

# ด่วนที่สุด

ที่ นร 1023/๖0๙



สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
128 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท กทม. 10400

2๘ มิถุนายน 2545

เรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
เรียน ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี

ตามที่ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กำลังศึกษาเรื่องการจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค ตามมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และทราบว่ารัฐบาลได้มีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ย้ายไปอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ด้วยเหตุผลบางประการ ซึ่งจะมีผลทางปฏิบัติในเดือนตุลาคม 2545 นั้น

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความเห็นว่าการโอนสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปอยู่กระทรวงพาณิชย์ ไม่น่าจะเหมาะสม ด้วยเหตุผล ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางในการปฏิบัติภารกิจเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และประสานงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะแต่ละเรื่องอื่น ๆ ด้วย ในขณะที่กระทรวงพาณิชย์มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนการค้า และดูแลผู้ประกอบการ ดังนั้นหน้าที่ในการทำงานของทั้งสองหน่วยงานจึงไม่น่าจะสอดคล้องกันเท่าที่ควร

2. ปัญหาที่กระทบต่อผู้บริโภคและมีการร้องเรียนขอให้บรรเทาความเสียหายและแก้ไขปัญหานั้น มิได้เกิดขึ้นเฉพาะในวงการค้า และธุรกรรมภายใต้การดูแลของกระทรวงพาณิชย์เท่านั้น แต่เกิดขึ้นหลากหลายกรณี เช่น ธุรกิจการเงิน การธนาคาร ธุรกิจอาหารและยา ธุรกิจการคมนาคมและการขนส่ง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งได้เกี่ยวข้องกับหลายกระทรวงที่รับผิดชอบนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้บริโภคทั่วประเทศ สภาที่ปรึกษาฯ มีความเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ควรไปสังกัดกระทรวงพาณิชย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และใคร่ขอทราบผลการพิจารณาในโอกาสแรกด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายอานันท์ ปันยารชุน)

ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
โทร. 0-2612-9222 โทรสาร 0-2216-5222-3

การปรับเปลี่ยนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)  
และการจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค

ความเป็นมา

1. เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในเรื่องของบ้านเมืองและผลกระทบที่จะเกิดต่อประชาชนโดยตรงหลายลักษณะ โดยกำหนดไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ กฎหมายตามวรรคหนึ่ง ต้อง บัญญัติให้มี องค์การอิสระ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็น ในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับและให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการ ต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค"

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีองค์กรของรัฐ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา และคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก รวมทั้งได้บัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงาน และให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิใช้บริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้สังกัดอยู่ในสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามแนวนโยบายของรัฐ และคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ รวมทั้งเพื่อความสะดวกในการประสานงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

3. องค์กรเอกชนสาธารณประโยชน์ด้านคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งกลุ่มผู้บริโภคได้รวมตัวกันเป็นสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เพื่อผลักดันให้มีองค์กรอิสระผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญมาตรา 57 โดยการยกร่างพระราชบัญญัติองค์กรอิสระผู้บริโภค พ.ศ. .... ประกอบด้วยมีโครงสร้างและที่มาของผู้แทนผู้บริโภครวมทั้งอำนาจหน้าที่และหน่วยงานขององค์กรอิสระ และงบประมาณการดำเนินงานที่แบ่งภาษีมูลค่าเพิ่ม

ขณะเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่คุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่แล้ว ตั้งแต่ พ.ศ. 2522 รวมทั้งฉบับที่ 2 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อ พ.ศ. 2541 ได้ทบทวนการปรับปรุงกฎหมายเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญมาตรา 57 โดยการเพิ่มคณะกรรมการองค์กรอิสระผู้บริโภคไว้ในกฎหมายฉบับเดียวกัน โดยจะกำหนดโครงสร้างและที่มา รวมทั้งคุณสมบัติของผู้แทนผู้บริโภคไว้ในกฎกระทรวงต่อไป นอกจากนี้ได้กำหนดให้มีกองทุนเพื่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย รัฐบาลได้มีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ย้ายไปอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อลดขนาดของสำนักนายกรัฐมนตรีให้เล็กลง และง่ายต่อการบริหาร ซึ่งจะมีผลทางปฏิบัติในเดือนตุลาคม 2545 คณะทำงานในสภาที่ปรึกษาฯ

พิจารณาเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์ของสาธารณชน และแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ จึงได้พิจารณาการโอนย้ายสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ และการจัดตั้งองค์กรอิสระผู้บริโภคตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ  
ข้อเท็จจริง

สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภค ย่อมได้รับความคุ้มครองได้ปรากฏอยู่แล้วใน พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) ในพ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมี 5 ประการ คือ

- 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
- 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
- 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ในขณะนี้ได้มีหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานรัฐมนตรี

ด้วยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ประเทศไทยได้จัดตั้งหน่วยงานราชการแห่งแรกที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจมิให้ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และเป็นการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิร้องเรียนเพื่อขอการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อถูกผู้ประกอบการธุรกิจละเมิดสิทธิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี ได้ถูกจัดตั้งเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในพ.ศ. 2522 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) ได้บัญญัติให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปของคณะกรรมการในด้านต่อไปนี้

- ◆ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านโฆษณา
- ◆ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก
- ◆ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา
- ◆ การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย
- ◆ การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้บัญญัติดังกล่าวมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค
- (3) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้อาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
- (4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
- (5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ
- (6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- (7) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

ปัจจุบันแต่ละจังหวัดจะมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รวม 2 องค์

กร ได้แก่

- ◆ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
- ◆ คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

## 2. คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

การคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้แทนราษฎรนั้นเป็นในลักษณะเผยแพร่ข้อมูล มาตรการกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน โดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น สถานีวิทยุหรือโทรทัศน์ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่เหมือนสื่อกลางประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องในการขอข้อแนะนำหรือร้องเรียน หากประชาชนถูกละเมิดสิทธิด้านโฆษณาฉลาก หรืออื่นๆ อีกทั้งสนับสนุนประชาชนทั่วไปในการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการวางนโยบายมาตรการ และแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540

## 3. คณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน วุฒิสภา

การคุ้มครองผู้บริโภคของวุฒิสภานั้นอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน วุฒิสภา อย่างไรก็ตาม หน้าที่หลักของคณะกรรมการการยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ในเรื่องการดูแลคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเน้น การปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายว่าด้วยการกำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและตอบโต้การทุ่มตลาด กฎหมายว่าด้วยอาคารชุดเป็นต้น โดยคณะกรรมการได้ทำการศึกษาถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่ทำให้การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

#### 4. องค์การอิสระผู้บริโภค

นอกจากหน่วยงานรัฐบาลแล้ว ยังมีหน่วยงานเอกชนอื่นๆ ที่เข้ามามีบทบาทเป็นตัวแทนผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากมีการร่วมกันเสนอให้มีการจัดตั้งสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค ซึ่งเป็นเครือข่ายขององค์กรผู้บริโภค จำนวน 20 องค์กร ได้ร่วมกับสมาคมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สสส.) และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน และสภาพนาถยความจัดทำร่างและจัดเวทีแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็น อำนวยหน้าที่ของกรรมการองค์กรอิสระผู้บริโภคตามร่างพระราชบัญญัติองค์กรอิสระผู้บริโภค มีดังต่อไปนี้

- 1) เสนอแนะให้ความเห็นแก่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐเกี่ยวกับตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) ส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยราชการ องค์กรเอกชน และองค์กรอื่นในการส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภค
- 4) ส่งเสริมการศึกษา การวิจัยและการเผยแพร่ความรู้ในการคุ้มครองผู้บริโภค
- 5) จัดทำรายงานเฉพาะกรณีรายงานประจำปี เพื่อประเมินสถานการณ์ผู้บริโภค เสนอต่อคณะรัฐมนตรี รัฐสภา และเผยแพร่ต่อสาธารณชน
- 6) แต่งตั้งอนุกรรมการเฉพาะด้านหรือในภูมิภาค

#### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. งานคุ้มครองผู้บริโภค จะต้องมีเป้าหมายชัดเจนที่จะส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีความตื่นตัวและกล้าที่จะลุกขึ้นมารักษาสติของตนเอง
2. การสร้างองค์ความรู้ โดยการศึกษาและวิจัยทั้งจากองค์กรอิสระผู้บริโภคและหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ประสานกับผลงานวิชาการจากสถาบันการศึกษา จะเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้ง

ส่งสัญญาณเตือนภัยเรื่องที่จะเกิดในอนาคตด้วย ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ อย่างรู้ทัน รู้ก่อน เหล่านี้ จึงจะทำให้งานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ

3. ระหว่าง สคบ. กับองค์กรอิสระผู้บริโภคจะต้องมีจิตสำนึกที่ติดต่อกันกล่าวคือ

สคบ. จะต้องเคารพและให้เกียรติต่อความคิดเห็นขององค์กรอิสระและนำความคิดเห็นไป ปฏิบัติอย่างจริงจัง ส่วนองค์กรอิสระก็จะต้องเคารพและให้เกียรติ สคบ. ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ การให้บังคับกฎหมายซึ่งถือว่าเป็นการใช้อำนาจรัฐ

4. เมื่อประชาชนผู้บริโภคได้รับความเสียหายการได้รับการชดเชยที่เป็นธรรมและรวดเร็ว จะเป็นรูปธรรมที่ดีทำให้ประชาชนยอมรับองค์กรที่ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมจะต้องถูกปรับปรุงให้สอดคล้องตามไปด้วยโดยยึดหลัก "ง่าย ประหยัด รวดเร็วและให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย"

5. ความเห็นและข้อเสนอแนะของคณะทำงานฯ ต่อบริษัทอิสระผู้บริโภค

5.1) เนื่องจากรัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีองค์กรอิสระผู้บริโภคซึ่งประกอบด้วยตัวแทน ผู้บริโภคทำหน้าที่ในการให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎและข้อบังคับ และ ให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรอิสระผู้ บริโภค จึงต้องทำหน้าที่เสมือนคลังสมองที่ศึกษาติดตามและสะท้อนปัญหา เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของรัฐมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น ในการทำตามหน้าที่ดังกล่าวนี้ องค์กรอิสระผู้บริโภคจึงต้องทำการ ศึกษาวิจัยองค์ความรู้ต่างๆ ที่เชื่อมโยงภาคประชาชนกับภาครัฐ และองค์ความรู้ นี้จะต้องทันสมัยและต่อเนื่องอยู่เสมอ

5.2) ความมีอิสระในการทำงานขององค์กรเป็นหัวใจสำคัญของงานคุ้มครองผู้ บริโภค ดังนั้นองค์กรจะต้องมีอิสระทั้งในบริบทของตัวองค์กรเองและปราศจาก การแทรกแซงจากระบบราชการ การเมืองและผู้ประกอบธุรกิจที่มีส่วนได้เสีย

5.3) โครงสร้างขององค์กรอิสระควรเป็นรูปแบบคณะกรรมการ โดยที่มาของผู้แทนผู้ บริโภคจะต้องมีที่มาหลากหลายและมีผู้ทรงคุณวุฒิในวิทยาการแขนงต่างๆ อย่างครบถ้วน ที่จะเป็นประโยชน์ต่องานคุ้มครองผู้บริโภค

5.4) มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เคียงคู่ไปกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเข้าเสริมงานให้กับภาครัฐอย่างเป็นมิตร โดยมีผลประโยชน์ ของประชาชนผู้บริโภค เป็นเป้าหมายร่วมกัน

5.5) งบประมาณ รัฐบาลจะต้องจัดสรรงบประมาณให้พอเพียงแก่ภารกิจขององค์กร

5.6) การตรวจสอบ จัดให้มีระบบตรวจสอบและรายงานผลงานต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

5.7) องค์กรอิสระควรมีสถาบันเลขานุการของตนเอง

6. ความเห็นของคณะทำงานฯ ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งสภาที่ปรึกษาฯ ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับสังกัดของหน่วยงานดังกล่าวในวันที่ 28 มิถุนายน 2545 ดังนี้

- 6.1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางในการปฏิบัติการกิจเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และประสานงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะแต่ละเรื่องอื่นๆ ด้วย ในขณะที่กระทรวงพาณิชย์มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนการค้า และดูแลผู้ประกอบการ ดังนั้นหน้าที่ในการทำงานของทั้งสองหน่วยงานจึงไม่น่าจะสอดคล้องกันเท่าที่ควร
- 6.2) ปัญหาที่กระทบต่อผู้บริโภคและมีการร้องเรียนขอให้บรรเทาความเสียหายและแก้ไขปัญหานั้น มิได้เกิดขึ้นเฉพาะในวงการค้า และธุรกรรมภายใต้การดูแลของกระทรวงพาณิชย์เท่านั้น แต่เกิดขึ้นหลากหลายกรณี เช่น ธุรกิจการเงิน การธนาคาร ธุรกิจอาหารและยา ธุรกิจคมนาคมและการขนส่ง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งได้เกี่ยวโยงกับหลายกระทรวงที่รับผิดชอบนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้บริโภคทั่วประเทศ สภาที่ปรึกษาฯ มีความเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ควรไปสังกัดกระทรวงพาณิชย์

#### 7. ความเห็นทั่วไป

- 7.1) ปัญหาหลักของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจถึงสิทธิของตนในฐานะผู้บริโภค หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องควรพยายามในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน เพื่อที่ประชาชนสามารถร้องเรียนหากถูกละเมิดสิทธิ จึงควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
- 7.2) การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ซึ่งปัจจุบันอยู่ในความดูแลของวุฒิสภา องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรประสานงานในการปรับปรุงกฎหมาย จะเห็นว่าปัญหาสำคัญของกฎหมายและพระราชบัญญัติที่ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานและไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยปรับปรุงกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เดียวกันให้มารวมอยู่ในฉบับเดียวกัน

และให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเพียงหน่วยเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวกและ  
ไม่สับสนแก่ทั้งผู้บริโภคและเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมาย

- 7.3) ควรมีการปรับปรุงสัญญาต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรม อาทิ สัญญาการซื้อบ้าน จะเห็น  
ได้ว่าบริษัทหอสังหาริมทรัพย์จำนวนมากมักจะทำให้ผู้ซื้อจ่ายเงินดาวน์เพื่อซื้อบ้าน  
ก่อนที่สร้างเสร็จ ทำให้ผู้ซื้อเสียหายหากบ้านไม่เสร็จตามกำหนด หรือบ้านมิได้  
สร้างอย่างที่บริษัทได้โฆษณาไว้ หรือสัญญาการกู้ยืมเงินจากธนาคารที่ไม่มี  
ระยะเวลาจำกัดการค้ำประกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควร  
เร่งดำเนินการจัดทำสัญญามาตรฐานต่างๆ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ผู้บริโภคจะได้  
ใช้เป็นทางในกรณีที่ต้องสัญญากับผู้มีอำนาจต่อรองในด้านต่างๆ ที่สูงกว่า  
นอกจากนี้ ในการเข้าทำสัญญาโดยการลงลายมือชื่อ ผู้บริโภคควรตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเงื่อนไขต่างๆ ตามที่ได้เจรจาตกลงกันได้