



10008
- 8 พ.ย. ๒๕๕๐ 12/14

ที่ นร ๐๓๐๖/๑๕๗/๕๑

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กท. ๑๐๓๐๐

พศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง องค์การอิสระ
ผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่..) พ.ศ.

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๕๐๓/๑๖๘๔๖
ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ขอให้สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาร่วมกับกระทรวงยุติธรรมและสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อจัดทำ
ความเห็น ผลการพิจารณา และผลการดำเนินการต่อความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง องค์การอิสระผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
(ฉบับที่..) พ.ศ. ตามมติคณะรัฐมนตรี และแจ้งให้สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีทราบเพื่อจะได้
นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ความละเอียดทราบอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการพิจารณาร่วมกับกระทรวง
ยุติธรรมและสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้วเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ สรุปได้ดังนี้

๑. รัฐต้องเร่งตราพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค แยกออกจาก
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเป็นอิสระ มีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ และมี
กองทุนเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค โดยควรประสานงานกับคณะกรรมการการคุ้มครอง
ผู้บริโภคสถานิติบัญญัติแห่งชาติที่ได้ยกร่างกฎหมายดังกล่าวไว้แล้ว เพื่อนำร่างกฎหมายดังกล่าว
เข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรี และของสถานิติบัญญัติแห่งชาติตามลำดับโดยเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ร่วมกับคณะกรรมการการคุ้มครอง
ผู้บริโภค สถานิติบัญญัติแห่งชาติในอนุกรรมการพิจารณาศึกษาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระ
ผู้บริโภค พ.ศ. ตามคำสั่งคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๒/๒๕๔๙ ลงวันที่
๒๗ ธันวาคม ๒๕๔๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระ
ผู้บริโภค พ.ศ. ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา นายวิทยา
กุลสมบูรณ์ และนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เป็นต้น ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระ
ผู้บริโภค พ.ศ. ซึ่งต่อมา สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ส่ง “ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระ
เพื่อผู้บริโภค พ.ศ.” และเป็นร่างพระราชบัญญัติที่สมาชิกสถานิติบัญญัติแห่งชาติเป็นผู้เสนอให้
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยเป็นร่างที่สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการประชุมยกร่างมีสาระสำคัญคือให้มีคณะกรรมการ

องค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคร และสำนักงานคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภครเป็นหน่วยงานของ รัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งเป็นไปตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้บริโภครที่เรียกร้องให้มี ซึ่งได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการยกร่างกับคณะอนุกรรมการ พิจารณาการศึกษาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระผู้บริโภคร พ.ศ. ในคณะกรรมการการคุ้มครอง ผู้บริโภคร สถานิติบัญญัติแห่งชาติ พร้อมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครซึ่งสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครได้ดำเนินการดังนี้

๑. ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร พ.ศ. ซึ่งเป็นร่าง พระราชบัญญัติที่สำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร) ได้แยกออกจาก ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคร (ฉบับที่..) พ.ศ. ของสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร) โดยปรับปรุงจากร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระผู้บริโภคร พ.ศ. ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

๒. ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคร (ฉบับที่..) พ.ศ. โดยตัดข้อความใน หมวด ๓/๑ เกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภครในร่าง พระราชบัญญัติฉบับนี้ออกไป และให้คงไว้ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ได้แก่ หน้าที่ของคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภครในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคร การคุ้มครองผู้บริโภครจากบริการที่อาจเป็นอันตราย มาตรการคุ้มครองผู้บริโภครเกี่ยวกับการให้ ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคร และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภครรับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อผู้บริโภคร แม้กระนั้นก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครและผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาก็มีข้อสังเกตว่า แม้ว่าบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจะได้กำหนดให้มี องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร “ที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ” และให้รัฐ “สนับสนุน งบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระ” ดังกล่าวก็ตาม แต่ความเป็นอิสระนั้นมิใช่การแยก สำนักงานธุรการ หากแต่กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องหลักการบริหารจัดการว่าจะทำอย่างไรที่จะไม่ทำให้เกิด ความสับสนในการบังคับใช้กฎหมาย ภาระในการบริหารและความสามารถของรัฐในเรื่องงบประมาณ ตลอดจนความคุ้มค่าต่อจำนวนงบประมาณที่รัฐมีหน้าที่จะต้องให้การสนับสนุนตามรัฐธรรมนูญหากมี การแยกสำนักงานธุรการออกไปต่างหากจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร นอกจากนี้ ความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเอกชนผู้บริโภครกับองค์กรของรัฐ ได้แก่ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภครก็จะ ไม่ราบรื่นและไม่เป็นเอกภาพ ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความสมานฉันท์ระหว่างกันและกัน และจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภครโดยรวม

อย่างไรก็ตาม รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) ได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติจำนวน ๒ ฉบับ ดังกล่าว ตามที่สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครได้เสนอเมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๐ แล้ว ดังนี้

๑. ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร พ.ศ. ซึ่งเป็นร่าง พระราชบัญญัติที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครได้แยกออกจากร่างพระราชบัญญัติ

คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปรับปรุงจากร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระผู้บริโภค พ.ศ. ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

๒. ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. โดยตัดข้อความในหมวด ๓/๑ เกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ออกไป และให้คงไว้ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ได้แก่ หน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภคจากบริการที่อาจเป็นอันตราย มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อผู้บริโภค

และได้ส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบและดำเนินการต่อไปด้วยแล้ว^๑

๒. รัฐต้องส่งเสริมให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มแข็งจริงจังตามอำนาจหน้าที่ และเร่งตัดโอนภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ตามผลการพิจารณาของ ก.พ.ร.

การบังคับใช้กฎหมายและการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีความเข้มแข็ง และมีมาตรการทางกฎหมายและทางการบริหารรองรับอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่จำกัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่มีเพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้บริโภครู้จักสิทธิของตนเองมากขึ้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภคหากจำนวนบุคลากรมีอัตราที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี

สำหรับแผนการปรับปรุงการบริหารหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น หากสังกัดกระทรวงยุติธรรมจะมีความคล่องตัวในการดำเนินงานและมีผลดีด้านการบังคับใช้กฎหมาย หากสังกัดกระทรวงพาณิชย์ก็จะมีผลดีด้านอัตราบุคลากรและเครือข่ายในต่างจังหวัด อย่างไรก็ตาม หากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังคงอยู่ภายในสังกัดของสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะมีผลดีกว่าในด้านการบริหาร เนื่องจากเป็นหน่วยงานเชิงนโยบายที่ถือเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานที่สังกัดจึงมิใช่สาระสำคัญ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่เป็นหน่วยงานในเชิงนโยบายเสนอความเห็นและข้อมูลในเชิงวิเคราะห์ให้แก่คณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดนโยบายหรือมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ อยู่ที่แนวทางการบริหารหรือปฏิรูปราชการของรัฐบาลต่อไปในอนาคต อนึ่ง หากอัตรากำลังไม่เพียงพอก็อาจขอเพิ่มอัตรากำลังโดยการจ้างได้ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและดำเนินการบริหารจัดการและสร้างกลไกเพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง วางมาตรฐาน

^๑ หนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๖/๑๓๘๖๐ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม

และการปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่เรียกว่า Best Practices ก่อนมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานต่อไป

๓. รัฐต้องเร่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน อย่างน้อยในประเด็น ดังต่อไปนี้

๓.๑ ขยายสิทธิผู้บริโภคให้สอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิในการได้รับความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความผิดเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ สิทธิที่จะได้รับความรู้จำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (Consumer education) และสิทธิในการรวมกลุ่มและมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตรงกับบทบัญญัติในมาตรา ๖๑ ของร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่ระบุสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

สิทธิต่าง ๆ ที่สำนักงานสภาที่ปรึกษาฯ เสนอนั้น มีกฎหมายรองรับและได้รับความคุ้มครองอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็น “สิทธิที่จะได้รับความรู้จำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (Consumer education)”^๒ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔ (๑) ซึ่ง สคบ.ได้มีการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และ “สิทธิในการรวมกลุ่มและมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ส่วน “ภาระในการพิสูจน์ความผิดความผิดเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ” นั้น ได้มีการกำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ซึ่งขณะนี้ อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา และร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ซึ่งขณะนี้ อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

๓.๒ ปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม ไม่น้อยไปกว่าสัดส่วนของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งโดยส่วนมากมาจากฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจ

องค์ประกอบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันนั้น มีทั้งภาครัฐ ภาคผู้บริโภค และภาคผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีภาคผู้ประกอบการธุรกิจเพียงหนึ่งคนเท่านั้น และมีผู้แทนผู้บริโภคหนึ่งคน จึงมีสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน หากจะปรับเปลี่ยนองค์ประกอบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก็สามารถดำเนินการคัดเลือกได้อยู่แล้วโดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายแต่ประการใด

๓.๓ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลาง ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในการรับเรื่องราวร้องเรียนของผู้บริโภค และให้มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานซึ่งมีอำนาจตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ รวมไปถึง

^๒ - United Nation Guidelines for Consumer Protection
- http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf

อำนาจหน้าที่ในการติดตามการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน เพื่อลดอุปสรรคของผู้บริโภคในการเข้าถึงกระบวนการใช้สิทธิตามกฎหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจใช้มาตรการทางบริหารได้ โดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมตัวบทกฎหมายแต่ประการใด และปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ได้ทำหน้าที่ดังกล่าวอยู่แล้วตามนโยบายการบริหาร ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๙^๓ และมาตรา ๒๑^๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้อำนาจและหน้าที่แก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการสอดส่องเร่งรัด และดำเนินการเฉพาะในส่วนที่ไม่มีกฎหมายเฉพาะอื่นใดกำหนดไว้

ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของผู้บริโภค รัฐบาลควรพิจารณาในด้านงบประมาณ และการเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและเจ้าหน้าที่ในต่างจังหวัดด้วย

๓.๔ เพิ่มเติมให้มูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า ให้มีอำนาจดำเนินการสอบสวนพิจารณาใด ๆ ในคดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมเช่นเดียวกับสมาคม

๓.๕ กำหนดให้สมาคมและมูลนิธิได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

๓.๖ กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เป็นนิติบุคคล ให้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๗ ปรับปรุงมาตรการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า หรือให้ส่งคืนออกนอกราชอาณาจักรในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้า

๓.๘ เพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคในแนวทางเดียวกับการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ได้แก่ การทดสอบหรือพิสูจน์

^๓ มาตรา ๙ คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) ๑

(๖) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๑) ๑

“ มาตรา ๒๑ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติไว้เรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติดังกล่าว...

๑) ๑

ความเป็นอันตราย การห้ามให้บริการ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงวิธีให้บริการ การประกาศคำเตือนเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการทบทวนร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่..) พ.ศ. ตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ที่ได้รับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีไปประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติฯ และได้พิจารณาพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค พ.ศ. ที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติเป็นผู้เสนอ แล้วนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) พิจารณาแล้วให้ความเห็นชอบในการแยกร่างพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวออกเป็นจำนวน ๒ ฉบับ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เสนอ เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๐ เป็นต้น

๑. ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ซึ่งเป็นร่างพระราชบัญญัติที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แยกออกจากร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปรับปรุงจากร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระผู้บริโภค พ.ศ. ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

๒. ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. โดยตัดข้อความในหมวด ๓/๑ เกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ออกไป และให้คงไว้ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ได้แก่ หน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภคจากบริการที่อาจเป็นอันตราย มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อผู้บริโภค ซึ่งได้ครอบคลุมเรื่องดังกล่าวทุกประเด็นแล้ว และได้ส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบและดำเนินการต่อไปแล้ว^๔

๓.๙ ปรับปรุงมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ให้มีฐานะเป็นกฎหมายกลาง ครอบคลุมรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่มีกฎหมายเฉพาะ หรือผลิตภัณฑ์ที่กระตุ่นการบริโภคจนอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพหรือต่อสังคมส่วนรวม เช่น มาตรการจำกัดช่วงเวลาการโฆษณาทางสถานีวิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์ หรือมาตรการควบคุมการโฆษณาที่ใช้การสมนาคุณ เพื่อกระตุ้นการบริโภคโดยไม่เหมาะสม เป็นต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เป็นกฎหมายกลางในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยยกเว้นกฎหมายเฉพาะ และในหมวด ๒ ส่วนที่ ๑ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ได้ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะมีมาตรการในการควบคุมดูแลให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณาได้ในรายละเอียดต่างๆ ได้อยู่แล้ว^๕ ทั้งนี้ รัฐอาจใช้มาตรการทางบริหารและทางสังคมคู่ขนานไปกับมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวได้

^๔ หนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๖/๑๓๘๖๐ ลงวันที่ ๒๔

ตุลาคม ๒๕๕๐

^๕ อ้างแล้ว ดูเชิงอรรถที่ ๓. และ ๔.

๓.๑๐ ให้มีกระบวนการรับข้อพิพาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยที่รวดเร็ว และเป็นธรรม และเพื่อลดการฟ้องคดีต่อศาล ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการให้การช่วยเหลือในการดำเนินคดีให้มีความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จ รวมทั้งมีกลไกสนับสนุนการบังคับคดี ตลอดจนปรับปรุงกฎหมายให้ผู้บริโภคเป็นเจ้าหนี้บริมสิทธิ ในการได้รับการชดเชยความเสียหาย

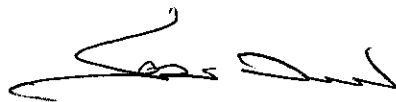
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย ก่อนนำคดีสู่ศาล และเพิ่มบทบาทในการให้ความช่วยเหลือด้านการบังคับคดี ประกอบกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหและอุปสรรคดังกล่าวอยู่แล้ว ได้แก่ ร่างกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งมีประเด็นครอบคลุมในเรื่องดังกล่าวอยู่ด้วยแล้ว ขณะนี้ อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนเท่าเดิมในขณะที่ปริมาณเรื่องร้องเรียนมีเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนมีมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องหนึ่ง ๆ นานมากขึ้น

๓.๑๑ ปรับปรุงบทกำหนดโทษให้เหมาะสมกับระดับความเสียหายและสภาวะการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ประกอบการที่ก่อปัญหาซ้ำซาก และเพิ่มบทกำหนดโทษสำหรับผู้ที่ใช้ จ้างวาน ยุยง หรือดำเนินการใด ๆ โดยเจตนาทุจริตให้มีการฟ้องร้องบุคคล สมาคมหรือ มูลนิธิที่ดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อขัดขวางกระบวนการดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภค หรือกลั่นแกล้งให้บุคคล สมาคมหรือมูลนิธิได้รับความเสียหาย

การกระทำความผิดข้างต้นนั้นเป็นการกระทำความผิดทางอาญาซึ่งต้องด้วยประมวลกฎหมายอาญาอยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นต้องกำหนดเป็นการซ้ำซ้อนในกฎหมายฉบับนี้อีก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางรัศมี วิศทเวทย์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักกฎหมายและคดี

โทร. ๐ ๒๖๒๙ ๘๖๖๐ (นายอัศรพงษ์ฯ/นางสาวสรียาฯ)

โทรสาร. ๐ ๒๖๒๙ ๘๖๖๑

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : sareeya.g@ocpb.go.th