

# เกิดเรื่องแล้ว!!



**คู่มือการรักษาสิทธิผู้บริโภค**

**และการรับมือกับเรื่องผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิต**



### สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ  
ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ  
(ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ)
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย  
(ตามข้อ 1-4)

(พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522)



## เกิดเรื่องแล้ว!!

คำติดปากที่แสนจะคุ้นเคย  
บอกรุ่นจ๋าจำนวนไม่น้อย  
ที่มักจะได้ยินกันเมื่อ

## เรื่องเกิดแล้ว!!

และส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่อง  
ที่ไม่ค่อยดีเท่าไร

# คำนำ

ในฐานะของประชาชนผู้บริโภค  
ที่ในชีวิตประจำวัน ต้องก้มหน้าก้มตาทำงาน  
เพื่อหาเงินมาใช้จ่าย ชื้อข้าวมาบำรุงท้อง  
และซื้อของมาบำรุงใจ ซึ่งการซื้อข้าวของ  
นี้เอง ที่หลายต่อหลายครั้ง เป็นจุดเริ่มต้น  
ที่ทำให้เกิดคำถาม “เกิดเรื่องแล้ว!” เพราะ  
จะมีการเอาเปรียบ หลอกหลวง เข้าใจผิด  
ซึ่งเกิดได้ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ

**คู่มือ**ผู้บริโภค ฉบับ “เกิดเรื่องแล้ว!”  
จะสรุปข้อมูล ความรู้ ประเด็นปัญหา  
ที่น่าสนใจ และได้เกิดขึ้นแล้วในสังคม  
รอบ ๆ ตัวเรา เพื่อเป็นการเตือนให้แง่คิด  
สร้างความตระหนัก รวมถึงข้อแนะนำ  
ในการรับมือและแก้ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ  
ในเบื้องต้น



# สารบัญ

หน้า

สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค

1

ภารกิจของ สคบ. ในการคุ้มครองผู้บริโภค

2

คคบ. คือใคร?

3

การเกิดเหตุละเมิดสิทธิ

4

ข้อควรปฏิบัติหลังการซื้อสินค้าหรือบริการ

5

สคบ. จัดการกับเรื่องร้องทุกข์อย่างไร

6

เรื่องนี้ สคบ. ช่วยไม่ได้

8

ถ้า สคบ. ไม่ช่วย แล้วใครจะช่วย

9

ชั้นศาลไม่ยากอย่างที่คิด

13

มีปัญหากฎหมาย “ปรึกษาทนาย...แบบไม่มีค่าใช้จ่าย”

14

การฟ้องดำเนินคดีแพ่ง

16

ปัญหาหยุดฮิต ติดกระแสตลอดกาล

28

อันตรายออนไลน์

29

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

30

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

32

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

34

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

35

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาของผู้บริโภค

37

เอกสารสำคัญหาย อย่าตกใจ

41

บาราทุ๋ บุหรี่ไฟฟ้า สินค้าอันตราย

43



# สคบ. กับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

## “สิทธิผู้บริโภค”

คำสั้น ๆ แต่มีผลอย่างมากกับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพวกเราทุกคนทุกคนในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ต้องกินต้องอยู่ ต้องใช้ชีวิตประจำวันในฐานะผู้บริโภค

...ถึงตรงนี้ อาจมีคำถามว่า “ผู้บริโภค” คือใคร

“ผู้บริโภค” หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการ จากผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทน

ถ้าหากใครที่อยู่ภายใต้คำนิยามนี้ให้มั่นใจได้ว่า คุณมีกฎหมายสำหรับคุ้มครอง โดยเฉพาะและองค์กรที่รับผิดชอบในส่วนนี้ก็คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ.

“ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

สคบ. คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค ทั้งสินค้า และบริการ ในส่วนที่ยังไม่มีกฎหมายดูแลเป็นการเฉพาะ โดยแบ่งภารกิจได้คร่าว ๆ คือ โฆษณา สินค้าและบริการทั่วไป สัญญา ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

## วิสัยทัศน์ (Vision)

“องค์กรหลักในการบูรณาการ และขับเคลื่อนกลไกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม



# ภารกิจของ สคบ. ในการคุ้มครองผู้บริโภค

ภารกิจเริ่มจากการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเพื่อนัดเจรจาไกล่เกลี่ยในระดับชั้นเจ้าหน้าที่ หากยังตกลงกันไม่ได้จะนำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ถ้าการเจรจาไกล่เกลี่ยยังไม่สำเร็จจะส่งเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ คคบ. ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ประกอบไปด้วยตัวแทนระดับกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน เพื่อมีมติให้ฟ้องดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภค โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ นอกจากนี้ ยังมีภารกิจในการติดตาม และสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจที่อาจมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิ รวมถึงการนำเสนอกฎหมาย กำหนดกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ การพัฒนากฎหมาย และนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร วิชาการ ให้ความรู้ และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อการพัฒนาตนเอง สร้างนิสัยการบริโภคที่ดี ส่งผลให้เกิดการสร้างจิตสำนึกให้ปกป้องและรักษาสิทธิของตนเอง

*แน่นอนว่าเมื่อบุคคลมีการพัฒนา และมีคุณภาพมากขึ้น  
สังคมโดยรวมก็จะมีคุณภาพมากขึ้นด้วย*

“ ขอให้นึกเสมอว่า เมื่อใดที่คุณไม่ได้รับ ความเป็นธรรม  
จาก ผู้ประกอบธุรกิจ ยังมี  
สคบ. คุ้มครอง เคียงข้างคุณ ”



## คคบ. คือใคร?

คคบ. คือ “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วย

**นายกรัฐมนตรี** เป็นประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มีคณะกรรมการ คือ

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปลัดกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คน

ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนด

โดยต้องเป็นผู้แทนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

จากภาควิชาการ ภาคประชาชน และภาคผู้ประกอบการ

อย่างน้อยภาคละ 2 คน เป็นกรรมการ

โดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ



ไหนเล่ามาซิ  
เรื่องมันเกิดได้อย่างไร ?

เกิดเรื่อง  
เรื่องเกิด **แล้ว!!**



### “การเกิดเหตุละเมิดสิทธิ”

เกิดได้จากหลายประการ ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจของทั้งฝ่ายผู้บริโภค และผู้ประกอบการ การตั้งใจละเมิดสิทธิ เช่น หลอก โกง เอาเปรียบ ใช้ช่องว่างของกฎหมาย ให้ข้อมูลด้วยความคลุมเครือ บอกรายละเอียดไม่หมด เพราะหวังผลประโยชน์จากความเข้าใจผิด และการเอาเปรียบโดยไม่ตั้งใจ เช่น ไม่เข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ

ทำตัวอย่างไร  
จะไม่เกิดเรื่อง ?



### “ข้อควรปฏิบัติ”

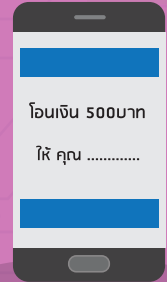
ใช้ความระมัดระวังในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยให้ความสำคัญกับฉลากสินค้า สื่อโฆษณา และเอกสารสัญญา ยึดถือหลัก “อ่านให้เข้าใจ สละสิทธิ์ให้สอบถาม ก่อนตัดสินใจทุกครั้ง”

ควรตรวจดูฉลากของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้า แต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจเลือกสินค้า สอบถามข้อเท็จจริงของสินค้า จากผู้ชาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว ศึกษาเงื่อนไข หรือข้อจำกัดของสินค้า เช่น วัน เดือน ปี ที่ผลิตหรือหมดอายุ วิธีการใช้ การเก็บรักษา คำเตือนหรือข้อควรระวัง ของสินค้าให้เข้าใจ อย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณา ตั๋วศึกษาเงื่อนไขรายละเอียดอื่น ๆ ที่อาจไม่ได้ระบุไว้ เนื่องจากการโฆษณาส่วนใหญ่จะเสนอแต่ข้อดี ส่วนข้อเสีย มักจะไม่กล่าวถึงในการโฆษณา และอย่ารีบลงนามในสัญญาถ้ายังไม่เข้าใจทั้งหมด



## ข้อควรปฏิบัติหลังการซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษา พยานหลักฐานต่าง ๆ สำหรับประกอบการร้องเรียนหากมีปัญหา เช่น หลักฐาน การซื้อขาย ใบเสร็จรับเงิน สลิปโอนเงิน ใบสั่งของ ภาพถ่าย เอกสารโฆษณาต่าง ๆ ถ้าเป็นกรณีออนไลน์ อาจใช้วิธีแคปภาพ หน้าจอไว้ได้



“ ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการร้องเรียนตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสินค้าหรือบริการตามภารกิจ ”



ข้อแนะนำก่อนร้องเรียนกับ สคบ.

ให้ผู้ร้องติดต่อเจรจากับทางฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจก่อน เพื่อดูความรับผิดชอบในเบื้องต้น ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่แสดงความรับผิดชอบ ให้ร้องเรียนมายัง สคบ.





## สคบ. จัดการกับ เรื่องร้องทุกข์ อย่างไร



1. “การรับเรื่อง” เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จะตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น และติดต่อให้คู่กรณีเข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริง

เพราะ สคบ. จะเป็นคนกลางในการเจรจา จึงจำเป็นต้องรับฟังเรื่องจากทั้งสองฝ่าย เพื่อความยุติธรรม

2. “การเจรจาไกล่เกลี่ย” นัดคู่กรณีทั้งสองฝ่าย มาเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อตกลงที่ สคบ.

..... ถ้ายังตกลงกันไม่ได้  
จะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป คือ .....

3. “การทำงานของคณะอนุกรรมการ” กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ในระดับเจ้าหน้าที่และมีความประสงค์ที่จะเจรจากันต่อไป จะนำเรื่องเข้าสู่ “คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค” เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยอีกครั้ง โดย สคบ. มีคณะอนุกรรมการฯ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นการเฉพาะ อาทิ ด้านโฆษณา ด้านสัญญา ด้านสินค้าและบริการทั่วไป ด้านสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย ด้านยานยนต์ ด้านการใช้บริการเวชกรรม ทันตกรรม และสถานเสริมความงาม ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ฯลฯ



ถ้ายังตกลงกันไม่ได้ จะนำเรื่องเสนอ  
“คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรอง  
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค”

(ด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ด้านอสังหาริมทรัพย์ ด้านโฆษณาและบริการ

ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ฯลฯ )

เพื่อพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

#### 4. “การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค”

สุดท้ายแล้วถ้าผู้ประกอบการ  
มีความผิดจริง สคบ. จะดำเนินการ  
ฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภค  
โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

**เรื่องเกิดแล้ว!!**



ในกรณีผู้ได้รับความเสียหายไม่ใช่ผู้บริโภค (ตามคำนิยามใน พ.ร.บ.  
คุ้มครองผู้บริโภคฯ) ผู้เสียหายสามารถไปดำเนินการใช้สิทธิทางศาลได้ด้วยตัวเอง  
โดยผู้เสียหายจะต้องส่งฟ้องต่อศาล (คดีแพ่ง) ในเขตพื้นที่ที่เกิดเหตุ หรือ  
ภูมิลำเนาของจำเลย

ทั้งนี้ ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิทางศาลได้ด้วยตนเองซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่ง  
โดยไปพบเจ้าพนักงานคดี ซึ่งจะมีประจำอยู่ที่ศาล (คดีแพ่ง) ของแต่ละพื้นที่



# เรื่องนี้ สคบ. ช่วยไม่ได้

ไม่ใช่ทุกเรื่องทุกปัญหาที่ สคบ. จะรับร้องเรียน แม้ว่า สคบ. อยากจะช่วยก็ตาม เพราะในบางเรื่องที่ว่านั้นมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับร้องเรียนโดยตรงอยู่แล้ว ตามกฎหมายที่รับผิดชอบดูแล และจะมีกรณีที่ผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนแล้ว แต่ สคบ. ไม่สามารถรับร้องเรียนได้ ได้แก่

- ◆ 01 เรื่องที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
- ◆ 02 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาด
- ◆ 03 เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ สคบ. หรือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
- ◆ 04 เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
- ◆ 05 เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
- ◆ 06 เรื่องที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน ไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้อง ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องเรียน หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
- ◆ 07 เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ “ไม่ใช่ผู้บริโภค” ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522



# เกิดเรื่องแล้ว!!

## ถ้า สคบ.ไม่ช่วย แล้วใครจะช่วย



### “ตำรวจ เพื่อนของประชาชน”

เมื่อเกิดเรื่องเดือดร้อน ตำรวจ คือคนแรกที่เราคิดถึง หลายท่านอาจไม่ทราบว่า การแจ้งความนั้นมีหลายรูปแบบ ดังนี้

### การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน

คือ การแจ้งลงบันทึก แล้วจบ

### แจ้งไว้เป็นหลักฐาน

คือ การแจ้งลงบันทึกแล้วจบ

### แจ้งความเพื่อขอให้ดำเนินคดี คือ

การแจ้งความให้ตำรวจดำเนินคดี ต้องการให้ตำรวจดำเนินการต่อผู้กระทำความผิดทางอาญา เป็นต้นว่า ถูกลักทรัพย์ โดนทำร้ายร่างกาย โดนหมิ่นประมาท หรือการทำผิดทางอาญาอื่น ๆ

โดยตำรวจจะสอบสวนหรือสืบสวน และจัดการกับผู้กระทำ หรือสงสัยว่ากระทำความผิด โดยไม่จำเป็นว่าเราจะรู้ว่าเป็นความผิดข้อหาอะไร ตำรวจจะปรับบทกฎหมายตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ผู้แจ้ง/ผู้เสียหาย เพียงต้องรู้ว่าเป็นเรื่องทางอาญา ไม่ใช่เรื่องทางแพ่ง หากได้รับความเสียหายนั้นจะมีความผิดทางอาญา ก็ไปหาตำรวจแล้วแจ้งความได้เลย





“

ตัวอย่าง คือ เมื่อเราพบเห็นเหตุการณ์ ที่เกิดจากการทำความผิดแล้ว ก็ต้องแจ้งให้ตำรวจทราบ เช่น มีการฆ่ากันตาย/ ปล้นร้านค้า หรือมีคนกำลังจะฆ่าตัวตาย เป็นต้น

”

การแจ้งความที่เราได้ยินบ่อย ๆ กฎหมายเรียกว่า "ร้องทุกข์" ตำรวจจะฟังว่าสิ่งที่เรากำลังเดือดร้อนนั้นเป็นทุกข์ทางอาญาหรือไม่ และคุณคือคนที่เป็นทุกข์หรือไม่ นอกจากตัวผู้เสียหายที่ร้องทุกข์ได้แล้ว พ่อแม่ ลูก หรือคู่สมรส ก็สามารถร้องทุกข์แทนได้ เฉพาะในกรณีที่ถูกทำร้ายบาดเจ็บ จนไม่สามารถไปแจ้งความเองได้ หากไม่อยากจะขึ้นโรงพักสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปร้องทุกข์แทนได้





การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษเป็นขั้นตอนที่จะให้ตำรวจดำเนินคดีกับผู้กระทำ ความผิด อย่างไรก็ตาม เราไม่จำเป็นต้องแจ้งข้อหาก็ได้ เล่าเรื่องราวให้ตำรวจฟังก็พอ แต่ก็ไม่ต้องระบุตัวผู้กระทำความผิดก็ได้ หากไม่แน่ใจว่าใครทำ ถ้าเราเข้าใจและมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าคนนี้ทำผิดต่อเราก็บอกตำรวจไปได้ แต่ถ้าไม่แน่ใจอย่าทำ เพราะคนนั้นอาจแจ้งความเรากลับได้



- บัตรประจำตัวประชาชน  
หรือ บัตรที่ทางราชการออกให้
- หรือ
- บัตรประจำตัวข้าราชการ
- หรือ
- ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
- หรือ
- หนังสือเดินทาง (PASSPORT)  
(สำหรับชาวต่างชาติ)
- และ
- สำเนาทะเบียนบ้าน

← การเตรียมตัวเพื่อแจ้งความ  
เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง  
ตามกฎหมาย และระเบียบราชการ  
ควรเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็น  
ติดตัวไปด้วย เช่น

ในกรณีจะไปแจ้งความแทนผู้อื่น  
ให้นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย  
เช่น ใบมอบอำนาจ บัตรประชาชน  
ของทั้งสองฝ่าย ฯลฯ

# ข้อควรรู้เพิ่มเติม :



คดีอาญาส่วนตัว  
ผู้เสียหายต้องร้องทุกข์  
ภายใน 3 เดือน นับแต่  
รู้เรื่องความผิดและรู้ตัว  
ผู้กระทำความผิด



ความผิดอาญาแผ่นดิน  
แม้ผู้เสียหายไม่ได้ร้องทุกข์  
ต่อพนักงานสอบสวน  
พนักงานอัยการก็สามารถ  
ฟ้องคดีต่อศาลได้



แจ้งความได้ทุกสถานีดำรวจ



ในยุคสมัยของการใช้ชีวิตออนไลน์ มีวิธีการแจ้งความที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ด้วยวิธีการแจ้งความออนไลน์โดยไม่ต้องไปโรงพัก เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตก็สามารถ “เชื่อมต่อ” กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทันที การแจ้งความออนไลน์ คือ การแจ้งความอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการ “แจ้งความออนไลน์” ผ่านทางเว็บไซต์ได้ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โดยประชาชนสามารถเข้าใช้งานได้อย่างปลอดภัย ข้อมูลส่วนตัวไม่รั่วไหลแน่นอน ก่อนที่คุณจะดำเนินการแจ้งความ สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ ลงทะเบียนสู่ระบบเพื่อยืนยันตัวตนให้เรียบร้อยก่อน สิ่งที่ต้องเตรียมและจำเป็นต้องใช้ คือ “บัตรประจำตัวประชาชน” จากนั้นให้ทำตามวิธีการแจ้งความออนไลน์ โดยเข้าเว็บไซต์

“สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”

<https://thaipoliceonline.go.th/>



12





## ชั้นศาลไม่ยากอย่างที่คิด

### การปฏิบัติตัวเมื่อขึ้นศาล

สิ่งหนึ่งที่ใครหลายคนกังวลใจ คือ เมื่อไปศาลจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ปฏิบัติตนอย่างไร นอกจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับคดีความแล้ว ด้วยความที่ศาลเป็นสถานที่ราชการและมีกฎหมายควบคุมเฉพาะ ทำให้คนที่ไม่เคยไปติดต่อกับศาลเกิดความเครียดเมื่อมีความจำเป็นต้องไปศาล

ก่อนอื่นเลยต้องดูว่า เราไปศาลในฐานะใด เป็นคู่ความ เป็นพยาน เป็นบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องในคดี หรือไม่อย่างไร ตามปกติแล้ว หากมิใช่การพิจารณา คดีลับ โดยปกติแล้ว บุคคลภายนอกสามารถเข้าไปขอฟังพิจารณาได้ โดยแจ้งต่อศาลผ่านเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ การเข้าไปในศาลไม่ว่าฐานะใด ต้องแต่งกายสุภาพ มิดชิด สวมรองเท้าหุ้มส้น หากแต่งกายไม่ถูกต้อง เช่น สวมรองเท้าแตะ อาจต้องถอดรองเท้า ใ้ว้นอกห้องแล้วเดินเท้าเปล่า ห้ามพกอาวุธหรือวัตถุอันตรายต่าง ๆ เข้าบริเวณศาล รวมถึง มีติดผลไม้ กรรไกรตัดเล็บที่มีมีด มีหลายกรณีที่ พี่ ป้า น้า อา ผู้สูงอายุ พกมีดผลไม้ติดตัว แล้วเผลอนำเข้าไปในบริเวณศาล เมื่อถูกตรวจพบก็จะถูกตำรวจศาลควบคุม ริบอาวุธ แล้วทำรายงานต่อผู้พิพากษาหัวหน้าศาล แม้ไม่ต้องรับโทษ เพราะเกิดจากความไม่เจตนา แต่ก็ทำให้เกิดความยุ่งยาก

กรณีไปศาลในฐานะคู่ความ โจทก์ จำเลย ผู้ร้อง ผู้ร้องค้าน ต้องตรวจสอบเลขคดี และนัดศาลให้ถูกต้องแล้วไปตามเวลานัด ถ้ามีพยานหลักฐานหรือเอกสารใดให้เตรียมอย่างถูกต้องครบถ้วน ส่วนใดต้องลงลายมือชื่อกำกับก็ทำให้เรียบร้อย หากคู่ความที่มีทนายความ ทนายความจะเป็นผู้แนะนำหรือจัดการแทนให้ ในกรณีที่จัดการแทนได้



มีปัญหากฎหมาย

“ปรึกษาทนาย...แบบไม่มีค่าใช้จ่าย”



มีเรื่องร้อนใจ มีปัญหาเรื่องคดีความ แต่ไม่มีความรู้ทางกฎหมาย ทำอย่างไรดี ?

รู้หรือไม่ว่าปัจจุบันมีทนายอาสาที่พร้อมให้ปรึกษาทางกฎหมาย โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หลายคนอาจมีภาพจำว่าทนายอาสาให้บริการทุกอย่างฟรี ทำคดีฟรี ว่าคุณฟรี แต่ความจริงทนายอาสาคือใคร ? ช่วยอะไรเราได้บ้าง ? ไม่เสียค่าจ้างจริงไหม ?

ทนายอาสา คือ ทนายความที่ทำหน้าที่บริการให้คำปรึกษากฎหมาย แก่ประชาชนฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย โดยทนายอาสาจะนั่งเวรให้คำปรึกษากฎหมาย แก่ประชาชนที่สภาพทนายความหรือที่ศาลตามวันเวลาที่กำหนด

ทนายอาสาเหมาะกับใคร ?

ทนายอาสาเหมาะกับผู้ที่ต้องการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และผู้ที่ไม่มีกำลังพอที่จะจ้างทนายเพื่อความหรือสู้คดีในชั้นศาล เพราะทนายอาสาจะรับให้ความช่วยเหลือในชั้นดำเนินคดี โดยต้องมีคุณสมบัติดังนี้ เป็นผู้ยากไร้ ไม่มีเงินจ้างทนายความ เป็นผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรม สภาพทนายความ จะพิจารณาคุณสมบัติของผู้ร้องขอความช่วยเหลือว่าตรงหลักเกณฑ์หรือไม่ ไม่สามารถช่วยเหลือในชั้นดำเนินคดีได้ทุกคน แต่หากต้องการคำปรึกษาสามารถปรึกษาทนายอาสาฟรีได้



ทนายอาสาได้รับค่าตอบแทนจากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น สภานายความ  
สำนักงานอัยการ ดังนั้นทนายอาสา จะเรียกเก็บเงินจากประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ  
ไม่ได้เด็ดขาด

สามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือได้จาก หลายหน่วยงาน ดังนี้

สภานายความ แต่ละจังหวัดจะมีทนายอาสาประจำอยู่  
เพื่อให้คำปรึกษาฟรีแก่ประชาชนตามจังหวัดต่าง ๆ  
หรือสามารถติดต่อมายังช่องทางต่าง ๆ  
ของสภานายความโดยตรง ดังนี้



**สายด่วน 1167** ทนายอาสา สภานายความ

0-25227124-27 ต่อ 135 บริการทางไลน์ @lct249

สำนักงานช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา  
มีทนายอาสา คอยให้คำปรึกษาทุกวันในเวลาราชการ 8:30-16:30 น.  
โดยสามารถมาขอรับคำปรึกษาด้วยตนเองที่ อาคารเนติบัณฑิตยสภา  
เลขที่ 32/2-8 ถนนกาญจนาภิเษก ดลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร  
โทรศัพท์ 02-887-6801-7 ต่อ 104, 108, 109 หรือ 02-887-6811  
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัด  
ของทุกจังหวัด สามารถติดต่อผ่านสายด่วน 1567 ตลอด 24 ชั่วโมง





# การฟ้องดำเนินคดีแพ่ง

1. เริ่มต้นโดยการฟ้องดำเนินคดี เป็นคดีมีข้อพิพาท เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใดตามกฎหมายแพ่ง กล่าวคือ เป็นคดีที่เกี่ยวกับเรื่องของบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีการทำผิดสัญญาหรือโต้แย้งสิทธิกัน เช่น การฟ้องให้ผู้กู้ชำระเงินตามสัญญา การฟ้องให้ผู้ละเมิดชดใช้ค่าเสียหายคดีผิดสัญญาซื้อขาย คดีเช่าทรัพย์ คดีจำนอง คดีตัวเงิน คดีมรดก ฟ้องหย่า เรียกค่าเลี้ยงดูบุตร ฟ้องชู้ ขับไล่ เปิดทางภาระจำยอม เป็นต้น
2. เริ่มต้นโดยทำเป็นคำร้อง เป็นคดีไม่มีข้อพิพาท เมื่อบุคคลใดจะต้องใช้สิทธิทางศาล เช่น คำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดกคำร้องขอในเรื่องความสามารถของบุคคล คำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินโดยการครอบครองปรปักษ์ เป็นต้น

การเริ่มต้นคดีแพ่งไม่ว่าเป็นคดีมีข้อพิพาทหรือคดีไม่มีข้อพิพาท จะต้องเสนอคดีต่อศาลที่มีเขตอำนาจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม หากเสนอคดีต่อศาลที่ไม่มีอำนาจพิจารณาคดี ศาลก็ไม่สามารถรับคดีนั้นไว้พิจารณาได้



# การดำเนินคดีแพ่งต้องทำอะไร ?

การดำเนินคดีแพ่ง ต้องให้ทนายความยื่นคำฟ้องหรือคำร้องต่อศาล ที่มีอำนาจพิจารณาคดี มีการเสียค่าธรรมเนียมศาล รวมทั้งค่านำหมายให้แก่ คู่ความฝ่ายตรงข้าม เพื่อให้ทราบถึงการฟ้องร้องนั้น ซึ่งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะมีการรวบรวมไว้ และเมื่อชนะคดีแล้ว ศาลจะพิพากษาให้จำเลยใช้เงิน ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แทนโจทก์ และเมื่อชนะคดี โจทก์ต้องนำยึดทรัพย์สิน ของจำเลยเพื่อนำออกขายทอดตลาด และนำเงินที่ได้จากการขายทอดตลาด มาชำระหนี้คืนให้แก่โจทก์



**ศาลฎีกา**  
**OFFICIAL INFORMATION**



# การจ้างทนายฟ้องคดีแพ่ง ต้องอย่างไร?



## รวบรวมพยานหลักฐาน



ในคดีแพ่งพยานเอกสารและพยานวัตถุเป็นพยานหลักฐานที่สำคัญในคดี ส่วนพยานบุคคลจะเป็นพยานที่มีความสำคัญรองลงมาจากพยานวัตถุและพยานเอกสาร ตัวอย่างเช่น คดีกู้ยืมเงินกว่าสองพันบาทขึ้นไป ถ้าไม่มีหลักฐานแห่งการกู้ยืม เป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่ง ลงลายมือชื่อผู้ยืมเป็นสำคัญ จะฟ้องร้องให้บังคับคดีหาได้ไม่

ดังนั้นกฎหมายบังคับให้ต้องมีสัญญากู้ยืมหรือหลักฐานการกู้ยืม ถ้าไม่มีสัญญากู้ยืมหรือหลักฐานการกู้ยืม แต่นำพยานบุคคลมาสืบ ศาลไม่สามารถพิพากษาให้ชนะคดีอย่างแน่นอน โดยหากยืมเงินกันผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือทางเฟสบุ๊ก กฎหมายเปิดทางให้ทำได้โดยต้องปรากฏข้อความที่ทั้งสองฝ่าย ได้พิมพ์ส่งต่อกันหรือโต้ตอบกันไปมา นั้น จะต้องเป็นข้อความที่บอกถึงความต้องการ หรือข้อความที่แสดงถึงการขอยืมเงินที่ชัดเจน

ต้องเก็บหลักฐาน เช่น ใบสลิปโอน ว่ามีการตกลงให้ยืมกัน และมีการโอนเงินตามจำนวนที่หยิบยืมกัน ผู้ให้ยืมจำเป็นจะโอนกันเป็นสลิปพร้อมแพทย์ หรือสลิปที่แสดงถึงการโอนถึงบัญชีผู้กู้ยืมเงินทางไลน์หรือทางเฟสบุ๊ก นอกจากนี้ ต้องมีการแสดงถึงตัวตนของผู้กู้ยืม และมีการยืนยันตัวเองที่ชัดเจน หรือที่เรียกว่า User Account เพื่อให้รู้ว่าฝ่ายผู้กู้ยืมนั้นคือใคร



ดังนั้นการดำเนินคดีมีข้อพิพาททางแพ่งต่าง ๆ จะต้องตรวจสอบหลักฐาน ทั้งพยานเอกสาร เช่น สัญญา หรือเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ทำขึ้นระหว่างกันก่อน เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า ใบวางบิล ใบส่งของ หรือหลักฐานที่เป็นการพูดคุยโต้ตอบกัน เช่น อีเมลโต้ตอบ หลักฐานการสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook หรือ LINE กห้องวงจรปิด หรือคลิปวิดีโอ เป็นต้น

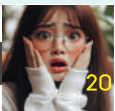
ดังนั้นก่อนปรึกษาทนายความควรเก็บรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อน และที่สำคัญให้เตรียมเอกสารหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง มาทั้งหมดมอบให้ทนายความ แม้จะเป็นเอกสารเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่อาจดูเหมือนว่า ไม่เกี่ยวข้อง แต่ความจริงเอกสารดังกล่าวอาจจะเป็นพยานหลักฐานสำคัญ ในแง่ของกฎหมายก็ได้



# 2

## นัดหมายปรึกษากับทนายความ

เมื่อรวบรวมเอกสารหลักฐานเบื้องต้นแล้ว ท่านควรนัดหมาย และพูดคุย รายละเอียดกับทนายความเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงอย่างละเอียดที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในทุกเรื่องทุกประเด็นเพราะก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี ทนายความจะต้องรู้รายละเอียดข้อเท็จจริงในคดีทุกเรื่องอย่างรอบด้าน เพื่อที่จะได้ตั้งรูปคดี ประเมินทางได้ทางเสีย และหาทางปิดช่องว่างของคดีได้ถูกต้อง เพราะหากทนายความเข้าใจเรื่องราวผิด หรือสอบถามข้อเท็จจริงตกหล่น ในบางประเด็นไป ย่อมอาจส่งผลกระทบต่อรูปคดี ในชั้นพิจารณาได้





# 3

## ทำสัญญาว่าจ้างและเอกสารแต่งตั้งนายความ

เมื่อพูดคุยทำความเข้าใจกัน ครบถ้วนทุกประเด็นแล้ว นายความก็จะอธิบายให้ท่านเข้าใจว่าในการฟ้องร้องดำเนินคดีจะฟ้องร้องกฎหมายเรื่องอะไร ฟ้องที่ศาลไหน มีค่าใช้จ่ายเท่าไร มีกำหนดการจ่ายเงินอย่างไร แนวทางการทำงานเป็นอย่างไร



## การยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อศาล

# 4

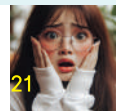
เมื่อนายความจัดทำคำฟ้องเรียบร้อยแล้ว นายความก็จะยื่นฟ้องคดีนั้นต่อศาล โดยวันยื่นฟ้องลูกความไม่ต้องเดินทางไปพร้อมนายความแต่อย่างใด นายความจะเป็นคนเดินทางไปยื่นฟ้องคดีเอง โดยอาศัยใบแต่งตั้งนายความ หนังสือมอบอำนาจแต่งตั้งนายความที่ท่านเซ็นต์ไว้ให้ในวันที่ทำสัญญาว่าจ้างนั่นเอง



ส.พ.บ.  
OFFICIAL INFORMATION



www.ocpcb.go.th



# 5 การขึ้นศาลนัดแรก

โดยปกติในคดีแพ่ง ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่งสามัญ คดีผู้บริโภค คดีมโนสาเร่ คดีของศาลเยาวชนและครอบครัว คดีแรงงาน หรือคดีแพ่งอื่น ๆ ในวันนัดขึ้นศาลนัดแรก ศาลมักจะนัดคู่ความทุกฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันก่อน เพราะวัตถุประสงค์ของคดีแพ่งนั้น ต้องการให้คู่ความทุกฝ่ายเจรจาตกลงประนีประนอมยอมความกันมากกว่าจะสู้คดีกันจนถึงที่สุด ทั้งนี้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย จะมีคนกลางคนหนึ่งที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามานั่งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยคนเหล่านี้มักจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีหน้าตาในสังคม เป็นคนกลางในการเจรจาข้อพิพาทให้ทุกฝ่าย หรือผู้พิพากษาเจรวินันท์ ก็อาจจะมาช่วยไกล่เกลี่ยให้อีกครั้ง

ถ้าสามารถตกลงกันได้จะเข้าสู่กระบวนการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ แต่ถ้าตกลงกันไม่ได้ศาลจะนัดเลื่อนคดีไป เพื่อนัดกำหนดวันนัดสืบพยานต่อไป หรือในวันนัดแรกนี้ถ้าจำเลยไม่มาศาล ศาลจะพิจารณาพิพากษาชี้ขาดคดีไปฝ่ายเดียวให้โจทก์เป็นฝ่ายชนะคดีโดยขาดนัด



# 6

## ศาลตัดสิน / บังคับคดี

เมื่อศาลพิพากษาให้ท่านชนะคดีแล้ว จำเลยไม่ชำระหนี้ตามคำพิพากษา ขั้นตอนต่อไป คือ นายความจะออกหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อดำเนินการสืบทรัพย์และยึดทรัพย์สินของจำเลย โดยก่อนการออกหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีจะต้องรอให้พ้นกำหนดระยะเวลา 15-30 วัน นับแต่วันที่ศาลอ่านคำพิพากษาเสร็จก่อน เพราะศาลจะต้องออกคำบังคับให้จำเลยปฏิบัติตามคำพิพากษา หากพ้นกำหนดระยะเวลาตามคำบังคับแล้วจำเลยไม่ชำระหนี้ตามคำพิพากษา นายความก็จะขอให้ศาลออกหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีต่อไป เมื่อได้หมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีมาแล้ว นายความก็จะนำหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีดังกล่าว ไปขออำนาจเจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินกรบังคับคดีกับจำเลยต่อไป ถ้าเป็นหนี้เงินก็ทำการยึดทรัพย์ไม่ว่าจะเป็น บ้าน ที่ดิน รถยนต์ เงินในบัญชี หรืออายัดเงินเดือน อายัดรายได้ต่าง ๆ

ถ้าเป็นหนี้ให้จำเลยกระทำการ เช่น เปิดทางภาระจำยอม หรือขับไล่จำเลยออกจากที่ดิน ก็ใช้อำนาจเจ้าพนักงานบังคับคดีรื้อถอนเปิดทาง หรือบังคับขับไล่จำเลย ถ้าจำเลยไม่ยอมก็อาจจะถูกจับกุมกักขัง ถ้าเป็นหนี้ที่ใช้คำพิพากษาแทนการแสดงเจตนา เช่น การให้โอนกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือการจดทะเบียนหย่า ก็ใช้คำพิพากษาแทนการแสดงเจตนาไปดำเนินการตามกฎหมายได้



# 7

## อุทธรณ์ ฎีกา



ถ้าท่านเห็นว่าศาลชั้นต้นพิพากษาไม่เป็นไปตามที่ท่านต้องการ เช่น พิพากษายกฟ้อง หรือพิพากษาให้จำเลยชำระหนี้ไม่เต็มตามฟ้อง ท่านก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ฎีกา คัดค้านคำพิพากษาได้ตามกฎหมาย โดยใช้เวลาพิจารณาของศาลอุทธรณ์ประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี ในศาลฎีกาประมาณ 1-2 ปี ส่วนจำเลยเองก็มีสิทธิอุทธรณ์หรือฎีกาคัดค้านคำพิพากษาที่เขาแพ้คดี เช่นเดียวกัน แต่ในระหว่างที่จำเลยอุทธรณ์หรือฎีกา หากหนีตามคำพิพากษาเป็นหนี้เงิน ท่านที่ชนะคดีตามคำพิพากษาก็ยังมีสิทธิดำเนินการบังคับคดีกับจำเลย เว้นแต่ตัวจำเลยจะขอทุเลาการบังคับคดี และวางทรัพย์สินไว้เป็นหลักประกันระหว่างการพิจารณาชั้นอุทธรณ์หรือฎีกา



# สรุปแล้ว ใช้เวลานานประมาณเท่าไร ?

คดีจะเสร็จสิ้นนานไหม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง  
แต่สามารถสรุปได้คร่าว ๆ ดังนี้



**1** ถ้าชั้นศาลนัดแรกทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ก็ใช้เวลาไม่นาน ประมาณ 2-3 เดือนก็เสร็จคดี แต่การได้รับชำระหนี้อาจจะได้เป็นการผ่อนชำระ ในระยะเวลาประมาณ 6 เดือนถึง 2 ปี ขึ้นอยู่กับการเจรจาต่อรอง

**2** ถ้าชั้นศาลนัดแรกตกลงกันไม่ได้ ต้องต่อสู้คดีกันใช้เวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนศาลชั้นต้นตัดสินประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี

**3** ถ้ามีการอุทธรณ์ฎีกา ใช้เวลาชั้นอุทธรณ์ประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปีชั้นฎีกาประมาณ 1-2 ปีรวมแล้วประมาณ 2-3 ปี

เห็นได้ว่าถ้าต่อสู้คดีจนถึงที่สุด จะใช้เวลาประมาณ 2-3 ปี ดังนั้นแล้ว การเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ชำระหนี้ภายในกำหนด 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับเจ้าหนี้ เพราะการต่อสู้คดี จะใช้เวลานานมากกว่าหรือพอ ๆ กัน

กระบวนการพิจารณาคดีในศาล จะมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนมาก จึงต้องมีการกำหนดวิธีปฏิบัติตามวันนัดพิจารณาคดี แต่ละหน้าที่จะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม





# ขั้นตอนการดำเนินคดีแพ่ง



## 1

ยื่นคำฟ้อง คำให้การ คำร้อง

ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่กล่าวในฟ้อง มีพยานหลักฐานให้ศาลเชื่อได้ โจทก์เรียกเรื่องอะไรจากจำเลย



## 2

นัดพร้อม

เมื่อคู่ความทั้งสองฝ่ายมาศาลและต้องการที่จะให้มีการตกลงเจรจาไกล่เกลี่ย กันก่อน ศาลจะสอบถามคู่ความทั้งสองฝ่ายว่าต้องการที่จะตกลงกันก่อนหรือไม่ มีพยานที่ปากแนวทางการสืบพยาน



## 3

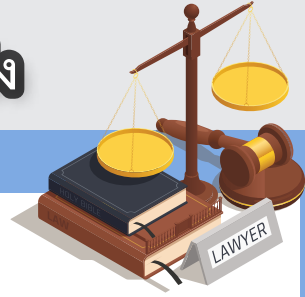
นัดไกล่เกลี่ย

เมื่อเข้าห้องไกล่เกลี่ย เมื่อตกลงกันได้ก็จะมี การถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความ แต่หากตกลงกันไม่ได้ สำนวนคดี ก็จะถูกส่งกลับมาที่ห้องพิจารณาเพื่อดำเนิน กระบวนพิจารณาต่อไป





# ขั้นตอนการดำเนินคดีแพ่ง



## 4

นัดชี้สองสถาน

คือ การกำหนดประเด็นข้อพิพาทแห่งคดี และหน้าที่นำสืบ



## 5

นัดสืบพยาน

สืบพยานโจทก์ พยานจำเลย



## 6

นัดฟังคำพิพากษา

ศาลจะอ่านคำพิพากษาให้คู่ความฟัง โดยศาลจะวินิจฉัยพยานหลักฐานทั้งปวงในคดี ถ้าศาลเห็นว่าพยานหลักฐานฝ่ายใดมีเหตุผล น่าเชื่อถือกว่า ก็ตัดสินให้ฝ่ายนั้นชนะ

(ขอบคุณข้อมูลจาก “ขั้นตอนการดำเนินคดีแพ่งของทนายความอาสา”  
โดย สำนักงานอัยการสูงสุด)



# ปัญหาอดีต ติดกระแสตลอดกาล !!

ต้องค้างชำระค่างวดรถกิ่งวด ไฟแนนซ์จึงจะสามารถทำการยึดรถได้

ผู้ร้องต้องค้างชำระครบ 3 งวด ไฟแนนซ์จะยกเลิกสัญญา และมีจดหมายแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าอีก 30 วัน จึงจะสามารถยึดรถได้ แต่ถ้าผู้ร้องลงนามในเอกสารยินยอมให้รถไป ทางไฟแนนซ์ก็สามารถยึดรถไปได้เลย

กรณีผู้ร้องจอง บ้าน คอนโด แต่กู้ไม่ผ่าน ต้องการขอเงินจอง และเงินดาวน์ คืนได้หรือไม่ ?

กรณีกู้ไม่ผ่านทางผู้ประกอบการมีสิทธิรับเงินจอง เงินทำสัญญา แต่ส่วนอื่น ๆ เช่น เงินดาวน์ เงินค่าตกแต่ง ต้องคืนให้ผู้ซื้อ

เงินจองรถขอคืนได้ไหม ?

ถ้าเป็นความผิดของผู้ประกอบการที่ไม่สามารถส่งมอบได้ตามกำหนด ทางผู้ประกอบการต้องคืน เงินมัดจำ เงินทำสัญญาให้ผู้ร้องทั้งหมด

กรณีก่อสร้างบ้านไม่เสร็จตามสัญญา ทางผู้ประกอบการเร่งรัดให้โอนกรรมสิทธิ์จะดำเนินการอย่างไร ?

แนะนำให้ทางผู้ซื้อทำหนังสือแจ้งทางโครงการเพื่อขอระงับการโอนออกไปก่อน จนกว่าจะมีการดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ และมีการตรวจรับบ้านเรียบร้อยแล้ว



# อันตรายออนไลน์

ภัยที่มากับความสะดวก

หลาย ๆ การให้บริการรูปแบบใหม่ที่เป็นดิจิทัล เช่น การสั่งอาหาร การเรียกรถแท็กซี่ การซื้อขายออนไลน์ เป็นการใช้บริการเรียกผ่านสมาร์ตโฟน มีการใช้ข้อมูลข่าวสารแบบดิจิทัล การประชาสัมพันธ์ การตลาดแบบดิจิทัล คนส่วนใหญ่มีการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์เพิ่มขึ้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในรูปแบบต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลข่าวสาร ความรู้

แต่ก็มีอันตรายที่อาจแอบแฝงมากับความสะดวกออนไลน์ เช่น การขโมยข้อมูลส่วนตัว การปลอมแปลงแอบแฝง ฯลฯ

## “แค่คลิก ชีวิตเปลี่ยน”

ระวังการหลอกโดยส่งข้อความสั้น (SMS) พร้อมแนบลิงค์ โดยใช้ชื่อไลน์คล้ายกับหน่วยราชการ ธนาคาร หรือบริษัทส่งของ โปรดจำให้ขึ้นใจว่า “หน่วยราชการ ธนาคาร หรือบริษัทส่งของ จะไม่มีการส่งข้อความ SMS หรือ QR Code หรือลิงค์ทุกชนิด รวมทั้งการมีข้อความให้แอดไลน์เพื่อตรวจสอบข้อมูล”

## วิธีป้องกัน

ไม่เปิดอ่านหรือ กดลิงค์ใน SMS แปกปลอมหรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่ส่งมาในข้อความ หากต้องการติดตั้งแอปพลิเคชันใด ๆ ควรดาวน์โหลดจาก Google Play store หรือ Apple Store เท่านั้น



# การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

“โฆษณา” คือ การกระทำไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา รวมถึงอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

ทั้งนี้ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ในประเด็นหลักคือ เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ โดยการดูแล ควบคุม ตรวจสอบ การโฆษณาสินค้าและบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ ซึ่งจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ตามมาตรา 22 ดังนี้



ข้อความที่เป็นเท็จ  
หรือเกินความจริง

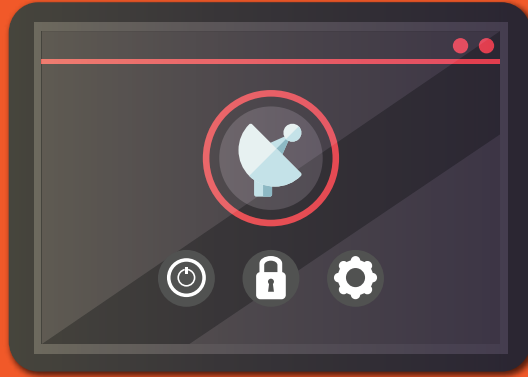


ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำ  
โดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใด

สิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม





3



ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรง  
หรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย  
หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสีย  
ในวัฒนธรรมของชาติ

4

ข้อความที่จะทำให้เกิด  
ความแตกแยก หรือเสื่อมเสีย  
ความสามัคคีในหมู่ประชาชน



“ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการ  
อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย หรือจิตใจ  
หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ”



# การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

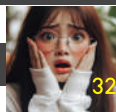
“ฉลาก” คืออะไร สำคัญอย่างไร ?

“ฉลากสินค้า ของดีที่ถูกมองข้าม”

เมื่อเราจะเลือกซื้อสินค้า ถ้าเป็นสิ่งที่เราซื้อเป็นประจำนั้นเรามักจะดูเพียงว่าลดราคาหรือไม่ หมดอายุหรือยัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เราก็คงใช้เวลากับการอ่านฉลากหรือรายละเอียดข้างกล่องนั้นนานขึ้นมาอีกนิด แต่เชื่อว่าหลายคนแทบจะไม่เคยอ่านฉลากสินค้าหรือคู่มือการใช้งานอย่างละเอียดเลย และนี่คือสิ่งที่ป็นต้นเหตุให้หลายท่านพลาดในสิ่งที่สำคัญไป



“ สินค้าที่ควบคุมฉลาก คือ สินค้าที่ผลิตเพื่อขาย  
และสินค้าที่ส่งหรือนำเข้าเพื่อขาย ”





ฉลากสินค้า คือ สิ่งที่จะทำให้ผู้ซื้อ ผู้ใช้สินค้า “รู้จัก” ในสินค้านั้นมีข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นที่ทำให้ผู้บริโภค “เลือกถูกใจและใช้ถูกต้อง” ดังนั้นข้อมูลในฉลากจะต้อง

- ตรงต่อความเป็นจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสาระสำคัญของสินค้านั้น
- ต้องเป็นภาษาไทย หรือภาษาไทยกำกับภาษาต่างประเทศ สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน

### ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลากจะต้องระบุข้อความต่อไปนี้

- ชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้า
- ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า
- ที่อยู่ สถานที่ตั้ง ที่สามารถติดต่อได้จริง
- ขนาด, มิติ, ปริมาณ, ปริมาตร, น้ำหนัก หรือจำนวนบรรจุ
- วิธีใช้ ข้อแนะนำในการใช้ หรือห้ามใช้
- คำเตือน ( ถ้ามี )
- วันเดือนปีที่ผลิต หรือหมดอายุ หรือที่ควรใช้ก่อน
- ราคา พร้อมระบุหน่วยบาท



“อ่านฉลากทุกครั้งก่อนตัดสินใจซื้อ อ่านคู่มือทุกครั้งก่อนลงมือใช้งาน”

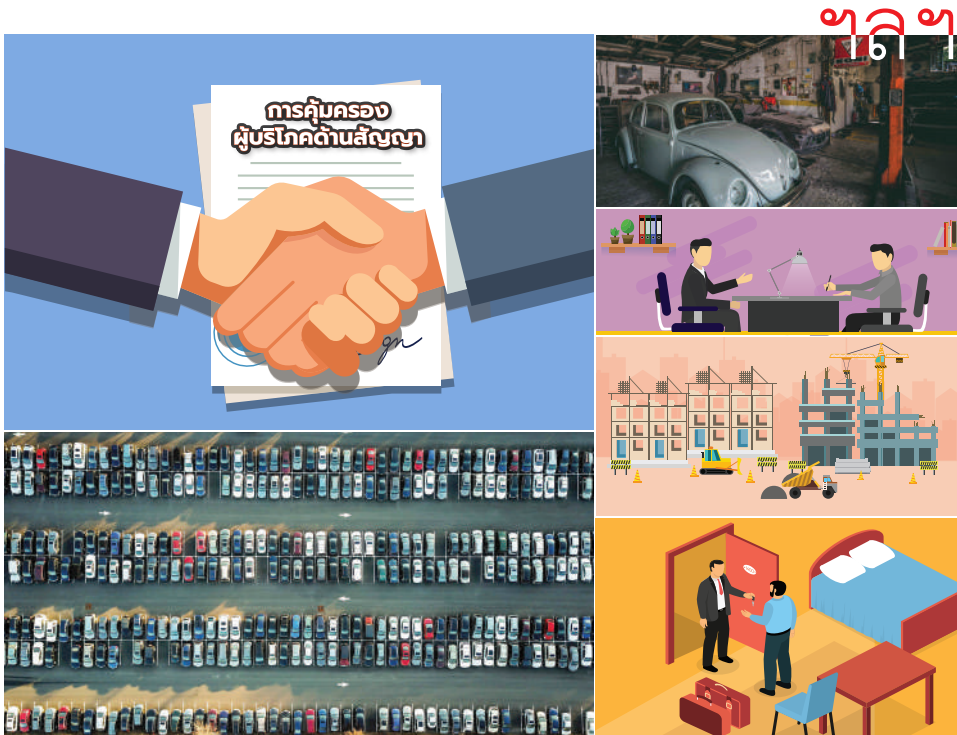
### **บทลงโทษ** ขายสินค้าโดยไม่มีฉลาก หรือมีฉลากแต่แสดงฉลากไม่ถูกต้อง

- ◆ มีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ◆ ผู้ผลิต ผู้ส่ง หรือนำเข้า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



# การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

โดยพิจารณาการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการว่ามีการใช้ข้อสัญญา หรือมีพฤติกรรมเอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่ ถ้าธุรกิจประเภทใดมีปัญหา การละเมิดสิทธิ มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก จะพิจารณาออกประกาศกำหนด ให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหรือควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน โดยที่ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องใช้เงื่อนไขตามที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยธุรกิจที่มี การออกประกาศควบคุมไปแล้ว อาทิ ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว การขาย รถยนต์ที่มีการจอง บัตรเครดิต ธุรกิจขายห้องชุด ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า



“ ระวังและรอบคอบก่อนลงนามในสัญญา หรือนิติกรรมต่าง ๆ ต้องอ่านสัญญาให้เข้าใจ สงสัยให้สอบถาม ทุกครั้ง ”



# การคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง



- รับผิดชอบและเพิกถอนการจดทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- ส่งเสริมและกำกับธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามกฎหมาย
- รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ในการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงให้เป็นไปตามกฎหมาย
- ยกร่าง ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



## “ คำขายออนไลน์ให้นำเชื่อถือ ถูกกฎหมาย ต้องจดทะเบียน เป็นผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง กับ สคบ. ”

**รู้หรือไม่ ?** การซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจค้าขายออนไลน์ ผู้บริโภคมีสิทธิคืนสินค้าหรือบริการ ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ และผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ซื้อสินค้าหรือบริการภายใน 15 วัน หากไม่คืนผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระเบี้ยปรับอัตรา MRR +10 ของธนาคารกรุงไทย

**“มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)”** กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า โดยเรียกเก็บเงินปลายทาง (COD: Cash On Delivery) ต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ส่งสินค้าและผู้ประกอบธุรกิจ ชื่อสกุลผู้รับเงิน พร้อมหมายเลขติดตามพัสดุ **ลงในหลักฐานการรับเงิน** โดยให้สิทธิผู้บริโภคสามารถเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินได้ หากพบว่ามีปัญหา สามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้

### 4 เงื่อนไขผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเงินค่าสินค้าคืน

1. ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าที่สั่งซื้อมีความชำรุดบกพร่อง
2. ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้สั่งซื้อสินค้า แต่มีสินค้าไปส่งแล้วเรียกเก็บเงินปลายทาง และชำระเงินไปแล้ว **(โดยพิสูจน์ได้ภายหลังว่าผู้บริโภคไม่ได้สั่งซื้อ)**
3. ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ไม่ได้สั่งซื้อ หรือไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ให้แจ้งขอคืนสินค้าและขอเงินคืนต่อผู้ประกอบธุรกิจภายในกำหนดเวลา 5 วัน **(\*ผู้ประกอบธุรกิจหมายถึงผู้ให้บริการส่งสินค้า)** และเมื่อตรวจสอบสินค้าแล้วพบว่า เป็นไปตามที่แจ้ง ให้คืนเงินที่ได้ชำระทั้งหมดให้ผู้บริโภคภายใน 15 วัน
4. ในกรณีที่ผู้บริโภครับและเปิดดูสินค้าให้กระทำต่อหน้าผู้ประกอบธุรกิจ โดยให้บันทึกภาพถ่ายหรือวิดีโอหรือเอกสารหลักฐานอย่างอื่นไว้เป็นหลักฐาน แล้วพบว่าสินค้านั้นไม่ตรงตามข้อ 1 และ 2 ให้ผู้บริโภคปฏิเสธไม่รับสินค้านั้นได้ กรณีที่ผู้บริโภคไม่อยู่ในวิสัยที่จะตรวจสอบสภาพสินค้าในขณะที่รับสินค้า เมื่อได้ทำหลักฐาน ตามวรรคหนึ่งและส่งให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ปรากฏว่า ไม่ได้รับการโต้แย้งในเวลาตามที่กำหนดในข้อ 3 **ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้า และได้รับเงินค่าสินค้าคืน**



ดูประกาศ ฯ  
ฉบับเต็มที่นี่

# หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาของผู้บริโภค

## กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (CIB)

เป็นหน่วยงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีความเฉพาะทาง ชับซ้อน และเป็นคดีสำคัญ เป็นตำรวจส่วนกลางที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมายครอบคลุมทั้งประเทศ มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเฉพาะทาง เช่น คดีค้ำมนุษย์ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับความมั่นคง การคุ้มครองผู้บริโภค การทุจริตของเจ้าหน้าที่ อาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล อาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อน อาชญากรรมต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ



[www.cib.go.th/e-service](http://www.cib.go.th/e-service)

กรณีหลอกขายของ สั่งของอย่างหนึ่ง แต่ได้อีกอย่าง หรือขายของปลอม การหลอกลวง เอาเปรียบ การหมิ่นประมาทผ่านทางสื่อออนไลน์ ปรึกษาได้ที่ กองบังคับการปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.)

ปรึกษาเกี่ยวกับความผิดทางอาญา เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย อาวุธสงคราม ทรัพย์สิน ผู้มีอิทธิพล มือปืนรับจ้าง ได้ที่ กองบังคับการปราบปราม



<https://www.facebook.com/csdthai/>



<https://www.facebook.com/jahooktcsd>





ปรึกษาเกี่ยวกับการกระทำที่มีโทษ  
ในทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับ  
การคุ้มครองผู้บริโภค อาหารและยา  
มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กองบังคับการปราบปรามการกระทำ  
ความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค  
(บก.ปคบ.)



ร้องเรียนการให้บริการรถโดยสาร  
สาธารณะ กรมการขนส่งทางบก

สายด่วน 1584



<https://ins.dlt.go.th/cmpweb/>

ปรึกษา สอบถามปัญหา  
เกี่ยวกับภาษีรถ  
ทะเบียนรถ ฯลฯ



<https://www.facebook.com/dlt1584>

ร้องเรียนเกี่ยวกับ อาหาร เครื่องดื่ม  
ยา อุปกรณ์ทางการแพทย์ แจ้งเบาะแส  
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือ

ตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์ อย.



<https://www.facebook.com/FDAThai>

ปรึกษาปัญหาภัย อย. 1556



<https://oryor.com/>

ปัญหาด้านประกันภัย  
สามารถปรึกษา  
หรือร้องเรียนได้ที่

สายด่วน 1186



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ  
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
(คปภ.)



<https://www.facebook.com/PROIC2012>





## ทุกปัญหาเรื่องราคาสินค้าและบริการ

☎ สายด่วน 1569  
กรมการค้าภายใน



(ไม่ปิดป้ายแสดงราคา แสดงราคาไม่ตรงกับราคาที่ขายสินค้าและบริการ ขายของออนไลน์ไม่แจ้งราคา หรือต้องถามผ่าน Inbox กักตุนสินค้าควบคุม สินค้าราคาแพง ใช้เครื่องชั่ง ตวง วัด ไม่มีคำรับรองปริมาณ ไม่ครบตามจำนวน เต็มน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซ LPG/NGV ไม่เต็มลิตร/กก. ปฏิเสธการขายสินค้าหรือบริการควบคุม โดยไม่มีเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า  
กรมการค้าภายใน

<https://complaint.dit.go.th/frontend/index.php>



การกระทำผิดเกี่ยวกับการให้บริการ  
ทางการแพทย์ โรงพยาบาล คลินิก  
สถานพยาบาลภาคเอกชน  
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ฯลฯ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรม สบส.

☎ สายด่วน 1426  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.)  
กระทรวงสาธารณสุข  
ร้องเรียน แจ้งเบาะแส



<https://crm.hss.moph.go.th/>

ปรึกษา

<https://www.facebook.com/Departmentofhealthservicesupport/>



ปัญหาด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม (โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

☎ สายด่วน 1200  
ร้องเรียน



<https://www.nbt.go.th>

ปรึกษาปัญหา



<https://www.facebook.com/ONBTC/>



การให้บริการทางการเงิน ที่ไม่เป็นธรรมกลไกการหลอกลวงทางการเงิน  
บริการการแก้ไขหนี้ ฯลฯ

ได้ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย

 สายด่วน 1213

ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส



 <https://services.bot.or.th/>

ปรึกษาปัญหาด้านการเงินการธนาคาร




 <https://www.facebook.com/bankofthailandofficial>

ศูนย์ปราบปรามการปล่อยเงินกู้  
และทวงหนี้นอกระบบ

 สายด่วน 1135

ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชน  
ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

กระทรวงยุติธรรม

 สายด่วน 02-575-3344

ปัญหาหนี้นอกระบบ

ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ร้องเรียนและขอคำปรึกษา

 สายด่วน 1359



 <https://www.facebook.com/hotline1359>

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

 สายด่วน 1567



# เอกสารสำคัญหาย ! อย่าเพิ่งตกใจ



หากทำเอกสารสำคัญส่วนตัวสูญหาย ไม่ต้องตกใจ โดยแต่ละประเภท มี “**สิ่งที่ควรทำ**” ที่แตกต่างกันบ้าง แต่ควรรีบขอหรือทำเอกสารชิ้นใหม่ทันทีกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันการแอบอ้าง ในการกระทำความผิด หรือแอบอ้างสวมรอยหาผลประโยชน์ต่าง ๆ

“เอกสารที่สามารถทำใหม่ได้เลย โดยไม่ต้องแจ้งความ” ได้แก่

1. สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนบ้านหายหรือทะเบียนบ้านชำรุด สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ การเตรียมเอกสาร “โดยเจ้าบ้านสามารถติดต่อยื่นคำร้องขอทะเบียนบ้านเล่มใหม่ ต่อนายทะเบียนในท้องที่ที่บ้านหลังดังกล่าวตั้งอยู่” ใช้บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน กรณีมอบอำนาจต้องใช้หนังสือมอบอำนาจและบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ
2. บัตรประจำตัวประชาชน ใช้เอกสารที่มีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบอนุญาตขับขี่รถทุกประเภท หนังสือเดินทาง เพื่อขอทำใหม่ “ปัจจุบันสามารถขอออกบัตรประจำตัวประชาชนใหม่นอกเขตได้แล้ว ทุกจังหวัดทั่วประเทศ” หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำบัตร คือ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
3. ป้ายทะเบียนรถ ใช้สมุดคู่มือการจดทะเบียนรถ และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หากติดไฟแนนซ์ต้องมีหนังสือรับรอง และหนังสือมอบอำนาจจากไฟแนนซ์
4. ใบอนุญาตขับขี่รถทุกประเภท ใช้บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมสำเนา
5. บัตรประกันสังคม บัตรรับรองสิทธิรักษาพยาบาล ใช้บัตรประจำตัวประชาชน
6. บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี ใช้เอกสารที่กำหนดตามแต่ละประเภทผู้เสียภาษี



# “เอกสารหาย แล้วต้องรีบแจ้งความ” ได้แก่

1. สมุดบัญชีธนาคาร แจ้งความและนำใบแจ้งความ พร้อมบัตรประชาชนตัวจริงไปติดต่อสาขาเจ้าของบัญชี เพื่อทำการออกสมุดบัญชีใหม่ (ปัจจุบันเริ่มมีบางธนาคาร สามารถออกเล่มใหม่ให้ได้เลย โดยไม่ต้องแจ้งความ)

2. บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตร ATM เมื่อรู้ตัวว่าบัตรหาย หรือหาบัตรไม่เจอสิ่งที่ควรทำ คือ

อายัดบัตร ไปนั้นโดยเร็วที่สุด ให้ติดต่อธนาคาร หรือสถาบันการเงินเพื่อแจ้งอายัดบัตรโดยสามารถทำได้ 2 วิธีคือ โทรแจ้ง Call Center หรือแจ้งอายัดบัตรผ่าน แอปพลิเคชัน

หลังจากนั้นให้ไปแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานยืนยันว่าเราได้ทำ บัตรเครดิตหาย (การแจ้งความช่วยยืนยันได้ว่าการซื้อ สินค้า-บริการใด ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้งความนั้น เราไม่ได้มีส่วนรู้เห็นใด ๆ ทั้งสิ้น) เมื่อได้ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ มาแล้ว ให้ใช้เป็นหลักฐานเพื่อขออายัดบัตรเครดิตกับ ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต ที่สำคัญคือ ในช่วงระหว่าง ที่แจ้งอายัดและรอการตรวจสอบรายการเดินบัญชีจาก ทางธนาคาร ห้ามชำระเงินด้วยบัตรเครดิต อย่าเพิ่งจ่ายหนี้ บัตรเครดิตรายเดือน เพราะทันทีที่เราจ่ายไปมันจะเป็น การยอมรับโดยทางอ้อมว่าธุรกรรมของเรานั้นไม่มีปัญหา ยอดชำระล่าสุดเราเป็นผู้ก่อเอง แต่ทันทีที่แจ้งอายัดบัตร และหยุดชำระหนี้ชั่วคราว ทางธนาคารก็จะรู้ได้เช่นกัน ว่าเกิดเหตุการณ์ผิดปกติขึ้นกับบัตรเครดิตใบดังกล่าว และ จะดำเนินการช่วยเหลือให้กับเรา





# “บาราคุ บุหรี่ไฟฟ้า”

## สินค้าอันตราย!

โทษหนัก พิษร้าย อันตรายถึงชีวิต

### ความเป็นมา

สินค้าบาราคุเป็นสินค้าที่ได้รับความนิยมจากฝั่งตะวันออกกลาง เนื่องจากเป็นเรื่องของวัฒนธรรมที่ชาวตะวันออกกลาง มักจะนิยมสูบตามร้านอาหาร ภัตตาคาร และสถานที่ใช้ในการสังสรรค์และเริ่มแพร่หลายมายังประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้ง มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และเริ่มเข้าในประเทศไทย ในช่วงปี 2546 ซึ่งหลายหน่วยงานของรัฐได้เร่งดำเนินการจัดทามาตรการควบคุมสินค้าบาราคุ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการต่างประเทศ และสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากสินค้าบาราคุแล้วยังมีบุหรี่ไฟฟ้าที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่วัยรุ่น โดยทั้งบาราคุ และบุหรี่ไฟฟ้าชนิดที่ไม่มีสารนิโคตินและสารสกัดจากใบยาสูบไม่เข้าข่ายเป็นผลิตภัณฑ์ยาสูบ (ตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535) ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการระงับยับยั้งการบริโภคสินค้าดังกล่าวที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วได้



ปัจจุบันมีการขายหรือให้บริการสินค้า “บารากู” “บารากูไฟฟ้า หรือ บุหรี่ไฟฟ้า” หรือ ตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติม บารากูไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเป็นที่แพร่หลายและนิยมกันเป็นอย่างมาก ในกลุ่มผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น และมีการโฆษณาว่ามีกลิ่นหอม ทำมาจากผลไม้แห้งไม่มีพิษภัยเป็นสมุนไพร ไม่มีนิโคตินเหมือนบุหรี่ ทำให้สูบแล้วไม่ติด และยังมีความเชื่อว่าสามารถช่วยให้เลิกบุหรี่ได้ง่ายขึ้น หาซื้อได้ง่ายตามตลาดนัดและทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งมีการให้บริการสินค้าดังกล่าวตามสถานบันเทิงต่าง ๆ ซึ่งจากการทดสอบของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมควบคุมโรค และกระทรวงสาธารณสุข พบสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกายหลายชนิด เช่น โพรพิลีน ไกลคอล (Propylene Glycol) ไซโคลเฮกซานอล (Cyclohexanol) ไตรอะซิทีน (Triacetin) อนุพันธ์ของเบนซีน (Benzene derivatives) เมนทอล (Menthol) ตะกั่ว (Lead) นอกจากนี้ยังพบโลหะหนักที่เป็นสารก่อมะเร็ง ได้แก่ โครเมียม (Chromium) สารหนู (Arsenic) และแคดเมียม (Cadmium) และยังพบว่าการสูบบุหรี่ดังกล่าว อาจทำให้ผู้สูบบุหรี่เกิดโรคต่าง ๆ หรือเป็นสาเหตุของการแพร่กระจายโรคติดต่อหลายชนิด เช่น วัณโรค ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ คอตีบ ไอกรน ไวรัสตับอักเสบบี และมีโอกาสติดโรคร้ายแรงในช่องปาก เนื่องจากพฤติกรรมการสูบบุหรี่มักจะเป็นการผลัดเปลี่ยน และหมุนเวียนกับผู้เข้าร่วมสูบบุหรี่ในกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความเสี่ยง และอาจนำไปสู่การเสพร่วมกับสารเสพติดชนิดอื่น และหากมีการใช้ยาเส้นหรือใบยาสูบ จะมีอันตรายมากกว่าการสูบบุหรี่ปกติ





บารากู่ บุหรี่ไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้า (E - Cigarette) คือ อุปกรณ์สูบบุหรี่อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง มีกลไกไฟฟ้าที่ใช้พลังงานแบตเตอรี่ให้ความร้อนทำให้สารนิโคตินในน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าที่ประกอบไปด้วยสารเคมีต่าง ๆ เกิดการระเหย ผู้สูบบจึ้สูบไอรระเหยนั้นเข้าไปและแม้ว่าการสูบบุหรี่ไฟฟ้า จะไม่ทำให้เกิดควันจากการเผาไหม้ เหมือนกับบุหรี่ทั่วไป จึงช่วยลดโอกาสเสี่ยงที่จะได้รับสารอันตรายจากการเผาไหม้บางตัวได้ แต่ก็ไม่ได้แปลว่าปลอดภัย 100% เนื่องจากสารเคมีในน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าก็ยังมีอันตรายต่อผู้สูบอยู่ดี “ล่าสุดมีการผสมยาเสพติดชนิดต่าง ๆ เช่น ยาอี ยาเค ยาบ้า กัญชา โคเคน ฯลฯ ไปกับน้ำยาเติม” ซึ่งเท่ากับเพิ่มความอันตรายไปอีกหลายเท่า ซึ่งต้องระวังอย่างยิ่ง



บุหรี่ไฟฟ้า ยังเป็นที่ชื่นชอบในกลุ่มวัยรุ่น เนื่องจากน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ามีตัวเลือกที่หลากหลายทำให้มีกลิ่นที่แตกต่างกันออกไป จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนนิยมสูบบุหรี่ไฟฟ้ากันมากขึ้น จากการลงพื้นที่ของ สคบ. และองค์กรที่เกี่ยวข้อง พบสิ่งที่น่ากลัวอย่างยิ่ง คือ ผู้ที่เริ่มต้นสูบบุหรี่ไฟฟ้า นั้นเริ่มจากเด็กอายุน้อยลงเรื่อย ๆ ก่อนหน้านี้เป็นเด็กระดับมัธยม จนปัจจุบันที่พบ คือ เริ่มสูบตั้งแต่อายุชั้นประถม 1 หลายคนเริ่มจากพ่อ แม่ เป็นคนจัดหาให้สูบ เนื่องจากผู้ชายอ้างว่า “สูบบุหรี่ไฟฟ้า จะได้ไม่ติดบุหรี่มวน”

บุหรีไฟฟ้า และโทษทางกฎหมาย ห้ามผลิต ห้ามขาย ห้ามให้บริการ การจำหน่ายบุหรีไฟฟ้ามีความผิด จัดเป็นสินค้าอันตรายที่มีคำสั่งห้ามขาย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 29/9 มาตรา 56/4 และ คำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ที่ 24/2567 เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้าบารากู บารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู น้ำยาสำหรับเติมบารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้า (หมายรวมถึงอุปกรณ์ส่วนควบ ที่นำมาประกอบเป็นบารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้า) ผู้ฝ่าฝืนมีบทลงโทษ ดังนี้

ผู้ขาย ผู้ผลิต ผู้สั่งนำเข้า

**โทษ**จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 6 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

หากพิสูจน์ได้ว่าเป็นเหตุให้เกิดอันตราย แก่กาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้อื่น

**โทษ**จำคุกไม่เกิน 4 ปี หรือปรับไม่เกิน 8 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

เป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายชั้นสาหัส

**โทษ**จำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย

**โทษ**จำคุกตั้งแต่ 1 ปีถึง 10 ปี หรือปรับ 2 แสนบาท ถึง 2 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



## ห้ามนำเข้า

“บุหรีไฟฟ้า” ถูกจัดว่าผิดกฎหมาย และห้ามนำเข้าประเทศไทยโดยเด็ดขาด ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ.2557 ภายใต้พระราชบัญญัติการส่งออก ไปนอก และการนำเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งสินค้า พ.ศ.2522

ปัจจุบัน ผู้ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับเป็นเงิน 5 เท่าของ สินค้าที่นำเข้า หรือทั้งจำทั้งปรับ พร้อมกักสินค้า และพระราชบัญญัติ ศุลกากร พ.ศ.2560 มาตรา 244 ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดนำเข้าของที่ผ่าน หรือ กำลังผ่านพิธีการทางศุลกากรเข้าในราชอาณาจักร หรือส่งของดังกล่าวออกไป นอกราชอาณาจักร หรือนำของเข้าเพื่อการผ่านแดน หรือการถ่ายลำโดย โดยหลีกเลี่ยงข้อจำกัด หรือข้อห้ามอันเกี่ยวกับของนั้น ซึ่งความผิดที่ผู้มิไว้ในครอบครอง ซึ่งของที่มีได้ผ่านพิธีการศุลกากรจะได้รับ คือ ความผิดฐาน สนับสนุนการกระทำความผิด ห้ามสูบในที่สาธารณะ หากมีผู้สูบบุหรีไฟฟ้า ในสถานที่สาธารณะที่กำหนดให้เป็นเขตปลอดบุหรี เช่น ในโรงเรียน ตลาด โรงพยาบาล ถือว่าฝ่าฝืนมาตรา 42 พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.2560 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท

## ห้ามครอบครอง

สำหรับกรณีของผู้ที่ช่วยซ่อนเร้น ซื้อมา ครอบครอง หรือมีบุหรีไฟฟ้าไว้ในครอบครอง ทั้งที่รู้ว่าบุหรีไฟฟ้าเป็นของห้ามนำเข้าประเทศไทย ต้องถือว่ามีความผิด เช่นกัน ซึ่งหากถูกจับกุมดำเนินคดีต้องได้รับโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับ ไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 246 พระราชบัญญัติ ศุลกากร พ.ศ.2560 ซึ่งมาตรการทางกฎหมายเหล่านี้ของประเทศไทย ถือว่า สอดคล้องกับนโยบายและมาตรการควบคุมบุหรีไฟฟ้าในหลายประเทศทั่วโลก

# การร้องเรียนกับ สคบ.

ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิผู้บริโภคของตนร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้



ด้วยตัวเอง ที่ สคบ.ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคาร B  
ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ



## ช่องทางการติดต่อ

ระบบร้องเรียน online ผ่าน [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และ  
แอปพลิเคชัน OCPB Connect

ปรึกษาหรือร้องเรียนผ่าน สายด่วน สคบ. 1166

ต่างจังหวัดร้องเรียนได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรม บริเวณศาลากลาง  
จังหวัดทุกจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ เทศบาล อบต. และ  
ศูนย์ กศน. ตำบล

