



ที่ สศ ๐๐๐๑/๑๒๐ ๕

สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐  
อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๒ และ ๓ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๕

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง องค์กรอิสระเพื่อการ  
คุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

กราบเรียน - นายกรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต  
สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการศึกษาและรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตรา  
พระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจัดทำความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง องค์กร  
อิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐  
เสนอต่อคณะรัฐมนตรี

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในคราวประชุม ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้พิจารณาผลการศึกษาของคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข  
และคุ้มครองผู้บริโภค และมีมติเห็นชอบเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครอง  
ผู้บริโภค ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ต่อคณะรัฐมนตรี  
เพื่อนำไปสู่การออกกฎหมายเพื่อบังคับใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืนต่อไป โดยมีสาระสำคัญของความเห็น  
และข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

๑. การเร่งรัดการตราพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำร่าง  
พระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. .... ที่ได้ผ่านวุฒิสภา และได้ส่งให้สภา  
ผู้แทนราษฎรแล้ว เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อพิจารณาในรัฐสภา และมีกฎหมายออกบังคับใช้โดยเร็ว  
เพื่อให้เป็นไปตามบัญญัติในรัฐธรรมนูญ มาตรา ๖๑ ที่กำหนดให้มีการดำเนินการ ภายหลังรัฐบาลประกาศ  
นโยบายไม่เกิน ๑ ปี

๒. การเป็นผู้นำระดับอาเซียนในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเร่งรัดและสนับสนุนให้มีการ  
พิจารณา เพื่อผ่านร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคไทย  
และเป็นแบบอย่างเชิงสัญลักษณ์ของความเป็นผู้นำในประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียน และในระดับ  
นานาชาติต่อไป

/๓. การแสดง...

๓. การแสดงเจตจำนงในการสนับสนุนบทบาทของภาคประชาชนในการเสนอร่างกฎหมายสู่รัฐสภาอย่างจริงจัง การผ่านพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จะทำให้เจตจำนงดังกล่าวได้รับการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายฉบับแรกที่มีการเสนอรายชื่อ จำนวน ๑๐,๐๐๐ ราย โดยภาคประชาชน และรัฐบาลได้ให้การรับรองเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๔. การเร่งสร้างความเข้าใจเรื่ององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชน และผู้บริโภคทราบ โดยให้มีการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนากลไกรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค

๔.๒ สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติการจำลองขององค์กรผู้บริโภค นำร่องการบริหารจัดการเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในรูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๓ สนับสนุนให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนงบประมาณและดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศ ในฐานะเครือข่ายทำงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกระดับ

๕. การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบันในประเด็น ดังนี้

๕.๑ ขยายสิทธิผู้บริโภค ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้สอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในปัจจุบัน

๕.๒ ปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยผู้แทนผู้บริโภคให้มาจากองค์กรผู้บริโภคได้คัดเลือกกันเอง หรือมาจากองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๓ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ในการจัดการ และประสานงาน ชี้แจงผลการดำเนินการให้ผู้บริโภคได้รับทราบผล เพื่อลดภาระต้นทุนในการร้องเรียนของผู้บริโภค จากการที่ต้องเดินทางไปยังที่ต่างๆ เมื่อเรื่องที่ร้องเรียนไม่ตรงกับความรับผิดชอบของหน่วยงาน

๕.๔ กำหนดให้สมาคมและมูลนิธิได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

๕.๕ กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เป็นนิติบุคคลให้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๖ ปรับปรุงมาตรการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า หรือให้ส่งคืนออกนอกราชอาณาจักร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้า

๕.๗ เพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ในแนวทางเดียวกับการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

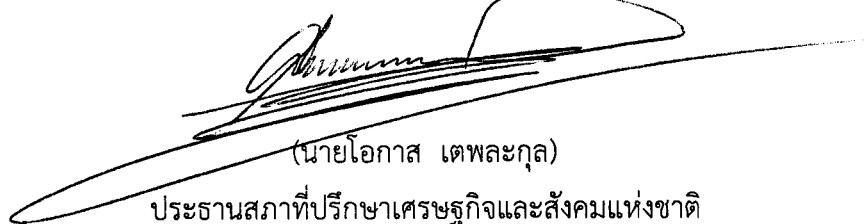
๕.๘ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โดยปรับปรุงมาตรการในการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านโฆษณา ให้มีฐานะเป็นกฎหมายกลางในภาพรวม

๕.๙ ให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย ที่รวดเร็วและเป็นธรรม  
เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ

๕.๑๐ ปรับปรุงบทกำหนดโทษ โดยเพิ่มเพดานโทษสูงสุดให้เหมาะสมกับระดับความเสียหาย  
และสถานการณ์ในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจที่ก่อปัญหาซ้ำซาก  
(รายละเอียดความเห็นและข้อเสนอแนะปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอได้โปรดแจ้งให้ทราบ  
ในโอกาสแรกด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง



(นายโอกาส เตพละกุล)

ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักกิจการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๓๒๐๙, ๐ ๒๑๔๑ ๓๒๑๓

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๑๔, ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๑๕

**ความเห็นและข้อเสนอแนะ**  
**เรื่อง “องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**  
**ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐”**

**๑. ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล**

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ชุดที่ ๑ และชุดที่ ๒ ได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นการจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๔ ครั้ง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕-พ.ศ. ๒๕๕๐ และมีพัฒนาการของข้อเสนอ มาตามลำดับ ได้แก่

๑. ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “การปรับเปลี่ยนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และร่างจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๕

๒. ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “การจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค ตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ( มาตราที่ ๕๗ )” เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๕

๓. ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “การจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๐

๔. ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “องค์การอิสระผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....” เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

เป็นที่น่ายินดีว่า มีความพยายามจากหลายฝ่าย ในการผลักดันร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้บรรลุผล อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งองค์การอิสระผู้บริโภคที่แม้ว่าจะมีพัฒนาการ มาตามลำดับ แต่ยังไม่เกิดกฎหมายรองรับเพื่อการดำเนินการ ดังที่ได้บัญญัติไว้ในทั้งในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภค ย่อมได้รับการคุ้มครอง ในการได้รับข้อมูลที่ เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้ง มีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตรา และการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐ สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

ทั้งนี้ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ก็ได้มีการบัญญัติใน มาตรา ๕๗ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่ง บัญญัติให้มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคในการให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค”

เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ วุฒิสภา ได้ผ่านร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ.... ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาบางมาตรา ก่อนส่งกลับไปให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณาอีกครั้ง

นับเป็นร่างกฎหมายที่ผ่านรัฐบาลหลายรัฐบาล ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

เพื่อผลักดันให้ร่าง พ.ร.บ. องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคประกาศเป็นกฎหมาย ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้ดำเนินการศึกษาและรับฟังความคิดเห็น จากภาครัฐ ภาคประชาสังคม และ นักวิชาการ ตลอดจน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง “องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐” ต่อกองรัฐมนตรี เพื่อนำไปสู่การดำเนินการให้บรรลุผลต่อไป

## ๒. วิธีการศึกษาและการดำเนินงาน

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ศึกษาทบทวนความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง “องค์การอิสระผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....” เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

๒.๒ ศึกษาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. .... ที่วุฒิสภา ในคราวการประชุมครั้งที่ ๗ (สมัยสามัญนิติบัญญัติ) วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ครั้งที่ ๘ (สมัยสามัญนิติบัญญัติ) เป็นพิเศษ วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ มีมติให้แก้ไขเพิ่มเติมร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวส่งกลับไป ยังสภาผู้แทนราษฎรเพื่อดำเนินการต่อไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๑๔๗ เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๒.๓ จัดการสัมมนาระดมความเห็นจากนักวิชาการ กรรมการพิจารณา ร่างกฎหมาย ตัวแทนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร กรรมการสรรหาในร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค ผู้แทนภาครัฐ ผู้แทนภาคเอกชน ผู้แทนภาคประชาสังคม สื่อมวลชน สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เรื่อง “องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตามรัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ และ รัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ และข้อเสนอเพื่อการบรรลุผล” เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ณ สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

## ๓. สาระสำคัญของเรื่องและข้อวิเคราะห์

### ๓.๑ สาระสำคัญ

#### ๓.๑.๑ สถานการณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

##### ๓.๑.๑.๑ สถานการณ์ด้าน “นโยบาย กฎหมาย กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค”

กลไกของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ศาลผู้บริโภคได้ถูกจัดตั้งขึ้น และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นมา ด้วยเจตนารมณ์เพื่อเป็นที่พึ่งแก่ผู้บริโภค ให้เข้าถึงความยุติธรรมได้มากขึ้นกว่าศาลแพ่ง เพราะพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคช่วยอำนวยความสะดวก

ให้แก่ผู้บริโภคในหลายประเด็น อาทิ ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมขึ้นศาล เป็นต้น จากการสำรวจข้อมูลของสำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่าคดีผู้บริโภคที่เข้าสู่การพิจารณาในศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักรในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ มีทั้งหมด ๓๙๗,๒๖๑ คดี ข้อหาที่มีจำนวนมากที่สุด ๔ อันดับแรก เป็นคดีที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน ได้แก่ คดีสินเชื่อบุคคล/กู้ยืม/ค้ำประกัน จำนวน ๑๔๘,๔๑๔ คดี คดีบัตรเครดิตจำนวน ๗๑,๒๐๖ คดี คดีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ๕๖,๑๐๖ คดี และคดีเข้าซื้อรถยนต์จำนวน ๓๑,๕๕๗ คดี

ในส่วนคดีผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพในรอบปี พ.ศ. ๒๕๕๓ (มกราคม - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓) มีดังนี้

๑) สินค้าไม่ปลอดภัย (ยา)	จำนวน ๕ คดี
๒) สินค้าไม่ปลอดภัย (อาหาร)	จำนวน ๗ คดี
๓) สินค้าไม่ปลอดภัย (เครื่องสำอาง)	จำนวน ๓๘ คดี
๔) สินค้าไม่ปลอดภัย (สินค้าบริโภค อื่นๆ)	จำนวน ๘ คดี
๕) บริการของสถานพยาบาลรัฐ	จำนวน ๑๕ คดี
๖) บริการของสถานพยาบาลเอกชน	จำนวน ๗๖ คดี
๗) สถานบริการความงามและสุขภาพ	จำนวน ๑๘ คดี
๘) ร้านขายยา	จำนวน ๑ คดี

### ๓.๑.๑.๒ สถานการณ์ด้าน “ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และบทบาทของสื่อสารมวลชนต่อการคุ้มครองผู้บริโภค”

แม้ว่าจะมีการกำหนดสิทธิผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญและธรรมนูญสุขภาพให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงเพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่างรู้เท่าทัน แต่สถานการณ์ด้านการโฆษณาหลายด้านที่ยังมีผลกระทบต่อผู้บริโภค ได้แก่

#### ๑) การโฆษณาเกินจริง

ผลวิจัยเชิงสำรวจเรื่องสิทธิของผู้บริโภคที่ถูกคุกคาม กรณีศึกษาตัวอย่างผู้บริโภคระดับครัวเรือน อายุ ๑๘ ปี ขึ้นไป ใน ๑๒ จังหวัดของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี ชลบุรี นครราชสีมา อุดรธานี กาฬสินธุ์ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน นครสวรรค์ ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต และสงขลา จำนวน ๒,๗๖๔ ตัวอย่าง ค่าความคลาดเคลื่อนบวกลบร้อยละ ๗ ดำเนินโครงการระหว่างวันที่ ๑๕ สิงหาคม-๒๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๔ กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๗๒.๔ ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากการโฆษณาทางโทรทัศน์ รองลงมาคือ ร้อยละ ๓๐.๐ จากคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ ๒๙.๒ จากคำชักชวนของผู้ขาย ร้อยละ ๒๓.๔ จากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ร้อยละ ๑๔.๔ จากวิทยุ และร้อยละ ๑๐.๔ จากอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในการซื้อสินค้าน้อยลง ๕๖.๕ ระบุราคาสินค้าไม่ตรงกับโฆษณา/ป้ายบอกราคา รองลงมาคือ ร้อยละ ๔๗.๘ ระบุสินค้าโฆษณาเกินจริง ร้อยละ ๔๓.๕ สินค้าชำรุด บกพร่อง เน่าเสีย รองลงไป คือ เงื่อนไขการรับประกันสินค้าไม่ยุติธรรม ไม่มีมาตรฐานสินค้า เช่น ออยมอก. และไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริการต่างๆ เช่น เรื่องการเสริมความงาม การรักษาพยาบาล เป็นต้น

๒) การกระทำผิดด้านการโฆษณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒- กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการควบคุมกำกับโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการดำเนินคดีการกระทำผิดด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหลัก (ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์) จำนวน ๑๗๕ ราย โดยมีการเปรียบเทียบปรับทั้งสิ้น ๑,๘๖๘,๐๐๐ บาท แบ่งเป็น

(๑) การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน ๑๒๐ ราย เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๓๓๓,๐๐๐ บาท

(๒) การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน ๔๓ ราย เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๑,๐๗๕,๐๐๐ บาท

(๓) การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์ยา จำนวน ๑๒ ราย เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๔๖๐,๐๐๐ บาท

**๓.๑.๑.๓ สถานการณ์ด้าน “คุณภาพของสินค้าและบริการและความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ”**

การประเมินสถานการณ์ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการมีขอบเขตที่กว้างขวางมาก สถานการณ์ของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมักมีข่าวเป็นระยะ และหายไปตามกระแสข่าว ซึ่งสาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่ออายุยังไม่มีอาการแก้ไข สินค้าด้านอาหารเป็นสินค้าที่มีความสำคัญที่จะต้องได้รับความคุ้มครองเนื่องจากมีผลโดยตรงต่อสุขภาพ มีสถานการณ์ที่ดี เช่น ในส่วนของสถานการณ์ด้านสถานที่ผลิตอาหาร พบว่า สถานที่ผลิตอาหาร ๕๔ ประเภท ที่ได้รับรองมาตรฐาน GMP ในแต่ละปี มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ พบว่ามีสถานที่ผลิตอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GMP จำนวน ๑๑,๖๒๘ แห่ง จากสถานที่ผลิตที่เข้าข่ายต้องผ่านการประเมิน GMP ทั้งหมด ๑๒,๖๐๑ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘

**๓.๑.๒ ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ** เกี่ยวกับ “องค์การอิสระผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....” เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

๓.๑.๒.๑ รัฐต้องเร่งตราพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค แยกออกจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเป็นอิสระ มีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ และมีกองทุนเพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภค โดยควรประสานงานกับคณะกรรมการสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค สภานิติบัญญัติแห่งชาติที่ได้ยกร่างกฎหมายดังกล่าวเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรีและของสภานิติบัญญัติแห่งชาติตามลำดับโดยเร็ว

๓.๑.๒.๒ รัฐต้องส่งเสริมให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มแข็งจริงจังตามอำนาจหน้าที่ และเร่งตัดโอนภารกิจของสำนักงานฯ ไปเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ตามผลการพิจารณาของ ก.พ.ร.

๓.๑.๒.๓ รัฐต้องเร่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน อย่างน้อยในประเด็น ดังนี้

- ขยายสิทธิผู้บริโภคให้สอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- ปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม
- กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานกลางให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค
- เพิ่มเติมให้มูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า ให้มีอำนาจดำเนินการกระบวนพิจารณาใดๆ ในคดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมเช่นเดียวกับสมาคม
- กำหนดให้สมาคมและมูลนิธิได้ยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เป็นนิติบุคคล ให้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ปรับปรุงมาตรการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า หรือให้ส่งคืนออกนอกราชอาณาจักรในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้า
- เพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคในแนวทางเดียวกับการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค
- ปรับปรุงมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ให้มีฐานะเป็นกฎหมายกลาง
- ให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยที่รวดเร็วและเป็นธรรม
- ปรับปรุงบทกำหนดโทษให้เหมาะสมกับระดับความเสียหายและสภาพการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจที่ก่อปัญหาซ้ำซาก

### ๓.๒ ข้อวิเคราะห

๓.๒.๑ การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. .... ซึ่งวุฒิสภาลงมติให้แก้ไขเพิ่มเติม

ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. .... ซึ่งสภาผู้แทนราษฎรลงมติเห็นชอบแล้ว ที่ประชุมวุฒิสภาได้พิจารณาและลงมติรับร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ไว้พิจารณา ในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๖ (สมัยสามัญทั่วไป) วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และตั้งกรรมาธิการวิสามัญขึ้นคณะหนึ่งเพื่อพิจารณา ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกายุบสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๔



โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และในคราวประชุมร่วมกันของรัฐสภา ครั้งที่ ๖ (สมัยสามัญทั่วไป) วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่ประชุมได้ลงมติเห็นชอบให้พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวต่อไป ตามมาตรา ๑๕๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๗ (สมัยสามัญนิติบัญญัติ) วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ครั้งที่ ๘ (สมัยสามัญนิติบัญญัติ) เป็นพิเศษ วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ประชุมได้พิจารณา ในวาระที่สอง แล้วลงมติให้วาระที่สามให้แก้ไขเพิ่มเติมร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ดังนี้

แก้ไข มาตรา ๘ มาตรา ๙ มาตรา ๑๐ มาตรา ๑๓ มาตรา ๑๔ มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ มาตรา ๒๒ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๘ และมาตรา ๓๕

เพิ่ม หมวด ๔ บทกำหนดโทษ มาตรา ๓๒/๑ และมาตรา ๓๕

ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้วุฒิสภาส่งคืนสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ โดยมีสาระสำคัญ ๒ มาตราที่แก้ไขจากร่าง ที่ผ่านสภาผู้แทนราษฎร ดังนี้

๑) มาตรา ๘(๒) เงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลจัดสรรให้โดยตรงเป็นรายปีจาก งบประมาณแผ่นดินประจำโดยรัฐบาลพึงจัดสรรให้เป็นจำนวนที่เพียงพอสำหรับการบริหารงานขององค์กร แต่ต้องไม่น้อยกว่าห้าบาทต่อหัวประชากร ...

๒) มาตรา ๓๒/๑ คณะกรรมการหรือกรรมการที่ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบหรือ ปฏิบัติหน้าที่ของตนไม่เป็นอิสระ หรือไม่เป็นกลางและไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน ตามมาตรา ๑๙ และมาตรา ๒๐ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาท ถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### **๓.๒.๒ ความสำคัญขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

๓.๒.๒.๑ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(มาตรา ๔)

- สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ข่าวสารเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า
- สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา
- สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ

### **๓.๒.๓ บทบาทหน้าที่ขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

๓.๒.๓.๑ ดำเนินการและสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นจริง หรือแจ้ง หรือ โฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบการด้วยก็ได้

๓.๒.๓.๒ สนับสนุนการใช้สิทธิร้องเรียนของผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการ และดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๒.๓.๓ ฟ้องและดำเนินคดี เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยส่วนรวม คณะกรรมการอาจจะส่งเรื่องให้อัยการสูงสุด เพื่อพิจารณาแต่งตั้งพนักงานอัยการดำเนินคดีตามที่อัยการสูงสุด เห็นสมควรได้ และให้พนักงานอัยการมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย ทั้งนี้ การฟ้องและดำเนินคดีดังกล่าว ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบ ในค่าค่าธรรมเนียมในชั้นที่สุด

๓.๒.๓.๔ พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้บริโภค สนับสนุน และให้การช่วยเหลือแก่องค์กรผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๒.๓.๕ ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานรัฐในการตรา และการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๒.๓.๖ ตรวจสอบการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค และรายงานไปยังหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ และอาจรายงานเรื่องดังกล่าวไปยังคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร หรือวุฒิสภา รวมทั้งเผยแพร่เรื่องดังกล่าวต่อสาธารณชน ทั้งนี้ ให้หน่วยงานของรัฐ ที่รับผิดชอบดังกล่าวรายงานผลการพิจารณาและการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการภายใน ระยะเวลาอันสมควร

๓.๒.๓.๗ ส่งเสริมการศึกษาและการวิจัย รวมทั้งจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น จากองค์กรผู้บริโภคหรือประชาชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

๓.๒.๓.๘ จัดให้มีการประชุมสมัชชาองค์กรผู้บริโภคอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประเมินการดำเนินงานขององค์กร และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่ทำ หน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓.๒.๔ การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ตามที่ สภาที่ปรึกษาฯ ได้เสนอการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน ในประเด็นต่างๆ ตามความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “ องค์การอิสระผู้บริโภคและร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....” เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ และได้รับคำชี้แจง จากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๐ แล้วนั้น บางประเด็นได้มีการแก้ไข หรือ มีคำชี้แจงที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่ไม่มีคำชี้แจง หรือ บางประเด็นจำเป็นต้องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ดังนั้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน จึงควรมีการนำเสนอ ข้อเสนอในประเด็น ดังนี้

๓.๒.๔.๑ การขยายสิทธิผู้บริโภคให้สอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

แม้ว่าจะได้รับคำชี้แจงจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าได้มีการบัญญัติสิทธิไว้ในที่ต่างๆ หรือ มีกฎหมาย หรือ แนวปฏิบัติที่บัญญัติไว้รองรับ อย่างไรก็ตาม

เนื่องจาก พ.ร.บ. คຸ່ມครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีฐานะเป็นกฎหมายกลางที่ได้รับการยอมรับในหลักการเรื่องสิทธิของผู้บริโภค จึงควรขยายสิทธิผู้บริโภคให้สอดคล้องกับแนวทางการคຸ່ມครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ในปัจจุบัน

๓.๒.๔.๒ ปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม

เนื่องจากการคัดเลือกตัวแทนผู้บริโภคในคณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องยังขาดหลักเกณฑ์ รวมทั้งการคัดเลือกขึ้นกับการเสนอของหน่วยราชการ จึงอาจได้ตัวแทนผู้บริโภคที่ไม่ได้รับการยอมรับหรืออาจไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาผู้แทนที่องค์กรผู้บริโภคได้คัดเลือกกันเอง หรือ ในอนาคตอาจเป็นผู้แทนที่มาจากองค์การอิสระเพื่อการคຸ່ມครองผู้บริโภค มาเป็นผู้แทน ในคณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ทั้งนี้จำเป็นต้องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม

๓.๒.๔.๓ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานกลางให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ปัจจุบัน การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคมีภาระต้นทุนในการร้องเรียนของผู้บริโภคจากการที่ต้องเดินทางไปยังที่ต่างๆเมื่อเรื่องที่ร้องเรียนไม่ตรงกับหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภค ควรเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในการจัดการ และประสานงานชี้แจงผลการดำเนินการให้ผู้บริโภครับทราบผล

๓.๒.๔.๔ เพิ่มเติมให้มูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคຸ່ມครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า ให้มีอำนาจดำเนินการกระบวนพิจารณาใดๆ ในคดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมเช่นเดียวกับสมาคม

ข้อเสนอต่อไปนี ๓.๒.๔.๕ - ๓.๒.๔.๘ ยังไม่ได้รับการชี้แจงเหตุผล

๓.๒.๔.๕ กำหนดให้สมาคมและมูลนิธิได้ยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

๓.๒.๔.๖ กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมองค์กรเอกชนด้านการคຸ່ມครองผู้บริโภคที่ไม่เป็นนิติบุคคล ให้มีบทบาทในการคຸ່ມครองผู้บริโภค

๓.๒.๔.๗ ปรับปรุงมาตรการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการคຸ່ມครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า หรือให้ส่งคืนออกนอกราชอาณาจักรในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้า

๓.๒.๔.๘ เพิ่มการคຸ່ມครองผู้บริโภคด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ในแนวทางเดียวกับการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

๓.๒.๔.๙ ปรับปรุงมาตรการในการคຸ່ມครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ให้มีฐานะเป็นกฎหมายกลาง

การละเมิดสิทธิผู้บริโภคด้านการโฆษณาในปัจจุบันมีความรุนแรง และแพร่หลายมากขึ้น จึงสมควรที่จะดำเนินการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โดยให้มีฐานะ เป็นกฎหมายกลางที่บังคับใช้ในภาพรวม

๓.๒.๔.๑๐ ให้มีกระบวนการรับข้อพิพาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย ที่รวดเร็วและเป็นธรรม

แม้ว่าปัจจุบันจะมีหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น เช่น แผนกคดีผู้บริโภค ตามศาลต่างๆ สำนักงานอัยการจังหวัด และหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่ศาลากลางจังหวัด แต่การดำเนินการ ยังล่าช้าและผู้บริโภคเสียเปรียบอยู่มาก จึงต้องเร่งรัดการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

๓.๒.๔.๑๑ ปรับปรุงบทกำหนดโทษให้เหมาะสมกับระดับความเสียหาย และสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ประกอบการที่ก่อปัญหาซ้ำซาก

ควรมีการเพิ่มเพดานโทษสูงสุดให้เหมาะสมกับระดับความเสียหาย และสถานการณ์ในปัจจุบัน

#### ๔. ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รัฐบาลควรดำเนินการเกี่ยวกับองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ดังนี้

๔.๑ การเร่งรัดการตราพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำร่าง พระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. .... ที่ได้ผ่านวุฒิสภา และได้ส่งให้สภา ผู้แทนราษฎรแล้ว เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อพิจารณาในรัฐสภาและมีกฎหมายออกบังคับใช้โดยเร็ว เพื่อให้เป็นไปตามบัญญัติในรัฐธรรมนูญ มาตรา ๖๑ ที่กำหนดให้มีการดำเนินการ ภายหลังรัฐบาลประกาศ นโยบายไม่เกิน ๑ ปี

๔.๒ การเป็นผู้ในระดับอาเซียนในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเร่งรัดและสนับสนุนให้มีการ พิจารณา เพื่อผ่านร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคไทย และเป็นแบบอย่างเชิงสัญลักษณ์ของความเป็นผู้นำในประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนและในระดับ นานาชาติต่อไป

๔.๓ การแสดงเจตจำนงในการสนับสนุนบทบาทของภาคประชาชนในการเสนอร่างกฎหมาย สู่รัฐสภาอย่างจริงจัง การผ่านพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จะทำให้เจตจำนงดังกล่าว ได้รับการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายฉบับแรกที่มีการเสนอรายชื่อ จำนวน ๑๐,๐๐๐ ราย โดยภาคประชาชน และรัฐบาลได้ให้การรับรองเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๔.๔ การเร่งสร้างความเข้าใจเรื่ององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชน และผู้บริโภคทราบ โดยให้มีการดำเนินการ ดังนี้

๔.๔.๑ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนากลไกรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายที่ส่งผล กระทบต่อผู้บริโภค

๔.๔.๒ สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติการจำลองขององค์กรผู้บริโภคนำร่องการบริหารจัดการเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในรูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๔.๓ สนับสนุนให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนงบประมาณและดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศ ในฐานะเครือข่ายทำงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกระดับ

๔.๕ การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบันในประเด็น ดังนี้

๔.๕.๑ ขยายสิทธิผู้บริโภค ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้สอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในปัจจุบัน

๔.๕.๒ ปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีตัวแทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยผู้แทนผู้บริโภคให้มาจากองค์กรผู้บริโภคได้คัดเลือกกันเองหรือมาจากองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๕.๓ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ในการจัดการ และประสานงาน ชี้แจงผลการดำเนินการให้ผู้บริโภครับทราบผล เพื่อลดภาระต้นทุน ในการร้องเรียนของผู้บริโภคจากการที่ต้องเดินทางไปยังที่ต่างๆ เมื่อเรื่องที่ร้องเรียนไม่ตรงกับความรับผิดชอบของหน่วยงาน

๔.๕.๔ กำหนดให้สมาคมและมูลนิธิได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

๔.๕.๕ กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เป็นนิติบุคคล ให้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๕.๖ ปรับปรุงมาตรการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า หรือให้ส่งคืนออกนอกราชอาณาจักร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้า

๔.๕.๗ เพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ในแนวทางเดียวกับการจัดการสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

๔.๕.๘ ยกย่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โดยปรับปรุงมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ให้มีฐานะเป็นกฎหมายกลางในภาพรวม

๔.๕.๙ ให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย ที่รวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ

๔.๕.๑๐ ปรับปรุงบทกำหนดโทษ โดยเพิ่มเพดานโทษสูงสุดให้เหมาะสมกับระดับความเสียหายและสภาวะการณ์ในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ประกอบการที่ก่อปัญหาซ้ำซาก

.....