

โฆษณาเป็นเรื่อง

น้ำยาล้างห้องน้ำพิเศษ เพียงราดคราบหายวับ

การโฆษณานับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประกอบธุรกิจต่างๆ เพราะเป็นการในการเป็นการนำเสนอสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน รวมไปถึงกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ ชักจูงใจ และพฤติกรรม การเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าและบริการ ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการแต่ละรายต่างก็ใช้การโฆษณาเพื่อการแข่งขันทางการค้า ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการของตนโดยหวังผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยปราศจากความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคจนหลายต่อหลายครั้งเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นกรณี โฆษณาเกินจริง โฆษณาเป็นเท็จ ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เป็นต้น

ในกรณีดังกล่าวกฎหมายก็มีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งถูกละเมิดสิทธิด้านโฆษณา ซึ่งจะทำหน้าที่คุ้มครองแก่ผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้ หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการสถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

สคบ. เคยได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคขอให้ตรวจสอบกรณีโฆษณาน้ำยาล้างห้องน้ำทำความสะอาดห้องน้ำยี่ห้อ XXX ทางสื่อโทรทัศน์ แสดงภาพผู้หญิงทำความสะอาดห้องน้ำที่มีคราบสกปรกติดอยู่ด้วยผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจากนั้นล้างออกด้วยน้ำสะอาดคราบสกปรกก็หลุดออกโดยง่าย ซึ่งโฆษณาดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำในโฆษณาสามารถขจัดคราบสกปรกได้ดีจึงซื้อมาใช้แต่ปรากฏว่าไม่ได้ผลตามที่มีการโฆษณา และแม้ว่าผู้บริโภคจะได้ทดลองทดสอบผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำลงบนพื้นแล้วปล่อยให้แห้งประมาณครึ่งชั่วโมง คราบสกปรกก็ยังติดอยู่ ผู้บริโภคจึงเห็นว่าโฆษณาดังกล่าวเกินความจริงและก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า

เรื่องดังกล่าว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ คคบ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการโฆษณาแสดงภาพคราบสกปรกที่ฝังแน่นอยู่บนพื้นห้องน้ำโดยมีหญิงสาวใช้น้ำยาล้างห้องน้ำยี่ห้อทั่วไปและใช้แปรงขัดพื้นห้องน้ำออกแรงขัดจนเหนื่อยคราบสกปรกสีดำก็ไม่สามารถหลุดออกมาได้ แต่เมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ล้างห้องน้ำยี่ห้อ XXX คราบที่ฝังอยู่บนร่องและบนกระเบื้องหลุดออกมได้ง่ายห้องน้ำกลับดูสะอาดทั่วทั้งห้องและไม่มีกลิ่นเหม็นสดชื่น โดยที่หญิงสาวไม่ต้องออกแรงขัดพื้นห้องน้ำ พร้อมเสียงบรรยายว่า “ขจัดคราบฝังแน่น” และ “ไม่เปลืองแรงขัด” ย่อมทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าไม่ต้องใช้แรงและอุปกรณ์ในการขัดพื้นห้องน้ำเพียงใช้น้ำยาล้างห้องน้ำดังกล่าวราดลงบนพื้นคราบสกปรกที่ฝังแน่นอยู่บนพื้นในห้องน้ำสามารถหลุดออกได้ การโฆษณาดังกล่าวจึงเป็นการใช้ข้อความโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง จึงมีคำสั่งห้ามใช้สื่อภาพยนตร์โฆษณาผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำยี่ห้อ XXX ในทุกสื่อโฆษณา เนื่องจากการโฆษณาดังกล่าวเป็นการใช้ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคเพราะเป็นการใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั่นเอง

นอกจากนี้ ในกรณีที่จะมีการอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติการรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง โฆษณานั้นๆ ก็มีสิทธิถูกระงับได้