



สรุปผลการดำเนินงาน
คณะกรรมการจัดการการคุ้มครองผู้บริโภค
สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๔
ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔



กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานจัดการ ๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



สรุปผลการดำเนินงาน
คณะกรรมการการการคุ้มครองผู้บริโภค
สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๔
ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานคณะกรรมการการการคุ้มครองผู้บริโภค
สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๔
ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

ปีที่พิมพ์ มกราคม ๒๕๕๖

จำนวนหน้า ๑๖๖ หน้า

พิมพ์ครั้งที่ ๑ จำนวน ๑๐๐ เล่ม

จัดทำโดย กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ
๑๐๓๐๐ โทร ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๖๔ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๗๖

พิสูจน์อักษร กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ศิลปกรรม นางสาวศิริพร ชูลี

พิมพ์ที่ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

คำนำ

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดพิมพ์หนังสือสรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ และให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค ตลอดจนสามารถใช้สิทธิของตนเองไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ทราบถึงสถานะปัญหาของผู้บริโภค เพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางหรือมาตรการป้องกันมิให้ปัญหาของผู้บริโภคเกิดขึ้น และเป็นการเสริมสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินงานเล่มนี้จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้คนในสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สภาผู้แทนราษฎร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารสันประธานคณะกรรมการการการคุ้มครองผู้บริโภค	
รายนามคณะกรรมการ	ก - ข
รายนามที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ	ค
บทที่ ๑ อำนาจหน้าที่และการดำเนินงานของคณะกรรมการ การคุ้มครองผู้บริโภค	๑
บทที่ ๒ สรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๑
บทที่ ๓ สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ	๑๐๙
บทที่ ๔ สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ	๑๓๙

สาส์น
ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปัจจุบันเมื่อโลกเจริญมากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์ ด้านอุตสาหกรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายหรือการบริการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตที่ทันสมัยเกินกว่าความรู้ธรรมดาของผู้ใช้หรือผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ผลิตต่างก็หาวิธีที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำให้ความละเอียดรอบคอบและคุณภาพของสินค้าลดลง ประกอบกับการขยายตัวของการค้าพาณิชย์ ทำให้สินค้าในตลาดมีการแพร่กระจายและเพิ่มประเภทหรือชนิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม หลักที่เคยถือว่าผู้ซื้อจะต้องระมัดระวังจึงขาดความยุติธรรมในส่วนที่ว่า ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้ จึงอาจทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ซื้อมาโดยคาดไม่ถึงด้วย ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญในอันที่จะสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค รวมทั้งเร่งผลักดันกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

ในท้ายที่สุดนี้ นับเป็นโอกาสอันดียิ่งที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคจะได้รับทราบและเข้าใจถึงบทบาทภาระ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้ดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยผ่านเอกสารฉบับนี้ ในฐานะประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ขอขอบคุณกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ เลขานุการ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการ จนทำให้การดำเนินงานของคณะกรรมการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



(นายอนุสรณ์ ปั่นทอง)

ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ก.

รายนามคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค



นายอนุสรณ์ ปั่นทอง
ประธานคณะกรรมการ



นายวิชัย สามิตร
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หนึ่ง



นายพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สอง



นายสุชาย ศรีสุรพล
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สาม



นางสาวชะวาลัทธิ ชินธรรมมิตร
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สี่



นายต๋น จินตะเวช
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่ห้า



นางพัชรินทร์ มั่นปาน
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หก

ข.



นายพ้อง ชีวานันท์
กรรมการที่ปรึกษา



นายองอาจ คล้ามไพบูลย์
กรรมการที่ปรึกษา



นายอภิชาติ สุภาแพ่ง
กรรมการที่ปรึกษา



นางอรอนงค์ คล้ายนก
โฆษกคณะกรรมการ



นายอรรถกร ศิริลัทธยากร
โฆษกคณะกรรมการ



นายจักริน พัฒนดำรงจิตร
กรรมการ



นางอรุณลักษณ์ กิจเลิศไพโรจน์
กรรมการ



นายสมโภช สายเทพ
เลขานุการคณะกรรมการ

รายนามที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการ
ประจำคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ๑. นายกวี ฦ ลำปาง | ตำแหน่งที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๒. นายจิตตวุฒิ ลิ้มศิริเศรษฐกุล | ตำแหน่งที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๓. นายณรงค์ บุญยสงวน | ตำแหน่งที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๔. นายชะโอต สวนเดช | ตำแหน่งผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๕. นายอนุกุล ปั่นทอง | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๖. นายสมชาย เอื้ออารีรัชต์ | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๗. นายไพฑูรย์ ไพบูลย์ | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๘. นายพรชัย สิ้นเสรีกุล | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน) |
| ๙. นายพูนศักดิ์ ศิริชัย | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๑๐. นายเชาว์ มีขวด | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๑๑. นางสุกัญญา บุรณะสิน | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๑๒. นางสาวตุลารัตน์ ยืนยงค์วิทยากุล | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |
| ๑๓. นางยุวดี บำรุงบุตร | ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ
(ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน) |

๑๔. นายยุทธนา ชูพันธ์	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๑๕. นางสาวปฬาวาญ พรหมคุณ	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๑๖. นางสาวปริตา ศรีสุรพล	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๑๗. นายภาควัตร ศรีสุรพล	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕)
๑๘. นายกิจติ ศิริประทุมมาศ	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน
๑๙. นายวรพล ทังสมบัติ	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๒๐. นางพัชนี ธนาพรสิน	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๒๑. นางสาวพิมพ์พร ชีวานันท์	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน)
๒๒. นางสาวจิตินันท์ วัฒนุชชา	ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ (ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ

๑. นางศิริรัตน์ สังข์สุวรรณ	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๒. นายวัฒนา แข่งไพเราะ	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๓. นางสาวณัฐนันท์ สายเทพ	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๔. นายปฐวี เยาวลักษณ์	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๕. นายเกริกชัย จำรัสคุ้มบำรุง	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๖. นายอาวุธ พลอยส่องแสง	(ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน)
๗. นางธนันท์ธร นิธิธีรพัชร	(ตั้งแต่วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน)

สารสัน

ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปัจจุบันเมื่อโลกเจริญมากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์ ด้านอุตสาหกรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายหรือการบริการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตที่ทันสมัยเกินกว่าความรู้ธรรมดาของผู้ใช้หรือผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ผลิตต่างก็หาวิธีที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำให้ความละเอียดรอบคอบและคุณภาพของสินค้าลดลง ประกอบกับการขยายตัวของการค้าพาณิชย์ ทำให้สินค้าในตลาดมีการแพร่กระจายและเพิ่มประเภทหรือชนิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม หลักที่เคยถือว่าผู้ซื้อจะต้องระมัดระวังจึงขาดความยุติธรรมในส่วนที่ว่า ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้ จึงอาจทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ซื้อมาโดยคาดไม่ถึงด้วย ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญในอันที่จะสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค รวมทั้งเร่งผลักดันกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

ในท้ายที่สุดนี้ นับเป็นโอกาสอันดียิ่งที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคจะได้รับทราบและเข้าใจถึงบทบาทภาระ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้ดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยผ่านเอกสารฉบับนี้ ในฐานะประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ขอขอบคุณกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ เลขานุการ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะกรรมการ ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการ การทำให้การดำเนินงานของคณะกรรมการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

(นายอนุสรณ์ ปั่นทอง)
ประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

บทที่ ๑
อำนาจหน้าที่และการดำเนินงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๕ กำหนดให้สภาผู้แทนราษฎร ตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อกระทำการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร แล้วรายงานต่อสภาผู้แทนราษฎร โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นในกิจการที่กระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้นได้ ทั้งนี้ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๒ กำหนดให้สภาตั้งคณะกรรมการขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คณะกรรมการอาจตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาปัญหาซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด อีกทั้งอาจตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ เพื่อให้คำปรึกษาและปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๒ (๑๐) กำหนดให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค นอกจากนี้ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๘ กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแล้ว รายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการ และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินงานของคณะกรรมการ

๑. การจัดประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค
๒. การตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการ

๓. การศึกษาดูงาน

- การศึกษาดูงานภายในประเทศ โดยการไปศึกษาสภาพข้อเท็จจริงในพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงมาสรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการธิการ
- การศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้และโลกทัศน์ ให้การดำเนินงานของคณะกรรมการธิการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และให้ประชาชนได้รู้จักสิทธิในการคุ้มครองตนเอง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับรองแขกต่างประเทศ

แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนมีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหลายด้าน เช่น อาหาร เครื่องสำอาง ยา และผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ มีสารปนเปื้อนและไม่ความปลอดภัยกับผู้บริโภค รวมทั้งการใช้บริการและการทำสัญญากับผู้ประกอบการที่มีลักษณะของสัญญาต่างตอบแทนมีการเอาเปรียบผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยมีสาเหตุดังนี้

- กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีความบกพร่อง จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ใช้กฎหมาย รวมทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการพิจารณากฎหมายด้วย
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- การพัฒนาผู้บริโภคกับการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีความสอดคล้องกัน ทำให้การบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลผู้บริโภคจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานเชิงรับ

- พิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใดๆ อันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากเรื่องที่คณะกรรมการธิการหยิบยก เรื่องร้องเรียน และเรื่องอื่นใดที่มีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และมีผลกระทบในภาพรวมและอยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเรียกบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงแสดงความคิดเห็น และผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

- การตั้งคณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของผู้บริโภค รวมทั้งเรื่องใดที่อยู่ในความสนใจของประชาชนอันอาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมเพื่อทำความเข้าใจเสนอต่อคณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานเชิงรุก

- สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยให้มีการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีบทบาทในการดูแลผู้บริโภคอย่างใกล้ชิด
- กำหนดแนวทางและมาตรการป้องกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค
- การจัดสัมมนาเพื่อให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภครู้ถึงสิทธิและหน้าที่ในการคุ้มครองตนเอง
- การเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง สภาพปัญหา รวมทั้งแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การตั้งคณะอนุกรรมการศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดเพื่อพิจารณาสอบสวนถึงสภาพปัญหา รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาเพื่อจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
- การตั้งคณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนพิจารณาแนวทางการเสริมสร้างจรรยาบรรณที่ดีให้กับผู้ประกอบการธุรกิจอันเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบ

การดำเนินงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สมาชิกวุฒิสภา ชุดที่ ๒๔ ได้ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

๑. การประชุมของคณะกรรมการ จำนวน ๓๔ ครั้ง

เรื่องที่พิจารณา

- ๑.๑ พิจารณาเลือกตั้งตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ
- ๑.๒ พิจารณากำหนดวัน และเวลาในการประชุมของคณะกรรมการ
- ๑.๓ พิจารณากำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการ
- ๑.๔ พิจารณาแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ
- ๑.๕ พิจารณาวិธีการส่งหนังสือและคำสั่งเรียก
- ๑.๖ พิจารณาแนวทางการดำเนินงานและสภาพปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๑.๗ พิจารณาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาอุทกภัย
ภายหลังน้ำลด
- ๑.๘ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการ
โดยไม่เป็นธรรม
- ๑.๙ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีกระเบื้องปูพื้นของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ไม่ได้
มาตรฐานตามที่โฆษณา
- ๑.๑๐ พิจารณาแนวทางกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ และมาตรฐานของ
ผลิตภัณฑ์
- ๑.๑๑ พิจารณาเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในคณะกรรมการธิการ
- ๑.๑๒ พิจารณาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง
- ๑.๑๓ พิจารณาติดตามเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีเครือข่าย
สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง
- ๑.๑๔ พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการโฆษณา
สินค้าหรือบริการโดยการส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประกอบการ
ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ๑.๑๕ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด
ไว้หน้าสลาก
- ๑.๑๖ พิจารณาแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่ง
รัฐบาลเกินราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก
- ๑.๑๗ พิจารณาแนวทางการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการธิการต่อการ
จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล
- ๑.๑๘ พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ภายในประเทศและต่างประเทศ
- ๑.๑๙ พิจารณากรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาสินค้าอุปโภค
บริโภค ซึ่งส่งผลกระทบกับประชาชนในฐานะผู้บริโภค
- ๑.๒๐ พิจารณาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค กับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- ๑.๒๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ซึ่งบริหารงาน
โครงการเดอะซีดี วีว่า ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้
- ๑.๒๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท ตลาดน้ำมานคร สุวรรณภูมิ จำกัด ซึ่ง
บริหารงานโครงการตลาดน้ำมานคร – สุวรรณภูมิ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการ
โฆษณาไว้
- ๑.๒๓ พิจารณาดังคณะอนุกรรมการธิการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๑.๒๔ พิจารณากรณีการโฆษณาจำหน่ายสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ซึ่งไม่ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐ ผ่านทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน
- ๑.๒๕ พิจารณาติดตามผลการประชุมคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลกรณีแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคา
- ๑.๒๖ พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีการเคหะแห่งชาติห้ามใช้ที่ดินเป็นทางเข้าออกไปสู่ทางสาธารณประโยชน์ ซอยนักกีฬาแหลมทอง ๑๒ แยก ๑ เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร (ของนายประสิทธิ์ มะหะหมัด)
- ๑.๒๗ พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้รับความเดือดร้อนจากการที่เจ้าของโครงการไม่ดำเนินการจัดให้มีบ่อบำบัดน้ำเสียภายในโครงการ
- ๑.๒๘ พิจารณาติดตามผลการเจรจาเพื่อพิจารณาหาแนวทางในการยกเลิกสัญญาและการคืนค่ามัดจำให้กับผู้ร้องเรียน ในกรณีบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ซึ่งบริหารงานโครงการเดอะซิตี วีว่า ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้
- ๑.๒๙ พิจารณารับทราบกรอบและแนวทางของคณะกรรมการเพื่อพิจารณาศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด
- ๑.๓๐ พิจารณาแนวทางในการกำกับดูแลสัญญา การโฆษณา และการควบคุมอาคารชุดพักอาศัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งสภาพปัญหาในปัจจุบันของธุรกิจอาคารชุดพักอาศัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- ๑.๓๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จริยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่ชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย
- ๑.๓๒ พิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่าย
- ๑.๓๓ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน
- ๑.๓๔ พิจารณานโยบายและแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล
- ๑.๓๕ พิจารณากรณีคุณภาพ มาตรฐานและสภาพปัญหา รวมทั้งแนวทางในการกำหนดราคาชุดนักเรียน อันอาจกระทบต่อผู้บริโภค
- ๑.๓๖ พิจารณากรณีผู้บริโภคไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ทางฟรีทีวีได้
- ๑.๓๗ พิจารณากำหนดการจัดสัมมนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๑.๓๘ พิจารณาติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต่อกรณีการแก้ไขปัญหาเรื่องจอดำจากการถ่ายทอดสดที่มีลิขสิทธิ์

- ๑.๓๙ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีสัญญาซื้อขายทรัพย์สินของการเคหะแห่งชาติไม่เป็นธรรม
- ๑.๔๐ พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน
- ๑.๔๑ พิจารณาการจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๑.๔๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีธนาคารผู้ให้สินเชื่อรถยนต์เรียกเก็บค่าโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์และพิจารณาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์โดยไม่เป็นธรรม
- ๑.๔๓ พิจารณากรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภค และแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส)
- ๑.๔๔ พิจารณาสืบเนื่องกรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภคและแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส)
- ๑.๔๕ พิจารณาผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง
- ๑.๔๖ พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ผู้บริหารโครงการเดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้
- ๑.๔๗ พิจารณาสืบเนื่องเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ผู้บริหารโครงการเดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ทำให้ผู้เช่าพื้นที่ในโครงการได้รับความเดือดร้อน

๒. การเดินทางไปศึกษาดูงานในประเทศ จำนวน ๖ ครั้ง

- ๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร วันพุธที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
- ๒.๒ จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ – วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
- ๒.๓ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จังหวัดนนทบุรี วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
- ๒.๔ จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๖ – วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๒.๕ โครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ในวันพุธที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๕
- ๒.๖ โรงงานผลิตของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี วันพุธที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๕

๓. การเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ จำนวน ๓ ครั้ง

- ๓.๑ สาธารณรัฐสโลวีเนีย สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๕ – วันจันทร์ที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๕
- ๓.๒ ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันพุธที่ ๒๕ – วันจันทร์ที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๕
- ๓.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๔ – วันอาทิตย์ที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

๔. การจัดสัมมนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๔.๑ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ประชาชนกับการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค” ณ จังหวัดต่างๆ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำปาง จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดขอนแก่น
- ๔.๒ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสู่ชุมชน” ณ จังหวัดต่างๆ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดราชบุรี จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดลำปาง จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดขอนแก่น
- ๔.๓ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “กฎหมายกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค” ณ กรุงเทพมหานคร
- ๔.๔ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสู่ชุมชน” ณ กรุงเทพมหานคร

๕. การตั้งคณะกรรมการ

- ๕.๑ คณะอนุกรรมการศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด (ระหว่างวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕ – วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๕) ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน ๑๐ คน ดังนี้

- ๑) นายสุชาย ศรีสุรพล เป็นประธานคณะกรรมการ
- ๒) นายวิชัย สามิตร เป็นรองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง
- ๓) นายจักริน พัฒนดำรงจิตร เป็นรองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง
- ๔) นายมานะ โลหะวานิช เป็นรองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม
- ๕) นายอุเทน ชาติภิญโญ เป็นอนุกรรมการ
- ๖) นายวีรวัฒน์ ยมจินดา เป็นอนุกรรมการ
- ๗) พลตำรวจตรี นิพนธ์ เจริญผล เป็นอนุกรรมการ
- ๘) นายนพปฎล เมฆเมฆา เป็นอนุกรรมการ
- ๙) นายประพนธ์ อูปจิตกุล เป็นอนุกรรมการ
- ๑๐) นางสาวประไพ ศรีดามา เป็นอนุกรรมการ

๕.๒ คณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ระหว่างวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน)

ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน ๑๐ คน ดังนี้

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑) นายสุชาย ศรีสุรพล | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒) นายพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์ | เป็นรองประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๓) นายวิชัย สามิตร | เป็นอนุกรรมการ |
| ๔) นายจักริน พัฒน์ดำรงจิตร | เป็นอนุกรรมการ |
| ๕) นายวีรวัฒน์ ยมจินดา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๖) พลตำรวจตรี นิพนธ์ เจริญผล | เป็นอนุกรรมการ |
| ๗) นายนพปฎล เมฆเมฆา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๘) นางสาวประไพ ศรีดามา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๙) นายอรรถกร ศิริลัทธยากร | เป็นโฆษกคณะอนุกรรมการ |
| ๑๐) นายสมโภช สายเทพ | เป็นเลขานุการคณะอนุกรรมการ |

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค เรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย
- ๒) พิจารณาศึกษา หรือสอบสวนเรื่องใดที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวม
- ๓) พิจารณาศึกษา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภค
- ๔) พิจารณารวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องร้องเรียน เรื่องที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
- ๕) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย

๕.๓ คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค (ระหว่างวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน)

ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน ๑๐ คน ดังนี้

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| ๑) นายพ้อง ชีวานันท์ | เป็นประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒) นางพัชรินทร์ มั่นปาน | เป็นอนุกรรมการ |
| ๓) นางอรอนงค์ คล้ายนก | เป็นอนุกรรมการ |
| ๔) นายณรงค์ บุญยสงวน | เป็นอนุกรรมการ |

- ๕) นายอาวุธ พลอยส่องแสง เป็นอนุกรรมการ
- ๖) นายณัฐพล ญัฐสมบูรณ์ เป็นอนุกรรมการ
- ๗) รองศาสตราจารย์วิทยา กุลสมบูรณ์ เป็นอนุกรรมการ
- ๘) นายพิฆเนศ ต๊ะปวง เป็นอนุกรรมการ
- ๙) นายกิจจา จำงค์อาษา เป็นอนุกรรมการ
- ๑๐) นายสาธิต ชาญเชาว์กุล เป็นอนุกรรมการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) พิจารณาแนวทางประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน รวมถึงสร้างและขยายเครือข่ายให้กับผู้บริโภค
- ๒) พิจารณาแนวทางการเสริมสร้างให้ผู้ประกอบธุรกิจโดยยึดหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจเอาเปรียบผู้บริโภค
- ๓) พิจารณาศึกษา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค เสนอต่อคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- ๔) พิจารณารวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เสนอต่อคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๕) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย

บทที่ ๒
สรุปผลการดำเนินงานของคณะกรรมการธิการ

คณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการประชุมตั้งแต่วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ โดยมีการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและประเด็นต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน รวมทั้งสิ้น ๓๔ ครั้ง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑
วันพุธที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๔

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเลือกตั้งตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมมีมติเลือกตั้งตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ ดังนี้

- | | | |
|--------------------|----------------|-----------------------------------|
| ๑. นายอนุสรณ์ | ปั้นทอง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นายวิชัย | สามิตร | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หนึ่ง |
| ๓. นายพุทธิพงษ์ | บุญกันต์ | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สอง |
| ๔. นางอรุณลักษณ์ | กิจเลิศไพโรจน์ | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สาม |
| ๕. นางสาวชะวาลัทธี | ชินธรรมมิตร | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สี่ |
| ๖. นายต๋น | จินตะเวช | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่ห้า |
| ๗. นางพัชรินทร์ | มันปาน | รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หก |
| ๘. นายพ้อง | ชีวานันท์ | กรรมการที่ปรึกษา |
| ๙. นายองอาจ | คล้ายไพบูลย์ | กรรมการที่ปรึกษา |
| ๑๐. นายอภิชาติ | สุภาแพ่ง | กรรมการที่ปรึกษา |
| ๑๑. นายสมโภช | สายเทพ | เลขานุการคณะกรรมการ |
| ๑๒. นายอรรถกร | ศิริลัทธยากร | โฆษกคณะกรรมการ |

- | | | |
|----------------|---------------|----------------|
| ๑๓. นางอรอนงค์ | คล้ายนก | โฆษกคณะกรรมการ |
| ๑๔. นายจักริน | พัฒน์ดำรงจิตร | กรรมการ |
| ๑๕. นายสุชาย | ศรีสุรพล | กรรมการ |

มติที่ประชุม : ๑. ที่ประชุมมีมติเลือกตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการ
๒. ที่ประชุมมีมติให้นัดประชุมคณะกรรมการ ในวันพฤหัสบดีของ
ทุกสัปดาห์ เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒
วันพฤหัสบดีที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการ
<u>ผลการพิจารณา</u>	ที่ประชุมมีมติเห็นชอบกรอบและแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการ ดังนี้ ๑ การจัดประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคมี ๒ แนวทาง คือ ๑.๑) การพิจารณาเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภค ๑.๒) การหยิบยกเรื่องที่เป็นประเด็นปัญหาซึ่งกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้างขึ้นมาพิจารณา ๒ การตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการ ๓ การศึกษาดูงาน ๓.๑) การศึกษาดูงานภายในประเทศ ๓.๒) การศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ ๔ การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ
<u>ผลการพิจารณา</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการมีมติแต่งตั้งที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้ ๑. ตำแหน่งที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ ๑.๑ นายณรงค์ บุนยสงวน ๑.๒ นายกี ฌ ลำปาง ๑.๓ นายจิตตวุฒิ ลิ้มศิริเศรษฐกุล ๒. ตำแหน่งผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ - นายชะโออด สวนเดช

๓. ตำแหน่งเลขานุการประจำคณะกรรมการ

๓.๑ นายชัย	หงส์ศิริพงษ์
๓.๒ นายพูนศักดิ์	ศิริชัย
๓.๓ นายเชาว์	มีขวด
๓.๔ นางสาวกัญญา	บุรณะสิน
๓.๕ นางสาวตุลารัตน์	ยืนยงค์วิทยากุล
๓.๖ นางยุวดี	บำรุงบุตร
๓.๗ นายกิติ	ศิริประทุมมาศ
๓.๘ นายยุทธนา	ชูพันธ์
๓.๙ นายภาควัต	ศรีสุรพล
๓.๑๐ นางสาวปฟาวาญ	พรหมคุณ
๓.๑๑ นางสาวจิตินันท์	วัฒนุชชา
๓.๑๒ นายวรพล	ทั้งสมบัติ
๓.๑๓ นายสมชาย	เอื้ออารีรัชต์
๓.๑๔ นายอนุกุล	ปั้นทอง
๓.๑๕ นายไพฑูรย์	ไพบุญย์
๓.๑๖ นางพัชนี	ธนาพรสิน

ทั้งนี้ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เป็นต้นไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาศึกษาหลักเกณฑ์การดำเนินงานของคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔

ผลการพิจารณา

เพื่อให้การพิจารณาของคณะกรรมการ รวมถึงการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อมาชี้แจงข้อเท็จจริงในประเด็นต่างๆ มีความถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ คณะกรรมการควรมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ได้ให้นายนาถ ดวงวิชัย นิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคณะกรรมการการทอ้งเที้ยวและกีฬาในฐานะผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ได้ชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติดังกล่าวมี ๒ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ การเรียกเอกสาร/การเชิญบุคคลมาชี้แจง ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๖ ของพระราชบัญญัติคำสั่งเรียก ฯ หากคณะกรรมการพิจารณาการพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด และต้องการเอกสารหรือเชิญบุคคลมาชี้แจง จะต้องมียกประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง และที่ประชุมต้องมีมติให้เรียกเอกสารหรือเชิญบุคคลมาชี้แจง โดยใช้มติเสียงข้างมาก และต้องมีระยะเวลาให้ผู้รับหนังสือทั้งกรณีให้ส่งเอกสารหรือเชิญมาชี้แจงปฏิบัติตามไม่น้อยกว่า ๓ วัน

ทั้งนี้ หากผู้รับหนังสือเรียกเอกสารหรือหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมไม่สามารถดำเนินการภายใน ๓ วันนับแต่วันรับหนังสือ สามารถแจ้งเหตุการณ์ไม่สามารถปฏิบัติตามหนังสือเนื่องจากเหตุผล ๓ ประการดังนี้

ประการที่ ๑ เหลือเวลาปฏิบัติตามหนังสือไม่ถึง ๓ วันนับแต่วันรับหนังสือ

ประการที่ ๒ มีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยขอเลื่อนหรือมอบหมายบุคคลอื่น โดยต้องมีหนังสือแจ้งคณะกรรมการพร้อมชี้แจงเหตุผลของการขอเลื่อนหรือมอบหมายบุคคลอื่นชี้แจงแทนภายใน ๓ วันนับแต่วันรับหนังสือ และคณะกรรมการต้องมีมติให้เลื่อนหรือให้บุคคลอื่นชี้แจงแทนได้ โดยใช้มติเสียงข้างมาก จากนั้นจึงดำเนินการตามมาตรา ๖ ใหม่อีกครั้ง แต่หากคณะกรรมการมีมติไม่ให้เลื่อนหรือไม่อนุญาตให้ชี้แจงแทนดำเนินการออกคำสั่งเรียกตามมาตรา ๘

กรณีที่คณะกรรมการอนุญาตให้ชี้แจงแทน ให้ถือว่าคำแถลงหรือความเห็นของผู้ชี้แจงแทน เป็นคำแถลงหรือความเห็นของผู้ที่มอบหมาย

ประการที่ ๓ เคยส่งเอกสาร หรือได้มาชี้แจงเรื่องเดียวกันต่อคณะกรรมการคณะอื่นแล้ว โดยต้องมีหนังสือแจ้งคณะกรรมการภายใน ๓ วันนับแต่วันรับหนังสือ ทั้งนี้ หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารที่เคยชี้แจงต่อคณะกรรมการอื่น ยังไม่ครอบคลุมในประเด็นใด คณะกรรมการอาจพิจารณาให้ส่งเอกสารหรือเชิญมาชี้แจงเพิ่มเติมได้

ขั้นตอนที่ ๒ การออกคำสั่งเรียกเอกสาร/บุคคลมาชี้แจง ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๘ ของพระราชบัญญัติคำสั่งเรียก ฯ

การออกคำสั่งเรียกเอกสารหรือบุคคลมาชี้แจงนั้น ที่ประชุมคณะกรรมการต้องมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมดที่มีอยู่ โดยคำสั่งเรียกต้องระบุเหตุแห่งการเรียก ประเด็นซักถามที่เกี่ยวข้องและโทษของการฝ่าฝืน อนึ่ง ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประธานคณะกรรมการต้องมีหนังสือแจ้งรัฐมนตรีเพื่อทราบและมีคำสั่งให้ดำเนินการตามคำสั่งเรียก

ทั้งนี้ กรรมการบางท่านได้สอบถามถึงกรณีการลงมติเพื่อออกคำสั่ง เรียกว่าจำเป็นต้องระบุชื่อกรรมการผู้เห็นชอบและไม่เห็นชอบลง ในบันทึกการประชุมด้วยหรือไม่ ซึ่งนายนาถ ดวงวิชัย ได้ชี้แจงว่า หากเป็น การออกหนังสือเรียกเอกสารหรือเชิญบุคคลมาชี้แจงตามมาตรา ๖ ไม่จำเป็นต้องระบุชื่อกรรมการ เนื่องจากในมาตรา ๖ กำหนดให้ใช้เสียงข้าง มาก ซึ่งสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมได้จากบัญชีลงชื่อผู้เข้าร่วม ประชุมว่าครบองค์ประชุมหรือไม่ แต่เพื่อความชัดเจนอาจจะระบุชื่อกรรมการ ผู้ที่มีความเห็นแตกต่างจากเสียงข้างมากด้วยก็ได้ แต่ในกรณีการออกคำสั่ง เรียกตามมาตรา ๘ คณะกรรมการต้องมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่ง หนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ คือ จำนวน ๘ คน และต้องอยู่ใน ห้องประชุม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการตีความทาง กฎหมายกรณีมีการฟ้องร้องทางศาล และให้เกิดความชัดเจนในการลงมติ ควร ระบุชื่อกรรมการผู้เห็นชอบและไม่เห็นชอบในการออกคำสั่งเรียกลงใน บันทึกการประชุมด้วย

อนึ่ง การดำเนินการตามมาตรา ๖ และมาตรา ๘ ของพระราชบัญญัติคำสั่ง เรียกของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ ผู้มาแถลงข้อเท็จจริงตามหนังสือเชิญหรือคำสั่งเรียก ตลอดจนผู้ที่ได้รับ มอบหมายให้มาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความเห็นต่อคณะกรรมการ มีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทางในลักษณะเหมาจ่ายเป็นรายครั้งตาม ระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มาแถลงข้อเท็จจริงหรือ แสดง ความเห็นต่อคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๕๔

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาวิธีการส่งหนังสือและคำสั่งเรียก

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติให้ดำเนินการส่งหนังสือเรียก เอกสาร/การเชิญบุคคลมาชี้แจง และส่งหนังสือคำสั่งเรียกเอกสาร/บุคคลมา ชี้แจง โดยวิธีการส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับและส่งทางโทรสาร และ วิธีการอื่นใดที่คณะกรรมการเห็นสมควรเฉพาะกรณี

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๓
วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาการดำเนินงานและสภาพปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๓. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ๔. กรมการค้าภายใน ๕. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการธิการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานดังกล่าว ชี้แจงผลการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน โดยสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค - การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค (จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ) การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภค ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการโฆษณา การจำหน่ายสินค้าและบริการ เป็นต้น - ดำเนินงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค - การดำเนินงานในการเฝ้าระวังสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย - ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย ๒. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย - พัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถพร้อมแข่งขัน - ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน - สร้างความเข้มแข็งและพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชนผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย

๓. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการและการโฆษณา
- ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง ปลอดภัย นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายประชาคมสุขภาพ

๔. กรมการค้าภายใน

- ติดตามความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าและบริการ รวมทั้งสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจที่จะมีผลกระทบต่อผู้บริโภค
- ศึกษา วิเคราะห์ต้นทุนและพิจารณาความเหมาะสมของราคาสินค้า เพื่อมิให้ผู้ประกอบการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้า โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งลักษณะการซื้อขายที่เกิดขึ้นตามพัฒนาการทางการค้า

๕. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่เป็น ดังนี้

- กองกำกับการ ๑ - ๒ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- กองกำกับการ ๓ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความเรียบร้อยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- กองกำกับการ ๔ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษา ความเรียบร้อยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับอาหารและยา

จากนั้น คณะกรรมาธิการได้มีการสอบถามประเด็นปัญหาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานต่างๆ และมีข้อเสนอแนะว่า ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในขณะนี้ สมควรอย่างยิ่ง

ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องเร่งดำเนินการหรือออกมาตรการเชิงรุก เพื่อให้ทันต่อความช่วยเหลือประชาชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสินค้าอุปโภคบริโภค และหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยตรงจากประชาชน

ทั้งนี้ กรรมการได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรให้ความรู้ความเข้าใจในงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค ให้เข้าใจว่าปัญหาเรื่องใดเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด เพราะผู้บริโภคจำนวนมากยังเข้าใจผิดอยู่ว่าต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพียงหน่วยงานเดียวเมื่อได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงรุก เพื่อหาแนวทางเอาผิดกับผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะปัจจุบันผู้กระทำความผิดใช้ช่องว่างของกฎหมาย เพื่อกระทำความผิดทุกวิถีทาง ลำพังเพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถตรวจสอบและจับกุมได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องขยายเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนให้ทราบถึงสิทธิของผู้บริโภค
๔. หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องเร่งหามาตรการแก้ไขปัญหาสินค้าราคาแพงและขาดแคลนภายหลังจากสถานการณ์น้ำท่วมเนื่องจากถ้าปล่อยให้เป็นเช่นนี้ต่อไป จะเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการบางรายนำสินค้าไม่มีคุณภาพมาจำหน่าย โดยอาศัยโอกาสที่โรงงานผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ได้มาตรฐานกำลังฟื้นฟูหลังจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วม ไม่สามารถส่งสินค้ามาจำหน่ายได้

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค (กิตติมศักดิ์)

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการการได้มีการพิจารณาและมีมติตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค (กิตติมศักดิ์) ดังมีรายนามต่อไปนี้

- | | |
|-------------------|----------------|
| ๑. นางศิริรัตน์ | สังข์สุวรรณ |
| ๒. นายวัฒนา | เซ่งไพเราะ |
| ๓. นางสาวณัฐนันท์ | สายเทพ |
| ๔. นายปลื้ม | เยาวลักษณ์ |
| ๕. นายเกริกชัย | จำรัสคุ้มบำรุง |
| ๖. นายอาวุธ | พลอยส่องแสง |

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาร้องเรียนกรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์โดยไม่เป็นธรรม

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนของ พันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์ ซึ่งร้องเรียนกรณีที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์โดยไม่เป็นธรรมซึ่งผู้ร้องเรียน อ้างว่าเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยพบว่าอัตราเรียกเก็บค่าบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสูงเกินความเป็นจริง จึงได้ขอให้องค์การโทรศัพท์ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ซึ่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แจ้งว่าไม่พบเหตุเสียหรือมีสิ่งผิดปกติที่ทำให้จำนวนการใช้สูงขึ้น แต่เพื่อเป็นการรักษาสถานะผู้ใช้บริการเก่าจึงยินยอมเฉลี่ยการใช้ให้อยู่ในระดับที่เคยใช้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวผู้ร้องเรียนเห็นว่า เป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายคืนให้กับผู้ร้องเรียนในส่วนที่ได้เกินจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนต่อคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ๒ ชุด ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๔ ในสมัยของนางศิริวรรณ ปราศจากศัตรู เป็นประธานคณะกรรมการ

ต่อมา ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ชุดที่ผ่านมา (สมัยนายอภิชาติ สุภาพงษ์ เป็นประธานคณะกรรมการ) โดยในวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๔ คณะกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยได้มีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ ได้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเดิม) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและ ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินมาเป็นระยะเวลากว่า ๑๐ ปีแล้ว สมควรที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติต่อไป ที่ประชุมจึงได้มีมติมอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และผู้ร้องเรียน ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน แล้วรายงานให้คณะกรรมการทราบ

จากนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้มีหนังสือแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณา ทราบว่าไม่สามารถเจรจาตกลงกันในเรื่องดังกล่าวได้เนื่องจากผู้ร้องเรียน ต้องการเรียกค่าเสียหายรวมกว่า ๗๕๐,๐๐๐ บาท แต่ บริษัทเสนอให้เป็นการ ใช้สิทธิพิเศษในการใช้บริการต่างๆ รวมมูลค่า ๕๑,๑๖๘ บาท ประกอบกับ ผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือขอให้คณะกรรมการพิจารณา และแจ้งให้ผู้มีอำนาจ ในระดับบริหารทราบข้อเท็จจริงดังกล่าว และให้จัดหาทนายความเพื่อ ดำเนินการในทางกฎหมายกับบริษัท ต่อไป

ที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ควรนำเอกสารที่ เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกการประชุมของคณะกรรมการชุดที่ผ่านมา เพื่อประกอบการพิจารณาในการประชุมครั้งต่อไปก่อนเพื่อหาข้อสรุปว่าสมควร ที่จะนำมาพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไปหรือไม่

**การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๔
วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔**

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาอุทกภัย ภายหลังน้ำลด
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กรมการค้าภายใน
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานดังกล่าวชี้แจงแนวทางการ คุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาอุทกภัยภายหลังน้ำลด โดยสรุป สาระสำคัญ ได้ดังนี้ กรมการค้าภายใน - ดำเนินการตรวจสอบสินค้าที่มีราคาแพงโดยใช้หลักเกณฑ์ที่มีมาตรฐาน - กำหนดราคาสูงสุดเป็นหลักเกณฑ์ในการตั้งราคาสินค้า - ประสานงานกับโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ให้ส่ง สินค้ามาจำหน่ายในพื้นที่จังหวัดที่ขาดแคลนสินค้า - ประชาสัมพันธ์จุดจำหน่ายสินค้าที่ขาดแคลนและมีราคาเหมาะสมให้ ผู้บริโภค ทราบ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค - จัดให้มีการให้บริการประชาชนและผู้บริโภค ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือสอบถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการ - เชิญสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย สมาคมอู่กลางแห่งประเทศไทย สมาคมนายหน้า ประกันภัยไทย สมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านและการไฟฟ้านครหลวง ร่วมประชุมพิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบอุทกภัย กรณีการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ การเตรียมการซ่อมรถยนต์ การ เตรียมการซ่อมแซมบ้านที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยจากการใช้ไฟฟ้าและ เครื่องใช้ไฟฟ้า - ขอความอนุเคราะห์ผู้ประกอบการธุรกิจสถานออกกำลังกายพิจารณายกเว้น การเรียกเก็บค่าใช้บริการของผู้บริโภค - ขอความอนุเคราะห์ผู้ประกอบการสายการบินพิจารณากรณีผู้บริโภค เปลี่ยนแปลงวันเดินทางหรือยกเว้นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ทั้งนี้ คณะกรรมาธิการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงาน และมาตรการเชิงรุกในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประสบปัญหาอุทกภัยภายหลัง น้ำลด แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑. ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาสัมพันธ์การ คุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุก พร้อมช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนให้ ผู้บริโภคได้ทราบ
๒. ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดูแลสินค้าเกี่ยวกับการ ซ่อมแซมบ้านให้มีราคาเป็นธรรมกับผู้บริโภคและหาซื้อได้ง่าย โดยอาจ ดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือร้านค้าวัสดุก่อสร้าง เช่น เปิดแผนกพิเศษสำหรับช่วยผู้ประสบปัญหาอุทกภัย หรือจัดศูนย์ จำหน่ายสินค้าเพื่อดูแลผู้ประสบปัญหาอุทกภัยตามจุดสำคัญ เช่น สถานที่ ราชการ วัด สถาบันศึกษา
๓. ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระ บรมราชาอุปถัมภ์ ให้กับผู้บริโภคได้ทราบเกี่ยวกับการซ่อมแซมบ้าน ขึ้นตอนกระบวนการ หรือข้อมูลผู้ประกอบการต่างๆ เป็นต้น เนื่องจากใน การซ่อมแซมบ้านจะมีวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย สนับสนุนและให้ ความร่วมมือในการให้คำปรึกษาและให้ความเห็นทางวิชาการและวิชาชีพ วิศวกรรม

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บ ค่าบริการโดยไม่เป็นธรรม
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมาธิการได้รับเรื่องร้องเรียนจากพันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์ กรณีที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์โดยไม่เป็นธรรม ซึ่งในการประชุมคณะกรรมาธิการครั้งที่ ๓ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ คณะกรรมาธิการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียน ดังกล่าวควรจะได้มีการนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเสนอให้ คณะกรรมาธิการพิจารณาให้ความเห็นอีกครั้งหนึ่ง ก่อนจะสรุปว่าสมควรที่จะ พิจารณาดำเนินการอย่างไรต่อไป

เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปด้วยความรอบคอบได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา คณะกรรมาธิการจึงได้ขอให้ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมประชุม เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมาธิการด้วย

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่า จากการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้น เห็นว่าเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ทำสัญญาใช้บริการโทรศัพท์กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในขณะนั้น) อันเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นรัฐวิสาหกิจ และมีกฎหมายเฉพาะเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๑ ได้กำหนดว่าในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น ดังนั้น เมื่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงไม่สามารถรับเรื่องดังกล่าวไว้เพื่อพิจารณาได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเห็นว่า การจดบันทึกข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบถึงข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์ของตนเองได้ ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงควรที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ยังเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยตรง จึงเห็นควรให้คณะกรรมาธิการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อรับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมาธิการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวที่ผ่านมาได้มีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ชุดนางศิริวรรณ ปราศจากศัตรูเป็นประธานคณะกรรมาธิการ และต่อมาได้มีการร้องเรียนอีกครั้งในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ชุดนายอภิชาติ สุภาแพ่ง เป็นประธานคณะกรรมาธิการ ซึ่งคณะกรรมาธิการชุดดังกล่าว ได้พิจารณาและมีมติมอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะคู่กรณีดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นข้อเสนอกับผู้ร้องเรียน โดยการอนุมัติติดตั้งโทรศัพท์ให้หนึ่งหมายเลขพร้อม ADSL ความเร็ว ๔ Mbps

และใช้สิทธิโทรฟรีทั่วประเทศไม่เกิน ๕๙๐ บาท/เดือน รวมมูลค่าทั้งสิ้น ๕๑,๑๖๘.๘๐ บาท แต่ผู้ร้องเรียนได้เสนอให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ชดใช้ค่าเสียหายรวมเป็นเงิน ๗๕๐,๐๐๐ บาท ซึ่งคู่กรณีไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยหาข้อยุติในเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้

มติที่ประชุม

คณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำความเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว แล้วรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อทำความเห็นส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

พิจารณาเรื่อง

เรื่องร้องเรียนกรณีกระเบื้องปูพื้นของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณา

การดำเนินการ

ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีกระเบื้องปูพื้นจากบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณา โดยเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนอ้างว่าได้ซื้อกระเบื้องปูพื้นจากบริษัท คาซา รอคคา จำกัด เนื่องจากหลงเชื่อการโฆษณาขายสินค้าที่เป็นเท็จและเกินจริงของพนักงานขายสินค้าของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ที่อ้างว่ากระเบื้องปูพื้นดังกล่าวเป็นเนื้อกระจกคริสตัลที่มีความแข็งแรงมากกว่ากระเบื้องปูพื้นทั่วไปจึงยอมซื้อในราคาที่สูงกว่าปกติ แต่เมื่อผู้ร้องเรียนนำไปปูพื้นและใช้งานตามปกติได้ไม่นานกลับพบว่ากระเบื้องปูพื้นดังกล่าวเกิดความชำรุดบกร่อง แตกร้าว ซึ่งอาจเกิดจากกระเบื้องปูพื้นไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย

เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปด้วยความรอบคอบได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริง จึงได้เชิญให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมประชุม เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการด้วย

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะมีประเด็นว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาขายสินค้ากระเบื้องปูพื้นของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด เกินจริงหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นการใช้ข้อความเกินจริงผู้ประกอบการก็อาจจะวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนกรณีของการระงับขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานนั้น จะต้องเป็นกรณีที่สินค้านั้นมีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคเท่านั้น

คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เนื่องจากผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการยื่นฟ้องร้องเรียนดังกล่าวต่อศาลจังหวัดชลบุรี การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการจึงอาจกระทบและก้ำกึ่งอำนาจของศาล อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการเล็งเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญต่อผู้บริโภคในวงกว้าง จึงควรจะได้มีการรับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงถึงแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และมาตรฐานในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพมาตรฐานตามที่โฆษณาไว้โดยเห็นสมควรให้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการเพื่อให้ข้อมูลข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว

นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงสภาพปัญหาอันเกิดจากการโฆษณาขายสินค้าที่เกินความเป็นจริงในคุณภาพของสินค้า จึงเห็นควรตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงในประเด็นของการโฆษณาสินค้า ฉลากสินค้าของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีคุณภาพมาตรฐานและสามารถใช้งานได้จริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติในเรื่องดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑. ให้เชิญสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการเพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงในเรื่องแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และมาตรฐานในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพมาตรฐานตามที่ได้โฆษณาไว้ ในการประชุมครั้งต่อไป
๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงในประเด็นของการโฆษณาสินค้า ฉลากสินค้าของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีคุณภาพมาตรฐานและสามารถใช้งานได้จริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๕
วันพฤหัสบดีที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๔

พิจารณาเรื่อง พิจารณาเรื่องสืบเนื่องจากกรณีเรื่องร้องเรียนกรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่เป็นธรรมของ พันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์

ผลการพิจารณา สืบเนื่องจากการประชุมครั้งที่ ๔ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม กรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งที่ประชุมมีมติได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว นั้น

บัดนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาเรื่องดังกล่าว แล้วเห็นว่า การที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแจ้งผลการตรวจสอบ ความผิดปกติของอัตราค่าใช้โทรศัพท์ในบ้านพักของผู้ร้องเรียนว่า มีจำนวน การใช้สูงผิดปกติ จึงเฉลี่ยการใช้เดือนสิงหาคม ๒๕๕๒ จาก ๙๖๖ ครั้ง เป็น ๕๙๕ ครั้ง ถือได้ว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยอมรับความผิดพลาด ดังกล่าว แต่มิได้แจ้งรายละเอียดการใช้โทรศัพท์และหลักเกณฑ์ในการหา ค่าเฉลี่ยการใช้โทรศัพท์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีดังกล่าวจึงเป็นข้อพิพาทอัน เนื่องมาจากการใช้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะบังคับใช้ อยู่ภายใต้ การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประกอบกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรภายใต้การกำกับของ กสทช. ดังนั้น จึงควรส่งเรื่องให้ กสทช. ทบทวนพิจารณาวงเงินค่าเสียหายที่จะเยียวยาแก่ผู้ร้องเรียนใหม่ โดย ให้ กสทช. เชิญบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และผู้ร้องเรียน เพื่อมาเจรจาไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง

พิจารณาเรื่อง พิจารณาแนวทางกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ และมาตรฐานของ ผลิตภัณฑ์

การดำเนินการ ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานดังกล่าวชี้แจงแนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์ การรับรองคุณภาพ และมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งผลการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนกรณีกระเบื้องปูพื้นของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณา ทั้งในส่วนทางด้านฉลาก ด้านการโฆษณา และการรับรองคุณภาพมาตรฐาน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีขั้นตอนในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้น จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค ร่วมกันพิจารณาและจัดทำร่างมาตรฐานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย และกรรมการวิชาการพิจารณาความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง จึงนำเสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมประกาศมาตรฐานต่อไป
- ขั้นตอนในการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม มีหลักการ ๒ ประการ คือ
 - ๑) ผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน
 - ๒) ระบบการผลิต และการควบคุมคุณภาพของโรงงานผู้ผลิตมีความสามารถในการทำและรักษาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานได้อย่างสม่ำเสมอ
- จากการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง ของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบว่า ปัจจุบันกระเบื้องเซรามิกยังมิได้เป็นผลิตภัณฑ์ที่จะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้ อยู่ในระหว่างการจัดทำมาตรฐานเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานบังคับต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- จากการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง ของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบว่า ปัจจุบันกระเบื้องปูพื้นดังกล่าวยังมิได้มีการจัดทำโฆษณา และยังไม่มีเอกสารรายละเอียดสินค้า รวมทั้ง ยังไม่มีการจัดทำฉลากสินค้า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้แจ้งให้บริษัท คาซา รอคคา จำกัด ซึ่งเป็นผู้นำเข้ากระเบื้องปูพื้นดังกล่าว ดำเนินการจัดทำฉลากสินค้าให้ถูกต้อง

ทั้งนี้ คณะกรรมการการ ได้มีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

- ๑) สมควรที่จะให้มีการระบุมาตรฐานอุตสาหกรรมที่ฉลากของสินค้าว่า สินค้าดังกล่าวได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมประเภทใด และมีรายละเอียดของการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของสินค้านั้นอย่างไร โดยเพิ่มในประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่องลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑
- ๒) สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในมาตราที่เป็นบทกำหนดโทษ ที่มีใช้มาตรากำหนดโทษสำหรับผู้จำหน่ายโดยตรงนั้น สมควรเปลี่ยนคำว่า “ผู้ใด” เป็นคำว่า “ผู้ประกอบการรายใด” เพื่อเป็นการป้องปรามผู้ประกอบการที่จะกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สำนึกอยู่เสมอว่าถ้ากระทำความผิด ผู้ประกอบการจะต้องรับโทษ
- ๓) สมควรให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อเพิ่มเติมบทลงโทษให้หนักขึ้น ในส่วนของความผิดที่เกี่ยวกับการจัดทำฉลากและการโฆษณา

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติในเรื่องดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคติดตามผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนกรณีกระเบื้องปูพื้นของบริษัท คาซา รอคคา จำกัด ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณา แล้วรายงานให้คณะกรรมการพิจารณาต่อไป
๒. มอบหมายให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของสินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมของปี ๒๕๕๓ และปี ๒๕๕๔ ให้แก่คณะกรรมการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในคณะกรรมการ

ผลการพิจารณา

ตามที่ได้มีการเลือกตั้งตำแหน่งต่างๆ ในคณะกรรมการนั้น เนื่องจากนางอรุณลักษณ์ กิจเลิศไพโรจน์ รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม ได้ขอหารือในที่ประชุมเพื่อขอมติเปลี่ยนแปลงตำแหน่งโดยขอให้นายสุชาย ศรีสุรพล ดำรงตำแหน่ง รองประธานคณะกรรมการ คนที่สามแทน ที่ประชุมพิจารณาแล้วจึงมีมติเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในคณะกรรมการตามข้อหาดังกล่าว

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในคณะกรรมการโดยให้นายสุชาย ศรีสุรพล ดำรงตำแหน่ง รองประธานคณะกรรมการ คนที่สามแทนนางอรุณลักษณ์ กิจเลิศไพโรจน์

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๖
วันพฤหัสบดีที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๔

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๒. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ๔. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ ชี้แจงเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาการขัดข้องที่เกิดขึ้นกับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตลอดจนมาตรการและแนวทางในการป้องกันและการเยียวยาผู้ใช้บริการในฐานะผู้บริโภค โดยสรุปได้ดังนี้ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ชี้แจง โดยสรุปถึงกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีหนังสือขอให้บริษัทฯ ชี้แจงถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) รายงานให้ทราบว่า เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๔ บริษัทฯ ได้ดำเนินการถ่ายโอนฐานข้อมูลทางเทคนิคจากระบบอุปกรณ์เดิมไปสู่ระบบอุปกรณ์ใหม่ แต่พบว่าเกิดปัญหาทางเทคนิคขึ้นกับอุปกรณ์ HLR (Home Location Register) ตัวหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าส่วนหนึ่งประสบปัญหาในการโทรออกและรับสายเข้า ต่อมาระบบติดขัดมากขึ้นจากปริมาณการใช้งานที่หนาแน่น บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง โดยทีมงานเทคโนโลยีของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาใน ๒ แนวทาง คือ

- ๑) ทบทวนและแก้ไขระบบการโอนย้ายฐานข้อมูลที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- ๒) เตรียมแผนสำรอง โดยการเตรียมการโอนย้ายข้อมูลไปสู่อุปกรณ์ใหม่ กลับคืนสู่ระบบเดิมภาวะปกติ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่สามารถระบุชัดเจนถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

ผู้แทนจากบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ชี้แจงโดยสรุปถึงการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าวว่า เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นนั้น บริษัทฯ ได้พยายามเร่งแก้ไขเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุขัดข้องในการให้บริการ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จะชดเชยค่าบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งในระบบฟรีเน็ตและระบบรายเดือนที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าวในช่วงเวลาทั้งก่อนและหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง โดยเริ่มจากเวลา ๑๒.๐๐ นาฬิกา ของวันที่ ๒๐ ธันวาคม จนถึงเวลา ๑๒.๐๐ นาฬิกา ของวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๔ เป็นเวลา ๔๘ ชั่วโมง

ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวโดยสรุปว่า กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม อันอยู่ในอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพิจารณา ในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเข้าไปดูแลใน ๒ ประเด็นคือ

- ๑) เรื่องการโฆษณา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะเข้าไปควบคุมดูแลการโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้มีการโฆษณาที่เป็นเท็จหรือโฆษณาในลักษณะที่เป็นการหลอกลวงให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดในผลิตภัณฑ์
- ๒) เรื่องความเสียหายจากการใช้บริการโทรศัพท์ หากผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการสามารถนำเอกสารหลักฐานต่างๆ มาแสดงต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดีผู้บริโภคเรียกค่าเสียหายแทนได้

ทั้งนี้ เมื่อคณะกรรมการได้มีการพิจารณารับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ แล้วเห็นว่า กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น บริษัทควรเร่งดำเนินการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาว่าเกิดจากสาเหตุใด เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอีก และจะได้เป็นการแจ้งเตือน

เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าวกับผู้ประกอบการรายอื่นอีก นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะได้หารือร่วมกันถึงมาตรการในการแก้ไขปัญหาการปรับปรุงข้อกำหนด ระเบียบ และแนวทางการชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานที่ชัดเจนต่อไป นอกจากนี้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วปัจจุบันยังพบว่าลูกค้าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบต่างๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบเติมเงินและรายเดือน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่คณะกรรมการการจะได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือถึงแนวทางและมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

**การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๗
วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๕**

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาติดตามเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้รับผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๒. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ๔. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ ชี้แจงเกี่ยวกับสาเหตุของเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ขัดข้อง ตลอดจนมาตรการในการเยียวยาผู้ใช้บริการในฐานะผู้บริโภค สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ชี้แจงว่า สาเหตุที่เครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ขัดข้องเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๔ นั้นเกิดจากความผิดพลาดของซอฟต์แวร์ในระบบอุปกรณ์ใหม่ขณะการถ่ายโอนฐานข้อมูลจากระบบอุปกรณ์เดิมไปสู่ระบบอุปกรณ์ใหม่ ส่วนสาเหตุของการขัดข้องเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕ เกิดจากชุมสายของบริษัทฯ ที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีประสิทธิภาพลดลงทำให้เกิดภาวะการจราจรหนาแน่นในระบบของบริษัทฯ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการใน ๗ จังหวัดภาคใต้ประสบปัญหาในการโทรออกหรือรับสายเข้า และสาเหตุของการขัดข้องเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๕ เกิดจากมีรถบรรทุกวิ่งชนเสาไฟที่มีสายไฟเบอร์ออฟติกและดึงเอาสายไฟเบอร์ออฟติกขาดลงมา ทำให้เครือข่ายภาคใต้ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ สำหรับมาตรการในการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ ได้ชดเชยค่าบริการให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นเวลา ๔๘ ชั่วโมง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและเยียวยาความเสียหายจากกรณีปัญหาดังกล่าว ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต ดังนี้

๑. ให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นำกรณีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นกรณีศึกษาว่า การนำระบบซอฟต์แวร์มาใช้กับระบบโทรคมนาคมในประเทศนั้น ต้องมีการตรวจสอบให้ได้ผลชัดเจนก่อนว่า จะไม่เกิดปัญหาเมื่อมีการโอนย้ายฐานข้อมูล
๒. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ควรมีมาตรการป้องกันหรือมาตรการสำรองในการติดตั้งสายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดขึ้นอีก
๓. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ควรมีการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากความผิดพลาดของระบบโทรคมนาคม โดยอาจนำกฎหมายของต่างประเทศมาเทียบเคียง

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการโฆษณาสินค้าหรือบริการโดยการส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

การดำเนินการ

ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้

๑. กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กสทช.)
๒. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
๔. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค
๕. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส
๖. บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ ชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนมาตรการในการป้องกัน การส่งข้อความประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง ๓ บริษัท ได้ชี้แจงว่า การกำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ได้มีการกำหนดอัตราค่าบริการโดยเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องอัตราขึ้นสูงของค่าบริการ และการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

สำหรับกรณีการส่งข้อความประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น หากผู้ประกอบการใดที่ประสงค์จะส่งข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด อีกทั้ง ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง ๓ บริษัท ได้ร่วมกันจัดทำโครงการ SMS Anti Spam ขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการส่ง SMS ให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา นอกจากนี้ หากผู้ใช้บริการไม่ประสงค์จะรับข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถแจ้งการยกเลิกไปยัง Call Center ของแต่ละเครือข่ายได้

เมื่อคณะกรรมการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้วได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรทำแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าต้องการรับข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนควรประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการส่งข้อความแจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลใดๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม นอกจากนี้ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความทราบถึงช่องทางการยกเลิกการรับข้อความการโฆษณาผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากยิ่งขึ้น
๒. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรดำเนินงานในเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลจากการรับข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๘
วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๓. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ๔. ผู้ร้องเรียน
<u>ผลการพิจารณา</u>	คณะกรรมการได้มีการพิจารณา โดยได้มีการสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคานี้เป็นปัญหาที่สะสมมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ทำให้ยากที่จะมีการแก้ไขปัญหาให้เด็ดขาดได้ในทันที แต่อย่างไรก็ตาม หากได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการดำเนินการอย่างจริงจังกับการป้องกัน และปราบปรามผู้ค้าสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา รวมทั้งผู้ค้ารายใหญ่ ตลอดจนมีการจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นให้มีการจัดสรรให้กับองค์กรการกุศลซึ่งคณะกรรมการเชื่อว่าจะทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลงไปได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้ ๑. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ควรมีการกระจายการจัดสรรโควตาการจำหน่ายไปยังผู้จำหน่ายรายย่อยอื่นๆ โดยเฉพาะคนพิการ องค์กรการกุศล หรือองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และเป็นการป้องกันการรวมกันกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรมของผู้บริโภค และเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่เป็นผู้ซื้อสลากในราคาที่สูงเกินราคาที่กำหนด

๒. การจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลในส่วนภูมิภาคนั้น ควรมีการพิจารณาจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลในรูปของคณะกรรมการที่มีผู้แทนจากหลายภาคส่วน เช่น ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนภาคประชาชน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดช่องทางในการแสวงหาประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
๓. ในการจับกุมผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา ควรมุ่งเน้นในกรณีผู้จำหน่ายรายใหญ่ มากกว่าผู้จำหน่ายรายย่อย เพราะส่วนใหญ่ของผู้ค้ารายย่อยจะเป็นประชาชนผู้มีรายได้น้อย นอกจากนี้ ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้สนใจซื้อสลากไปจำหน่าย สามารถซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลโดยตรงจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยไม่ต้องผ่านผู้ที่ได้รับการจัดสรรเป็นโควตา จะทำให้สามารถจำหน่ายสลากให้ประชาชนได้ในราคาตามที่กำหนดไว้หน้าสลาก

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติต่อประเด็นดังกล่าว โดยให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ไปหารือร่วมกับคณะกรรมการบริหารของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลว่าจะสามารถดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมได้หรือไม่ และแจ้งต่อคณะกรรมการให้ทราบต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมได้มีการพิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

๑. ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ ที่ประชุมยังเห็นชอบให้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานในจังหวัดที่คณะกรรมการฯ ได้จัดให้มีโครงการสัมมนาของคณะกรรมการฯ ในต่างจังหวัดด้วย
๒. ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐอิตาลี สาธารณรัฐสโลวีเนีย และสาธารณรัฐโครเอเชีย สำหรับกำหนดการเดินทางจะเป็นเมื่อใดจะได้มีการพิจารณาในโอกาสต่อไป

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๙
วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาดิตตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนกรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๓. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ ชี้แจงแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก และแนวทางการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการต่อการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยสรุปได้ดังนี้ ๑. แนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก <u>แนวทางที่ ๑</u> การพิมพ์สลากออกจำหน่ายโดยการสั่งจองล่วงหน้า โดยประชาชนผู้ประสงค์ที่จะรับสลากไปจำหน่ายสามารถสั่งจองสลากตามจำนวนที่ต้องการได้ล่วงหน้า ๒ เดือน (๔ งวด) แต่จะต้องวางหลักประกันร้อยละ ๕ - ๑๐ ของมูลค่าที่สั่งจอง วิธีนี้จะทำให้ผู้ค้าปลีกสามารถสั่งซื้อสลากได้ โดยไม่ต้องผ่านตัวแทนจำหน่ายต่างๆ อันเป็นการลดปัญหาที่ทำให้ต้นทุนการจำหน่ายสลากสูงขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาการกักตุนสลากไว้เก็งกำไรของตัวแทนจำหน่ายต่างๆ เพื่อขายให้กับผู้ค้าปลีกด้วย <u>แนวทางที่ ๒</u> การจำหน่ายสลากด้วยเครื่องจำหน่ายอัตโนมัติ โดยประชาชนผู้ประสงค์ที่จะซื้อสลาก สามารถระบุหมายเลขสลากจากเครื่องจำหน่ายอัตโนมัติได้ตามความประสงค์ และต้องระบุจำนวนเงินที่กำหนดตามราคา ซึ่งจำนวนเงินรางวัลแต่ละรางวัลจะแปรผันไปตามจำนวนหมายเลขที่มีการซื้อ (ผู้ถูกรางวัลจำนวนมากจะได้เงินรางวัลตามสัดส่วนของผู้ถูกรางวัล) ซึ่งไม่ต้องซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายสลากที่อาจขายสลากแพงกว่าราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก

๒. แนวทางการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจัดการต่อกรจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล

แนวทางที่ ๑ จัดสรรสลากในส่วนภูมิภาคของแต่ละจังหวัดโดยให้ตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ของจังหวัดเข้าร่วมพิจารณาคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายสลาก

โดยปัจจุบันสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรสลากของตัวแทนจำหน่าย โดยมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามในสัญญากับตัวแทนจำหน่ายที่มาจากการคัดเลือกคุณสมบัติของสำนักงานฯ แต่แนวทางที่คณะกรรมการเสนอมานั้น จะมีการแต่งตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของจังหวัดนั้นๆ หรือตัวแทนองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือตัวแทนจากหน่วยงานอื่นๆ ร่วมกันเป็นกรรมการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายสลากของจังหวัด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนและให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายมากยิ่งขึ้น

แนวทางที่ ๒ ปรับปรุงระบบการจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลใหม่

โดยปรับปรุงด้วยการลดปริมาณสลากที่จัดสรรให้กับนิติบุคคลที่เป็นคู่สัญญากับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล แล้วนำสลากดังกล่าวมาจัดสรรให้กับตัวแทนที่เป็นนิติบุคคลรายอื่นๆ หรือตัวแทนรายย่อยในจำนวนที่เหมาะสมหรือไม่เกินร้อยละ ๒๐ เล่ม ซึ่งจะทำให้มีการกระจายสลากไปยังผู้ค้าปลีกอย่างทั่วถึง และเป็นการแก้ไขปัญหาการขายสลากเกินราคาดังกล่าว

ทั้งนี้ คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาที่แต่ละหน่วยงานได้นำเสนอต่อคณะกรรมการ รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการเอง ทั้งในการประชุมคณะกรรมการ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๕ และการประชุมในวันนี้ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลควรที่จะได้นำกลับไปพิจารณาทบทวนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งผลการพิจารณาของคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล จะเป็นอย่างไรนั้น ให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลสรุปประเด็นและรายงานให้คณะกรรมการทราบต่อไปด้วย เพื่อที่คณะกรรมการจะได้รายงานผลการพิจารณาให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไปด้วย ในฐานะที่เป็นผู้มอบหมายให้คณะกรรมการเป็นผู้พิจารณา นอกจากนี้ หากคณะกรรมการได้รับทราบรายงานผลการประชุมของคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลแล้ว เห็นว่ายังคงมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาหรือศึกษาเพิ่มเติมอีก คณะกรรมการจะได้พิจารณาเพื่อตั้งคณะอนุกรรมการขึ้น เพื่อพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าวต่อไป

สำหรับประเด็นที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องขอให้มีการตรวจสอบผู้บริหาร และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตลอดจนหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้สัมปทานการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลว่ามีลักษณะเป็นการกระทำที่ไม่ชอบหรือไม่นั้น คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ที่จะรับไว้พิจารณา ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๘๒ (๑๐) ซึ่งกำหนดว่า คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่กระทำการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค ทั้งนี้ จะได้รายงานให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ ต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลรายงานผลการประชุมร่วมกับคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งจะได้มีการหารือกันเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการการแก้ไขปัญหากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา ให้คณะกรรมการทราบ เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

๑. ที่ประชุมพิจารณาแล้วได้กำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดเชียงราย ในวันที่ ๑๐ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
๒. ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร ในวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑๐
วันพฤหัสบดีที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณายืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดเชียงราย
ผลการพิจารณา	ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๙ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๕ ได้มีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ - วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ นั้น ทั้งนี้ เพื่อให้การเดินทางไปศึกษาดูงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอให้ที่ประชุมพิจารณายืนยันกำหนดการเดินทางดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการ ได้มีมติยืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ - วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ เนื่องจากเห็นว่าจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีเขตแดนติดกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงทำให้มีการนำสินค้าต่างๆ เข้ามาจำหน่ายในตลาดบริเวณชายแดนจำนวนมาก คณะกรรมการจึงควรที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมคุณภาพและมาตรฐานของสินค้า รวมทั้งจะได้เดินทางไปรับทราบเกี่ยวกับภารกิจ แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในจังหวัดเชียงรายของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ณ ศาลากลางจังหวัดเชียงรายด้วย
มติที่ประชุม	ที่ประชุมคณะกรรมการ ได้มีมติยืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ - วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
พิจารณาเรื่อง	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ผลการพิจารณา	เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาคุณภาพมาตรฐานของอาหาร ยา รวมทั้งเครื่องสำอาง เป็นปัญหาที่มีผู้บริโภคร้องเรียนจำนวนมาก ดังนั้น คณะกรรมการจึงควรที่จะได้เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา เพื่อรับทราบเกี่ยวกับภารกิจ แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการกำกับดูแล ส่งเสริม และพัฒนาให้ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างปลอดภัย จึงมีมติกำหนดเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

มติที่ประชุม

ที่ประชุมมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ต่างประเทศ

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้ว ได้มีมติกำหนดเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐโครเอเชีย สาธารณรัฐสโลวีเนีย และสาธารณรัฐอิตาลี ในระหว่างวันที่ ๓ - ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เนื่องจากเห็นว่า ประเทศดังกล่าว เป็นกลุ่มประเทศในทวีปยุโรปที่มีการส่งเสริม และพัฒนา กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นประเทศที่มีองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนที่มีบทบาทในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มแข็งเป็นจำนวนมาก

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้ว ได้มีมติกำหนดเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐโครเอเชีย สาธารณรัฐสโลวีเนีย และสาธารณรัฐอิตาลี ในระหว่างวันที่ ๓ - ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๑๑
วันพฤหัสบดีที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ตามที่คณะกรรมการธิการได้มีหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการธิการ เพื่อพิจารณากรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค นั้น

กระทรวงพาณิชย์ โดยปลัดกระทรวงพาณิชย์ และกรมการค้าภายใน โดยอธิบดีกรมการค้าภายใน ได้มอบหมายให้บุคคลอื่นเข้าชี้แจงแทน ซึ่งตามพระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการธิการของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๗ ผู้ที่คณะกรรมการธิการมีหนังสือเชิญให้มาแถลงข้อเท็จจริงจะต้องมาด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้ อาจมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้าชี้แจงแทนหรืออาจขอเลื่อนได้ แต่ต้องได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการธิการ

ทั้งนี้ กระทรวงพาณิชย์ได้มอบหมายให้อธิบดีกรมการค้าภายในเป็นผู้ชี้แจงแทน ซึ่งอธิบดีกรมการค้าภายในได้มอบหมายต่อให้นายสันติชัย สารถวัลย์แพศย์ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า รักษาการแทนรองอธิบดีกรมการค้าภายในเป็นผู้ชี้แจงแทน

จึงต้องขอให้คณะกรรมการธิการพิจารณาว่า จะยอมให้บุคคลดังกล่าว เข้าชี้แจงแทนหรือไม่ ซึ่งถ้าคณะกรรมการธิการพิจารณาแล้วยอมให้บุคคลดังกล่าวชี้แจงแทน ให้ถือว่าคำแถลงหรือความเห็นของบุคคลนั้น เป็นคำแถลงของผู้ที่คณะกรรมการธิการมีหนังสือเชิญ

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการธิการพิจารณาแล้วไม่ยินยอมให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นต่อคณะกรรมการธิการ เนื่องจากปัญหาสินค้าราคาแพงนั้น เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอันจำต้องได้รับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งนโยบายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้ซื้อสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรมจากปลัดกระทรวงพาณิชย์และอธิบดีกรมการค้าภายในด้วยตนเอง ที่ประชุมคณะกรรมการธิการจึงเห็นควรให้มีหนังสือเชิญปลัดกระทรวงพาณิชย์และอธิบดีกรมการค้าภายในมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความเห็นอีกครั้งหนึ่ง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมมีมติเลื่อนการพิจารณากรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค ไปประชุมในวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ โดยเชิญหน่วยงานเข้าร่วมประชุม ดังนี้

๑. กระทรวงพาณิชย์
๒. กรมการค้าภายใน

พิจารณาเรื่อง

พิจารณายืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผลการพิจารณา

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๑๐ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ได้มีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ นั้น

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการ ได้มีมติยืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ เนื่องจากเห็นว่าในปัจจุบัน ปัญหาคุณภาพมาตรฐานของอาหาร ยา รวมทั้ง เครื่องสำอาง เป็นปัญหาที่มีผู้บริโภคร้องเรียนจำนวนมาก จึงควรที่จะได้เดินทางไปรับทราบเกี่ยวกับภารกิจ แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการกำกับดูแล ส่งเสริม และพัฒนาให้ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน

ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพมาตรฐานของสินค้าและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเด็ก ซึ่งในปัจจุบันไม่มีการระบุวันหมดอายุ และมีการนำสินค้าที่หมดอายุแล้วมาบรรจุหีบห่อใหม่ เพื่อนำไปจำหน่ายอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คณะกรรมการจะได้นำกรณีดังกล่าวไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการเดินทางไปศึกษาดูงานวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๑๒
วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการภายในประเทศ
ผลการพิจารณา	ที่ประชุมพิจารณาแนวทางในการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ภูมิภาคต่างๆ ในประเทศ เพื่อเป็นการศึกษาถึงสภาพปัญหาต่างๆ ตลอดจนแนวทางดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการในการนำความรู้ไปพัฒนา ปรับปรุงงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง เพื่อให้การเดินทางไปศึกษาดูงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้แล้ว ในการนี้ ที่ประชุมเห็นชอบที่จะเดินทางไปศึกษาดูงานบริเวณด่านพรมแดนของภูมิภาคต่างๆ เพื่อเยี่ยมชมสภาพมาตรฐานของสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีการนำเข้าและส่งออกเพื่อจำหน่ายสินค้าบริเวณชายแดน โดยจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเดินทางไปศึกษาดูงาน รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ นำเสนอให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป
พิจารณาเรื่อง	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการในต่างประเทศ
ผลการพิจารณา	ที่ประชุมได้พิจารณาและมีมติยืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ณ สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างวันที่ ๓ – ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ นอกจากนี้ ที่ประชุมยังได้หารือกำหนดการในรายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ อำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการเดินทางของคณะกรรมการด้วย
มติที่ประชุม	ที่ประชุมได้พิจารณาและมีมติยืนยันกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ณ สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างวันที่ ๓ – ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑๓
วันพฤหัสบดีที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ กรมการค้าภายใน
<u>ผลการพิจารณา</u>	คณะกรรมการฯ ได้มีการพิจารณา โดยมีการสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงสรุปสาระสำคัญได้ว่า สาเหตุของปัญหาสินค้าราคาแพงเกิดจากวิกฤติน้ำท่วมที่ผ่านมาทำให้โรงงานผลิตสินค้าต่างๆ ถูกน้ำท่วม จนเป็นผลให้ไม่สามารถผลิตสินค้าออกจำหน่ายสู่ท้องตลาดได้ และเมื่อปริมาณสินค้าน้อยกว่าความต้องการจึงส่งผลให้สินค้ามีราคาสูงขึ้น โดยกรมการค้าภายในได้แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาเพื่อทดแทนสินค้าที่ขาดแคลน อีกทั้ง ในปัจจุบัน กรมการค้าภายในได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุม ดูแล ราคาสินค้าอุปโภคบริโภค โดยในกรณีของอาหารปรุงสำเร็จนั้น ได้มีการกำหนดราคาและปริมาณ รวมทั้งดำเนินการจัดตั้งร้านอาหารธงฟ้าเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถบริโภคอาหารได้ในราคาที่เหมาะสม ส่วนกรณีปัญหาผลิตผลทางการเกษตรมีราคาสูงนั้น กรมการค้าภายในได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อกำกับดูแลราคาไข่ไก่และเนื้อหมูโดยเฉพาะ เมื่อคณะกรรมการฯ ได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากกรมการค้าภายในแล้ว ได้เสนอแนะให้กรมการค้าภายในหาแนวทางในการควบคุมราคาสินค้าซึ่งเป็นวัตถุดิบอันเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการผลิตสินค้าต่างๆ เช่น ปุ๋ย อาหารสัตว์ เป็นต้น เพื่อเป็นการช่วยลดราคาต้นทุนของสินค้าที่ต้องผลิตโดยใช้วัตถุดิบดังกล่าว อันจะทำให้ราคาสินค้ามีราคาดลดลงตามไปด้วย
<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
<u>ผลการพิจารณา</u>	เนื่องจากจังหวัดหนองคายเป็นจังหวัดที่มีเขตแดนติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงทำให้มีการนำสินค้าต่างๆ เข้ามาจำหน่ายในตลาดบริเวณชายแดนจำนวนมาก คณะกรรมการฯ จึงเห็นเป็นการสมควร

ที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมคุณภาพและมาตรฐานของสินค้า รวมทั้งรับทราบเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านคุณภาพมาตรฐานของสินค้าบริเวณเขตแดนไทย – ลาวในจังหวัดหนองคายจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติกำหนดเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดหนองคายในวันศุกร์ที่ ๑๖ – วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาและมีมติกำหนดการจัดสัมมนาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมได้มีมติให้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ประชาชนกับการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค” ในพื้นที่ต่างๆ ตามกำหนดวัน เวลา ดังนี้

- ๑) สัมมนา ณ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในวันอาทิตย์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๒) สัมมนา ณ อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ในวันเสาร์ที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๓) สัมมนา ณ อำเภอท่าคันโท จังหวัดสกลนคร ในวันอาทิตย์ที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๔) สัมมนา ณ จังหวัดสมุทรปราการ ในวันอาทิตย์ที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๕) สัมมนา ณ กรุงเทพมหานคร ในวันเสาร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๖) สัมมนา ณ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในวันอาทิตย์ที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๗) สัมมนา ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในวันศุกร์ที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๕
- ๘) สัมมนา ณ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในวันจันทร์ที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๕
- ๙) สัมมนา ณ อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ในวันเสาร์ที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบในการจัดสัมมนาของคณะกรรมการในพื้นที่และกำหนดวันเวลาดังกล่าว

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๑๔
วันพฤหัสบดีที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคกับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
<u>ผลการพิจารณา</u>	คณะกรรมการธิการได้มีการสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไปของการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงแล้วพบว่า การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงนั้น ต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงต้องทำการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจและตลาดแบบตรงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะนายทะเบียนตามกฎหมาย ทั้งนี้ ภายหลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ มีผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงมายื่นขอจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพียง ๑๙๓ ราย เท่านั้น และยังมีผู้ประกอบธุรกิจที่เข้าข่ายเป็นการดำเนินธุรกิจแบบขายตรงและตลาดแบบตรง อีกเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้ยื่นขอจดทะเบียนตามกฎหมาย เมื่อคณะกรรมการธิการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ๑. ให้ทำการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชน เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี วิทยุ หรือสื่อต่างๆ ที่เข้าถึงประชาชนได้ง่าย ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ให้มาทำการจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามกฎหมาย

๒. ควรเร่งรัดให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากกฎหมายดังกล่าว มีผลบังคับใช้มานานกว่าสิบปีแล้ว
๓. ควรควบคุมดูแลสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและของเล่นเด็กจากการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เพราะเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคใช้ในชีวิตประจำวัน
๔. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมศุลกากร เพื่อให้มีการตรวจสอบกระบวนการนำเข้าสินค้าต่างๆ ที่นำมาขายภายในประเทศให้มีคุณภาพมาตรฐาน ที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงนำเข้ามาจำหน่ายภายในประเทศ

พิจารณาเรื่อง

ผลการพิจารณา

พิจารณาเปลี่ยนแปลงกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ

ตามที่คณะกรรมการได้มีมติในคราวประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๑๓ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๕ กำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ จังหวัดหนองคาย ระหว่างวันที่ ๑๖ – ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕ เพื่อเยี่ยมชมสินค้าและบริการบริเวณด่านพรมแดนสะพานมิตรภาพไทย – ลาว นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการทราบข้อมูลเพิ่มเติมว่า การจำหน่ายสินค้าและบริการบริเวณด่านพรมแดนไทย – ลาว ณ จังหวัดมุกดาหาร เป็นตลาดจำหน่ายสินค้าขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประชาชนและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความสนใจมาเลือกซื้อสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้าคณะกรรมการจะได้เดินทางไปเยี่ยมชมบรรยากาศการจำหน่ายสินค้า และคุณภาพมาตรฐานของสินค้าบริเวณด่านพรมแดนดังกล่าว ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการยิ่งกว่า

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเปลี่ยนแปลงสถานที่เดินทางไปศึกษาดูงานจากเดิมบริเวณด่านพรมแดนไทย – ลาว จังหวัดหนองคาย เป็นบริเวณด่านพรมแดนไทย – ลาว จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๖ – วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๑๕
วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณี บริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ซึ่งบริหารงานโครงการเดอะซิตี วีว่า ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. บริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ๓. ผู้ร้องเรียน
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการธิการได้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนชี้แจงว่าโครงการเดอะซิตี วีว่า ได้ดำเนินการออกประกาศโฆษณาเชิญชวนให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่าโครงการจะประกอบด้วย ธนาคาร ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนหลงเชื่อและได้เข้าทำสัญญาเช่าพื้นที่กับโครงการ แต่ทางโครงการกลับละเลยไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้ประกาศโฆษณาไว้ ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้แทนบริษัท แต่ไม่สามารถหาข้อยุติในเรื่องดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจึงต้องการยกเลิกสัญญาเช่าพื้นที่ที่ทำไว้กับบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด และขอค่ามัดจำคืนแต่บริษัทฯ เสนอว่า จะคืนค่ามัดจำให้แต่ต้องนำไปหักกับค่าสาธารณูปโภคและค่าเช่าพื้นที่ที่ค้างชำระก่อน โดยไม่มีการนำค่าเช่าที่ค้างชำระในช่วงที่บริษัทฯ ได้มีการยกเลิกการเก็บค่าเช่าจำนวนทั้งสิ้น ๕ เดือน มาคิด ทั้งนี้ ถ้านำค่ามัดจำไปหักกับค่าสาธารณูปโภคและค่าเช่าพื้นที่ที่ค้างชำระแล้วเหลือเท่าใดก็จะคืนเงินส่วนนั้นให้ แต่ถ้านำค่ามัดจำไปหักกับค่าสาธารณูปโภคและค่าเช่าพื้นที่ที่ค้างชำระแล้วยังคงมีเงินค้างชำระอยู่ บริษัทฯ จะยกหนี้ในส่วนนั้นให้ แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนอ้างว่าช่วงระยะเวลาที่บริษัทฯ ได้มีการยกเลิกการเก็บค่าเช่านั้น คือ ระยะเวลา ๙ เดือน ทำให้คู่กรณีไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้
มติที่ประชุม	ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติในเรื่องดังกล่าว ดังต่อไปนี้ ๑. มอบหมายให้ผู้แทนบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด นำข้อเสนอของผู้ร้องเรียนไปหารือกับกรรมการบริหารของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการยกเลิกสัญญา และการคืนค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้าให้กับผู้ร้องเรียนอีกครั้ง เพื่อนำเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภค ซึ่งจะมีการนัดประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในวันพฤหัสบดีที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๕ และให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายงานผลการพิจารณาดำเนินการดังกล่าวให้คณะกรรมการสิทธิการทราบต่อไป

๒. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบกรณีการโฆษณาของบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ว่ามีลักษณะเป็นการโฆษณาเกินจริงหรือไม่

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณี บริษัท ตลาดน้ำมานคร สุวรรณภูมิ จำกัด ซึ่งบริหารงานโครงการตลาดน้ำมานคร – สุวรรณภูมิ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. สถานีตำรวจนครบาลจรเข้มน้อย ๓. บริษัท ตลาดน้ำมานคร สุวรรณภูมิ จำกัด ๔. ผู้ร้องเรียน
<u>ผลการพิจารณา</u>	คณะกรรมการสิทธิการได้มีการสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน ที่เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการสิทธิการ พบว่าผู้ร้องเรียนต้องการยกเลิกสัญญาเช่าพื้นที่กับบริษัทตลาดน้ำมานคร สุวรรณภูมิ จำกัด และขอค่าเช่าบางส่วนคืน เนื่องจากตั้งแต่ที่ผู้ร้องเรียนได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่กับบริษัทฯ จนถึงปัจจุบัน บริษัทฯ มิได้ดำเนินโครงการตามที่ได้มีการประกาศโฆษณาเชิญชวนไว้ ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถขายสินค้าได้ แม้ว่าต่อมาจะได้มีการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยกัน แต่ก็ไม่สามารถหาข้อยุติในเรื่องดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้แทนบริษัทฯ อ้างว่ากำลังดำเนินโครงการให้เป็นไปตามประกาศโฆษณาอยู่ แต่อาจมีความล่าช้าอยู่บ้าง คณะกรรมการสิทธิการจึงเห็นว่ากรณีปัญหาดังกล่าวสมควรมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่กรณีต่อไป
<u>มติที่ประชุม</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการสิทธิการ พิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่กรณี และรายงานผลการพิจารณาดำเนินการกรณีดังกล่าวให้คณะกรรมการสิทธิการทราบต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาตั้งคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๘๘ ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน ๑๐ คน ดังนี้

- | | | |
|----------------------|---------------|---------------------------------------|
| ๑. นายสุชาย | ศรีสุรพล | เป็นประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายวิชัย | สามิตร | เป็นรองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นายจักริน | พัฒน์ดำรงจิตร | เป็นรองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง |
| ๔. นายมานะ | โลหะวณิชย์ | เป็นรองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สาม |
| ๕. นายอุเทน | ชาติภิญโญ | เป็นอนุกรรมการ |
| ๖. นายวีรวัฒน์ | ยมจินดา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๗. พลตำรวจตรี นิพนธ์ | เจริญผล | เป็นอนุกรรมการ |
| ๘. นายนพพล | เมฆเมฆา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๙. นายประพนธ์ | อุปชิตกุล | เป็นอนุกรรมการ |
| ๑๐. นางสาวประไพ | ศรีดามา | เป็นอนุกรรมการ |

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑๖
วันพฤหัสบดีที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณากรณีการโฆษณาจำหน่ายสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพซึ่งไม่ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐ ผ่านทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๓. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ๔. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	ในการนี้ คณะกรรมการได้มีการสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริงจากผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาดังกล่าว พบว่า ปัจจุบันปัญหาการโฆษณาจำหน่ายสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยการเผยแพร่ทางทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาเกินจริง หรือการหลอกลายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ได้ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง เพราะการโฆษณาดังกล่าวเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและรวดเร็ว ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลตรวจสอบเกี่ยวกับการเผยแพร่สื่อทางทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้ที่โฆษณาขายสินค้าที่เป็นการโฆษณาเกินจริงหรือหลอกลายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานได้ เนื่องจากขณะนี้กฎหมายที่จะให้อำนาจแก่คณะกรรมการ ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ มีเพียงแต่มาตรการที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ดูแลตรวจสอบสินค้าโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบว่าสินค้าที่มีการโฆษณานั้น มีคุณภาพมาตรฐานหรือไม่ หรือเป็นการโฆษณาเกินจริง ซึ่งถ้าพบว่าไม่เป็นไปตามนั้น ก็จะดำเนินการร่วมกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อบังคับผู้ที่กระทำความผิดต่อไป

เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวแบบบูรณาการ โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค
๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดกลไกในการกำกับดูแลและบทลงโทษแก่ผู้ประกอบการอย่างชัดเจนและรวดเร็ว
๓. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หามาตรการที่ทำให้ประชาชนสามารถทราบได้อย่างชัดเจนว่า สินค้าที่โฆษณาผ่านทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพมาตรฐานต่อผู้บริโภค

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีปัญหาการโฆษณาจำหน่ายสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพซึ่งไม่ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐ ผ่านทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน เกิดจากการประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ไม่มีความชัดเจนในการแก้ไขปัญหา และบทกำหนดโทษสำหรับความผิดไม่มีความเหมาะสมที่จะทำให้ผู้กระทำความผิดเกิดความเกรงกลัว รวมทั้งยังมีประเด็นปัญหาอื่นๆ ที่จะต้องพิจารณาศึกษาเพิ่มเติมอีก โดยอาจที่จะมีการตั้งคณะกรรมการขึ้น เพื่อพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าว

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาติดตามผลการประชุมคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลต่อกรณีแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคา

ผลการพิจารณา

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๙ วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๕ ได้มีมติให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลรายงานผลการประชุมร่วมกับคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งจะได้มีการหารือกันเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการการแก้ไขปัญหากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาให้คณะกรรมการทราบ นั้น

บัดนี้ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้มีหนังสือแจ้งผลการประชุม สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

๑. การปรับปรุงรางวัลที่ ๑ ใหม่ ให้สอดคล้องกับจำนวนชุดสลากที่จัดพิมพ์ออกจำหน่ายเพื่อแก้ไขปัญหาสลากเกินราคาที่เกิดจากการรวมชุดสลากคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลได้ให้ความเห็นชอบในหลักการแล้ว แต่ให้มีการศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์
 ๒. การจำหน่ายสลากด้วยเครื่องจำหน่าย ซึ่งจะแก้ไขปัญหาความต้องการสลากของผู้ซื้อในแต่ละหมายเลขได้ คณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลได้มีมติให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลมีหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังชี้แจงลำดับความเป็นมา ผลการศึกษาตลอดจนผลกระทบที่จะเกิดขึ้น พร้อมขอทราบนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการต่อไป
 ๓. การสั่งจองซื้อสลากล่วงหน้า เป็นการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาสลากเกินราคาที่เกิดขึ้นจากระบบการจัดจำหน่ายที่ผู้ค้าปลีกไม่สามารถซื้อสลากจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลไปจำหน่ายได้โดยตรง ซึ่งสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจะได้นำเสนอโครงการนี้ต่อที่ประชุมคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการประชุมคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลครั้งต่อไปในเดือนมีนาคม ๒๕๕๕
- สำหรับแนวทางที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้เสนอให้ในการคัดเลือกหรือจัดสรรสลากของแต่ละจังหวัด ควรให้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดเข้าร่วมพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งเสนอให้มีการปรับปรุงระบบการจัดสรรโควตาใหม่ โดยให้แต่ละรายมีโควตาในจำนวนเดียวกัน คือ ประมาณ ๑๐ – ๒๐ เล่มต่อราย นั้น สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจะได้รวบรวมนำเสนอคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้พิจารณาต่อไป
- ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาเพื่อพิจารณาศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด เป็นผู้พิจารณาศึกษาตามข้อเสนอแนะดังกล่าวต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีการเคหะแห่งชาติห้ามใช้ที่ดินเป็นทางเข้าออกไปสู่ทางสาธารณประโยชน์ ซอยนักกีฬาแหลมทอง ๑๒ แยก ๑ เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร (ของนายประสิทธิ์ มะหะหมัด)

ผลการพิจารณา

ด้วยคณะกรรมการการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีการเคหะแห่งชาติได้ห้ามใช้ที่ดินบริเวณแนวตะเข็บซึ่งเป็นทางเข้าออกไปสู่ทางสาธารณประโยชน์ ซอยนักกีฬาแหลมทอง ๑๒ แยก ๑ เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร โดยผู้ร้องเรียนอ้างว่า นายประเสริฐ มุฮัมมัดตาเฮด กับพวก ได้ทำสัญญากับการเคหะแห่งชาติ อันเป็นสัญญาขอใช้ทางผ่านที่ดินของการเคหะแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขอใช้เป็นทางผ่านที่ดินแนวตะเข็บไปสู่ที่ดินของตนเอง โดยเสียค่าตอบแทน ต่อมากรุงเทพมหานครได้ทำการก่อสร้างและปรับปรุงถนนดังกล่าวโดยการเคหะแห่งชาติก็ไม่ได้โต้แย้งคัดค้านแต่อย่างใด ทำให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปเข้าใจโดยสุจริตว่าการเคหะแห่งชาติได้ยกที่ดินบริเวณแนวตะเข็บให้เป็นทางสาธารณประโยชน์หรือเป็นทางสาธารณะจำยอมแล้ว เมื่อนายประเสริฐ มุฮัมมัดตาเฮด กับพวก กระทำผิดสัญญาการเคหะแห่งชาติจึงห้ามมิให้ใช้ที่ดินดังกล่าว

ในการนี้ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ สภาผู้แทนราษฎร แล้ว เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๕ ซึ่งหากคณะกรรมการการการคุ้มครองผู้บริโภค จะรับไว้พิจารณาอีก ย่อมเป็นการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยคณะกรรมการหลายคณะ ซึ่งจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการตามระเบียบสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการพิจารณา หรือศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยคณะกรรมการหลายคณะ อันจะทำให้การพิจารณาของคณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติต้องยุติลง และต้องมีการหารือร่วมกันระหว่างประธานสภาผู้แทนราษฎรกับประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว จึงเห็นสมควรพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้คณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติพิจารณาดำเนินการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาแนวทางการตั้งคณะกรรมการในการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีการพิจารณาแนวทางการตั้งคณะกรรมการในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเห็นว่าการตั้งคณะกรรมการนั้น ควรที่จะให้มีการพิจารณาศึกษาเรื่องต่างๆ ได้ในลักษณะกว้างๆ และควรกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการไว้ด้วย เพื่อให้มีความเหมาะสม และเมื่อคณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้ว คณะกรรมการก็จะสามารถตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ ได้อีก หากเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญและอยู่ในความสนใจของประชาชน

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑๗
วันพฤหัสบดีที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้าน พฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้รับความ เดือดร้อนจากการที่เจ้าของโครงการไม่ดำเนินการจัดให้มีบ่อบำบัดน้ำเสีย ภายในโครงการ
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. นายอำเภอพุทธมณฑล (แทนผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม) ๒. คณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้พักอาศัย หมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม (แต่งตั้งโดยผู้ว่า ราชการจังหวัดนครปฐม) ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๔. บริษัท พฤษภา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) (เจ้าของโครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑) ๕. ผู้ร้องเรียน
<u>ผลการพิจารณา</u>	คณะกรรมการได้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบว่า ผู้ร้องเรียน ได้ทำสัญญาซื้อขายบ้านในโครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ซึ่งก่อนทำสัญญา ซื้อขาย โครงการฯ ได้มีการโฆษณาว่าจะจัดให้มีระบบสาธารณูปโภคอย่าง ครบถ้วน แต่หลังจากที่ได้พักอาศัยแล้ว โครงการฯ มิได้ดำเนินการตามที่ได้มี การโฆษณาไว้ คือมิได้ดำเนินการจัดสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียของโครงการ มีแต่เพียง บ่อบำบัดน้ำเสียในแต่ละครัวเรือนเท่านั้น อีกทั้งมีการติดตั้งท่อน้ำทิ้งที่มีขนาด เล็กเกินไป ทำให้น้ำไม่สามารถระบายออกสู่ภายนอกโครงการได้ ส่งผลให้มี น้ำเสียที่เกิดจากการใช้ของประชาชนท่วมขังตามถนนภายในหมู่บ้านและมีกลิ่น เหม็น รวมทั้งน้ำดังกล่าวได้ไหลออกสู่ที่ดินซึ่งเป็นที่ดินข้างเคียง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน ได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมแล้ว แต่ปัญหา ดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไขและยังไม่มีความคิดเห็นใดๆ ผู้ร้องเรียนจึงต้องการ ให้บริษัท พฤษภา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) สร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย ท่อระบายน้ำ และจัดระดับพื้นที่ในหมู่บ้าน เพื่อให้สามารถระบายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบริษัทฯ ได้กล่าวต่อที่ประชุมว่าจะดำเนินการสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อน้ำ ทิ้งให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕ นี้

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติต่อประเด็นดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑. มอบหมายให้นายอำเภอพุทธมณฑล กำกับดูแลการดำเนินการสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อระบายน้ำในโครงการพฤษภา ๓๑ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนดไว้
๒. ให้บริษัท พฤษภา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ไปหารือกับกรรมการบริหารของบริษัทฯ ว่าจะสามารถเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียน โดยการลดค่าส่วนกลางให้กับผู้อาศัยในโครงการพฤษภา ๓๑ จนกว่าการแก้ไขปัญหาลงมือเสร็จสิ้นได้หรือไม่
๓. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบกรณีการโฆษณาของบริษัท พฤษภา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ว่ามีลักษณะเป็นการโฆษณาเกินจริงหรือไม่

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาติดตามผลการเจรจาเพื่อพิจารณาหาแนวทางในการยกเลิกสัญญา และการคืนค่ามัดจำให้กับผู้ร้องเรียน ในกรณีบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ซึ่งบริหารงานโครงการเดอะซีดี วีว่า ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้

ผลการพิจารณา

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการสิทธิฯ ครั้งที่ ๑๕ วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕ ที่ประชุมได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายงานผลการเจรจาระหว่างคู่กรณีเพื่อพิจารณาหาแนวทางในการยกเลิกสัญญา และการคืนค่ามัดจำให้กับผู้ร้องเรียน ในกรณีบริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ซึ่งบริหารงานโครงการเดอะซีดี วีว่า ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ นั้น

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ชี้แจงผลการเจรจาระหว่างคู่กรณีว่า บริษัท ชันแอสเซท โกลบอล จำกัด ยืนยันตามข้อเสนอที่ได้มีการพิจารณากันในคราวประชุมคณะกรรมการสิทธิฯ ครั้งที่ ๑๕ คือ จะคืนค่ามัดจำ ๖ เดือน และค่าเช่าล่วงหน้า ๑ เดือน ให้กับผู้ร้องเรียนโดยไม่นำค่าเช่า ๕ เดือน มาหักออกจากค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า แต่จะนำค่าส่วนกลางที่ผู้ร้องเรียน บางรายค้างชำระมาหักออกจากค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า ส่วนผู้ร้องเรียนยังคงต้องการตามวัตถุประสงค์เดิม คือ ต้องการค่ามัดจำ ๖ เดือน และค่าเช่าล่วงหน้า ๑ เดือนคืน โดยไม่นำค่าเช่าเป็นเวลา ๕ เดือน มาหักออกจากค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า ส่วนค่าส่วนกลางที่ยังคงค้างชำระนั้น ผู้ร้องเรียนยินดีให้นำไปหักออกจากค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้าได้ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะได้นำผลการเจรจาดังกล่าวรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณารับทราบกรอบและแนวทางของคณะกรรมการพิจารณา
ศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด

ผลการพิจารณา

ประธานคณะกรรมการพิจารณาเพื่อพิจารณาศึกษากรณีการจำหน่ายสลาก
กินแบ่งรัฐบาลเกินราคา ได้ขอให้ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากรอบ
และแนวทางของคณะกรรมการ ดังนี้

๑. พิจารณาศึกษาขั้นตอนและกระบวนการในการจัดพิมพ์และจัดจำหน่าย
ทั้งสลากกินแบ่งรัฐบาลและสลากบำรุงการกุศล ของสำนักงานสลากกิน
แบ่งรัฐบาล
๒. พิจารณาศึกษากระบวนการจัดสรรโควตาสลาก ที่สำนักงานสลากกินแบ่ง
รัฐบาลจัดสรรให้แก่ลูกค้าทั้งนิติบุคคล เอกชน และองค์กรการกุศลต่างๆ
๓. พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว ด้วยการลงพื้นที่
ตรวจสอบข้อเท็จจริงบรรยากาศการจำหน่ายสลาก ในกรุงเทพมหานคร
และต่างจังหวัด
๔. พิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีการจำหน่ายสลากเกินราคา
ที่กำหนดเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบกับกรอบและ
แนวทางของคณะกรรมการ

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๑๘
วันพฤหัสบดีที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๕

- พิจารณาเรื่อง** พิจารณาแนวทางในการกำกับดูแลสัญญา การโฆษณา และการควบคุมอาคารชุดพักอาศัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งสภาพปัญหาในปัจจุบันของธุรกิจอาคารชุดพักอาศัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- การดำเนินการ** ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้
๑. รองผู้อำนวยการสำนักการโยธา (แทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒)
 ๒. กรมที่ดิน (ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. ๒๕๒๒)
 ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 ๔. สมาคมอาคารชุดไทย
- ผลการพิจารณา** คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้ชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว พบว่า ปัจจุบันที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดพักอาศัยได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ตามกฎหมายที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบการอาคารชุดพักอาศัยนั้นยังไม่กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องขึ้นทะเบียนในการประกอบกิจการอาคารชุดพักอาศัยและต้องเป็นสมาชิกของสมาคมอาคารชุดไทย หรือสมาคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การประกอบธุรกิจอาคารชุดพักอาศัยจึงขาดการควบคุมตรวจสอบจากผู้ประกอบการด้วยตนเอง อีกทั้ง ทำให้ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการปลูกสร้าง ขาดจรรยาบรรณของการเป็นผู้ประกอบการที่ดี จึงส่งผลให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการเจ้าของอาคารชุดพักอาศัย อาทิ การไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือการไม่ปฏิบัติตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ นอกจากนี้ ปัญหาของระบบความปลอดภัยในส่วนของการป้องกันอัคคีภัยเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันมีการก่อสร้างอาคารชุดพักอาศัยขนาดใหญ่ติดกับโครงการรถไฟฟ้า ทำให้เกิดอุปสรรคต่อระดับเพลิงในการดับเพลิงเมื่อเกิดเหตุอัคคีภัย ซึ่งปัญหาดังกล่าวสมควรที่จะได้รับการแก้ไข โดยอาจมุ่งเน้นให้ติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัยภายในตัวอาคารให้ได้คุณภาพมาตรฐาน

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติต่อประเด็นดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดูแลตรวจสอบการโฆษณาขายอาคารชุดพักอาศัย โดยอาจดำเนินการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. มอบหมายให้กรมที่ดิน สมาคมอาคารชุดไทย และกรุงเทพมหานคร ดูแลตรวจสอบให้ผู้ประกอบการอาคารชุดพักอาศัยดำเนินการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นจากการโจรกรรม หรือ อัคคีภัย รวมทั้งดูแลตรวจสอบการปลูกสร้างอาคารชุดพักอาศัยให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อเป็นการรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่อาจเกิดขึ้น

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่ชดใช้ค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้รับประกันภัย ไม่ชดใช้ค่าเสียหายตามสัญญา

ผู้ร้องเรียนอ้างว่า บริษัท ชัยภูมิสตาร์ช จำกัด ได้ทำสัญญาประกันภัยทรัพย์สิน สิ่งปลูกสร้างและเครื่องจักรกับบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓ - วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๔ และได้ทำสัญญาประกันภัยสินค้ากับบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๓ - วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๔ ต่อมาวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ได้เกิดเหตุเพลิงไหม้ภายในบริเวณอาคารบรรจุแป้ง ทำให้โครงสร้างของอาคาร ตัวเครื่องจักร และแป้งที่ตั้งเป็นสต็อกเพื่อรอส่งมอบให้ลูกค้า เป็นต้น ได้รับความเสียหาย เป็นเงินค่าเสียหายในส่วนสิ่งปลูกสร้างและเครื่องจักร ทั้งสิ้น ๑๕๕,๓๖๘,๐๓๙ บาท และในส่วนสินค้าเสียหายทั้งสิ้น ๑๙,๒๓๑,๗๖๐ บาท รวมเป็นเงินค่าเสียหายทั้งสิ้น ๑๗๔,๕๙๙,๗๙๙ บาท

ต่อมาผู้ร้องเรียน ได้เรียกร้องให้บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยชำระค่าเสียหายตามสัญญา แต่บริษัทผู้รับประกันภัยทั้ง ๒ บริษัท กลับเพิกเฉยไม่ชดใช้ค่าเสียหาย ผู้ร้องเรียนจึงได้ร้องเรียนเรื่องดังกล่าวต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปรากฏว่าทั้งสองหน่วยงานแจ้งว่าไม่มีอำนาจในการบังคับให้บริษัทประกันภัยชำระค่าเสียหาย มีอำนาจเพียงเป็นตัวกลางในการเจรจาเรียกค่าเสียหายเท่านั้น

ทั้งนี้ จากการสอบถามข้อมูลในเบื้องต้นจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทราบว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้เรียกให้คู่กรณีทุกฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันอีกครั้งในวันพุธที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๕

คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่ประชุมคณะกรรมการจึงได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว ซึ่งหากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ และข้อมูล ข้อเท็จจริง ปรากฏว่าบริษัทซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือเพิกเฉยไม่ชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการจึงได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว ซึ่งหากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ และข้อมูล ข้อเท็จจริง ปรากฏว่าบริษัทซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือเพิกเฉยไม่ชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมต่อไป

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๑๙
วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่าย
<u>ผลการพิจารณา</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเลื่อนการพิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่ายไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕ เนื่องจากมีการประชุมร่วมกันของรัฐสภาเพื่อพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ..) พุทธศักราช
<u>มติที่ประชุม</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเลื่อนการพิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่ายไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕
<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ต่างประเทศ
<u>ผลการพิจารณา</u>	ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐโครเอเชีย สาธารณรัฐสโลวีเนีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างที่ ๓ – ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ นั้น เนื่องจากมีพระราชกฤษฎีกาขยายเวลาประชุมรัฐสภาสมัยประชุมนิติบัญญัติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ออกไปอีกจนกว่าจะได้มีพระราชกฤษฎีกาปิดประชุม ซึ่งอาจเป็นเหตุให้กระทบต่อกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ ที่ประชุมจึงมีมติเปลี่ยนแปลงกำหนดการเดินทางเป็นวันที่ ๑๑ – ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕
<u>มติที่ประชุม</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการ พิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในระหว่างวันที่ ๑๑ – ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๐
วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่าย
<u>ผลการพิจารณา</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาแล้วมีมติเลื่อนการพิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่ายไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕
<u>มติที่ประชุม</u>	ที่ประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติเลื่อนการพิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่ายไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕
<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ต่างประเทศ
<u>ผลการพิจารณา</u>	ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐสโลวีเนีย สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างที่ ๑๑ – ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕ นั้น เนื่องจากการพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ..) พุทธศักราช ยังไม่แล้วเสร็จ จึงอาจเป็นเหตุให้กระทบต่อการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการตามกำหนดการเดิม จึงขอหารือที่ประชุมเพื่อพิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ ที่ประชุมคณะกรรมการ พิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐสโลวีเนีย สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ในระหว่างวันที่ ๒ – ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๕ และมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการ ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลของสถานที่ในการศึกษาดูงาน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ ส่วนกำหนดเวลาในการเดินทางจะได้มีการพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษา
ดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐสโลเวเนีย สาธารณรัฐโครเอเชีย
และสาธารณรัฐอิตาลี ในระหว่างวันที่ ๒ – ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๕ และมีมติ
กำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ เขตบริหารพิเศษ
ฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๑
วันพฤหัสบดีที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณากรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่าย
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๓. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๔. บริษัท สหการประมูล จำกัด ๕. สมาคมอยู่กลางการประกันภัย
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว พบว่า ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากปัญหาอุทกภัย มาจำหน่ายในรูปของซากรถ จากนั้นจะมีการนำซากรถออกประมูล ซึ่งในการประมูลแม้ว่า บริษัทประมูลจะมีการแจ้งให้ผู้มาประมูลทราบถึงข้อมูลของรถยนต์คันดังกล่าวว่าเคยได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยหรือไม่ แต่เมื่อมีการประมูลไปแล้ว ผู้ประกอบการที่ไม่สุจริตได้มีการนำซากรถดังกล่าวไปสวมซากับรถยนต์ที่โจรกรรมมาเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ จึงได้มีการประสานขอข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน อาทิ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กรมการปกครองและบริษัทประกันภัยต่างๆ เพื่อวางแผนป้องกันปราบปรามและเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคสามารถเข้ามาตรวจสอบข้อมูลของรถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อได้ อีกทั้งจะได้มีการประสานข้อมูลไปยังกรมการขนส่งทางบกให้ระมัดระวังในการดำเนินการทางทะเบียน

เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรหาวิธีการในการสืบค้นข้อมูลรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจาก เหตุการณ์อุทกภัยจากบริษัทประกันภัยให้ได้มากที่สุด เพื่อจะได้นำข้อมูล ดังกล่าวไปร่วมกันบูรณาการกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการโจรกรรม รถจักรยานยนต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการจับกุมผู้กระทำความผิด
๒. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรร่วมกันหาวิธีการตรวจสอบการสวม ทะเบียนรถยนต์เพื่อนำมาจำหน่าย ให้สามารถตรวจสอบได้ง่ายและ มีความรวดเร็วมากกว่าเดิม
๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรหามาตรการช่วยเหลือ ผู้บริโภคซึ่งนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยในระดับ ที่ไม่สูงเกินเบาะรถยนต์ไปขายซึ่งอาจถูกผู้ประกอบการกำหนดราคา ไม่เป็นธรรม
๔. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ควรจัดระบบการตรวจสอบประวัติรถยนต์ ให้สามารถตรวจสอบได้เสร็จสิ้นภายในหน่วยงานเดียวและใช้หมายเลข ตรวจสอบได้ในหมายเลขเดียว โดยไม่ต้องใช้หมายเลขเครื่องยนต์ หรือ หมายเลขตัวถังรถยนต์เหมือนการตรวจสอบในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อความ สะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบประวัติรถยนต์ของผู้บริโภค

ทั้งนี้ กรณีปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัย หรือประสบอุบัติเหตุ มาสวมซอกหรือสวมทะเบียนกับรถที่ได้จากการโจรกรรม เพื่อจำหน่ายนั้น เป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งที่สมควรจะได้มีการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป จึงอาจตั้งเป็นคณะอนุกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อดำเนินการพิจารณาศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้ง อาจที่จะได้มีการประสานไปยังรัฐบาล เพื่อพิจารณาผลักดันงบประมาณให้มีความเพียงพอต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลปัญหาดังกล่าวต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดของรถยนต์ที่เคยได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคที่ต้องการซื้อรถยนต์มือสองทำการตรวจสอบรายละเอียด อันเป็นการป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการหลอกลายรถยนต์ที่มีการสวมซาก หรือรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัย
๒. มอบหมายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการจัดประชุมร่วมกันของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน โดยผู้ร้องเรียนได้เปิดบัญชีฝากเงิน ประเภทออมทรัพย์ ไว้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขางามวงศ์วาน จำนวน ๒ บัญชี กับทั้งได้สมัครใช้บริการเสริมของธนาคาร คือ สมัครขอใช้บริการโอนเงินทางโทรศัพท์ และสมัครใช้บริการแจ้งข้อความ ยอดเงินโอนเข้า – ออก ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปรากฏว่า บัญชีทั้งสองได้มีการโอนเงินออกจากบัญชีทางโทรศัพท์ซึ่งมิใช่เครื่องของผู้ร้องเรียน เป็นจำนวนหลายครั้ง โดยไม่มีการแจ้งข้อความยอดเงินโอนเข้า – ออก ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ร้องเรียนเลย ซึ่งปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังมิได้รับแจ้งถึงสภาพปัญหาข้อเท็จจริง รวมทั้งยังมิได้รับความช่วยเหลือจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่อย่างใด

ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปด้วยความรอบคอบได้รับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ จึงมีมติให้มีหนังสือสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติให้มีหนังสือสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๒
วันพฤหัสบดีที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณานโยบายและแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล
การดำเนินงาน	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง (นายทุนศักดิ์ เล็กอุทัย) ในฐานะกำกับดูแลสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๒. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๓. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้มีการประชุมเพื่อพิจารณานโยบายและแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ร่วมกับคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาศึกษากรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนด เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวว่า ควรมีการดำเนินการในการนำเครื่องจำหน่ายสลากอัตโนมัติมาใช้แทนการจำหน่ายแบบปัจจุบันเพื่อเป็นการป้องกันมิให้สลากรวมอยู่ที่บุคคลในบุคคลหนึ่งเท่านั้น และเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนสามารถเลือกซื้อสลากได้ตามที่ต้องการในราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ อย่างไรก็ตาม กรรมการเห็นว่า การนำเครื่องจำหน่ายสลากอัตโนมัติมาใช้อาจกระทบต่อผู้ค้าสลากรายย่อยบางรายได้ ดังนั้น จึงต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ ควรมีการยกเลิกระบบโควตาสลากใหม่ เนื่องจากที่ผ่านมา ระบบโควตาส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนสลากจึงทำให้ราคาของสลากในท้องตลาดนั้นสูงขึ้น ดังนั้น การยกเลิกระบบโควตาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่ง รวมทั้ง ควรมีการพิจารณาแก้ไขปัญหาแชร์ลอตเตอรี่ ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะเป็นการสร้างความเป็นธรรมกับผู้ค้าสลากรายย่อยและผู้ซื้อสามารถซื้อสลากได้ในราคาที่ไม่สูงเกินจริง สำหรับกรณีปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคาที่กำหนด ซึ่งเป็นปัญหาที่ยืดเยื้อมาเป็นเวลานาน ดังนั้น กรรมการเห็นควรให้มีความเข้มงวดในเรื่องของการนำกฎหมายมาบังคับใช้อย่างจริงจัง เพื่อส่งผลให้ผู้กระทำผิดเกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมายมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง (นายทศศักดิ์ เล็กอุทัย) จะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของคณะกรรมการฯ ไปพิจารณาดำเนินการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมอบหมายให้นายเชิดชัย ประทุมมา รองผู้อำนวยการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลรวบรวมและนำเสนอต่อคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลต่อไป

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๒๓
วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาคูณภาพ มาตรฐานและสภาพปัญหา รวมทั้งแนวทางในการกำหนดราคาชุดนักเรียน อันอาจกระทบต่อผู้บริโภค
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒. กรมการค้าภายใน ๓. บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๔. บริษัท นันยางมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ๕. บริษัท สหไทยพัฒนภัณฑ์ จำกัด ๖. บริษัท น้อมจิตต์ แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการธิการได้เปิดโอกาสให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว พบว่า ในการควบคุมราคาเครื่องแบบนักเรียน กรมการค้าภายในได้มีการประกาศกำหนดให้เครื่องแบบนักเรียน ซึ่งไม่รวมถึงถุงเท้า รองเท้า เป็นสินค้าควบคุมราคา รวมทั้ง ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการว่า หากมีการปรับขึ้นราคาสินค้าให้แจ้งกรมการค้าภายในก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการขอปรับขึ้นราคา ซึ่งในปัจจุบันจากการตรวจสอบราคาเครื่องแบบนักเรียน พบว่า ยังคงไม่มีการปรับขึ้นราคา เนื่องจาก ตลาดเครื่องแบบนักเรียนเป็นตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการแต่ละรายจึงต้องใช้ความระมัดระวังในการปรับขึ้นราคา ทั้งผู้ประกอบการบางรายได้มีการทำสัญญาซื้อวัตถุดิบไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุอุทกภัย จึงไม่กระทบต่อต้นทุนในการผลิตสินค้า แต่ทั้งนี้จากการปรับขึ้นค่าแรงงานขั้นต่ำและการปรับขึ้นราคาของน้ำมันเชื้อเพลิงทำให้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการผลิตสินค้า จึงมีแนวโน้มว่าอาจมีการขอปรับราคาเครื่องแบบนักเรียนในอนาคตอันใกล้ หากหน่วยงานภาครัฐไม่มีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือและต้นทุนการผลิตยังไม่มี การปรับลดลง ใดๆ ก็ตาม กรมการค้าภายในได้มีการประสานไปยังผู้ประกอบการเพื่อขอความร่วมมือในการตรึงราคาสินค้าเป็นระยะเวลา ๔ เดือนแล้ว ซึ่งจะครบกำหนดในเดือนกรกฎาคม

ส่วนในการควบคุมดูแลคุณภาพ มาตรฐานของเครื่องแบบนักเรียนนั้นพบว่า ปัจจุบันสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้มีการประกาศกำหนดรายละเอียดคุณภาพ มาตรฐาน ของเครื่องแบบนักเรียนไว้ นอกจากนี้การควบคุมดูแลด้านฉลาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการกำหนดให้เครื่องแบบนักเรียนเป็นสินค้าที่ต้องจัดทำฉลาก เนื่องจากเครื่องแบบนักเรียนถือว่าเป็นสินค้าที่มีการผลิตจากโรงงาน หรือเป็นสินค้าที่นำเข้ามาเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าผู้ประกอบการบางรายยังมีการจัดทำฉลากไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กล่าวคือ ไม่มีการระบุข้อแนะนำวิธีการใช้ ไม่มีการระบุหน่วยราคา ไม่มีการระบุชื่อผู้ผลิต ไม่มีการระบุวัน เดือน ปีที่ผลิต เป็นต้น

เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรวางมาตรการในการติดฉลากแสดงรายละเอียดของสินค้า โดยเฉพาะวัน เดือน ปีที่ผลิตสินค้า เพราะผู้ประกอบการบางรายอาจผลิตสินค้าเก็บไว้ก่อน แล้วติดฉลากแสดงวัน เดือน ปีที่ผลิตสินค้า เมื่อจะนำออกจำหน่าย ซึ่งถือว่าเป็นการหลอกลวงและละเมิดสิทธิผู้บริโภค
๒. หน่วยงานภาครัฐ ควรจัดสรรงบประมาณให้กับโรงเรียน เพื่อให้ดำเนินการจัดประมูลในการตัดชุดนักเรียนกันเอง อันเป็นการแก้ไขปัญหาราคาคูตนักเรียนแพง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการตรวจสอบ รวมทั้งรณรงค์ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในการจัดทำฉลากให้ถูกต้องตามกฎหมาย

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่เป็นธรรมของ พันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์

ผลการพิจารณา

ตามที่ในคราวประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๔ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ได้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่เป็นธรรมของ พันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์ ซึ่งที่ประชุมมีมติส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นผู้พิจารณา ดำเนินการไต่สวนและรับข้อพิพาทดังกล่าว นั้น

ต่อมาพันตำรวจโท สมใจ จันทรงษ์ (ผู้ร้องเรียน) ได้มีหนังสือถึงคณะกรรมการเพื่อติดตามขอทราบความคืบหน้าผลการพิจารณาดำเนินการ

ในการนี้ คณะกรรมการจึงได้มีหนังสือถึงสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อขอทราบผลการพิจารณาดำเนินการดังกล่าว และได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากสำนักงาน กสทช. ว่า กรณีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการดำเนินการประชุมหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา หากได้ผลเป็นประการใด สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จะได้แจ้งรายละเอียดให้ทราบในโอกาสต่อไป

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๔
วันพฤหัสบดีที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาการจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเลื่อนการพิจารณาการจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๕ และมอบหมายให้ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการในการประชุมครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

มติที่ประชุม

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเลื่อนการพิจารณาการจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไปในการประชุมวันพฤหัสบดีที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๒๕
วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากรณีผู้บริโภคไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ทางฟรีทีวีได้

ผลการพิจารณา

จากกรณีที่ผู้บริโภคไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ทางฟรีทีวีได้ เนื่องจากการระงับการเผยแพร่จากช่องฟรีทีวีช่อง ๓ ช่อง ๕ และช่อง ๙ ตามข้อตกลงกับบริษัทจีเอ็มเอ็ม แชนท์ จำกัด ผู้ถือลิขสิทธิ์ โดยจำกัดสิทธิ์การถ่ายทอดฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรปไม่ให้เผยแพร่ในทุกระบบทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ชมได้รับชมฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรปบนฟรีทีวีโดยผ่านระบบเสาสัญญาณ หนวดกุ้ง หรือระบบคลื่นสัญญาณแนวราบเท่านั้น ทำให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในระบบเคเบิลและจานดาวเทียมไม่สามารถรับชมได้

ในการนี้ คณะกรรมการธิการพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีดังกล่าวเป็นปัญหาที่อยู่ในความสนใจและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ในอันที่จะพิจารณาศึกษา หรือสอบสวนเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง ปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ซึ่งที่ประชุมรับทราบ ว่าคณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร จะได้มีการพิจารณาสอบสวนเรื่องดังกล่าว ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ที่ประชุมคณะกรรมการจึงมีมติให้มีหนังสือถึงประธานคณะกรรมการการสื่อสารโทรคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมประชุมร่วมกับคณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร ในวันและเวลาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ เพื่อร่วมรับฟังข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวในอันที่จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการธิการพิจารณาแล้วมีมติให้มีหนังสือถึงประธานคณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมประชุมร่วมกับคณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ต่างประเทศ
<u>ผลการพิจารณา</u>	ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ณ ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เนื่องจากเห็นว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีการส่งเสริม และพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยทันต่อ เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นประเทศที่มีองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีบทบาทในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มแข็งเป็น จำนวนมาก
<u>มติที่ประชุม</u>	ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ณ ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๖
วันพฤหัสบดีที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณากรณีผู้บริโภคไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ทางฟรีทีวีได้
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวรวัจน์ เอื้ออภิญญกุล) ๒. คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๔. สมาคมเคเบิลทีวีแห่งประเทศไทย ๕. สมาคมโทรทัศน์ดาวเทียม (ประเทศไทย) ๖. บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด ๗. บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ๘. บริษัท ไอพีเอ็ม จำกัด ๙. บริษัท พีเอสไอ โฮลดิ้ง จำกัด
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว พบว่า การถ่ายทอดสดฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ นั้น สหพันธ์ฟุตบอลยุโรป (UEFA) ได้ให้ลิขสิทธิ์แก่บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ในการแพร่ภาพภายในประเทศไทยเพียงรายเดียว โดยในการอนุญาตให้ผู้ประกอบการรายอื่นถ่ายทอดสดได้นั้น บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) จะต้องแจ้งความจำนงของผู้ประกอบการรายนั้นไปยังสหพันธ์ฟุตบอลยุโรป (UEFA) เพื่อพิจารณาว่าจะอนุญาตให้ถ่ายทอดสดได้หรือไม่ บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถอนุญาตได้เอง อีกทั้ง ผู้ประกอบการที่ต้องการสัญญาณในการถ่ายทอดสดจะต้องมีระบบป้องกันการเผยแพร่สัญญาณออกสู่ต่างประเทศในระดับสูง โดยใช้ระบบเข้ารหัสสัญญาณที่สามารถทำให้สหพันธ์ฟุตบอลยุโรป (UEFA) มั่นใจได้ นอกจากนี้ สหพันธ์ฟุตบอลยุโรป (UEFA) ได้อนุญาตให้สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ (Free TV) ช่อง ๓ ช่อง ๕ และช่อง ๙ แพร่ภาพการถ่ายทอดสดฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ได้ แต่ไม่รวมถึงช่องทางสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ (Free TV) ที่สามารถส่งสัญญาณออกไปสู่ต่างประเทศได้ (C BAND) ส่วนเคเบิลทีวี ทีวีดาวเทียม หรือการรับสัญญาณในระบบกล่องนั้น จะมีเพียงผู้บริโภคที่ใช้กล่อง GMMZ หรือดาวเทียมของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ

ร่วมกับบริษัทจีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ที่จะสามารถแพร่ภาพ การถ่ายทอดสดได้ โดยถือว่าการแพร่ภาพในนามของบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) เพียงแต่ต้องใช้ช่องพิเศษในการแพร่ภาพเท่านั้น ส่วนการแพร่ภาพการถ่ายทอดสดฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ของ บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) นั้น ไม่สามารถกระทำได้ เพราะสหพันธ์ ฟุตบอลยุโรป (UEFA) ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่า ลักษณะการให้บริการในการส่ง สัญญาณโทรทัศน์ของบริษัทดังกล่าว ไม่มีลักษณะเป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อ สาธารณะ (Free TV) ที่สหพันธ์ฟุตบอลยุโรป (UEFA) จะอนุญาตให้แพร่ภาพ ได้ แต่เป็นการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกโดยเสียค่าบริการเพื่อ รับชม (PAY CHANNEL) ส่วนดาวเทียม PSI และ IPM นั้น ต้องให้สหพันธ์ ฟุตบอลยุโรป (UEFA) เป็นผู้พิจารณาว่าจะอนุญาตให้แพร่ภาพการ ถ่ายทอดสดได้หรือไม่ เพราะผู้ให้บริการดาวเทียมทั้ง ๒ บริษัท ยืนยันว่า ลักษณะการให้บริการของบริษัท ไม่มีลักษณะเป็นการให้บริการโทรทัศน์แบบ บอกรับสมาชิกที่ต้องเสียค่าบริการในการรับชม อีกทั้งมีระบบป้องกันการ เผยแพร่สัญญาณด้วยการเข้ารหัสขั้นสูงสุดด้วย

อย่างไรก็ดี เมื่อผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (Cable TV) ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดฟุตบอลชิงแชมป์ แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ได้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง และกิจการ โทรทัศน์ จึงดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคด้วยการสั่งให้บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติตามสัญญาที่โฆษณาไว้ว่าจะถ่ายทอดสดฟุตบอลจนครบทุกคู่ แต่เมื่อบริษัทฯ ไม่สามารถกระทำตามโฆษณาได้ จึงมีมติใช้มาตรการทาง ปกครอง โดยอาศัยอำนาจพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ด้วยการสั่งปรับบริษัทฯ เป็นเงิน ๒๐,๐๐๐ บาทต่อวัน ตั้งแต่วันที่ ไม่สามารถแพร่ภาพการถ่ายทอดสดได้

เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูลข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้มี ข้อเสนอแนะให้บริษัทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาหาแนวทางเพื่อหาข้อยุติ ปัญหาดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่สมควรได้รับชมการ ถ่ายทอดสดฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ไม่ว่าจะใช้บริการของ บริษัทใดก็ตาม เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแก้ไขปัญหานอกจากนี้ นายวรวัจน์ เอื้ออภิญญกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะเป็นประธาน กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งเชิญผู้บริหารหรือผู้แทนจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องด้วยวาจาในที่ประชุมคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมเพื่อหาข้อยุติ ปัญหาดังกล่าวในวันศุกร์ที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๕ ณ ทำเนียบรัฐบาล เวลา ๑๓.๐๐ นาฬิกา ต่อไป

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๒๗
วันพฤหัสบดีที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการจัดสัมมนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมเห็นว่า จากการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ประชาชนกับการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค” ณ พื้นที่ต่างๆ ของคณะกรรมการธิการคุ้มครองผู้บริโภคในครั้งที่ผ่านมานั้น ได้รับการตอบรับที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในฐานะผู้บริโภค ซึ่งการสัมมนาดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงสิทธิของตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสัมมนาของคณะกรรมการธิการมีความต่อเนื่องและเสริมสร้างให้ผู้บริโภคมีความเข้มแข็งมีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนสามารถจัดตั้งเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภายในชุมชนเพื่อร่วมกันหาแนวทางไม่ให้เกิดการเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ จึงเห็นควรให้มีการจัดสัมมนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดต่างๆ

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสู่ชุมชน” ณ จังหวัดต่างๆ ดังนี้

๑. วันอาทิตย์ที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อม อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง
๒. วันเสาร์ที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ หอประชุมอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น
๓. วันอาทิตย์ที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ หอประชุมโรงเรียนเทศบาลบ้านหนองใหญ่ อำเภอมะนัง จังหวัดขอนแก่น
๔. วันศุกร์ที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ หอประชุมโรงเรียนจ่านกร้อง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๕. วันเสาร์ที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ หอประชุมโรงเรียนคำแสนวิทยาสรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

การประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ครั้งที่ ๒๘
วันพฤหัสบดีที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาติดตามการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติต่อกรณีการแก้ไข ปัญหาเรื่องจอดำจากการถ่ายทอดสดที่มีลิขสิทธิ์
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ๒) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลการพิจารณา	กรณีปัญหาเรื่องจอดำจากการถ่ายทอดสดรายการที่มีลิขสิทธิ์นั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ชี้แจงให้คณะกรรมการพิจารณาว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยมีการออกประกาศ เรื่องหลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เป็นต้นไป โดยประกาศฉบับดังกล่าวมีเนื้อหาที่สำคัญ คือ กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป หรือฟรีทีวี ต้องให้บริการโดยทั่วถึงโดยมีเนื้อหาเดียวกัน กรณีผู้ให้บริการแบบบอกรับสมาชิก หรือเคเบิลทีวี มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกได้รับบริการฟรีทีวีโดยตรงอย่างต่อเนื่องและไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือตัดแปลงผังรายการ หรือเนื้อหาของรายการด้วย เมื่อคณะกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้ ๑. ในอนาคตควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากรณีจอดำในการถ่ายทอดรายการที่มีลิขสิทธิ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภค และให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการธุรกิจด้วย นอกจากนี้ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการจัดประเภทของการถ่ายทอดรายการที่มีลิขสิทธิ์ ๒. ควรมีการดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะและคุณสมบัติของกล่องรับสัญญาณแต่ละประเภท อีกทั้ง ควรมี

หลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาก่อสร้างสัญญาให้มีความยุติธรรม ตลอดจนควรกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือหรือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภค กรณีไม่สามารถติดตามการเผยแพร่รายการที่มีลิขสิทธิ์ผ่านทางฟรีทีวี รวมทั้งพิจารณาการโฆษณาแฝงของรายการโทรทัศน์ที่มีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อประชาชนด้วย

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาการจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ด้วยที่ประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค จะได้มีการพิจารณาจัดทำแนวทางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา จึงขอให้ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการเป็นผู้นำเสนอให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการ

ในการนี้ นายณรงค์ บุญสงวน ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ และนายอาวุธ พลอยส่องแสง ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ (กิตติมศักดิ์) ได้รายงาน ต่อคณะกรรมการ เกี่ยวกับความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย นโยบายรัฐบาล ปี ๒๕๕๔ กับการคุ้มครองผู้บริโภค การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ บทบาทและกลไกการดำเนินงานของกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค การวิเคราะห์สถานะและระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เป้าหมายของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ปี ๒๕๕๕ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ตลอดจนแผนงานหลักประจำปี โครงสร้างการดำเนินงานของกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเห็นว่า คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นองค์กฤษฎีกาที่มุ่งเน้นในการร่วมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประกอบด้วย ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ประชาสังคม และภาครัฐ โดยการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติอย่างยั่งยืน มีพันธกิจที่สำคัญหลักๆ ได้แก่

๑. ศึกษาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่และนโยบาย
๒. ผลักดันและสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ให้บริการ ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ ผลักดันให้เกิดองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญฯ และร่วมสร้างเครือข่ายองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่มี

ความรู้ทั้งด้านวิชาการในการให้คำปรึกษากับผู้บริโภครัฐ ผู้ประกอบธุรกิจ และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม

๓. ร่วมกับองค์กรฝ่ายบริหารในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนการสร้างแรงกระตุ้นให้ประชาชน รู้ เข้าใจ และใช้สิทธิในการแสวงหาความเป็นธรรมด้านการบริโภคผ่านกระบวนการการสื่อสารเข้าไปสู่ครัวเรือนของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
๔. พัฒนา สนับสนุน การยกย่อง แก่ไข แรงรัด การออกกฎหมาย กฎระเบียบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมเพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์
๕. ติดตามความก้าวหน้า จุดเด่น จุดด้อย ความสำเร็จ ของกระบวนการการพัฒนาในประเทศต่างๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำงานสำหรับ คณะกรรมการ และสภาผู้แทนราษฎร

นอกจากนี้ ยังเห็นว่าควรจัดตั้งคณะอนุกรรมการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. คณะอนุกรรมการที่ดำเนินการในเชิงรับเพื่อรองรับการร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยเลือกเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสังคมในภาพกว้าง มวลชน หรือความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม
๒. คณะอนุกรรมการที่ดำเนินการในเชิงรุกเพื่อร่วมกับฝ่ายบริหารและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคผลักดันการสร้างความเข้มแข็งให้ ประชาชน สร้างและขยายแนวปฏิบัติเรื่องจรรยาบรรณในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ การผลักดันและออกแบบให้องค์กรอิสระทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกด้วย

ทั้งนี้ เมื่อคณะกรรมการได้มีการรับฟังการรายงานจากที่ปรึกษา คณะกรรมการแล้ว เห็นชอบให้มีการดำเนินงานตามที่นำเสนอ โดยจะได้หารือกับคณะกรรมการเพื่อตั้งคณะอนุกรรมการต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีสัญญาซื้อขายทรัพย์สินของการเคหะแห่งชาติไม่เป็นธรรม

ผลการพิจารณา

ด้วยคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีสัญญาซื้อขายทรัพย์สินของการเคหะแห่งชาติไม่เป็นธรรม

ทั้งนี้ คณะกรรมการการได้มีหนังสือถึงการเคหะแห่งชาติ เพื่อสอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง ในเบื้องต้น ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากการเคหะแห่งชาติว่า การเคหะแห่งชาติในฐานะเจ้าของทรัพย์สินได้ติดต่อให้ผู้ซื้อมาชำระหนี้ที่ค้างชำระกับการเคหะแห่งชาติที่ค้างชำระอยู่ประมาณ ๑๐๓ วัน แต่ไม่ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง การเคหะแห่งชาติจึงทำการซื้อทรัพย์สินคืนจากธนาคารโดยติดต่อให้ผู้ร้องเรียนมาทำการซื้อคืนแล้ว โดยการเคหะแห่งชาติพบว่า ผู้ร้องได้นำทรัพย์สินดังกล่าวยกให้ผู้อื่นอยู่อาศัยแทนเป็นการผิดเงื่อนไขของสัญญา

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบความเป็นธรรมของสัญญาของการเคหะแห่งชาติต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน

ผลการพิจารณา

ด้วยคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการของสถาบันการเงิน

ตามที่คณะกรรมการการได้มีหนังสือถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นแล้ว ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ว่าธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวแล้วพบว่า ผู้ร้องได้สมัครใช้บริการแจ้งเตือนในกรณีที่มีการทำธุรกรรมเกี่ยวกับบัญชีธนาคารเกิน ๔๐๐ บาท เช่น การฝาก ถอน หรือ โอนเงินผ่านบัญชีของผู้ร้องเรียน แต่กรณีดังกล่าวเป็นการชำระค่าใช้จ่ายโดยบัตรเครดิต จึงไม่มีการแจ้งเตือนให้ผู้ร้องเรียนทราบ นอกจากนี้ ธนาคารยังทราบอีกว่า ผู้ที่ใช้จ่ายบัตรของผู้ร้องเรียนนั้นเป็นบุคคลใกล้ชิดกับผู้ร้องเรียนเอง เพราะทราบรหัสบัตรของผู้ร้องเรียนเอง โดยธนาคารได้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว โดยผู้ที่ใช้บัตรยืมที่จะขอใช้คืนให้กับผู้ร้องเรียนแล้วด้วย

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการของคณะกรรมการการให้ผู้ร้องเรียนรับทราบต่อไป

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๒๙
วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีธนาคารผู้ให้สินเชื่อรถยนต์เรียกเก็บค่าโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์และพิจารณาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์โดยไม่เป็นธรรม
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๓) กรมการขนส่งทางบก ๔) ธนาคารแห่งประเทศไทย ๕) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ๖) บริษัท ตรีเพชรวชิษฐาสินค้า จำกัด ๗) บริษัท นิสสัน ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ๘) บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ๙) บริษัท ฮอนด้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ๑๐) ผู้ร้องเรียน
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้ให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยผู้ร้องเรียนชี้แจงว่า ได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งได้ชำระค่าเช่าซื้อครบตามสัญญาแล้ว จึงได้แจ้งกับบริษัทผู้ให้เช่าซื้อว่าจะขอโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์คันดังกล่าวด้วยตนเอง ซึ่งบริษัทแจ้งว่า ผู้เช่าซื้อจะต้องจ่ายเงินค่าจัดเตรียมเอกสารในการโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์เป็นจำนวนเงิน ๖๐๐ บาท ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเงื่อนไขดังกล่าวไม่เป็นธรรม เป็นการเอาเปรียบผู้เช่าซื้อเกินสมควร จากนั้น ผู้แทนธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ชี้แจงว่า ธนาคารได้มีการเก็บค่าจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อแจ้งโอนกรรมสิทธิ์ด้วยตนเอง เป็นเงินจำนวน ๖๐๐ บาท ตามประกาศของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ ปธธ. ๑๕๐/๒๕๕๔ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ธนาคารเรียกเก็บสำหรับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ โดยยืนยันว่าธนาคารไม่มีวัตถุประสงค์ในการเก็บค่าธรรมเนียมเพื่อแสวงหาผลกำไรจากผู้เช่าซื้อรถยนต์แต่อย่างใด

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ชี้แจงว่า หลักเกณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการจากผู้เช่าซื้อรถยนต์ได้นั้น เป็นค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ซึ่งจะต้องเป็นค่าใช้จ่ายที่ธนาคารพาณิชย์จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ หรือบุคคลภายนอก หรือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผิวนัดชำระหนี้ของลูกค้า ทั้งนี้ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. ๘๐/๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์

ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่า หลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากผู้เช่าซื้อรถยนต์นั้น ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่จะต้องกำหนดไว้ในสัญญา และปิดประกาศค่าธรรมเนียมและค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้วย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากข้อกำหนดแนบท้ายสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ที่มีความซับซ้อน เข้าใจยาก และมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ผู้บริโภคไม่เข้าใจสาระสำคัญของข้อกำหนดแนบท้ายสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ได้

เมื่อคณะกรรมการฯ รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

๑. ข้อกำหนดสัญญาแนบท้ายสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ไม่ควรใช้ข้อความที่มีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือมีรายละเอียดมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคไม่เข้าใจในสาระสำคัญของข้อกำหนดแนบท้ายสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา
๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงสัญญาเช่าซื้อให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบการเช่าซื้อรถยนต์ได้ใช้แบบสัญญาเช่าซื้อที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดไว้
๓. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

๔. กรมการขนส่งทางบกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหามาตรการในการตรวจสอบการสวมทะเบียนรถยนต์ หรือสวมชากรยนต์ ให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยนำมาตราการตรวจสอบข้อมูลรถยนต์ในต่างประเทศเป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาการตรวจสอบข้อมูลรถยนต์ในประเทศไทย

มติที่ประชุม

๑. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปรับปรุงสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ โดยอาจกำหนดรูปแบบสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจสาระสำคัญของรายละเอียดในสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ แล้วรายงานผลการพิจารณาในเรื่องดังกล่าวกลับมายังคณะกรรมการสิทธิการภายในเดือนธันวาคม เพื่อติดตามความคืบหน้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป
๒. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกันพิจารณาหลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้บริโภคให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค แล้วรายงานผลการพิจารณาในเรื่องดังกล่าวกลับมายังคณะกรรมการสิทธิการภายในเดือนธันวาคม เพื่อติดตามความคืบหน้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาการตั้งคณะกรรมการสิทธิการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้พิจารณาตั้งคณะกรรมการสิทธิการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. คณะกรรมการสิทธิการที่ดำเนินการในเชิงรับเพื่อรองรับการร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยเลือกเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสังคมในภาพกว้าง มวลชน หรือความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม
 ๒. คณะกรรมการสิทธิการที่ดำเนินการในเชิงรุกเพื่อร่วมกับฝ่ายบริหารและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคผลักดันการสร้าง ความเข้มแข็งให้ประชาชน สร้างและขยายแนวปฏิบัติเรื่องจรรยาบรรณ
- ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการสิทธิการเห็นว่า เพื่อให้เกิดความรอบคอบและได้ประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานของคณะกรรมการสิทธิการ จึงสมควรที่จะได้มีการพิจารณาการตั้งคณะกรรมการสิทธิการในคราวประชุมครั้งต่อไป

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๓๐
วันพฤหัสบดีที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาดังคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาดังคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานและภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตลอดจนพิจารณาติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งพิจารณาศึกษาและพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป โดยที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะอนุกรรมการ จำนวน ๒ คณะ ดังนี้

๑) คณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มอบหมายให้ นายสุชาย ศรีสุรพล เป็นประธานคณะอนุกรรมการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค เรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย
- (๒) พิจารณาศึกษา หรือสอบสวนเรื่องใดที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยรวม
- (๓) พิจารณาศึกษา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค
- (๔) พิจารณารวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องร้องเรียน เรื่องที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
- (๕) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย

๒) คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมอบหมายให้ นายพ้อง ชีวานันท์ เป็นประธานคณะอนุกรรมการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) พิจารณาประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน รวมถึงสร้างและขยายเครือข่ายให้กับผู้บริโภค

- (๒) พิจารณาแนวทางการเสริมสร้างให้ผู้ประกอบธุรกิจโดยยึดหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจเอาเปรียบผู้บริโภค
- (๓) พิจารณาศึกษา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค เสนอต่อคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- (๔) พิจารณารวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เสนอต่อคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๕) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการมอบหมาย

มติที่ประชุม

ที่ประชุมได้พิจารณาตั้งคณะอนุกรรมการและได้มอบหมายให้กรรมการเป็นประธานคณะอนุกรรมการ จำนวน ๒ คณะ ดังนี้

- ๑) คณะอนุกรรมการ ติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มอบหมายให้ นายสุชาย ศรีสุรพล เป็นประธานคณะอนุกรรมการ
- ๒) คณะอนุกรรมการ ศึกษาและพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมอบหมายให้ นายพ้อง ชีวานันท์ เป็นประธานคณะอนุกรรมการ

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสถานบริการออกก่าลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภคและแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกก่าลังกาย

การดำเนินการ

ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) กรมอนามัย
- ๓) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ๔) บริษัท ทูรู ฟิตเนส จำกัด
- ๕) บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน)
- ๖) บริษัท ฟิตเนสเฟิร์ทส จำกัด

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีการสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริง ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสถานบริการออกกําลังกาย (ฟิตเนส) ซึ่งพบว่าปัจจุบันแม้จะมีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา กำหนดให้การประกอบธุรกิจสถานบริการออกกําลังกายเป็นธุรกิจที่ต้องควบคุมสัญญา แล้วก็ตาม แต่ก็ยังคงพบปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่สำหรับให้บริการออกกําลังกาย มาตรฐานของอุปกรณ์ในการให้บริการ ปัญหาด้านความปลอดภัยด้านสุขภาวะอนามัย รวมทั้งปัญหาด้านความปลอดภัยกรณีเกิดอุบัติเหตุ อุทกเหตุนั้น เป็นต้น

เมื่อคณะกรรมการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ได้มีการเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรขอความร่วมมือกับสถานบริการออกกําลังกายทุกแห่งในการขอตัวอย่างสัญญามาตรฐานตรวจสอบว่าแต่ละสถานบริการออกกําลังกายดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาหรือไม่
๒. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จากสถานบริการออกกําลังกายควรได้มีการศึกษาหลักเกณฑ์ และแนวทางในการควบคุมมาตรฐานสถานบริการออกกําลังกายไม่ว่าจะเป็นในส่วน of มาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานการให้บริการของต่างประเทศ

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมอนามัย หรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ร่วมกันเป็นเจ้าภาพจัดประชุมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสถานบริการออกกําลังกาย (ฟิตเนส) โดยเชิญผู้ประกอบการรวมถึงผู้ใช้บริการเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือถึงการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานของอาคารสถานที่อันเป็นที่ให้บริการ มาตรฐานอุปกรณ์ มาตรฐานด้านการให้บริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยในสุขภาวะอนามัย และมาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ อุทกเหตุนั้น เป็นต้น

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๓๑
วันพฤหัสบดีที่ ๖ กันยายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาสืบเนื่องกรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการออกกําลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภค และแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกกําลังกาย
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) ๓) ผู้ร้องเรียน
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการได้ให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว พบว่า การที่บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญา รวมทั้งปิดให้บริการในบางสาขาโดยไม่มีการแจ้งสมาชิกก่อนล่วงหน้า ตลอดจนลูกค้าบางรายที่ทำสัญญาแบบรายปีไม่สามารถบอกเลิกสัญญาได้นั้น ส่งผลกระทบกับสมาชิกของบริษัทฯ ในฐานะผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถใช้บริการในสาขาที่ปิดกิจการได้ โดยปัจจุบันบริษัทฯ ได้ยื่นคำร้องขอเพื่อฟื้นฟูกิจการต่อศาลล้มละลายกลาง เพราะยังคงมีความประสงค์ที่จะดำเนินการให้บริการสถานบริการออกกําลังกายต่อไป แต่ขณะนี้ อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางและมาตรการในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคไม่ว่าบริษัทฯ จะได้รับการฟื้นฟูกิจการหรือไม่ และหากบริษัทฯ ได้รับคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการ บริษัทฯ ควรปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภค
มติประชุม	ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติ ดังนี้ ๑. มอบหมายให้บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) รวบรวมรูปแบบของสัญญาประเภทต่างๆ ที่ได้ทำกับสมาชิกส่งมายังคณะกรรมการ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาตรวจสอบเงื่อนไขในสัญญาว่ามีความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่ ๒. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเฝ้าติดตามสถานการณ์การยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของบริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว

เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) อย่างใกล้ชิด เพื่อหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนและเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการออกกำลังกาย ทั้งนี้ ไม่ว่าศาลจะมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการหรือไม่ก็ตาม

พิจารณาเรื่อง

พิจารณาแต่งตั้งอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการ

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการได้มีมติรับรองบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน ๑๐ คน ดังมีรายนามต่อไปนี้

- | | | |
|----------------------|--------------|-------------------------|
| ๑. นายสุชาย | ศรีสุรพล | เป็นประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายวิชัย | สามิตร | เป็นอนุกรรมการ |
| ๓. นายพุทธิพงษ์ | บุญกันต์ | เป็นอนุกรรมการ |
| ๔. นายจักริน | พัฒน์ดำรงจิต | เป็นอนุกรรมการ |
| ๕. นายอรรถกร | ศิริลัทธยากร | เป็นอนุกรรมการ |
| ๖. นายสมโภช | สายเทพ | เป็นอนุกรรมการ |
| ๗. นายวีรวัฒน์ | ยมจินดา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๘. พลตำรวจตรี นิพนธ์ | เจริญผล | เป็นอนุกรรมการ |
| ๙. นายนพภูล | เมฆเมฆา | เป็นอนุกรรมการ |
| ๑๐. นางสาวประไพ | ศรีดามา | เป็นอนุกรรมการ |

มติที่ประชุม

คณะกรรมการได้มีมติรับรองบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

สภาพปัญหาการผลิตสินค้าประเภทเครื่องสำอางในปัจจุบัน ไม่มีคุณภาพมาตรฐาน ก่อปรกับการประกอบธุรกิจขายเครื่องสำอางด้วยวิธีการขายตรงและตลาดแบบตรง อาจมีการโฆษณาขายสินค้าด้วยการโฆษณาเกินจริง เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง คณะกรรมการจึงมีมติเดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อรับทราบถึงกระบวนการผลิตเครื่องสำอางและการดำเนินธุรกิจขายสินค้าด้วยวิธีการขายตรงและตลาดแบบตรง ณ โรงงานผลิตของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๕ เพื่อนำผลการศึกษาดูงานดังกล่าวมาพิจารณาเป็นแนวทางให้กับคณะอนุกรรมการในการดำเนินการต่อไป

มติที่ประชุม

คณะกรรมการจึงมีมติเดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อรับทราบถึงกระบวนการผลิตเครื่องสำอางและการดำเนินธุรกิจขายสินค้าด้วยวิธีการขายตรงและตลาดแบบตรง ณ โรงงานผลิตของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในวันพุธที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๓๒
วันพฤหัสบดีที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบ ดีแทคขัดข้อง
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) กรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ๓) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ๔) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
ผลการพิจารณา	ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีการสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า เหตุการณ์บริการขัดข้องเกิดขึ้นเมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ โดยเกิดจากความขัดข้องของอุปกรณ์ MPLS Signaling Server ซึ่งเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่เทคนิคของบริษัทที่รับจ้างติดตั้งอุปกรณ์เข้า ไปดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบ ประมาณ ๑.๖ ล้านหมายเลขจากจำนวนการใช้บริการโดยเฉลี่ยในวันดังกล่าว ประมาณ ๔.๘ ล้านหมายเลข บริษัทฯ จึงมีมาตรการในการเยียวยาให้แก่ ผู้บริโภค โดยลูกค้ารายเดือนรับสิทธิโทรฟรีทุกเครือข่าย ๑๐๐ นาที นาน ๓๐ วัน ส่วนลูกค้าระบบเติมเงิน โทรฟรี ๘๐ นาที ภายในเครือข่าย แต่ทั้งนี้ ผู้บริโภค ต้องขอรับสิทธิดังกล่าวภายในวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๕ นอกจากนี้ จากเหตุการณ์ดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงได้มีการออก ประกาศเรื่อง เกณฑ์การพิจารณากำหนดค่าปรับทางปกครองกรณีผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขปรับปรุงโครงข่าย โทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมที่ตนนำมาใช้ในการ ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน ทางเทคนิคตามที่กำหนด โดยกำหนดค่าปรับทางปกครองให้ปรับเป็นเงิน ๑๐ ล้านบาท ในกรณีที่มีความเสียหายน้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑๐ ล้านบาท และใน

กรณีที่มีความเสียหายมากกว่า ๑๐ ล้านบาท จะกำหนดให้ปรับตามผลลัพธ์ที่คำนวณได้ตามจริง และหากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใดกระทำการฝ่าฝืนเป็นครั้งที่สองในรอบปี ค่าปรับจะคูณด้วย ๑.๒๕ และหากเกินสามครั้ง ค่าปรับจะคูณด้วย ๑.๕ ซึ่งกรณีดังกล่าวทางสำนักงานฯ ได้ดำเนินการปรับบริษัทฯ เป็นเงิน ๑๐ ล้านบาท ทั้งนี้ ในส่วนของความเหมาะสมของมาตรการที่บริษัทฯ เที่ยวยำให้แก่ผู้บริโภคนั้น ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาของสำนักงานฯ ซึ่งสำนักงานฯ จะได้มีการพิจารณาประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการเฝ้าระวังให้แก่ผู้บริโภคกรณีเกิดปัญหาการขัดข้องของระบบโทรศัพท์เพื่อเป็นบรรทัดฐานและใช้บังคับแก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย

เมื่อคณะกรรมการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. การกำหนดมาตรการเฝ้าระวังผู้ที่ได้รับผลกระทบใดๆ นั้น ควรคำนึงถึงความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการรับสิทธินั้น อีกทั้ง ควรมีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบอย่างทั่วถึง
๒. หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกัน และดำเนินงานในเชิงรุก เพื่อให้เกิดความโปร่งใสแก่ผู้บริโภค และเพื่อเป็นการป้องกันมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค

มติที่ประชุม

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติจะเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน ของระบบโครงข่ายและอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งตรวจสอบสาเหตุของความบกพร่องของระบบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค

พิจารณาเรื่อง

พิจารณากำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการพิจารณา

ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดภูเก็ต ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ - วันเสาร์ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๕ เพื่อเยี่ยมชมสภาพทั่วไปและรับทราบปัญหาการให้บริการนักท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค

มติที่ประชุม

ที่ประชุมมีมติกำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ จังหวัดภูเก็ต ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ - วันเสาร์ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๕

การประชุมคณะกรรมการธิการ
ครั้งที่ ๓๓
วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๕

พิจารณาเรื่อง	พิจารณาเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ผู้บริหารโครงการเดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ ทำให้ผู้เช่าพื้นที่ในโครงการได้รับความเดือดร้อน
การดำเนินการ	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ๓) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิง มอลล์ จำกัด ๔) ตัวแทนผู้ร้องเรียน
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการธิการได้ให้ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยตัวแทนผู้ร้องเรียนชี้แจงว่า โครงการ เดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ซึ่งบริหารงานโดยบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ได้ดำเนินการออกประกาศเชิญชวนโดยการโฆษณาว่าจะมีการจัดกิจกรรมทางการขายต่อเนื่องทุกเดือนอันเป็นการเรียกลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้าในโครงการ แต่โครงการดังกล่าวกลับหยุดดำเนินการจัดกิจกรรมทางการขาย ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาซื้อของในโครงการจำนวนน้อยโดยไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้กับผู้เช่าพื้นที่ จากนั้น บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิง มอลล์ จำกัด ชี้แจงว่า ได้มีการทำบันทึกข้อตกลง (MOU) โดยให้บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด เช่าพื้นที่ชั้น ๑ ของอาคารเพื่อเปิดโครงการเดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ซึ่งบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารโครงการด้วยตนเอง เนื่องจากบริษัทฯ ได้ส่งมอบพื้นที่ให้บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ครอบครองแล้ว ทั้งนี้ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชี้แจงว่า เรื่องดังกล่าวได้มีตัวแทนผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานฯ มาก่อนแล้ว โดยจะมีการนัดพิจารณาใกล้เกลี่ยเรื่องดังกล่าวในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ นี้ เมื่อคณะกรรมการธิการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ก่อนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะได้มีการไต่ถามข้อพิพาทในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ นั้น ควรให้บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด และผู้ร้องเรียน ได้เจรจาประนีประนอมกันเพื่อหาข้อยุติในเรื่องดังกล่าว
๒. ให้บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด กับผู้ร้องเรียนร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องการเช่าพื้นที่ รวมทั้ง บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด ควรที่จะต้องร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาด้วย
๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเข้าไปควบคุมดูแลผู้ร้องเรียนโดยในส่วนผู้ร้องเรียนที่ต้องการประกอบกิจการต่อไป ให้ดำเนินการช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น แต่ในส่วนของผู้ร้องเรียนที่ต้องการยกเลิกสัญญาเช่าพื้นที่ควรมีการตรวจสอบจำนวนผู้ร้องเรียนและมีมาตรการในการเยียวยาความเดือดร้อนกับผู้ร้องเรียนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
๔. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้ร้องเรียนในกรณีพบว่า บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ไม่ปฏิบัติตามที่โฆษณาหรือตามเงื่อนไขในสัญญา

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติต่างๆ ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาตรวจสอบบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการใช้พื้นที่ระหว่างบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด กับ บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ว่ามีผลผูกพันทางกฎหมายต่อกันและสามารถใช้อ้างเพื่อเป็นหลักฐานในการทำสัญญากับผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ รวมทั้งให้เข้าไปควบคุมดูแลมาตรการในการเยียวยา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือต่างๆ ในความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียนให้เกิดความเป็นธรรมแล้วรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว รวมทั้งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ กลับมายังคณะกรรมการพิจารณาเพื่อติดตามความคืบหน้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป
๒. เนื่องจาก ในการส่งหนังสือหรือคำสั่งเรียกกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่สามารถดำเนินการได้โดยวิธีการส่งทางโทรสาร ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการเชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงในการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ที่ประชุมจึงมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินการส่งหนังสือหรือคำสั่งเรียกโดยวิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยอำนาจตาม

พระราชบัญญัติคำสั่งเรียกของคณะกรรมการธิการของสภาผู้แทนราษฎรและ
วุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๙ (๔) เฉพาะในกรณีของบริษัท เซ็นทรัล คอน
เทนท์ จำกัด

การประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่ ๓๔
วันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๕

<u>พิจารณาเรื่อง</u>	พิจารณาสืบเนื่องเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณีบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ผู้บริหารโครงการเดอะวอล์ค มาร์เก็ต ราชพฤกษ์ ไม่ดำเนินการตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ ทำให้ผู้เช่าพื้นที่ในโครงการได้รับความเดือดร้อน
<u>การดำเนินการ</u>	ที่ประชุมได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ดังนี้ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ๓) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด ๔) ตัวแทนผู้ร้องเรียน
<u>ผลการพิจารณา</u>	ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รายงานให้คณะกรรมการทราบ ว่า บันทึกข้อตกลง (MOU) ที่ทำขึ้นระหว่างบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด กับบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด เกี่ยวกับการใช้พื้นที่นั้น เป็นสัญญาชนิดหนึ่งมีผลผูกพันกันตามกฎหมาย มีผลให้คู่สัญญาต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในบันทึกข้อตกลง (MOU) ดังกล่าว สามารถใช้บังคับได้ระหว่างคู่สัญญาหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา นอกจากนี้ ในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ นี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้นัดคู่กรณีมาเจรจาหรือประณามยอมความกันในเรื่องดังกล่าวต่อไป ผู้แทนบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด กล่าวว่า บริษัทในฐานะผู้บริหารโครงการ เดอะวอล์ค มาร์เก็ต ได้ดำเนินการปรับโครงการมาระยะหนึ่งโดยได้จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการซึ่งเช่าพื้นที่แต่เนื่องจากปลายปีที่ผ่านมาจนถึงต้นปี ๒๕๕๕ ทางโครงการได้รับผลกระทบจากภาวะน้ำท่วมเป็นเหตุให้การดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการขายบางรายการต้องล่าช้าออกไป อีกทั้งลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนน้อย ซึ่งเรื่องดังกล่าว บริษัทได้รับการร้องเรียนจากผู้ประกอบการมาโดยตลอดและได้พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการเก็บค่าเช่าจากผู้เช่าเพียง ๑๕ เปอร์เซ็นต์ และยินดีที่จะคืนเงินประกันตกแต่งร้านค้าให้กับ

ผู้ประกอบการที่ไม่ได้ทำผิดเงื่อนไขหรือไม่ได้ทำความเสียหายให้กับพื้นที่เช่า นอกจากนี้ ทางบริษัทยังยินดีและพร้อมที่จะเจรจาเพื่อสร้างความเข้าใจกับกลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดอีกด้วย

เมื่อคณะกรรมการรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริง จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ได้มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด ควรคืนเงินประกันตกแต่งร้านให้แก่ผู้เช่าพื้นที่ที่ดำเนินการถูกต้องตามแบบที่กำหนด เนื่องจากในสัญญาเช่า นั้นได้ระบุไว้ว่าบริษัทฯ ต้องคืนเงินประกันตกแต่งภายใน ๔๕ วัน หลังจากส่งมอบพื้นที่และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว อีกทั้ง เงินประกันดังกล่าวเป็นคณละครึ่งส่วนกับเงินประกัน ๔ เดือน และเงินค่าเช่าพื้นที่ล่วงหน้า ๑ เดือน หากบริษัทฯ จะหักเงินประกันตกแต่งเป็นค่าชำระพื้นที่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เช่าพื้นที่ด้วย และสัญญาต้องระบุชัดเจนว่าสามารถหักเป็นค่าชำระพื้นที่ได้ และในส่วนของผู้เช่าพื้นที่รายใดที่ตกแต่งผิดแบบก็ให้บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้เป็นมาตรการช่วยเหลือผู้เช่าพื้นที่ต่อไป
๒. การใกล้เคียงข้อพิพาทที่จะเกิดขึ้นในวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ นั้น สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคควรตรวจสอบสัญญาอย่างละเอียดรอบคอบ และให้เกิดความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย
๓. กรณีเงินประกันค่าตกแต่งร้านค้า ให้บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด พิจารณาคืนเงินประกันตกแต่งร้านค้าให้กับผู้ประกอบการที่ไม่ได้ทำผิดเงื่อนไขหรือไม่ได้ทำความเสียหายให้กับร้านค้าในทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข เนื่องจากได้เลยกำหนดระยะ ๔๕ วัน ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว สำหรับผู้เช่าพื้นที่รายใดที่บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด ได้ทำการสำรวจแล้ว เห็นว่ามีปัญหาให้แยกพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด พิจารณาแล้วเห็นว่า การตกแต่งร้านค้าเกิดความเสียหายเพียงเล็กน้อยอันสามารถอนุโลมได้ เห็นควรให้บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด พิจารณาคืนเงินประกันให้กับผู้เช่าพื้นที่เต็มตามจำนวน โดยให้มีผลย้อนหลังนับแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕

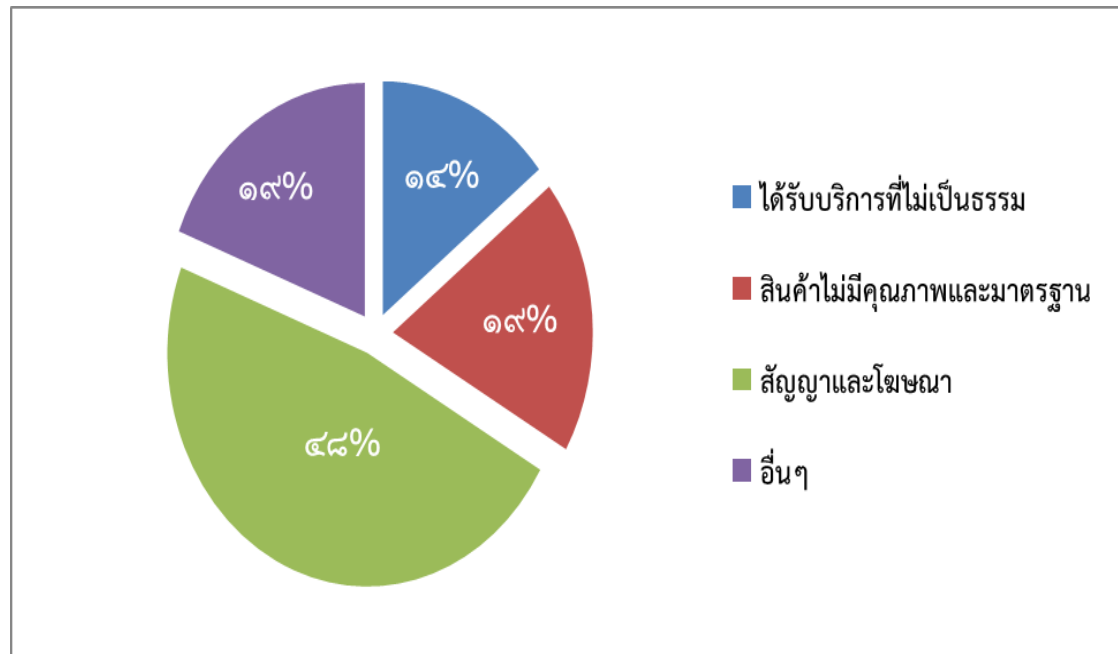
มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานในการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างบริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด กับผู้ประกอบการในฐานะผู้ร้องเรียน โดยให้พิจารณาแยกเป็นรายๆ ไป เพราะบางรายมีความประสงค์ที่จะทำการเช่าพื้นที่ต่อ แต่บางรายมีความประสงค์ขอยกเลิกสัญญา ว่าแต่ละรายจะได้รับสิทธิอย่างไรบ้าง โดยให้พิจารณาด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
๒. กรณีเงินประกันค่าตกแต่งร้านค้า ให้บริษัท เซ็นทรัล คอนเทนท์ จำกัด พิจารณาคืนเงินประกันตกแต่งร้านค้าให้กับผู้ประกอบการที่ไม่ได้ทำผิดเงื่อนไขหรือไม่ได้ทำความเสียหายให้กับร้านค้าในทันทีโดยไม่มีเงื่อนไขสำหรับผู้เช่าพื้นที่รายใดที่บริษัท อินเด็คซ์ ลิฟวิ่ง มอลล์ จำกัด ได้ทำการสำรวจแล้ว เห็นว่ามีปัญหาก็ให้แยกพิจารณาเป็นรายๆ ไป

แผนภูมิแสดงการรับเรื่องร้องเรียน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
(ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕)

แผนภูมิแสดงการรับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
(ระหว่างวันที่ ๓ กรกฎาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕)



ตารางสรุปผลการพิจารณาเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

**ตารางสรุปผลการพิจารณาเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร**

ลำดับที่	เรื่อง	ผลการพิจารณาดำเนินการ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบดีแทคขัดข้อง	มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติติดต่อจนผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาแนวทางหรือกำหนดกฎ ระเบียบ ให้ ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการรับทราบหากเกิดเหตุขัดข้อง ใดๆ จนทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้
๒	หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการโฆษณาสินค้าหรือบริการโดยการส่งข้อความผ่าน ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ เครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่	๑. ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรทำแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความต้องการ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าต้องการรับข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่ ๒. ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการได้รับทราบถึง ช่องทางในการยกเลิกการรับข้อความการโฆษณาผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๓. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรดำเนินงานในเชิงรุก เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลจากการรับข้อความการโฆษณาผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
๓	กรณีสภาพปัญหา และมาตรการในการควบคุมดูแลราคาระ สิ้นค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งส่งผลกระทบกับประชาชนในฐานะ ผู้บริโภค	ให้กรมการค้าภายในหาแนวทางในการควบคุมราคาสินค้าซึ่งเป็นวัตถุดิบอันเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับการผลิตสินค้าต่างๆ เช่น ปุ๋ย อาหารสัตว์ เป็นต้น เพื่อเป็นการช่วยลดราคาต้นทุน ของสินค้าที่ต้องผลิตโดยใช้วัตถุดิบดังกล่าว
๔	การคุ้มครองผู้บริโภคกับการประกอบธุรกิจขายตรงและ ตลาดแบบตรง	ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหามาตรการเร่งรัดให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง มาทำการจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๕	กรณีการโฆษณาจำหน่ายสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ซึ่งไม่ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงาน ของรัฐผ่านทีวีดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน	๑. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวแบบบูรณาการ ในการให้ข้อมูลแก่ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและการให้ความ คุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับที่	เรื่อง	ผลการพิจารณาดำเนินการ
		๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดกลไกในการกำกับดูแลและบดบังโทษแก่ผู้ประกอบการกิจการอย่างชัดเจนและรวดเร็ว ๓. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หามาตรการที่ทำให้ประชาชนสามารถทราบได้อย่างชัดเจนว่า สินค้าที่โฆษณาผ่านทีวี ดาวเทียม เคเบิลทีวี และวิทยุชุมชน มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพมาตรฐานต่อผู้บริโภค
๖	แนวทางในการกำกับดูแลสัญญา การโฆษณา และการควบคุมอาคารชุดพักอาศัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งสภาพปัญหาในปัจจุบันของธุรกิจอาคารชุดพักอาศัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว	๑. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดูแลตรวจสอบการโฆษณาขายอาคารชุดพักอาศัย ๒. ให้กรมที่ดิน สมาคมอาคารชุดไทย และกรุงเทพมหานคร ดูแลตรวจสอบให้ผู้ประกอบการอาคารชุดพักอาศัยดำเนินการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดูแลตรวจสอบการปลูกสร้างอาคารชุดพักอาศัยให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด
๗	กรณีสภาพปัญหาการนำรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยมาจำหน่าย	ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดของรถยนต์ที่เคยได้รับความเสียหายจากเหตุอุทกภัยจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคตรวจสอบรายละเอียดก่อนการซื้อรถยนต์มือสอง
๘	กรณีคุณภาพ มาตรฐานและสภาพปัญหา รวมทั้งแนวทางในการกำหนดราคาชุดนักเรียน อันอาจกระทบต่อผู้บริโภค	ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการตรวจสอบ รวมทั้งรณรงค์ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในการจัดทำฉลากให้ถูกต้องตามกฎหมาย
๙	กรณีผู้บริโภคไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ทางฟรีทีวีได้	ให้บริษัทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาหาแนวทางเพื่อหาข้อยุติปัญหาดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่สมควรได้รับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๑๒ ไม่ว่าจะใช้บริการของบริษัทใดก็ตาม

ลำดับที่	เรื่อง	ผลการพิจารณาดำเนินการ
๑๐	ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต่อกรณีการแก้ไขปัญหาเรื่องจอดำจากการถ่ายทอดสดที่มีลิขสิทธิ์	๑. ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากรณีจอดำในการถ่ายทอดรายการที่มีลิขสิทธิ์ ๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะและคุณสมบัติของกล่องรับสัญญาณแต่ละประเภท รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคากล่องสัญญาณ
๑๑	กรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภค และแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส)	ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมอนามัย หรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ร่วมกันเป็นเจ้าภาพจัดประชุมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส) เพื่อหารือถึงการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานของอาคารสถานที่ มาตรฐานอุปกรณ์ มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยในสุขภาวะอนามัย และมาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ
๑๒	สืบเนื่องกรณีสภาพปัญหาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส) ต่อการใช้บริการของผู้บริโภค และแนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาบริการออกกำลังกาย (ฟิตเนส)	๑. ให้บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) รวบรวมสัญญาประเภทต่างๆ ส่งให้คณะกรรมการ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขในสัญญาว่ามีความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่ ๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคติดตามสถานการณ์การยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการของบริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) เพื่อหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน

บทที่ ๓
สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศ

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรับฟังบรรยายสรุปผลการดำเนินงาน สภาพปัญหา ตลอดจนมาตรการและแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ ณ สถานที่ต่างๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗ ครั้ง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
วันพุธที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

ตามที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สมาชิกผู้แทนราษฎร ได้เดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อเยี่ยมชมและรับฟังแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในวันพุธที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

คณะเดินทางประกอบด้วย

กรรมการ

๑. นายอนุสรณ์	ปั่นทอง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายวิชัย	สามิตร	รองประธานคณะกรรมการ คนที่ หนึ่ง
๓. นายสุชาย	ศรีสุพล	รองประธานคณะกรรมการ คนที่ สาม
๔. นายพ้อง	ชีวานันท์	กรรมการที่ปรึกษา
๕. นายอรรถกร	ศิริลัทธยากร	โฆษกคณะกรรมการ

ที่ปรึกษา และเลขานุการประจำคณะกรรมการ

- | | | |
|-----------------------|------------------|--------------------------|
| ๑. นายจิตตวุฒิ | ลี้มศิริเศรษฐกุล | ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ |
| ๒. นายพูนศักดิ์ | ศิริชัย | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |
| ๓. นางยุวดี บำรุงบุตร | | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |
| ๔. นายไพฑูรย์ | ไพบูลย์ | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ (ไม่มีค่าตอบแทน)

- | | | |
|----------------|----------------|--------------------------------------|
| ๑. นายวัฒนา | เซ่งไผเราะ | ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ |
| ๒. นายเกริกชัย | จำรัสคุ้มบำรุง | ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ |

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- | | | |
|------------------|--------------|--|
| ๑. นายนิโรธ | เจริญประกอบ | เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| ๒. นายจิรัชย์ | มูลทองโรย | รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคฝ่ายวิชาการ |
| ๓. นายพิมเนศ | ตะปวง | ผู้อำนวยการแผนและการพัฒนาการ
คุ้มครองผู้บริโภค |
| ๔. นางสาวอัญชลี | เจริญมหารชัย | เลขานุการกรม |
| ๕. นางสาวกัญญา | สันทัด | ผู้อำนวยการกองเผยแพร่
และประชาสัมพันธ์ |
| ๖. นางชื่นสุข | เมธากุลวัฒน์ | ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก |
| ๗. นายทวี | เมธากุลวัฒน์ | แทนผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านสัญญา |
| ๘. นายदनัย | หงส์สุพันธ์ | แทนผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านโฆษณา |
| ๙. นางสาวจรัสศรี | ผดุงผล | หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ |
| ๑๐. นางวไลพรรณ | บรรจสุวรรณ | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร |
| ๑๑. นางสาวพรณี | ชาติสุข | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๑๒. นางวนา | วิเศษศิริ | ผู้อำนวยการส่วนกฎหมาย |
| ๑๓. นายสุวิทย์ | วิจิตรโสภา | ผู้อำนวยการส่วนขายตรงและตลาดแบบตรง |
| ๑๔. นายภาษกร | บุญสม | ผู้อำนวยการส่วนวิชาการวางแผน
และติดตามประเมินผล
และรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ
ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน |

๑๕. นางสาวกัญชรี	ธนรัช	รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ
๑๖. นายวราห์	นิพิทสุขการ	หัวหน้าฝ่ายควบคุม (กคส.)
๑๗. นางสาววรวรรณ	เอี่ยมโชติวัฒน์	หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (กคจ.)
๑๘. นางสาวทรงศิริ	จุมพล	หัวหน้าฝ่ายควบคุม (กคจ.)
๑๙. นางอัญญา	บุญสุวรรณ	หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (กคข.)
๒๐. นางสาวสุวิธยา	แก้ววิมล	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป (สคก.)
๒๑. นางสาวปรมาพร	ใจเอื้อ	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป (กคข.)
๒๒. นายเดชาวัต	แจ้งชื่น	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ (กผป.)
๒๓. นางสาวเบญญาภา	เมธาวราพร	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ (กผป.)

ในการนี้ นายนิโรธ เจริญประกอบ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้การต้อนรับคณะกรรมการธิการและคณะ โดยได้นำเยี่ยมชมหน่วยงานและกล่าวบรรยายสรุปเกี่ยวกับประวัติและความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนผลการดำเนินงานปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

นายนิโรธ เจริญประกอบ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดพันธกิจต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พยายามปรับปรุงพันธกิจต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับบุคลากรและงบประมาณที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งมีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อขยายเครือข่ายและสร้างเครือข่ายภาคประชาชน เอกชน และราชการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการขยายเครือข่ายเข้าไปในระดับท้องถิ่นด้วย มีการขยายความรู้ในภาควิชาการที่เกี่ยวกับการร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและการศึกษานอกโรงเรียน โดยอาศัยทีมงานจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และยังมีการจัดองค์ความรู้ให้กับผู้บริหารส่วนท้องถิ่นด้วย

สำหรับเรื่องของงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ของงบประมาณไปแล้วประมาณ ๓๐๐ ล้านบาทต่อปี แต่ถูกตัดงบประมาณออกไปจากสำนักงานงบประมาณ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้งบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย จึงส่งผลให้การเสนอข่าวที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ทันต่อสถานการณ์เท่าที่ควร และที่ผ่านมา ยังได้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัดจึงได้มีการปรับลดงบประมาณลง

นอกจากนี้ ผลงานที่ออกมาในบางเรื่องยังต่ำกว่ามาตรฐาน เช่น เรื่องของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีการแข่งขันกับภาคธุรกิจ จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผู้บริโภคยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค และเนื่องจากความจำกัดในเรื่องของงบประมาณทำให้การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อโทรทัศน์ยังคงมีน้อย แต่ภารกิจในเรื่องอื่นทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวเพิ่มเติมว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการเสนองบประมาณเพื่อผลักดันในเรื่องต่างๆ ซึ่งได้มีการจัดตั้งเครือข่ายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ คือ การจัดตั้งเครือข่ายภาครัฐเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม เช่น ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผ่านกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อมุ่งไปสู่ภาคประชาชนโดยให้ความรู้แก่เยาวชนได้มีความรู้ในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค และมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างครูกับนักเรียน นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งชมรมผู้บริโภคขึ้นในโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งปัจจุบันมี ๗๕๐ ชมรม ซึ่งกิจกรรมของนักเรียนคือการรณรงค์ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค



ภาพบรรยากาศคณะกรรมการสิทธิและคณะร่วมรับฟังแนวทางการดำเนินงาน

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับการส่งเสริมในระดับศึกษานอกโรงเรียน ได้วางแผนไว้เมื่อปี ๒๕๕๓ ว่าจะต้องมุ่งเป้าหมายเป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชนประจำตำบล ซึ่งจะเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อยากให้มีการผลักดันภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดขึ้นทั้งในโรงเรียนและภาคประชาชนนั้น ควรที่จะมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนด้วย ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ตามภูมิภาคต่าง ๆ มีการตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค และมีการตั้งชมรมเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการที่เอาเปรียบผู้บริโภค

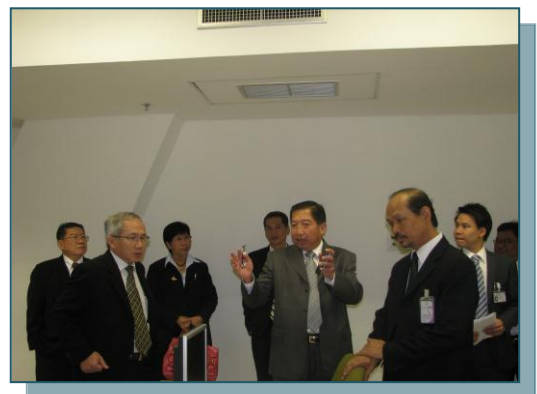
ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พยายามสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกภาคส่วนที่สำคัญแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ คือ

๑. จัดตั้งอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดขึ้นมา มีการตั้งสคบ.สัญจรไปตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อผลักดันกลไกในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดและยังทำหน้าที่ตรวจสอบธุรกิจที่เอาเปรียบผู้บริโภค นอกจากนี้จะมีการผลักดันอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดให้สามารถทำงานที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้

๒. กลไกในระดับอำเภอ อาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ในระดับอำเภอยังไม่มีความรู้ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควร จึงจำเป็นที่จะต้องให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านนี้อย่างยิ่ง

๓. กลไกการปกครองระดับท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งในปี ๒๕๕๒ ได้มีการถ่ายโอนอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแต่งตั้งอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล อบจ. เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร ตลอดจนมีการอบรมเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้เข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้วันที่ ๓๐ เมษายนของทุกปี เป็นวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย โดยได้กำหนดให้ทุกภาคส่วนทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง ให้ข้อมูลกับประชาชนเพื่อให้ได้รับรู้สิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย



นายนิโรธ เจริญประกอบ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นำคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ภายหลังจากการรับฟังการบรรยายสรุปของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนได้มีการสอบถาม ตลอดจนตั้งข้อสังเกตและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป ทั้งนี้ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและคณะ ตรวจสอบการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเยี่ยมชมและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถประสานงานร่วมกันกับคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยการจัดสัมมนาในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนในฐานะผู้บริโภค

๒. ควรให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสายด่วน สคบ.๑๑๖๖ ที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถจดจำหมายเลขได้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับรู้เรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

๓. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำเสนอแนวนโยบายแผนงานเกี่ยวกับงบประมาณผ่านทางคณะกรรมการก่อนที่จะเสนอขออนุมัติงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะและผลักดันให้ได้รับการพิจารณา โดยมีการจัดทำโครงการนำเสนอมาพร้อมด้วย เนื่องจากเห็นว่าที่ผ่านมางบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้นั้นน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับภาระงานที่สำนักงานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

**สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ณ จังหวัดเชียงราย
ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ - วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕**

ตามที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรับทราบภารกิจ การดำเนินงาน รวมทั้งสภาพปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเยี่ยมชมคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าประเภทต่างๆ บริเวณตลาดด้านพรมแดนไทย -พม่า ในระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๐ - วันเสาร์ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ณ จังหวัดเชียงราย

คณะเดินทางประกอบด้วย

คณะกรรมการ

๑. นายอนุสรณ์	ปั่นทอง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายสุชาย	ศรีสุรพล	รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม
๓. นางพัชรินทร์	มันปาน	รองประธานคณะกรรมการ คนที่หก
๔. นายพ้อง	ชีวานันท์	กรรมการที่ปรึกษา
๕. นางอรุณลักษณ์	กิจเลิศไพโรจน์	กรรมการ
๖. นายอรรถกร	ศิริลัทธยากร	โฆษกคณะกรรมการ
๗. นายสมโภช	สายเทพ	เลขานุการคณะกรรมการ

ที่ปรึกษา และเลขานุการประจำคณะกรรมการ

๑. นายกวี	ณ ลำปาง	ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
๒. นายพูนศักดิ์	ศิริชัย	เลขานุการประจำคณะกรรมการ
๓. นางยุวดี	บำรุงบุตร	เลขานุการประจำคณะกรรมการ

ที่ปรึกษาติดตามคดีประจำคณะกรรมการ

นายอาวุธ	พลอยส่องแสง
----------	-------------

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายสุรัชย์	ลั่นทอง	รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย
๒. นายวัฒนา	พันเรือง	ผู้แทนนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย
๓. นายไพรัช	โรงสะอาด	ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการแก่ สังคม ม.ราชภัฏเชียงราย
๔. นายวิชัย	แก่นระหงษ์	นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ

๕. นายดิเรก	จันทร์ธิดา	ผู้แทนอัยการจังหวัดเชียงราย
๖. นางทิพวรรณ	สระผาด	เจ้าหน้าที่จากขนส่งจังหวัดเชียงราย
๗. นางสาวพิมพ์พิศา	พจนานุรัตน์	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงราย

สรุปผลการศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย

นายสุรชัย ลั่นทอง รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย และคณะ ได้กล่าวต้อนรับ คณะกรรมการและได้กล่าวบรรยายสรุปผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดเชียงราย โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย ดำเนินการในรูปแบบของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย เป็นประธาน และมีคณะทำงานรับผิดชอบในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. คณะทำงานตรวจสอบการโฆษณาสินค้าหรือบริการ
๒. คณะทำงานตรวจสอบฉลากสินค้าและควบคุมการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ
๓. คณะทำงานตรวจสอบสัญญาในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา
๔. คณะทำงานตรวจสอบการทำธุรกิจขายตรงและตลาดแบบขายตรง



อำนาจและหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงราย

๑. รับและพิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภค บริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ตามที่เห็นสมควร

๓. ส่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงก็ได้

๔. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว

๖. การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงราย

๑. เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน จึงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

๓. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

๔. เครือข่ายภาคประชาชนมีน้อย ทำให้ไม่มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการ

๕. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร

๖. ขาดความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

แนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงราย

๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้ ด้านสิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน
๒. ส่งเสริมให้มีเครือข่ายการทำงานในจังหวัด เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
๓. กำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน
๔. ส่งเสริมการอบรมเผยแพร่ความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับ เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
๕. ส่งเสริม ติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดเชียงรายยังได้ตระหนักถึงปัญหากรณีการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินราคาแพง และกรณีผู้บริโภคถูกยกเลิกสินค้าการเงินโดยไม่ได้รับการบอกกล่าวล่วงหน้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน อีกทั้งสมควรที่จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือและความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

ภายหลังจากรับฟังข้อมูล และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากเจ้าหน้าที่ของจังหวัดเชียงรายแล้ว คณะกรรมการพิจารณาเห็นว่า บริเวณด่านพรมแดนไทย – พม่า ของอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านถึงสามประเทศ ได้แก่ พม่า จีน และลาว โดยมีการขนส่งสินค้าผ่านบริเวณพรมแดน เพื่อนำเข้ามาจำหน่ายยังประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ซึ่งการค้าขายกันอย่างเสรีนั้น อาจก่อให้เกิดปัญหาสินค้าไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน คณะกรรมการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมชมสินค้า ณ ตลาดบริเวณพรมแดนไทย – พม่า เพื่อจะได้นำข้อมูลไปประกอบกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการต่อไป

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน โดยบริการสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ และการส่งจดหมายร้องเรียนโดยรับแบบฟอร์มจากร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น อีเลฟเว่น) ให้ประชาชนได้ทราบ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับผู้บริโภคในการแก้ไขความเดือดร้อนจากการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค
๒. ให้ส่งปัญหากรณีการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินราคาแพง และกรณีธนาคารยกเลิกสินค้าการเงินของลูกค้าโดยไม่บอกกล่าวล่วงหน้า มายังคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจะได้มีการพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไป

สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
วันพุธที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

ตามที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้เดินทางไปศึกษาดูงาน เพื่อเยี่ยมชมและรับทราบเกี่ยวกับภารกิจ แนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในวันพุธที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

คณะเดินทางประกอบด้วย

กรรมการ

๑. นายอนุสรณ์	ปิ่นทอง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายวิชัย	สามิตร	รองประธานคณะกรรมการ คนที่ หนึ่ง
๓. นายสุชาย	ศรีสุรพล	รองประธานคณะกรรมการ คนที่ สาม
๔. นายอรรถกร	ศิริลัทธยากร	โฆษกคณะกรรมการ

ที่ปรึกษา และเลขานุการประจำคณะกรรมการ

๑. นายกวี	ณ ลำปาง	ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
๒. นายณรงค์	บุญยสงวน	ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
๓. นายจิตตวุฒิ	ลัมศิริเศรษฐกุล	ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ
๔. นายพรชัย	สินเสรีกุล	เลขานุการประจำคณะกรรมการ
๕. นายพูนศักดิ์	ศิริชัย	เลขานุการประจำคณะกรรมการ
๖. นางยุวดี บำรุงบุตร	เลขานุการประจำคณะกรรมการ	
๗. นายสมชาย	เอื้ออารีรักษ์	เลขานุการประจำคณะกรรมการ

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ (ไม่มีค่าตอบแทน)

๑. นายอาวุธ	พลอยส่องแสง	ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ
๒. นางศิริรัตน์	สังข์สุวรรณ	ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ประจำคณะกรรมการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. นายแพทย์ พิพัฒน์	ยิ่งเสรี	เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา
๒. เกสัชกรหญิง ศรีนวล	กรกชกร	รองเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา
๓. เกสัชกรหญิง ยุพิน	ลาวัณย์ประเสริฐ	นักวิชาการอาหารและยาทรงคุณวุฒิ
๔. นางสาวดารณี	หม่อมจรรยา	นักวิชาการอาหารและยาเชี่ยวชาญ
๕. เกสัชกรวัฒนา	อัครเอกพาลิน	ผู้อำนวยการสำนักควบคุมเครื่องสำอาง และวัตถุอันตราย
๖. นางทิพย์วรรณ	ปริญญศิริ	ผู้อำนวยการกองควบคุมอาหาร
๗. เกสัชกรวินิต	อัครกิจวิรี	ผู้อำนวยการกองควบคุมยา
๘. เกสัชกรหญิงยุวดี	พัฒน์วงศ์	ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องมือแพทย์
๙. เกสัชกรหญิงจันทนา	ปานปรีชา	ผู้อำนวยการกองควบคุมวัตถุเสพติด
๑๐. นายนิรัตน์	เตียสุวรรณ	ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
๑๑. เกสัชกรประพันธ์	อานตระกูล	ผู้อำนวยการกองงานด้านอาหารและยา
๑๒. นายสมใจ	สงวนวัฒนา	ผู้อำนวยการระดับต้น
๑๓. เกสัชกรพงศ์ประพันธ์	สุสัณฐิตพงษ์	ผู้อำนวยการกลุ่มควบคุมเครื่องสำอาง
๑๔. เกสัชกรสมชาย	ปรีชาทวีกิจ	ผู้อำนวยการกลุ่มควบคุมวัตถุอันตราย
๑๕. นางสาวสุวณี	เรืองศิริ	นิติกรชำนาญการพิเศษ
๑๖. เกสัชกรหญิงนิตยา	แย้มพยัคฆ์	ผู้อำนวยการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์ สุขภาพเบ็ดเสร็จ

ในการนี้ นายแพทย์ พิพัฒน์ ยิ่งเสรี เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ให้การต้อนรับคณะกรรมการและคณะ โดยได้นำเยี่ยมชมหน่วยงานและกล่าวบรรยายสรุปเกี่ยวกับประวัติและความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตลอดจนผลการดำเนินงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

นายแพทย์ พิพัฒน์ ยิ่งเสรี เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีภารกิจเกี่ยวกับการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย และวัตถุเสพติดซึ่งใช้ในทางการแพทย์ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพและปลอดภัย มีการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้กำหนดมาตรการในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การควบคุม กำกับ ดูแลก่อนผลิตภัณท์สุขภาพออกสู่ตลาด เป็นการพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ที่จะใช้สำหรับประกอบธุรกิจก่อนอนุญาตให้ผู้ประกอบการดำเนินการผลิต นำเข้า หรือจำหน่ายในราชอาณาจักร รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลที่จะโฆษณา เผยแพร่ต่อสาธารณะ

๒. การควบคุม กำกับ ดูแลผลิตภัณท์สุขภาพหลังออกสู่ตลาด เป็นการติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ การดำเนินการจะเป็นการสุ่มตรวจ สุ่มเก็บตัวอย่าง นอกจากนี้ จะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณท์สุขภาพที่เผยแพร่ผ่าน สื่อทุกประเภท

๓. การเฝ้าระวังความปลอดภัย จะเป็นการรวบรวม ศักยภาพวิเคราะห์ข้อมูลทางระบาดวิทยา รายงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุ และปัจจัยเรื่องต่างๆ สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

๔. การเผยแพร่ความรู้และพัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่ถูกต้อง เป็นการรณรงค์สร้าง ความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนให้รู้จักเลือกซื้อ และร่วมมือกันเฝ้าระวังไม่ให้เกิดปัญหาในการ บริโภค นอกจากนี้ ยังมีโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรณรงค์ปลูกฝังเยาวชนให้เกิด จิตสำนึกในการดูแลความปลอดภัยของตนเองและคนรอบข้าง เช่น โครงการ อย.น้อย อย.อาชีวะ เป็นต้น

๕. การส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยี เพื่อนำมาใช้ประโยชน์และเผยแพร่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมให้ผลิตภัณท์สุขภาพมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

๖. ความร่วมมือระดับนานาชาติ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นผู้แทน ประเทศหรือร่วมเป็นคณะผู้แทนในการประชุม เพื่อกำหนดมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ที่จะใช้ในการ ควบคุม กำกับ เกี่ยวกับผลิตภัณท์สุขภาพ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๑ สำนัก ๙ กอง ๓ กลุ่ม โดยประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพรวม ๑ สำนัก ๕ กอง ดังนี้

๑. สำนักควบคุมเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลเครื่องสำอาง และวัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน อาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐาน รวมทั้ง ส่งเสริม สนับสนุนการผลิต การนำเข้า การส่งออก และการขายเครื่องสำอาง และวัตถุอันตรายให้ได้คุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนตรวจสอบ กำกับดูแลและเฝ้าระวังเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย สถานประกอบการด้านเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย รวมทั้งการโฆษณาเครื่องสำอางและวัตถุอันตรายให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๒. กองควบคุมยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแล สถานประกอบการ การโฆษณาและผลิตภัณฑ์ยาให้มีความปลอดภัย มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต นำเข้าและขายยาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน โดยมีการแบ่งประเภทยาตามความเข้มงวดของการจัดจำหน่ายออกเป็น ๔ ประเภท

๑) ยาควบคุมพิเศษ เป็นยาที่ต้องจ่ายโดยมีใบสั่งยาจากแพทย์เสียก่อน

๒) ยาอันตราย เป็นยาที่จำหน่ายได้เฉพาะในร้านขายยาแผนปัจจุบัน โดยต้องมีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบ

๓) ยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตราย หรือยาควบคุมพิเศษ เป็นยาที่สามารถจำหน่ายได้ในร้านขายยาแผนปัจจุบันและร้านขายยาแผนโบราณ

๔) ยาสามัญประจำบ้าน เป็นยาที่จำหน่ายได้โดยทั่วไปไม่ต้องมีใบอนุญาตขายยา

๓. กองควบคุมอาหาร หน้าที่ความรับผิดชอบในการคุ้มครองสุขภาพของผู้บริโภคจากอันตรายของอาหารที่ด้อยคุณภาพ โดยมีหน้าที่พิจารณาอนุญาตสถานที่ผลิตอาหาร สถานที่นำเข้าอาหารและผลิตภัณฑ์อาหาร รวมทั้งมีการติดตามเฝ้าระวัง ซึ่งจะแบ่งกลุ่มอาหารออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ

๑) อาหารควบคุมเฉพาะ เป็นอาหารที่มีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยอย่างรุนแรงอันอาจทำให้ผู้บริโภคเสียชีวิตได้ เช่น นมดัดแปลงสำหรับทารก เป็นต้น

๒) อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน เป็นอาหารที่มีกระบวนการผลิตซึ่งหากไม่ควบคุมให้ดีพอ อาจทำให้ผลิตภัณฑ์มีผลต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคอย่างรุนแรงในระยะยาว เช่น ชา กาแฟ น้ำเปล่า เป็นต้น

๓) อาหารที่ต้องมีฉลาก เป็นอาหารที่มีกระบวนการผลิตซึ่งหากไม่ควบคุมให้ดีพอ ผลิตภัณฑ์จะมีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคค่อนข้างต่ำ เช่น ขนมเยลลี่ ขนมปัง เป็นต้น

๔) อาหารทั่วไป เป็นอาหารที่กระบวนการผลิตไม่มีอันตราย เช่น เส้นก๋วยเตี๋ยว น้ำตาล เป็นต้น

๔. กองควบคุมวัตถุเสพติด เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการควบคุมป้องกัน ส่งเสริมพัฒนา วัตถุยาเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์ และอุตสาหกรรม ให้อยู่ในระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันมีการเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ในทางที่ผิด วัตถุประสงค์

๕. กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องมือแพทย์ โดยจะมีการกำกับ ดูแลคุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของเครื่องมือแพทย์ที่ผลิต นำเข้า หรือจำหน่ายในประเทศ ซึ่งแบ่งประเภทของเครื่องมือแพทย์จำแนกตามระดับความเข้มงวดของการควบคุมเป็น ๓ ระดับ คือ

๑) เครื่องมือแพทย์ที่ต้องมีใบอนุญาต ได้แก่ ถุงยางอนามัย ถุงมือสำหรับการตรวจโรค เป็นต้น

๒) เครื่องมือแพทย์ที่ต้องแจ้งรายละเอียด ได้แก่ เครื่องใช้หรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อกายภาพบำบัด เป็นต้น

๓) เครื่องแพทย์ทั่วไป

๖. กองงานด้านอาหารและยา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ถูกต้องตามกฎหมายมีคุณภาพ และปลอดภัย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยกองงานด้านอาหารและยา ได้จัดตั้งดำเนินการตรวจสอบการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ด่านชายแดนที่ราชอาณาจักร ซึ่งในปัจจุบันมีด่านอยู่ในความรับผิดชอบทั่วประเทศทั้งสิ้น ๓๕ ด่าน

สำหรับผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ นั้น สรุปได้ดังนี้

๑) การพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ท้องตลาด

๑.๑ มีการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ๔๙๔,๘๔๑ รายการ

๑.๒ มีการพิจารณาอนุญาตสถานประกอบการ ๒๓,๘๓๕ ราย

๑.๓ มีการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ๓๖ เรื่อง

๒) ตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ท้องตลาด

๒.๑ ตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการสุ่มตรวจตัวอย่าง ตรวจสอบฉลาก และตรวจสอบการโฆษณา ๖๕๕,๓๓๕ รายการ

๒.๒ ตรวจสอบเฝ้าระวังสถานประกอบการ มีการตรวจ ๖,๑๓๖ ราย

๒.๓ พัฒนาสถานที่ผลิตให้ได้มาตรฐาน (GMP) ๔๑๐ ราย

๒.๔ ตรวจปราบปราม มีการจับกุมและดำเนินคดี ๕๖ ราย ยึดของกลาง ๑,๐๘๘ รายการ มูลค่า ๒๕๐ ล้านบาท

๓) พัฒนาศักยภาพผู้บริโภค มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ ๔๖๒ เรื่อง ๒,๑๒๔ ครั้ง และมีการดำเนินการเชิงรุก โดยมีการจัดตั้งโครงการ ๔ โครงการ คือ โครงการอาหารปลอดภัย โครงการ อย. น้อย โครงการอย่าหลงเชื่อง่าย และโครงการใช้ยาปฏิชีวนะไม่เหมาะสม

๔) การควบคุมตัวยาและสารตั้งต้นที่เป็นวัตถุเสพติด มีการดำเนินการตรวจสอบร้านขายยาในกรุงเทพมหานคร ๑๕๘ ร้าน พบยาแก้หวัดสูตรผสมของซูโคอีเฟดรีน จำนวน ๑๓ ร้าน จำนวน ๓๑ รายการ ขณะมีการตรวจสอบร้านขายยาในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน ๖๐๕ ร้าน พบยาแก้หวัดสูตรผสมของซูโคอีเฟดรีน จำนวน ๑๑๗ ร้าน จำนวน ๓๐๒ รายการ ซึ่งอยู่ในระหว่างนำเรื่องเสนอสภาวิชาชีพเภสัชกรรมเพื่อพิจารณาลงโทษต่อไป

สำหรับเรื่องของงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้งบประมาณเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๔ งบประมาณ ๖๗ ล้านบาท แต่ยังคงเป็นปัญหาและยังคงไม่เพียงพอ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะมีภารกิจจำนวนมาก โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะมีเฉพาะในส่วนกลางเท่านั้น การดำเนินงานในส่วนภูมิภาคจึงไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจึงต้องแก้ปัญหาโดยการขอความร่วมมือจากสาธารณสุขในแต่ละจังหวัดในการดูแลตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค

นอกจากนี้ นายแพทย์พิพัฒน์ ยิ่งเสรี เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา ชี้แจงเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาว่า ปัจจุบันพบปัญหาอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. การขยายตัวของระบบการค้าเสรี (FTA) และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC 2015) ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์สุขภาพทะลักเข้าตลาดในประเทศไทยจำนวนมาก การดูแลตรวจสอบย่อมทำได้ยากขึ้น

๒. อัตรากำลังประจำด้านอาหารและยาในภูมิภาคไม่เพียงพอ ซึ่งขณะนี้มียัตรากำลังเพียง ๒๓ คน แต่ด้านอาหารและยาในภูมิภาคมีถึง ๔๑ ด้าน

๓. การปฏิบัติการปราบปรามผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐานไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่มีสำนักงานในส่วนภูมิภาค

๔. การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางเคเบิลทีวี วิทยุชุมชน อินเทอร์เน็ต ที่มีการฝ่าฝืนผิดกฎหมาย โฆษณาเกินจริง มีเป็นจำนวนมาก

๕. ภารกิจการตรวจรับและปริมาณของกลางที่ต้องการเก็บรักษายาเสพติดให้โทษของกลางมีเป็นจำนวนมาก ทำให้คลังสำหรับเก็บสินค้าของกลางมีพื้นที่ไม่เพียงพอ



ภายหลังจากการรับฟังบรรยายสรุปของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแล้ว คณะกรรมาธิการได้มีการสอบถาม ตลอดจนตั้งข้อสังเกตและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อไป ทั้งนี้ เลขาธิการ คณะกรรมการอาหารและยาได้นำคณะกรรมการมาธิการและคณะ ตรวจสอบการดำเนินการของ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center, OSSC) และคลังเก็บสินค้า ของกลางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อเยี่ยมชมและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑. ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นำเสนอแนวนโยบายแผนงานเกี่ยวกับ งบประมาณผ่านทางคณะกรรมการก่อนที่จะเสนอขออนุมัติงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อให้ คณะกรรมการพิจารณาสนับสนุนและผลักดันให้ได้รับการพิจารณาอนุมัติต่อไป เนื่องจากเห็นว่า ที่ผ่านมางบประมาณที่ได้รับการจัดสรรนั้นน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับภาระหน้าที่ที่สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต้องรับผิดชอบ

๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พัฒนาและจัดตั้งด่านอาหารและยาให้ ครอบคลุม เพื่อรับรองการเข้ามาของผลิตภัณฑ์สุขภาพจากระบบการค้าเสรี (FTA) โดยการเร่ง ผลักดันขออัตราค่าลงบุคคลากรเพิ่มขึ้น

๓. ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พัฒนารูปแบบการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพโดยการพัฒนาและจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยาในส่วนภูมิภาค

๔. ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประสานความร่วมมือกับสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการออก กฎหมาย กฎ ระเบียบ กำกับดูแลผู้ประกอบการเคเบิลทีวี เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพเกินจริง

**สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ณ จังหวัดมุกดาหาร
ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๖ - วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕**

ตามที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรับทราบภารกิจ การดำเนินงาน รวมทั้งสภาพปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเยี่ยมชมคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าประเภทต่างๆ บริเวณตลาดด่านพรมแดนไทย - ลาว จังหวัดมุกดาหาร ในระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๖ - วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕ ณ จังหวัดมุกดาหาร

คณะเดินทางประกอบด้วย

คณะกรรมการ

๑. นายอนุสรณ์	ปั่นทอง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายวิชัย	สามิตร	รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง
๓. นางพัชรินทร์	มันปาน	รองประธานคณะกรรมการ คนที่หก
๔. นายอรรถกร	ศิริสิทธิ์ยากร	โฆษกคณะกรรมการ
๕. นายสมโภช	สายเทพ	เลขานุการคณะกรรมการ

เลขานุการประจำคณะกรรมการ

นายพูนศักดิ์	ศิริชัย	เลขานุการประจำคณะกรรมการ
--------------	---------	--------------------------

ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ (กิตติมศักดิ์)

นายอาวุธ	พลอยส่องแสง
----------	-------------

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายธงชัย	ลืออดุลย์	รองผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร
๒. นายอนันต์ศักดิ์	อบแสงทอง	รองอัยการจังหวัดมุกดาหาร
๓. นางทวีพร	ธรรธร	การค้าภายในจังหวัดมุกดาหาร
๔. พันตำรวจโท หมั่น	สิงหสุต	พนักงานสอบสวน (สบ๔) สถานีตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร
๕. นายร่มไม้	นวลตา	เกษตรจังหวัดมุกดาหาร
๖. นายทวีศักดิ์	ชีวะสุโข	พาณิชย์จังหวัดมุกดาหาร
๗. นายณรงค์ศักดิ์	บุญญอารักษ์	ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดมุกดาหาร
๘. นายสรศักดิ์	เปี่ยมสง่า	สหกรณ์จังหวัดมุกดาหาร
๙. นายประชา	มีธรรม	อุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

๑๐. นายพรโรจน์	ยลพล	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจังหวัดมุกดาหาร
๑๑. นางสาวอัญลี	ทิพย์โยธา	หัวหน้าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดมุกดาหาร
๑๒. นายวิชัย	ตะวัน	ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดมุกดาหาร
๑๓. นายศิริศักดิ์	ลือพาณิษฐ์กุล	เลขาธิการหอการค้าจังหวัดมุกดาหาร
๑๔. นายกิตติรัตน์	กุลตันวัฒนา	รองประธานสภาอุตสาหกรรม

สรุปผลการศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดมุกดาหาร

นายธงชัย ลืออดุลย์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร และคณะ ได้กล่าวต้อนรับ คณะกรรมการฯ และได้กล่าวบรรยายสรุปผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดมุกดาหาร โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดมุกดาหารนั้น สำนักงานจังหวัดมุกดาหารดำเนินการในรูปแบบของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดยได้มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิของตนเอง โดยในการดำเนินการทางจังหวัดได้มีการจัดสัมมนาในสถานศึกษา มีการจัดตั้งชมรมต่างๆ และมีการจัดอบรมให้แก่ผู้ประกอบการ ผู้ค้าต่างๆที่ตลาดอินโดจีน เพื่อให้ผู้ประกอบการ ผู้ค้าต่างๆ มีความรู้และดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ทางจังหวัดมุกดาหารได้มีการจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่างๆ ผ่านทางเคเบิลทีวี และสื่อท้องถิ่น

ส่วนแนวทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการสามารถร้องทุกข์ได้ในที่ต่างๆ ดังนี้

- ๑) สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร
- ๒) เว็บไซต์ของจังหวัดมุกดาหาร
- ๓) ศูนย์ดำรงธรรม สายด่วน โทร ๑๕๖๗
- ๔) รายการวิทยุผู้ว่าพบประชาชน ซึ่งจะจัดในวันพุธของทุกสัปดาห์

ส่วนแนวทางในการป้องปรามไม่ให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคนั้น จังหวัดมุกดาหารได้มีการออกประกาศกำหนดราคาสินค้า และได้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบราคาสินค้าอยู่ตลอดเวลา

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมุกดาหาร

๑. รับและพิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภค บริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ตามที่เห็นสมควร

๓. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงก็ได้

๔. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว

๖. การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมุกดาหาร

๑. เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน จึงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

๓. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

๔. เครือข่ายภาคประชาชนมีน้อย ทำให้ไม่มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการ

๕. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร

๖. ขาดความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

**แนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมุกดาหาร**

๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้ ด้านสิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน
๒. ส่งเสริมให้มีเครือข่ายการทำงานในจังหวัด เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหา
๓. ส่งเสริม ติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดมุกดาหารยังได้ตระหนักถึงปัญหา
กรณีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลแพงกว่าราคาที่กำหนดไว้หน้าสลาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็น
ปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน อีกทั้งสมควรที่จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้
ความช่วยเหลือและความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

ภายหลังจากรับฟังข้อมูล และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
จากเจ้าหน้าที่ของจังหวัดมุกดาหารแล้ว คณะกรรมการได้เห็นว่ บริเวณด่านพรมแดนไทย – ลาว
ของจังหวัดมุกดาหาร เป็นเขตติดต่อกับประเทศลาว โดยมีการขนส่งสินค้าผ่านบริเวณพรมแดน
เพื่อนำเข้ามาจำหน่ายยังประเทศไทย ซึ่งการค้าขายกันอย่างเสรีนั้น อาจก่อให้เกิดปัญหาสินค้าไม่มี
คุณภาพและมาตรฐาน คณะกรรมการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการลง
พื้นที่เพื่อเยี่ยมชมสินค้า ณ ตลาดบริเวณพรมแดนไทย – ลาว นอกจากนี้ คณะกรรมการได้มีการ
เดินทางไปเยี่ยมชมคุณภาพและมาตรฐานสินค้าประเภทต่างๆ ณ ตลาดการค้าแขวงสะหวันนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจากตลาดดังกล่าวเป็นตลาดที่มีการนำเข้าสินค้าจาก
ประเทศจีนเป็นจำนวนมาก และมีผู้บริโภคชาวไทยเดินทางเข้ามาซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก
คณะกรรมการจึงเกรงว่าผู้บริโภคอาจได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ คณะกรรมการได้เล็งเห็นถึง
ความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมชมสินค้าและจะได้นำข้อมูลไป
ประกอบกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการต่อไป

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน โดยบริการสายด่วน สคบ.
๑๖๖ และการส่งจดหมายร้องเรียนโดยรับแบบฟอร์มจากร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น อีเลฟเว่น) ให้
ประชาชนได้ทราบ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับผู้บริโภคในการแก้ไขความเดือดร้อนจากการถูก
ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

**สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ โครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
วันพุธที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๕**

ตามที่คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อตรวจเยี่ยมและรับฟังสภาพปัญหาทั่วไปของหมู่บ้านจัดสรรตามที่ได้มีผู้ร้องเรียน ณ โครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในวันพุธที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๕ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้วยคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายกริธา โชติแสงศรี และคณะ เพื่อขอความธรรมกรณีผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้รับความเดือดร้อนจากการที่โครงการหมู่บ้านดังกล่าว ไม่ดำเนินการจัดสร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย ทำให้ก่อความเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่นเหม็น และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์พาหะนำโรค อันเป็นเหตุให้ผู้อยู่อาศัยในโครงการฯ ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างมาก โดยผู้ร้องเรียนได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมแล้ว ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้พักอาศัยที่หมู่บ้านพฤษภา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอฟุทธมณฑล ขึ้น เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน แต่ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนอ้างว่าปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไขและยังไม่มีควมคืบหน้าใดๆ

ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีการพิจารณาเรื่องดังกล่าว ในคราวประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๕ โดยได้เชิญจึงได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ ได้แก่

๑. ตัวแทนผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม
๒. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
๓. บริษัท พฤษภา เรียดเอสเตท จำกัด (มหาชน) เจ้าของโครงการหมู่บ้านพฤษภา ๓๑
๔. ผู้ร้องเรียน อาศัยที่หมู่บ้านพฤษภา ๓๑

โดยที่ประชุมได้มีมติมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ให้อำเภอฟุทธมณฑล กำกับดูแลการดำเนินการสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อระบายน้ำในโครงการพฤษภา ๓๑ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนดไว้

๒. ให้บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ไปหารือกับกรรมการบริหารของบริษัท ๆ ว่าจะสามารถเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียน โดยการลดค่าส่วนกลางให้กับผู้อาศัยในโครงการพกษา ๓๑ จนกว่าการแก้ไขปัญหาจะเสร็จสิ้นได้หรือไม่

๓. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบกรณีการโฆษณาของบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ว่ามีลักษณะเป็นการโฆษณาเกินจริงหรือไม่

ดังนั้น เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการจึงได้มีมติเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อตรวจเยี่ยมและรับฟังสภาพปัญหาทั่วไปของหมู่บ้านจัดสรรดังกล่าว โดยได้มี ผู้แทนจากอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้แทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ผู้แทนจากบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) และกลุ่มผู้พักอาศัยในโครงการ ให้การต้อนรับ ซึ่งคณะกรรมการได้มีการสอบถามความคืบหน้าโดยสรุปได้ดังนี้



ผู้แทนบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้จัดสรรโครงการพกษา ๓๑ กล่าวว่า โครงการพกษา ๓๑ ได้รับอนุญาตให้มีการจัดสรรในปี ๒๕๔๙ โดยมีที่พักอาศัยในโครงการจำนวน ๔๓๕ หลัง ซึ่งโดยหลักเกณฑ์การขออนุญาตจัดสรรนั้น ถ้าที่พักอาศัยในโครงการมีไม่ถึง ๕๐๐ หลัง ได้กำหนดให้มีการสร้างระบบการบำบัดน้ำแบบในครัวเรือน คือ ในแต่ละครัวเรือนจะมีถังบำบัดภายใน

ครัวเรือน จะไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมของโครงการฯ แต่เนื่องจากในปี ๒๕๕๒ ได้มีการร้องเรียนจากผู้อยู่อาศัยในบริเวณชุมชนข้างเคียงว่าทางโครงการฯ ได้มีการระบายน้ำเน่าเสียออกสู่ชุมชนข้างเคียง โครงการฯ จึงได้ดำเนินการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียรวมเพิ่มเติมจากการที่ได้รับอนุญาตจัดสรร ต่อมาในปี ๒๕๕๔ โครงการฯ ได้มีการดำเนินการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียรวมและแนวทางการวางท่อระบายน้ำออกจากโครงการ และได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์แล้ว แต่ในระหว่างการจัดจ้างผู้รับเหมาก่อสร้าง เพื่อดำเนินการก่อสร้างได้เกิดปัญหาอุทกภัยขึ้น ทำให้การดำเนินการก่อสร้างล่าช้า ซึ่งตามกำหนดการเดิมที่แจ้งไว้ต่อคณะกรรมการจะดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕ แต่ขณะนี้ได้ดำเนินการก่อสร้างโดยได้ว่าจ้างผู้รับเหมามาทำการก่อสร้าง และได้ดำเนินการแล้วประมาณ ๙๐ เปอร์เซ็นต์ โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. งานวางท่อระบายน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑.๒๐ เมตร ความยาวประมาณ ๕๗๐ เมตร ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๕ เสร็จสิ้นในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๕

๒. งานติดตั้งถังบำบัดน้ำเสียรวมชนิดเติมอากาศขนาดบำบัด ๔๕๐ ลูกบาศก์เมตร ต่อวัน ซึ่งดำเนินการไปแล้วกว่า ๙๐ เปอร์เซนต์ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมนี้

๓. การบริหารจัดการคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามคุณภาพกรมชลประทาน โดยได้ให้บริษัท ผู้เชี่ยวชาญด้านบำบัดน้ำเสียให้คำปรึกษาแนะนำด้านการบริหารจัดการคุณภาพน้ำ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้ง จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทดำเนินการจัดการคุณภาพน้ำ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ และบำรุงรักษาอุปกรณ์ของระบบบำบัดน้ำเสีย และเร่งประชาสัมพันธ์ให้ลูกบ้านและ ประชาชนทั่วไปทราบถึงช่องทางการแจ้งปัญหาคุณภาพน้ำทิ้งได้ที่เบอร์สายด่วน ๑๗๓๙ รวมทั้งจะ ได้ทำรายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพน้ำประจำเดือนเสนอต่อผู้อำนวยการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาพระพิมลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ต่อไป

นอกจากนี้ ทางโครงการยังได้ดำเนินการขุดลอก ท่อเพื่อป้องกันน้ำท่วม โดยได้ดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๕

ผู้แทนจากอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กล่าวว่า ในปี ๒๕๔๙ บริษัท พฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) ได้รับอนุญาตให้จัดสรรโครงการพฤษา ๓๑ โดยในการได้รับอนุญาตให้จัดสรร นั้น มีการกำหนดให้มี บ่อบำบัดภายในแต่ละครัวเรือน เพื่อบำบัดน้ำเสีย แล้วส่งต่อไปยังท่อระบายน้ำ และบ่อกักเป็น ช่วงๆ จนมาถึงบ่อตรวจคุณภาพน้ำก่อนระบายออกสู่คลองสาธารณะด้านหน้าโครงการ แต่ในปี ๒๕๕๒ มีปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือบ่อบัดน้ำเสียภายในครัวเรือนไม่สามารถบำบัดน้ำได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้มีการปล่อยน้ำเสียออกสู่ชุมชนบริเวณข้างเคียง ทำให้กระทบต่อพื้นที่เกษตร กรรม ซึ่งหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการดำเนินการโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติ



สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งมีการแจ้งเตือนให้โครงการทำ การแก้ไขและมีการเปรียบเทียบปรับ นอกจากนี้ ผู้ว่า ราชการจังหวัดนครปฐม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้พักอาศัยที่หมู่บ้าน พฤษา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล ขึ้น เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ซึ่งจะได้ติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการ ก่อสร้างดังกล่าว

อดีตนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และในฐานะคณะกรรมการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของผู้พักอาศัยที่หมู่บ้านพฤษา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล กล่าวว่า ปัญหาดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่

ข้างเคียงว่ามีการปล่อยน้ำเสียลงในพื้นที่ข้างเคียง เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๒ ต่อมา องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จึงแจ้งเตือนโครงการฯ ให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วน แต่โครงการกลับเพิกเฉย จึงมีการดำเนินการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๒,๐๐๐ บาท หลังจากนั้น กรมชลประทานได้มีมาตรการวิเคราะห์น้ำที่ปล่อยออกจากโครงการดังกล่าว พบว่าไม่ผ่านค่ามาตรฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จึงดำเนินการเปรียบเทียบปรับอีก ๒,๐๐๐ บาท และให้โครงการฯ เร่งดำเนินการ

นอกจากนี้ ในส่วนของการวางระบบท่อน้ำทิ้งออกสู่คลองสาธารณะนั้น คณะกรรมการแก้ไขปัญหามลพิษของผู้นักอาศัยที่หมู่บ้านพุกา ๓๑ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล เห็นว่า ทางโครงการฯ ควรนำเครื่องสูบน้ำมาช่วยในจำนวนที่เหมาะสม เนื่องจากท่อน้ำทิ้งมีระยะทางประมาณ ๑ กิโลเมตร ดังนั้น หากไม่มีเครื่องสูบน้ำมาช่วยอาจทำให้การระบายน้ำทิ้งไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จะได้เร่งรัด และกำกับติดตามการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียในโครงการให้แล้วเสร็จตามกำหนดต่อไป



จากนั้น คณะกรรมการได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อระบายน้ำในโครงการ หมู่บ้านพุกา ๓๑ ว่าดำเนินการคืบหน้าไประยะใดแล้ว โดยคณะกรรมการได้รับทราบข้อมูลจากผู้จัดการโครงการหมู่บ้านพุกา ๓๑ ของบริษัท พุกาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติมว่า บริษัทฯ ได้ว่าจ้างผู้รับเหมามาดำเนินการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียและท่อระบายน้ำ และได้ดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม เป็นต้นมา ขณะนี้ดำเนินการไปแล้วประมาณ ๙๐ เปอร์เซ็นต์ คาดว่าหากดำเนินการแล้วเสร็จจะสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของผู้นักอาศัยได้ ซึ่งคณะกรรมการได้มอบหมายให้ส่วนราชการจังหวัดนครปฐมและองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ พิจารณาติดตามเร่งรัดการก่อสร้าง ตลอดจนตรวจสอบวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้เป็นโครงสร้างในงานวางท่อและระบบบำบัดน้ำเสียให้มีคุณภาพมาตรฐานด้วย ทั้งนี้ หากผู้รับเหมาได้ดำเนินการก่อสร้างเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการทดสอบระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพแล้วรายงานให้คณะกรรมการทราบต่อไป



ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติให้มีหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด นครปฐม และองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เพื่อพิจารณาติดตามเร่งรัดการก่อสร้าง ตลอดจนตรวจสอบวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้เป็นโครงสร้างในงานวางท่อและระบบบำบัดน้ำเสียให้มี คุณภาพมาตรฐานด้วย ทั้งนี้ หากผู้รับเหมาได้ดำเนินการก่อสร้างเสร็จแล้วให้ดำเนินการทดสอบ ระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพแล้วรายงานให้คณะกรรมการพิจารณาต่อไป



**สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ โรงงานผลิตของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด
นิคมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
วันพุธที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๕**

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับฟังการบรรยายสรุปถึงความเป็นมาและภารกิจ รวมทั้งการดำเนินงานตลอดจนเยี่ยมชมกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ณ โรงงานผลิตของบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด โดยมีนาวาอากาศตรีหญิง แพทย์หญิงนลินี ไพบูลย์ ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการบริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด และเจ้าหน้าที่ของบริษัท ให้การต้อนรับ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้



ความเป็นมา

บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด ได้เปิดดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๓๙ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์หลากหลายชนิด ทั้งเครื่องสำอาง อาหารเสริมสุขภาพ เครื่องใช้ในครัวเรือน และเครื่องใช้สำหรับร่างกายกว่า ๒,๐๐๐ รายการ มีพนักงานทั้งในส่วนสำนักงานและโรงงานรวมกันแล้วกว่า ๑,๔๐๐ คน มีศูนย์ธุรกิจ ๑๑๒ แห่งทั่วประเทศ ได้รับการจดทะเบียนเป็นบริษัทขายตรงอย่างถูกต้องตามกฎหมายจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นสมาชิกของสมาคมการขายตรงไทย (TDSA) ตลอดจนมีนโยบายเชิงรุกด้านการตลาดต่างประเทศ ซึ่งส่งออกสินค้ากว่า ๓๐ ประเทศทั่วโลก เช่น เกาหลี ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย เยอรมนี อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยมีการจัดตั้งโรงงานผลิตภายใต้ชื่อ กิฟฟารีนและแพททีนา ใช้งบลงทุนถึง ๗๐๐ ล้านบาท ตั้งอยู่บนเนื้อที่กว่า ๒๐ ไร่ ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ออกแบบถูกต้องตามหลัก GMP (Good Manufacturing Practice) ทั้งในด้านโครงสร้างและวัสดุที่ใช้ เป็นโรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิตระดับสากล สามารถรองรับกำลังการผลิตได้ ๒๐,๐๐๐,๐๐๐ ชิ้น/เดือน ดำเนินงานโดยบุคลากรมืออาชีพทั้งแพทย์เภสัชกร และนักวิชาการกว่า ๗๐๐ คน อีกทั้งยังเป็นโรงงานที่รักษาสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

โรงงานในกลุ่มบริษัท กิฟฟารีน ประกอบด้วย ๓ บริษัท ได้แก่

๑. บริษัท สกายไลน์ แลบบอราทอรี จำกัด ผลิตเครื่องสำอางประเภท ครีม ของเหลว แป้ง สำหรับผิวหน้า ผิวกาย ลิปสติก น้ำหอม และผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน ภายใต้ชื่อ “Giffarine”
๒. บริษัท สกายไลน์ เฮลท์แคร์ จำกัด ผลิตอาหารเสริมเพื่อสุขภาพและกลุ่มยาแผนโบราณ
๓. บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ แลบบอราทอรี แอนด์ เฮลท์แคร์ จำกัด ดูแลงานด้านการตลาดระหว่างประเทศ รวมทั้งงานในส่วนของห้องปฏิบัติการกลาง หรือ Central Lab ซึ่งเป็นส่วนตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยโรงงานในกลุ่มบริษัท กิฟฟารีน

หลักเกณฑ์ในกระบวนการผลิตเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพมาตรฐาน

- วัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตมีผลงานวิจัยรับรองและตีพิมพ์ในวารสารทางการแพทย์หรือวารสารทางวิชาการอย่างแพร่หลายก่อนนำมาผลิต
- มีการศึกษาถึงความปลอดภัยและผลข้างเคียง ควบคุมการผลิตโดยทีมแพทย์และเภสัชกร ผู้มีประสบการณ์ในการผลิต
- มีทีมวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ในมาตรฐานระดับโลกประจำศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งแบ่งเป็น Central Lab ทำหน้าที่ตรวจสอบหาสารปนเปื้อน และตรวจวัดปริมาณสารสำคัญในวัตถุดิบที่จะใช้ในการผลิตซึ่งได้รับใบรับรอง ISO/IEC17205:2005 จากกระทรวงสาธารณสุข และ R&D Lab ทำหน้าที่พัฒนาสูตรตำรับของวัตถุดิบที่จะใช้ดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์
- มีการตรวจสอบสารพิษและสารปนเปื้อนอย่างเคร่งครัด โดยเริ่มจากการตรวจสอบวัตถุดิบที่นำมาผลิตก่อน จากนั้นจะตรวจสอบการปนเปื้อนสารพิษอีกรอบเมื่อผลิตเป็นผลิตภัณฑ์เสร็จสิ้นแล้ว และจะดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งเมื่อมีการบรรจุภัณฑ์
- มีกระบวนการผลิตจากเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในโรงงานซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากล ทั้งใบรับรองมาตรฐาน ISO9001:2008 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 GMP HACCP และอื่นๆ ภายใต้เทคโนโลยี การวิจัย และการพัฒนาระดับโลก จึงสามารถส่งออกสินค้าได้ทั่วโลก แม้ในประเทศที่ส่งออกยากที่สุด เช่น ญี่ปุ่น หรือประเทศในทวีปยุโรป
- มีการพัฒนาสูตรให้เหมาะสมกับผิวพรรณและการบริโภคของคนไทย สามารถสื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงเหตุผล และสร้างความมั่นใจในการบริโภคด้วยคำอธิบายสรรพคุณและวิธีการใช้ที่ชัดเจน ถูกต้องตามหลักวิชาการแพทย์



รูปแบบการดำเนินธุรกิจกิปฟารีน

- ธุรกิจกิปฟารีน จะเชิญชวนผู้ที่ท่านมีความปรารถนาดีเข้ามาร่วมสร้างกิจการของตนเอง รวมทั้งการสร้างทีมงานให้ดำเนินธุรกิจเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง สามารถดูแลทีมงานให้เติบโตได้
- ธุรกิจกิปฟารีนจะเริ่มต้นเมื่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อใช้เอง เป็นการเปิดใจตนเองก่อนที่จะขยายธุรกิจ เมื่อใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจึงมีการแนะนำสินค้าเพื่อสร้างเครือข่ายผู้บริโภคต่อไป
- ธุรกิจกิปฟารีน เมื่อสมัครเป็นสมาชิกแล้ว สามารถเลือกและตัดสินใจได้ว่าจะเป็นเพียง “ผู้บริโภคสินค้า” หรือ “นักธุรกิจ”
- ธุรกิจกิปฟารีนมีการกระจายรายได้ให้กับสมาชิกผู้ดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ อย่างเป็นธรรม โดยบริษัทฯ จะหักกำไรสุทธิเป็นของบริษัทฯ เพียง ๕ เปอร์เซ็นต์ เท่านั้น
- ธุรกิจกิปฟารีน ใช้วัตถุดิบในการผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล แต่มีราคาขายไม่แพงจนเกินไป เพื่อผู้บริโภคทั่วไปสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้อย่างเท่าเทียมกัน

รางวัลที่ได้รับ

- รางวัลผู้ส่งออกสินค้าและบริการดีเด่นประจำปี ๒๕๕๓ หรือ PM Award ๒๐๑๐ ประเภทที่ใช้ตราสินค้าของตนเอง (Thai – Owned Brand)
- รางวัล Superbrands ๒๐๐๘ – ๒๐๑๐ จาก Superbrands ประเทศไทย
- รางวัล อย. Quality Award ๒๐๐๙ จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข
- ใบรับรองมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๘ จากหน่วยงาน Bureau Veritas Certification Accredited by ANAB
- ใบรับรองระบบจัดการสุขลักษณะ GMP จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข
 - GMP การผลิตเครื่องสำอาง
 - GMP การผลิตยาจากสมุนไพร
 - GMP การผลิตอาหาร

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑. กระบวนการตรวจสอบสารพิษและสารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์ของกิปฟารีน มีระบบการตรวจสอบที่เคร่งครัด เนื่องจากมีการตรวจสอบตั้งแต่วัตถุดิบที่นำมาผลิต จากนั้นจะตรวจสอบอีกครั้งเมื่อผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ และดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งเมื่อมีการบรรจุภัณฑ์ ซึ่งในกระบวนการตรวจสอบสารพิษและสารปนเปื้อนนี้ ผู้ประกอบธุรกิจประเภทเครื่องสำอาง รวมทั้งอาหารเสริมประเภทต่างๆ สมควรนำขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบดังกล่าวเป็นหลักเกณฑ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์ เพื่อความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ที่จะจำหน่ายให้กับผู้บริโภคต่อไป

๒. การพัฒนาสูตรผลิตภัณฑ์ของกิฟฟารีน จะคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพร่างกายของคนไทยมากที่สุด เมื่อนำไปใช้แล้วต้องไม่มีผลข้างเคียง โดยในการพัฒนานั้น ถ้าปรากฏว่าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพสูงแต่มีผลข้างเคียงกับผู้ใช้ จะยกเลิกการพัฒนาทันที ซึ่งถือว่าเป็นจรรยาบรรณที่ดีของบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทเครื่องสำอางและอาหารเสริม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภท ควรมีจรรยาบรรณที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคที่ซื้อไป

๓. ปัญหาการปล่อยสารพิษจากโรงงานสู่สิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่ง โดยโรงงานผลิตของกิฟฟารีนมีห้องวิจัยและตรวจสอบสารพิษจากผลิตภัณฑ์ก่อนปล่อยสู่สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับโรงงานผลิตของผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ ในการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม

๔. กิฟฟารีนมีระบบการรักษาความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัท รวมทั้งให้ความสำคัญกับความสะอาดในการผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของบริษัททุกคนต้องสวมชุดคลุม สวมหมวก และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งในการทำงาน เพื่อป้องกันสารพิษจากผลิตภัณฑ์เข้าสู่ร่างกายและป้องกันเชื้อโรคจากตนเองปนเปื้อนไปกับผลิตภัณฑ์ อันเป็นการรักษาความปลอดภัยที่ดีมาก ผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ ควรนำไปปฏิบัติตามเพื่อเป็นแนวทางและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ ๔

สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ประเทศต่างๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔ ครั้ง เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งนำข้อมูล ข้อเท็จจริง และรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมาศึกษาเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มพูนศักยภาพ และวิสัยทัศน์ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในประเทศไทยต่อไป โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สรุปรายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ สาธารณรัฐสโลวีเนีย สาธารณรัฐโครเอเชีย และสาธารณรัฐอิตาลี ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๕ – วันจันทร์ที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๕

ข้อมูลทั่วไปด้านการเมืองการปกครองของสาธารณรัฐโครเอเชีย

ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา มีสภาเดียว เรียกว่า Sabor ปัจจุบันมีสมาชิก ๑๕๑ คน ประธานาธิบดีเป็นประมุข โดยมาจากการเลือกตั้งโดยตรงและเป็นผู้แต่งตั้งคณะรัฐบาล มีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นเวลา ๕ ปี รัฐบาลปัจจุบันเป็นรัฐบาลผสมเสียงข้างมาก ระหว่างพรรค Croatia Democratic Union และพรรค Democratic Centre

สาธารณรัฐโครเอเชียเดิมเป็นหนึ่งในหกสาธารณรัฐ ซึ่งประกอบขึ้นเป็นสหพันธ์สาธารณรัฐสังคมนิยมยูโกสลาเวีย (Socialist Federal Republic of Yugoslavia หรือ SFRY) อยู่ภายใต้การนำของจอมพลติโตชาวโครแอต ซึ่งสามารถควบคุมสถานการณ์ความแตกแยกระหว่างเชื้อชาติไว้ได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามภายหลังจากการอสัญกรรมของจอมพลติโตในปี ๒๕๒๓ ขบวนการเคลื่อนไหวเพื่อแยกตัวเป็นเอกราชของสาธารณรัฐต่างๆ ในยูโกสลาเวียเริ่มมีความรุนแรงขึ้น สาธารณรัฐโครเอเชียจัดให้มีการเลือกตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ๒๕๓๓ โดยประธานาธิบดี Franjo Tudjman ได้รับเลือกตั้ง และต่อมาได้ประกาศเอกราช SFRY ซึ่งทำให้เกิดการสู้รบระหว่างสาธารณรัฐโครเอเชียกับชาวเซิร์บในสาธารณรัฐโครเอเชียซึ่งมียูโกสลาเวียหนุนหลัง และยุติลงเมื่อผู้นำสาธารณรัฐโครเอเชีย สาธารณรัฐเซอร์เบีย และประเทศบอสเนีย – เฮอร์เซโกวีนา ได้ลงนามข้อตกลงสันติภาพเดย์ตัน (Dayton Peace Accord) เมื่อปี ๒๕๓๘

ภายหลังการสัณนิบาตของประธานาธิบดี Tudjman ในปี ๒๕๒๒ นาย Stjepan Mesic ได้รับเลือกตั้งเป็นประธานาธิบดีคนใหม่ ซึ่งเป็นผู้นำเสรีนิยมประชาธิปไตยรุ่นใหม่ ทำให้สาธารณรัฐโครเอเชียพัฒนาไปอย่างมากโดยได้ปรับเปลี่ยนเป้าหมายและนโยบาย จากเดิมที่ให้ความสำคัญกับการต่อสู้เพื่อผนวกดินแดนประเทศบอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา ซึ่งมีชาวโครแอตอาศัยอยู่จำนวนมาก เป็นการให้ความสำคัญกับการยุติความขัดแย้งกับประเทศบอสเนีย การปรับความสัมพันธ์กับประเทศยุโรปตะวันตก และการเข้าเป็นสมาชิกสหภาพยุโรป ทั้งนี้ เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๔๘ ประธานาธิบดี Stjepan Mesic ได้รับเลือกตั้งเป็นประธานาธิบดี สมัยที่ ๒ และดำรงตำแหน่งจนถึงปี ๒๕๕๓

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๔๖ สาธารณรัฐโครเอเชียได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการเลือกตั้งครั้งที่ ๔ นับแต่สาธารณรัฐโครเอเชียได้รับเอกราชแยกจากสหพันธ์สาธารณรัฐสังคมนิยมยูโกสลาเวีย พรรค Croatian Democratic Union (HDZ) ซึ่งได้ที่นั่งสูงสุดได้จัดตั้งรัฐบาลผสมร่วมกับพรรคต่างๆ และต่อมาในวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๖ ประธานาธิบดี Stjepan Mesic โดยความเห็นชอบของรัฐสภา ได้ประกาศแต่งตั้งนาย Ivo Sanader เป็นนายกรัฐมนตรี ซึ่งดำเนินนโยบายสายกลางค่อนข้างโอนอ่อนรักษานโยบายส่งเสริมการมีสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสหรัฐอเมริกาและมุ่งให้สาธารณรัฐโครเอเชียเป็นสมาชิกสหภาพยุโรป (EU) และองค์การสนธิสัญญาแอตแลนติกเหนือ (NATO)

เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ นาย Ivo Josipovic ได้รับเลือกเป็นประธานาธิบดีต่อจากประธานาธิบดี Stjepan Mesic โดยประธานาธิบดี Ivo Josipovic ได้ประกาศเจตนารมณ์อย่างชัดเจนที่จะต่อสู้กับการคอร์รัปชัน และการนำประเทศ

เข้าเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป (EU) ให้ได้ แต่อย่างไรก็ดีบทบาทของประธานาธิบดีสาธารณรัฐโครเอเชีย จะเน้นไปที่การเป็นประมุขด้านพิธีการมากกว่าการบริหารประเทศ โดยหัวหน้าคณะในการบริหารประเทศในปัจจุบัน คือนายกรัฐมนตรี นาง Jadranka Kosor ซึ่งเป็นนายกรัฐมนตรีหญิงคนแรกของประเทศ นาง Jadranka Kosor



ได้ประกาศนโยบายอย่างชัดเจนที่จะต่อสู้กับภาวะเศรษฐกิจถดถอยประเทศ รวมทั้งการแก้ปัญหาพรมแดนกับสาธารณรัฐสโลวีเนียซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการเข้าเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป (EU) ของสาธารณรัฐโครเอเชีย

เยี่ยมชมรัฐสภาแห่งสาธารณรัฐโครเอเชียและสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านนิติบัญญัติและบทบาทภารกิจที่สำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้าเยี่ยมชมและรับฟังบรรยายสรุปเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติตลอดจนได้เข้าสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและภารกิจที่สำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ รัฐสภาแห่งสาธารณรัฐโครเอเชีย ในวันอังคารที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๕ โดยมี Mr. Igor Radenovic ตำแหน่ง The President of the Committee for the Economy of the Croatian Parliament ให้การต้อนรับ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐโครเอเชีย

- สาธารณรัฐโครเอเชียมีกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Act) มิถุนายน ค.ศ. ๒๐๐๓ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้มีสภาคุ้มครองผู้บริโภค (Council for Consumer Protection) มีสมาชิกจากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน ๑๕ คน เป็นองค์กรตามกฎหมายซึ่งทำหน้าที่หารือร่วมกับผู้แทนจากองค์กรและสถาบันต่างๆ ของสาธารณรัฐโครเอเชียที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริง ออกเอกสารรับรอง ดูแลการยุติคดีความหรือนำความสู่ศาล

- ระหว่างปี ค.ศ. ๒๐๐๒ - ๒๐๐๔ รัฐบาลสาธารณรัฐโครเอเชียได้ร่วมมือกับคณะกรรมการการยุโรปในการช่วยเหลือสาธารณรัฐโครเอเชียเสริมสร้างศักยภาพด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (โครงการ CARDS ๒๐๐๒ และ CARDS ๒๐๐๔) เพื่อเพิ่มการตระหนักถึงการเข้าเป็นสมาชิกสหภาพยุโรป ภายในปี ค.ศ. ๒๐๑๓ ซึ่งจะเป็นการยกระดับสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภคในสาธารณรัฐโครเอเชียให้เทียบเท่ากับประเทศอื่นในกลุ่มสหภาพยุโรป ทั้งนี้ กฎหมายของสาธารณรัฐโครเอเชียสำคัญๆ ที่เข้าข่าย อาทิ กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายความปลอดภัยของสินค้า (The Product Safety Act) และกฎหมายการโฆษณาผิดกฎหมาย (The Act on Illicit Advertising) อาจกล่าวได้ว่า เมื่อสาธารณรัฐโครเอเชียจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพยุโรปก็ได้เตรียมตัวด้วยการร่วมใช้กฎหมายของสหภาพยุโรปที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเพื่อให้การนำกฎหมายมาบังคับใช้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- สมาคมโครเอเชียเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (Croatian association for Consumer Protection - CACP) เป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศ การรณรงค์พื้นฐานสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงเป็นหน่วยงานรับการยื่นร้องเรียนจากชาวโครเอเชียที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าและบริการในประเทศ โดยมีสถิติการรับเรื่องร้องเรียนกว่า ๑,๐๐๐ คำร้องต่อปี ปัจจุบันสมาคมฯ ได้จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคสากล (Consumers International) เมื่อ ค.ศ. ๒๐๐๐ ซึ่งสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดมีหลายรายการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบริการทางด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ ด้านสาธารณสุข ด้านการสื่อสาร ใบเสร็จ ใบแสดงสินค้าต่างๆ การคำนวณค่าขึ้นส่วนอุปกรณ์ที่ผิด การคิดอัตราค่าบริการผิด เป็นต้น ในปัจจุบันมีการจัดตั้งสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระ ประมาณ ๒๕ สมาคม โดยมีการปกป้องผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และได้ผลดีขึ้นตามลำดับ

เมื่อคณะกรรมการธิการเข้ารับฟังเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านนิติบัญญัติและบทบาทภารกิจที่สำคัญทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ปัจจุบันประเทศไทยและสาธารณรัฐโครเอเชียมีการทำการค้าแลกเปลี่ยนกันเป็นมูลค่าปีละประมาณ ๔๐ ล้านเหรียญสหรัฐ เพื่อเป็นการสร้างไมตรีความสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้นต่อประเทศทั้งสอง ควรที่จะขยายการแลกเปลี่ยนสนับสนุนต่อกันในกิจการธุรกิจและความรู้ในสาขาวิชาการอื่นๆ ให้มากกว่านี้ อาทิ ด้านสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปกรรม ด้านวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตทางด้านธุรกิจของทั้งสองประเทศให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งเป็นจุดแข็งของทั้งสองประเทศ ควรที่จะมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้มีการท่องเที่ยวระหว่างสองประเทศให้มากกว่าที่ผ่านมา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทางด้านวัฒนธรรมและเป็นการเพิ่มช่องทางในการขยายการลงทุนทางการค้าต่อไปในอนาคตได้

๒. ควรที่จะมีการพัฒนาด้านวิศวกรรมระบบรางด้วย ซึ่งสาธารณรัฐโครเอเชียมีระบบความยาวรางต่อคน (KM/CAPITA) ดีที่สุดในยุโรป และที่สำคัญรัฐบาลไทยในชุดปัจจุบันมีนโยบายให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับรถไฟรางคู่ให้มีความทันสมัยทัดเทียมกับอารยประเทศได้ ดังนั้น จึงควรมีการเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยระหว่างสองประเทศต่อไป

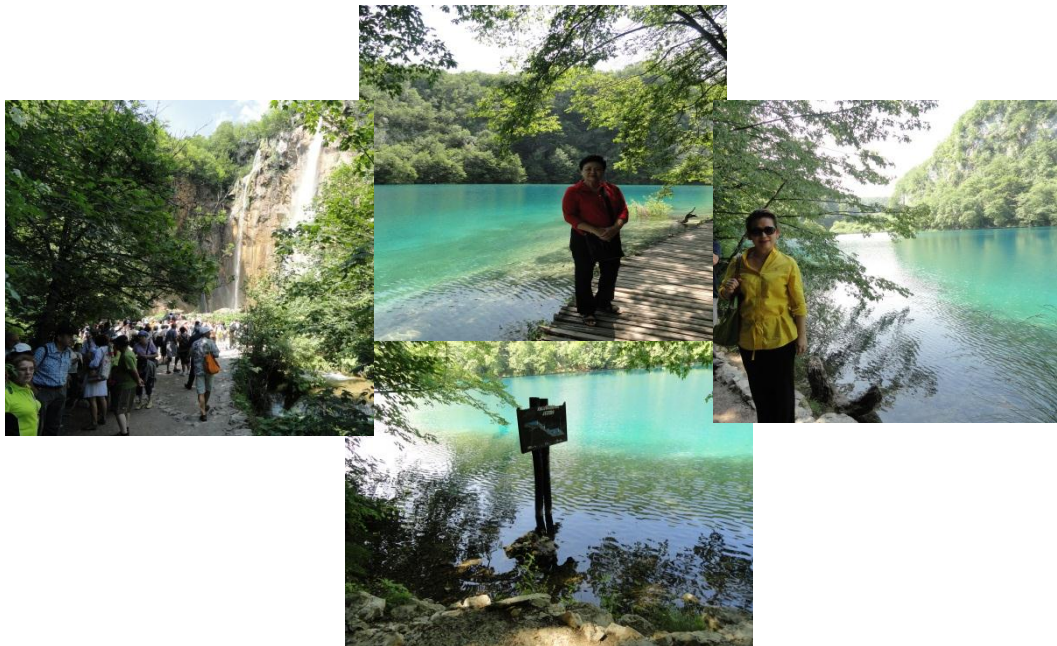
๓. สภาพภูมิอากาศที่ตั้งของทั้งสองประเทศมีความเป็นไปได้ที่จะร่วมกันส่งเสริมธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้ง มีผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและผลไม้ที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากลที่จะส่งออกมาสู่ภูมิภาคนี้ โดยใช้สาธารณรัฐโครเอเชียที่มีความเข้มแข็งในเรื่องการจัดส่งเป็นศูนย์กลางของการกระจายสินค้าได้ โดยตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของสาธารณรัฐโครเอเชียมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลตลอดจึงเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการกระจายสินค้าเข้าสู่ทวีปยุโรปและในกลุ่มสหภาพยุโรป ซึ่งมีจำนวนสมาชิก ๒๗ ประเทศ จึงเหมาะสมที่จะเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่ทำให้มีโอกาสทางการค้ามากยิ่งขึ้น

๔. เยี่ยมชมและศึกษาอุทยาน ณ อุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซ

คณะกรรมการธิการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซ ตั้งอยู่บนตอนเหนือของสาธารณรัฐโครเอเชีย ซึ่งเป็นอุทยานแห่งชาติที่อุดมสมบูรณ์ด้วยธรรมชาติ นานาชนิดที่สวยงามจนได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก โดยคณะกรรมการให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการ การดูแลผู้บริโภคในฐานะนักท่องเที่ยวในเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากอุทยานดังกล่าวนี้มีเนื้อที่กว้างขวางและมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมความสวยงามมีจำนวนมาก ดังนั้นการบริหารจัดการของอุทยานจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้



อุทยานแห่งชาติพลิวิตเซ่ เจเซร่า (National Park Plitvice Jezera) มีเนื้อที่กว่า ๒๙,๔๘๒ ตารางกิโลเมตร มีเนื้อที่เล็กกว่าเขาใหญ่ประมาณ ๗ เท่า และเกิดขึ้นจากน้ำภูเขา มาลา คาเปลา (Mala Kapela) ไหลผ่านหินปูนหลายพันปี ทำให้หินปูนถูกกัดเซาะไหลผ่านไปกองรวมกัน เป็นระยะจนเกิดขึ้นเป็นเขื่อนธรรมชาติที่มีความสูงลดหลั่นกันลงไปอย่างสวยงาม มีขนาดใหญ่ที่สุด จากอุทยานทั่วประเทศและเป็นอุทยานแห่งชาติแห่งแรกของสาธารณรัฐโครเอเชีย เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๔๙ และอีก ๓๐ ปีถัดมา คือใน ค.ศ. ๑๙๗๙ จึงได้รับการประกาศเป็นมรดกโลก โดยองค์การ ยูเนสโก



พื้นที่ส่วนใหญ่ปกคลุมด้วยน้ำมีทะเลสาบสีเขียวมรกตและสีฟ้า รวมกันถึง ๑๖ ทะเลสาบเชื่อมต่อกันด้วยทางเดินสะพานไม้ลัดเลาะระหว่างทะเลสาบและเนินเขา ยิ่งไปกว่านี้ ระหว่างทางเต็มไปด้วยธรรมชาติและ ความงามของ ทิวทัศน์สองข้างทางที่รายล้อมด้วยป่าเขาสลับท่งห้วยมี ฟาร์มการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ และมีฝูงปลานานาชนิด ที่แหวกว่ายในบึงน้ำที่ใสสะอาดปราศจากสิ่งสกปรก ปฏิกูลต่างๆ จึงทำให้การสัมผัสบรรยากาศทางธรรมชาติ นั้นเต็มไปด้วยต้นไม้ใหญ่ที่เขียวขจีและมีความร่มรื่นเป็น อย่างมาก นอกจากนี้ คณะกรรมการได้ลงเรือข้าม ทะเลสาบ (Kozjak) เป็นทะเลสาบที่ใหญ่ที่สุดในอุทยาน โดยที่คณะกรรมการให้ความสำคัญใน เรื่องของการดูแลเรื่องความปลอดภัยของผู้บริโภคในฐานะนักท่องเที่ยว ซึ่งในการให้บริการเรือ ทะเลสาบนั้นทางอุทยานได้ให้ความสำคัญของระบบนิเวศวิทยาและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ



กล่าวคือ ทางอุทยานมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในการดูแลจัดลำดับที่นั่งให้กับลูกค้า ซึ่งเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้เข้ามาเยี่ยมชมภายในเรือ และมีการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้เข้ามาเยี่ยมชม โดยมีการจัดเตรียมเสื้อชูชีพและมีการตรวจสอบสภาพของเรือให้มีสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ อุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซได้ใช้เรือที่ช่วยรักษาความสมดุลของระบบนิเวศวิทยา โดยใช้ระบบไฟฟ้าแทนการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงจึงทำให้ไม่เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซ

เนื่องจากอุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซ เป็นแบบอย่างทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ซึ่งอนุรักษ์คงไว้ซึ่งความร่มรื่นของต้นไม้ใหญ่และมีบึงน้ำที่สะอาด โดยสิ่งแวดล้อมที่อยู่รายล้อมอุทยานแห่งนี้ปราศจากสิ่งปฏิกูลที่ทำให้เกิดมลพิษต่อสิ่งมีชีวิตที่อยู่ในน้ำ โดยที่คณะกรรมการการตระหนักถึงความสำคัญในด้านการบริหารจัดการและด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค จากการที่คณะกรรมการได้เข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซนั้น ทำให้ได้ทราบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ที่เข้มงวด จริงจัง ในการดูแลทางด้านทรัพยากรธรรมชาติของอุทยานแห่งนี้ เพื่อให้คงไว้ซึ่งการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวระดับโลกที่มีชื่อเสียงมานานของสาธารณรัฐโครเอเชีย นอกจากนี้ ความเป็นระเบียบวินัยของผู้เข้ามาเยี่ยมชมในการร่วมมือช่วยกันรักษาความสะอาดของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและคงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติอยู่เสมอ จึงส่งผลให้อุทยานแห่งนี้ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกขององค์การยูเนสโก ดังนั้น การดูแลอุทยานแห่งชาติทะเลสาบพลิวิตเซ จึงเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการทรัพยากรทางธรรมชาติที่ประเทศไทยควรจะนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการบริการจัดการดูแลด้านความปลอดภัยของอุทยานแห่งชาติต่างๆ ในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในการดูแลจัดลำดับที่นั่งให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น เพื่อช่วยสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่ได้เข้ามาเยี่ยมชม รวมทั้งมีการตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงเพื่อให้ข้อมูล ความรู้และความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวที่จะสามารถปฏิบัติตนในการเข้าเยี่ยมชมอุทยานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ทางอุทยานแห่งชาติควรมีการตรวจสอบสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สำคัญภายในอุทยานแห่งชาติ เช่น มีการตรวจสอบสภาพของเรือให้มีสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานอย่างปลอดภัย ซึ่งจากการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องของการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้นนั้น จะช่วยลดปัญหาอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลทั่วไปด้านการเมือง การปกครองของสาธารณรัฐอิตาลี

ระบบการปกครอง

มีการปกครองแบบประชาธิปไตย โดยมีประธานาธิบดีดำรงตำแหน่งประมุขของประเทศ ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากรัฐสภาและผู้แทนภูมิภาค (Regional Representatives) มีอำนาจแต่งตั้งนายกรัฐมนตรีคัดค้านการเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญและยุบสภา มีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นเวลา ๕ ปี นายกรัฐมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร และเป็นผู้จัดตั้งคณะรัฐบาล (Council of Ministers) โดยได้รับความเห็นชอบจากประธานาธิบดี ตำแหน่งนายกรัฐมนตรีบางที่เรียกว่า President of the Council of Ministers และมีฝ่ายตุลาการแยกเป็นอิสระ

รูปแบบรัฐสภา

รัฐสภาสาธารณรัฐอิตาลีประกอบด้วย ๒ สภา คือ สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ประธานรัฐสภาได้แก่ ประธานสภาผู้แทนราษฎร (Chamber of Deputies) การบัญญัติกฎหมายใดๆ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากทั้ง ๒ สภา วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกทั้ง ๒ สภามีระยะเวลา ๕ ปี และการเลือกตั้งจะทำพร้อมกันทั้ง ๒ สภา คือ

๑. สภาผู้แทนราษฎร (Chamber of Deputies/Camera dei Deputati) ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๖๓๐ คน โดย ๔๗๕ คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และอีก ๑๕๕ คน มาจากการเลือกตั้งแบบสัดส่วนจากแคว้นต่างๆ (Regional Proportion Representation) ผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้งต้องมีอายุตั้งแต่ ๒๕ ปี ขึ้นไป

๒. วุฒิสภา (Senate/Senato della Repubblica) ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๓๒๖ คน โดย ๓๑๕ คน มาจากการเลือกตั้งทั่วไป (Popular Vote) จากแคว้นต่างๆ ทั่วประเทศ และมีวุฒิสมาชิกตลอดชีพอีกจำนวนหนึ่ง (ปัจจุบันมี ๗ คน)

ระบบการเมืองการปกครอง

ประธานาธิบดีคนปัจจุบัน Mr. Giorgio Napolitano (นายจอร์จิโอ นาโปลิตาโน) เป็นนักการเมืองกลุ่มคอมมิวนิสต์ที่มีประสบการณ์มากทั้งในสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภายุโรป และคณะรัฐบาล โดยได้รับเลือกเป็นประธานาธิบดีคนที่ ๑๑ ของสาธารณรัฐอิตาลีเมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๔๙ และนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน Mr Mario Monti (นายมาริโอ มอนติ)

สาธารณรัฐอิตาลีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๒๐ แคว้น หรือภูมิภาค (regions) (๙๔จังหวัด) ได้แก่ Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna (Sardinia), Sicilia (Sicily), Toscana, Trentino-Alto Adige, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto, โดยมี ๕ แคว้นได้รับสถานะพิเศษตามรัฐธรรมนูญให้ปกครองตนเอง คือ Friuli-Venezia Giulia, Sardinia, Sicily, Trentino-Alto Adige, และ Valle d'Aosta ในแต่ละแคว้นจะมีองค์กรการปกครองหลักอยู่ ๓ องค์กร คือ

- คณะมนตรีแคว้น (Regional Council) ทำหน้าที่ตรากฎหมายและระเบียบข้อบังคับในเขตอำนาจ
- คณะมนตรีกรรมการ (The Junta) ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร
- ประธานคณะกรรมการ (The President of the Junta) ทำหน้าที่คล้ายนายกรัฐมนตรีในเขตอำนาจ และมีผู้แทนของรัฐบาลคนหนึ่งอยู่ประจำ ณ นครหลวงของแคว้นนั้นๆ คอยควบคุมดูแลการบริหารของรัฐบาลท้องถิ่นและทำหน้าที่ประสานงานระหว่างรัฐบาลท้องถิ่นกับรัฐบาลกลาง

การคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐอิตาลี

เมื่อเดือนกันยายน ค.ศ. ๒๐๐๕ สาธารณรัฐอิตาลีได้ทำการรวบรวมประมวลกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (consumer code) ซึ่งครอบคลุมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด และมีผลบังคับใช้เมื่อเดือนตุลาคม ค.ศ. ๒๐๐๕ โดยกฎหมายดังกล่าวประกอบด้วย ๑๔๖ มาตรา การบัญญัติกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวของสาธารณรัฐอิตาลีถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในวงการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐอิตาลีครอบคลุมเรื่องการโฆษณาชวนเชื่อการรับประกันสิทธิความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัยในการบริโภค และการเข้าถึงองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคให้เชื่อมโยงกับกฎระเบียบในกรอบการคุ้มครองผู้บริโภคของสหภาพยุโรป

เมื่อปี ค.ศ. ๒๐๐๗ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับดังกล่าวได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมเป็น ๑๗๐ มาตรา โดยมีผลบังคับใช้เมื่อเดือนมกราคม ค.ศ. ๒๐๑๐ อย่างไรก็ดี มีข้อกังขาจำนวนมากเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกฎหมายฉบับดังกล่าว อันเป็นผลมาจากการโน้มน้าวชักจูง (Lobby) ของสมาพันธ์อุตสาหกรรมแห่งสาธารณรัฐอิตาลี (Confindustria) ที่ไม่ประสงค์จะให้อำนาจผู้บริโภคมากขึ้นไป

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

จากการศึกษาวิธีการดำเนินการด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาล และองค์การที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ทำให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับประโยชน์ และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑. ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นปัญหาที่สำคัญของแต่ละประเทศ ดังนั้นปัจจุบันรัฐบาลของสาธารณรัฐโครเอเชียจึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ มีการจัดตั้งสมาคมโครเอเชียเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (Croatian association for Consumer Protection – CACP) ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศ การรณรงค์พื้นฐานสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงเป็นหน่วยงานรับการยื่นเรื่องร้องเรียนจากชาวโครเอเชียที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าและ

บริการในประเทศ และในปัจจุบันสมาคมฯ ได้จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคสากล (Consumers International) เมื่อ ค.ศ. ๒๐๐๐ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศมากยิ่งขึ้น

๒. ในปัจจุบันปัญหาความเดือดร้อนเสียหายของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีอยู่ แต่กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีไม่เพียงพอในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงควรบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ อย่างจริงจังรวมทั้งพัฒนากฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์ ดังเช่นในกรณีของสาธารณรัฐอิตาลี ได้ทำการรวบรวมประมวลกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (consumer code) ซึ่งครอบคลุมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด และส่งผลทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น รัฐบาลควรจะได้้นำแนวคิดเหล่านี้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

๓. สาธารณรัฐอิตาลีจัดได้ว่าเป็นประเทศมีชื่อเสียงด้านคุณภาพของอาหารและสินค้าเกษตรมาอย่างยาวนาน จึงมีสินค้าในท้องตลาดจำนวนมากที่พยายามลอกเลียนแบบและมีการแอบอ้างว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตมาจากสาธารณรัฐอิตาลี ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน การที่สาธารณรัฐอิตาลีได้ออกกฎหมายบังคับให้อาหารทุกประเภทต้องติดฉลากแสดงประเทศแหล่งกำเนิด รวมทั้งผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลของสาธารณรัฐอิตาลีมีความจริงจังในแก้ไขปัญหการปลอมแปลงและสนับสนุนการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้บริโภค อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าสาธารณรัฐอิตาลีให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการคุ้มครองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Protection on Geographical Indications : PGI) และการคุ้มครองแหล่งกำเนิด (Protection of Designations of Origin : PDO) ของผลิตภัณฑ์อาหารและสินค้าเกษตร

สำหรับประเทศไทยซึ่งมีชื่อเสียงในการผลิตอาหาร-สินค้าเกษตรและส่งออกไปยังตลาดโลก (เช่น ข้าว ผักและผลไม้ สินค้าเกษตรแปรรูป) แต่ในปัจจุบันสภาวะการแข่งขันที่มีมากยิ่งขึ้นและมีหลายประเทศที่ผลิตสินค้าในทำนองเดียวกันกับประเทศไทย แต่มีการแข่งขันด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ดังนั้น ประเทศไทยควรพิจารณาการนำฉลากแสดงประเทศแหล่งกำเนิดมาใช้ ควบคู่ไปกับการคงรักษามาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการผลิต ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคที่ยอมรับในคุณภาพสินค้าจากประเทศไทยยินดีรับซื้อสินค้านั้น อีกทั้งยังช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าอีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทยสมควรติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับกฎระเบียบบังคับติดฉลากแสดงประเทศแหล่งกำเนิดของทั้งสาธารณรัฐอิตาลีและสหภาพยุโรป(EU) ต่อไป เพราะจะมีผลกระทบต่อการส่งออกอาหารและสินค้าเกษตรของประเทศไทยไปยังตลาดดังกล่าว รวมทั้ง ผู้ประกอบการต้องเตรียมพร้อมปรับปรุงกระบวนการผลิตตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน(supply chain) เพื่อให้วัตถุดิบที่ใช้สามารถตรวจสอบย้อนกลับเพื่อหาแหล่งที่มาได้ รวมทั้งการปรับปรุงการแสดงผลข้อมูลบนฉลากผลิตภัณฑ์อาหารให้สอดคล้องกับกฎระเบียบใหม่ของสหภาพยุโรป(EU) และประเทศสมาชิก

สาธารณรัฐโครเอเชียเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ ก่อปรกับมีสภาพภูมิประเทศที่สมบูรณ์ซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น ประเทศไทยควรที่จะหาโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ทางด้านเศรษฐกิจกับสาธารณรัฐโครเอเชียให้มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการขยายการลงทุนทางด้านการค้า ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยได้เปรียบในการลงทุนทางการค้าต่อไป

สรุปรายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ ประเทศญี่ปุ่น
ระหว่างวันอาทิตย์ที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๕ – วันศุกร์ที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๕

ข้อมูลทั่วไปของประเทศญี่ปุ่น

การเมืองการปกครอง

ประเทศญี่ปุ่นมีรูปแบบรัฐเป็นราชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญ และมีรูปแบบการปกครองเป็นประชาธิปไตยแบบมีรัฐสภา พระจักรพรรดิไม่ทรงปกครองประเทศ พระองค์มีพระราชอำนาจเท่าที่รัฐธรรมนูญแห่งญี่ปุ่นให้ไว้ พระจักรพรรดิมิได้ทรงเป็นประมุขแห่งรัฐ แต่ในฐานะที่ทรงเป็นผู้นำในทางพิธีการ รัฐธรรมนูญจึงบัญญัติว่า ทรงเป็น “สัญลักษณ์แห่งประเทศและแห่งความสามัคคีของชนในรัฐ” พระจักรพรรดิพระองค์ปัจจุบัน คือ จักรพรรดิอะกิฮิโตะ ส่วนรัชทายาท คือ มกุฎราชกุมารนารุฮิโตะ

อำนาจการปกครองส่วนใหญ่อยู่กับนายกรัฐมนตรี และสมาชิกของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ส่วนอำนาจอธิปไตยนั้นเป็นของปวงชนชาวญี่ปุ่น

องค์กรนิติบัญญัติของประเทศญี่ปุ่น คือ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ (Kokkai) ซึ่งเป็นระบบแบบสองสภา ประกอบด้วย สภาผู้แทนราษฎร (Shugi-in) เป็นสภาล่าง มีสมาชิกสักร้อยแปดสิบคน มีวาระดำรงตำแหน่งสี่ปี และมนตรีสภา (Sangi-in) เป็นสภาสูง มีสมาชิกสองร้อยสี่สิบสองคน มีวาระดำรงตำแหน่งหกปี โดยมีการเลือกตั้งสมาชิกมนตรีสภาจำนวนครึ่งหนึ่งสลับกันไปทุกสามปี สมาชิกของสภาทั้งสองมาจากการเลือกตั้งทั่วประเทศ ส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนั้นมีอายุยี่สิบปีบริบูรณ์เป็นต้นไป พรรคเสรีประชาธิปไตยเป็นพรรครัฐบาลมาโดยตลอดตั้งแต่ก่อตั้งพรรคใน พ.ศ. ๒๔๙๘ จนในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ พรรคประชาธิปไตยญี่ปุ่นชนะการเลือกตั้ง จึงทำให้พรรคเสรีประชาธิปไตยเสียตำแหน่งพรรครัฐบาลซึ่งครองมายาวนานกว่า ๕๔ ปี

สำหรับอำนาจบริหารนั้น สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติจะเลือกสมาชิกมาหนึ่งคนเพื่อให้ดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี แล้วพระจักรพรรดิจึงทรงลงพระนามาภิไธยรับรองการแต่งตั้งนั้น ส่วนนายกรัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งรัฐมนตรี และให้รัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่งได้ นายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน คือ นายโยชิโอะ โนะดะ

ระบบกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลทางประวัติศาสตร์จากกฎหมายของจีน และมีพัฒนาการเฉพาะตัวในยุคเอโดะผ่านทางเอกสารต่าง ๆ เช่น ประชุมราชินิติ (Kujikata Osadamegaki) ทั้งนี้ ตั้งแต่ต้นพุทธศตวรรษ ๒๔๐๐ เป็นต้นมา ได้มีการวางรากฐานระบบตุลาการในประเทศญี่ปุ่นขนานใหญ่โดยใช้ระบบซีวิลลอว์ของยุโรป โดยเฉพาะของฝรั่งเศสและเยอรมัน เป็นต้นแบบ เช่น ใน พ.ศ. ๒๔๓๙ รัฐบาลประเทศญี่ปุ่นได้ประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่ง โดยมีประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมันเป็นต้นแบบ และคงมีผลใช้บังคับอยู่นับแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ จนถึงปัจจุบัน

กฎหมายสูงสุดของประเทศญี่ปุ่น คือ รัฐธรรมนูญ ส่วนกฎหมายหลักของประเทศญี่ปุ่น เรียกว่าประมวลกฎหมายทั้งหก มีสภาพเป็นประมวลกฎหมายที่สำคัญหกฉบับ บรรดากฎหมายแม่บทของประเทศญี่ปุ่นมีสถานะบัญญัติแห่งชาติเป็นผู้ตรา พระจักรพรรดิเป็นผู้ทรงประกาศใช้โดยต้องทรงประทับพระราชลัญจกรในประกาศด้วย ทั้งนี้ โดยนิตินัยแล้ว พระจักรพรรดิไม่มีพระราชอำนาจในการยับยั้งกฎหมาย

ศาลของประเทศญี่ปุ่นมีระบบเดียว คือ ศาลยุติธรรม แบ่งเป็นสามชั้น ดังนี้

๑. ศาลชั้นต้น ประกอบด้วย ศาลจังหวัด ศาลแขวง และศาลครอบครัว

๒. ศาลอุทธรณ์ เรียกว่า ศาลสูง

๓. ศาลสูงสุด

ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น เริ่มมีมาตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ ๒ จบลงประมาณปี พ.ศ. ๒๔๘๓ ซึ่งหลังจากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้มีการตรากฎหมายขึ้นมามากมายฉบับด้วยกัน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการผูกขาดตลาด กฎหมายเกี่ยวกับอนามัยอาหาร กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าการเกษตร กฎหมายเกี่ยวกับการลงทุน เป็นต้น ต่อมา ในปี พ.ศ. ๒๕๐๓ ซึ่งเป็นช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่นเจริญเติบโตมาก สามารถส่งสินค้าออกได้เยอะ และการอุตสาหกรรมได้มีการพัฒนามากขึ้น ทำให้มีการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคมากขึ้น เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานของสินค้า การปลอมแปลงสินค้า หรือการไม่ระบุรายละเอียดสินค้าให้ชัดเจน ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวได้ผลักดันให้ประเทศญี่ปุ่นดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยทางรัฐบาลได้เข้ามาดูแลด้วยการตรากฎหมายต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ตราขึ้นเมื่อปี ค.ศ. ๑๙๖๘ (The Consumer Protection Fundamental Act, 1968) นับว่าเป็นกฎหมายสำคัญที่บัญญัติถึงหลักการและเหตุผลเพื่อสนับสนุนมาตรการต่างๆ ในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค โดยได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลในส่วนกลาง องค์กรภาครัฐในส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบธุรกิจ และบทบาทของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้

- รัฐบาลในส่วนกลางและองค์กรภาครัฐในส่วนท้องถิ่นต้องวางแผนและปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพัฒนาการของเศรษฐกิจและสังคม

- ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคุ้มครองผู้บริโภคและดำเนินการตามนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล

- ผู้บริโภคจะต้องมีความคิดริเริ่มและพยายามที่จะใช้เหตุผลของตน เพื่อพัฒนาชีวิตในฐานะของผู้บริโภคด้วยความเชื่อมั่น

นอกจากนี้ องค์กรภาครัฐทั้งในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดูแลปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภค ซึ่งในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นนี้ มีลักษณะการปกครองแบบการกระจายอำนาจ จึงมีอำนาจในการช่วยเหลือดูแลผู้บริโภค รวมถึงมีอำนาจในการตรากฎ

ระเบียบ หรือข้อบังคับ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. ๒๕๑๓ เป็นปีที่ประเทศญี่ปุ่นมีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาก จึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นไปอีก จนเข้าสู่ช่วงปี พ.ศ. ๒๕๓๓ – ๒๕๔๓ ได้มีปัญหาระบาดจากสัตว์เกิดขึ้น สินค้านำเข้าจึงเป็นปัญหากับผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก

การเยี่ยมชมศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า (Osaka Prefecture Consumers' Center) ณ จังหวัดโอซาก้า ประเทศญี่ปุ่น (วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๕)

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้าเยี่ยมชมและรับฟังบรรยายสรุปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๕ ณ ตึก ITM บริเวณศูนย์การค้า Asia And Pacific Trade Center ซึ่งเป็นตึกที่มีสำนักงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับจังหวัดและในระดับเทศบาลนครของจังหวัดโอซาก้าตั้งอยู่ โดยมี MR.TOSHITAKA TANAKA ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า ให้การต้อนรับ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้



จังหวัดโอซาก้า อยู่ในเขตแดนคันไซ ภูมิภาคคิงกิ บนเกาะฮนชู ประเทศญี่ปุ่น โดยในจังหวัดโอซาก้ามีพื้นที่ประมาณ ๑,๘๙๒.๘๖ ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ ๒,๖๖๖,๓๗๑ คน ประกอบด้วยเมืองทั้งหมด ๓๓ เมือง มีเมืองเอก คือ เมืองโอซาก้า ด้วยการที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีจำนวนประชากรเยอะในอันดับต้นๆ ของโลก ประชากรในประเทศจึงได้รับปัญหาเกี่ยวกับการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคค่อนข้างมาก ประเทศญี่ปุ่นจึงได้กำหนดกฎหมายให้ตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัดของประเทศ จังหวัดโอซาก้าจึงต้องตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการถูกเอาเปรียบและละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๐๙ ซึ่งเป็นการตั้งขึ้นตามกฎหมาย โดยได้ย้ายศูนย์มาที่ตึก ITM ที่อยู่ในบริเวณของศูนย์การค้า Asia And Pacific Trade Center เมื่อเดือนมีนาคมที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการย้ายมาเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกับศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลนครโอซาก้าที่มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ตึกดังกล่าวอยู่ก่อนแล้ว เพราะศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลนครโอซาก้าได้รับเรื่องร้องเรียนปีหนึ่งประมาณ

๒๐,๐๐๐ เรื่อง ซึ่งมากกว่าศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า จึงเป็นการดีที่จะย้ายสำนักงานมาอยู่ใกล้กัน ที่ผ่านมา ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า ได้ทำหน้าที่ชี้แนะผู้ประกอบการและส่งเสริมผู้บริโภคปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดูแลวิถีชีวิตของผู้บริโภคให้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน เป็นต้น

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลนครโอซาก้า เป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่มีกฎหมายรองรับ แต่เนื่องจากเป็นนโยบายของเทศบาลนครโอซาก้าที่ตั้งขึ้นมา เพื่อให้ดูแลและเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น และเป็นการช่วยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้าดูแลผู้บริโภคทางหนึ่งด้วย ซึ่งแตกต่างจากศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า ที่ตั้งขึ้นมาเพราะมีกฎหมายรองรับ โดยอำนาจหน้าที่ของศูนย์ในระดับจังหวัดและศูนย์ในระดับเทศบาลนครไม่แตกต่างกันมากนัก เพียงแต่ศูนย์ในระดับจังหวัดจะปฏิบัติหน้าที่เชิงวิชาการมากกว่าศูนย์เทศบาลนคร และสามารถดำเนินนโยบายได้ดีกว่า



ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้ามีหน้าที่ต่างๆ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค โดยในปีที่ผ่านมาได้รับการร้องเรียนกว่าหมื่นราย ซึ่งนอกจากผู้บริโภคจะไปร้องเรียน ณ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้าแล้ว ยังสามารถร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรืออีเมล ได้อีกด้วย

๒. การตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยเป็นหน้าที่ของศูนย์ตรวจสอบที่ศูนย์จังหวัดและศูนย์เทศบาลนครร่วมกันจัดตั้งขึ้น

๓. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การนำความรู้เรื่องสิทธิของผู้บริโภคไปเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตหรือโดยการแจกแผ่นพับ การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางอีเมล การอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ให้กับเยาวชนและผู้สูงอายุ เป็นต้น

๔. การส่งเสริมสมาคมผู้บริโภคให้เข้ามาช่วยดูแลปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภค โดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้าจะประสานกับสมาคมผู้บริโภคต่างๆ เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ในการจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้าจะเข้าไปให้การสนับสนุนสมาคมผู้บริโภคทุกครั้ง

๕. การชี้แนะ ว่ากล่าว ตักเตือน ผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

จากการศึกษาวิธีการดำเนินการด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาล และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ทำให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับประโยชน์ และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑) รัฐบาลของประเทศญี่ปุ่น ได้นำเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Fundamental Act, 1968) มาผลักดันเป็นนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ในหลักการที่ว่า ผู้บริโภคต้องสามารถเข้าใจถึงสิทธิของผู้บริโภคและพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยตัวของตัวเองอย่างมีเหตุผล มิใช่ให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือดูแลในทุกๆ ด้าน แต่ภาครัฐจะต้องเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ทราบถึงสิทธิของตนเอง เพื่อให้มีความพร้อมในการดูแลตนเองมากที่สุด

สำหรับประเทศไทย อาจมีการผลักดันนโยบายดังกล่าวเช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่นไปบ้างแล้ว แต่ยังคงไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากการที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเพียงพอ หรืออาจได้รับการสนับสนุนแล้วแต่ไม่สามารถดำเนินนโยบายให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคได้ ประเทศไทยจึงควรให้ความสำคัญกับการผลักดันนโยบายต่างๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา

๒) สื่อการเรียนรู้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น ส่วนใหญ่จะทำในรูปแบบที่ทันสมัยและน่าติดตาม เช่น สร้างตัวละครที่เป็นสัญลักษณ์สำหรับการดำเนินเรื่องในสื่อการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการเพิ่มความสนใจให้ผู้บริโภคที่รับชมเกิดความสนุกสนานและอยากติดตาม อันเป็นการผลักดันให้ผู้บริโภคอยากเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น สำหรับในประเทศไทยนั้นสมควรที่จะนำรูปแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับสื่อการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคเช่นกัน

๓) ประเทศญี่ปุ่นมีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมสำหรับประกอบการเลือกซื้อสินค้า (The Law Concerning Standardization and Proper Labeling of Agricultural and Forestry Products) เช่น การติดฉลากสินค้าอาหาร การกำหนดให้มีการตรวจสอบอาหาร การจัดทำเครื่องหมายการค้า เป็นต้น โดยปัจจุบัน พบว่า สินค้านำเข้าของประเทศญี่ปุ่นที่มาจากทวีปเอเชียจำนวนมากไม่ติดฉลากที่เหมาะสม และไม่มีคำอธิบายถึงส่วนประกอบของอาหารเป็นภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระและต้นทุนการผลิต เป็นเหตุให้ผู้บริโภคชาวญี่ปุ่นได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก

สำหรับประเทศไทยนั้น ถ้าได้ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวของประเทศญี่ปุ่น โดยการติดฉลากให้มีความถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งอธิบายส่วนประกอบอาหารให้เป็นไปตามที่กฎหมายดังกล่าวกำหนดไว้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตและผู้ส่งออกสินค้าอาหารไทยที่สนใจส่งออกสินค้าไปยังประเทศญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก อันเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและการพาณิชย์ของประเทศไทยอีกทางหนึ่งด้วย เพราะประเทศญี่ปุ่นมีผลผลิตภายในประเทศไม่เพียงพอต่อการบริโภค จึงต้องมีการนำเข้าสินค้าประเภทอาหารจากต่างประเทศ ถ้าประเทศไทยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ประเทศญี่ปุ่นก็必将มีความเชื่อมั่นในสินค้าของประเทศไทย

๔) การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นมีกฎหมายบังคับให้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด เพื่อควบคุมและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค ซึ่งถือว่าเป็นการดูแลเอาใจใส่ผู้บริโภค ตั้งแต่ระดับภูมิภาค อันเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางได้ ประเทศไทยจึงสมควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์ให้มีการตั้งศูนย์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคแบบเป็นรูปธรรมเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๕) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้า มีการมอบหมายหน้าที่ให้กับสมาคมผู้บริโภคคันไซ ในการช่วยเหลือดูแลประชาชนในฐานะผู้บริโภค อันเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดโอซาก้าและสมาคมผู้บริโภคคันไซ และยังเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่อกันด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยจึงสมควรที่จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับสมาคมต่างๆ เฉกเช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่อกันได้

๖) ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่นมีการกำหนดมาตรฐานการผลิตและคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เช่น บริษัท เอซากิ กูลิโกะ จำกัด จะมีการกำหนดให้ใช้วัตถุดิบในการบรรจุภัณฑ์ต้องมีความบางเบา ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และสามารถนำมารีไซเคิลได้โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ประเทศไทยจึงสมควรที่จะนำมาตรฐานเหล่านี้ มาเป็นแบบอย่างในการผลิตบรรจุภัณฑ์สินค้า

สรุปรายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์
ระหว่างวันศุกร์ที่ ๑๔ – วันอาทิตย์ที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

ประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองประเทศสิงคโปร์

ในช่วงศตวรรษที่ ๑๔ สิงคโปร์อยู่ภายใต้การปกครองของอาณาจักรมัชปาหิตแห่งชาวต่อมาในต้นศตวรรษที่ ๑๕ ก็อยู่ภายใต้การยึดครองของอาณาจักรสยาม จนถูกประมุขแห่งมะละกาเข้ามาแย่งชิงไป และเมื่อโปรตุเกสเข้ายึดครองมะละกา สิงคโปร์ก็กลายเป็นเมืองขึ้นของโปรตุเกส ในราวปี ค.ศ. ๑๔๙๘ และต่อมาอยู่ภายใต้อิทธิพลของฮอลันดาในช่วงศตวรรษที่ ๑๗

กลางศตวรรษที่ ๑๘ อังกฤษขยายอิทธิพลเข้ามาบริเวณแหลมมลายูจึงเริ่มสนใจสิงคโปร์ โดยในปี ๑๘๑๙ อังกฤษได้ขอเช่าเกาะสิงคโปร์จากจักรวรรดีย์ยะโฮร์ซึ่งอยู่ภายใต้การปกครองของฮอลันดา ในปี ๑๘๒๔ อังกฤษมีสิทธิครอบครองสิงคโปร์ตามข้อตกลงที่ทำกับฮอลันดา ต่อมาในปี ๑๘๒๖ สิงคโปร์ถูกปกครองภายใต้ระบบสเตอร์ตส์เซตเติลเมนต์ (Straits Settlement) ซึ่งให้บริษัทอินเดียตะวันออกของอังกฤษควบคุมดูแลสิงคโปร์ รวมทั้งปีนัง และมะละกาด้วย ต่อมาในปี ๑๘๕๗ รัฐบาลอังกฤษจึงได้เข้ามาดูแลระบบนี้เอง ในปี ๑๘๖๗ สิงคโปร์กลายเป็นอาณานิคม (Crown Colony) ของอังกฤษ จนกระทั่งปี ๑๙๔๖ จึงได้รับการยกฐานะให้เป็นอาณานิคมแบบ เอกเทศ (Separate Crow colony) เมื่ออังกฤษกลับมามียึดครองสิงคโปร์อีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่สิงคโปร์อยู่ภายใต้ญี่ปุ่น ระหว่างสงครามโลกครั้งที่ ๒ (๑๙๔๒ – ๑๙๔๖)

สิงคโปร์ในขณะที่มีฐานะเป็นอาณานิคมแบบเอกเทศนั้น มีอำนาจปกครองกิจการภายในของตนเอง แต่ไม่มีอำนาจดูแลกิจการทหารและต่างประเทศ และยังมีผู้ว่าราชการจากอังกฤษมาปกครองด้วย อังกฤษเริ่มเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกตั้งสมาชิกบางส่วน (๖ คน จาก ๒๒ คน) ได้ ซึ่งในการเลือกตั้งสมาชิกสภาบางส่วนนี้เกิดขึ้นในปี ๑๙๔๘ โดยมีพรรคก้าวหน้า (Progressive Party) ของสิงคโปร์ได้ที่นั่งมากที่สุด ต่อมาในปี ๑๙๕๑ สมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งถูกเพิ่มเป็น ๙ คน ในจำนวน ๒๕ คน และในปี ๑๙๕๕ ภายใต้อิทธิพลของรัฐธรรมนูญฉบับแรกสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งมีจำนวน ๒๕ คน ในจำนวน ๓๒ คน

ต่อมาอังกฤษได้ให้อำนาจและการมีส่วนร่วมแก่ชาวสิงคโปร์ในการปกครองตนเองมากขึ้น ในช่วง ๑๐ ปี ก่อนที่สิงคโปร์จะประกาศเป็นสาธารณรัฐสิงคโปร์ จึงอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐบาล ๓ ชุด คือ (๑) รัฐบาลของนายเดวิด มาร์แชล (David Marshall) จากปี ๑๙๕๕ – ๑๙๕๖ (๒) รัฐบาลของนายลิม ยิว ฮ็อก (Lee Kuan Yew) ซึ่งภายใต้อำนาจชุดนี้สิงคโปร์มีอำนาจในการปกครองตนเองอย่างสมบูรณ์ และนายลีได้เข้าดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีคนแรกของสิงคโปร์ ต่อมาในช่วงปี ๑๙๖๓ – ๑๙๖๕ รัฐบาลชุดนี้ก็ได้อัดสินใจเข้าไปรวมอยู่ในสหพันธรัฐมาเลเซีย แต่อยู่ได้เพียง ๒ ปี เท่านั้น

และนับจากปี ๑๙๖๕ เมืองสิงคโปร์ได้ประกาศตนเป็นประเทศเอกราช มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง โดยมีการปกครองในรูปของสาธารณรัฐ การเมืองการปกครองของสิงคโปร์ได้ถูกกำหนดให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญปี ๑๙๖๕ โดยสิงคโปร์เป็นประเทศที่ปกครองในระบบประชาธิปไตย มีประธานาธิบดีเป็นประมุข แบ่งแยกอำนาจอธิปไตยออกเป็น ๓ ส่วน กล่าวคือ อำนาจอธิปไตยมีรัฐสภาทำหน้าที่รับผิดชอบในการออกกฎหมายซึ่งมีลักษณะเป็นสภาเดี่ยว อำนาจบริหารมีนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีรับผิดชอบในการบริหารประเทศ โดยตำแหน่งประธานาธิบดีทำหน้าที่ในเชิงพิธีการ ส่วนอำนาจตุลาการมีศาลสูงสุดและศาลชั้นต้นต่างๆ รับผิดชอบ ในระบบการปกครองประชาธิปไตยแบบรัฐสภาของสิงคโปร์นั้นมีต้นแบบมาจากประเทศอังกฤษต่างกันเพียงแต่ประเทศสิงคโปร์ใช้รูปแบบสภาเดี่ยว มีประธานาธิบดีเป็นประมุข แต่อังกฤษมีรูปแบบสภาคู่ที่มีพระราชินีเป็นประมุข

อำนาจหน้าที่ของรัฐสภา ประกอบด้วย

๑. การออกกฎหมาย (Law Making) ซึ่งถือได้ว่าเป็นงานหลักและเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐสภา คือ การออกกฎหมายให้กับประเทศ ก่อนการตรากฎหมาย ขั้นแรกจะมีการเสนอร่างกฎหมาย (draft) เรียกกันว่า ร่างพระราชบัญญัติ (Bill) โดยปกติรัฐมนตรีในฐานะรัฐบาลจะเป็นผู้เสนอร่างพระราชบัญญัติแต่สมาชิกรัฐสภาสามารถเสนอได้เช่นกัน เรียกร่างพระราชบัญญัตินี้ว่า ร่างพระราชบัญญัติของสมาชิก (a private Member's Bill) ร่างพระราชบัญญัติทุกฉบับจะต้องผ่านวาระการพิจารณาทั้งสามวาระในรัฐสภาและต้องได้รับความเห็นชอบจากประธานาธิบดีจึงเป็นกฎหมาย

ร่างพระราชบัญญัติจะได้รับการเสนอเข้ามาถือเป็นระยะที่ ๑ (First Reading) โดยยังไม่มี การอภิปราย จากนั้นร่างพระราชบัญญัติจะเข้าสู่วาระที่ ๒ (Second Reading) ในขั้นตอนนี้ สมาชิกมีโอกาสอภิปรายในหลักการของเหตุผลสนับสนุน ถ้าสมาชิกมีความเห็นว่า กฎหมายฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อประเทศสมาชิกจะออกเสียงให้ผ่านและร่างพระราชบัญญัติจะผ่านวาระที่ ๒ จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นคณะกรรมการการของรัฐสภาทั้งหมด หรือเข้าสู่คณะกรรมการเฉพาะกิจ (Select Committee) ซึ่งประกอบด้วยสมาชิก ๗ คน เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติทีละมาตรา (clause by clause) สมาชิกซึ่งเห็นด้วยกับร่างพระราชบัญญัตินี้ในหลักการแต่ไม่เห็นด้วยกับ มาตราสำคัญๆ สามารถเสนอการแก้ไข/เพิ่มเติมในมาตรานั้นๆ ได้ในขั้นตอนนี้ จากนั้นจะมีการรายงานให้ สภาทราบร่างพระราชบัญญัติจะผ่านวาระที่ ๓ (Third Reading) โดยจะมีการแก้ไขเพียงเล็กน้อย

ร่างพระราชบัญญัติส่วนมากที่ผ่านรัฐสภาจะได้รับการพิจารณาจากสภาประธานาธิบดี เพื่อสิทธิของชนกลุ่มน้อย (Presidential Council for Minority Rights) ซึ่งจะทำการรายงานเสนอต่อ ประธานรัฐสภา โดยระบุว่ามีความแตกต่างหรือไม่ในร่างพระราชบัญญัติที่มีผลต่อชุมชน ทาง เชื้อชาติและศาสนา ถ้าสภาประธานาธิบดีฯ ได้รับรองร่างพระราชบัญญัติจะได้รับความเห็นชอบโดย ประธานาธิบดีก่อนมีการประกาศในหนังสือราชกิจจานุเบกษาของรัฐบาล (the Government Gazette) เพื่อเป็นกฎหมายต่อไป

๒. การควบคุมการคลัง (Financial Control) รัฐสภาจะปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมการคลังโดยการกำหนดให้รัฐบาลต้องได้รับคำยินยอมของสภาเรื่องงบประมาณประจำปีของรัฐสภา

โดยรัฐมนตรีแต่ละคนจะต้องตอบกระทู้ในเรื่องนโยบายของกระทรวงการอภิปรายนี้ใช้เวลาประมาณ ๗ - ๑๐ วัน ตามมาด้วยร่างพระราชบัญญัติส่งกำลังบำรุง (the Supply Bill) จะผ่านการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติส่งกำลังบำรุงนี้ให้อำนาจรัฐบาลในการถอนงบประมาณจำเป็นจากกองทุน เพื่อเอกภาพและการพัฒนา (the Consolidated and Development Fund) ไปให้กับค่าใช้จ่ายในการบริการสาธารณะ (public services) ที่กำหนดไว้ในประมาณการค่าใช้จ่าย

๓. การไต่สวน (Critical/Inquisitorial) ในการเริ่มต้นการประชุมของรัฐสภาแต่ละครั้งเวลาหนึ่งชั่วโมงครึ่งจะกันไว้สำหรับการกระทู้ถามนับเป็นโอกาสของสมาชิกที่จะได้ตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีตามความรับผิดชอบของรัฐมนตรีนั้นๆ การผ่านกระทู้ไปยังรัฐมนตรีถือว่ารัฐสภาได้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐบาลและมีการอนุญาตให้ประชาชนเข้าฟังบรรยากาศของการใช้แนวคิดและความคิดเห็นต่างๆ เพื่อรับทราบวิธีการตัดสินใจที่มีผลต่อประชาชนนับเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมแบบบูรณาการตามบทบัญญัติของรัฐสภา

กรรมวิธีการ

คณะกรรมการการของรัฐสภา (Select Committees of Parliament)

คณะกรรมการการของรัฐสภาสิงคโปร์มีทั้งหมด ๗ คณะ แต่ตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ต่างๆ ในระหว่างวาระของรัฐสภา ได้แก่

๑. คณะกรรมการคัดเลือก (Committee of Selection) มีหน้าที่ในการคัดเลือกและเสนอชื่อสมาชิกในคณะกรรมการเฉพาะสมัยประชุมต่างๆ และคณะกรรมการเฉพาะกิจ

๒. คณะกรรมการเอกสิทธิ์ (Committee of Privileges) มีหน้าที่พิจารณาเกี่ยวกับคำร้องในการกล่าวอ้างเรื่องเอกสิทธิ์ของรัฐสภา

๓. คณะกรรมการพิจารณางบประมาณ (Estimates Committee) มีหน้าที่พิจารณางบประมาณของรัฐบาล และรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงเศรษฐกิจในองค์กร ประสิทธิภาพหรือการปฏิรูปการบริหาร การงบประมาณภายใต้นโยบาย ซึ่งอาจมีผลกระทบและเสนอรูปแบบที่จะแถลงเรื่องงบประมาณต่อสภา

๔. คณะกรรมการกิจการสภา (House Committee) มีหน้าที่ในการดูแลเรื่องความสะดวกสบายของสมาชิกรัฐสภาและให้คำปรึกษาแก่ประธานรัฐสภา

๕. คณะกรรมการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณของแผ่นดิน (Public Accounts committee) มีหน้าที่ในการพิจารณางบประมาณต่างๆ ของรัฐบาลโดยแสดงถึงความเหมาะสมของเงินทุนที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือกับรายจ่ายสาธารณะ รวมทั้งงบประมาณอื่นๆ ที่แถลงต่อรัฐสภา

๖. คณะกรรมาธิการรับเรื่องร้องทุกข์ (Public Petitions Committee) มีหน้าที่ทำความเข้าใจในเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ที่รัฐสภารับไว้โดยการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะกรรมาธิการนี้รับผิดชอบและรายงานต่อสภา

๗. คณะกรรมาธิการข้อบังคับของรัฐสภา (Standing Orders Committee) มีหน้าที่พิจารณาบทบัญญัติข้อบังคับการประชุมรัฐสภาเป็นครั้งคราวและเสนอแนะการแก้ไขเพิ่มเติมต่างๆ แล้วจึงรายงานให้รัฐสภารับทราบถึงเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมาธิการอื่นๆ (Other Select Committee) นอกจากคณะกรรมาธิการสามัญที่ได้กล่าวในข้างต้นไว้แล้วรัฐสภายังสามารถตั้งคณะกรรมาธิการวิสามัญ (ad hoc Select Committee) ขึ้นเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับญัตติ (motion) ที่รัฐสภาให้การรับรองแล้วไปพิจารณาร่วมกับร่างพระราชบัญญัติหรือเรื่องอื่นๆ ที่อยู่ในการรับผิดชอบของ คณะกรรมาธิการวิสามัญส่วนใหญ่จะดำเนินการในเรื่องการอภิปรายรายละเอียดของร่างพระราชบัญญัติ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน (everyday life) ของประชาชน เช่น เรื่องสินค้า และร่างพระราชบัญญัติภาษีการบริการ ร่างพระราชบัญญัติค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา (Maintenance of Parents Bill) และร่างพระราชบัญญัติค่าชี้แจงความก้าวหน้าทางการแพทย์ (Advance Medical Directive Bill) คณะกรรมาธิการวิสามัญเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติมีอำนาจเหมือนกับคณะกรรมาธิการสามัญที่จะเรียกพยานบุคคล และให้ส่งเอกสารหรือบันทึก คณะกรรมาธิการวิสามัญนี้อาจประชุมแบบลับหรือให้มีการประชาสัมพันธ์ (public hearing) และรายงานผลให้สภารับทราบก็ได้ทุก กระทั่งในคณะกรรมาธิการวิสามัญจะได้รับการชี้ขาดโดยเสียงข้างมาก

การศึกษาดูงาน ณ สมาคมผู้บริโภคของสาธารณรัฐสิงคโปร์

(The Consumer Association of Singapore (CASE))

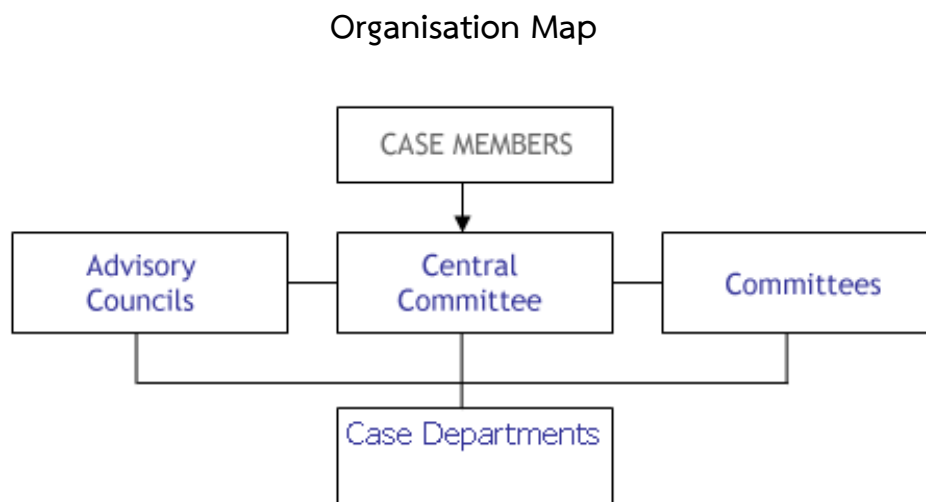
สมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์ (CASE) เป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไรซึ่งเป็นองค์กรเอกชนที่มีความมุ่งมั่นต่อการปกป้องความสนใจผู้บริโภคผ่านข้อมูลและการศึกษาและส่งเสริมสภาพแวดล้อมของธรรมและจริยธรรมการปฏิบัติทางการค้า หนึ่งในความสำเร็จที่สำคัญคือการผลักดันการออกกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการออกพระราชบัญญัติ (เทรตติ้งแพร์) (CPFTA) ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อ ๑ มีนาคม ๒๐๐๔

วิสัยทัศน์

ภารกิจ คือ การดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของผู้บริโภค ให้ความยุติธรรมและส่งเสริมการซื้อขาย

โครงสร้าง

ทุกสามปีจะมีการเลือกตั้งคณะกรรมการกลางที่ดูแลการสมาคมและคณะกรรมการที่ปรึกษาต่างๆ และ สำนักเลขาธิการนำโดยผู้อำนวยการบริหาร ดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานไปยังคณะกรรมการกลาง



ความเป็นมา

เริ่มจากกรณี ปี ๑๙๖๙ กลุ่มที่ผู้บริโภคที่ใส่ใจสังคมและสภาพแรงงานสมาคมเกรส (NTUC) รวมตัวกันเพื่อเคลื่อนไหว เนื่องจาก ผู้บริโภครู้สึกว่าการละเมิดที่เพิ่มขึ้นจากการซื้อขายสินค้า จึงเห็นว่าผลประโยชน์ของผู้บริโภคควรที่จะได้รับการคุ้มครองและส่งเสริม จึงได้มีการก่อตั้งสมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์ (CASE) ในปี ๑๙๗๒ เพื่อมีส่วนร่วมในการยื่นหัตถ์คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งรณรงค์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเพื่อให้รู้ถึงสิทธิและความรับผิดชอบของผู้บริโภค

ตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคของสมาคม กรณีศึกษาสำหรับมิถุนายน ๒๕๕๕

กรณีที่ ๑

เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๕ มีผู้บริโภคซื้อ อาหารเสริมสุขภาพจาก บริษัท ที่มีชื่อเสียงในประเทศจีนจำนวน ๑๐ ขวด โดยมีการโฆษณาว่าสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้ามังสวิรัตและเป็นอาหารเสริมที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคมังสวิรัต แต่ภายหลังมีการตรวจสอบพบว่าบางส่วนของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีส่วนผสมที่ผู้บริโภคมังสวิรัตไม่สามารถรับประทานได้ ผู้บริโภคจึงต้องการเงินคืนเต็มจำนวน

ทางสมาคมจึงได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในท้องถิ่นที่มีปัญหากับผู้ขายในต่างประเทศเหล่านี้โดยได้จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับสมาคมผู้บริโภคของจีน เพื่อขอความช่วยเหลือในการขอเงินคืน ซึ่งบริษัทดังกล่าวรับที่จะคืนเงินให้ผู้บริโภค และผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวได้ถูกส่งกลับไปยังประเทศจีน

กรณีที่ ๒

เมื่อวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๕ ผู้บริโภคได้สั่งซื้อเครื่องใช้ในครัวผ่านทางเว็บไซต์ ราคา ๙๘๑.๘๐ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ โดยชำระผ่านบัตรเครดิต แต่เมื่อได้รับใบเสร็จการชำระหนี้ในวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๕ พบว่า มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ใช้จ่ายจริงจำนวน ๓๘๘ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ ผู้บริโภคจึงได้ติดต่อกับบริษัทบัตรเครดิต แต่บริษัทดังกล่าวปฏิเสธความรับผิดชอบใด ๆ และปฏิเสธคำขอคืนเงิน ผู้บริโภคจึงขอความช่วยเหลือจากสมาคม ทางสมาคมจึงได้เจรจาไกล่เกลี่ยกับบริษัท ซึ่งบริษัทตกลงที่จะคืนเงินส่วนที่เกินให้เมื่อ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๕

นอกจากนี้ สมาคมได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคในการใช้ความระมัดระวังในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าออนไลน์

กรณีที่ ๓

เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๕ ผู้บริโภคได้ซื้อประกันการเดินทางสำหรับ ผู้ร่วมเดินทาง รวมทั้งตนเองในราคา ๑๑๒ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ สำหรับการเดินทางไปอำเภอหาดใหญ่ ประเทศไทย ต่อมาวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕ มีระเบิดนอกโรงแรมที่พวกเขาเข้าพัก เป็นผลให้โรงแรมถูกปิดและกลุ่มผู้บริโภคดีังกล่าวถูกส่งกลับไปยังสิงคโปร์โดยสัมภาระของพวกเขาไม่ได้ถูกส่งกลับไปด้วย ผู้บริโภคจึงได้แสดงความคิดเห็นข้อเรียกร้องไปยัง บริษัท ประกันภัยสำหรับความล่าช้าของสัมภาระและการสูญเสียของรายการที่เกิดขึ้นจากการระเบิด อย่างไรก็ตาม บริษัท จ่ายให้พวกเขาเพียง ๒๐๐ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ โดยอ้างว่าการให้ดังกล่าวเกิดขึ้นบนพื้นฐานความปรารถนาดี เนื่องจากความเป็นจริงแล้วขอบเขตของการคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยการเดินทางดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในสัญญาประกันภัยจะรับผิดชอบเฉพาะกรณีสัมภาระเกิดการสูญเสียหรือความเสียหายจากอุบัติเหตุหรือถูกขโมยเท่านั้น ผู้บริโภคจึงเข้าขอความช่วยเหลือ ทางสมาคมจึงได้เจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งบริษัทประกันภัยได้ยอมชำระค่าความล่าช้าของสัมภาระและการสูญเสียของรายการที่เกิดขึ้นจากการระเบิดจำนวน ๓๐๐ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ ต่อคน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค The Consumer Protection (Fair Trading) Act

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (เทรดดิ้งแฟร์) (CPFTA) เป็นผลจากการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากสมาคมผู้บริโภคของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (CASE) สิ่งที่เราเห็นในวันนี้คือความพยายามทุ่มเทอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคที่นับไม่ถ้วน การผลักดันพระราชบัญญัตินี้เริ่มจากการมีจำนวนของผู้ประกอบการที่กระทำผิดและการดำเนินธุรกิจที่ผิดจรรยาบรรณมากขึ้น ในฐานะสมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์ (CASE) ได้เจอหลายกรณีที่ผู้บริโภคพยายามแสวงหาความช่วยเหลือ เมื่อพวกเขาตกเป็นเหยื่อกลยุทธ์ทางธุรกิจ

ผลการบังคับใช้

CPFTA มีผลบังคับใช้ ๑ มีนาคม ๒๐๐๔ ตั้งแต่นั้นมาผู้บริโภคที่ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมได้รับอำนาจที่จะดำเนินการทางแพ่งสำหรับตัวเอง พระราชบัญญัติกำหนดรายละเอียดและรูปธรรมของการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและให้อำนาจผู้บริโภคในการขอยุยหยางทางแพ่ง อย่างไรก็ตามธุรกิจที่กระทำการค้าที่ไม่เป็นธรรมจะต้องมีการลงโทษทางอาญาซึ่งแต่เดิม การกระทำการค้าที่ไม่เป็นธรรมไม่ได้เป็นความผิดทางอาญาแต่พระราชบัญญัติ CPFTA ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการ การแก้ไขเพิ่มเติมนี้ได้ขยายขอบเขตของการป้องกันที่นำเสนอให้กับผู้บริโภคและสภาพแวดล้อมการค้าอำนวยความสะดวกเป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคและธุรกิจ ทั้งนี้ การออกกฎหมายปกป้องผู้บริโภคโดยไม่ต้องเพิ่มภาระหนักให้กับธุรกิจและค่าใช้จ่าย

กฎหมายเลมอนลอว์ (Lemon law)

กฎหมายเลมอนลอว์ (Lemon Law) มีผลบังคับใช้เมื่อ ๑ กันยายน ๒๕๕๕ บทบัญญัติแห่งกฎหมายจะเพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคจากพระราชบัญญัติ CPFTA กฎหมายเลมอนลอว์ (Lemon Law) เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ให้การเยียวยาเกี่ยวกับสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการทำสัญญาในเวลาที่ยังไม่ครบ เช่น ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากการซ่อมแซมซ้ำ กฎหมายดังกล่าวผู้ขายมีหน้าที่ในการซ่อม เปลี่ยนแทนหรือคืนเงินหรือลดราคาของสินค้าที่มีข้อบกพร่องเหล่านั้น

ภายใต้กฎหมายที่มีอยู่ให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะปฏิเสธสินค้าและการขอรับเงินคืนเมื่อสินค้าไม่ได้คุณภาพที่น่าพอใจในเวลาที่ยังไม่ครบ กฎหมายดังกล่าวจะเป็นทางเลือกเพิ่มเติมสำหรับผู้บริโภคและร้านค้าปลีกทั้งในรูปแบบของการเยียวยาเพิ่มเติมของการซ่อมแซมทดแทนและลดราคาสำหรับการซื้อสินค้ารวมทั้งสัญญาเช่าซื้อ สินค้ารวมถึงสินค้ามือสอง, สินค้าลดราคาและสินค้าที่เน่าเสียง่าย แต่ไม่ใช่บังคับกับสัญญาเช่า

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีดังนี้

กฎหมายใหม่สำหรับการซ่อมแซมหรือทดแทนของสินค้า

- ร้านค้าปลีกอาจมีการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าที่ชำรุดและควรทำภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและกระทบกับความสะดวกของผู้บริโภคน้อยที่สุด
- ผู้บริโภคอาจเก็บสินค้าที่มีข้อบกพร่องและขอลดราคา (ประมาณการความแตกต่างระหว่างมูลค่าของผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพหตุตัวของมันและความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในสภาพชำรุด)
- ผู้บริโภคอาจขอคืนสินค้าสำหรับการคืนเงิน จำนวนเงินที่ขอคืนเงินอาจจะลดลงไปตามการใช้สินค้า แต่หากสินค้าได้ยังไม่เคยใช้งานก็สามารถรับเงินคืนเต็มจำนวน นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังได้กำหนดภาระการพิสูจน์กรณี หากมีข้อบกพร่องที่พบภายในหกเดือนของการจัดส่งจะถูกสันนิษฐานว่ามีข้อบกพร่องอยู่ในเวลาของการจัดส่ง เว้นแต่ผู้ค้าปลีกสามารถพิสูจน์เป็นอย่างอื่น

หรือข้อสันนิษฐานดังกล่าวถ้าไม่เข้ากันกับลักษณะของสินค้า (สินค้าที่เน่าเสียง่าย เช่น ไม่คาดว่า จะมีอายุการใช้งานนานกว่าอายุการเก็บรักษาตามปกติ) แต่หากมีข้อบกพร่องที่พบหลังจาก หกเดือนของการจัดส่งจะเป็นภาระการพิสูจน์สำหรับผู้บริโภคที่จะพิสูจน์ว่าข้อบกพร่องอยู่ในเวลา ของการจัดส่ง

สิ่งที่ผู้บริโภคควรรู้

ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิเยียวยาโดยการขอให้ซ่อมแซมและแก้ไข แต่ผู้บริโภคต้องให้เวลาที่เหมาะสมกับร้านค้าปลีก โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิธีการรักษาที่ร้องขอ ก่อนที่จะแสวงหา วิธีการรักษาทางเลือก เช่น คืนเงินหรือการลดลงของราคากรณีที่ ร่างกฎหมายใหม่จะไม่แทนที่การ ป้องกันที่มีอยู่ที่สามารถใช้ได้ เช่น การค้าประกัน แต่ทั้งนี้ ผู้บริโภคไม่มีสิทธิได้รับการเยียวยาหากมี การพยายามซ่อมแซมสินค้าที่เสียหายด้วยตนเองหรือผู้อื่นแล้วเกิดความเสียหายเพิ่มขึ้น อีกทั้ง การ เยียวยายังไม่สามารถใช้ได้ถ้าผู้บริโภครู้เกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องก่อนที่จะซื้อสินค้า

สิ่งที่ผู้ค้าปลีกควรทราบ

ผู้ค้าปลีกไม่สามารถปฏิเสธสิทธิของผู้บริโภคเพื่อการเยียวยาตามกฎหมาย แม้ภายใน ร้านค้าจะมีข้อความอันเป็นการจำกัดสิทธิหน้าที่ อาทิ "ไม่คืนเงินไม่ว่าในกรณีใด ๆ " ผู้ค้าปลีกควร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้าที่พวกเขาขายตรงกับคำอธิบายของพวกเขาหรือเหมาะสมสำหรับ จุดประสงค์ตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นคำอธิบาย รวมถึงข้อความที่อยู่บนฉลากบรรจุภัณฑ์หรือวัสดุ ใด ๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ หรือได้รับด้วยวาจาโดยพนักงาน ซึ่งหากผู้บริโภคพบว่ารายการ ที่พวกเขาได้ซื้อไม่ตรงกับคำอธิบายหรือจุดประสงค์ที่ขอ ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิเยียวยาได้ตาม กฎหมาย

การยุติข้อขัดแย้ง

ส่วนใหญ่ปัญหาระหว่างผู้บริโภคและร้านค้าปลีกสามารถไกล่เกลี่ยกันได้โดยไม่ต้อง ดำเนินการตามกฎหมาย ร้านค้าปลีกและผู้บริโภคมักจะต้องการหลีกเลี่ยงข้อพิพาทที่ยาว ผู้บริโภค จึงอาจเข้ามาขอคำปรึกษาจากสมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์ (CASE) เพื่อขอคำแนะนำว่าการ เรียกร้องของพวกเขาเป็นที่เหมาะสมหรือไม่ ในกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการทางกฎหมายผู้บริโภค อาจแสวงหาการขอความช่วยเหลือผ่านกระบวนการทางศาลซึ่งสามารถได้เรียกร้องค่าสินไหม ทดแทนได้ถึง ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ หรือตามข้อตกลงของคู่สัญญา

ตัวอย่างในกรณีที่ผู้บริโภคอาจได้รับการเยียวยา

ตัวอย่างที่ ๑

หากคำขอของลูกค้าสำหรับการซ่อมแซมหรือทดแทนไม่ได้ ร้านค้าปลีกอาจจะพิจารณาการ คืนเงินหรือส่วนลด

กรณีสินค้ามีมูลค่ามูลค่า ๕๐ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ แต่การซ่อมแซมจะเสียค่าใช้จ่าย ๗๕ เหรียญดอลลาร์สิงคโปร์ ผู้ค้าปลีกสามารถเสนอสินค้าที่มีรูปแบบคล้ายกัน มีอายุใกล้เคียงกัน แต่ถ้าไม่มีสินค้านี้ผู้ค้าปลีกอาจพิจารณาการคืนเงินหรือส่วนลด

ตัวอย่างที่ ๒

กฎชัดเจนเกี่ยวกับการการพิสูจน์

ในช่วงหกเดือนแรกหากผู้บริโภคได้อ้างว่าสินค้าไม่ได้คุณภาพที่น่าพอใจและต้องการค่าชดเชย หากร้านค้าปลีกปฏิเสธ ผู้บริโภคสามารถนำเรื่องขึ้นสู่ศาล ซึ่งผู้พิพากษาจะให้ร้านค้าปลีกกล่าวนิยามว่าสินค้านี้มีคุณภาพเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งร้านค้าปลีกมักพยายามอ้างผลการวิเคราะห์ของผู้เชี่ยวชาญว่าความเสียหายเกิดจากผู้บริโภค

เยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ณ สวนพฤกษศาสตร์ Gardens by the Bay

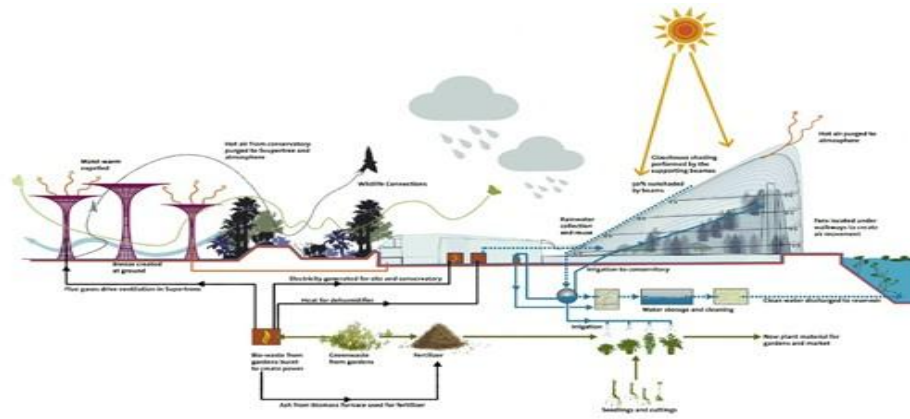
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ Gardens by the Bay ซึ่งเป็นโครงการที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ในการสร้างสวนในเมือง คณะกรรมการจึงได้ให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการการดูแลผู้บริโภคในฐานะนักท่องเที่ยวทั้งในส่วนของราคาคุณภาพ และความปลอดภัย เนื่องจากสวนพฤกษศาสตร์ดังกล่าวมีเนื้อที่กว้างขวางและมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมจำนวนมาก ดังนั้น การออกแบบและการบริหารจัดการพื้นที่ของสวนพฤกษศาสตร์จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญและเรียนรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับประเทศไทย ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

โครงการ “Gardens by the Bay” สวนพฤกษศาสตร์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลกมีพื้นที่ถึง ๑๐๑ เฮกเตอร์ (๑,๐๐๑,๐๐๐ ตารางเมตร) ถือเป็นโอเอซิสแห่งใหม่ใจกลางสาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นสถานที่รวบรวมพรรณไม้นานาชนิดจากทั่วทุกมุมโลก มาจัดแสดงอย่างสวยงามเต็มพื้นที่ มีการผสมผสานเทคโนโลยีล้ำสมัย เข้ากับพฤกษศาสตร์ได้อย่างลงตัว

เฟสแรก “Bay South Garden” บนพื้นที่กว่า ๕๔ เฮกเตอร์ (๕๔๐,๐๐๐ ตารางเมตร) เปิดให้บริการแล้วเมื่อ ๒๙ มิถุนายน ๒๐๑๒

สวนพฤกษศาสตร์แห่งนี้ ทางสิงคโปร์ใช้งบลงทุนถึง ๑,๐๐๐ ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ หรือกว่า ๒๕,๐๐๐ ล้านบาท โดยสวนทั้งหมดจะแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ Bay South, Bay East และ Bay Central

สวนพฤกษศาสตร์ Gardens by the Bay ได้เปิดให้สาธารณชนเข้าชมอย่างเป็นทางการแล้ว โดยผู้เข้าชม จะได้สัมผัสประสบการณ์กับพื้นที่สีเขียวแห่งใหม่ที่ประกอบด้วยสวนอันงดงาม พรรณไม้ที่โดดเด่น รวมถึงการผสมผสานเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ากับพฤกษศาสตร์ได้อย่างลงตัว โดยการเข้าชมดังกล่าว ผู้เข้าชมจะได้พบกับเทคโนโลยีที่สำคัญต่างๆ ดังนี้



๑. เทคโนโลยีเรือนกระจก

เทคโนโลยีที่ว่านี้ คือ การจัดสวนเรือนกระจก ซึ่งสร้างขึ้นโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงานที่ยั่งยืนและใช้ชุดของเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการแก้ปัญหาพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องของการทำความเย็น ชุดของเทคโนโลยีนี้สามารถช่วยให้ประหยัดพลังงานได้อย่างน้อย ๓๐ เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีการทำความเย็นแบบธรรมดา โดยมีการติดตั้งหลังคาเรือนกระจกคัดเลือกลมาเป็นพิเศษที่ช่วยให้แสงที่ดีที่สุดสำหรับพืช และมีการติดตั้งหลังคาใบเรือหดซึ่งจะมีระบบเซ็นเซอร์ทำการเปิดโดยอัตโนมัติเมื่อได้รับความร้อนเกินไปเพื่อให้ร่มเงากับพืช

นอกจากนี้ ยังได้ใช้การทำความเย็นเฉพาะในระดับล่างซึ่งช่วยลดปริมาณของอากาศที่จะระบายความร้อนด้วย นี่คือการสำเร็จผ่านการแบ่งชั้นความร้อน – เย็นพื้นดินโดยท่อน้ำเย็นภายในพื้นทำให้อากาศเย็นอยู่ที่เขตยึดครองต่ำในขณะที่อากาศอบอุ่นจะระบายออกในระดับสูง

๒. เทคโนโลยี Super trees

การสร้าง Super trees เพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดย Super trees จะทำหน้าที่เก็บเกี่ยวพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้เป็นพลังงาน และยังทำหน้าที่เป็นที่กรองและรองรับอากาศเสียด้วย

๓. เทคโนโลยีทะเลสาบ

ในส่วนของทะเลสาบ ระบบจะถูกออกแบบมาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของอ่างเก็บน้ำ เพื่อให้ น้ำที่ถูกระบายออกจากภายใน สวนไหลลงในทะเลสาบ โดย ทะเลสาบจะมีระบบทำความสะอาด



ภาพทะเลสาบ : ประกอบไปด้วยกระบวนการทางนิเวศที่สำคัญ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นระบบการกรองน้ำธรรมชาติ สำหรับการกักเก็บน้ำในอ่างเก็บน้ำ รวมทั้งให้ที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำเพื่อความหลากหลายทางชีวภาพ

สะอาดโดยพืชน้ำซึ่งจะดูดซึมสารอาหาร เช่น ไนโตรเจนและฟอสฟอรัสในน้ำ ทำให้ระดับไนโตรเจนลดลงซึ่งมีความสำคัญต่อการลดสาหร่ายบานและสร้างความมั่นใจคุณภาพน้ำที่ดีขึ้น ก่อนที่จะถูกปล่อยลงอ่างเก็บน้ำ น้ำเสียที่บำบัดจากธรรมชาติทะเลสาบระบบนี้ยังใช้ในระบบชลประทานสำหรับสวนพฤกษศาสตร์ด้วย ซึ่งระบบดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของพืชในการทำงานที่ดีต่อระบบนิเวศของเรา มันจะยกระดับความตระหนักของคุณค่าของพืชน้ำในธรรมชาติ

นอกจากนี้ แหล่งที่อยู่อาศัยของปลาและแมลงปอถูกสร้างขึ้นภายในระบบทะเลสาบโดยการรักษาความหลากหลายของพืชน้ำ การไหลเวียนน้ำที่ดีและการเติมอากาศ ช่วยให้ในการตรวจสอบปัญหาที่อาจเกิดเช่นพันธุ์ยุง



ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

จากการศึกษาแนวทางและวิธีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐสิงคโปร์ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทำให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับประโยชน์และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ในปัจจุบันปัญหาความเดือดร้อน เสียหายของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจมีเพิ่มสูงขึ้น แต่กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีไม่เพียงพอในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้ง หน่วยงานของภาครัฐยังขาดความเข้มงวดและไม่ได้กวดขันเอาผิดกับผู้ประกอบการที่กระทำละเมิดอย่างจริงจัง ดังนั้น เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภาครัฐจึงควรบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ อย่างจริงจัง รวมทั้งพัฒนากฎหมาย ดังเช่น ในกรณีของสาธารณรัฐสิงคโปร์ที่มีการดำเนินการพัฒนากฎหมาย เลมอนลอว์ (Lemon Law) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้การเยียวยาแก่ผู้บริโภคกรณีสินค้ามีความชำรุด

บกพร่องให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการขอซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า ขอลดราคา หรือขอคืนสินค้าและขอคืนเงิน ทำให้สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศที่มีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) จากการที่สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการริเริ่ม พัฒนา และบังคับใช้กฎหมาย เลมอนลอว์ (Lemon Law) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้การเยียวยาแก่ผู้บริโภคกรณีสินค้ามีความชำรุด บกพร่อง ให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการขอซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า ขอลดราคา หรือขอคืนสินค้าและขอคืนเงิน จนส่งผลให้สิทธิของผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองมากยิ่งขึ้น ดังนั้น รัฐบาลควรจะได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

๓) ปัจจุบันในประเทศไทยยังคงไม่มีการกำหนดถึงมาตรการขอซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า ขอลดราคา ขอคืนสินค้าและขอคืนเงินก่อนการฟ้องคดีเหมือนอย่างสาธารณรัฐสิงคโปร์ทำให้หากปรากฏว่าสินค้าใดมีความชำรุดบกพร่องผู้บริโภคก็ไม่อาจจะใช้มาตรการขอซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า ขอลดราคา ขอคืนสินค้าและขอคืนเงินได้ทันที ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างล่าช้า ดังนั้น รัฐบาลควรจะได้นำแนวคิดมาขอสาธารณรัฐสิงคโปร์ใช้ในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายของประเทศไทยต่อไป

รายชื่อฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. นางสาวรินรัตน์	นฤภัยพิทักษ์	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ
๒. นายศุภโชค	ขุนอ้าว	วิทยากรชำนาญการ
๓. นางสาวพิกุลรัตน์	หนูคง	วิทยากรชำนาญการ
๔. นางสาวอรุณวรรณ	รัตนพฤกษ์	วิทยากรปฏิบัติการ
๕. นายคมสันต์	สุวรรณ	นิติกรปฏิบัติการ
๖. นายชยุตม์	ศุภสินธุ์	นิติกรปฏิบัติการ
๗. นายวัชรพล	โรจนวรรณ	นิติกรปฏิบัติการ
๘. นายนิติกร	กาญจน์โอฬาร	นิติกรปฏิบัติการ
๙. นางรัชณี	มงคลนาม	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๑๐. นางสาวศุภิศร	รักษาพล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๑๑. นางสาวศิริพร	ชูลี	เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลปฏิบัติงาน

สิทธิผู้บริโภค ๕ ประการ

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

พิมพ์ที่ : สำนักงานพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

