

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
พ.ศ. 2545 (1)

หนังสือผู้บริโภคสากล 15 สิงหาคม 2545

โดย กนก.วศ.เทวี โพธิ์ผละ

(D) 85 4.4 / 9.7 (3 หน้า) กศบ 43

## วันสิทธิผู้บริโภคสากล 15 มีนาคม 2545

ภญ.รศ.เทวี โพธิ์ผละ

รองเลขาธิการสภาสตรีแห่งชาติฯ / นายกสมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค  
สมาชิกรัฐสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ในโอกาสวันสิทธิผู้บริโภคสากล 15 มีนาคม นับเป็นวันที่ระลึกถึงความสำคัญของผู้บริโภคตั้ง  
สุนทรพจน์ของประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้กล่าวต่อรัฐสภาอเมริกัน เมื่อ 15 มีนาคม 2505  
(1962) ว่า "ผู้บริโภคเป็นกลุ่มเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดในระบบเศรษฐกิจ การตัดสินใจทางเศรษฐกิจไม่  
ว่ารัฐหรือเอกชนขึ้นอยู่กับผู้บริโภค และจะมีผลกระทบต่อผู้บริโภคด้วย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 เป็นต้น  
มา วันนี้จึงถูกกำหนดให้เป็นวันสิทธิผู้บริโภคสากล (World Consumer Rights Day, WCRD)  
และแต่ละปีจะกำหนดหัวข้อกิจกรรมสำคัญตามสถานการณ์ผู้บริโภค ร่วมกันทำกิจกรรมอย่างพร้อม  
เพียงระหว่างองค์กรสมาชิกทั่วโลกเพื่อแสดงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของผู้ร่วมวงการเพื่อสิทธิผู้  
บริโภค ในระหว่างองค์กรผู้บริโภคจากประเทศต่าง ๆ ที่รวมตัวกันก่อตั้งเป็นสหภาพผู้บริโภคสากลใน  
ชื่อว่า IOCU (International Organization of Consumers Union) ตั้งแต่ปี 2503 มีสำนักงานใหญ่  
อยู่ที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ ต่อมาประมาณปี 1995 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น CI (Consumers  
International) เพื่อหลีกเลี่ยงคำว่า Union ที่พหุรั้งเกียจ มีสำนักงานใหญ่ที่กรุงลอนดอน ซึ่งขณะนี้ม  
องค์กรสมาชิกรวม 263 องค์กรจาก 120 ประเทศ แบ่งเป็น 5 ภูมิภาคทั่วโลก ได้แก่ ภูมิภาคยุโรป  
อเมริกา ลาตินอเมริกา แอฟริกา และเอเชียแปซิฟิก

องค์กรสมาชิกสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากลในประเทศไทยจัดอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจาก  
21 ประเทศ รวม 79 องค์กร รวมองค์กรสมาชิกไทย 7 องค์กร ตามลำดับคือ สภาสตรีแห่งชาติฯ  
(A179, 1974) สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (G413, 1976) กลุ่มผู้บริโภคสยาม (A355, 1982)  
สมาคมสตรีอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย (A180, 1984) กลุ่มอาสาสมัครเพื่อผู้บริโภค (A181, 1986)  
ซึ่งสลายรวมกับสมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภคแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
(G527, 1997) และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สำหรับปีนี้ได้ตกลงกำหนดหัวข้อกิจกรรมร่วมกันว่า The consumer right to  
representation โดยเน้นกิจกรรมเรื่อง voice for Change โดยได้ประมวลสถานการณ์ผู้  
บริโภคทั่วโลกซึ่งก็ตรงกับสถานการณ์ผู้บริโภคไทยในยุคเปลี่ยนแปลงตามรัฐธรรมนูญแห่งราช  
อาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 57 ที่กล่าวว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภค  
ย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ (ให้มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัว  
แทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็น  
ในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค) ซึ่งเวลาล่วงเลยมาเกือบ 5 ปีเต็ม  
แล้วก็ยังไม่ปรากฏองค์การอิสระที่ว่าในประเทศไทย

อย่างไรก็ตามสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยก็ได้มีการพัฒนาไปในทางที่ขึ้นทั้งฝ่ายผู้บริโภคและผู้คุ้มครอง แต่ความสลับซับซ้อนบางประการยังขาดความมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเท่าที่ควร

ในขณะนี้องค์กรผู้บริโภคในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกได้พยายามทบทวนบทบาทเพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมและการยอมรับให้มีตัวแทนผู้บริโภคทั้งในระดับชาติและระหว่างชาติในการร่วมพิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้พยายามสร้างคู่มือแจกจ่ายองค์กรสมาชิกให้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เช่น

- กรณีศึกษาในการรวบรวมพลังผู้บริโภคเพื่อการเป็นตัวแทนโดยองค์กรสมาชิก
- รูปแบบของโครงสร้างการเป็นตัวแทนผู้บริโภคในการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย มาตรการ และความเข้มแข็ง
- หลักการทั่วไปในการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค เทคนิคการรณรงค์ และ
- การทบทวนบทบาทการเป็นตัวแทนในเรื่องที่สำคัญ

จากการสำรวจสถานการณ์ดังกล่าวโดยองค์กรผู้บริโภคหลายรูปแบบทั่วโลกนับว่าได้รับการยอมรับในทางที่ดีขึ้น องค์กรผู้บริโภคได้รับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ความเป็นธรรม การชดเชยความเสียหาย สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความมั่นคง และความปลอดภัยของอาหาร มาตรฐานและการใช้ประโยชน์ จึงขอเชิญชวนให้ถือโอกาสแห่งวันสิทธิผู้บริโภค 15 มีนาคมนี้ ร่วมกันเฉลิมฉลองความสำเร็จในระดับหนึ่งดังกล่าวมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อร่วมกันแสวงหาโอกาสการเป็นตัวแทนผู้บริโภคให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ทั้งนี้อาจดำเนินการด้วยการจัดสัมมนา ประชุมโต๊ะกลม ในหัวข้อที่สำคัญในการที่จะเพิ่มพลังในการเป็นตัวแทนผู้บริโภคครอบคลุมเรื่องที่น่าสนใจสำหรับผู้บริโภคได้กว้างขวางมากขึ้น เช่นการจัดประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้อง การจัดอภิปรายทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยถ่ายทอดทั่วประเทศ การให้สัมภาษณ์ทางสื่อต่าง ๆ การเขียนบทความเผยแพร่ รวมทั้งการที่สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะจัดให้มีการประชุมสัมมนาเรื่องโครงสร้างและกลไกองค์กรอิสระผู้บริโภค ในวันศุกร์ที่ 22 มีนาคม 2545 ณ ห้องประชุมสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติอาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น 27 เวลา 08.30 - 15.30 น. โดยจะนำร่างพระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่ององค์กรอิสระผู้บริโภค ทั้งจากภาครัฐและภาคประชาชน พร้อมบทวิเคราะห์ของสภาทนายความเพื่อเสนอรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่สนใจ ทำนองเวทีสาธารณะเพื่อจะสามารถสะท้อนความเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเสนอรัฐบาลพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ตารางแสดง การเปรียบเทียบสิทธิผู้บริโภคสากลกับสิทธิผู้บริโภคไทย

สิทธิของผู้บริโภคสากล	สิทธิของผู้บริโภคไทย
1. สิทธิที่จะได้รับสินค้าบริการและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พัก อาศัย และการดูแลสุขภาพ การศึกษาและสุขภาพ	
2. สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและชีวิต	3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากการหลอกลวงโดยการโฆษณา หรือเขียนป้ายประกาศที่ทำให้เข้าใจผิด และสิทธิที่จะได้รับทราบข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นต่อการตัดสินใจอย่างชาญฉลาด	1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
4. สิทธิที่จะเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่พอใจในราคาที่แข่งขันกันและประกันคุณภาพ	2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
5. สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ที่พึงได้ในการตั้งกฎเกณฑ์และการบริหารจัดการตามนโยบายของรัฐ	4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
6. สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยในกรณีที่ถูกหลอกลวงให้ได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ	
7. สิทธิที่จะได้มาซึ่งความรู้และไหวพริบ อันจำเป็นต่อการเป็นผู้บริโภคที่รอบรู้	
8. สิทธิที่จะดำรงชีวิตและดำเนินกิจกรรมอยู่ในสิ่งแวดล้อม และสามารถดำรงชีพอยู่ได้อย่างปลอดภัย	

ปัจจุบันมีการดำเนินการขอแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2522 ซึ่งอยู่ในขั้นตอนของรัฐสภาโดยได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประเด็นที่สำคัญเพิ่มเติม เช่น ความหมายของคำว่า "ผู้บริโภค" องค์ประกอบและอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บทลงโทษ กองทุนเพื่อผู้บริโภค ศูนย์ข้อมูลเพื่อผู้บริโภค ตลอดจนเพิ่มเติมสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

นอกจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2522 ยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคเฉพาะเรื่อง ได้แก่ พ.ร.บ.ควบคุมการประกอบโรคศิลป์, พ.ร.บ. อาหาร, พ.ร.บ. ยา, พ.ร.บ. วัตถุอันตราย พ.ร.บ.มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท พ.ร.บ. ซึ่งตวงวัด พ.ร.บ. กำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด พ.ร.บ. ประกันภัย