



รายการ ร้อยเรื่อง...เมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา & คณะอนุกรรมการฝ่ายข้อมูล

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทร. ๐-๒๒๔๔-๑๓๑๘-๒๑

เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้เรียบเรียง นางณิชาณี ฉุนฉลาด บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิชาการ
ออกอากาศ พุทธศักราช ๒๕๕๘

ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศนับเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนและถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งเพื่อให้เกิดการปฏิรูปในทุกเวทีของการปฏิรูปประเทศ นอกจากการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้ ๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือการบริการโดยไม่เป็นธรรม มีการแสดงฉลากตามความเป็นจริง ๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา ได้รับความคุ้มครองและชดเชยความเสียหาย

ในด้านหน้าที่ของผู้บริโภค กฎหมายได้บัญญัติหน้าที่ของผู้บริโภคก่อนซื้อสินค้าและบริการไว้ ๓ ประการดังนี้ ๑) ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในการซื้อสินค้าและรับบริการ ตรวจสอบการแสดงผล ปริมาณ และราคา อย่าเชื่อถือข้อความโฆษณาโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ ๒) การเข้าทำสัญญาผูกพันกันตามกฎหมายโดยการลงลายมือชื่อนั้น ผู้บริโภคต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ว่ารัดกุม และให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนหรือไม่ ๓) ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วย

หน้าที่ของผู้บริโภคหลังซื้อสินค้าหรือบริการ กฎหมายได้บัญญัติไว้ ๓ ประการดังนี้ ๑) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้ เพื่อทำการเรียกร้องตามสิทธิของตนประกอบการร้องเรียนด้วย ๒) ในกรณีที่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ประกอบธุรกิจ ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ รวมทั้งเอกสารโฆษณาและใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย ๓) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตนตามที่กล่าวมาแล้ว

และจากการดำเนินการตามวาระปฏิรูปที่ ๓๑ ว่าด้วยการปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค สภาปฏิรูปแห่งชาติ เห็นว่าปัญหาในระบบคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่เป็นเรื่องสำคัญที่ควรจะต้องได้รับการปฏิรูปเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมั่นคง ได้แก่ ๑) สิทธิของผู้บริโภคยังไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายโดยเฉพาะปัญหาด้านความปลอดภัยของผู้บริโภคและยังไม่มีประสิทธิภาพ ๒) ผู้บริโภคข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคขาดความ

เข้าใจเทคโนโลยีและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๓) องค์กรผู้บริโภค ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบาย กฎหมาย และมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค ๔) ขาดยุทธศาสตร์และแผนการคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ รวมทั้งขาดการบูรณาการการทำงานของภาครัฐ ขาดการทำงานเชิงรุก ขาดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบภาคี เครือข่ายต่างๆ และการปรับปรุงกฎหมายเป็นไปอย่างล่าช้า ๕) การผูกขาดการค้าของธุรกิจขนาดใหญ่และองค์กรของผู้ประกอบการขาดส่วนร่วมในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ๖) ขาดการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคมซึ่งเป็นพันธกิจที่สำคัญของสถาปนิกรูปแห่งชาติ โดยคณะกรรมการการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แบ่งประเด็นการปฏิรูปออกเป็น ๔ ประเด็นดังนี้ ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูประบบและกลไกการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ : การปฏิรูประบบข้อมูลและความปลอดภัยของผู้บริโภค ประเด็นปฏิรูปที่ ๓ : การปฏิรูประบบชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค ประเด็นปฏิรูปที่ ๔ : การปฏิรูประบบคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม ป้องกันการถูกละเมิดสิทธิจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา ฉลากแสดงรายละเอียดสินค้า สัญญา ทั้งด้านขายตรงและตลาดแบบตรงเป็นต้น

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, (๒๕๕๐). **สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค.** (พิมพ์ครั้งที่ ๑๑).

กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาปฏิรูปแห่งชาติ, (๒๕๕๘). **วาระ**

ปฏิรูปที่ ๓๑ : ปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงาน

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อมตพร แสงเดช, (๒๕๕๐). **ประชาชนกับการคุ้มครองผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง