



ทำความเข้าใจ "ประกาศ สคบ. เกี่ยวกับข้อความที่ยากแก่การพิสูจน์"

นิศานารถ ก่อลาภกิจกุล
นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

ในยุคที่การสื่อสารและการโฆษณามีความหลากหลายและเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ออก **ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา** เรื่อง แนวทางการใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์และแนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและควบคุมการใช้ข้อความโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเป็นความเท็จ

สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้คือการกำหนด แนวทางที่ชัดเจน สำหรับข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงซึ่งโดยปกติวิสัยของมนุษย์ยากที่จะตรวจสอบหรือพิสูจน์ได้ว่าจริงหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบการใช้ข้อความเหล่านี้ในการหลอกลวงผู้บริโภค ตัวอย่างข้อความที่อาจเข้าข่าย "ยากแก่การพิสูจน์" ตามแนวทางที่ สคบ. กำหนด เช่น

๑. การอ้างอิงถึงอดีตหรืออนาคต: ข้อความที่ยืนยันผลในอนาคตที่ยังมาไม่ถึง หรือการอ้างอิงถึงอดีตที่ผู้บริโภคทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบได้ เช่น "เมื่อใช้แล้ว จะเห็นผลทันที" หรือ "เห็นผลภายใน ๗ วัน"



๒. การยืนยันผลสัมฤทธิ์ที่เกินจริง: ข้อความที่รับรองผลแบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาด เช่น "รับประกันความพึงพอใจ ๑๐๐%" หรือ "ดีกว่า มากกว่า"

๓. การอ้างอิงถึงความเชื่อส่วนบุคคล: ข้อความที่เกี่ยวกับโชคกลาง ศาสนา สิ่งเหนือธรรมชาติ หรือความรู้สึกทางใจ เช่น "เมตตามหานิยม", "แก้กรรม", "โชคลาภ", "ถูกรางวัลที่ ๑" หรือ "ร่ำรวยเงินทอง"



๔. ข้อความที่มีความไม่ชัดเจน: ข้อความที่กำกวม ขาดรายละเอียด หรือมีเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงโดยง่าย เช่น ข้อความในทำนอง "สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงราคาและเงื่อนไขโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า"

ภายใต้ประกาศฉบับนี้ เมื่อผู้บริโภคหรือเจ้าหน้าที่สงสัยในความจริงของข้อความโฆษณาใด ๆ ภาระในการพิสูจน์ความจริงจะตกอยู่กับผู้ประกอบการที่เป็นผู้ใช้ข้อความโฆษณานั้น ๆ หากไม่สามารถพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงของข้อความโฆษณานั้นได้ จะถือว่าการใช้ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สคบ. ขอเชิญชวนผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน ๑๖๖ ร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ต่างจังหวัดสามารถร้องทุกข์ ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดทั่วประเทศ

