

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๓๐๕/ ๖๕๒



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กท. ๑๐๓๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง นโยบายและแผนปฏิบัติการแม่บทแห่งชาติด้านสิทธิมนุษยชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๕๐๔/ว(ล) ๑๔๙๘๘
ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอความเห็นนโยบายและแผนปฏิบัติการแม่บทแห่งชาติด้านสิทธิมนุษยชน ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย และมีความเห็นว่า การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะต้องมีมาตรการและวิธีการดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบและระยะเวลาตามแผนที่ได้กำหนด และต้องใช้ระยะเวลาซึ่งจะบรรลุเป้าประสงค์หรือไม่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวิวัฒนาการภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ และบรรยากาศทางการเมืองในระยเวลานั้น ๆ ตลอดจนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค กับความตื่นตัวและจิตสำนึกของภาคเอกชนซึ่งประกอบด้วยผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคบรรลุเป้าหมายด้วย ซึ่งหมายความว่า การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย หากใช้รัฐเป็นผู้นำแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ หากแต่บทบาทของรัฐเป็นแต่เพียงผู้สนับสนุนให้แนวความคิดเบื้องหลังนโยบายและแผนฯ ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติได้จริง ในการนี้ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคมีความเห็นเพิ่มเติมในยุทธศาสตร์ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นดังนี้

“๓.๑๔ แผนยุทธศาสตร์สิทธิมนุษยชนของผู้บริโภค

การปรับเชิงโครงสร้าง/กลไก/กฎหมาย/การบริหาร/นโยบาย

๑. การพัฒนาโครงสร้างในการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายถึงระดับปฏิบัติการ

๑.๒ ปรับบทบาท สคบ.ให้ทำหน้าที่วางแผนและบูรณาการงานทั้งในแนวราบและแนวตั้ง
หน่วยงานรัฐอื่น ๆ มีบทบาทหลักในด้านงานเทคนิคต่าง ๆ และสนับสนุนวิชาการ”

ความเห็น

เห็นว่าภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยที่สังคมมีความคาดหวังจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นหน่วยงานในการที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และสนับสนุนให้ประชาชนมีการรวมตัวกันเป็นชมรมและสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคด้วย ดังนั้น มาตรการกำหนดปรับบทบาทให้สำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทำหน้าที่วางแผนในเชิงนโยบายภายในระยะเวลา ๒ ปีนั้น ก็อาจจะทำให้ภารกิจที่สังคมมีความคาดหวังจาก สคบ.ให้เป็นหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคนั้นไม่สามารถปฏิบัติได้

๑.๓ จัดตั้งสภาผู้บริโภคทุกระดับ และประสานงานกันในลักษณะเครือข่าย รวมทั้งประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความเห็น

การจัดตั้ง “สภา” ผู้บริโภคนั้นจะต้องพัฒนามาจากพื้นฐานของการรวมตัวจากการเป็นกลุ่มและชมรม การรวมตัวในลักษณะดังกล่าวต้องมีลักษณะของการรวมตัวโดยธรรมชาติด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกันด้วยความรู้สึกร่วม แล้วจะพัฒนาเป็นองค์กรอย่างเป็นทางการในลักษณะของสมาคมหรือสภาผู้บริโภคในที่สุด ซึ่งหากฐานการรวมตัวโดยธรรมชาติมีความเข้มแข็งและมั่นคงแล้ว การพัฒนาไปสู่องค์กรที่เป็นรูปธรรมก็จะเกิดขึ้นเองได้ อย่างไรก็ตาม กรณีดังกล่าวเป็นกระบวนการทางสังคมที่จำต้องใช้เวลาในการวิวัฒนาการ สภาจัดตั้งให้เป็นไปตามรูปแบบหากขาดซึ่งพื้นฐานดังกล่าวจะไม่มีที่ยืนแน่นอนแต่ประการใด

๑.๔ เร่งรัดการจัดตั้งศาลคุ้มครองผู้บริโภค

ความเห็น

ในการจัดตั้งศาลคุ้มครองผู้บริโภคขณะนี้ ได้มีการศึกษากระบวนการวิธีพิจารณาความคดีคุ้มครองผู้บริโภค และการจัดตั้งศาลคุ้มครองผู้บริโภคอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นโดยหน่วยงานฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายตุลาการ ดังนั้น มาตรการในข้อนี้ควรกำหนดเป็นกรณีเร่งรัดและพิจารณาแนวทางในเชิงบริหารที่จะทำให้กลไกการดำเนินคดีให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยความเสียหายโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ อาทิ เช่น การพัฒนาระบบไต่สวนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในฝ่ายบริหาร เมื่อข้อเท็จจริงจากการไต่สวนมีความชัดเจน กระบวนการกึ่งอำนาจตุลาการ (การพิจารณาโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ) หรือกระบวนการทางอำนาจตุลาการ (การพิจารณาคดีโดยศาลยุติธรรม) ก็จะมีผลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. พัฒนากลไก/การบริหาร/นโยบาย ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น

๒.๒ วางแผนการกระจายอำนาจการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่ระดับท้องถิ่นอย่างชัดเจนและเป็นระบบ

ความเห็น

การกระจายอำนาจการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่ระดับท้องถิ่นนั้นควรพิจารณาเกณฑ์ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ผู้รับโอน กรุงเทพมหานครเป็น อปท.ที่น่าจะมีความพร้อมสูงที่จะรับโอนหรือกระจายภารกิจและอำนาจในบางส่วนไป ส่วน อปท.อื่น ๆ โดยทั่วไป ณ ขณะนี้นั้น หากกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้อาจไม่มีความพร้อมซึ่งอาจเกิดผลเสียในการใช้อำนาจไปในทางที่ผิดเจตนารมณ์ของกฎหมายเนื่องจากขาดความเข้าใจในพื้นฐานของกฎหมายต่าง ๆ และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดังกล่าวจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาด้านคนเป็นสำคัญ

๓. เร่งรัดและแก้ไขกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๓ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่มีอยู่ให้มีความเป็นธรรมกับผู้บริโภคมากขึ้น เช่น ปรับปรุงสิทธิของผู้บริโภคให้ทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ปรับปรุงกฎหมายควบคุมสื่อ ปรับปรุงกฎหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและองค์กรผู้บริโภคเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งเพิ่มโทษแก่ผู้บริโภค ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคให้หนักกว่าที่เป็นอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทุกฉบับ

ความเห็น

เนื่องจากทุกส่วนราชการมีแผนพัฒนากฎหมาย ปี พ.ศ.๒๕๔๘-๒๕๕๑ (แผนสี่ปี) อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม มาตรการหนึ่งที่พึงจะต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยนิติกรรมสัญญา และกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบนิติบุคคลผู้ประกอบการธุรกิจ อนึ่ง การเพิ่มโทษแก่ผู้บริโภคในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นควรกำหนดไว้ในกฎหมายอื่น

การส่งเสริม/สนับสนุน

๑. ส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวและมีส่วนร่วมของผู้บริโภค

๑.๒ สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถฟ้องร้องแทนผู้บริโภค

ความเห็น

ในหลักการนี้ อาจเริ่มต้นด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพิ่มอำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดให้มีอำนาจดำเนินคดีประกอบธุรกิจที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคแทนผู้บริโภคในศาลได้ในระดับจังหวัดไว้ในบทบัญญัติมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติเช่นว่านั้นได้ แต่ต้องมีเหตุผลอธิบายได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากเกรงว่ามาตรฐานการใช้อำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดจะแตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น ในขั้นนี้ ควรสนับสนุนให้เกิดการรวมตัวภาคประชาชน สร้างความเข้มแข็งและสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนหรือสมาคมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้เข้มแข็งเพียงพอเสียก่อน หากจะสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งยังไม่มีความพร้อมก็อาจเกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบรรยากาศการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. ส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

๒.๑ ส่งเสริมและสนับสนุนสถาบันวิชาการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษา วิจัยผลิตภัณฑ์สินค้า เพื่อทดสอบและตรวจสอบคุณภาพสินค้าและต้องเผยแพร่ผลการวิจัยสู่สาธารณะอย่างกว้างขวาง

ความเห็น

เห็นควรเพิ่มหน่วยงานรับผิดชอบ ได้แก่ มหาวิทยาลัยหรือสถาบันทางด้านวิชาการ ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจดังกล่าวได้กำหนดไว้เป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ อยู่แล้ว นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการลงนามความร่วมมือร่วมกันกับมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนหรือสถาบันทางด้านวิชาการที่มีห้องทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อดำเนินมาตรการดังกล่าวแล้ว

๖. พัฒนาระบบการยุติธรรมให้มีมุมมองด้านผู้บริโภค

๖.๒ สัมมนาผู้พิพากษา “เปิดโลกทัศน์ด้านผู้บริโภค”

ความเห็น

การบูรณาการความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น หากได้มีการร่วมดำเนินมาตรการหรือวางแผนทางร่วมกันระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคก็就会有ความสมบูรณ์ ทั้งนี้ เนื่องจากรัฐได้ให้ความสำคัญแก่สิทธิของผู้บริโภคดังที่ปรากฏในมาตรา ๕๗ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนั้น การบูรณาการและการประสานงานระหว่างกันเพื่อการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวควรให้ครบทั้งสามฝ่าย และควรหลีกเลี่ยงการใช้ข้อความว่า “เปิดโลกทัศน์”

การปกป้อง/คุ้มครอง

๑. สร้างมาตรการต่าง ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัดกุมและเข้มงวด

๑.๔ หน่วยงานรัฐมีแผนสนับสนุนการใช้มาตรการสังคมของภาคประชาชน โดยเฉพาะรูปแบบรายการทีวี (เวทีผู้บริโภค)

ความเห็น

เห็นควรให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเพิ่มเติม

๒. จัดระบบที่ปรึกษาในระดับท้องถิ่น

๒.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

ความเห็น

การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ราษฎรเป็นบทบาทหน้าที่ของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกและเป็นบริการสาธารณะซึ่งทุกหน่วยงานถือว่ามีความหน้าที่ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึงนั้น ได้มีการดำเนินการมาโดยตลอด ทั้งนี้ โดยอาศัยกลไกของกระทรวงมหาดไทย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวจะต้องกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะต้องประสานงานร่วมกันกับรัฐมนตรีว่าการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ อย่างเป็นระบบและมีความสัมพันธ์กัน”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายนิธ เจริญประกอบ)

รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รักษาราชการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองนิติการ

โทร.๐-๒๖๒๙-๘๒๕๘-๖๐ (นายอัศรพงษ์ฯ)

โทรสาร.๐-๒๖๒๙-๘๒๖๑

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : akrapong.v@ocpb.go.th