

สถานพลังผู้บริโภคทั่วไทย ร่วมใจแจ้งเบาะแส ผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมายร้องเรียน ร้องทุกข์ กับ อย. อย. กับภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ



อาทิตย์ พันธุ์เดช

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

สำ

นํ้างานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชน ได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ 6 กลุ่มประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ยาเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์ วัตถุ ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และวัตถุอันตรายที่ใช้ ในบ้านเรือนและทางสาธารณสุข โดยมีกฎหมายใน ความรับผิดชอบ ทั้งหมด 9 ฉบับ ดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติยา
- (2) พระราชบัญญัติอาหาร
- (3) พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง
- (4) พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์
- (5) พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
- (6) พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ
- (7) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย
- (8) พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย
- (9) พระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ

โดย อย. ได้ดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตามมาตรการควบคุมผลิตภัณฑ์ ก่อนออกสู่ตลาด (Pre-Marketing) การติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวัง ให้ผลิตภัณฑ์สุขภาพมีคุณภาพ สามารถใช้ได้

อย่างปลอดภัย ตามที่กฎหมายกำหนด (Post-Marketing) และการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการบริโภค ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัยแก่ผู้บริโภค (Consumer Empowerment) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.

ความสำคัญของ Consumer Empowerment ต่อภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค

การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการบริโภค ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัยแก่ผู้บริโภคนั้นเป็น หัวใจหลักที่สำคัญมากต่อภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากถ้าผู้บริโภค มีความรู้เท่าทัน รู้ป้องกัน

ไม่ตกเป็นเหยื่อการโฆษณาโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง หรือระบบการขายตรงสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สามารถเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างถูกต้อง มีพฤติกรรมบริโภคที่เหมาะสม รวมถึง “รู้จักรักษาสีหน้าผู้บริโภคโดยร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือแจ้งเบาะแส เมื่อพบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย หรือโฆษณาโอ้อวดเกินจริง”

เตรียมพร้อม นับหนึ่งก่อนร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย

ทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายตามท้องตลาด มีหลากหลายชนิด หลายประเภทและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการควบคุม/กำกับดูแล จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าได้รับมอบหมายจากภาครัฐให้ดูแลในส่วนใด อาทิ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้รับมอบหมายให้ดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น หากแยกแยะได้ว่าผลิตภัณฑ์ใดคือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ อย. รับผิดชอบ เมื่อพบเจอความไม่ปลอดภัย อันเกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ จะสามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดข้อมูลมายัง อย. ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องทาง

1. ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย

2. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อย. มีทั้งสิ้น 6 กลุ่ม

3. มีผลิตภัณฑ์หลายอย่างที่ผู้บริโภคมักสับสนในการแยกแยะว่าคือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ อย. รับผิดชอบ อาทิ เครื่องกรองน้ำ เครื่องกรองอากาศ อาหารสัตว์ ฯลฯ ที่เข้าใจว่า คือผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อย. เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยแยกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ดังนี้

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีดังนี้

ยา หมายถึง ยาที่ใช้ป้องกัน บำบัด บรรเทา รักษาโรคหรืออาการของโรคชนิดต่างๆ ทั้งที่เป็นยาแผนโบราณ และยาแผนปัจจุบันซึ่งแบ่งออกเป็น ยาสามัญ-

ประจำบ้าน ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ ยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษ ซึ่งผลิตภัณฑ์ยา มีทั้งยาสำหรับมนุษย์และยาสำหรับสัตว์

อาหาร หมายถึง ของกินหรือเครื่องสำอางชีวิต เช่น อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท น้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท นมพร้อมดื่ม น้ำมันพืช อาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที เป็นต้น

เครื่องสำอาง อาทิ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า ครีมหรือโลชั่นบำรุงผิว ครีมรองพื้น แป้งทาหน้า ลิปสติก ที่ทาตา/แก้ม ครีมกันแดด น้ำหอม ผลิตภัณฑ์ย้อมผม เจลแต่งผม ฯลฯ

เครื่องมือแพทย์ อาทิ ถุงยางอนามัย แก้วไฟฟ้าสติก คอนแทคเลนส์รวมถึงคอนแทคเลนส์แฟชั่น เครื่องนวด เครื่องสั่นสะเทือน ฯลฯ

ผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติด อาทิ ยาเสพติดที่มีการใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ เช่น มอร์ฟิน โคเดอีน หรือวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เช่น ยานอนหลับ ยาลดความอ้วนบางชนิด ก็จัดเป็นวัตถุเสพติดเช่นกัน

ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน อาทิ ผลิตภัณฑ์ป้องกันและกำจัดแมลงในบ้านเรือน ผลิตภัณฑ์ซักผ้าชนิดเหลว ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำ ผลิตภัณฑ์ลบคำผิด ฯลฯ

ประเด็นที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย

หากคุณได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือพบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สงสัยว่าไม่ปลอดภัย หรือผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทย การแสดงผลไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติดโดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม

- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือ มีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท- แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหาร ที่ผสมสารบอแรกซ์ สารฟอกขาว หรือกรดซาลิซิลิก เป็นต้น

- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์ สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

- พบการทุจริตและประพฤติดมิชอบของ เจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายใน ออ.

ช่องที่สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส ผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย

ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สามารถร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูล โดยแจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดของเรื่อง ที่ต้องการร้องเรียน ไปที่

1. สายด่วน ออ. โทรศัพท์ 1556
2. โทรศัพท์ 0 2590 7354-5
โทรสาร 0 2590 1556
3. e-mail 1556@fda.mph.go.th
หรือ website www.fda.moph.go.th
(หัวข้อ “ร้องเรียน”)

4. จดหมาย/หนังสือ (ร้องเรียน)

ตู้ ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข 11004

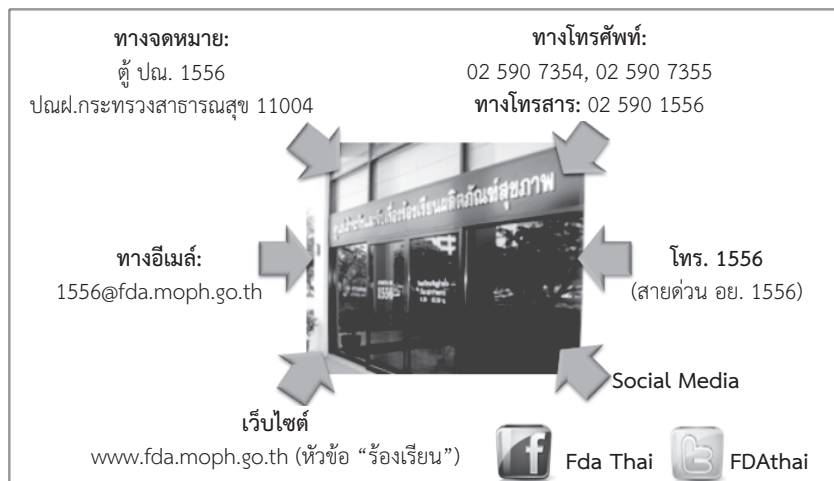
5. ร้องเรียนด้วยตนเอง (หรือหากมีตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์ให้นำมามอบให้ด้วย)

5.1 ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถ ร้องเรียนได้ที่ ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์ สุขภาพ (ศร.) ตึกสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อาคาร A ชั้น 1

5.2 ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด แจ้งร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

** กรณีนอกเวลาราชการ โทรศัพท์ 0 2590 7354 และ สายด่วน ออ. 1556 จะมีเทปบันทึกให้ฝากข้อความ อัตโนมัติ**

เรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้ามา เมื่อทราบผลการ ดำเนินการแล้วสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบอย่างเป็นทางการ ดังนั้นผู้ร้องเรียนจึงควรแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ นอกจากประโยชน์ ในการแจ้งผลการดำเนินการแล้ว กรณีที่ข้อมูลไม่เพียงพอ หรือต้องการหลักฐานเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้ “โดยข้อมูลของท่านจะได้รับการเก็บ รักษาเป็นความลับ”



ภาพที่ 2 ช่องทางการร้องเรียนปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

