เจ้าตัวน้อยทำหน้าเบะหันไปบอกพี่สาวทันทีว่า “นมบูด”

ลูกสาวคนโตของคุณวัลภาจึงนำนมกล่องนั้นทิ้ง และบอกให้คุณวัลภาทราบว่า น้องคนเล็กเจอนมบูดหนึ่งกล่องในเย็นวันนั้นทันที คุณวัลภาไม่ได้ว่าอะไรคิดว่าอาจเป็นไปได้ที่นมจะเน่าเสียบ้าง ไม่อยากจะร้องเรียนให้เสียเวลา

แต่พอวันต่อมา คุณวัลภาได้นำนมกล่องที่ซื้อมาเปิดดื่มด้วยตนเอง พบว่านมกล่องที่สองก็บูดเสียเช่นกัน เมื่อหยิบกล่องที่สามขึ้นมาดูเพื่อพิสูจน์ว่าจะบูดอีกหรือเปล่า คุณวัลภาไม่ผิด

หวัง เพราะดูดีปู้รู้ทันที่ว่าบูดเหมือนกัน คว่ากล่องที่สี่มาดูอีกก็บูดอีก

เมื่อได้บทสรุปว่านมที่ซื้อมาจากห้างบูดเสียทั้งแพ็ค ตรวจดูวันหมดอายุระบุ 11/11/10 หรือวันที่ 11 พฤศจิกายน 2553 ซึ่งยังไม่ถึงกำหนดหมดอายุอีกหลายเดือนในขณะนั้น



นมยูเอชทีบูด จะเรียกค่าเสียหายได้หรือไม่

แนวทางการแก้ปัญหา

การที่นมปรุงแต่งซึ่งบรรจุอยู่ในกล่องที่ปิดสนิทเกิดการเน่าเสียก่อนถึงกำหนดวันหมดอายุ ปัญหานี้อาจเกิดจากการผลิต การบรรจุ หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งเป็นลักษณะของอาหารไม่บริสุทธิ์ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ที่ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย ผู้ที่ฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จึงได้มีจดหมายถึงกรรมการผู้จัดการบริษัท ฟรีสแลนด์ ฟู๊ดส์ โพรโมสต์(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ผลิตและจัดจำหน่ายนม “โฟร์โมสต์” และกรรมการผู้จัดการบริษัท กาฬสินธุ์พลาซ่า จำกัด ในฐานะผู้จำหน่ายสินค้า ให้ร่วมกันตรวจสอบในปัญหาที่เกิดขึ้นและพิจารณาเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งต่อมาผู้บริโภคได้พิจารณาเรียกค่าเสียหายเป็นเงิน 5,000 บาทโดยหวังให้

ผู้ประกอบการธุรกิจจะได้มีความระมัดระวัง ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าของตนให้มากยิ่งขึ้น

ไม่นานตัวแทนของ บริษัท ฟรีสแลนด์ ฟู๊ดส์ โพรโมสต์ ได้นำผลิตภัณฑ์จำนวนหนึ่งไปมอบให้แก่ผู้ร้องเพื่อแทนคำขอบคุณสำหรับการแจ้งข้อมูล ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นบริษัทฯ รับที่จะนำข้อมูลและตัวอย่างผลิตภัณฑ์ไปตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยืนยันว่า บริษัทฯ ทำงานด้วยความตั้งใจที่จะมอบ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ผู้บริโภคอย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน ด้วยระบบเครื่องมือตรวจสอบที่ทันสมัยผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ทั้ง GMP, HACCPs, ISO 9001 และ ISO 22000 และในเวลาต่อมา บริษัท ฟรีสแลนด์ ฟู๊ดส์ โพรโมสต์ฯ ได้รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของผู้บริโภคเพิ่มเติม ด้วยการจ่ายเงินเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นจำนวน 5,000 บาท



5.ทนไม่ไหว !

นมข้น เจอปนเปื้อนซ้ำซาก



เดือนมกราคม 2554 คุณนันทวัน พบปัญหาในนมข้นหวานตรามะลิที่ซื้อมาใช้ ซึ่งเป็นแบบมา 1 แพ็ค 6 กระป๋อง โดยวันหมดอายุแล้วระบุไว้ที่กลางเดือนธันวาคม 2554 เมื่อเปิดกระป๋องเอานมออกจนหมดกระป๋อง ปรากฏว่าในนมข้น 6 กระป๋อง มีอยู่กระป๋องหนึ่งที่ในนมข้นมีก้อนสีเขียวคล้ายเชื้อราปนเปื้อนมาด้วย จึงแจ้งไปที่บริษัท อุตสาหกรรมนมไทย จำกัด ผู้ผลิตนมตรามะลิเพื่อนำสินค้ากลับไปตรวจสอบ

บริษัท อุตสาหกรรมนมไทยฯ ได้ตรวจสอบสินค้าแล้วแจ้งกลับมาว่าคุณนันทวันว่า เครื่องจักรขัดข้องระหว่างการบรรจุ ทำให้อากาศเข้าไปในกระป๋องนม จึงทำให้เกิดเชื้อราขึ้น บริษัทฯ ชดเชยความเสียหายของคุณนันทวันด้วยการเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่

“พอเราได้รับคำชี้แจงและเอาสินค้ามาเปลี่ยนให้ใหม่แล้ว ก็ไม่ติดใจอะไรก็ซื้อนมยี่ห้อนี้ใช้ต่อมาอีกค่ะ”

ต่อมาในราวปลายเดือนกรกฎาคม 2554 คุณนันทวันได้ซื้อนมข้นมะลิมาใช้เหมือนเคยจำนวน 1 แพ็ค พอต้นเดือนสิงหาคมจึงนำมาเปิดพบกระป๋องหนึ่งเจอก้อนสีเขียว สีส้ม สีเหลือง และสีดำที่ก้นกระป๋อง โดยที่นมข้นยังไม่หมดอายุ จึงโทรแจ้งไปที่บริษัทอุตสาหกรรมนมไทยฯ

“พนักงานบอกว่า นมยังสามารถบริโภคได้”

คุณนันทวันเธอก็เชื่อ อีกไม่กี่วันต่อมาเธอเปิดนมข้นกระป๋องใหม่มาใช้อีกครั้ง คราวนี้พบปัญหาในลักษณะเดิมทีเดียว 2 กระป๋อง คือมีก้อนสีดำตามตะเข็บกระป๋องด้านใน และมีสนิมขึ้นด้วย

ทนไม่ไหว ! นมข้น เจอปนเปื้อนซ้ำซาก

“เคยเอากระป๋องแช่น้ำไต้ต้มครั้งเดียวกระป๋องเดียว และก็ใช้น้ำแค่นี้ดื่บกัันกระป๋องเท่านั้นพอกันมดได้กระป๋องที่ แช่น้ำก็มีสนิมเกิดขึ้นด้วย แต่กระป๋องอื่นไม่เคยเอากระป๋องแช่น้ำเลยคะก็มีปัญหาเห็นเป็นก้อนสีดำๆ ในนม”

คุณนันทวันได้ถ่ายรูปเก็บไว้เป็นหลักฐาน และทำหนังสือแจ้งไปที่บริษัทอุตสาหกรรมนมไทยฯ ให้นำนมข้นที่เปิด และที่ยังไม่เปิด ไปตรวจสอบพร้อมกับขอให้ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นทันที

ประมาณปลายเดือนสิงหาคม 2554 บริษัท อุตสาหกรรมนมไทยฯ มีหนังสือชี้แจงกลับมาว่า ปัญหาคราบดำที่ตะเข็บกันประป่อง น่าจะเกิดจากคุณภาพกระป๋องบาง กระป๋องที่มาจากซัพพลายเออร์ ได้เสนอให้ผู้บริหารพิจารณา ปรับปรุงคุณภาพกระป๋องโดยการเคลือบกระป๋องด้านใน ตามมาตรฐานการผลิตกระป๋องบรรจุอาหาร เพื่อป้องกันปัญหาคราบดำแบบ 100% ส่วนปัญหาสนิมที่กันกระป๋องนั้น น่าจะเกิดจากการนำกระป๋องนมไปแช่น้ำ ตามมาตรฐานการจัดเก็บสินค้าให้จัดเก็บสินค้าไว้ในที่แห้งและสะอาด หากกระป๋องบรรจุผลิตภัณฑ์เปียกน้ำหรืออยู่ในสภาพที่ชื้น อาจทำให้เกิดสนิมได้ง่าย

พร้อมกับคำชี้แจงครั้งนี้ บริษัท อุตสาหกรรมนมไทยฯ ได้มอบนมข้นให้ใหม่จำนวน 18 กระป๋อง ไม่กี่วันต่อมาเมื่อเปิด ใช้นมข้นกระป๋องตรามะลิอีกครั้งก็พบก้อนสีเหลือง สีส้มและสีของนมไม่ขาวเหมือนทุกครั้งและยังเหนียวข้นผิดปกติอีก เมื่อแจ้งไปที่บริษัทฯ ก็ได้รับคำแนะนำให้เปลี่ยนมาใช้นมกล่องยูเอชทีแทน พร้อมทั้งได้นำนมยูเอชทีมาให้คุณนันทวันจำนวน 3 ลัง

เมื่อเจอปัญหาต่อเนื่องถึง 4 ครั้ง คุณนันทวันก็หมดความอดทน จึงร้องเรียนมาให้ทางมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคช่วยเหลือ

แนวทางการแก้ปัญหา

ตาม พรบ.อาหาร พ.ศ.2522 กำหนดไว้ว่าอาหารที่มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจือปนอยู่ด้วย หรือเป็นอาหารที่ได้ผลิต บรรจุ หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ

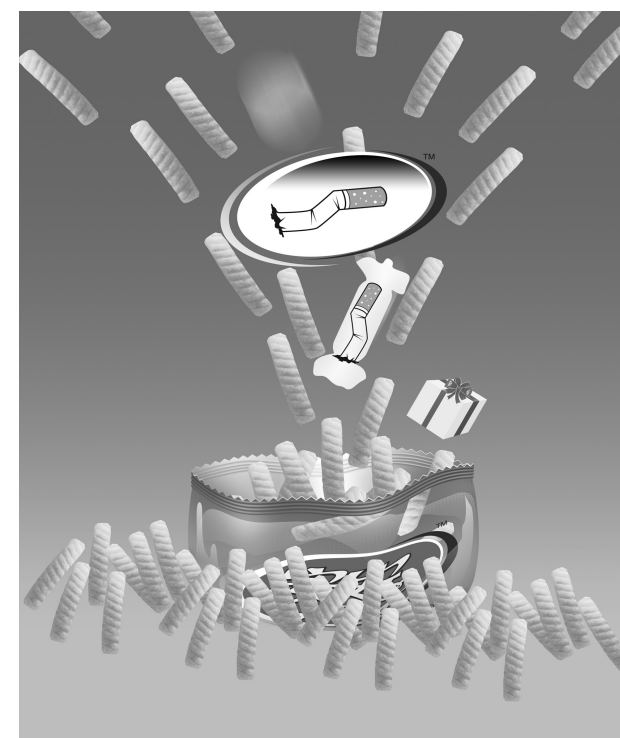
หรือ อาหารที่มีภาชนะบรรจุประกอบด้วยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพ อาหารที่มีลักษณะข้างต้นให้ถือว่าเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์

ดังนั้น จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏลักษณะการเสียของนมข้นที่มีการร้องเรียนก็อาจเข้าข่ายของอาหารไม่บริสุทธิ์ ซึ่งห้ามไม่ให้ผลิตหรือจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค ผู้ใดฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาในความเสียหายที่เป็นธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ มูลนิธิฯ จึงได้เชิญตัวแทนบริษัทอุตสาหกรรมนมไทย ผู้ผลิตสินค้า และตัวแทนบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด(มหาชน) ในฐานะผู้จำหน่ายสินค้า เข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้เสียหาย และท้ายที่สุดบริษัทอุตสาหกรรมนมไทยได้ยินยอมชดเชยเยียวยาความเสียหายให้กับคุณนันทวันเป็นเงินรวม 30,000 บาท



6.ก้นบุหรี่ปริศนา ในขนมข้าวเกรียบกุ้ง



วันที่ 31 ธันวาคม 2554 คุณชุตินันท์ ได้เดินทางเข้าตัวอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย เพื่อไปหาซื้อสินค้าเข้าร้าน และได้ซื้อขนมกรุบกรอบจากร้านนารัฐพาณิชย์หลายรายการ ในจำนวนนั้นมีขนมกรุบกรอบ ชื่อข้าวเกรียบกุ้งจำนวน 12 ถุง ราคารวม 48 บาท เพื่อซื้อเอามาแบ่งขายต่ออีกที

วันหนึ่งมีคนในหมู่บ้านมาซื้อข้าวเกรียบกุ้งไป 1 ถุง แล้วก็ซื้อขนมกรุบกรอบยี่ห้ออื่นๆ ไปอีกหลายห่อ แต่พอตกตอนเย็นลูกค้าก็เอาขนมข้าวเกรียบกุ้งมาคืน บอกว่ามีเศษกันบูทรีปรีคณาอยู่ในถุงด้วย

เมื่อคุณชุดินันท์ เอาขนมมาดูอย่างละเอียด พบว่าซองไม่มีร่องรอยฉีกแฉะ ซึ่งถุงขนมเป็นพลาสติกใส ก็เห็นเศษกันบูทรีที่สับแล้วปนมาในขนมด้วย ถ้าไม่สังเกตให้ดีจะไม่เห็น เพราะสีและขนาดของกันบูทรีใกล้เคียงกับสีและรูปทรงของขนมข้าวเกรียบกุ้งมาก

หลังจากนั้นคุณชุดินันท์จึงได้นำขนมถุงดังกล่าวไปแจ้งความกับสถานีตำรวจเพื่อให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน และได้ส่งขนมถุงนี้พร้อมภาพถ่ายและสำเนาบันทึกประจำวันของสถานีตำรวจร้องเรียนมาที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อขอความช่วยเหลือ

แนวทางการแก้ปัญหา



เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว เห็นว่าเรื่องนี้อาจเข้าข่ายการผลิตและจำหน่ายอาหารไม่บริสุทธิ์หรืออันอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคได้ มูลนิธิฯ จึงได้มีหนังสือถึงห้างส่วนจำกัด วิชัยพาณิชย์ ฟู้ด โปรดักส์ ในฐานะผู้ผลิต และเจ้าของร้านนราพาณิชย์ในฐานะผู้จำหน่าย เพื่อขอให้ร่วมกันพิจารณาเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามสมควร

หจก.วิชัยพาณิชย์ ฟู้ด โปรดักส์ ได้มีหนังสือชี้แจงกลับมาที่มูลนิธิฯ ว่า ได้ตรวจสอบดูแล้วว่าเป็นความผิดพลาดและเล่นเลอะของพนักงานที่บรรจุข้าวเกรียบลงในซองให้ถูกสุขลักษณะ ทางหจก.วิชัยพาณิชย์ ฟู้ด โปรดักส์ ได้จัดการว่ากล่าว ตักเตือนพนักงานดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และ หจก.วิชัยพาณิชย์ ฟู้ด โปรดักส์ ยินดีเยียวยาค่าเสียหายให้แก่คุณชุดินันท์เป็นจำนวนเงิน 10,000 บาท และทาง หจก.วิชัยพาณิชย์ ฟู้ด โปรดักส์ ได้จัดการเรียกเก็บคืนสินค้าชุดนั้นกลับจากร้านค้า



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**

8

กรณีศึกษา วิธีการรับเรื่องร้องเรียน ด้านอาหาร



กรณีศึกษาที่ 1 น้ำผลไม้พร้อมดื่ม มีสิ่งเจือปนภายในกล่อง



ขั้นที่ 1 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

นางจงกล กิตติโยภาส อายุ 46 ปี อาชีพ แม่บ้านได้เข้ามาที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อมาขอคำปรึกษาในการดำเนินคดีผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ หลังจากที่พบว่าน้ำผลไม้พร้อมดื่มบรรจุกล่องที่ซื้อมาทาน

ไปได้ประมาณน้ำ 3 ส่วน 4 เหลือ 1 ส่วน แล้วนำที่เหลือเก็บแช่ตู้เย็นไว้ เมื่อจะนำที่เหลือมาทานต่อให้หมด โดยเทน้ำผลไม้จากกล่องใส่แก้ว พบว่ามีผงสีขาวเหลืองและสีเขียวเป็นผงลอยเหนือน้ำอยู่ในแก้ว เมื่อเปิดกล่องดู ก็เห็นเป็นเศษสิ่งปนเปื้อนเป็นลักษณะคล้ายเศษถุงมือยางสีเขียวนอนอยู่ก้นกล่องน้ำผลไม้ จึงได้โทรไปแจ้งที่บริษัทผู้ผลิตน้ำผลไม้ยี่ห้อที่พบปัญหา ทางบริษัทได้ส่งเจ้าหน้าที่มารับกล่องผลไม้ที่บ้าน แต่ทางบริษัทไม่ได้รับผิดชอบคดีใดๆ ต่อมาจึงได้ดำเนินการฟ้องคดีผู้บริโภค โดยได้ปรึกษาเจ้าพนักงานคดีของศาลแพ่งธนบุรี



ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณาว่า เป็นการร้องเรียน หรือการขอคำแนะนำจากคำถามของผู้บริโภค

คำถามที่ 1 จำเป็นต้องมีนายเป็นทนายหรือไม่

เนื่องจากผู้ร้องได้ดำเนินฟ้องคดีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นกรณีนี้ จึงเป็นเพียงกรณีการขอคำแนะนำ และต้องการให้ช่วยยืนยันหรือตอบคำถาม 2 คำถามเท่านั้น

คำตอบเรื่องการใช้ทนายที่ปรึกษานั้น เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า **คดีนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ทนาย** เพราะผู้ฟ้องคดี ฟ้องศาลแพ่งธนบุรี โดยใช้กฎหมาย พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคสามารถฟ้องด้วยวาจา ไม่ต้องใช้ทนาย โดยศาลจะใช้กระบวนการไต่สวนในการดำเนินคดี

คำถามที่ 2 คดีนี้ถือเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่

คดีนี้ถือเป็นคดีผู้บริโภค อ้างอิงจาก พรบ.วิธีพิจารณา
คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

“คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

- คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทน
ผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบ
ธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่อง
มาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ
- คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบความ
เสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตาม
พระราชบัญญัตินี้

“สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า

- สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้
ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการ
ออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือ
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน
ตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะ
การใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้า อันพึง
คาดหมายได้



หลักการของการใช้วิธีกฎหมายพิจารณาคดีผู้บริโภค

1. การฟ้องคดีในคดีผู้บริโภค สามารถฟ้องได้ในศาลที่เกิดเหตุ หรือ
ที่อยู่ของจำเลย ซึ่งในกรณีนี้ ต้องพิจารณาว่า ใช้สินค้าที่ใด ความเสียหายเกิด
ขึ้นที่นั่น ในกรณีนี้ คงเป็นที่บ้านที่เกิดเหตุของคุณจงกล หรือที่อยู่ของบริษัท
ทิพย์โก้ ซึ่งการฟ้องศาลแพ่งธนบุรี ของผู้บริโภคในครั้งนี้ เนื่องจากพิจารณา
เพียงค่าเสียหายในเรียกร้องทางคดี หากศาลชี้ว่าฟ้องผิดศาล ก็เพียงให้ผู้ร้อง
ไปฟ้องศาลที่ถูกต้องเท่านั้น ก็สามารถฟ้องคดีต่อไปได้

2. การฟ้องคดีผู้บริโภค ไม่ควรถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมศาล แต่ศาล
อาจจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้หากพิจารณาว่า การเรียกค่าเสียหายสูงเกิน
ควร อาจสั่งให้ผู้ร้องต้องจ่ายค่าธรรมเนียมศาล เหมือนคดีแพ่งทั่วไปได้
เพราะไม่ต้องการให้มีการค้าความ

3. การเรียกค่าเสียหายชดเชย ศาลจะพิจารณาดูจากหลักฐานและ
มูลเหตุที่เกิดขึ้นเป็นองค์ประกอบในการพิจารณา ดังนั้นเมื่อมีการพิจารณา
ควรเตรียมข้อมูลรองรับว่า ค่าเสียหายที่ฟ้องร้องมีความเหมาะสมสอดคล้อง
กับความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างไร เพื่อตอบคำถามของศาลในการดำเนินคดี



ขั้นตอนที่ 3 โทรศัพท์แจ้งคำตอบผู้ร้อง

ดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอคำปรึกษาทราบเกี่ยวกับคำตอบตามข้อมูลข้างต้น และอธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้ร้องมีข้อสงสัย หรือไม่มั่นใจสามารถโทรศัพท์เข้ามาสอบถามได้ตลอด และขอความร่วมมือผู้ร้องให้แจ้งผลหากมีความคืบหน้าทางคดี ถือว่าการให้คำปรึกษาเป็นอันยุติ

เทคนิคพิเศษ

“ไม่จำเป็นต้องตอบตามที่ถามทั้งหมด”

จากกรณีศึกษานี้จะเห็นว่าในกรณีนี้ ถึงแม้จะถามเพียงสองคำถาม แต่ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่ดี ควรจะให้คำแนะนำที่รอบด้าน และคาดการณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินคดี และเตรียมตัวให้กับผู้บริโภคอย่างรอบด้าน และที่สำคัญควรจะต้องมีกระบวนการสื่อสาร หรือให้ผู้บริโภคที่ร้องเรียนสามารถติดต่อสื่อสารสองทางได้ตลอดเวลา

การให้คำปรึกษานั้นไม่สำคัญว่ากระบวนการจะเป็นอย่างไรต่อไปหลังจากที่ได้ให้คำปรึกษาไปแล้ว เจ้าหน้าที่อาจจะตามเรื่องกับผู้ขอรับคำปรึกษาเพื่อขอทราบความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของตนเองหรือไม่ก็ได้ มีการติดต่อเป็นระยะกับผู้ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับความคืบหน้าของคดี

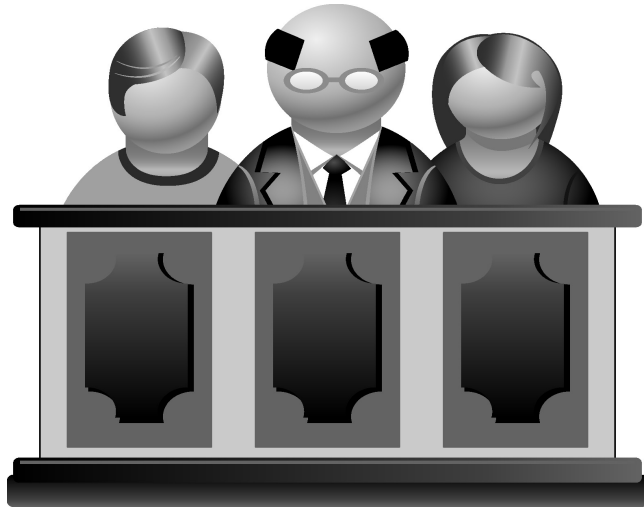


ขั้นตอนที่ 4 เข้าสู่กระบวนการทางศาล

โจทก์ในคดีนี้คือ ผู้บริโภคผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าอาหารปนเปื้อนไม่ปลอดภัย ส่วน จำเลยที่ 1 คือ บริษัท ผู้ผลิตน้ำผลไม้ที่พบปัญหา และ จำเลยที่ 2 คือ บริษัทเจ้าของห้างร้านสถานที่จำหน่ายสินค้าที่พบปัญหา ผลจากการนัดเจรจาไกล่เกลี่ย โดยจำเลยที่ 1 ยอมชดเชยให้ 1 ตัว เนื่องจากโจทก์ร้องขอไปว่าอยากนำวัวไปทำบุญ แต่โจทก์ไม่พอใจต้องการ 2 ตัว แต่ถูกผู้ประνομเร่งรัดแกมบังคับ (ตามที่โจทก์อ้าง) โจทก์จึงยอมรับแค่ 1 ตัวตามที่บริษัททบทวน เสนอ ส่วนจำเลยที่ 2 ห้างที่จำหน่ายสินค้านั้นยังไม่ได้ข้อเสนอใดเพราะอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

โจทก์เกิดความสงสัยว่า เมื่อยอมรับข้อเสนอของบริษัทแล้วจะเปลี่ยนใจได้หรือไม่ เพราะรู้สึกว่าถูกบังคับให้รับข้อเสนอ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของมูลนิธิฯ จึงได้แนะนำว่า เนื่องจากยังอยู่ในขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ย ยังสามารถคุยกันได้อีก





ผลการดำเนินการโดยใช้สิทธิผู้บริโภค

- เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้ให้คำตอบของผู้ร้องในฐานะโจทก์ที่ถามว่า หากจำเลยที่ 1 คือบริษัทผู้ผลิตน้ำผลไม้ยินยอมชดเชยค่าเสียหายแต่เพียงผู้เดียว ตามที่โจทก์เรียกร้อง โจทก์จะถอนฟ้องจำเลยที่ 1 และดำเนินคดีต่อกับจำเลยที่ 2 ได้ไหม?
- โดยเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงว่า หากมีการชดเชยค่าเสียหายกันแล้ว ก็สามารถที่จะถอนฟ้องได้ สำหรับการดำเนินคดี

ต่อกับจำเลยที่ 2 นั้นหากจำเลยที่ 1 ยินดีชดเชยแทนแล้ว ก็ให้ถือว่าสิ้นสุดกันไปพร้อมกับการถอนฟ้อง

- ในข้อเท็จจริงด้านการดำเนินงานให้คำปรึกษานั้น เมื่อมาถึงขั้นตอนนี้จะถือว่าสิ้นสุดการให้คำปรึกษาแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรติดตามต่อจนสิ้นสุดคดี

- สำเร็จผลของคดีนี้ ผลจากการไกล่เกลี่ย คดีสามารถตกลงกันได้และโจทก์ไม่ประสงค์จะดำเนินคดีกับจำเลยอีกต่อไป โจทก์จึงยื่นคำร้องขอถอนฟ้องจำเลยทั้ง 2 โดยจำเลยที่ 1 ยินดีร่วมทำบุญกับโจทก์ เพื่อบริจาคเงินแก่ชีวิตโค กระบือ เป็นเงิน 40,000 บาทพร้อมกับจะมอบผลิตภัณฑ์ของบริษัทจำนวนหนึ่งให้โจทก์เพื่อนำไปทำบุญ

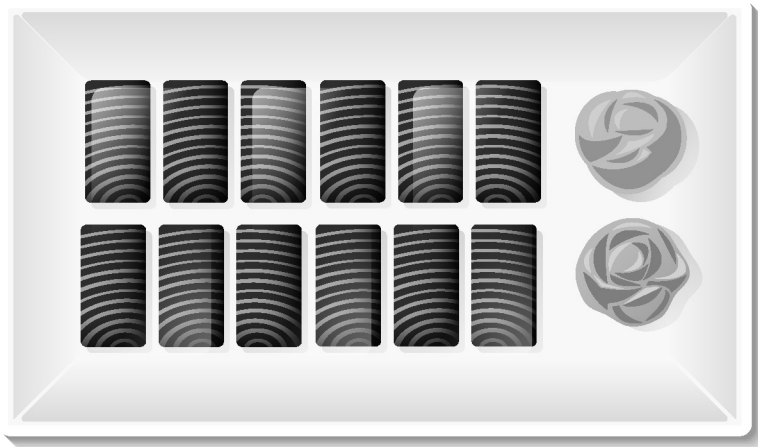
- ศาลพิเคราะห์แล้ว อนุญาตให้โจทก์ถอนฟ้องจำเลยทั้ง 2 จำหน่ายคดีโจทก์ออกจากสารบบความ และเนื่องจากผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้อง จึงไม่มีค่าขึ้นศาลที่จะส่งคืน

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เก็บรวบรวมสารเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งหมดจากผู้ร้อง

--ปิดคดี--



กรณีศึกษาที่ 2 ปูเทียมไม่สด



ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ร้องได้ซื้อผลิตภัณฑ์อาหารคือปูเทียม (เนื้อปลาบดปรุงรส) ตรา สมาร์ท แครบ (SMART CRAB) ผลิตโดยบริษัท คิบุเน (ไทยแลนด์) จำกัด จัดจำหน่ายโดย หจ. ศุภรางกูร อินเตอร์ ซัพพลาย ผลิตเมื่อ (MFG) 10 กันยายน 2552 วันหมดอายุ (EXP) 9 ตุลาคม 2552 จำนวน 1 แพ็ค ราคา 109.00 บาท จากห้างท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาเซ็นจูรี อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เมื่อแกะห่อออก

มารับประทานพบว่า ผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวมีเมือกขาว และมีกลิ่นไม่สะอาด ไม่สามารถรับประทานต่อได้ จึงนำผลิตภัณฑ์ที่เกิดปัญหาดังกล่าว มาร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเพื่อขอความช่วยเหลือเรียกร้องให้ผู้ประกอบการแสดงความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น”

หลังจากสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้อง (เป้าประสงค์ของการสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ข้อมูล 5 ประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร) และบันทึกคำร้องแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเก็บรวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม ต่อด้วยวินิจฉัยข้อกฎหมายและแจ้งเรื่องต่อผู้ประกอบการให้ทราบเพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้น ในวันเดียวกันกับวันที่ผู้ร้องเข้ามาร้องคือ วันที่ 2 ต.ค. 52 เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ไปซื้อปูอัดในล็อตเดียวกันที่สถานที่ที่ผู้ร้องซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัญหาคือท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาเซ็นจูรี อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และพบว่ามีลักษณะเป็นเมือกขาวปนมากับปูอัดแบบเดียวกับที่ผู้ร้องนำมาร้อง หลังจากกลับมายังสำนักงานมพบ.จึงได้ถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐาน และได้ติดต่อไปยัง บริษัท คิบุเน (ไทยแลนด์) จำกัด และเจ้าหน้าที่ของบริษัทคิบุเน ได้รับเรื่องและแจ้งว่าจะส่งเรื่องให้กับบริษัทที่จำหน่ายสินค้าดังกล่าว คือ หจก.ศุภรางกูร อินเตอร์ซัพพลาย หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้พูดคุยกับ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการจัดส่งสินค้าไปยังซูเปอร์มาร์เก็ตของ หจก.ศุภรางกูร อินเตอร์ช็อปพลาย และได้ รับข้อมูลว่าการเสื่อมสภาพของสินค้าน่าจะมาจากการเก็บสินค้าไว้ใน อุณหภูมิที่ไม่เหมาะสมของท็อป ซูเปอร์มาร์เก็ตเนื่องจากตู้แช่สินค้า น่า จะมีความเย็นไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามตัวแทนจาก หจก.ศุภรางกูรจะ เข้ามาพบและเจรจากับผู้ร้องโดยเร็วที่สุด

นอกจากได้โทรศัพท์ประสานกับบริษัทผู้ผลิต และบริษัทผู้จัด จำหน่ายแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยังได้ ประสานไปยังท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาเซ็นจูรี อนุสาวรีย์ ชัยสมรภูมิ และได้ติดต่อกับผู้จัดการสาขาแจ้งเรื่องร้อง กรณีนำสินค้าที่ไม่บรรจุถูกสุขลักษณะมาจำหน่ายให้กับผู้ บริโภค โดยผู้จัดการสาขาได้รับเรื่องไว้และแจ้งให้ทราบว่า จะนำเรื่องเข้าสู่สำนักงานใหญ่ก่อน

หลังจากได้ทราบถึงปัญหาของผลิตภัณฑ์จากเจ้า หน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ แล้ว ท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต สาขา เซ็นจูรี อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ได้เก็บผลิตภัณฑ์บู๊ตทั้งหมดที่วางขายบน ชั้นรวมถึงบู๊ตยี่ห้อที่เป็นปัญหาออกจากชั้นวางจำหน่ายสินค้าทั้งหมด ต่อมาเจ้าหน้าที่ของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้พูดคุยกับเจ้า หน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพของ หจก.ศุภรางกูร อินเตอร์ช็อปพลายเรื่อง

ความบกพร่องและสาเหตุที่เป็นไปได้ อันก่อให้เกิดความ บกพร่องของผลิตภัณฑ์ อีกเป็นจำนวน 2 ครั้ง คือในวันที่ 5 ต.ค. และ 6 ต.ค. 52 และได้โทรศัพท์แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการ พุดคุยรวมไปถึงกำหนดนัดเจรจากับตัวแทนผู้ประกอบการของ หจก.ศุภรางกูรฯ ในวันที่ 7 ต.ค.52



ขั้นตอนที่ 2 การเจรจาไกล่เกลี่ย

• ขั้นตอนการ

1.เตรียมข้อกฎหมายที่จะนำไปใช้ประกอบการเจรจา ไกล่เกลี่ย

สำหรับคดีนี้พิจารณาตามข้อกฎหมายที่ระบุไว้ใน พรบ.อาหาร พ.ศ.2522 แล้วพบว่าตรงตามหมวด 4 การควบคุม อาหาร มาตรา 25 (1) เรื่องอาหารไม่บริสุทธิ์ ซึ่งได้อธิบายความ หมายไว้ใน มาตรา 26 (3) และเมื่อพิจารณาบทกำหนดโทษแล้ว พบว่าตรงตามมาตรา 58 คือ “ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 25(1) ต้อง ระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือ ทั้งจำทั้งปรับ” ซึ่งจะได้นำมาตรานี้ไปใช้ประกอบการเจรจาและ ช่วยแนะนำผู้ร้องในการกำหนดค่าเสียหายเบื้องต้นที่จะเรียกกับ

ผู้ประกอบการต่อไป หากผู้ร้องต้องการข้อมูลประกอบการตัดสินใจเรียกค่าเสียหาย

2.เตรียมหลักฐานประกอบ

หลักฐานที่จะใช้ประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งนี้ ประกอบด้วยใบสำคัญรับเงินของผู้ร้องที่ซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านที่ข้อพิพาทมาเกิดเพื่อยืนยันว่าได้มีการซื้อสินค้าจริง กับรูปภาพของผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาและ/หรือตัวอย่างผลิตภัณฑ์ของผู้ร้อง เสร็จด้วยใบเสร็จรับเงินของตัวอย่างสินค้า และตัวอย่างสินค้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ไปซื้อ ในขั้นตอนการรวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม

• บันทึกเวลา

ในวันที่ 7 ต.ค.52 ทางมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้นัดเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องกับผู้ประกอบการ ทั้งสองฝ่ายได้มาตามนัด โดยฝ่ายผู้ร้องมาจำนวน 2 ท่าน ขณะที่ฝ่ายผู้ประกอบการคือ หจก.ศุภรางกูร อินเตอร์ ซัพพลาย มีตัวแทนเจรจาจำนวน 1 ท่าน และมีเจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ เป็นสักขีพยานในการเจรจาจำนวน 2 คน คือหัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ศูนย์ที่ดูแลเรื่องนี้มาแต่แรก

การเจรจาเริ่มต้นด้วยผู้แทนของผู้ประกอบการได้ชี้แจง

ถึงสาเหตุของความเสียหายของผลิตภัณฑ์อาหารที่ผู้ร้องได้ร้องเรียน และที่เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ได้เก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อตรวจสอบอีกครั้งจากห้องที่ข้อพิพาทมาเกิด สาขาเซ็นจูรี ว่าอาจเกิดจากการแตกหรือรั่วซึมของซองบรรจุผลิตภัณฑ์ ที่อาจเกิดจากกระบวนการขนส่ง การจัดวางผลิตภัณฑ์ หรือการหยิบเลือกของผู้บริโภคโดยทั่วไป ทำให้อากาศและสิ่งแปลกปลอมเข้าไปปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์ได้จนทำให้เกิดการผิดปกติของผลิตภัณฑ์และไม่มีการเก็บออกจากชั้นวางจำหน่าย จนถูกผู้บริโภคซื้อไปรับประทาน

หลังจากรับฟังคำชี้แจงจากตัวแทนผู้ประกอบการแล้ว ผู้ร้องทั้งสองได้หารือกันครู่หนึ่งและตกลงเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) โดยขอให้ หจก.ศุภรางกูรฯ และห้างที่ข้อพิพาทมาเกิด ได้ร่วมกันรับผิดชอบ และปรับปรุงมาตรฐานในการผลิตและจำหน่าย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้บริโภค และภาพพจน์ที่ดีของผู้ประกอบการ

ผู้แทนฝ่ายผู้ประกอบการรับปากว่าจะนำข้อเรียกร้องของผู้ร้องเสนอต่อผู้บริหารของหจก. ศุภรางกูรฯ และได้นัดหมายเพื่อฟังคำตอบ



ขั้นตอนที่ 3 ติดตามผลการเจรจาไกล่เกลี่ย

เมื่อถึงวันนัด ตัวแทนผู้ประกอบการไม่ได้แจ้งยืนยัน
การนัดหมาย เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ จึงได้โทรศัพท์ไป
สอบถามความคืบหน้าของการเยียวยาความเสียหายตามข้อ
เสนอของผู้ร้องจากตัวแทนผู้ประกอบการ หจก. ศุภรางกูรฯ ที่
เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยในวันที่ 7 ต.ค. 52 และได้ความว่า กำลัง
รอการตรวจสอบข้อเท็จจริงอีกครั้ง จากที่อปปูเปอร์มาร์เก็ต
และรับปากว่าจะแจ้งผลให้ทราบในสัปดาห์ถัดไป

จากนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ จึงได้โทรศัพท์ไป
สอบถามตัวแทนผู้ประกอบการคนเดิมอีกครั้ง และทราบผลว่า
บริษัท ท็อป จะชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ร้องเป็นเช็คของขวัญ
จำนวน 1,500 บาท ซึ่งจนท.ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้แจ้งข้อเสนอ
ให้ผู้ร้องทราบ ผู้ร้องปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าวและยืนยันจำนวน
เงินเดิมที่เรียกไว้คือ 5,000 บาทถ้วน ต่อมา จนท.ศูนย์พิทักษ์
สิทธิฯ ได้โทรศัพท์แจ้งไปกลับไปยังตัวแทนของ ท็อปซูเปอร์
มาเก็ตสำนักงานใหญ่ (บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด) เรื่อง
การยืนยันข้อเสนอเดิมของผู้ร้อง ซึ่งตัวแทนผู้ประกอบการได้
บอกว่าจะนำเรื่องเข้าไปให้ทางบริษัทพิจารณาอีกครั้ง

ต่อจากนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ทำจดหมาย
สอบถามความคืบหน้าการเยียวยาความเสียหายผู้บริโภคพร้อม
แนบสำเนาบันทีกการเจรจาไกล่เกลี่ย ลงวันที่ 7 ต.ค. 52 ส่งไป
ยังกรรมการผู้จัดการ หจก. ศุภรางกูร อินเตอร์ ซัพพลาย



ขั้นตอนที่ 4 ปิดคดี

ในวันที่ 20 พ.ย. 52 ผู้แทนบริษัท เซ็นทรัลฟู้ด รีเทล
จำกัด ได้นัดกับผู้ร้องเพื่อนำบัตรของขวัญจำนวน 5,000 บาท
มามอบให้ โดยมีเจ้าหน้าที่มูลนิธิและหัวหน้าศูนย์ทนายอาสา
เป็นสักขีพยานในการมอบ พร้อมทั้งทำบันทึกข้อตกลงไว้เป็น
หลักฐาน โดยมีแบบฟอร์มดังนี้

บันทึกข้อตกลง

วันที่ 20 พฤศจิกายน 2552

วันนี้ (20 พ.ย. 52) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้นัดคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยฝ่าย
ผู้ร้องคือและฝ่ายผู้ประกอบการคือ.....บริษัท เซ็นทรัลฟู้ด รีเทล จำกัด.....
และมีเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ คือ.....ตำแหน่ง.....เป็นสักขีพยานในการชดเชย
ค่าเสียหายดังกล่าว

ข้อตกลงในวันนี้ ตัวแทนของบริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดได้มอบ.....
บัตรของขวัญจำนวน 5,000 บาท.....ให้กับผู้ร้อง เพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายตาม
ที่ผู้ร้องเรียกร้องต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ร้องมีความพึงพอใจ และไม่คิดที่จะ
ดำเนินการในส่วนของการคดีแพ่ง และคดีอาญ่อีกต่อไป

จึงลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้เสียหาย

(.....)

ลงชื่อ.....ตัวแทนผู้ประกอบการ

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน/เจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

(.....)



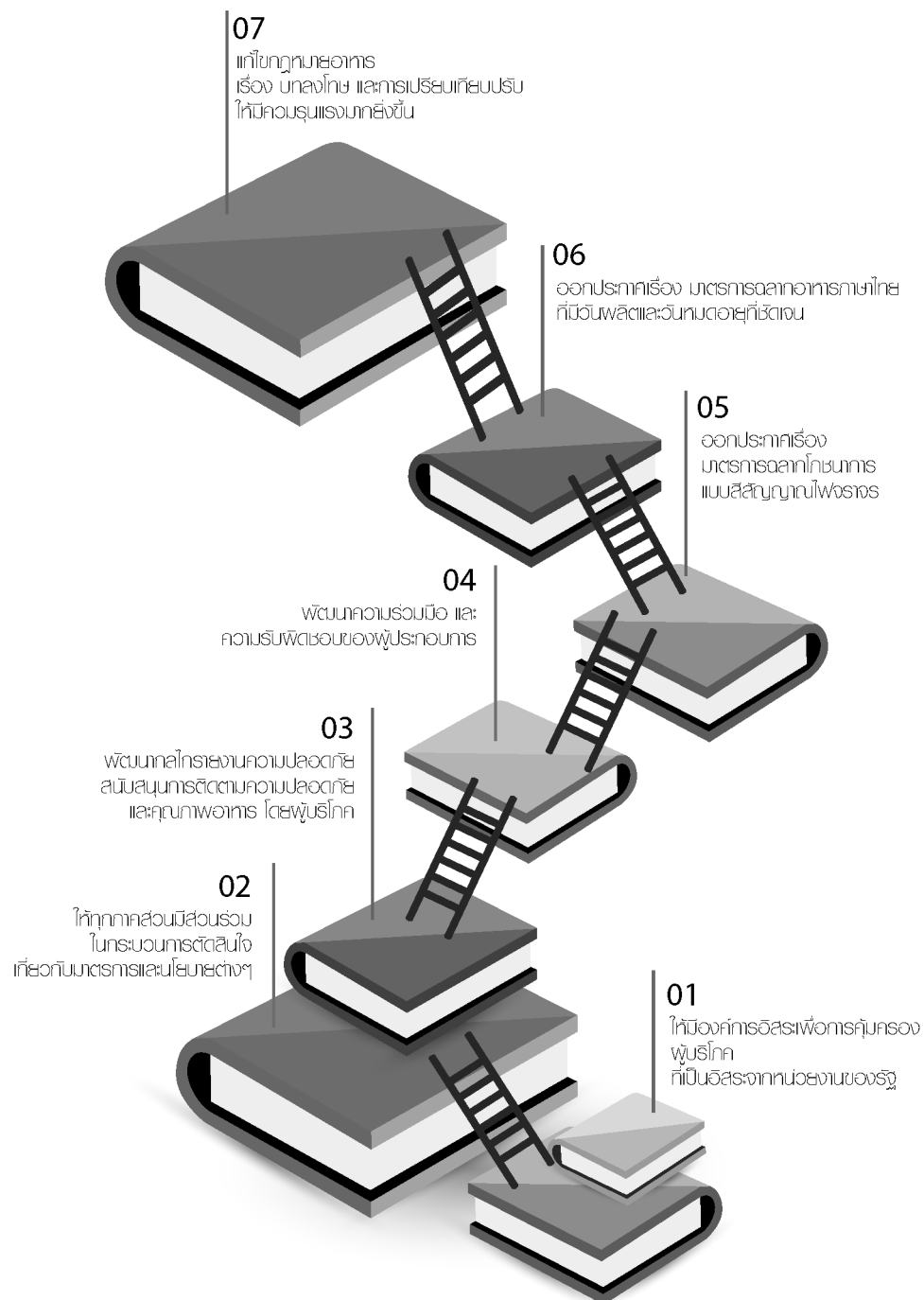
รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**



ข้อเสนอปฏิรูป นโยบายอาหารปลอดภัย

ข้อเสนอปฏิรูปนโยบายอาหารปลอดภัย

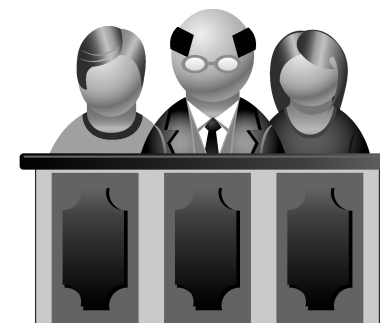
โดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร **คู่มือ**

1. ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค ที่เป็นอิสระจากหน่วยงาน ของรัฐ

ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้
ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ
ในการตราและการบังคับใช้กฎหมาย และให้ความเห็นใน
การกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง
ตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำ
อันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุน
งบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าว
ด้วย



2.ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ใน กระบวนการตัดสินใจ เกี่ยวกับมาตรการ และนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย ด้านอาหาร

สร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะ
ภาคประชาชน ในการกำหนดนโยบายความปลอดภัยด้านอาหาร โดย
ปกติผู้ประกอบการทั้งการผลิตและแปรรูปขนาดใหญ่จะมีเวทีให้พูดคุย
กับภาครัฐอยู่เป็นระยะๆ หรือแม้กระทั่งการเข้าไปสนับสนุนพรรค
การเมือง เพื่อให้พรรคการเมืองออกนโยบายที่เอื้อประโยชน์แก่ตน ใน
ทางกลับกันผู้บริโภค และรวมถึงผู้ประกอบการรายย่อยหรือเกษตรกร
ไม่มีอำนาจในการต่อรองและจัดการควบคุมการผลิตของตนเอง ต้องทำ
ตามความต้องการของตลาด ส่วนใหญ่ยังต้องดำเนินการผลิตตามที่ยักษ์
ใหญ่ด้านอุตสาหกรรมอาหารกำหนด ผู้บริโภคแทบจะไม่มีเวทีใดๆ ที่จะ
ให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการออกความเห็นว่าเขาต้องการบริโภค
อาหารที่ปลอดภัย

3.การพัฒนากลไกการรายงาน ความ ปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภค และ สนับสนุนการติดตามความปลอดภัย และ คุณภาพอาหารโดยผู้บริโภค

ผู้บริโภคเป็นด่านสุดท้ายที่สำคัญต่อการกำหนด ความ
ปลอดภัยของอาหาร การเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริโภคให้มีการ
รวมกลุ่มที่มีพลังและคุณภาพด้วยการให้องค์ความรู้ที่จำเป็นและ
ทันต่อสถานการณ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม และสร้างการเฝ้าระวัง
และรายงานความไม่ปลอดภัยด้านอาหาร โดยผู้บริโภคเองย่อมจะ
เร็วกว่า การรอให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงไม่ก็หน่วย
งาน เป็นผู้ทำหน้าที่บอกให้ผู้บริโภคต้องระวังสินค้าใดสินค้านั้น
หากสินค้าไม่มีคุณภาพและผู้บริโภคร่วมกันที่จะไม่ซื้อ ก็
จะเป็นการเตือนผู้ประกอบการไปในตัวว่าต้องพัฒนาคุณภาพและ
ความปลอดภัยในสินค้าของตนเอง อย่างไรก็ตามการที่จะให้เกิด
การรวมกลุ่มในการเฝ้าระวังกันเองโดยผู้บริโภคนั้นต้องเกี่ยวข้อง

กับงบประมาณและการสนับสนุนหลายด้าน ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงหน่วยงานภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ควรที่จะต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะพัฒนาระบบการเฝ้าระวังฯ โดยผู้บริโภคให้ยั่งยืนและเข้มแข็งต่อไป

4.การพัฒนาความร่วมมือ และ ความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ

ปัจจุบันความเสี่ยงของการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอาหารที่มาจากระบบอุตสาหกรรม หากผู้ประกอบการไม่มีความรับผิดชอบ ด้วยการระบุแหล่งผลิต และชื่อผู้ผลิตไว้ในฉลาก บรรจุภัณฑ์ หรือข้อมูลอื่นใดที่จัดทำได้แล้ว ย่อมสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นการพัฒนาความร่วมมือและความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

5.ออกประกาศเรื่อง มาตรการฉลาก โภชนาการ แบบสัญลักษณ์ไฟจราจร

เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการนำเสนอข้อมูลที่ย่างแก่ผู้บริโภค เพราะต้องยอมรับว่า ฉลากโภชนาการนั้นไม่ใช่ว่า ผู้บริโภคทุกคนจะเข้าถึงได้

ฉลากโภชนาการแบบสัญญาณไฟจราจรหลายสี (Multiple Traffic Lights - MTL), ที่ใช้ “สัญญาณไฟจราจร” – วงกลมสีแดง, สีเหลือง และ เขียว เพื่อแสดงให้เห็นภาพปริมาณที่สัมพันธ์กับปริมาณแคลอรี, ไขมัน น้ำตาล และโซเดียม ฉลากประเภทนี้ปัจจุบันได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานมาตรฐานอาหาร (Food Standards Agency – FSA) ของอังกฤษว่าเป็นรูปแบบที่ดีเนื่องจากคิดกันว่าเป็นรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ

หากประเทศไทยมีการบังคับใช้ฉลากอาหารแบบสัญญาณไฟจราจร โดยเริ่มจากขนมขบเคี้ยว ซึ่งเด็กทานเป็นส่วนใหญ่ มีผลต่อสุขภาพ เพราะขนมขบเคี้ยวส่วนมากเป็นอาหารที่ทำร้ายสุขภาพ การใช้ฉลากสัญญาณไฟจราจรจะช่วยให้เด็กๆ รวมทั้งผู้ใหญ่สามารถเข้าใจถึงโภชนาการของขนมชิ้นนั้นๆ ได้ง่ายขึ้น

6.ออกประกาศเรื่องมาตรฐานการฉลากอาหาร ภาษาไทยที่มีวันผลิตและวันหมดอายุที่ ชัดเจน

เรื่องฉลากอาหารภาษาไทยนี้ ถึงแม้ว่าจะมีประกาศกระทรวง
สาธารณสุข (ฉบับที่ 194) พ.ศ.2543 เรื่อง ฉลาก กำหนดให้อาหาร
เกือบทั้งหมดต้องมีฉลากอาหารกำกับเป็นภาษาไทยอยู่แล้วก็ตาม แต่
ในทางปฏิบัติก็พบว่าอาหารที่ต้องบังคับตามประกาศนี้หลายๆ ประเภท
ไม่มีฉลาก เช่น ของแห้งทั้งหลายที่หาซื้อได้ในเยาวราชหรือขายทั่วไป
ของขบเคี้ยวจากต่างประเทศที่วางขายตามตลาดชายแดน ส่วนอีกกรณี
หนึ่งคือมีฉลากแต่ก็มีข้อความวันผลิตและวันหมดอายุเป็นตัวย่อภาษาอังกฤษ เช่น MFD, EXP เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการละเลย
ของภาครัฐควบกับการเพิกเฉยของผู้บริโภคที่ยังคงอุดหนุนสินค้า
ประเภทนั้น ๆ กันอยู่ ดังนั้น จึงน่าจะถึงเวลาที่พวกเราต้องตื่นตัว และ
ร่วมกันผลักดันให้ฉลากอาหารที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นภาษาไทยเสีย
เพื่อที่ผู้บริโภคจะได้มีข้อมูลที่ครบและง่ายแก่การเข้าใจอันนำมาซึ่งการ
ป้องกันตนเองจากการบริโภคอาหารที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจจะไม่
ปลอดภัย

7.การแก้ไขกฎหมายอาหารในเรื่อง ของบทลงโทษและการเปรียบเทียบ ปรับให้มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

จากการได้ทบทวนผลการดำเนินคดีผู้ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติ
อาหาร พ.ศ. 2522 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็น
เวลา 2 ปีงบประมาณย้อนหลังคือตั้งแต่ พ.ย. 50 – ต.ค. 52 นั้น พบว่า
บทลงโทษที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 นั้นไม่สามารถ
ทำให้ผู้ประกอบการเข็ดหลาบและยับยั้งการละเมิดกฎหมาย ของผู้
ประกอบการได้ ยกตัวอย่างเช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิกะ สถานประกอบการ
เลขที่ 447 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ ผู้
ประกอบการรายนี้ถูก อย.ดำเนินคดีถึง 2 ครั้งคือ 17 กรกฎาคม 2550
และ 4 กันยายน 2550 โดยเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบการนำเข้าพร้อมเก็บ
ตัวอย่างอาหาร “หัวผักกาดดอง” ซึ่งนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ส่งตรวจ
วิเคราะห์ ปรากฏผลวิเคราะห์พบวัตถุเจือปนอาหารได้แก่ สีดำตราสี
โดยผู้นำเข้ามิได้ขอความเห็นชอบการใช้จากสำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยา หลังการพิจารณาโดยศาลแล้ว โดนเปรียบเทียบปรับเป็น
เงิน 8,000 บาท (แปดพันบาทถ้วน) เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550

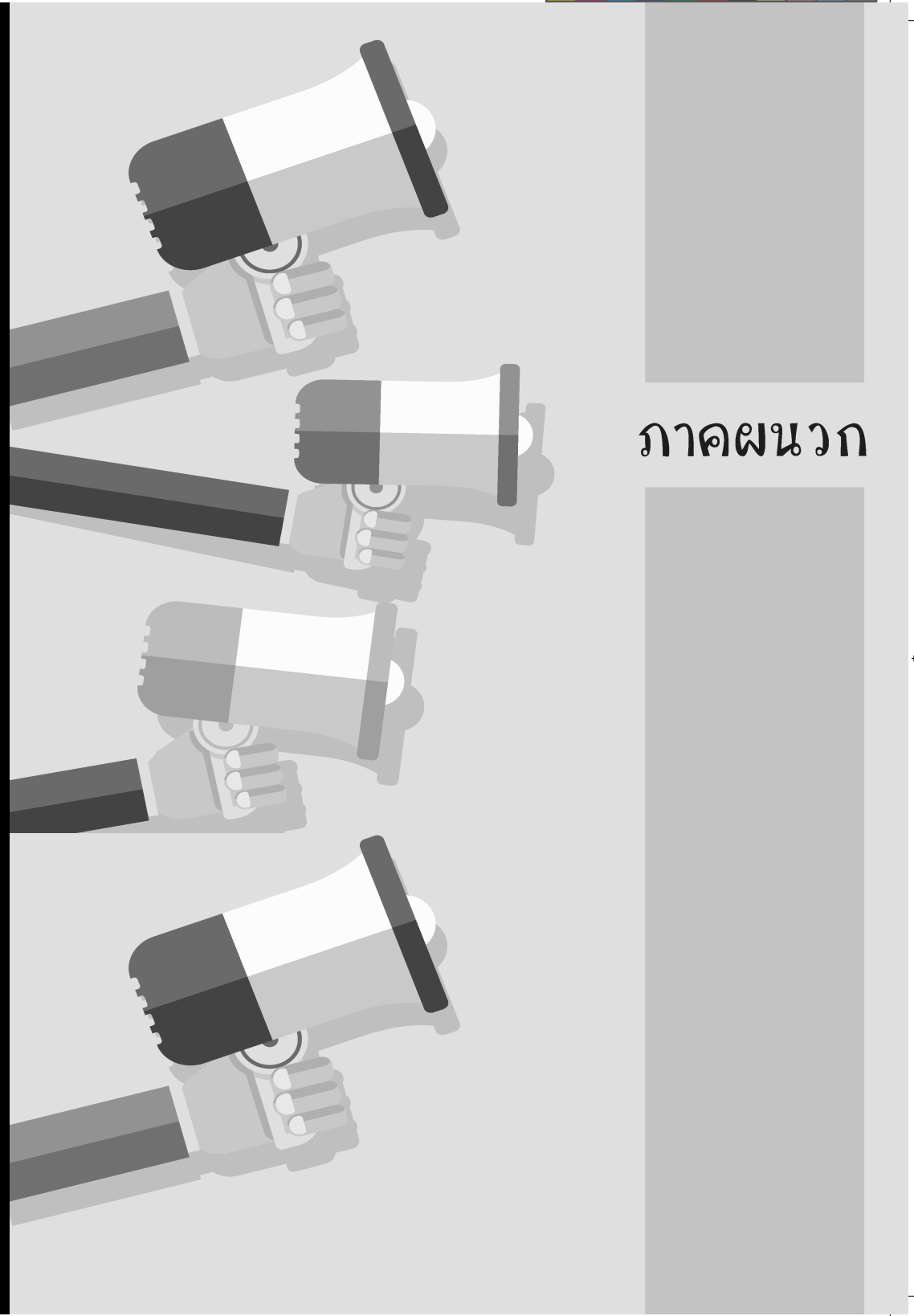
และ เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน 4,000 บาท (สี่พันบาทถ้วน) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2551 ตามลำดับ

นอกจากนั้นยังมีเรื่องความผิดฐานโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณของอาหารเพื่อประโยชน์ในการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ของ บรรณาธิการหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจที่โดนเปรียบเทียบปรับไป 2 ครั้ง จากการจากลงข้อความโฆษณาสรรพคุณผลิตภัณฑ์อาหาร “บุกขาว ตราโมจิ” ในหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 27ฉบับที่ 2203 ประจำวันที่ 25-28 มีนาคม 2550 หน้า 26 โดยข้อความที่ใช้ในการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวยังไม่ได้ได้รับอนุญาตให้โฆษณาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งโดนเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน 5,000 บาท เมื่อวันที่ 12 ต.ค. 50 และอีกครั้งหนึ่งโดนเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน 1,000 บาท เมื่อวันที่ 16 ก.ค. 51 จากการลงข้อความโฆษณาสรรพคุณผลิตภัณฑ์อาหาร “น้ำผลไม้ ตรา ทิปปี้” ทางหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 17, 21, 24 พฤศจิกายน 2550 และฉบับวันที่ 1, 5, 8, 15, 19, 22, 28, 29 ธันวาคม 2550 และฉบับวันที่ 2 มกราคม 2551 โดยภาพและข้อความที่ใช้ในการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือ สรรพคุณผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวยังไม่ได้ได้รับอนุญาตให้โฆษณาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ดังตัวอย่างที่ได้แสดงให้เห็นข้างต้นจะเห็นว่าน่าจะต้องมีการปรับเปลี่ยนบทลงโทษของพรบ.อาหารเสียใหม่ เพื่อให้กฎหมายเกิดความศักดิ์สิทธิ์และทำให้ผู้ประกอบการเกรงกลัวที่จะไม่ละเมิดกฎหมายซ้ำแล้วซ้ำเล่าอีกต่อไป แต่การเปลี่ยนแปลงบทลงโทษว่าจะเป็นไปอย่างนั้น คงจะต้องยกไว้เสนอให้กับผู้ใช้คู่มือในเอกสารสรุปข้อเสนอเชิงนโยบายซึ่งจะเป็นอีกชุดหนึ่งแยกจากชุดนี้ ดังนั้นจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ใช้คู่มือทุกท่านจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาข้อเสนอข้อนี้ให้สมบูรณ์ต่อไปในอนาคตอันใกล้

ตัวอย่างบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

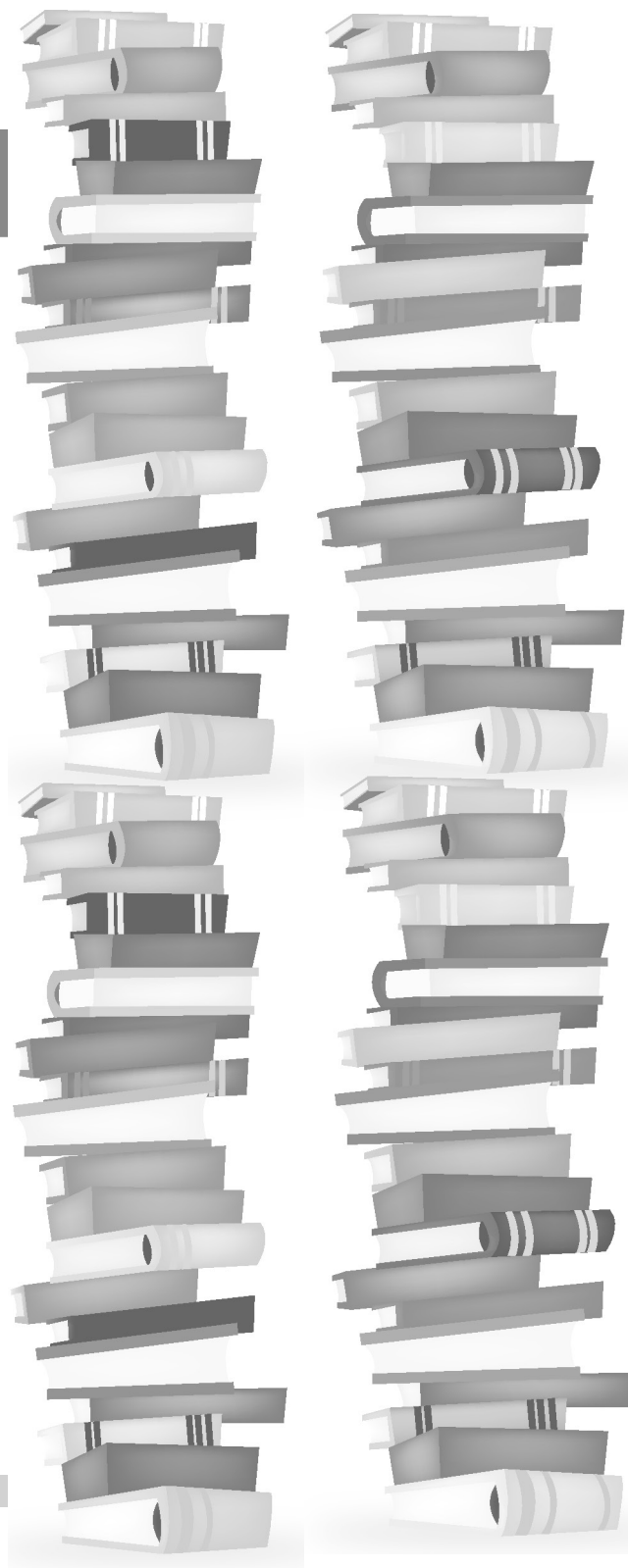
- **มาตรา 47** ผู้ใดฝ่าฝืนประกาศซึ่งออกตามมาตรา 6(4) (5) หรือ (9) ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท
- **มาตรา 48** ผู้ใดฝ่าฝืนประกาศซึ่งออกตามมาตรา 6(6) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- **มาตรา 58** ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 25(1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- **มาตรา 59** ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 25(2) ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสิบปี และปรับตั้งแต่ห้าพันถึง หนึ่งแสนบาท



ภาคผนวก

การสังเกตข้อความที่แสดง ในฉลากอาหาร

การแสดงฉลากอาหารที่จำหน่ายต่อผู้บริโภคโดยตรง
ต้องมีข้อความเป็นภาษาไทย แต่จะมีภาษาต่างประเทศด้วย
ก็ได้ สำหรับอาหาร 3 กลุ่ม คือ อาหารควบคุมเฉพาะ อาหาร
ที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน และอาหารที่ต้องมีฉลาก
ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 194 พ.ศ. 2543
เรื่อง ฉลาก ฉลากต้องแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ เว้นแต่จะ
ได้รับการยกเว้นไม่ต้องระบุข้อความหนึ่งข้อความใด



1. ชื่ออาหาร
2. เลขสารบบอาหาร
3. ชื่อและที่ตั้งของผู้ผลิต หรือผู้แบ่งบรรจุ
สำหรับอาหารที่ผลิตในประเทศ โดยอาจจะแสดงชื่อ
และที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ ของผู้ผลิต หรือของผู้แบ่ง
บรรจุก็ได้ หากเป็นอาหารที่นำเข้าต้องมีชื่อ และที่ตั้ง
ของผู้นำเข้า และประเทศผู้ผลิต
4. ปริมาณอาหารแสดงเป็นระบบเมตริก โดย
แสดงเป็นน้ำหนักสุทธิ หรือ ปริมาตรสุทธิ
5. ส่วนประกอบที่สำคัญ เป็นร้อยละของน้ำ
หนัก
6. ข้อความว่า “ใช้วัตถุดิบเสีย” ถ้ามีการใช้
7. ข้อความว่า “เจือสีธรรมชาติ” หรือ “เจือสี
สังเคราะห์” ถ้ามีการใช้แล้วแต่กรณี
8. ข้อความว่า “ใช้.....เป็นวัตถุปรุงแต่งรส
อาหาร” (ที่เว้นไว้คือชื่อของวัตถุปรุงแต่ง
รสอาหารที่ใช้)
9. ข้อความว่า “ใช้.....เป็นวัตถุให้ความ
หวานแทนน้ำตาล” (ที่เว้นไว้คือชื่อของวัตถุให้ความ
หวานแทนน้ำตาลที่ใช้)

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

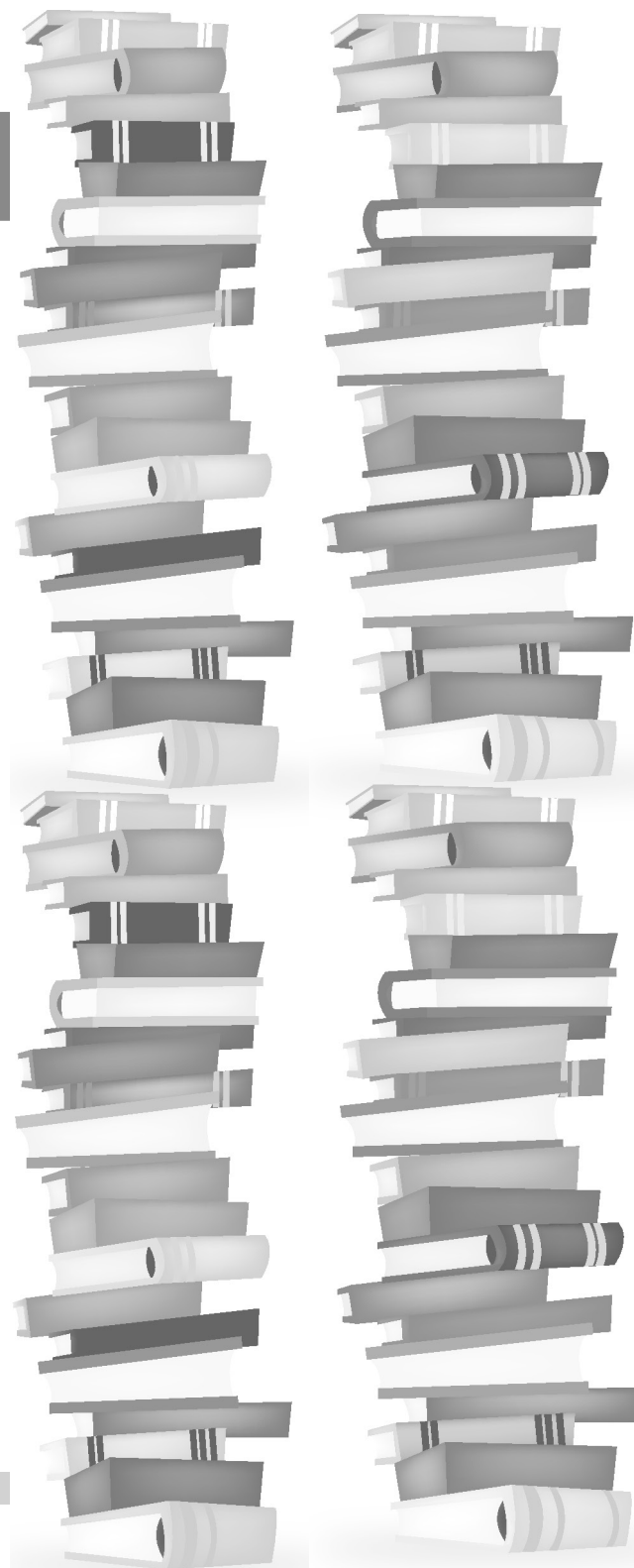
10. ข้อความว่า “แต่งกลิ่นธรรมชาติ” “แต่งกลิ่นเลียนธรรมชาติ” “แต่งกลิ่นสังเคราะห์” “แต่งรสธรรมชาติ” หรือ “แต่งรสเลียนธรรมชาติ” ถ้ามีการใช้แล้วแต่กรณี

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 และวันเดือนและปีที่หมดอายุ บนฉลาก

12. คำแนะนำในการเก็บรักษา (ถ้ามี)

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



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ

ข้อมูลบนฉลาก มีประโยชน์ ต่อผู้บริโภคอย่างไร

• ชื่ออาหาร

ช่วยให้เราซื้ออาหารได้ตรงตามที่เราต้องการ

• เครื่องหมาย อย.

ซึ่งภายในระบุเลขสารบบอาหาร จะช่วยให้เราบริโภคอาหารได้อย่างมั่นใจ เพราะอาหารที่จะได้รับ อย. นั้นส่วนใหญ่ต้องผ่านขั้นตอนในการตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต การควบคุมกระบวนการผลิต การสุขาภิบาลโรงงาน การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด และบุคลากรในการผลิต นั่นคือ เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธี

การที่ดีในการผลิตอาหาร หรือ G.M.P. (Good Manufacturing Practice) นั้นเอง นอกจากนั้น ต้องผ่านการพิจารณาในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการแสดงข้อมูลบนฉลากว่าไม่โอ้อวด หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด อาหารนั้นจึงจะได้ออย. การเลือกบริโภคอาหารที่มีตราสัญลักษณ์ ออย. จึงให้ความมั่นใจว่าเราจะได้รับบริโภคอาหารที่มีความปลอดภัย

• ชื่อและที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้แบ่งบรรจุ

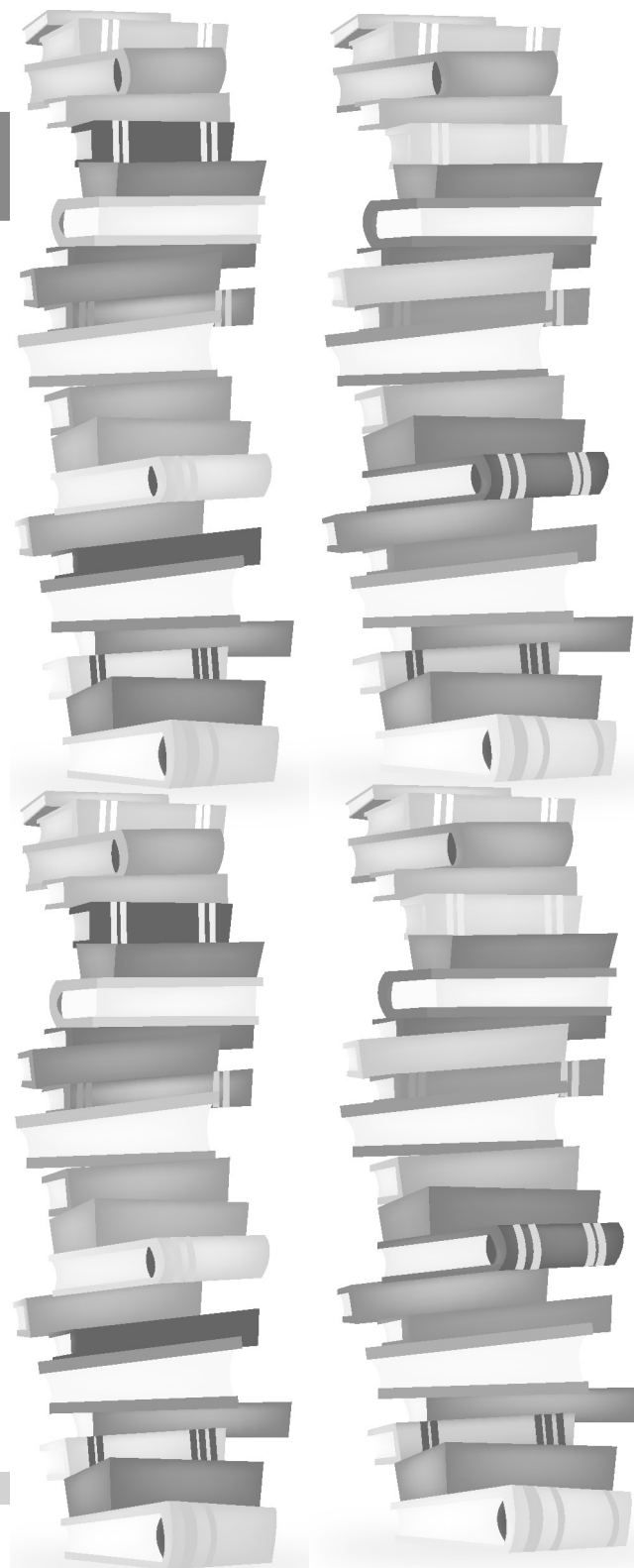
ช่วยให้เราทราบว่าใครเป็นผู้ผลิตและผลิตที่ใด กรณีที่มีปัญหา เกี่ยวกับอาหารนั้น เราก็จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอชดเชยความเสียหายได้ หรือสามารถร้องเรียน ออย. ได้

• ปริมาณอาหาร

ช่วยให้เราเปรียบเทียบอาหารชนิดเดียวกันและสามารถเลือกซื้ออาหารได้ถูกกว่า

• ส่วนประกอบที่สำคัญ

ช่วยให้เราสามารถเปรียบเทียบอาหารชนิดเดียวกัน และเลือกอาหารที่มีเนื้ออาหารมากกว่าหรือมีราคาที่ถูกกว่าได้ และส่วนประกอบยังช่วยให้เราสามารถหลีกเลี่ยงอาหารที่เราแพ้ได้ เช่น บางคนแพ้นม หรือแพ้ถั่วลิสง ก็สามารถหลีกเลี่ยงอาหารทั้งสองได้ โดยดูจากส่วนประกอบนี้



• วันเดือนปีที่ผลิตและวันเดือนปีที่หมดอายุ

เป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริโภคมักเสือกอ่านก่อน เพราะจะบอกว่าอาหารนั้นมีการผลิตมานานแล้วหรือไม่ อาหารที่หมดอายุอาจจะไม่เสียแต่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการแยกชั้น สีเปลี่ยนไป เนื้อสัมผัสไม่แน่น เป็นต้น ในส่วนของสารอาหารก็มีการเสื่อมสลายไปตามเวลา

• คำแนะนำในการเก็บรักษา

จะพบได้ในผลิตภัณฑ์ที่มีอายุการเก็บรักษาน้อยๆ ช่วยให้เราทราบว่าควรที่จะเก็บผลิตภัณฑ์อาหารในสภาพใด เพื่อที่จะทำให้อาหารนั้นเก็บได้นานๆ ไม่เสียก่อนที่กำหนด

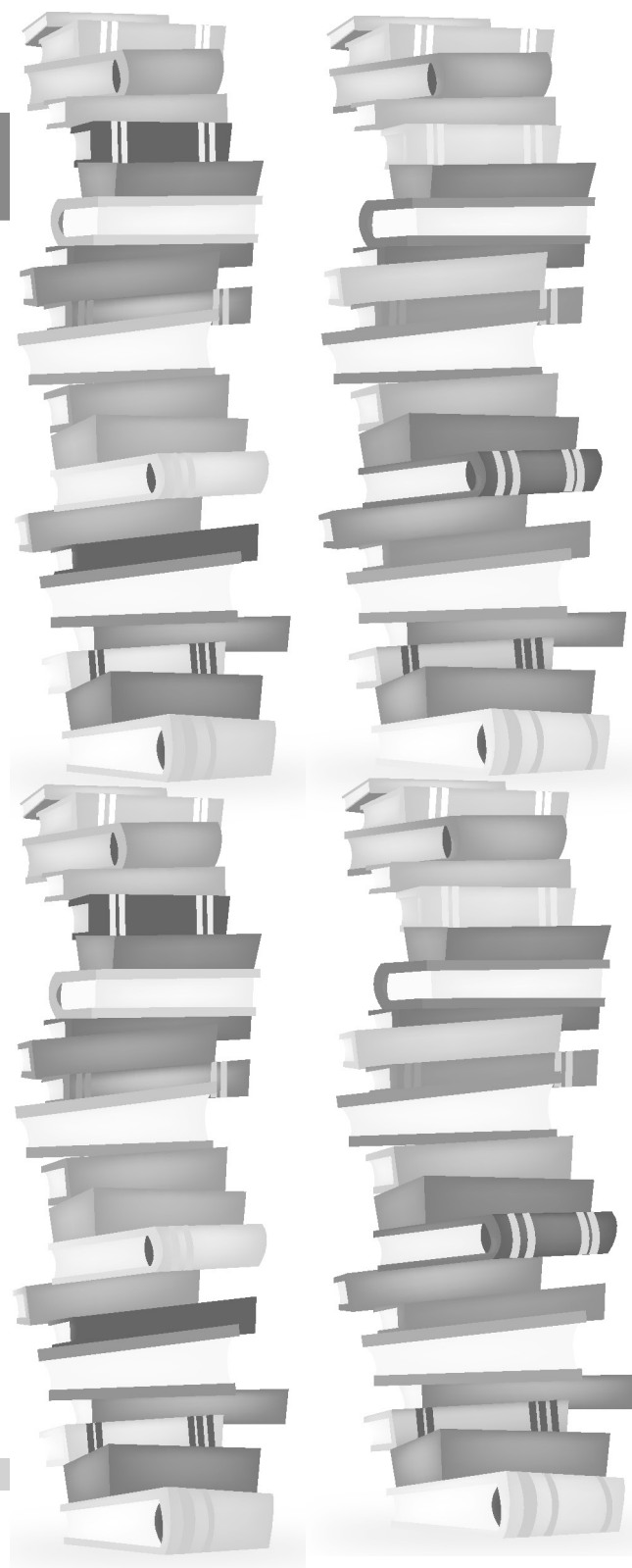
• คำเตือน

อาหารบางอย่างจะระบุคำเตือน เช่น ไม่ควรดื่มเกินวันละ 2 ขวด ทำให้เราเกิดความระมัดระวังในการบริโภคไม่ก่อให้เกิดอันตราย

• วิธีปรุงหรือวิธีใช้

ช่วยให้เราใช้หรือเตรียมผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้อง เช่น การเตรียมนมจากนมผง หากเราทำได้ถูกต้องตามที่แนะนำ ก็จะทำให้ได้นมที่มีส่วนประกอบตามที่ระบุบนฉลาก ช่วยให้เราทราบว่าปริมาณนมในปริมาณนั้น เราได้สารอาหารอะไร ในปริมาณเท่าไร ทำให้เราดูแลสุขภาพของเราได้

นอกจากนั้นฉลากอาหารยังให้ระบุว่ามีการใช้ “วัตถุกันเสีย” “เจือสีสังเคราะห์” หรือมีการใช้สารอะไร เป็น “วัตถุปรุงแต่งรสอาหาร” ถ้ามีการใช้ในอาหาร ซึ่งทำให้เราหลีกเลี่ยงที่จะไม่บริโภคอาหารนั้นได้ หากเราแพ้วัตถุปรุงแต่งดังกล่าวอยู่



กฎหมายด้านอาหารที่ควรรู้

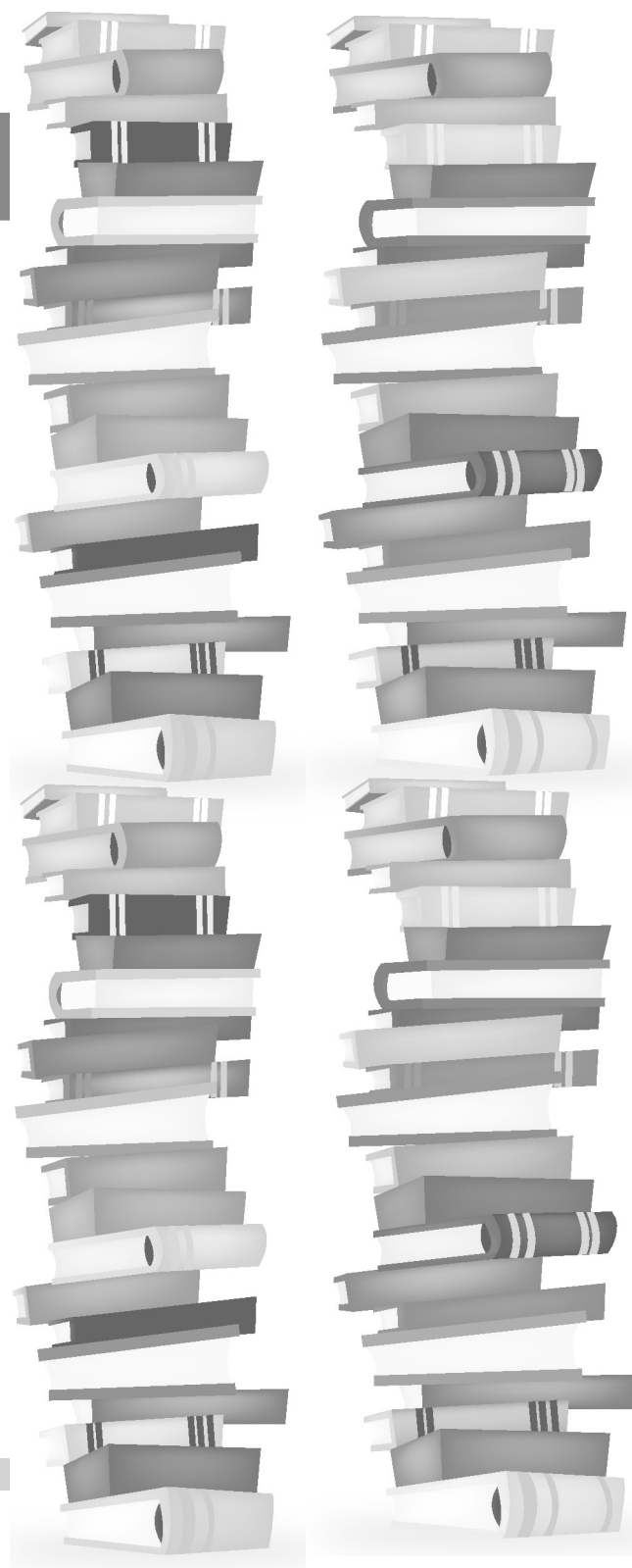
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
 - ฉบับที่ 98 (พ.ศ.2529) เรื่อง มาตรฐานอาหารที่มีสารปนเปื้อน
 - ฉบับที่ 144 (พ.ศ.2535) เรื่อง อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท
 - ฉบับที่ 151 (พ.ศ.2536) เรื่อง กำหนดวัตถุที่ห้ามใช้ในอาหาร

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

• ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 (ต่อ)

- ฉบับที่ 174 (พ.ศ.2539) เรื่อง กำหนดอาหารที่
ห้ามนำเข้าหรือจำหน่าย
- ฉบับที่ 182 (พ.ศ.2541) เรื่อง ฉลากโภชนาการ
- ฉบับที่ 194 (พ.ศ.2543) เรื่อง ฉลาก
- ฉบับที่ 215 (พ.ศ.2544) เรื่อง กำหนดอาหารที่
ห้ามผลิต นำเข้า หรือจำหน่าย
- ฉบับที่ 219 (พ.ศ.2544) เรื่อง ฉลากโภชนาการ
(ฉบับที่ 2)
- ฉบับที่ 221 (พ.ศ.2544) เรื่อง กำหนดประเภท
อาหารที่ต้องแสดงเลขสารบบอาหารที่ฉลาก
- ฉบับที่ 237 (พ.ศ.2544) เรื่อง การแสดงฉลาก
ของอาหารพร้อมปรุงและอาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภค
ทันที
- ฉบับที่ 244 (พ.ศ.2544) เรื่อง การแสดงฉลาก
ของอาหารที่มีวัตถุที่ใช้เพื่อรักษาคุณภาพ หรือมาตรฐานของ
อาหารรวมอยู่ในภาชนะบรรจุ



คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

• ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 (ต่อ)

- ฉบับที่ 252 (พ.ศ.2545) เรื่อง ฉลาก (ฉบับที่ 2)
- ฉบับที่ 293 (พ.ศ.2548) เรื่อง ผลิตภัณฑ์เสริม
อาหาร
- ฉบับที่ 309 (พ.ศ.2550) เรื่อง ผลิตภัณฑ์เสริม
อาหาร (ฉบับที่ 2)





คู่มือ
รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ



คู่มือ
รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ



คู่มือ
รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ



คู่มือ รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน คู่มือ
ด้านอาหาร



คู่มือ
รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร



รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร คู่มือ



คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน
ด้านอาหาร

