

บันทึกหลักการและเหตุผล
ประกอบร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.

หลักการ

โดยที่ เป็นสมควรให้ปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

เหตุผล

โดยที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคได้ใช้บังคับเป็นเวลานาน สมควรปรับปรุงการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการกำหนดนิยามผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจให้ครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมดิจิทัล การเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคให้เทียบเท่าระดับสากล การพัฒนาและเพิ่มเติมกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐและการบูรณาการการทำงานร่วมกับองค์กรของผู้บริโภคเพื่อประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปรับปรุงบทลงโทษเพื่อให้เหมาะสมและทำให้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ร่าง
พระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ.

.....
.....
.....

.....
.....
.....
โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

.....
.....
.....
มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

- (๑) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
- (๒) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑
- (๓) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖
- (๔) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดทำให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ประจุ ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและหมายความรวมถึงการเปลี่ยนแปลง การตัดแปลง การคัดเลือก หรือการแบ่งบรรจุ

“ผู้บริโภค” หมายความว่า

- (๑) ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ
- (๒) ผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการเพื่ออุปโภคบริโภค หรือใช้ในชีวิตรประจำวันหรือภายในครัวเรือน หรือเพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาชีพรายย่อยหรืออาชีพที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (๓) ผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ
- (๔) ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า

- (๑) ผู้ขาย
- (๒) ผู้ผลิตเพื่อขาย
- (๓) ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า
- (๔) ผู้ให้บริการ
- (๕) ผู้ประกอบกิจการโฆษณา
- (๖) บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

“องค์กรของผู้บริโภค” หมายความว่า องค์กรของผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

“ข้อความ” หมายความว่ารวมถึงการกระทำที่ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมายหรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

“โฆษณา” หมายความว่ากระทำการไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หรือป้าย

“ฉลาก” หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระจกหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“สัญญา” หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

“สินค้าที่เป็นอันตราย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินค้าที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

“บริการที่เป็นอันตราย” หมายความว่า บริการที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

“คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

พนักงานเจ้าหน้าที่อาจมอบหมายเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ได้ กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

บททั่วไป

มาตรา ๖ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

(๖) สิทธิที่จะได้รับความรู้เพื่อการบริโภคอย่างเท่าทัน และการศึกษาเพื่อการดำเนินชีวิต

ในฐานะผู้บริโภค

(๗) สิทธิที่จะได้รับการส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน และการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย

(๘) สิทธิที่จะรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค องค์กร สมาคม หรือมูลนิธิ มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า รวมถึงมีสิทธิกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐในการบริหารจัดการการคุ้มครองผู้บริโภค

(๙) สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค

(๑๐) สิทธิในการเข้าถึงสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

(๑๑) สิทธิตามที่กฎหมายอื่นบัญญัติไว้ให้มีการรับรองสิทธิผู้บริโภคให้ถือเป็นสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗ หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองสิทธิตามมาตรา ๖

มาตรา ๘ ในกรณีที่กฎหมายใดได้บัญญัติเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้น เว้นแต่การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายเฉพาะมีมาตรฐานต่ำกว่ากฎหมายนี้ให้นำบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ใช้บังคับ

หมวด ๒

กำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ ๑

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๙ ให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

(๑) นายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

(๒) กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวนเก้าคน ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนเก้าคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจาก

(๑) ผู้แทนจากสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นผู้เสนอจำนวนห้าคน

(๒) ผู้แทนจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจำนวนหนึ่งคน

(๓) ผู้แทนจากสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยจำนวนหนึ่งคน

(๔) ผู้แทนจากสมาคมธนาคารไทยจำนวนหนึ่งคน

(๕) ผู้แทนจากสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยจำนวนหนึ่งคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (๔) ให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๐ คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

(๒) เสนอความเห็นต่อส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่น เพื่อให้จัดทำ ทบทวน ประเมิน หรือปรับปรุงมาตรการ และแนวทางการปฏิบัติราชการหรือการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครอง

ผู้บริโภครวมทั้งในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายและกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

(๓) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหรือเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค และหลักการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

(๔) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระหว่างประเทศ

(๕) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

(๖) พิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(๗) กำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โกล่เกลี่ย ประนีประนอมหรือชี้ขาดข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(๙) ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๑๐) ดำเนินการเกี่ยวข้องกับกิจการความร่วมมือระหว่างประเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และประสานความร่วมมือในองค์กรผู้บริโภคในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศ

(๑๑) ออกหลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งโฆษณาในการเปิดเผยชื่อ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารตามมาตรา ๒๓ (๙)

(๑๒) ออกหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๙๒

(๑๓) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิใช่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๙๑ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

มาตรา ๑๑ ให้กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกินสองวาระกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ ให้กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

มาตรา ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๑ กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้ และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งกรรมการตามวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การประชุมคณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

มาตรา ๑๔ ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา
- (๒) คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
- (๓) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
- (๔) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา
- (๕) คณะกรรมการว่าด้วยด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (๖) คณะกรรมการว่าด้วยด้านสินค้าชำรุดบกพร่อง
- (๗) คณะกรรมการว่าด้วยการชี้ขาดและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหาย

มาตรา ๑๕ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องและผู้มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น จำนวนไม่เกินเจ็ดคน

(๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ในด้านที่เกี่ยวข้อง จำนวนสี่คน

(๒) บุคคลที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอจำนวนสามคน ทั้งนี้ คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และการได้มาให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๑๖ กรรมการเฉพาะเรื่องอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี และให้นำมาตรา ๑๑ และมาตรา ๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๑๗ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้

มาตรา ๑๘ การประชุมของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการให้นำมาตรา ๑๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๑๙ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา ๒๐ ให้ประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการเฉพาะเรื่อง กรรมการเฉพาะเรื่อง และประธานอนุกรรมการและอนุกรรมการตามมาตรา ๑๗ ได้รับเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๒๑ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน

การกำหนดหรือการออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องคำนึงถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ และในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะกำหนดเงื่อนไขหรือวิธีการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือการออกคำสั่งนั้นก็ได้

ส่วนที่ ๓

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๒๒ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนักนายกรัฐมนตรี ให้มีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลโดยทั่วไปและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจะให้มีรองเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการเป็นผู้ช่วยปฏิบัติราชการด้วยก็ได้

มาตรา ๒๓ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- (๒) ติดตามและตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคร้องขอ
- (๓) ส่งเสริมการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค
- (๔) ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค
- (๕) ดำเนินการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคจากการใช้สินค้าหรือบริการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
- (๖) ดำเนินการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมหรือชี้ขาดข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล
- (๗) ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๘) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
- (๙) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น
- (๑๐) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษา
- (๑๑) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการบริโภคที่ยั่งยืน และการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย
- (๑๒) เผยแพร่คำวินิจฉัยหรือคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องต่อสาธารณชน
- (๑๓) จัดทำรายงานประจำปีเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ
- (๑๔) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

มาตรา ๒๔ ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณาคำพิพากษาทั้งหมดให้ประชาชนทราบ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบธุรกิจให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมี

อำนาจโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับรายละเอียดการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งและการเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวให้ประชาชนทราบ โดยให้โฆษณาได้ทั้งในระหว่างดำเนินการและภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จ การโฆษณาค่าพิพากษาตามวรรคหนึ่งและการโฆษณาข่าวสารตามวรรคสอง ให้กระทำทางสื่อโฆษณาและสื่อรูปแบบอื่นตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด โดยจะระบุชื่อผู้ประกอบการธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยก็ได้

มาตรา ๒๕ ให้นำบทบัญญัติในหมวดพระราชบัญญัตินี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติเฉพาะ หากการฝ่าฝืนบทบัญญัติที่นำไปใช้นั้นเป็นความผิดและมีโทษตามพระราชบัญญัตินี้ผู้กระทำความผิดต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย และไม่ตัดสิทธิในการที่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องนำเรื่องมาพิจารณา

ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งระหว่างหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการใช้บังคับกฎหมายระหว่างการใช้บังคับตามบทบัญญัตินี้กับการใช้บังคับตามกฎหมายเฉพาะ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการเป็นที่สุดและผูกพันหน่วยงานรัฐ

ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นสมควรจะต้องเข้าไปดำเนินการเพื่อส่งเสริมหรือแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคในเบื้องต้น ให้นำบทบัญญัติในพระราชบัญญัตินี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือไม่ขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว

ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้ว คณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้ การฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการ ให้ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และให้มีอัตราโทษเช่นเดียวกัน

การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคสี่ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ส่วนที่ ๔ พนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา ๒๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๒๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา และให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๒๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องร้องขอ

บัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

หมวด ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะเรื่อง

ส่วนที่ ๑

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

มาตรา ๒๙ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการสถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

มาตรา ๓๐ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๓๑ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๕๔

ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

- (๑) กำหนดให้มีการโฆษณาขึ้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้
- (๒) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น
- (๓) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้น

ความใน (๒) และ (๓)ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรมหรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา ๓๒ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใดของผู้บริโภคจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดได้

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณาใด สมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการโฆษณาคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้นต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการโฆษณาใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๙ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑(๑) หรือมาตรา ๓๒ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (๑) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (๒) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (๓) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (๔) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่

คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด

ในการออกคำสั่งตาม (๔) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

มาตรา ๓๕ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่ามีความสมควรสงสัยว่าข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา ๒๙ วรรคสอง (๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้ และในกรณีจำเป็นเร่งด่วน คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะออกคำสั่งระงับการโฆษณาดังกล่าวเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการพิสูจน์ก็ได้

ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างอิงรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติ การรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นไปตามที่อ้างอิง คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจออกคำสั่งตามมาตรา ๓๔ ได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณาหรือควรได้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา ๓๖ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ ในกรณีนี้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะต้องให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้ความเห็นชอบแล้ว

การขอความเห็นและคำปวยการในการให้ความเห็นให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด คำปวยการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอันสมควร

การใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดทางอาญา

มาตรา ๓๗ เมื่อคณะกรรมการโฆษณาได้มีคำสั่งใด อันเนื่องจากการกระทำฝ่าฝืนตามมาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องผูกพันในคดีแพ่งด้วย และให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากการโฆษณาที่ฝ่าฝืนมาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ และพิสูจน์ได้ว่าได้รับความเสียหายจากการโฆษณาดังกล่าว มีสิทธิเลิกสัญญา ขอเปลี่ยนสินค้า ลดราคา หรือเรียกค่าสินไหมทดแทนจากผู้ประกอบธุรกิจได้

ส่วนที่ ๒

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย

มาตรา ๓๘ สินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้องเป็นสินค้าที่มีความปลอดภัย การปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า ให้พิจารณาจากเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะและประเภทของสินค้า รวมถึงส่วนประกอบของสินค้า การออกแบบสินค้า การบรรจุ และบรรจุภัณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบ การติดตั้ง การบำรุงรักษา และความคาดหมาย ที่ผู้บริโภคทั่วไปพึงมีเกี่ยวกับสินค้านั้น

(๒) ลักษณะการนำเสนอสินค้า การติดฉลาก คำเตือนและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ การกำจัด และการทำลาย และข้อบ่งชี้หรือข้อสารสนเทศใด ๆ เกี่ยวกับสินค้า รวมถึงการโฆษณาสินค้า

(๓) ผลกระทบด้านความปลอดภัยของสินค้าที่อาจเกิดขึ้นหากนำสินค้านั้นไปใช้ร่วมกับสินค้าอื่น

(๔) ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ

(๕) มาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไปของสินค้าประเภทนั้น

(๖) แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๓๙ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่เป็นอันตราย และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้านี้ดังกล่าว

มาตรา ๔๐ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้า ที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๕๔ และสินค้าอื่นที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสียหายต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้านั้นหมดสิ้นไป คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจกำหนดให้บริการใดที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือ ทำให้ความเสียหายต่ออันตรายอันเนื่องมาจากบริการนั้นหมดสิ้นไปได้โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา มาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสียหายต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการหมดสิ้นไปที่ผู้ประกอบธุรกิจ ต้องจัดให้มีนั้น ได้แก่

(๑) สอดส่องดูแลความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการของตนตลอดระยะเวลาประกันของสินค้า หรือบริการนั้น พร้อมทั้งเก็บรักษาสถิติหรือรายงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) มาตรการอันเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการเพื่อให้ทราบได้ถึงความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจจะ เกิดขึ้นตามสภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

(๓) ช่องทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค และช่องทางการรับแจ้งข้อมูลจากผู้บริโภค การตรวจสอบ และพิจารณาข้อมูลที่รับแจ้งจากผู้บริโภค และการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้บริโภคทราบโดยไม่ชักช้าพร้อมทั้งจัดทำ และเก็บรักษาบันทึกหรือรายงานเกี่ยวกับการรับแจ้งและผลการพิจารณา ดังกล่าว

(๔) มาตรการในการติดตามสินค้าที่ได้จัดจำหน่ายไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและรายละเอียดของ ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือผู้จัดจำหน่าย และเลขหมายประจำสินค้าไว้ที่ตัวสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์

(๕) มาตรการในการติดตามบริการที่ได้ให้บริการไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ และรายละเอียดของการให้บริการ

มาตรา ๔๑ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ซื้อสินค้าเพื่อนำออก ให้บริการ ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๔๐ ต้องจัดให้มีมาตรการดังต่อไปนี้เพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสียหาย ต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นหมดสิ้นไป

(๑) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออก ให้บริการที่ตนได้มาจากผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า และข้อมูล หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความครอบครองของตน โดยส่งต่อให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้ทราบ

(๒) เก็บรักษาเอกสารที่จำเป็นเพื่อการติดตามแหล่งที่มาของสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออก ให้บริการ เช่น ชื่อและรายละเอียดของผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่ง สินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นไว้ และส่งมอบเอกสารดังกล่าวเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ได้มีหนังสือเรียกให้ส่ง

ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องให้ความร่วมมือกับผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย และพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการดำเนินการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสียหายต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการหมดสิ้นไป

มาตรา ๔๒ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรา ๔๐ และ มาตรา ๔๑ มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการนั้นอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจนั้น อาจแจ้งเตือนภัยแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ในกรณีที่ปรากฏว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย หรือสินค้าหรือบริการที่ เป็นอันตรายนั้นมีผลทำให้บุคคลถึงแก่ความตาย รัับอันตรายสาหัส หรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจของ

บุคคล หรือเป็นอันตรายต่อทรัพย์สินอื่น ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้าในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชน และแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยเร็ว คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคสองก็ได้

มาตรา ๔๓ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพบหรือได้รับแจ้งตามมาตรา ๔๒ วรรคสอง ว่าสินค้าหรือบริการ ที่ตนผลิต ส่งหรือนำเข้าในราชอาณาจักร ขาย หรือมีไว้เพื่อขายหรือให้บริการนั้น เป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้า และชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการ และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลักษณะของอันตราย และมาตรการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายดังกล่าว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๔๔ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการใดอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด

เมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ และอาจสั่งห้ามขายสินค้าหรืองดให้บริการนั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นก็ได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด

มาตรา ๔๕ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยได้มีคำสั่งห้ามขายสินค้าหรืองดให้บริการชั่วคราวตามมาตรา ๔๔ วรรคสอง เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์แล้วเห็นว่าสินค้าหรือบริการที่สั่งให้ทดสอบหรือพิสูจน์นั้นไม่เป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งเพิกถอนคำสั่งดังกล่าว

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์เพื่อประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่า สินค้านั้นเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายและไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้ โดยการกำหนดตลาดตามมาตรา ๕๔ หรือตามกฎหมายอื่น หรือบริการนั้นเป็นบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบธุรกิจผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้าในราชอาณาจักร เพื่อขาย หรือขายสินค้า หรืองดให้บริการ โดยจะสั่งให้แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้าหรือการให้บริการ หรือทำลายสินค้านั้นดังกล่าว หรือส่งกลับคืนไปยังประเทศที่นำสินค้านั้นเข้ามาในราชอาณาจักร ตามควรแก่กรณี

มาตรา ๔๖ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งห้ามขายสินค้าตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดเก็บสินค้าในท้องตลาดกลับคืน และประกาศเรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค และทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่จัดเก็บกลับคืนมาได้ และที่อยู่ในความครอบครองของตนหมดสิ้นไป

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งทำลายสินค้านั้น เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจ ได้ทำลายสินค้านั้นแล้ว ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยโดยเร็ว

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้ราคาสินค้าและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินการ

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการให้ผู้บริโภคทราบ ภายในสามวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขาย

มาตรา ๔๗ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งห้ามขายตามมาตรา ๔๔ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดทำแผนการจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า แผนการปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการกับสินค้าที่จัดเก็บหรือเรียกคืน และแผนการเยียวยาผู้บริโภค เสนอต่อ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขายเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการดังกล่าว ของผู้ประกอบการก็ได้

ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาแผนตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เสนอแผน ในกรณีที่เห็นว่าแผนทั้งหมดหรือบางส่วน ไม่มีความเหมาะสม ให้มีอำนาจแก้ไขแผนนั้นได้ รวมทั้งมีอำนาจสั่งเยียวยาเพิ่มเติมสิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วก่อน ดำเนินการตามแผนที่ได้รับความเห็นชอบ

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจรายงานการดำเนินการตามแผนตามวรรคหนึ่งหรือแผนที่แก้ไขตามวรรคสองให้ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยทราบทุกเจ็ดวันหรือตามที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนดจนกว่า จะดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่จัดทำแผนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่งห้ามขาย หรือ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเห็นว่าแผนทั้งหมดหรือบางส่วนไม่อาจปฏิบัติได้ ให้คณะกรรมการว่าด้วยความ ปลอดภัยมีอำนาจกำหนดแผนการจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า แผนการปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการกับสินค้าที่จัดเก็บ หรือเรียกคืน หรือแผนการเยียวยาผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควร และให้ผู้ประกอบ ธุรกิจรายงานการดำเนินการตามแผนดังกล่าวภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผน

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสี่ไม่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคที่จะใช้สิทธิเรียกร้องต่อผู้ ประกอบธุรกิจให้รับผิดชอบในเรื่องอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาแผนที่ได้รับความเห็นชอบหรือแผนที่ได้รับการ แก้ไขตามวรรคสอง หรือแผนที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนดขึ้นตามวรรคสี่ให้ผู้บริโภคทราบภายใน สามวันนับแต่วันที่รับทราบแผนดังกล่าว

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือ ปรับปรุงสินค้า ตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง หรือเป็นการแก้ไขปรับปรุงสินค้าตามแผนตามมาตรา ๔๗ วรรคหนึ่ง ก่อนที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะนำสินค้าออกขาย ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบ เมื่อ

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตรวจสอบจนเป็นที่พอใจว่าไม่เป็นสินค้าที่เป็นอันตรายแล้ว ให้เพิกถอนคำสั่งห้ามขายสินค้าตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง

มาตรา ๔๙ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้บริการตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแจ้งให้ผู้บริโภคที่รับบริการไปแล้วและยังคงมีอันตรายอยู่กับผู้บริโภคนั้นมารับการแก้ไขการให้บริการที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ทันที และให้นำความในมาตรา ๔๖ วรรคสามและวรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม ให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดทำแผนดำเนินการปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและแผนการเยียวยาผู้บริโภค และให้นำความในมาตรา ๔๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๐ เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการให้บริการไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๔๙ แล้ว ให้รายงานต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบและให้นำความในมาตรา ๔๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๑ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจขยายระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติในส่วนนี้ได้ตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๕๒ การปิดประกาศ แจ้ง และโฆษณาข่าวสารตามที่กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำทางสื่อโฆษณาที่ผู้ประกอบการได้ใช้ในการโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นและสื่อรูปแบบอื่น ๆ ตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด รวมทั้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการแจ้งในเว็บไซต์ของผู้ประกอบการธุรกิจและแจ้งเป็นหนังสือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นที่ผู้ประกอบการเสนอขายสินค้าหรือบริการนั้นให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงเพื่อทราบ โดยการปิดประกาศหรือโฆษณาข่าวสารให้กระทำต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามวัน เว้นแต่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดเป็นอย่างอื่น และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดหลักเกณฑ์การปิดประกาศ แจ้ง หรือการโฆษณาดังกล่าวด้วยก็ได้

มาตรา ๕๓ ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่แจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๔๒ วรรคสอง หรือไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ครบถ้วนในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ตามมาตรา ๔๔ หรือไม่ปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาตามมาตรา ๔๖ วรรคสี่ มาตรา ๔๗ วรรคหก หรือมาตรา ๔๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้มีการดำเนินการแทน และให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ชดเชยค่าใช้จ่ายและเงินเพิ่ม โดยให้บังคับตามบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เมื่อดำเนินการแล้วให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยทราบด้วย

ส่วนที่ ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

มาตรา ๕๔ ให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในกรณีที่ปรากฏว่ามีสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจเนื่องในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของสินค้านั้น หรือมีสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น แต่สินค้านั้นดังกล่าวไม่เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๕๕ ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมียกข้อยกเว้นต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(๒) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณี

(ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็สินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(๓) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วัน เดือน ปีที่หมดอายุในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้ หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้าในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก แล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขายและฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในการนี้ ข้อความตามวรรคหนึ่ง (๒) และ (๓) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๕๖ การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา ๕๔ ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยความลับในการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา ๕๗ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา ๕๕ คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๘ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามมาตรา ๕๕ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นในฉลากนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๓๖ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๙ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในสินค้านั้นต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชีเอกสาร และหลักฐานเพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้

วิธีจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสารและหลักฐานตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วนที่ ๔
การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

มาตรา ๖๐ ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นอาจมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ หรือมีการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือสัญญาอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดและเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่

คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖๑ สัญญาหรือข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค ต้องมีข้อความที่เป็นธรรมและไม่ก่อให้เกิดผู้บริโภคเสียเปรียบเกินสมควรทั้งในกระบวนการก่อนสัญญาและในส่วนของเนื้อหาของสัญญาหรือข้อตกลงดังกล่าว

มาตรา ๖๒ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้นด้วยตามมาตรา ๖๐ แล้วถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

มาตรา ๖๓ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา ๖๐ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญานั้น เช่นว่านั้น

มาตรา ๖๔ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖๕ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้น ด้วย หรือต้องไม่ใช้ข้อความใดตามมาตรา ๖๔ แล้วให้นำมาตรา ๖๒ และมาตรา ๖๓ มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

มาตรา ๖๖ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญา รับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งทำเป็นภาษา ต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

มาตรา ๖๗ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้อง ตามมาตรา ๖๐ หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๖๔ ให้แก่ผู้บริโภคภายใน ระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการ ว่าด้วยสัญญากำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาสุดแต่ระยะเวลาใดจะถึงก่อน

มาตรา ๖๘ สัญญาหรือข้อตกลงที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็น ธรรม

- (๑) ข้อตกลงของสัญญาคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ยากแก่ความเข้าใจ
- (๒) ข้อตกลงของสัญญาขัดต่อความสงบเรียบร้อยศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (๓) ข้อตกลงของสัญญาที่มีข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจที่สร้างความเสียหายโดยประมาทเลินเล่อ
- (๔) ข้อตกลงของสัญญาที่มีข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจจากการกระทำที่ฝ่าฝืนคำรับรองหรือหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เช่น ความรับผิดจากสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือ รอนสิทธิ โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (๕) สัญญาหรือข้อตกลงตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๖๙ การพิจารณาว่าสัญญาหรือข้อตกลงใดมีกระบวนการก่อสร้างที่ไม่เป็นธรรมหรือ ก่อให้เกิดความเสียหายเปรียบเกินสมควรให้พิจารณาจากพฤติการณ์ทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำสัญญา รวมทั้ง

- (๑) ความรู้และความเข้าใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับความหมายของข้อกำหนดในสัญญาหรือผลของการ ดำเนินการเหล่านี้
- (๒) อำนาจในการต่อรองของผู้สัญญา
- (๓) การต่อรองหรือการเจรจาจากกันของผู้สัญญาในเวลาก่อนหรือขณะทำสัญญา มีลักษณะเป็นการสร้างความกดดันให้แก่ผู้บริโภคเกินสมควร
- (๔) สิทธิของผู้บริโภคในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือข้อตกลง รวมทั้งการใช้สิทธิในการเลิกสัญญา
- (๕) ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรที่ปรากฏในสัญญาต้องอ่านเข้าใจง่าย
- (๖) ในกรณีที่ผู้บริโภคมีความสามารถในการเข้าทำสัญญา ต้องมีการพิจารณาความเข้าใจและสถานะ ของผู้บริโภคที่เข้าทำสัญญาว่าผู้บริโภคสามารถเข้าใจสัญญาหรือข้อตกลงหรือผลกระทบของสัญญานั้น ได้อย่างเหมาะสมเนื่องจากอายุ โรค หรือความพิการทางร่างกาย สภาพจิตใจ การศึกษา หรือภาวะ ทางภาษา หรือผิดปกติทางอารมณ์ประกอบ

มาตรา ๗๐ ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการที่สงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินของผู้ประกอบธุรกิจรายใดจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๓๖ มาใช้บังคับโดยอนุโลม โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมให้กับผู้บริโภค

มาตรา ๗๑ ให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจและหน้าที่วินิจฉัยและชี้ขาดข้อพิพาทเกี่ยวกับการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือเรื่องอื่นใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเห็นว่าสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินใดฝ่าฝืนมาตรา ๖๘ มาตรา ๖๙ ให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

(๑) ให้แก้ไขสัญญาหรือข้อความบางอย่างที่ปรากฏในสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน และจัดส่งสัญญาที่แก้ไขให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณา ก่อนนำออกใช้แก่ผู้บริโภค

(๒) ให้ส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินที่แก้ไขแก่ผู้บริโภคที่เป็นคู่สัญญาทราบ

(๓) ห้ามการใช้สัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จนกว่าจะมีการแก้ไขสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินตามที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยรวม ให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เพื่อให้ผู้ที่ใช้สัญญาแบบเดียวกันรับทราบถึงการห้ามใช้สัญญาหรือหลักฐานการรับเงินที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้มีคำสั่งดังกล่าวตาม (๓)

ในการออกคำสั่งตามความในวรรคก่อน ให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๗๒ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาว่าสัญญาหรือข้อตกลงนั้นไม่เป็นธรรมหรือก่อให้เกิดผู้บริโภคเสียเปรียบเกินสมควรตามมาตรา ๗๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศให้สัญญาหรือข้อสัญญานั้นไม่มีผลใช้บังคับ รวมทั้งออกประกาศเพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมดังกล่าว

ส่วนที่ ๕

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

มาตรา ๗๓ ในส่วนนี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น

“พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือบริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (E-Marketplace)

“บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” หมายความว่า การให้บริการสื่อกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกันโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ประกอบการ ผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคิดค่าบริการหรือไม่ก็ตามแต่ไม่รวมถึงบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีไว้เพื่อเสนอสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายเดียวหรือบริษัทในเครือซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว ไม่ว่าจะเสนอสินค้าหรือบริการแก่บุคคลภายนอกหรือแก่บริษัทในเครือ

มาตรา ๗๔ การประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าที่มีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และต้องแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าเกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ ตลอดจนช่องทางในการติดต่อที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้โดยสะดวก เพื่อประโยชน์ในการร้องเรียน

มาตรา ๗๕ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยตัวแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นคนกลาง

มาตรา ๗๖ ผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการให้บริการเรียกเก็บเงินปลายทาง ต้องไม่ใช้ข้อความหรือโฆษณาใดเพื่อกำหนดยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบจากการส่งสินค้า และต้องรับผิดชอบต่อให้มีการตรวจสอบสินค้าก่อนชำระเงินปลายทาง

มาตรา ๗๗ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจอาจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามมาตรา ๖ ให้คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำหนด

(๒) กำหนดมาตรการเฉพาะเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(๓) กำหนดมาตรการเฉพาะเพื่อควบคุมการโฆษณาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

(๔) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ออกประกาศเรียกคืนสินค้าเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่าเป็นสินค้าที่ละเมิดต่อสิทธิของผู้บริโภคในวงกว้าง

(๕) รายงานข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องสงสัย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำหนด

(๖) ให้แก้ไขข้อความโฆษณาหรือข้อสัญญาใดที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งมีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

(๗) วินิจฉัยชี้ขาดการกระทำผิดของผู้ประกอบธุรกิจที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามบทบัญญัติในหมวดนี้

(๘) กำหนดมาตรการเพื่อควบคุม ตรวจสอบ ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ที่ไม่ได้ภายใต้กฎหมายขายตรงและตลาดแบบตรง

มาตรา ๗๘ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจใดฝ่าฝืนมาตรา ๗๔ หรือมาตรา ๗๖ ให้คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

(๑) ระงับการประกอบธุรกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เห็นสมควร และรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อถอนการรับแจ้งการประกอบธุรกิจ

(๒) ห้ามการจำหน่ายสินค้าหรือบริการใดที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งมีลักษณะที่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

(๓) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำหนด

ในการออกคำสั่งตาม (๓) ให้คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา และช่องทางโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

ส่วนที่ ๖

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสินค้าชำรุดบกพร่อง

มาตรา ๗๙ ถ้ามีความชำรุดบกพร่องของสินค้า ผู้ประกอบธุรกิจที่ขายสินค้าต้องรับผิดชอบเมื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นอยู่ในเวลาส่งมอบและปรากฏขึ้นภายในเวลาไม่เกิน หกเดือนนับแต่เวลาส่งมอบ ไม่ว่าผู้ประกอบธุรกิจจะรู้ถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าหรือไม่ก็ตาม

ยกเว้นกรณีรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องภายในหนึ่งปีนับแต่วันส่งมอบให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่ารถยนต์นั้นชำรุดบกพร่องในเวลาส่งมอบสินค้า

มาตรา ๘๐ ในกรณีที่สินค้าซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นในกรณีความบกพร่องเป็นเหตุทำให้สินค้าเสื่อมสภาพ เสื่อมราคา เสื่อมประโยชน์ของการใช้สินค้าตามปกติหรือก่อนเวลาที่คาดหมายได้ของวิญญูชน หรือไม่สามารถใช้สอยได้ตามสัญญาหรือโฆษณา หรือได้รับสินค้าผิดประเภทหรือน้อยกว่าจำนวนที่ตกลงกันไว้ รวมถึงกรณีสินค้าที่ต้องมีคู่มือติดตั้งหรือประกอบ แต่ไม่มีคู่มือหรือไม่มีภาษาไทยประกอบ หรือคู่มือให้ข้อมูลติดตั้งหรือประกอบไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

มาตรา ๘๑ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่อง ให้ผู้บริโภคมีสิทธิ ดังต่อไปนี้

(๑) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมสินค้า

(๒) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้า

(๓) ขอลดราคาสินค้า

(๔) คืนเงินเต็มจำนวน หรือ เลิกสัญญา

(๕) ปฏิเสธชำระราคา หรือค่าส่งคืนสินค้า ในกรณีที่สัญญาซื้อขายมีข้อตกลงชำระราคาสินค้าเป็นงวด หรือ ยังไม่ถึงกำหนดชำระราคา

การใช้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ไม่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคในอันที่จะเรียกค่าเสียหาย รวมถึงค่าใช้จ่ายได้ตามความจำเป็นและสมควรจากผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๘๒ ในการใช้สิทธิเรียกให้ผู้บริโภคใช้สิทธิเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมสินค้าเป็นลำดับแรก ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ซ่อมแซมสินค้าจนความชำรุดบกพร่องนั้นหมดสิ้นไปภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับมอบสินค้านั้นไว้ซ่อมแซม โดยต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นแก่การนั้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจเลือกเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ก็ได้

ในกรณีรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ซ่อมแซมสินค้าจนความชำรุดบกพร่องนั้นหมดสิ้นไปภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับมอบสินค้านั้นไว้ซ่อมแซม และให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระค่าใช้จ่ายหรือจัดหาประโยชน์อื่นใดให้แก่ผู้บริโภค เพื่อชดเชยการขาดประโยชน์ หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์จากรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ที่ชำรุดบกพร่องตามระยะเวลาที่กำหนด

หากความชำรุดบกพร่องนั้นไม่อาจแก้ไขได้โดยผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการซ่อมแซมภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง แล้วแต่กรณีหรือความชำรุดบกพร่องไม่อาจแก้ไขด้วยการซ่อมแซมได้ ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้า ขอลดราคาสินค้า หรือเลิกสัญญาเสียก็ได้ โดยผู้บริโภคไม่ต้องชำระเงินเพิ่มเติมหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

มาตรา ๘๓ สินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเปลี่ยนให้ตามความของพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นสินค้าใหม่ ประเภทและชนิดเดียวกันที่ไม่เคยถูกใช้งานมาก่อน ในกรณีเช่นนี้ ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เปลี่ยนให้ใหม่นั้น

กรณีผู้บริโภคใช้สิทธิเปลี่ยนสินค้า ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องเปลี่ยนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ผู้บริโภคแสดงเจตนา ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจปฏิเสธไม่เปลี่ยนสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง หรือไม่สามารถเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ให้ถือว่าสัญญาเลิกกัน และผู้ขายคืนเงินตามราคาของสินค้าที่ผู้ซื้อได้ชำระไป ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๘๔ ในกรณีผู้บริโภคใช้สิทธิลดราคาของสินค้า ให้คำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ประเภทและชนิดของสินค้า
- (๒) มูลค่าของสินค้าที่สามารถใช้งานได้ตามปกติเปรียบเทียบกับมูลค่าของสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง
- (๓) ระยะเวลาการใช้งานของสินค้า
- (๔) สภาพความชำรุดบกพร่องของสินค้า

เงินที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนให้แก่ผู้บริโภคในกรณีลดราคาสินค้าให้คืนภายใน ๑๕ วัน พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายนับแต่วันที่ผู้ขายได้รับเงินนั้นไว้

มาตรา ๘๕ การใช้สิทธิเลิกสัญญา ผู้บริโภคอาจแสดงเจตนาโดยการคืนสินค้า หรือบอกกล่าวด้วยวิธีอื่นใดไปยังผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ โดยผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเลิกสัญญาและค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเลิกสัญญา

มาตรา ๘๖ เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญา หรือกรณีที่สัญญาเลิกกันตามบทบัญญัติอื่นๆภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องดังต่อไปนี้

- (๑) ราคาของสินค้าที่ผู้บริโภคได้ชำระไปพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายนับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับเงินไว้
- (๒) ค่าใช้จ่ายเพื่อชดเชยค่าเสียหายที่ต้องขาดประโยชน์ตามสมควร โดยคิดคำนวณค่าใช้จ่ายนับแต่วันที่ขาดประโยชน์จนถึงวันที่ผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญา ทั้งนี้ รวมค่าขาดประโยชน์ตามมาตรา ๑๕ วรรคสอง ด้วย
- (๓) ค่าเสียหายอื่นอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามพระราชบัญญัตินี้และตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๘๗ ในกรณีที่เปลี่ยนสินค้าตามสัญญาเช่าซื้อ ให้ผู้เช่าซื้อมีสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภคเพื่อเรียกร้องให้ผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นเช่นเดียวกับผู้ประกอบธุรกิจ

ถ้าผู้เช่าซื้อใช้สิทธิเรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า ผู้ให้เช่าซื้อไม่มีสิทธิเรียกให้ชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญาเช่าซื้อในงวดนั้น โดยไม่ถือว่าผู้เช่าซื้อตกเป็นผู้ผิดนัดค่าเช่าซื้อ และให้ผู้เช่าซื้อเริ่มชำระค่าเช่าซื้อต่อไปตามจำนวนงวดเช่าซื้อที่เหลืออยู่นับแต่ผู้เช่าซื้อจะได้รับสินค้าที่ได้ซ่อมแซมแล้วเสร็จ หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

ถ้าผู้เช่าซื้อใช้สิทธิขอลดราคาสินค้า เมื่อได้จำนวนเงินที่ลดราคาลงแล้ว ให้คำนวณการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อเสียใหม่หรือลดจำนวนงวดการผ่อนชำระลง

ถ้าผู้เช่าซื้อใช้สิทธิเลิกสัญญาหรือกรณีที่สัญญาเลิกกันตามบทบัญญัติอื่นๆภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ให้นำความในมาตรา ๘๕ และ มาตรา ๘๖ มาใช้โดยอนุโลม

มาตรา ๘๘ ในกรณีที่เปลี่ยนสินค้าตามสัญญาสินเชื่อ ให้ผู้รับสินเชื่อมีสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภครถ ถ้าผู้รับสินเชื่อใช้สิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า ให้ผู้รับสินเชื่อมีสิทธิปฏิเสธไม่ชำระค่างวดที่ถึงกำหนดชำระได้ตามมาตรา ๘๑ (๕) และแจ้งให้ผู้ให้สินเชื่อทราบทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น โดยไม่ถือว่าผู้รับสินเชื่อตกเป็นผู้ผิดนัดชำระค่างวด และให้ผู้รับสินเชื่อชำระค่างวดต่อไปตามจำนวนงวดที่เหลืออยู่นับแต่ผู้รับสินเชื่อจะได้รับสินค้าที่ได้ซ่อมแซมแล้วเสร็จ หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่

ในกรณีที่เปลี่ยนสินค้า ให้ผู้รับสินเชื่อแจ้งให้ผู้ให้สินเชื่อทราบทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น ให้ถือว่าสินค้าที่เปลี่ยนนั้นเป็นวัตถุแห่งหนี้ตามสัญญาระหว่างผู้ให้สินเชื่อกับผู้รับสินเชื่อแทนสินค้าเดิม โดยไม่มีการใช้จ่ายเพิ่มเติม

ในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ลดราคาสินค้าตามมาตรา ๘๖ แล้ว ให้ผู้ขายส่งมอบเงินคืนให้แก่ผู้รับสินเชื่อ

ในกรณีที่ผู้รับสินเชื่อจะใช้สิทธิเลิกสัญญาหรือกรณีที่สัญญาเลิกกันตามบทบัญญัติอื่นๆภายใต้พระราชบัญญัตินี้ และผู้รับสินเชื่อได้คืนสินค้าให้ผู้ขายแล้ว ให้ผู้รับสินเชื่อแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นให้ผู้ให้สินเชื่อทราบ ผู้ให้สินเชื่อต้องระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้รับสินเชื่อ หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ต้องคืนเงินให้แก่ผู้รับสินเชื่อภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ผู้รับสินเชื่อแจ้ง

มาตรา ๘๙ ในสัญญาซื้อขายที่มีข้อตกลงชำระราคาสินค้าเป็นงวด ให้นำความในมาตรา ๘๘ มาใช้โดยอนุโลม

มาตรา ๙๐ สิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสองปีนับแต่เวลาที่ผู้บริโภคได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้า

ในกรณีที่มีการเจรจาเกี่ยวกับ ความชำรุดบกพร่องของสินค้า ระยะเวลาระหว่างการเจรจา ดังกล่าวให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ ไม่นับในระหว่างนั้นรวมเข้าเป็นอายุความตามวรรคหนึ่ง จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

มาตรา ๙๑ ให้คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าชำรุดบกพร่องมีอำนาจในการพิจารณาข้อพิพาทอันเนื่องมาจากความชำรุดบกพร่องของสินค้าให้เสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการลงมติให้ขยายเวลาออกไปได้ไม่เกินสามสิบวัน โดยให้บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นนั้นไว้ด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด และให้สำนักงานแจ้งผลคำวินิจฉัยให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือภายในเจ็ดวันนับแต่ได้มีคำวินิจฉัย

มาตรา ๙๒ ให้คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าชำรุดบกพร่องมีอำนาจออกประกาศ เหยียวยา เรียกเก็บเรียกแก้ไขสินค้า หรือยุติจำหน่ายสินค้า หรือควบคุมสินค้าบางประเภท

ส่วนที่ ๗

การชี้ขาดและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหาย

มาตรา ๙๓ ให้ผู้บริโภคมีสิทธิยื่นคำร้องต่อสำนักงาน เมื่อเห็นว่าการไกล่เกลี่ยในชั้นสำนักงานไม่สามารถตกลงกันได้ และปรากฏข้อเท็จจริงว่าการกระทำของผู้ประกอบการฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติตาม

พระราชบัญญัตินี้ อันทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค เพื่อให้คณะกรรมการว่าด้วยการซื้อขายและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหายมีการวินิจฉัยชี้ขาดให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยเยียวยาที่เป็นธรรม

ให้สำนักงานจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง และความเห็นเบื้องต้นพร้อมเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการว่าด้วยการซื้อขายและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหายภายในสามสิบวันนับแต่ได้รับคำร้อง

มาตรา ๙๔ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการซื้อขายและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหายพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการลงมติให้ขยายเวลาออกไปได้ไม่เกินสามสิบวัน โดยให้บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นนั้นไว้ด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการว่าด้วยการซื้อขายและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหายให้เป็นที่สุด และให้สำนักงานแจ้งผลคำวินิจฉัยให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือภายในเจ็ดวันนับแต่ได้มีคำวินิจฉัย พร้อมให้สำนักงานเผยแพร่คำวินิจฉัยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดให้ประชาชนทราบ

หากคณะกรรมการว่าด้วยการซื้อขายและระงับข้อพิพาทเพื่อการเยียวยาความเสียหายได้มีคำวินิจฉัยให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการชดเชยเยียวยาให้กับผู้บริโภค แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามให้นำเรื่องส่งให้สำนักงานดำเนินการฟ้องคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายให้กับผู้บริโภคต่อไป

หมวด ๔

การอุทธรณ์

มาตรา ๙๕ ในกรณีที่ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องในหมวด ๓ ไม่พอใจคำสั่งดังกล่าวให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้

มาตรา ๙๖ การอุทธรณ์ตามมาตรา ๙๕ ให้ยื่นต่อคณะกรรมการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง การอุทธรณ์คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ย่อมไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการจะสั่งเป็นอย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนการวินิจฉัยอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด ๕

การดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๙๗ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

มาตรา ๙๘ นอกจากคณะกรรมการมีอำนาจดำเนินคดีตามมาตรา ๙๗ และกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแล้ว ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ด้วย โดยมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แจ้งไปยังสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายได้ ทั้งนี้ การดำเนินคดีของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินคดีในศาล เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมียอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง

ให้นำบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเกี่ยวกับการฟ้องคดีและการดำเนินคดีของคณะกรรมการ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในเรื่องดังกล่าวมาใช้บังคับแก่กรณีที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีตามมาตรา ๙๘ นี้ด้วย

มาตรา ๙๙ สมาคมและมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมและมูลนิธิดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมและมูลนิธิเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมและมูลนิธินั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมและมูลนิธินั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๑๐๐ ได้

สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามวรรคหนึ่ง ให้มีอายุคราวละสี่ปีนับแต่วันที่รับการรับรองการยื่นคำขอตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง
การรับรองสมาคมและมูลนิธิตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๐๐ ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๙๙ มีสิทธิฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา และดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนจากผู้บริโภคดีดังกล่าว ตลอดจนมีสิทธิในการเรียกค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีจากผู้ประกอบธุรกิจได้ และเป็นกรกระทำโดยสุจริต

ในการดำเนินคดีในศาล มิให้สมาคมและมูลนิธิถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทนผู้บริโภค การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกันจะต้องมีหนังสือแสดงความยินยอมของผู้บริโภคผู้มอบหมายให้เรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทน แล้วแต่กรณีมาแสดงต่อศาลด้วย

มาตรา ๑๐๑ นอกจากต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นแล้ว สมาคมและมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๙๙ ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

เมื่อปรากฏว่าสมาคมหรือมูลนิธิใดที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๙๙ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง หรือมีพฤติการณ์ว่าปรากฏว่าได้ดำเนินการฟ้องคดีโดยไม่สุจริต ให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรองสมาคมหรือมูลนิธินั้นได้

สมาคมหรือมูลนิธิใดที่ถูกเพิกถอนตามวรรคสอง คณะกรรมการอาจไม่ให้การรับรองตามมาตรา ๙๙ อีกก็ได้

การเพิกถอนการรับรองสมาคมหรือมูลนิธิตามวรรคสอง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หมวด ๖

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๑๐๒ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ภายในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและการกระทำนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจ ให้สันนิษฐานว่าผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กระทำความผิดด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าบุคคลนั้นจะกระทำความผิดแม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว

มาตรา ๑๐๓ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือทำการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่ทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

มาตรา ๑๐๔ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้มีโทษปรับสถานเดียว หรือเป็นความผิดที่มีโทษปรับหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี ให้คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการ พนักงานสอบสวน พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น ดำเนินการเปรียบเทียบได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายตามความเห็นสมควรด้วยก็ได้

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ในการสอบสวน ถ้าพนักงานสอบสวนพบว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำความผิดไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาตามวรรคสาม ให้ดำเนินคดีต่อไป โดยให้อายุความเริ่มนับตั้งแต่วันครบกำหนดชำระค่าปรับตามคำสั่งของผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ

มาตรา ๑๐๕ ค่าปรับจากการเปรียบเทียบที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติการและดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตามที่ได้รับมอบหมายตามมาตรา ๑๐๔ วรรคหนึ่ง ให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ส่วนที่ ๑
โทษอาญา

มาตรา ๑๐๖ ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะ เป็นของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๐๗ ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความตามมาตรา ๒๙ วรรคสอง (๓) หรือ (๔) หรือข้อความตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๒๙ วรรคสอง (๕) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ มาตรา ๓๒ หรือมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๐๘ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๑๐๖ มาตรา ๑๐๗ หรือมาตรา ๔๙ เป็นการกระทำของเจ้าของสื่อโฆษณา หรือผู้ประกอบการโฆษณา ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

มาตรา ๑๐๙ ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๕๔ โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขายสินค้าที่มีฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากสั่งเลิกใช้ตามมาตรา ๓๓ ทั้งนี้ โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าวนี้ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๑๐ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๐ หรือมาตรา ๔๑ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๑๑๑ ผู้ใดกระทำความผิดตามมาตรา ๑๑๐ มาตรา ๑๑๗ มาตรา ๑๑๘ หรือ มาตรา ๑๑๙ ถ้าการกระทำนั้นเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้อื่น ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสี่ปี หรือปรับไม่เกินสี่ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายสาหัส ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่หนึ่งล้านบาทถึงสิบล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ส่วนที่ ๒ โทษทางปกครอง

มาตรา ๑๑๒ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐาน แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษปรับวันละหนึ่งหมื่นบาทตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา ๑๑๓ ผู้ประกอบธุรกิจใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะ เรื่องตามมาตรา ๑๙ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๑๔ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งสั่งตามมาตรา ๓๔ หรือมาตรา ๓๕ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๑๑๕ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๑๐๖ มาตรา ๑๐๗ หรือมาตรา ๑๐๘ หรือมาตรา ๑๑๔ เป็นความผิดต่อเนื่อง ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือไม่เกินสองเท่าของค่าใช้จ่ายที่ใช้ สำหรับการโฆษณานั้น ตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา ๑๑๖ ผู้ประกอบธุรกิจใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากซึ่งสั่งตามมาตรา ๕๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๑๑๗ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๒ วรรคสอง มาตรา ๔๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๖ วรรคสี่ มาตรา ๔๗ วรรคหนึ่งหรือวรรคหก มาตรา ๔๙ วรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่า ด้วยความปลอดภัยตามมาตรา ๔๔ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๑๑๘ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ตามมาตรา ๔๔ วรรคสอง หรือมาตรา ๔๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา ๑๑๙ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๖ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๔๙ วรรคหนึ่ง หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยตามมาตรา ๔๖ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่ เกินสามล้านบาท และปรับวันละไม่เกินห้าหมื่นบาทจนกว่าจะแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแล้ว

มาตรา ๑๒๐ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้อง ตามมาตรา ๖๐ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๖๔ ให้แก่ผู้บริโภค ภายในระยะเวลาตามมาตรา ๖๗ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท และปรับวันละไม่เกินห้าหมื่นบาทจนกว่า จะส่งมอบสัญญาให้กับผู้บริโภค

ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใด ส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภครจะต้องชำระ และได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการประกอบธุรกิจเช่นนั้นแล้ว

มาตรา ๑๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๖๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สองแสนบาท

มาตรา ๑๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๕๙ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

ส่วนที่ ๓ โทษทางพินัย

มาตรา ๑๒๓ ผู้ได้รับจ้างทำฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือรับจ้างติดตรึงฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกับสินค้า โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าฉลากดังกล่าวนั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สองแสนบาท

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๑๒๔ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับคงอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๒๕ บรรดาประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีประกาศหรือคำสั่งที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือมีคำสั่งยกเลิกหรือเพิกถอนคำสั่งดังกล่าว

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

.....
นายกรัฐมนตรี