



สพ.รับที่ 547
วันที่ 28 ส.ค. 2554
เวลา 13.40

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส907
รับที่ : 52847/54
วันที่ : 25 มี.ค. 54 เวลา : 16:03

ที่ นร ๐๑๐๑/ ๕๕๐

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - ธันวาคม ๒๕๕๓ (ไตรมาสที่ ๑)

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ (ไตรมาสที่ ๑) จำนวน ๑๐๐ ชุด

ด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายองอาจ คล้ามไพบูลย์) ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เห็นสมควรเสนอเรื่อง สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - ธันวาคม ๒๕๕๓ (ไตรมาสที่ ๑) มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องที่เสนอดังกล่าวนี้นี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะรัฐมนตรีหรือให้ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ และวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ที่กำหนดให้ต้องเสนอเรื่องนี้

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนมีการกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวข้องกับทุกกระทรวง

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ “มอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔...”

๑.๓ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดให้มีบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ocpb.go.th ซึ่งมีระบบการจัดทำฐานข้อมูลให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบดังกล่าวได้ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๑

/๒. เหตุผลความจำเป็น

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาแล้ว เห็นว่า การบริโภคสินค้าและบริการในสภาวะปัจจุบัน มีการนำวิชาการทางการตลาดและการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการที่มุ่งกำไรสูงสุดของผู้ประกอบธุรกิจ ทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ และเกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคในสังคม เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพ ราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ และเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจำนวนมากก็ไม่อยู่ในฐานะที่จะใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ ซึ่งความทุกข์ร้อนจากการเอาเปรียบผู้บริโภคเหล่านี้ ได้สร้างความกังวล ความขัดแย้งและปัญหาทางสังคม จึงเห็นสมควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบเป็นข้อมูลประกอบการติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามนัยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ และวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

๔. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

๔.๑ สารสำคัญและข้อเท็จจริง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - ธันวาคม ๒๕๕๓ ประมวลสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ๔.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา จำนวน ๑๙,๑๖๙ ราย
- ๔.๑.๒ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้บริโภค จำนวน ๑,๕๑๐ ราย
- ๔.๑.๓ การตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจ จำนวน ๓,๓๖๘ ราย
- ๔.๑.๔ การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวน ๖๙ ราย
- ๔.๑.๕ การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน ๒๖ ราย
- ๔.๑.๖ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๔,๖๘๐ ครั้ง
- ๔.๑.๗ การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย จำนวน ๗ เรื่อง
- ๔.๑.๘ การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ครั้ง

๔.๒ ข้อกฎหมาย

๔.๒.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๑๐ (๙) กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการเสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

/๔.๒.๒ พระราชกฤษฎีกา

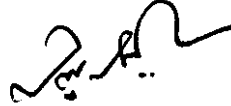
๔.๒.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะรัฐมนตรีหรือให้ต้องเสนอ คณะรัฐมนตรี

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

เห็นสมควรนำเสนอที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภค ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๓ - ธันวาคม ๒๕๕๓ ตามนัยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๑๐ (๙) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจตุรงค์ ปัญญาติก)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กองกลาง

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๑๐๐๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๕๑๓๑