

บทความพิเศษเรื่อง

บริโศคอย่างไร จึงไม่ถูกเอาเปรียบ

ศจ.คุณหญิง จันทนี สันตะบุตร





ศจ.คุณหญิงจันทนี สันตะบุตร

การศึกษา

- ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา วิทยาลัยครูสวนสุนันทา
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คุรุภัณฑ์ดึกดิมศักดิ์ สาขาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คุรุภัณฑ์ดึกดิมศักดิ์ สาขาสังคมและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อดีต

- ประธานสภาสตรีแห่งชาติ
- นายกสมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมาย
- รองประธานที่ปรึกษา แรงงานแห่งชาติ
- กรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ
- สมาชิกนิติบัญญัติ
- วุฒิสมาชิก

ปัจจุบัน

- กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ประธานเผยแพร่สำนักนายกรัฐมนตรี
- กรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ
- ประธานมูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม
- ประธานมูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก

ในปัจจุบันนี้วิทยาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น เป็นผลให้ประชาชนทุกคนมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สินค้า และบริการต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่การดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าพยายามหาหนทางที่จะแข่งขันกัน ให้สินค้าหรือบริการของตนเป็นที่น่าบริโภคสำหรับประชาชน โดยไม่คำนึงว่าในการซื้อประชาชนจะเสียเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ การคุ้มครองประชาชนทุกชั้นซึ่งเป็นผู้บริโภคจึงจำเป็น เพื่อให้ประชาชนรู้จักคิดรู้จักพิจารณาเลือกซื้อเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ มิใช่ตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการจากคำโฆษณาชักชวนต่าง ๆ ดังนั้นประชาชนทุกคนจึงควรสนใจบริโภคศึกษาเพื่อว่าตนจะได้รับการคุ้มครองมากขึ้น

ความหมายของคำ “บริโภค”

“บริโภค” มิได้หมายถึง การกินเท่านั้นแต่หมายถึง การกิน เสพ ใช้สิ้นเปลือง หรือใช้สอย ตามที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 เท่านั้น ผู้บริโภคตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความหมายกว้างกว่า คือ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่เป็นผู้ซื้อหรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้สินค้าหรือบริการด้วย ดังที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3

ประวัติความเป็นมาของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

เดิมทีในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสนใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะถือว่าผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดตลาดชนิดและราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยมีรัฐเป็นผู้ใช้อำนาจกำหนดรูปแบบหรือพฤติกรรมของผู้ประกอบการค้าควบคู่กันไป แต่เนื่องจากเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปเพราะจำนวนผู้บริโภคเพิ่มขึ้น อีกทั้งวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ มีเพิ่มมากขึ้นด้วย ทำให้ผู้บริโภคตกอยู่

ในภาวะจำยอมและเสียเปรียบผู้ประกอบการค้าตลอดมา จนกระทั่งหลักการเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคได้แผ่ขยายจากต่างประเทศมาสู่ประเทศไทย โดยสมาคมผู้บริโภคสากล ซึ่งปัจจุบันนี้มีสมาชิกกว่า 60 ประเทศ ได้ติดต่อผ่านทาง สภาสตรีแห่งชาติให้ร่วมกันคุ้มครองผู้บริโภคและรณรงค์ต่อต้านผู้ประกอบการที่เอาเปรียบผู้บริโภค สภาสตรีแห่งชาติจึงรับหลักการมาและจัดตั้งโครงการทดลองขึ้นมีชื่อว่า “โครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภค” ในช่วงที่จัดทำโครงการนี้สภาสตรีได้รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้บริโภคอยู่ประมาณ 7 ปี ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคในประเทศไทยตกเป็นผู้เสียเปรียบแก่ผู้ประกอบการค้า ผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการกำหนดเรื่องสินค้าหรือบริการเลย แต่ผู้ที่กำหนดกลายเป็นผู้ประกอบการโดยผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการมีวิธีการโฆษณาแบบต่างๆ ที่เร้าใจชวนให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและบริโภคสินค้าหรือบริการตามที่โฆษณานั้น ซึ่งต่างจากผู้บริโภคในต่างประเทศที่เจริญแล้ว ผู้บริโภคจะเป็นผู้กำหนดในเรื่องสินค้าและมีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการได้ สภาสตรีแห่งชาติจึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยอย่างจริงจัง เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคได้พ้นจากการถูกหลอกลวงและเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ จึงได้เสนอให้รัฐบาลจัดร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น เมื่อร่างกฎหมายนี้แล้วรัฐบาลจึงเสนอสภาและในที่สุดได้ตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคออกมาใช้บังคับมีชื่อว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522” เริ่มใช้บังคับเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2522 โดยมีเนื้อหาครอบคลุมรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยเฉพาะในเรื่องที่กฎหมายอื่นครอบคลุมไม่ถึงหรือกฎหมายอื่นรักษาประโยชน์ล่าช้าเกินไปไม่ทันต่อเหตุการณ์ และใช้กฎหมายฉบับนี้มาจนถึงปัจจุบัน

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ฉบับนี้ตราขึ้นเพื่อรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคในเรื่องทั่วไป ที่กฎหมายอื่นคุ้มครองไม่ถึงหรือคุ้มครองได้ก็ไม่ทันต่อเหตุการณ์เพราะต้องขอความคุ้มครองโดยอาศัยสิทธิทางศาลฟ้องร้องจึงจะได้รับการคุ้มครอง ซึ่งกว่าศาลจะมีคำพิพากษาให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ผู้ประกอบการก็ยังมีโอกาสขายสินค้าหรือให้บริการที่เป็นการเอาเปรียบได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาดีนั้น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ฉบับนี้จึงตราขึ้นมาเพื่ออุดช่องว่างของกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและทันต่อเหตุการณ์ โดยให้อำนาจคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติฉบับนี้มีอำนาจสั่งห้ามผู้ประกอบการที่กระทำการที่ผิดพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้ทันทีขณะที่ยังไม่ต้องฟ้องร้องต่อศาล เนื้อหาที่บัญญัติไว้มีสาระสำคัญอยู่ 4 ประการ รวม 62 มาตรา คือ บัญญัติว่าด้วยเรื่อง

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. การคุ้มครองผู้บริโภค
3. การอุทธรณ์
4. บทกำหนดโทษ

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบให้การเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการต่างๆ ดังนี้ คือ

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ (นายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน (นายอานันท์ ปันยารชุน) ได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสายสุรีย์ จุติกุล) เป็นประธานกรรมการแทน) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกินอีก

๖ คนที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นกรรมการและผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งสิ้น 13 คน มีอำนาจและหน้าที่ 10 ประการคือ

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค เช่น สั่งห้ามผลิตหรือจำหน่ายสินค้า

3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค

4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องและพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

6. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้บริโภคร้องขอ เช่น ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคโดยมอบให้พนักงานอัยการเป็นผู้ฟ้องคดีแทนคณะกรรมการ

8. รับรองสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า

9. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

2. คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เป็นคณะกรรมการ

ที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งขึ้น คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีดังนี้ คือ

1. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

2. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

3. คณะกรรมการเรื่องอื่น ๆ

กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาและคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เพราะการโฆษณาและฉลากสินค้ามีผลโดยตรงต่อผู้บริโภคทั้งหลาย ส่วนคณะกรรมการเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งขึ้นตามความเหมาะสม ซึ่งปัจจุบันยังไม่มี การแต่งตั้งขึ้นมา คณะกรรมการเฉพาะเรื่องแต่ละคณะกรรมการจะประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่า 7 คน แต่ไม่เกิน 13 คน มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ และตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมอบหมายให้

3. คณะอนุกรรมการ คณะอนุกรรมการจะเพิ่มขึ้นได้ก็โดยการแต่งตั้งจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เพื่อให้พิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายให้ ปัจจุบันคณะอนุกรรมการหลายชุดด้วยกัน เช่น คณะอนุกรรมการตรวจสอบการโฆษณา คณะอนุกรรมการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค เป็นต้น

การปฏิบัติหน้าที่และอำนาจที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ให้ไว้แก่คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ นั้น มีปัญหาว่าเป็นซ้ำซ้อนกับงานของหน่วยงานกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ เช่น งานของกระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวกับอาหารและยาตามพระราชบัญญัติอาหารและยาฯ หรืองานของคณะกรรมการบริหารวิทยุและโทรทัศน์ (ก.บ.ว.) ตามพระราชบัญญัติวิทยุ

และโทรทัศน์ฯ เป็นต้น คำตอบก็คืออำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ นี้ ไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับงานของหน่วยงานตามกฎหมายอื่น เพราะคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจตราดูแลและประสานงานกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคและเป็นหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคได้ใช้บริการ เมื่อถูกละเมิดสิทธิ หากงานใดมีหน่วยงานตามกฎหมายอื่น กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ จะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ จะกำหนดให้มี คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานตามกฎหมายฉบับนี้แล้ว ยังได้กำหนดให้มีองค์กรขึ้นเพื่อ ช่วยให้การปฏิบัติงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการเหล่านั้นปฏิบัติได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรนี้คือ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลสังกัดสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีทั้งหมด 6 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายประสานงานการปราบปราม ฝ่ายนิติการ ฝ่ายเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผล และฝ่ายวิชาการและวางแผน นอกจากนี้บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีหน้าที่ประจำแล้ว ยังมีหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการและอนุกรรมการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ด้วย

2. การคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ เป็นกฎหมาย ที่มีลักษณะพิเศษกว่ากฎหมายอื่น คือ ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองไว้ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคุณภาพ ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือ บริการ

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า หรือบริการ

4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งใน 4 ประการดังกล่าว ผู้บริโภคมีอำนาจร้องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ คณะกรรมการฯ มีอำนาจดำเนินการต่าง ๆ แทนผู้บริโภคได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น พ้องคดีแทนผู้บริโภค หรือสั่งห้ามผู้ประกอบการธุรกิจผลิต หรือขายสินค้าที่เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค เป็นต้น และเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นที่จะต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้านั้นไม่เป็นอันตรายอย่างที่คณะกรรมการฯ กล่าวหา หน้าที่การพิสูจน์นี้แตกต่างไปจากกฎหมายทั่วไปที่ผู้กล่าวหา มีหน้าที่พิสูจน์ให้สมตามที่ตนกล่าวหา หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถพิสูจน์หักล้างข้อกล่าวหาของคณะกรรมการฯ ได้ ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการฯ ทุกประการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องเป็นผู้ ออกค่าใช้จ่ายในการพิสูจน์ และในการทำลายสินค้าเอง ทั้งสิ้น และหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการฯ สั่ง ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องถูกลงโทษซึ่งมีทั้งโทษจำคุกและปรับ

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ เป็นการคุ้มครองเกี่ยวกับการโฆษณา ฉลาก และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นส่วนรวม กล่าวคือในด้านการโฆษณาได้ควบคุมโดยกำหนดไว้ว่าจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม อีกทั้งการโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจหรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ส่วนในด้านฉลากได้ควบคุมสินค้าที่จำเป็นแก่ชีวิตประจำวันของผู้บริโภคโดยบังคับให้ต้องมีฉลากแสดงรายละเอียดที่สมบูรณ์ไว้ที่สินค้านั้น ๆ สินค้าที่ถูกควบคุมในเรื่องฉลากจึงมีเพียงบางประเภทเท่านั้น สินค้าที่จะถูกควบคุมฉลากจะเป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพร่างกายหรือจิตใจ เนื่องในการใช้สินค้านั้นหรือโดยสภาพของ

สินค้า นั้น หรือเป็นสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ การกำหนดผลลากของสินค้าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคใน การที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น ในฉลากจะต้องให้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มี ข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับ สินค้า ทั้งต้องระบุข้อความอันจำเป็นซึ่งหากมิได้ระบุไว้ จะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าได้ แต่ทั้งนี้ไม่ถึงกับบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยความลับ ทางการผลิต เว้นแต่ข้อความอันเป็นความลับนั้นจะจำเป็น เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค

สำหรับการคุ้มครองในด้านอื่นนอกจากด้านโฆษณา และฉลาก จะเป็นการคุ้มครองเกี่ยวกับตัวสินค้า ถ้ามีเหตุ อันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะ กรรมการผู้คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ทดสอบหรือ พิสูจน์ตลอดจนห้ามขายสินค้าและให้ทำลายสินค้านั้นได้ นอกจากนี้เกี่ยวกับสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครอง ผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าที่ คณะกรรมการผู้คุ้มครองผู้บริโภคได้รับรองแล้ว หากปรากฏว่า สมาคมนั้นไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการฯ กำหนด หรือมีพฤติการณ์ว่าสมาคมนั้นดำเนินการเพื่อฟ้องคดีโดยไม่สุจริต คณะกรรมการฯ มีอำนาจเพิกถอนการรับรอง สมาคมนั้นได้ การคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้อง กับการควบคุมการโฆษณาและฉลาก เพราะการโฆษณา เป็นหัวใจของผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนฉลากเป็นหัวใจของ ผู้บริโภคนั่นเอง

3. การอุทธรณ์ เมื่อผู้ประกอบธุรกิจได้รับคำสั่งจาก คณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้แก่การโฆษณา หรือห้ามใช้ ข้อความที่โฆษณา หรือห้ามการโฆษณา หรือห้ามใช้วิธีการ นั้นในการโฆษณาหรือให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด ของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วและไม่พอใจคำสั่งดังกล่าว ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน 10 วันนับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้อุทธรณ์ได้รับทราบ คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องนั้น การอุทธรณ์คำสั่ง

ดังกล่าวไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของคณะกรรมการ เฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสั่งเป็น อย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนวินิจฉัยอุทธรณ์ ก็ให้ผู้อุทธรณ์ ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ เมื่อ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภควินิจฉัยอุทธรณ์เป็นเช่นใด แล้วคำวินิจฉัยนั้นให้ถือเป็นที่สุด หากผู้ประกอบธุรกิจยังไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ ประกอบธุรกิจนั้นไม่มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลได้ต่อไป

4. บทกำหนดโทษ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำ การฝ่าฝืนข้อกำหนดหรือข้อห้ามของพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ ผู้ประกอบธุรกิจนั้นจะได้รับโทษซึ่งมีทั้งโทษ จำคุกและโทษปรับ ศาลจะเป็นผู้สั่งโทษจำคุกคณะกรรมการ ผู้บริโภคจะสั่งเองไม่ได้ ต้องฟ้องคดีต่อศาลจึงจะลงโทษ จำคุกผู้ประกอบธุรกิจได้ ส่วนโทษปรับนั้นคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องสามารถสั่ง ปรับเองได้โดยไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาลก่อน และหากผู้ประ กอบธุรกิจที่ถูกคณะกรรมการสั่งปรับเสียค่าปรับตามที่คณะ กรรมการเปรียบเทียบแล้วให้ถือว่าคดีนั้นเป็นอันเลิกกัน

สรุป การบริโภคที่ผู้บริโภคไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและมีความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคด้วยจะมีขึ้นได้ต่อเมื่อผู้บริโภคฉลาดซื้อฉลาดใช้ โดยคำนึงถึงหลัก 3 ประการในการ บริโภคดังต่อไปนี้ คือ

- 1. ปลอดภัย หมายถึง ไม่ตกเป็นเหยื่อล่อของการค้า ที่ไม่เป็นธรรม ปลอดภัยจากสินค้าที่เป็นอันตรายแก่ร่างกาย อนามัยและจิตใจของผู้บริโภค
 - 2. เป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้บริโภคไม่เป็นผู้เสียเปรียบในการบริโภค ไม่ถูกผู้ประกอบธุรกิจหลอกลวงจน ผู้บริโภคต้องเสียประโยชน์
 - 3. ประหยัด หมายถึง การระมัดระวังจับจ่ายใช้สอย เพื่อบริโภคสิ่งจำเป็นและเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภคเท่านั้น
- หากผู้บริโภคทุกคนคำนึงถึงหลัก 3 ประการ ดังกล่าวนี้นี้ ขณะที่เขาคิดจะบริโภคสิ่งใดแล้วเขาย่อมได้ ชื่อว่าเป็นผู้ฉลาดซื้อฉลาดใช้ ไม่ตกเป็นผู้เสียเปรียบแก่ ผู้ประกอบธุรกิจอย่างแน่นอน □