แนวทางป้องกัน เรื่อง โฆษณาที่ชวนให้เข้าใจผิด

กฤดิกร แจ่มตระกูล
นักประชาสัมพันธ์

ทุกวันนี้เราเห็นโฆษณาสินค้าตลอดเวลา โดยเฉพาะโฆษณาที่ดารา นักร้อง หรืออินฟลูเอนเซอร์มารีวิว ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างมาก อีกทั้งในปัจจุบันยังมีการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) แต่งภาพสินค้าให้น่าสนใจยิ่งขึ้น จึงเกิดความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ดังนั้นเพื่อระงับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สคบ. จึงออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง แนวทางการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522



โดยกำหนดว่าการโฆษณาต้องไม่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อผลเสียต่อสังคมโดยรวม เช่น ข้อความเท็จหรือเกินความจริง และข้อความที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า นอกจากนี้การโฆษณาต้องไม่ทำด้วยวิธีที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย ประกาศฉบับนี้ จึงวางแนวทางปฏิบัติให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้กระทำการโฆษณาประกอบด้วย

1) สินค้าเลียนแบบอาหารที่กินไม่ได้ สินค้าบางประเภทถูกทำให้เหมือนอาหารจนผู้บริโภคอาจเข้าใจว่ากินได้ ผู้โฆษณาจึงต้องปฏิบัติดังนี้ **แสดงข้อความว่าได้รับอนุญาต**จากหน่วยงานตามกฎหมาย ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตก่อนโฆษณา **ใช้ภาษาไทยที่ชัดเจน**ให้เห็น หรืออ่านได้ชัด หากใช้ภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับข้อความสำคัญ พร้อมทั้งแสดงรายละเอียดของสินค้า วัตถุประสงค์การใช้งาน ข้อควรระวัง และคำเตือน **ระมัดระวังกลุ่มเปราะบาง** เช่น เด็ก เยาวชน และผู้ที่มีวุฒิภาวะไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจเพราะอาจเกิดพฤติกรรมเลียนแบบจนเป็นอันตราย โดยผู้โฆษณาต้องใส่คำเตือน เช่น "ห้ามลอกเลียนแบบ" "สินค้ารับประทานไม่ได้" หรือ "เป็นสินค้าที่ทำเลียนแบบจากของจริงโดยไม่สามารถรับประทานได้"

2) ภาพหรือวิดีโอที่สร้างหรือแต่งด้วยโปรแกรมและ AI ภาพที่แต่งด้วยโปรแกรมหรือ AI อาจไม่ตรงกับสินค้าที่ขายจริง ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเรื่องสภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญอื่น ๆ ประกาศจึงกำหนดว่า **ต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมาย** ในกรณีที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะ ขนาด ปริมาณ จำนวน และส่วนประกอบในภาพต้องตรงกับสินค้าจริง ไม่ว่าจะเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ต้องบอกให้ชัดเมื่อใช้ AI เช่น "ภาพจริงหรือภาพจำลองจากของจริง โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปรับแต่งภาพ" "ภาพสร้างโดย AI" หรือ "ภาพเคลื่อนไหวสร้างโดย AI" โดยต้องแสดงให้เห็น ได้ยิน หรืออ่านได้ชัดเจนตามประเภทของสื่อโฆษณา

เมื่อเทคโนโลยี AI ทำให้ภาพสวยเกินจริงผู้บริโภคควรเป็นคนช่างสังเกต โดยดูว่าโฆษณามี”คำเตือน” หรือข้อความบอกว่าใช้ AI หรือไม่ และเทียบภาพกับสินค้าจริงก่อนตัดสินใจซื้อ หากพบโฆษณาที่ไม่ตรงความจริงหรืออาจเป็นอันตราย ทั้งนี้หากผู้บริโภคมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการติดต่อสอบถามได้ที่สายด่วน สคบ. 1166 และหากถูกละเมิดสิทธิ์สามารถร้องทุกข์ได้ที่ www.ocpb.go.th