



รายงานการศึกษา

กฎหมาย กฎ มาตรการที่ขัดรัฐธรรมนูญ
และข้อตกลงระหว่างประเทศประเดิมผู้บริโภค

โดย

สารี อ๋องสมหวัง

เสนอ

คณะกรรมการด้านกฎหมาย

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



รายงานการศึกษา

กฎหมาย กฎ มาตรการที่ขัดรัฐธรรมนูญ
และข้อตกลงระหว่างประเทศ
ประเด็นผู้บริโภค

ศึกษาโดย
สารี อ๋องสมหวัง มุลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สนับสนุนโดย
อนุกรรมการด้านกฎหมาย ฯ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

(ยังไม่อนุญาตให้เผยแพร่จนกว่าจะได้รับการอนุญาตจากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติหรือผู้เขียน)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการศึกษาชิ้นนี้ เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการด้านกฎหมาย คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้มีการศึกษาและได้สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัย ในประเด็นข้อกฎหมายที่ขัดกับรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในประเด็น ผู้บริโภคในฐานะที่การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นในการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิผู้บริโภคในโอกาสต่อไป

จากการศึกษาพบว่า สถานการณ์ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในปัจจุบันมีความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า การบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกลไกการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ทำให้เกิดความทุกข์เพิ่มขึ้นจากการใช้สิทธิในปัจจุบัน การตีความ และการตัดสินใจเพื่อกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคถูกแทรกแซง มีผลประโยชน์ขัดแย้ง ตลอดจนปัญหาความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่มีต่อสินค้าและบริการที่ยังไม่มีมากพอ หน่วยงานรัฐที่ให้บริการสาธารณะมีกลไกผลกระทบให้ผู้บริโภคในการให้บริการ การทำสัญญาที่ผู้บริโภคเสียประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการกระตุนการบริโภคที่ไร้ขอบเขตจากนโยบายรัฐ การส่งเสริมการขาย ทำให้เกิดลัทธิบริโภคนิยม ส่งผลกระทบต่อครอบครัว เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

ขณะที่รัฐธรรมนูญได้รับรองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ โดยเฉพาะใน มาตรา ๕๗ ที่กล่าวไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หรือแม้แต่ข้อตกลงสหประชาชาติ ยังได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า ควรจะมีสิทธิที่จะได้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตราย พอๆ กับ ความสำคัญของการส่งเสริมให้ได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาค และความยั่งยืนของการพัฒนา เศรษฐกิจและการพัฒนาของสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษา พบว่า กระบวนการในการออกนโยบาย กฎหมาย มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน ยังไม่มีการขอความคิดเห็นตัวแทนผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้จากการขอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายที่ส่งผลกระทบและเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น การออกฉลากอาหารตัดแปรรูปธรรมชาติ พระราชกำหนดภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา องค์การเภสัชกรรม หรือสื่อสารมวลชน การทำข้อตกลงเขตการค้าเสรี(Free Trade Agreement) ข้อสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่มีให้บริการผู้บริโภคในปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในข้อสัญญาสัมปทาน และเป็นข้อสัญญาที่ผู้บริโภคเสียเปรียบ การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกลายเป็นเครื่องมือระบบตัวแทน เช่น คณะกรรมการพิจารณากำหนดอัตราไฟฟ้าเอฟที(FT)

แต่บางหน่วยงานได้มีการปรับปรุงกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดให้มีตัวแทนหรือผู้แทนผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมในกลไกกำหนดนโยบายเพิ่มมากขึ้น เช่น การกำหนดให้มีตัวแทนผู้บริโภคในการกำหนดค่าไฟฟ้า(FT) คณะกรรมการยา คณะกรรมการอาหาร แต่ขณะที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกยกเลิกผู้แทนที่มาจากผู้บริโภคมาเป็นตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก่ในปี พ.ศ. ๒๕๔๑

เจตนารมณ์ของมาตรา ๕๗ นอกเหนือจากการต้องรับฟังความคิดเห็นขององค์กรผู้บริโภคในการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ควรจะต้องมีการพัฒนามาตรการเพื่อการคุ้มครอง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนานโยบาย กฎหมาย และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในปัจจุบัน เช่น การป้องกันแบบรวมกลุ่มของผู้บริโภค กฎหมายความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ มาตรการรับประกันเงินดาวน์ในการซื้อที่อยู่อาศัย มาตรการหน่วยงานเดียวในการให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค (One Stop Service) การมีบุคคลภายนอกในกลไกสภาวิชาชีพ เช่น แพทยสภา สภาเภสัชกรรม เป็นต้น

ดังนั้นสิ่งที่มีความสำคัญในอนาคตคือจะทำอย่างไรให้องค์การอิสระผู้บริโภครที่กำลังจะเกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ได้ทำหน้าที่ในการให้ความเห็นในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างเป็นอิสระและไม่ถูกแทรกแซงทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน และการเมือง และที่สำคัญความเห็นที่ได้ถูกนำเสนอควรจะได้รับ การยอมรับ เพราะเป็นความเห็นที่อยู่บนพื้นฐานปัญหาของผู้บริโภค ข้อมูลทางวิชาการ และตลอดจนผ่านการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและกว้างขวาง

นอกจากนี้องค์การอิสระผู้บริโภค จะมีการดำเนินงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาและเสนอแนะมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างไร ตลอดจนการตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้บริโภค มีบทบาทในการคุ้มครองตนเองและสร้างสังคมที่ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
บทที่ ๑ บทนำ	
▪ วัตถุประสงค์	๔
▪ วิธีการศึกษา	๔
บทที่ ๒ ผลการศึกษา	
▪ สถานการณ์สังคมไทยในปัจจุบันและแนวโน้มของปัญหาในอนาคต	๖
▪ แนวคิดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค	๙
▪ กฎหมายรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติกฎหมาย ว่าด้วยเรื่องสิทธิผู้บริโภค	๑๑
▪ ข้อตกลงสหประชาชาติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๓
บทที่ ๓ การออกนโยบาย กฎหมาย มาตรการ ที่จะเมิดกฎหมายรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค	๑๖
บทที่ ๔ สรุปผลการศึกษา	๒๓
บทที่ ๕ ข้อเสนอแนะ	๒๕
ภาคผนวก	
▪ กฎหมายรัฐธรรมนูญมาตรา อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค	๒๙
▪ สถานการณ์การละเมิดสิทธิผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๔๖	๓๒
▪ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานด้านต่าง ๆ	๓๙
▪ รายละเอียดแนวทางของสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๓
บรรณานุกรม	๔๙

บทที่ ๑

บทนำ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ถือเป็นองค์กรอิสระที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ มีภารกิจหลายประการที่สำคัญ อาทิเช่น การส่งเสริมการเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ การตรวจสอบและรายงานการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เสนอแนะนโยบายและข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับต่อรัฐสภา ส่งเสริมการศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยในประเด็นข้อกฎหมายที่ขัดกับรัฐธรรมนูญและข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นบรรทัดฐานและข้อมูลเบื้องต้น ในการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน และได้สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัย เรื่องกฎหมายที่ขัดกับรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศ ในประเด็น ผู้บริโภคในฐานะที่การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

การคุ้มครองผู้บริโภคที่อาจจะมีความเข้าใจเพียงการบริโภคอาหารการกิน สิทธิที่จะเลือก สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ความปลอดภัยจากการซื้อสินค้าต่าง ๆ หรือการใช้บริการสาธารณะของรัฐ แต่ในยุคบริโภคนิยมในปัจจุบัน ที่ทุกคนถูกผลักดันและทำให้บริโภคทั้งที่จำเป็นและไม่จำเป็นมากมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาของผู้บริโภคสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างทางสังคมที่ไม่เป็นธรรม โอกาสของผู้บริโภคในระดับต่าง ๆ รวมถึงสิทธิของผู้บริโภคในฐานะที่ผู้บริโภคเป็นพลเมือง

การศึกษาในครั้งนี้ จะให้ความสำคัญในการพิจารณาเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขปี พ.ศ. ๒๕๔๑ และรวมถึงนโยบาย กฎหมาย มาตรการที่รัฐบาล มีการดำเนินการหลังจากรัฐธรรมนูญมีการบังคับใช้ ว่า มีความขัดแย้งกับข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๗ และข้อตกลงของสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้บริโภคหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษากฎหมายรัฐธรรมนูญ ข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
๒. เพื่อศึกษาสถานการณ์การละเมิดสิทธิผู้บริโภคในประเทศไทย กรณีศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และรวมถึงของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
๓. เพื่อศึกษาพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไข ปี ๒๕๔๑ รวมทั้งการออกกฎหมาย นโยบาย มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ขัดกับหลักรัฐธรรมนูญและข้อตกลงระหว่างประเทศ
๔. เพื่อเสนอแนะนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

วิธีการศึกษา

๑. ใช้การศึกษาจากเอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - ศึกษาข้อมูลด้านกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค ปี ๒๕๒๒ และข้อตกลงสหประชาชาติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค
 - ศึกษาข้อร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคในรอบ ๓ ปี ระหว่างปี ๒๕๔๓ - ๒๕๔๖
๒. วิเคราะห์ สถานการณ์กฎหมาย นโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ขัดกับหลักรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศ
๓. สังเคราะห์ข้อเสนอตอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. เสนอรายงานผลการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
๕. ปรับปรุงรายการการศึกษา
๖. จัดทำรายงานการศึกษา

บทที่ ๖

ผลการศึกษา

■ สถานการณ์สังคมไทยในปัจจุบันและแนวโน้มของปัญหาในอนาคต

๑. การกระตุ้นการบริโภคที่ไร้ขอบเขตจากนโยบายรัฐ และการส่งเสริมการขาย ทำให้เกิดลัทธิบริโภคนิยม ส่งผลกระทบต่อครอบครัว เศรษฐกิจ และสังคม

กระแสโลกาภิวัตน์นอกจากช่วยให้การติดต่อสื่อสารที่ไร้ขอบเขตแล้ว อีกด้านหนึ่งนับเป็นกลไกที่ส่งเสริมให้ประชาชนบริโภคในสิ่งที่เกินความจำเป็นหรือไม่มีความจำเป็นมากขึ้น ทุกคนกลายเป็นเป้าหมายของการจำหน่ายสินค้า การส่งเสริมการขายสินค้าฟุ่มเฟือย สินค้าที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ หรือสินค้าที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่สอดคล้องกับกระแสบริโภคนิยมที่เป็นกระแสหลักในการพัฒนาประเทศ ทำให้บริษัทขนาดใหญ่ภายในประเทศ หรือบริษัทข้ามชาติซึ่งมีความได้เปรียบในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทุน เทคโนโลยี ฯลฯ สามารถทำประโยชน์เหนือบริษัทอื่น ๆ และจากผู้บริโภคได้

การโฆษณา การส่งเสริมการขาย นับว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในปัจจุบันมาก เช่น การโฆษณาขนมเด็ก จากงานวิจัยของกลุ่มทันตแพทย์บูรณาและคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า จำนวนโฆษณาขนมเด็กในปีพ.ศ. ๒๕๓๕ ต่อหนึ่งรายการในวันเสาร์อาทิตย์สูงถึง ๑๙ ครั้ง และทำให้เด็กอยากบริโภคขนมเหล่านั้นเกือบ ๖๐ เปอร์เซ็นต์^{*} การสร้างให้เกิดการบริโภค การส่งเสริมการขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์มียุทธวิธีในการดำเนินงานที่แยบยลบางครั้งอาศัยนักวิชาการในการให้ข้อมูลผู้บริโภค

หรือแม้แต่ปริมาณการใช้โทรศัพท์มือถือที่อาจจะเริ่มต้นได้รับความนิยมจากภาวะการขาดแคลนโทรศัพท์สาธารณะ และโทรศัพท์ตามบ้านเรือน และการส่งเสริมการขายหรือโฆษณาที่ทำให้จำนวนการใช้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาจากประมาณ ๑๐๐,๐๐๐ เครื่องในปี ๒๕๓๗ เพิ่มสูงถึง ๑๒ ล้านเครื่องในต้นปี ๒๕๔๗ และเป็นส่วนหนึ่งของแฟชั่นวัยรุ่นในปัจจุบัน

เด็กและนักเรียนเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญในทางธุรกิจ การโฆษณาได้เข้าไปโดยตรงกับโรงเรียน ชั้นเรียนหรือทุกแห่งที่กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ไปใช้บริการ แม้กระทั่งห้องน้ำเพื่อจะทำให้เกิดการซื้อ หรือแม้แต่ปัญหาเดิม เช่น ปัญหาความไม่ถูกต้องของฉลากอาหาร จากการสำรวจผลิตภัณฑ์จำนวน ๖๔ รายการ จาก ๗ กลุ่มอาหารที่ขายดีทั้งที่ผลิตภายในประเทศ และนำเข้ามาจากต่างประเทศ ของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ พบว่า ฉลากอาหารไม่ถูกต้องและไม่ปฏิบัติตามประกาศและตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ของอย.สูงถึง ๔๓.๔๗ เปอร์เซ็นต์^{**}

หรือจากกรณีร้องเรียนของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค พบว่า จำนวนผู้บริโภคที่เป็นเจ้าของบัตรเครดิตมีมากขึ้นและมีจำนวนปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาวะหนี้สินจากบัตรเครดิตที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาบางคนมีบัตรเครดิตมากสูงที่สุดถึง ๑๒ ใบ และคนที่ร้องเรียนส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่สามารถจ่ายคืนหนี้ได้ และได้รับผลกระทบมากมายจากการทวงหนี้ การทำร้ายร่างกาย การละเมิดสิทธิมนุษยชน เกิดผลกระทบทั้งต่อตนเองการทำงานและครอบครัว โดยพบว่า สาเหตุสำคัญ มาจาก ขาดขั้นตอนการตรวจสอบการอนุมัติเงินกู้ การซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นไปโดยรวดเร็ว หรือขาดการตรวจสอบความสามารถในการจ่ายคืนของผู้บริโภค มีแม้กระทั่งการอนุมัติเงินกู้ทางไปรษณีย์ด้วยจำนวนที่สูงถึง ๔๐๐,๐๐๐ บาท และที่สำคัญปัญหาการใช้จ่ายเงินที่เกินกำลังของผู้บริโภครวมถึงกระแสบริโภคนิยมที่ส่งเสริมให้บริโภคจนไร้ขีดจำกัด^{***}

* ขนมเด็ก งานวิจัยโดยชมรมทันตบูรณา จุลสารของคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน ปี ๒๕๓๕

** งานวิจัยสำรวจฉลากอาหาร ดำเนินการโดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค สนับสนุนโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและสหพันธ์ผู้บริโภคสากล

*** กรณีร้องเรียนของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๔๖

๒. ปัญหาคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนการขาดความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่มีต่อสินค้าและบริการ ยังเป็นปัญหาที่สำคัญ

ประเทศไทยมีความพยายามเป็นครัวของโลกทั้งโดยนโยบายของรัฐและการให้ความสำคัญกับการส่งออกสินค้าเกษตร แต่ขณะที่สินค้าที่จำหน่ายในประเทศยังมีปัญหาเรื่องความปลอดภัยด้านอาหาร เช่น สารเคมีตกค้างในผัก เนื้อสัตว์ สินค้าแปรรูปเกษตร นับยังเป็นปัญหาสำคัญในประเทศ

แม้แต่สินค้าอุตสาหกรรมหลายประเภทยังไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือ ปัญหาสองมาตรฐานในการแก้ปัญหาของบริษัทต่าง ๆ เช่น ผู้บริโภคจองรถยนต์รุ่นพิเศษ(Full Option) แต่รถยนต์ที่ได้รับกลายเป็นรุ่นธรรมดา (Standard type)^{*} พบว่า บริษัทไม่ยอมคืนเงินให้กับผู้บริโภค จนต้องมีการร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและแรงจูงใจมากมายปัญหาเหล่านี้จึงได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

หรือกรณีบริษัทเดวจำกัด จำหน่ายเครื่องซักผ้า รุ่น ๗ กิโลกรัมในห้างโลตัส แต่พบว่าไม่สามารถซักได้จริงตามที่โฆษณา แต่การแก้ไขปัญหาเพียงคืนเงินให้กับผู้เสียหายเพียงคนเดียว แต่ขณะที่มีการจำหน่ายเครื่องซักผ้ารุ่นนี้ไปจำนวนมากมาย^{*} หรือปัญหาบริษัทเนสเล่ที่ไม่ยอมจำหน่ายสินค้าจีเอ็มโอในประเทศแถบยุโรป แต่ยืนยันที่จะจำหน่ายในประเทศไทย อาหารจีเอ็มโอถูกเรียกร้องจากทั่วโลกให้มียกเลิกเพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสในการเลือก โดยเฉพาะขณะที่ปัญหาเรื่องความปลอดภัยยังเป็นที่ยกเถียงกันทั่วโลก หรือแม้แต่ปัญหาการผูกขาดจากเทคโนโลยี หรือความปลอดภัยและความมั่นคง รวมถึงอธิปไตยในการผลิตอาหาร^๖

๓. การบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกลไกการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ทำให้เกิดความทุกข์เพิ่มขึ้นจากการใช้สิทธิในปัจจุบัน

การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำได้เต็มที่ เช่น การบังคับใช้สิทธิ (Compulsory licensing) ตามกฎหมายสิทธิบัตร พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ยา เมื่อประสบปัญหาการผูกขาดยา ราคาแพง คนส่วนใหญ่ไม่มีกำลังซื้อ ขาดแคลน เช่น ในกรณียาต้านไวรัสตีดีโอ กระทรวงสาธารณสุขหลีกเลี่ยงการใช้มาตรการนี้โดยการให้องค์กรเภสัชกรรมผลิตยาแบบผงแทนแบบเม็ดที่มีสิทธิบัตร ทั้งที่มีการเรียกร้องทั้งจากองค์กรเภสัชกรรมที่ได้ดำเนินการพัฒนาและวิจัยยาและ

เตรียมการผลิตโดยการจัดซื้อวัตถุดิบและที่สำคัญการเรียกร้องอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี โดยการตั้งค่ายพักแรมหมู่บ้าน มาตรา ๕๑^{*} และในปัจจุบันถึงแม้รัฐบาลจะมีงบประมาณจำนวนหนึ่งสนับสนุนให้ผู้ติดเชื้อเอชไอวีเอดส์ได้รับยาต้านไวรัส แต่ก็ยังไม่สามารถรวมยาต้านไวรัสบรรจุไว้อยู่ในรายการสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ปัญหาการโฆษณาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย เช่น เครื่องสำอางผสมสารเคมีอันตรายไฮโดรควิโนน รูปแบบยาที่ไม่เหมาะสม เช่น ยาของแก้ปวดลดไข้ในเด็ก การโฆษณาเกินจริงของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่มีให้เห็นทุกวันของรายการโทรทัศน์หรือการโฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต การโฆษณาโดยใช้ผู้ประกอบวิชาชีพเขียนหรืออ้างบทความวิชาการประกอบการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ นักวิชาการเป็นผู้ให้ข้อมูลในการโฆษณาทั้งทางตรงและทางอ้อม เครื่องมือแพทย์หรือเทคโนโลยีทางการแพทย์ เป็นต้น เช่น ซุปไก่สกัด หรือการฟ้องร้องนักวิชาการที่ให้ข้อมูลกับสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีสาหร่ายสไปรูไลน่า

หรือแม้แต่ปัญหาการขาดการควบคุมและการจัดระเบียบธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกซึ่งทำลายร้านค้าย่อยและผู้ที่เกี่ยวข้องมากมายในปัจจุบัน การดำเนินการหลายอย่างมักยังทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อเป็นประโยชน์กับผู้บริโภค แต่ท้ายสุดมักเกิดปัญหากับผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมและถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านต่าง ๆ มากมาย

* กรณีการร้องเรียนของกลุ่มผู้บริโภคจากกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ภาคกลางตอนบน (นครสวรรค์ กำแพงเพชร)กรณีรถยนต์นั่งยี่ห้อฮอนด้า จำนวน เกือบ ๑๕๐ คัน

* กรณีร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี ๒๕๔๖

^๖ เอกสารแถลงข่าวของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๔๖

^๗ การรวมตัวกันของกลุ่มผู้ติดเชื้อ องค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอชไอวี องค์กรผู้บริโภค ตั้งหมู่บ้าน ม ๕๑ พัฒนา ในกระทรวงสาธารณสุข เดือนธันวาคม ๒๕๔๒ เพื่อเรียกร้องให้กระทรวงสาธารณสุขใช้มาตรการบังคับใช้สิทธิในกฎหมายสิทธิบัตร

ขณะที่กลไกการเยียวยาหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก หลายกรณีทำให้เกิดความทุกข์เพิ่มมากขึ้นจากกลไกการใช้สิทธิ และโดยเฉพาะภาระที่จะต้องพิสูจน์ความเสียหายที่เกิดขึ้น ข้อจำกัดของหน่วยงานรัฐในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา จนทำให้เกิดกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากข้อที่อยู่อาศัย” เครือข่ายผู้เสียหายจากระบบบริการสุขภาพ(คสส.)” รวมตัวกันเพื่อผลักดันให้ปัญหาของตนเองได้รับการแก้ไข ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและมีนโยบายที่เอื้อประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น

๔. การตีความ และการตัดสินใจเพื่อกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคถูกแทรกแซง มีผลประโยชน์ขัดแย้ง

- ๑) การถอนทะเบียนยาพิพิเอ ซึ่งเป็นยาสูตรผสมที่ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสเกิดอาการเลือดออกในสมอง แต่การดำเนินการถูกคัดค้านอย่างหนักจากแพทยสภา ผู้ประกอบวิชาชีพ และนพ.วิชัย โชควิวัฒน์ ซึ่งเป็นเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยาในสมัยนั้นถูกฟ้องร้องต่อศาลปกครอง
- ๒) การตัดสินใจว่า การโฆษณาขายตรงในโทรทัศน์ ว่าเป็นรายการสารคดี แต่เมื่อถูกคัดค้านจากกลุ่มองค์กรผู้บริโภค ถึงได้กำหนดให้รายการโฆษณาขายตรงในโทรทัศน์ ต้องระบุว่า “เป็นรายการแนะนำสินค้า”
- ๓) กรณีการขึ้นราคาของศาลปกครอง เรื่องอสมท. อนุญาตให้เคเบิลทีวีขึ้นราคาเป็นการกระทำที่ไม่มีความผิด ถึงแม้เป็นการขึ้นราคาหลังจกการรวมกิจการระหว่างไอบีซีกับยูทีวี โดยให้เหตุผลว่า การขึ้นราคาเป็นประเด็นที่อสมท. สามารถที่จะทำได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเพราะผู้บริโภคมีทางเลือกอื่น หรือการพิจารณาของคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า ต่อกรณีการมีผู้ประกอบการรายเดียวในธุรกิจเคเบิลทีวีว่า ไม่เป็นการผูกขาด หรือมีอำนาจเหนือตลาด ทั้งที่คณะกรรมการแข่งขันทางการค้ามีมติอย่างเอกฉันท์ชัดเจนว่า การรวมกันของยูทีวีกับไอบีซีเป็นการผูกขาดทางการค้า^{๙๙}
- ๔) การโฆษณานมเด็ก จากงานวิจัยของกลุ่มทันตแพทย์กุมารและคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า จำนวนโฆษณานมเด็กในปีพ.ศ. ๒๕๓๕ ต่อหนึ่งรายการในวันเสาร์อาทิตย์สูงถึง ๑๔ ครั้ง และทำให้เด็กอยากบริโภคนมเหล่านั้นเกือบ ๖๐ เปอร์เซ็นต์^{๑๐๐} และกลุ่มเด็กไทยรู้ทันได้ทำการศึกษาและเสนอให้ควบคุมการโฆษณานมเด็ก แต่ยังไม่มีความคืบหน้าในการกำหนดมาตรการ เพราะถูกคัดค้านทั้งจากสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาและผู้ประกอบการธุรกิจนมเด็ก

ยังมีการดำเนินการมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอีกมากมายที่ไม่ได้เป็นไปเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งคงจะไม่สามารถระบุได้หมด แม้แต่การสรรหาบุคคลเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตมีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการ กรณีคณะกรรมการโทรคมนาคมแห่งชาติ(กทช.) มาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอาจจะไม่เป็นประโยชน์เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างแท้จริง เช่น กรณีฉลากอาหารดัดแปลงพันธุกรรมซึ่งมีผลใช้บังคับตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๒๕๑ พ.ศ. ๒๕๔๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๔๖ แต่พบว่า ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ไม่มีสินค้าใดใน ๒๒ ชนิดที่ทำมาจากถั่วเหลืองและข้าวโพด มีการติดฉลากเรื่องนี้^{๑๐๑} เป็นต้น ฯลฯ

^{๙๙} “เครือข่ายหมู่บ้านไม่สมหวัง” เป็นการรวมตัวกันของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อที่อยู่อาศัย และร่วมกันต่อสู้เพื่อผลักดันให้ได้รับการแก้ไขปัญหา ตลอดจนผลักดันให้มีมาตรการที่ดีในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ และนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวม ประสานงานในการดำเนินการโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

^{๑๐๐} “เครือข่ายผู้เสียหายจากระบบบริการสุขภาพ (คสส.)” เป็นเครือข่ายพ่อแม่และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ผลักดันให้ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิจากบริการทางการแพทย์ได้รับการแก้ไข ปัญหา และได้รับความเป็นธรรมจากระบบยุติธรรม และเรียกร้องให้สภาวิชาชีพต่าง ๆ มีบุคคลภายนอกเป็นกรรมการ และผลักดันให้ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการด้านสุขภาพ ตลอดจนผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดี ประสานงานในการดำเนินการโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

^{๑๐๑} คำวินิจฉัยของศาลปกครอง จากการฟ้องร้องอสมท. ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคร่วมกับโครงการสื่อสันติภาพ คณะวารสารศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการอนุญาตให้ขึ้นราคาของยูทีวี(เคเบิลทีวี)

^{๑๐๒} นมเด็ก โดยชมรมทันตแพทย์กุมาร และคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน ปี ๒๕๓๕

^{๑๐๓} เอกสารแถลงข่าวขององค์กรผู้บริโภค

๕. หน่วยงานรัฐที่ให้บริการสาธารณะมีกลไกผลกระทบให้ผู้บริโภคในการให้บริการ การทำสัญญาที่ผู้บริโภคเสียประโยชน์

แนวคิดในการลดบทบาทของรัฐต่อบริการสาธารณะ หรือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ทั้งที่เกิดขึ้นจากโรคระบาดของนโยบายระหว่างประเทศ และที่สำคัญจากเงื่อนไขการกู้เงินจากไอเอ็มเอฟ(IMF)และธนาคารโลก(World Bank) ภาวะเศรษฐกิจวิกฤตในอดีต และได้ขยายแนวคิดต่อเนื่องถึงปัจจุบันทำให้รัฐมีนโยบายลดการอุดหนุนภาครัฐในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริโภคโดยทั่วไปมากขึ้น เช่น ความทุกข์จากบริการด้านสาธารณสุขที่เป็นปัญหาด้านคุณภาพการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในอดีต^{๓๓} กลายเป็นความเหลื่อมล้ำของการให้บริการและคุณภาพในระบบบริการสาธารณสุขในระบบหลักประกันแบบต่าง ๆ เช่น ๓๐ บาทรักษาทุกโรค ประกันสังคมสวัสดิการข้าราชการ หรือประกันภัยเอกชน

หรือจากข้อร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และสภาพนายความที่พบว่า มีการลักลอบใช้หลักฐานของผู้บริโภคในการเปิดโทรศัพท์มือถือ นับเป็นภาระของผู้บริโภคที่จะต้องแจ้งความเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการต่อสู้คดี แม้แต่การสื่อสารแห่งประเทศไทยก็ทราบอยู่ตลอดเวลาว่า มีการลักลอบในการใช้หลักฐานในการเปิดโทรศัพท์มือถือ แต่การจะแจ้งหน้ที่ที่เกิดขึ้นเป็นหนี้สูญต้องใช้กระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งสร้างปัญหาให้กับผู้บริโภคที่ไม่ได้กระทำผิด แต่ต้องเสียค่าทนายและเป็นภาระในการต่อสู้คดีที่ตนเองไม่ได้เกี่ยวข้อง^{๓๔}

การใช้รูปแบบใหม่ในการขึ้นค่าบริการในบริการสาธารณะของรัฐ เช่น การขึ้นค่ารถไฟฟ้าโดยใช้การขึ้นค่าธรรมเนียมรถไฟฟ้า การขึ้นค่าทางด่วนโดยใช้ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม^{๓๕} การเปลี่ยนสิริตรเมลล์โดยสารขนส่งมวลชน (ขสมก.) การขึ้นค่าไฟฟ้าโดยใช้การเปลี่ยนแปลงของค่าผันแปรของค่าไฟฟ้า(Ft)^{๓๖} การบังคับให้ส่งไปรษณีย์โดยบริการด่วน(EMS)

■ แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในยุคแรก ๆ ภายใต้แนวคิด “ใช้เงินให้คุ้มค่า” (Value for Your Money)

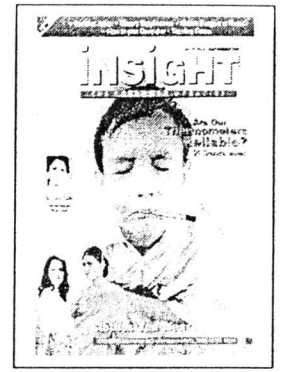
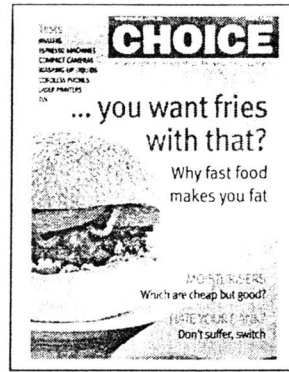
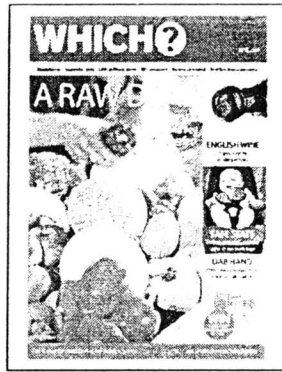
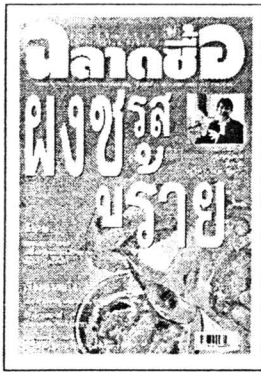
ผู้บริโภคจำนวนมากทั้งในอดีตและปัจจุบัน ยังมีความต้องการใช้เงินของตนเองอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้สินค้าที่ดีปลอดภัยราคาไม่แพงมากนัก โดยไม่ได้สนใจมากนักว่าสินค้านั้นมาจากกระบวนการผลิตแบบใด ใครเป็นผู้ผลิตและมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยแค่ไหนอย่างไร ทำให้การดำเนินกิจกรรมและวิธีการทำงานในยุคนี้มักให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพ ของสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคได้ใช้ไป เช่น การทดสอบเครื่องซักผ้า รถยนต์ หรืออาหารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อจะบอกและให้ข้อมูลกับผู้บริโภคในการเลือกซื้อ ว่า “สินค้าใดดีกว่าสินค้าใด หรือราคาถูกกว่าและมีคุณภาพดีกว่า” ดังเช่นปรากฏแนวทางในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของหลายประเทศผ่านวารสารคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ เช่น วารสาร WHICH ของประเทศอังกฤษ วารสาร CHOICE ของออสเตรเลีย วารสาร CONSUMER REPORTของสหรัฐอเมริกา วารสารของ Utusan Consumer ของมาเลเซีย วารสารTESTของอินเดีย หรือวารสารฉลาดซื้อ สื่อเพื่อผู้บริโภคของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค แต่บางประเทศการดำเนินการด้านการทดสอบหรือการทดลองก็ยังทำได้ค่อนข้างจำกัดในปัจจุบัน เช่น ประเทศไทยหรือประเทศอินเดีย

^{๓๓} สารี อ่องสมหวัง สุภรานต์ โรจนไพฑูริย์ อภิญา ตันทวีวงศ์ และคณะ “ความทุกข์จากระบบบริการสาธารณสุข กรณีศึกษา ๑๕ กรณี” มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, สนับสนุนโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, ๒๕๔๒

^{๓๔} กรณีร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี ๒๕๔๓-๒๕๔๖

^{๓๕} การฟ้องร้องศาลต่อการขึ้นค่าทางด่วนโดยใช้ภาษีมูลค่าเพิ่ม ของนักกฎหมายจากสภาพนายความ ปี ๒๕๔๔

^{๓๖} การรณรงค์คัดค้านการขึ้นค่าเอฟทีสำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย และการเสนอให้ยกเลิกค่าเอฟทีโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สนับสนุนองค์กรผู้บริโภค และองค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม แต่พบว่า ตั้งแต่มีระบบเอฟที การคิดค่าไฟใช้เอฟทีเป็นเครื่องมือในการขึ้นค่าไฟฟ้ามาโดยตลอด ตั้งแต่ปี พ.ศ. จนถึงปัจจุบัน



๒. ยุคที่สอง “ค่าของเงินและค่าของคน” (Value for Money and Also Value for People)

ถือเป็นยุคของการผลักดันให้เกิดการบริโภคร่วมกันของผู้บริโภค เป็นตัวกำหนดคุณภาพทางสังคม ซึ่งกลุ่มผู้บริโภคโดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล(Consumers International) นายอันวาร์ ฟาซาล ประธานสหพันธ์ผู้บริโภคสากล ได้กล่าวไว้ว่า “พฤติกรรมการซื้อแต่ละครั้ง คือการลงคะแนนให้กับตัวแบบทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งแบบแผนการผลิตสินค้าแบบใดแบบหนึ่ง ขณะที่ผู้ซื้อคำนึงถึงคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริโภคสินค้านั้น ผู้ซื้อจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่แวดล้อมการผลิตสินค้านั้นด้วย นั่นคือ ผู้บริโภคต้องใส่ใจถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานในการผลิตสินค้านั้นขึ้นมา ผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขดังกล่าว ฉะนั้นจึงต้องรับผิดชอบต่อประเด็นนี้ด้วย”^{๓๗}

รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันการปฏิรูปเศรษฐกิจสังคมให้เอื้อต่อประโยชน์กับคนส่วนใหญ่ โดยรูปแบบการผลิตและการบริโภคนอกจากคำนึงถึงประโยชน์แล้วจะต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย รูปแบบการทำงานและการรณรงค์ในต่างประเทศมีให้เห็นมากมาย เช่น การคัดค้านบริษัทเนสเล่ที่รณณรงค์นางสาวพรทิพย์ นาคหิรัญกนกกุล รณรงค์ของเมืองไทยอาจจะเห็นได้จากการรณรงค์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น โฟม การรณรงค์ไม่ดูหนังเดอะบิชที่ทำลายเกาะมาหย่า ไม่ซื้อของเนสเล่เพราะใช้วัตถุดิบที่มาจากจีเอ็มโอหรือการปฏิบัติแบบสองมาตรฐานของบริษัทนี้ในกรณีไม่ขายผลิตภัณฑ์ที่มีจีเอ็มโอในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป(EU)และสวิตเซอร์แลนด์แต่ยืนยันจะจำหน่ายใน ประเทศไทย

๓. ยุคปัจจุบัน”ลดการบริโภค” (Sustainable Consumption & Consumer Life Style)

การเป็นผู้บริโภคสีเขียว(Green Consumers) มิใช่เป็นเพียงมองหาของสีเขียวไว้ใช้สอย แต่ที่สำคัญผู้บริโภคจะต้องประมาณการบริโภคและทราบว่าบริโภคทุกอย่างส่งผลกระทบต่อทั้งตนเองและสังคม นั่นคือการบริโภคแต่เพียงสิ่งที่จำเป็น ทำให้กิจกรรมที่ดำเนินการในยุคนี้นมุ่งไปสู่เป้าหมายการบริโภคแต่พอเพียง การลดการบริโภค เช่น มีกลุ่มรณรงค์ให้มีวันหยุดซื้อของ(Day Buy Nothing Day) หรือการรณรงค์ของมูลนิธิสื่อของประเทศไทยแคนาดาให้มีสัปดาห์หยุดดูโทรทัศน์เพราะเชื่อว่าโทรทัศน์เป็นเครื่องมือของบริโภคนิยมที่ส่งเสริมให้เกิดการบริโภคแบบไร้ขีดจำกัด รูปแบบการรณรงค์ของเมืองไทย เช่น การลดการบริโภคน้ำจากขวดพลาสติก(ภาชนะบรรจุปิดสนิท) ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นต้น

^{๓๗} คู่มือผู้บริโภค ชุดที่ ๓ กระบวนการบริโภค ทำเนียบองค์กรผู้บริโภคในประเทศไทยและต่างประเทศ จัดทำโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, ๒๕๔๒

๕๙๓
3๘๖๖
๕๙๓
๕๙๓
๕๙๓
๕๙๓



ศูนย์สารสนเทศสิทธิมนุษยชน
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กฎหมายรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติกฎหมาย ว่าด้วยเรื่องสิทธิผู้บริโภค

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มีมาตราที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริโภคดังนี้

มาตรา ๕๗ สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ
กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มืองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
มาตรา ๘๗ รัฐต้องสนับสนุนระบบเศรษฐกิจแบบเสรี โดยอาศัยกลไกตลาด กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คุ้มครองผู้บริโภค และป้องกันการผูกขาดตัดตอนทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยกเลิกและละเว้นการ
ตรากฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และต้องไม่ประกอบกิจการแข่งขันกับเอกชน เว้นแต่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ รักษาผลประโยชน์
ส่วนรวม หรือการจัดให้มีการสาธารณสุขบริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

เป็นกฎหมายมหาชนที่บัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจน และได้นิยามความหมายของ "ผู้บริโภค" ไว้อย่างกว้างขวาง ซึ่งรวมถึงผู้ป่วยไว้ด้วย ผู้บริโภคทั้งที่เป็นผู้ซื้อและไม่เป็นผู้ซื้อสินค้านั้น สิทธิของผู้บริโภคตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และได้แก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ รับรองสิทธิผู้บริโภคไว้ ๕ ประการ คือ

- | |
|---|
| ๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ |
| ๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ |
| ๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ |
| ๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา |
| ๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย |

พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายที่ว่าด้วยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานรัฐและให้อำนาจเอกชนที่จดทะเบียนเป็นสมาคมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องแทนสมาชิกสมาคมได้

ประเทศไทยการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาครัฐนั้นเป็นลักษณะของการผสมผสาน คือ มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพรบ.คุ้มครองผู้บริโภค และยังมีองค์กรเฉพาะด้านอีกมากมาย อย่างเช่น คณะกรรมการอาหารและยา คณะกรรมการแข่งขันทางการค้า คณะกรรมการราคากลาง สำนักงานมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม เป็นต้น

สิทธิของผู้บริโภคในระดับสากล ตามมติขององค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ(CI)

เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๐๕(ค.ศ. ๑๙๖๒) ประชาธิปไตยเคนเน็ตได้กล่าวสุนทรพจน์ต่อรัฐสภาอเมริกันเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค สารสำคัญในนั้นเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิผู้บริโภคและได้ถูกปรับปรุงเพิ่มเติมโดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล และยอมรับเป็นสิทธิผู้บริโภคในระดับสากล จำนวน ๘ ประการ ดังนี้

#7876

ประการที่ ๑ สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต(THE RIGHT TO ACCESS) อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การเข้าถึงบริการสุขภาพ การศึกษา

ประการที่ ๒ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (THE RIGHT TO SAFETY) หมายถึง สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์ กรรมวิธีผลิตและบริการที่เป็นอันตรายต่อคุณภาพและชีวิต

สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย ครอบคลุมถึงประโยชน์ในระยะยาวของผู้บริโภคด้วย ไม่ได้หมายถึงเพียงแต่ความต้องการในระยะสั้น

ประการที่ ๓ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากการหลอกลวงของโฆษณา หรือการแจ้งประกาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ(THE RIGHT TO BE INFORMED)

หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อเท็จจริงที่จะเลือกและตัดสินใจ สิทธินี้ครอบคลุมมิให้มีการกดโกง คุ้มครองการโฆษณาฉลากสินค้า และการกระทำอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ผู้บริโภคจะต้องได้รับข้อมูลเพียงพอที่จะทำให้เขาได้ซื้อสินค้า และบริการอย่างฉลาด และด้วยความรับผิดชอบ

ประการที่ ๔ สิทธิที่จะได้เลือกซื้อสินค้าและบริการในราคายุติธรรม(THE RIGHT TO CHOOSE) หมายถึงสิทธิที่จะเลือกสินค้าและบริการได้หลายๆ อย่าง ในราคาที่แข่งขันกัน และในกรณีที่มีการผูกขาดสินค้าก็จะวางใจได้ว่า จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจ และในราคายุติธรรม

สิทธิที่จะเลือกนี้ หมายถึงอีกด้วยว่า เป็นสิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการในระดับพื้นฐาน ทั้งนี้เพราะว่าสิทธิที่จะเลือกอย่างไม่มีข้อยกเว้นของกลุ่มผู้บริโภคส่วนน้อยอาจเป็นสิ่งที่กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยก็ได้

ประการที่ ๕ สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่พึงได้ (THE RIGHT TO BE HEARD) รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐบาลในการบริหารจัดการ

หมายถึงสิทธิที่จะเป็นตัวแทน เพื่อประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาอย่างเข้าใจในการตั้งกฎเกณฑ์ และดำเนินเกี่ยวกับนโยบายเศรษฐกิจ หมายถึงถึง สิทธิที่จะได้ร้องเรียนและเป็นตัวแทนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการก่อนที่จะมีการผลิตหรือทำการใดๆ ไม่แต่ในนโยบายของรัฐ แต่ในทางเศรษฐกิจด้านอื่นๆ ด้วย

ประการที่ ๖ สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชย ในกรณีที่ถูกละเมิด หลอกลวงให้ได้รับสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ (THE RIGHT TO REDRESS)

หมายถึงสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตัดสินใจเรื่องราวก่อนที่ร้องเรียนอย่างถูกต้อง ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเมื่อได้รับสินค้าและบริการที่บกพร่องหรือเสียหายหรือการช่วยเหลือหรือการชดเชยอื่นๆ

ประการที่ ๗ สิทธิที่จะได้รับความรู้และไหวพริบอันจำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (THE RIGHT TO CONSUMER EDUCATION) หมายถึงสิทธิที่จะได้รับความรู้และทักษะให้เป็นผู้บริโภคที่มีความรู้ในเรื่องราวต่างๆ ที่ควรรู้ตลอดชีวิต

สิทธินี้หมายรวมถึง สิทธิที่จะได้รับความรู้ที่ควรรู้ ควรมี ในการที่จะใช้ในการต่อสู้สิ่งต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ประการที่ ๘ สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยังชีพได้อย่างปลอดภัย (THE RIGHT TO HEALTHY ENVIROMENT)

หมายถึง สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการป้องกันจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริโภคแต่ละคนไม่สามารถควบคุมได้เอง สิทธินี้ต้องยอมรับถึงความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองและปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ตลอดชั่วอายุเราไปจนชั่วอายุลูกหลานอีกด้วย

มติสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค^{๔๔}

สหประชาชาติ ได้มีการพิจารณาเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคและได้มีมติเรื่องแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับประเทศสมาชิก โดยมีการกำหนดแนวทางสำหรับประเทศสมาชิกของสหประชาชาติครั้งแรกในปี ๒๕๓๑ และแก้ไขครั้งสุดท้ายในปี ๒๕๔๒

โดยแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก เพียงแต่ได้มีการขยายแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีมติให้ประเทศสมาชิกจะต้องส่งเสริมให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืน

โดยสหประชาชาติ ได้กำหนดแนวทางอย่างกว้าง ๆ ไว้ เพื่อให้ประเทศสมาชิกได้พิจารณา โดยมีหลักการเบื้องต้นในการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงผลประโยชน์และความต้องการของผู้บริโภคทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศที่กำลังพัฒนา ฟังระลึกไว้เสมอว่า ผู้บริโภคมักจะต้องเผชิญหน้ากับความไม่สมดุลทางเศรษฐกิจ ทางระดับการศึกษา และอำนาจในการต่อรอง และฟังระลึกไว้เสมอว่า ผู้บริโภคควรจะมีสิทธิที่จะได้รับโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตราย พอๆ กับ ความสำคัญของการส่งเสริมให้ได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาค และความยั่งยืนของการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาของสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อม สหประชาชาติได้วางแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ๑) เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคของประเทศต่าง ๆ ให้ได้มาหรือคงระดับไว้ซึ่งการคุ้มครองต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค
- ๒) เพื่อจัดรูปแบบของการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์ ให้ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค
- ๓) เพื่อสนับสนุนให้ผู้ที่มีส่วนในการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการ มีจรรยาบรรณทางการค้าที่สูงต่อผู้บริโภค
- ๔) เพื่อที่จะช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ในการเหนี่ยวนำธุรกิจซึ่งไม่เหมาะสมที่ได้ดำเนินการในประเทศ หรือระหว่างประเทศ ซึ่งมีผลเสียต่อผู้บริโภค
- ๕) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นอิสระ
- ๖) เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๗) เพื่อที่จะสนับสนุนการพัฒนาของสภาพตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคจะสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ราคาถูกลงได้มาก
- ๘) เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

สิทธิผู้ป่วย

มีการรณรงค์เรื่องนี้อย่างกว้างขวางในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น การผลักดันกฎหมาย ว่าด้วย สิทธิผู้ป่วยในประเทศเนเธอร์แลนด์ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๘ และความพยายามที่จะเสนอรูปแบบในการเจรจาต่อรองกับกลุ่มวิชาชีพกลุ่มต่าง ๆ โรงพยาบาล เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้ป่วย จนสามารถผลักดันให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการเจรจาต่อรองจนสำเร็จ ประเทศมาเลเซียได้มีความพยายามในการผลักดันให้รัฐบาลยอมรับสิทธิของประชาชนที่จะเข้าถึงบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานขั้นพื้นฐานของประชาชนทั้งประเทศมิใช่เพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีอำนาจจ่าย ซึ่งเช่นเดียวกันกับประเทศไทยภายใต้พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือในกรณีประเทศซิมบับเวที่มีการผลักดันให้มีคณะกรรมการในการแก้ปัญหาเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้ป่วย เป็นต้น

ประเด็นที่มีการอภิปรายและถกเถียงกันค่อนข้างมากเกี่ยวกับเรื่องสิทธิของผู้ป่วย ได้แก่ เรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนควรได้รับการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน (Equal & quality) สิทธิที่จะเลือกรับบริการ สิทธิที่จะรู้ของป่วยหรือญาติสนิท (ในกรณีผู้ป่วยหมดสติ) จากแพทย์เกี่ยวกับผลการตรวจ การวินิจฉัย การรักษาและการพยากรณ์โรค ตลอดจนค่าบริการโดยประมาณ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลจากโรงพยาบาล สิทธิที่จะตาย และสิทธิของผู้ป่วยโรคจิต เป็นต้น

^{๔๔} สรุปลจากข้อตกลงและแนวทางของสหประชาชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค ปี ๒๕๔๒

ในกรณีของประเทศไทย การเห็นความสำคัญและเรียกร้องเรื่องสิทธิของผู้ป่วย เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการรณรงค์เรื่องสิทธิมนุษยชน สิทธิของสตรี สิทธิผู้ไม่สูบบุหรี่ และสิทธิผู้บริโภค ซึ่งความเคลื่อนไหวในประเด็นท้ายสุดคือในเรื่องสิทธิผู้บริโภค นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเห็นความสำคัญและมีการเรียกร้องสิทธิผู้ป่วยขึ้นในสังคมไทย เพราะนับวันรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยได้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงพาณิชย์มากขึ้น ประกอบกับค่ารักษาพยาบาลมีราคาเพิ่มขึ้น ทางเลือกในการรักษาพยาบาลมีมากขึ้น ทำให้ผู้ป่วยเริ่มคาดหวังจากระบบการรักษาพยาบาลจากรัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น และเริ่มเปลี่ยนทัศนคติต่อสถานภาพของตนในฐานะผู้ป่วย ไปสู่ผู้ป่วยที่เป็นผู้บริโภคด้วยในขณะเดียวกัน จึงถือเอาแนวคิดที่มีพื้นฐานในลักษณะเดียวกับผู้บริโภคสินค้าชนิดอื่น อาทิ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะรู้ส่วนประกอบสำคัญ ๆ ตลอดจนข้อมูลในการให้บริการเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือก เป็นต้น ขณะเดียวกัน เรื่องของสิทธิผู้ป่วยยังสัมพันธ์กับแนวคิดในอีกบางบางมิติ เช่น เรื่องสิทธิที่จะเลือกที่จะรับการรักษาต่อไปหรือไม่ สะท้อนถึงแนวคิดในการให้ความเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นต้น

ในปี ๒๕๔๐ องค์การวิชาชีพด้านสุขภาพในประเทศไทย อันประกอบด้วย แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ได้ร่วมกันออก ประกาศรับรองสิทธิผู้ป่วย เพื่อมุ่งให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบอาชีพ ด้านสุขภาพกับผู้ป่วยในประเทศ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอันดีระหว่างกันและเป็นที่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่คำประกาศนี้ในปัจจุบันยังไม่ีผลทางกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพจะกระทำละเมิดอีกก็ย่อมมีโอกาสเป็นไปได้ คำประกาศนี้จึงเพียงย้ำเตือนให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข จดจำได้ว่า“สิทธิผู้ป่วย” ยังมีอยู่ การจะกระทำการใด ๆ ต่อผู้ป่วยต้องคำนึงถึงสิทธิที่ได้ประกาศรับรองไว้และยอมรับร่วมกันแล้ว มิควรกระทำละเมิดอีกต่อไป คำประกาศมีทั้งสิ้น ๑๐ ข้อ มีสาระสำคัญคือ

๑. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
๒. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย
๓. ผู้ป่วยที่มาขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
๔. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันที ตามความจำเป็นแต่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
๕. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
๖. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้
๗. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอย่างเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
๘. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
๙. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น
๑๐. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรมอาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

สหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumers International) ได้มีการรณรงค์เรื่องสิทธิผู้ป่วยในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และได้ผลักดันให้มีการรับรองสิทธิผู้ป่วยสำหรับประเทศต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิกจำนวน ๑๐ ประการ คือ

๑. สิทธิในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม (appropriate and accessible health care)
๒. สิทธิที่จะไม่ถูกกีดกันจากความแตกต่างในด้านต่าง ๆ (freedom from discrimination)
๓. สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ (information and education)
๔. สิทธิที่จะเลือกแพทย์ หรือผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ๆ (choose a doctor or other health worker)
๕. สิทธิที่จะเลือกสถานบริการ (choose a health care establishment)
๖. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (informed consent about treatment)
๗. สิทธิที่จะมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล (participate in their own health care)
๘. สิทธิที่จะได้รับการเคารพ การปกปิดความลับ ยอมรับในศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัว (respect, privacy, confidentiality and dignity)
๙. สิทธิที่จะร้องเรียน (complain)
๑๐. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น (redress in the event of injury)

ถึงแม้ว่า จะมีการกำหนดไว้โดยตรงทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศถึงสิทธิของผู้บริโภคและการสนับสนุนให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ก็พบว่า สิทธิของผู้บริโภคข้างต้นยังไม่ได้มีการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ เช่น ข้อมูลส่วนใหญ่ในการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยเป็นข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจหรือคนขายประกันสูงถึง ๙๐ เปอร์เซ็นต์

การที่ผู้บริโภคขาดข้อมูล ความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต ขาดความตระหนักในปัญหาทั่วไปและปัญหาที่สลับซับซ้อนทำให้อ่อนแอและขาดอำนาจต่อรองกับปัญหาที่เกิดขึ้น ขาดการมองและการรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริโภคเองและองค์กรผู้บริโภค พลังผู้บริโภคที่ยังไม่เข้มแข็งไม่สามารถรวมตัวกันในการต่อรองเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับกลุ่มผู้บริโภค ทำให้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่สำคัญกลายเป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน

บทที่ ๓

การออกกฎหมาย กฎ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ละเมิดกฎหมายรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค

เนื่องจากประเด็นของผู้บริโภค มีทั้งความหลากหลายในเชิงประเด็นตั้งแต่ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา สารเคมี จนถึงที่อยู่อาศัย ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้อุปโภคบริโภคอื่น ๆ และเกี่ยวข้องกับงานบริการที่สำคัญอีกมากมาย เช่นบริการทางการแพทย์ ประกันภัย ประกันชีวิต หรือแม้แต่มาตรฐานสินค้า เป็นต้น

ซึ่งหน่วยงานหลัก ๆ ที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน อาทิเช่น

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไข ปี พ.ศ. ๒๕๔๑ และพระราชบัญญัติขยายตรงและการตลาดแบบตรงปี ๒๕๔๕
- ๒) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) ที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพทั้งหมด เช่น ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง สารเคมีในบ้าน
- ๓) สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม(สมอ.) รับผิดชอบงานด้านการกำหนดมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม
- ๔) กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข ที่รับผิดชอบเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
- ๕) กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการค้าภายใน กรมการประกันภัย รับผิดชอบงานด้านราคาสินค้า การผูกขาดทางการค้า และการประกันภัยของเอกชน

หรือแม้แต่บริการสาธารณะของรัฐทั่วไป เช่น ไฟฟ้า ประปา ขนส่งมวลชน รถไฟ ไปรษณีย์ โทรคมนาคม หรือรถโดยสารต่าง ๆ ล้วนเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทั้งสิ้น

ดังนั้นการศึกษาชั้นนี้ จึงจำกัดเพียงการศึกษาเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม หลังจากรัฐธรรมนูญฉบับนี้มีผลบังคับใช้ และเป็นเหตุการณ์ที่ได้รับความสนใจของสาธารณชนและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรสาธารณสุขประโยชน์ ประชาสังคม ตลอดจนนักวิชาการโดยทั่วไป ว่า ในการตรา กฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคมีการขอความเห็นจากผู้แทนผู้บริโภคมากน้อยแค่ไหน

ซึ่งผู้บริโภคในที่นี้ คงจะหมายความรวมไปถึงผู้บริโภคที่เป็นพลเมืองหรือประชาชน ไม่ใช่ผู้บริโภคที่มีความหมายตามกฎหมายซึ่งเป็นเพียง “ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม”^{๓๓} เท่านั้น

โดยใช้วิธีพิจารณาเทียบเคียงจากเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะ มาตรา ๕๗ เป็นหลัก ซึ่งมีการระบุเนื้อหาในมาตรา ๕๗ ไว้ดังนี้

มาตรา ๕๗ สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

^{๓๓} ความหมายของ “ผู้บริโภค” ตามมาตรา ๓ ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขปี พ.ศ. ๒๕๔๑

นอกจากนี้ จะพิจารณาร่วมกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดโดยสหประชาชาติ ว่า การออกกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ และมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ได้ปรากฏในสถานการณ์ทางสังคม ได้มีการดำเนินการและใช้แนวทางข้างต้นมาน้อยเพียงใด

ผลการศึกษา

□ ไม่มีการขอความคิดเห็นตัวแทนผู้บริโภค หรือไม่ได้สนใจข้อมูลที่ได้จากการขอความคิดเห็นในการกำหนด นโยบายที่ส่งผลกระทบและเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น

๑. การออกมาตรการฉลากอาหารตัดแปรพันธุกรรม

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) ได้ดำเนินจัดทำฉลากอาหารตัดแปรพันธุกรรม โดยได้มีการตั้ง คณะทำงานยกร่างฉลากอาหารตัดแปรพันธุกรรม^{๓๐} พร้อมทั้งได้มีกระบวนการในการได้มาซึ่งความเห็นของผู้บริโภคหลาย วิธีการ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้บริโภคทั่วไป ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์และให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นไปโดยตรงที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หากพิจารณาการออกมาตรการในเรื่องนี้ของอย. จะเห็นว่า เป็นการออกมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มี กระบวนการสอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางที่กำหนดโดยมาตรา ๕๗ ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งจะต้องมีการขอความเห็นจาก องค์การอิสระผู้บริโภค แต่เมื่อไม่มีองค์การอิสระผู้บริโภค ทางหน่วยงานก็ได้มีการรับฟังความคิดเห็นขององค์กรพัฒนาเอกชน ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ และยังได้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้บริโภคได้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องนี้

แต่เมื่อยังไม่มีองค์การอิสระผู้บริโภค การสะท้อนความเห็นจากผู้บริโภคอาจจะไม่มีกลุ่มก้อนที่ชัดเจน หรืออาจจะ ยากลำบากที่จะทำให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคที่หลากหลายและกว้างขวางทั่วประเทศ

หรือแม้จากกรณีนี้ก็จะเห็นได้ว่า ข้อเสนอของกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรผู้บริโภค ได้เสนอให้มีการกำหนด เรื่องฉลากมีผลใช้บังคับกับวัตถุดิบที่มีการตัดแปรพันธุกรรมทุกประเภท ไม่ใช่เลือกเพียงวัตถุดิบจากถั่วเหลืองและข้าวโพด และเพียง ๒๒ ชนิด(รายการ)เท่านั้น และควรอนุญาตให้มีการปนเปื้อนเพียง ๑ เปอร์เซ็นต์ไม่ใช่ ๕ เปอร์เซ็นต์ ตามประกาศ ฉบับนี้ หรือสินค้าหลายอย่างไม่จำเป็นต้องระบุฉลากเนื่องจากเป็นวัตถุดิบในส่วนประกอบอาหารลำดับที่ ๕ ทั้งที่มีวัตถุดิบที่มาจาก การตัดแปรพันธุกรรมมากกว่าร้อยละ ๕ ซึ่งสะท้อนข้อจำกัดของฉลากอาหารตัดแปรพันธุกรรมไว้หลายประการ^{๓๑}

ซึ่งการดำเนินการเรื่องนี้ ถึงแม้จะมีกระบวนการมีส่วนร่วมและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น แต่มาตรการเรื่องฉลากอาหารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบที่มาจาก การตัดแปรพันธุกรรม ก็ไม่ได้คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่าง แท้จริง ซึ่งทำให้มีข้อวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางต่อเนื่องตั้งแต่ออกมาตรการเรื่องนี้มา

๒. พระราชกำหนดภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม

สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค(สอบ.) คณะกรรมการณรงค์เพื่อประชาธิปไตย(ครป.) คณะกรรมการณรงค์เพื่อการปฏิรูป สื่อ(คปส.) และสหพันธ์นิสิตนักศึกษาแห่งประเทศไทย (สนนท.) ได้คัดค้านการรอบการแปรสัญญาร่วมงานกิจการ โทรคมนาคมของกระทรวงไอซีที พร้อมยื่นข้อเสนอให้เร่งการพิจารณาเรื่องการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคม และเรียกร้องให้มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นผู้บริโภคและประชาชนก่อนการตัดสินใจ

แต่กระทรวงไอซีทีไม่ได้ให้ความสำคัญและเดินหน้าดำเนินการเรื่องนี้อย่างรวดเร็วโดยการออกเป็นพระราชกำหนด ถึงแม้จะมีเสียงคัดค้านจากนักวิชาการที่เสนอข้อมูลอย่างชัดเจนว่า การแก้ไขพระราชกำหนดฉบับนี้ จะทำให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น

^{๓๐} รายชื่อคณะทำงานยกร่างประกาศกระทรวงว่าด้วยฉลากอาหารตัดแปรพันธุกรรม

^{๓๑} ข้อวิจารณ์ทางวิชาการ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยอาหารตัดแปรพันธุกรรม

๑. เป็นการให้อำนาจกับรัฐบาลหรือฝ่ายบริหารเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีได้ตลอดเวลา ซึ่งทำให้ฝ่ายการเมืองสามารถให้คูปองให้โทษกับผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม
๒. การเปลี่ยนแปลงการจ่ายส่วนแบ่งรายได้เป็นภาษีสรรพสามิต จะทำให้ผู้รับสัมปทานรายเดิมและรายใหม่ต้องจ่ายภาษีให้แก่กระทรวงการคลังในอัตราเดียวกัน ขณะที่ผู้รับสัมปทานรายเดิมได้สิทธิพิเศษมากมาย เช่น การได้รับคลื่นความถี่โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การได้สิทธิผูกขาด ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจโทรคมนาคมมีต้นทุนที่สูงกว่าผู้ประกอบการในปัจจุบัน และยากที่จะมีผู้ประกอบการรายใหม่ในตลาดโทรคมนาคม

การจัดเวทีเรื่องนี้เป็นการดำเนินการโดยองค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มองค์กรที่คัดค้าน หรือนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นต้น

จะเห็นว่าการแก้ไขกฎหมายฉบับนี้ขัดต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญมาตรา ๕๗ อย่างชัดเจน ทั้งไม่มีการขอความเห็นจากผู้แทนผู้บริโภค เพราะถือเป็นการแก้ไขกฎหมายที่กระทบโดยตรงต่อผู้บริโภคทั้งในด้านการแข่งขัน ราคา การผูกขาดในบริการโทรคมนาคมซึ่งเป็นบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๓. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา องค์การเภสัชกรรม หรือสื่อสารมวลชน

รัฐบาลอ้างว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ถือเป็นนโยบายของพรรคไทยรักไทยก่อนได้รับการเลือกตั้ง และจะดำเนินการเดินหน้าแปรรูปต่อไป ถึงแม้จะมีเสียงคัดค้านทั้งจากกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชน และรวมถึงนักวิชาการอย่างกว้างในกรณีการแปรรูปการไฟฟ้า เมื่อมีการคัดค้านมีมากขึ้น ได้ส่งผลให้หน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น วุฒิสภาซึ่งมีบทบาทการตรวจสอบรัฐบาลก็ได้จัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ว่า ควรจะมีการรูปกิจการไฟฟ้าและแปรรูปการไฟฟ้าหรือไม่ อย่างไร

การดำเนินการเรื่องนี้ อาจจะมีการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นอยู่บ้างโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหาที่พบคือการตัดสินใจไว้เบื้องต้นว่า จะแปรรูปอย่างไร ไม่ใช่จะแปรรูปหรือไม่อย่างไร ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้บริโภค หากมีการแปรรูป ซึ่งจากบทเรียนของหลายประเทศชี้ให้เห็นว่า จะทำให้ราคาค่าบริการสาธารณะผูกขาดสูงขึ้นอย่างชัดเจน

เห็นได้จากตัวอย่างข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการแปรรูปองค์การเภสัชกรรม ว่า ไม่ได้มีการกล่าวถึงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้ยาจะได้รับ หรือการรับประกันเรื่องราคา ยา แม้แต่ผลดีต่อระบบสุขภาพและระบบสาธารณสุขในประเทศ นอกจากจะทำให้องค์การเภสัชกรรมเป็นบริษัทธุรกิจเอกชนมากขึ้น ให้ความสำคัญและความสนใจกับผลกำไรสูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นแทน และขาดหลักประกันในการผลิตยาที่จำเป็นยา หรือยาที่ใช้ในปริมาณน้อย ๆ (ยาลูกกำพร้า)^{๒๒}

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นที่ชัดเจนหากองค์การเภสัชกรรม เป็นเพียงบริษัทยา คือ การมุ่งทำกำไรสูงสุดจากการผลิตยา และจำหน่ายยา เห็นได้จากในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญลดลงในการผลิตยาแม้จะมีความต้องการน้อย เช่น การยกเลิกการผลิตเซรุ่มและทำหน้าที่ยาหน้ายัดขึ้นจากสถานเสาวภา ของสภากาชาดไทย^{๒๓}

นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติซึ่งเป็นนโยบาย ของรัฐบาล เนื่องจากการผลิตยาขององค์การเภสัชกรรมทำให้ยามีราคาถูกลงมากขึ้น เช่นทำให้ราคายาต้านมะเร็งประมาณ ๘.๕ เปอร์เซ็นต์ของราคายาต้านไวรัสจากต่างประเทศในกรณีต้านไวรัสที่ราคาเพียง ๑,๒๐๐ บาทต่อเดือน แต่ขณะที่หากซื้อจากบริษัทยาต่างประเทศจะสูงมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อเดือน

องค์การเภสัชกรรมจะมีบทบาทไม่ต่างจากบริษัทธุรกิจยาทั่วไป ที่จะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขาย และเป็นปัจจัยโดยตรงในการขายยาไม่เหมาะสม

^{๒๒} สารี อ่องสมหวัง, บทความเผยแพร่และนำเสนอในการประชุม “การแปรรูปยา (องค์การเภสัชกรรม)ผลกระทบต่อผู้บริโภค”

^{๒๓} ข่าวสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ฉบับที่ ๒๐/๒๕๔๗ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๔๗

การผลิตจะอยู่บนพื้นฐานกำไรสูงสุดมากกว่าความเป็นและความต้องการยาและปัญหาสาธารณสุขในประเทศ เช่น การผลิตผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร การผลิตครีมบำรุงผิวช่วยต้านอนุมูลอิสระ^{๒๔} มากกว่ายาที่จำเป็นและขาดแคลนในประเทศ

๔. การทำข้อตกลงเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement)

หลังจากการประชุมเอเปคในประเทศไทย รัฐบาลไทย ได้เดินทางการทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับประเทศต่าง ๆ เช่น จีน ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา อินเดีย เปรู ซึ่งข้อตกลงหลายประการส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค เกษตรกร ธุรกิจขนาดเล็กมากมาย ซึ่งการดำเนินการเป็นไปอย่างเร่งรีบและขาดการรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้านจากกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบทำให้เกิดการคัดค้านจากกลุ่มต่าง ๆ มากมาย เช่น สมาชิวกุศิสภา นักวิชาการ และกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน

และโดยเฉพาะกลุ่มศึกษาเขตการค้าเสรีภาคประชาชน (FTA Watch -Thai Citizen Sector) ซึ่งเป็นภาคีเครือข่ายของกลุ่มนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน นักกฎหมาย นักกิจกรรมทางสังคม เครือข่ายเกษตรกรรายย่อย เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ เครือข่ายผู้บริโภค และองค์กรพัฒนาเอกชน ไม่เห็นด้วยที่รัฐบาลได้ตัดสินใจเร่งนำประเทศไทยเข้าสู่การทำข้อตกลงเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) กับประเทศต่าง ๆ พร้อมกับนำเสนอผลประโยชน์ที่มุ่งเน้นการผลิตเพื่อส่งออก รวมทั้งเตรียมขยายกรอบการเจรจาให้ครอบคลุมทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเปิดเสรีการบริการทุกด้าน ทั้งทางการค้า การลงทุน การศึกษา การสาธารณสุข การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ที่สำคัญ ๆ เช่น กิจการไฟฟ้า ประปา ยา การคมนาคม ฯลฯ ขยายการผูกขาดทรัพย์สินทางปัญญาโดยการจดสิทธิบัตรสิ่งมีชีวิต การเพิ่มอายุสิทธิบัตรลิขสิทธิ์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการเข้ามาของทุนข้ามชาติและให้ความสำคัญแก่ยุทธศาสตร์โลกาภิวัตน์ของชาติอุตสาหกรรมตะวันตกมากกว่าแนวคิดเกื้อหนุนชุมชนท้องถิ่นและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพึ่งตนเองของสังคมไทยภายในระยะเวลาที่รวบรัดอย่างยิ่ง

กลุ่มศึกษาเขตการค้าเสรีภาคประชาชน ได้ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้น พบว่า ข้อตกลงเขตการค้าเสรีในปัจจุบันได้เกิดผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อชีวิตของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เช่น

๑. ข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับประเทศจีน ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตของเกษตรกรที่มีอาชีพปลูกหอม กระเทียม ผลไม้เมืองหนาว โดยเฉพาะการปลูกกระเทียมได้ส่งผลกระทบต่อพื้นที่การปลูกที่ลดลงจาก ๑๓๐,๐๐๐ ไร่ เหลือเพียง ๕๐,๐๐๐ ไร่

๒. หากรัฐบาลมีการเซ็นสัญญาข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับประเทศออสเตรเลีย จะส่งผลกระทบต่อครอบครัวผู้เลี้ยงโคนม ที่มีมากกว่า ๑๕๐,๐๐๐ ราย สหกรณ์โคนม ๑๑๗ แห่ง เกษตรกรรายย่อย ๑ ล้านคน รวมทั้งอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ วัตถุดิบอาหารสัตว์และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ จากนม และกรณีโคเนื้อซึ่งปัจจุบันมีบุคคลที่เกี่ยวข้องมากถึง ๑ ล้านครอบครัวเช่นเดียวกัน และจะเกิดผลกระทบมากยิ่งขึ้นเพราะประเทศนิวซีแลนด์ก็ยืนยันที่จะต้องได้ผลประโยชน์ไม่น้อยกว่าประเทศออสเตรเลีย นอกจากนี้ ข้อตกลงยังได้เปิดโอกาสให้กับอุตสาหกรรมและบริการหลายด้านกับนักลงทุนออสเตรเลียที่สามารถลงทุนได้ ตั้งแต่โรงแรมถึงเหมืองแร่ แต่รัฐบาลไทย ไม่สามารถควบคุมการถ่ายโอนผลประโยชน์ได้ ในทางกลับกันออสเตรเลียเปิดโอกาสให้ประเทศไทยเพียงแค่สถาบันการสอนवादไทย ทำอาหารไทย หากเกิดการลงทุนจำนวนเงินต้องผ่านบอร์ดคัดสรรการลงทุนของออสเตรเลีย จึงไม่ได้เอื้อให้กับการลงทุนของไทยก่อนการทำเอฟทีเอ ซึ่งแตกต่างกับการเปิดบริการดาวเทียมและโทรศัพท์มือถือที่ไม่จำกัดการลงทุนซึ่งเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลแวดล้อมรัฐบาลและครอบครัว ฯ พณ ฯ นายกรัฐมนตรี

๓. โดยเฉพาะข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับประเทศสหรัฐอเมริกา จะยิ่งเกิดผลกระทบอย่างกว้างขวางกับหลายกลุ่มในหลาย ๆ ด้าน เพราะมีการเจรจามากมายถึง ๒๔ ด้าน เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา การเยียวยาทางการค้า นโยบายการแข่งขัน การเปิดสินค้าอุตสาหกรรม แหล่งกำเนิดสินค้า สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม สุนัข การมาตรฐาน

^{๒๔} เอกสารบรรยายสรุปให้รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข ดร.ศิริกร มณีรินทร์

สุขอนามัย ความโปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อกลุ่มต่าง ๆ มากมายในปัจจุบัน เช่น

- ส่งผลกระทบต่อระบบผูกขาดทรัพย์สินทางปัญญาที่มากกว่าข้อตกลงระหว่างประเทศ(WTO) เช่น การคุ้มครองข้อมูลยา (Data Exclusivity) การขยายอายุสิทธิบัตร ซึ่งจะส่งผลต่อการผูกขาดยา ราคาขายที่แพงผลกระทบต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในปัจจุบัน และรวมถึงการคุ้มครองสิ่งมีชีวิต
- กระทบต่อระบบตุลาการศาลไทย เช่น กลไกการระงับข้อพิพาทภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรี จะใช้ระบบอนุญาโตตุลาการมาทำหน้าที่แทน ซึ่งเท่ากับให้สิทธิพิเศษต่อผู้ลงทุนต่างชาติในการเลือกวิธีระงับข้อพิพาทได้เองให้อำนาจหรือเอกสิทธิ์กับทุนข้ามชาติในการฟ้องรัฐไทย การกระทำเช่นนี้เป็นการลดทอนอำนาจตุลาการ ซึ่งเป็นหนึ่งในสามของอำนาจอธิปไตยของประเทศ ไปใช้กลไกการตัดสินที่มักอยู่ภายใต้กระแสครอบงำทางการค้า และเป็นการเชื่อเชิญให้อำนาจภายนอกเข้ามาแทรกแซง บิดเบือนอำนาจตุลาการซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย
- การเปิดตลาดสินค้าจีเอ็มโอ และรวมทั้งการผลักดันให้มีการอนุญาตให้ปลูกพืชจีเอ็มโอในระดับไร
- ข้อตกลงเขตการค้าเสรีของสหรัฐอเมริกา จะส่งผลกระทบที่รุนแรงกว้างขวาง จนถึงขั้นปรับเปลี่ยนระบบและโครงสร้างทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย เช่น การลงทุนด้านการเงินการธนาคาร การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐ ธุรกิจเข้าซื้อ สีสซิงและธุรกิจร่วมลงทุน โดยเฉพาะการลงทุนของบริษัทข้ามชาติในการค้าและการบริการ

จากการติดตามกระบวนการดำเนินการจัดทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่า การทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีของรัฐบาล ไม่เน้นศึกษาวิจัยถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้น ไม่โปร่งใส ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือผู้บริโภคที่จะได้รับผลกระทบในอนาคต ไม่มีการรับฟังความคิดเห็นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญมาตรา ๕๗

จนถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า เป็นการเจรจาแบบ ไปตายเอาดาบหน้า หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับชอบเรื่องนี้ โดยเฉพาะกระทรวงพาณิชย์ ไม่ได้แสดงท่าทีตั้งแต่แรกเริ่มที่จะรับฟังข้อคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกับภาคส่วนต่างๆ ดังกล่าว ข้อมูลในการเจรจาทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษและอ้างว่าเป็นความลับยังเปิดเผยไม่ได้ ไม่มีการแปลข้อตกลงเป็นภาษาไทยเพื่อให้ชาวไทยได้ศึกษาอย่างรอบด้าน แม้รัฐบาลจะมีปรึกษาหารือกับภาคธุรกิจเอกชนบางกลุ่ม ก็ไม่ได้สะท้อนว่ารัฐบาลรับฟังความคิดเห็นนั้นๆ อย่างแท้จริง และเสียงท้วงติงจากภาคประชาสังคมที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณะก็ไม่ได้รับการตอบสนองจากรัฐบาล

โดยเฉพาะเมื่อเร็วๆ นี้ที่คณะกรรมการการค้าต่างประเทศของวุฒิสภา พยายามติดต่อขอข้อมูลการจัดทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีระหว่างไทย-ออสเตรเลีย เพื่อตรวจสอบข้อตกลงและรายการสินค้าไทยประมาณ ๓,๐๐๐ รายการ ที่จะถูกลดภาษีเป็น ๐ % ทันที เมื่อข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียมีผลบังคับใช้ ในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๘ ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบโดยตรงแก่เกษตรกร ผู้บริโภค และผู้ประกอบการชาวไทย แต่กระทรวงพาณิชย์ก็ยังบ่ายเบี่ยง แม้กระทั่งในวันที่ ๑๑ พ.ค. ๒๕๔๗ ที่ได้มีมติของคณะรัฐมนตรีในการยอมรับข้อตกลงเขตการค้าเสรีกับออสเตรเลีย คณะกรรมการฯ ได้ขอดูรายละเอียดของข้อตกลงที่รัฐบาลกำลังจะไปลงนามอีกครั้ง ก็ยังถูกปฏิเสธ ในขณะที่ฝ่ายออสเตรเลียแถลงข่าวการนำเสนอต่อรัฐสภาและเปิดเผยข้อตกลง / รายชื่อสินค้าที่เจรจากับไทยในเว็บไซต์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินการเรื่องการทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีของรัฐบาล ขัดต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญมาตรา ๕๗ อย่างชัดเจน

❑ ข้อสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในข้อสัญญา และเป็นข้อสัญญาที่ผู้บริโภคเสียเปรียบ เช่น

๕. สัญญาสัมปทานของรัฐ เช่น ทางด่วน ค่าบริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โทรคมนาคม การให้บริการเคเบิลทีวี โทรศัพท์เสริม (ไอทีวี) ข้อกำหนดในสัญญาความร่วมมือการงานขาดเนื้อหาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะให้หน่วยงานในฐานะคู่สัญญาเป็นผู้ดูแลซึ่งจะเห็นว่าเป็นจริง เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่จะต้องแก้ไขให้สัญญาสัมปทานมีบทบัญญัติเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค องค์การคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดหวังว่า หากมีองค์การอิสระผู้บริโภคเกิดขึ้นแล้ว นอกจากจะทำหน้าที่ในการให้ความเห็นแล้ว ต้องสามารถทำงานเชิงรุกในการเสนอความเห็นเพื่อให้มีการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้ ซึ่งควรจะ และสามารถทบทวนให้สัญญาสัมปทานต่าง ๆ มีมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค หรือป้องกันการผูกขาด เป็นต้น

❑ ขาดกฎหมาย นโยบาย มาตรการที่เอื้อประโยชน์กับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เท่าทันกับปัญหาผู้บริโภคในปัจจุบัน

๖. เจตนารมณ์ของมาตรา ๕๗ นอกเหนือจากการต้องรับฟังความคิดเห็นขององค์กรผู้บริโภค แล้วจะต้องมีการดำเนินงานเชิงรุก ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองดังที่กล่าวแล้วข้างต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนานโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในยุคสมัยปัจจุบัน เช่น

- การป้องกันแบบรวมกลุ่มของผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่เดือดร้อนในเรื่องเดียวกันจำนวนมาก เช่น ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- กฎหมายความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความเสียหายมากขึ้น ซึ่งมีส่วนช่วยและสนับสนุนให้ผู้บริโภคใช้สิทธิของตนเองและกลุ่มได้มากยิ่งขึ้น
- มาตรการรับประกันเงินคดาวน์ในการซื้อที่อยู่อาศัย นับเป็นมาตรการสำคัญเพราะทุกรัฐบาลจะต้องมีมาตรการในการส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ยังเป็นปัญหาเดิม เช่น ซื้อบ้านแล้วไม่ได้บ้าน พบว่า มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์มีความคืบหน้าช้ามาก
- มาตรการ One Stop Service สำหรับผู้บริโภค มีความจำเป็นมากเพราะการคุ้มครองผู้บริโภคในเมืองไทยมีกลไกที่เกี่ยวข้องมากมาย ดังนั้นเป็นเรื่องที่ยากที่จะทำให้เกิดความเข้าใจของผู้บริโภคได้อย่างรอบด้าน ว่าหากเกิดปัญหาเรื่องใด จะใช้สิทธิที่ใด ดังนั้นการมีหน่วยงานกลางที่จะช่วยสนับสนุนผู้บริโภคในการใช้สิทธิย่อมมีความสำคัญ
- การมีบุคคลภายนอกในกลไกสภาวิชาชีพเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น แพทยสภา สภาเภสัชกรรม เป็นต้น

❑ การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น แต่บางหน่วยงานมองเป็นเรื่องมีระบบตัวแทน เช่น คณะกรรมการกำหนดราคาไฟฟ้า (FT)

ขณะที่รัฐธรรมนูญได้รับรองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ โดยเฉพาะใน มาตรา ๕๗ ที่กล่าวไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ จากการศึกษา พบว่า มีบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการปรับปรุงกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดให้มีตัวแทนหรือผู้แทนผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมในกลไกการกำหนดนโยบายและการออกมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ถึงแม้จะมีรูปธรรมการกำหนดให้มีตัวแทนผู้บริโภค แต่ก็นับว่าเป็นตัวแทนเสียงข้างน้อย เช่น

- ๑) การกำหนดให้มีตัวแทนผู้บริโภคในการกำหนดค่าไฟฟ้า(FT) จำนวน ๑ คน โดยมีวิธีการได้มาดังนี้ ๑)การประกาศรับสมัครตัวแทนผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นกรรมการทางสื่อมวลชน การกำหนดคุณสมบัติตัวแทนผู้บริโภคถูกกำหนดโดยกระทรวงพลังงาน ๒)การดำเนินการสอบคัดเลือก ๓)สัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้แทนผู้บริโภค

๒) คณะกรรมการยา คณะกรรมการอาหาร คณะกรรมการเครื่องสำอาง เป็นต้น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) ใช้วิธีการทำจดหมายถึงกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนและให้เสนอชื่อผู้แทนผู้บริโภคเข้าไปเป็นกรรมการ แล้วทำการคัดเลือกโดยหน่วยงานอย.

๓) คณะกรรมการกลางควบคุมราคาสินค้า มีตัวแทนผู้บริโภค จำนวน ๑ คน ใช้วิธีการคัดเลือกโดยการเสนอของทีมเจ้าหน้าที่จากกรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ (proposive sampling)

๔) คณะกรรมการแข่งขันทางการค้า มีตัวแทนผู้บริโภค จำนวน ๑ คน ใช้วิธีการคัดเลือกเช่นเดียวกับคณะกรรมการกลางควบคุมราคาสินค้า

๕) คณะกรรมการขายตรงและการตลาดแบบตรง ซึ่งกำหนดให้มีสัดส่วนตัวแทนผู้บริโภค จำนวน ๒ คน และตัวแทนบริษัทขายตรง จำนวน ๒ คน โดยให้สมาคม หรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอชื่อบุคคลที่เห็นสมควรต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง สำหรับหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอชื่อบุคคลให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด

๖) แต่ขณะที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนให้มีตัวแทนผู้บริโภคจำนวน ๑ คน แต่ได้มีการแก้ไขกฎหมายและปรับเปลี่ยนผู้แทนที่มาจากผู้บริโภคมาเป็นตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๘ คนในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งจะเห็นว่า เป็นการแก้ไขหลังรัฐธรรมนูญฉบับนี้มีผลใช้บังคับ

นอกจากนี้อาจจะยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับที่ไม่สามารถพูดถึงได้ในที่นี้ และยังไม่มีการแก้ไขให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ แต่สิ่งที่มีความสำคัญ คือจะหาอย่างไรที่ตัวแทนผู้บริโภคมิใช่เป็นเพียงตรายางในการหาความชอบธรรม แต่เป็นช่องทางหรือกลไกในการทำให้เกิดการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและกว้างขวาง

บทที่ ๔

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการด้านกฎหมาย คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ให้ความสำคัญของการส่งเสริมให้มีการศึกษาและได้สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัย ในประเด็นข้อกฎหมายที่ขัดกับรัฐธรรมนูญและข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในประเด็น ผู้บริโภคในฐานะที่การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นในการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิผู้บริโภคในโอกาสต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้การศึกษาจากเอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษาข้อมูลด้านกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค ปี ๒๕๒๒ แก้ไขปี ๒๕๔๑ และข้อตกลงสหประชาชาติว่าด้วยแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค การศึกษาข้อร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคในรอบ ๓ ปี ระหว่างปี ๒๕๔๓-๒๕๔๕ แล้วสังเคราะห์ สถานการณ์กฎหมาย นโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ขัดกับหลักรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะมาตรา ๕๗ ที่มีบทบัญญัติที่กล่าวถึงเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นครั้งแรก และรวมถึงข้อตกลงสหประชาชาติเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ข้อร้องเรียนในช่วง ๓ ปี ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในปัจจุบัน ได้ว่า ยังมีปัญหาการละเมิดสิทธิอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดิมที่สำคัญ เช่น ปัญหาคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า การบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและกลไกการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ทำให้เกิดความทุกข์เพิ่มขึ้นจากการใช้สิทธิในปัจจุบัน การตีความ และการตัดสินใจเพื่อกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคถูกแทรกแซง มีผลประโยชน์ขัดแย้ง ตลอดจนปัญหาความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่มีต่อสินค้าและบริการที่ยังไม่มีมากพอ หน่วยงานรัฐที่ให้บริการสาธารณะมีกลไกผลกระทบให้ผู้บริโภคในการให้บริการ การทำสัญญาที่ผู้บริโภคเสียประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการกระตุ่นการบริโภคที่ไร้ขอบเขตจากนโยบายรัฐ การส่งเสริมการขาย ทำให้เกิดลัทธิบริโภคนิยม ส่งผลกระทบต่อครอบครัว เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

ขณะที่รัฐธรรมนูญได้รับรองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะใน มาตรา ๕๗ ที่กล่าวว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หรือแม้แต่ข้อตกลงสหประชาชาติ ยังได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า ควรจะมีสิทธิที่จะได้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นอันตราย พอๆ กับ ให้ความสำคัญของการส่งเสริมให้ได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาค และความยั่งยืนของการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาของสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษา พบว่า กระบวนการในการออกนโยบาย กฎหมาย มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน ยังไม่มีการขอความคิดเห็นตัวแทนผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้จากการขอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายที่ส่งผลกระทบและเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น การออกฉลากอาหารดัดแปรพันธุกรรม พระราชกำหนดภาษีสรรพสามิตในกิจการโทรคมนาคม การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา องค์การเภสัชกรรม หรือสื่อสารมวลชน การทำข้อตกลงเขตการค้าเสรี(Free Trade Agreement) ข้อสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะที่มีให้บริการผู้บริโภคในปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในข้อสัญญาสัมปทาน และเป็นข้อสัญญาที่ผู้บริโภคเสียเปรียบ การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกลายเป็นเครื่องมือระบบตัวแทน เช่น คณะกรรมการพิจารณากำหนดอัตราไฟฟ้าเอฟที(FT)

แต่บางหน่วยงานได้มีการปรับปรุงกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดให้มีตัวแทนหรือผู้แทนผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมในกลไกกำหนดนโยบายเพิ่มมากขึ้น เช่น การกำหนดให้มีตัวแทนผู้บริโภคในการกำหนดค่าไฟฟ้า(FT) คณะกรรมการยา คณะกรรมการอาหาร แต่ขณะที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกยกเลิกผู้แทนที่มาจากผู้บริโภคมาเป็นตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขปี พ.ศ. ๒๕๔๑

เจตนารมณ์ของมาตรา ๕๗ นอกเหนือจากการต้องรับฟังความคิดเห็นขององค์กรผู้บริโภคในการกำหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ควรจะต้องมีการพัฒนามาตรการเพื่อการคุ้มครอง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนานโยบาย กฎหมาย และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในปัจจุบัน เช่น การป้องกันแบบรวมกลุ่มของผู้บริโภค กฎหมายความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ มาตรการรับประกันเงินดาวน์ในการซื้อที่อยู่อาศัย มาตรการหน่วย One Stop Service สำหรับผู้บริโภค การมีบุคคลภายนอกในกลไกสภาวิชาชีพ เช่น แพทยสภา สภาเภสัชกรรม เป็นต้น

บทที่ ๕

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ถึงสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค ข้อกฎหมายกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคตามมติของสหประชาชาติ และรวมถึงการศึกษาการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบและมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน ว่า ยังขัดกับเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญมาตรา ๕๗ และขัดกลองเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ ซึ่งทำให้สามารถเสนอแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญและกติการะหว่างประเทศโดยเฉพาะสหประชาชาติได้เบื้องต้นดังนี้

๑) ต้องรีบดำเนินการผลักดันให้มีการออกกฎหมายใหม่ที่บัญญัติเรื่อง องค์การอิสระผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๗ เพื่อให้ทำหน้าที่ในการให้ความเห็นในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะต้องมีความเป็นอิสระในการดำเนินการและไม่ถูกแทรกแซงจากการเมือง ภาคธุรกิจเอกชน ระบบราชการ ในการให้ความเห็นกับหน่วยงานของรัฐ โดยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่สำคัญเบื้องต้นดังนี้

- ความเห็นที่เสนอโดยองค์การอิสระผู้บริโภคควรจะได้รับ การยอมรับ และเป็นความเห็นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและปัญหาของผู้บริโภค ดังนั้นจะต้องมีการดำเนินงานหรือสนับสนุนให้เกิดการศึกษา ความรู้ การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะที่ทางวิชาการ ตลอดจนข้อมูลที่เสนอความเห็นนั้นจะต้องผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและกว้างขวาง
- นอกจากนี้อิสระผู้บริโภค จะมีการดำเนินงานเชิงรุก โดยจะต้องมีบทบาทในการพัฒนาและเสนอแนะนโยบาย กฎหมาย กฎ และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างไร
- การตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มผู้บริโภค องค์การพัฒนาเอกชน ผู้บริโภค มีบทบาทในการคุ้มครองตนเองและสร้างสังคมที่ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง เนื่องจากหลายสิบปีที่ผ่านมาได้เปิดโอกาสให้ภาครัฐมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่า ๒๕ ปี ตั้งแต่ปี ๒๕๒๒ ที่มีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปัญหาผู้บริโภคก็ยังดำรงอยู่และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นรัฐธรรมนูญ ฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้

๒) การสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดผู้เชี่ยวชาญผู้บริโภคในการเสนอและให้ความเห็นต่อการกำหนดมาตรการ นโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองบริโภค

มาตรา ๕๗ ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดให้มืองค์การอิสระผู้บริโภคในการให้ความเห็นต่อการกำหนด มาตรการ นโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค แต่จะเห็นได้ว่า ยังไม่มีการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้เลยแม้กระทั่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

การเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้แทนผู้บริโภคในสัดส่วนที่เป็นธรรมในการตัดสินใจต่อมาตรการของรัฐ โดยการปรับคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐให้มีผู้แทนผู้บริโภคเพื่อร่วมให้ความเห็นและตัดสินใจในนโยบายและ มาตรการต่าง ๆ ในระหว่างที่องค์การอิสระผู้บริโภค ตามมาตรา 57 ยังไม่แล้วเสร็จ

๓) ขยายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ แก่ไขปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศ และยกมาตรฐานให้เท่าเทียมกับสิทธิของผู้บริโภคในต่างประเทศ

๓.๑ สิทธิที่จะได้รับความรู้และทักษะอันจำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (THE RIGHT TO CONSUMER EDUCATION)

๓.๒ สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและได้รับเป็นธรรมจากการโฆษณาที่เกินสมควร หรือการแจ้งประกาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ (THE RIGHT TO BE INFORMED)

๓.๓ สิทธิที่จะได้ความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความผิด ภาระในการพิสูจน์ความผิดถือเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ

๓.๔ สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (THE RIGHT TO ACCESS) อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การเข้าถึงบริการสุขภาพ การศึกษา

๓.๕ สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่พึงได้ (THE RIGHT TO BE HEARD) รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐบาลในการบริหารจัดการ

๓.๖ สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยังชีพได้อย่างปลอดภัย (THE RIGHT TO HEALTHY ENVIROMENT)

๔) การให้มีหน่วยงานเดียวรับผิดชอบงานผู้บริโภค (One Stop Service) ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและสนับสนุนผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายหน่วยงานมากที่เกี่ยวข้อง ทั้งกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ อุตสาหกรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสามารถประสานงานตามกฎหมายให้เกิดการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้ แต่พบว่า ปัจจุบัน รัฐยังไม่สามารถให้การศึกษาระงับการกระทำผิดกับผู้บริโภค ให้เกิดความเข้าใจและสามารถใช้สิทธิได้ถูกต้องทั้งช่องทางและการแก้ไขปัญหา ดังนั้นจะอย่างไรให้เกิดศูนย์ประสานงานหรือหน่วยงานเดียวรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ซึ่งรวบรวมบุคคลจากทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบงานผู้บริโภค แล้วมีความสามารถกลั่นกรอง ช่วยเหลือ และที่สำคัญสนับสนุนในการให้ข้อมูลกับผู้บริโภคที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกแบบแผนการผลิตและการบริโภค รวมถึงให้ผู้บริโภคตระหนักและเท่าทันปัญหาในยุคบริโภคนิยม สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิของตนเอง

๕) รัฐควรให้การสนับสนุน ทั้งในด้านงบประมาณและปัจจัยอื่น ๆ ในการสร้างความเข้มแข็งให้ผู้บริโภคและกลุ่มผู้บริโภค ในการเรียกร้อง ชดเชย ค่าเสียหาย

งบประมาณสนับสนุนงานเพื่อผู้บริโภคมีจำกัด เนื่องจากแหล่งทุนบางแห่งเห็นว่างานเพื่อผู้บริโภคเป็นประเด็นชนชั้นกลางหรือคนรวยมากกว่าประเด็นของคนจนหรือคนชายขอบ แต่ขณะที่ชนชั้นกลางยังไม่พัฒนาในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการสาธารณประโยชน์มากนัก งบประมาณจากรัฐไม่แน่นอน เช่น งบสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุขที่ถูกปรับลดงบประมาณทุกปีจาก 49.2 ล้าน เหลือ 35 ล้าน และเหลือเพียง 22 ล้านในปัจจุบัน แต่ที่สำคัญไม่ได้สนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนสาธารณสุขที่ดำเนินงานอย่างอิสระจากรัฐมากนัก และมีเงื่อนไขเรื่องการเป็นนิติบุคคลขององค์กรทำให้องค์กรผู้บริโภคซึ่งเพิ่งจัดตั้ง มีรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะชมรม กลุ่ม เครือข่ายซึ่งไม่เป็นนิติบุคคลไม่เข้าถึงทรัพยากรเหล่านี้

ทำให้การขยายเครือข่ายองค์กรที่สนใจงานผู้บริโภคเป็นไปด้วยความจำกัดองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในระยะก่อตั้งและดำเนินงานช่วงต้นซึ่งต้องการการพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ในการทำงานอีกมากมาย ตลอดจนมีความจำเป็นในการมีงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง หรืออาจจำเป็นต้องมีกองทุนงานผู้บริโภคเพื่อสนับสนุนองค์กรประชาชนในการทำงานให้เกิดความเข้มแข็งและเท่าทันกระแสบริโภคนิยม หรือผลักดันให้องค์กรส่วนท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานด้านนี้

ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญต่อผู้บริโภค หรือรวมกลุ่มผู้บริโภคในการคัดค้านและสนับสนุนกิจกรรมตลอดจนตรวจสอบคุณภาพการบริการ รวมถึงการให้เป็นตัวแทนผู้บริโภคในการเรียกร้อง ชดเชย ค่าเสียหาย รัฐจึงควร

ให้การสนับสนุน ทั้งในด้านงบประมาณและปัจจัยอื่น ๆ ในการสร้างความเข้มแข็งให้ผู้บริโภคและการสร้างกลุ่มผู้บริโภค เช่น การรับฟังความคิดเห็นจากองค์กรผู้บริโภค และมีการสนับสนุนให้เกิดการสร้างสภาผู้บริโภค

๖) ปรับปรุงนโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น

- กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคได้รับค่าชดเชยอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยไม่ต้องรอกการไต่สวนหาผู้รับผิดชอบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในแต่ละด้าน สคบ.น่าจะเป็นแกนหลักในการบัญญัติเรื่องของสิทธิผู้บริโภค และหน้าที่ของผู้ผลิตผู้จำหน่ายให้สมบูรณ์ใน พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค โดยระบุให้ชัดเจนว่าหากกฎหมายได้ก็ตามที่กำหนดมาตรฐานทางสิทธิน้อยกว่า พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค ให้นำเอาสิทธิผู้บริโภคที่ได้บัญญัติไว้ไปใส่ในกฎหมายนั้นๆโดยอัตโนมัติ แต่หากกฎหมายใดมีสิทธิที่มีมาตรฐานสูงกว่าก็ให้ใช้สิทธิตามกฎหมายนั้นๆได้ การบัญญัติกฎหมายในลักษณะนี้จะทำให้หน่วยงานที่ดูแลกฎหมายที่เกี่ยวกับผู้บริโภคในด้านต่างๆอยู่ไม่สูญเสียอำนาจใดๆ
- ปรับปรุงความล้าหลังและความไม่รอบด้านของกฎหมาย เช่น
 - ๑) ภาระในการพิสูจน์ความผิดตกเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคในการพิสูจน์ความเสียหาย (Burden of Proof)
 - ๒) กฎหมายไม่มีลักษณะคุ้มครองกลุ่มผู้บริโภค(Class Action)
 - ๓) กฎหมายไม่สามารถป้องกันการผูกขาดและพฤติกรรมผูกขาด(Anti monopoly)
 - ๔) ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ (Products & Services Liability) และความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมในกรณีสินค้าและบริการสาธารณะ (public goods liability)
 - ๕) อาศัยช่องว่างของกฎหมายส่งเสริมการขาย เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนเป็นเครื่องมือแพทย์ จะจำหน่ายภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งการขายตรงจะทำให้เกิดการโฆษณาสรรพคุณทางการแพทย์ ทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและคิดว่าเป็นเครื่องมือแพทย์
- ปรับปรุงกฎหมายต่างๆให้สอดคล้องกับสังคม และมีข้อบังคับที่ทันสมัย ทั้งด้าน การผลิตและการบริโภค เช่น
 - การแก้ไขพระราชบัญญัติ ยาฉบับใหม่ ให้ มีกองทุนประชาชน หรือ กองทุนชดเชยของผู้ประกอบการ เข้ามาสนับสนุนเมื่อได้รับอันตรายจากยา มีมาตรการชดเชยความเสียหาย หน่วยงานของรัฐสามารถประกาศซื้อยาที่ไม่มีมาตรฐานได้ อุตสาหกรรมยานำไปสู่การพัฒนาเพื่อพึ่งตนเองและพัฒนาอย่างยั่งยืน มีหลักเกณฑ์ปฏิบัติที่ดีในการผลิตยา บริกรยานำไปสู่การตั้งกองทุนพัฒนาระบบยา
 - การส่งเสริมการขายและการโฆษณา นำเกณฑ์ว่าด้วยจริยธรรมในการส่งเสริมการขายยาขององค์การอนามัยโลกมาเป็นแนวปฏิบัติ รากายาอุตสาหกรรม มีโครงสร้างรากายาและมาตรการควบคุมรากายา การคุ้มครองสวัสดิภาพการใช้ยาของประชาชน มีบทบัญญัติให้การคุ้มครองรับผิดชอบต่อความเสียหายของผลิตภัณฑ์ยา ภาระในการพิสูจน์อันตรายที่เกิดจากยา มีรูปแบบสัญลักษณ์ของบริษัทบนเม็ดยาเพื่อให้รู้แหล่งที่มา
 - การแก้ไข พระราชบัญญัติ อาหารฉบับใหม่ ให้มีความเหมาะสม เป็นไปตามหลักสากล ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆโดยจะเน้นโทษที่รุนแรงขึ้นและมาตรการใช้การกำกับมากกว่าการควบคุม ดังนั้นงานทางด้าน Pre – marketing เกี่ยวกับการพิจารณาก่อนออกใบอนุญาตจะลดลง แต่จะเพิ่มงานด้าน Post – marketing มากขึ้น
 - ด้านเครื่องมือแพทย์ได้มีการจัดกลุ่มเครื่องมือแพทย์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกับยุโรป โดยการจัดทำ Harmonized Standard ร่วมกับสมาคมเครื่องมือแพทย์ ต่อไปการขอCertificate of free sale ให้ผู้ประกอบการ ขอกับสมาคมเครื่องมือแพทย์

๗) การปรับปรุงประสิทธิภาพกลไกในการให้ความช่วยเหลือเมื่อถูกละเมิดสิทธิ

- ขั้นตอนการเรียกร้องความเป็นธรรมเป็นภาระของผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือพิสูจน์ปัญหาขาดศักยภาพและประสิทธิภาพ
- มีระบบตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
- การพัฒนากระบวนการทางศาลให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น เช่น ศาลผู้บริโภค
- การปรับกลไกในองค์กรวิชาชีพหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทยสภา กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข กองเงินทุนทดแทน ประกันสังคมฯ จะต้องปรับปรุงองค์ประกอบให้มีส่วนร่วมจากภาคีอื่น ๆ ในสังคมมากขึ้น เช่น องค์กรผู้บริโภคที่มีกิจกรรมด้านนี้ สื่อมวลชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นด้านความโปร่งใส และที่สำคัญจะอย่างไรให้กลไกเหล่านี้มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ดังเช่น กลไกสภาการแพทย์ในประเทศอังกฤษที่มีองค์ประกอบของบุคคลอื่น(Lay man) ที่ไม่ใช่แพทย์ถึงร้อยละ ๒๕

๘) ควรจะมีการศึกษากฎหมายอื่น ๆ ในปัจจุบันว่า มีความขัดแย้งกับรัฐธรรมนูญและข้อตกลงระหว่างประเทศมากน้อยแค่ไหนอย่างไร เพื่อรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายนั้น ๆ

๙) จัดทำเกณฑ์ในการชดเชยความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการถูกละเมิดสิทธิที่เป็นธรรมกับผู้บริโภค

ซึ่งปัจจุบัน พบว่า การตัดสินใจให้การช่วยเหลือผู้บริโภคไม่ได้ทำให้ผู้บริโภคสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขธรรมดา ดังนั้น การพัฒนาเกณฑ์การชดเชยที่ได้มาตรฐานมากขึ้นย่อมมีความจำเป็น เพื่อให้เกิดการฟ้องร้องที่ลดลง

ภาคผนวก

กฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่น ๆ

นอกจากมาตรา ๕๗ และมาตรา ๘๗ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วรัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังได้บัญญัติไว้
อีกหลายมาตราในกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

มาตรา ๒๖ ได้รับการเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ จากการใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐ

มาตรา ๓๐ ไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมโดยเหตุผลด้านสุขภาพ

มาตรา ๔๐ คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของ
ชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และ
กำกับ ดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่
กฎหมายบัญญัติ

การดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ทั้ง
ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น ๆ รวมทั้งการแข่งขัน โดยเสรีอย่าง
เป็นธรรม

มาตรา ๕๔ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะ
กระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติ แห่งกฎหมายเฉพาะในกรณีการชุมนุมสาธารณะและเพื่อ
คุ้มครองความสงบของประชาชนที่ จะใช้ที่สาธารณะหรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในระหว่างเวลาที่
ประเทศอยู่ในภาวะการสงคราม หรือในระหว่างเวลาที่มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินหรือประกาศใช้กฎอัยการศึก

มาตรา ๕๕ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม สหภาพ สหพันธ์ สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร องค์การเอกชน
หรือหมู่คณะอื่น การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่ง
กฎหมายเฉพาะเพื่อคุ้มครองประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี
ของประชาชน หรือเพื่อป้องกันมิให้มีการผูกขาดตัดตอนในทางเศรษฐกิจ

มาตรา ๕๖ บุคคลซึ่งรวมกันเป็นชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมย่อมมีสิทธิอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น
ศิลป หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและของชาติ และมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้
ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและ ยั่งยืน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๒ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิรับการ
รักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การบริการทางสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมด้วยเท่าที่จะกระทำได้การป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตราย รัฐต้อง
จัดให้แก่ประชาชน โดยไม่คิดมูลค่าและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๖ สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมกับรัฐและชุมชนในการบำรุงรักษาและการได้ประโยชน์จาก
ทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ และในการคุ้มครอง ส่งเสริม และรักษา คุณภาพ
สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้อย่างปกติ และต่อเนื่อง ในสิ่งแวดล้อมที่จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อ
สุขภาพอนามัย สวัสดิภาพ หรือคุณภาพชีวิตของคน ย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม
จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้ศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้ให้องค์การอิสระซึ่ง

ประกอบด้วยผู้แทนองค์การเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมและผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ให้ความเห็นประกอบก่อนมีการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๕ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบ ต่อความมั่นคงของ รัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครอง ของบุคคลอื่น ทั้งนี้ตามที่ กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๕ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อ คุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสีย สำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๖๒ สิทธิที่จะฟ้องหน่วยงานราชการที่เป็นนิติบุคคลให้รับผิดชอบ เนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำจาก เจ้าหน้าที่ของรัฐ

มาตรา ๗๘ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

มาตรา ๘๒ ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๘๓ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิได้รับจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ นอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิได้

มาตรา ๒๘๔ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการ กระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ

๑) การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

๒) การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรับ กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

๓) การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งทำหน้าที่ตาม (๑) และ (๒) ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการ ผู้แทนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด บัญญัติโดยมีจำนวนเท่ากัน ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรภาษีและอากร ตาม (๑) และ (๒) ให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใดแล้ว คณะกรรมการตาม (๓) จะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุก ระยะเวลาไม่เกินห้าปี นับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือ วันที่มีการจัดสรรภาษีและอากร แล้วแต่ กรณี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนด อำนาจและหน้าที่ และการจัดสรรภาษีและอากรที่ ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ การ

ดำเนินการตามวรรคสี่ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงาน รัฐสภาแล้ว ให้มีผลใช้บังคับได้

ประมวลกฎหมายอาญา เช่น บทบัญญัติในเรื่องความผิดฐานเปิดเผยความลับตามมาตรา ๓๒๓ ที่บัญญัติไว้ว่า

มาตรา ๓๒๓ ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของผู้อื่น โดยเหตุที่เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ โดยเหตุที่ประกอบวิชาชีพเป็นแพทย์ เภสัชกร คนจำหน่ายยา นางผดุงครรภ์ ผู้พยาบาล นักบวช หมอความ ทนายความ หรือผู้ประกอบบัญชี หรือโดยเหตุที่เป็นผู้ช่วยในการประกอบอาชีพนั้น แล้วเปิดเผยความลับนั้นในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...”

บทบัญญัติในมาตรานี้เป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย ซึ่งเป็นสิทธิส่วนบุคคลและมีลักษณะเป็นสิทธิส่วนตัวที่ ผู้อื่นไม่ควรล่วงรู้ของผู้ป่วย แต่ขณะเดียวกันในข้อบัญญัติก็ได้กำหนดข้อแม้ว่า การปกปิดข้อมูลผู้ป่วยเป็นความลับดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อประโยชน์สาธารณะด้วย

นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยยังปรากฏอยู่ในกฎหมายอื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่ง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้งกฎหมายวิชาชีพในทางการแพทย์ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กฎหมายว่าด้วยยา เป็นต้น

ข้อบังคับสภาวิชาชีพ

ข้อบังคับของ แพทยสภา ทันตแพทยสภา สภาเภสัชกรรม สภากายภาพ จะมีข้อบังคับที่ว่าด้วยจริยธรรมแห่งวิชาชีพ เช่น วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๖ หมวด ๓ ข้อ ๙ ระบุว่า “ผู้ประกอบการวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย ซึ่งตนทราบมาเนื่องจากการประกอบวิชาชีพ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ป่วย หรือเมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือหน้าที่”

สรุปปัญหาข้อร้องเรียน ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖

ตารางที่ ๑ แสดงกรณีร้องเรียนจำแนกตามเดือน มกราคม – ธันวาคม ๒๕๕๓

หมวด	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม
อสังหาริมทรัพย์	๑๐	๕	๒	๓	๒	๒	๑๖	๘	๕	๓	๕	๒	๖๔
สาธารณูปโภค	๒	๓	๑	๑	-	๖	๔	๔	-	๒	๕	๑	๒๙
สาธารณสุข	๕	๑๐	๘	๒	๘	๖	๑๔	๒	๒	๘	๕	๑๓	๘๓
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	-	๒	๑	๑	๑	๑	-	๓	๑	-	-	๑	๑๑
คุณภาพงานบริการ	๓	๕	๘	๘	๑๗	๑๖	๒๗	๑๒	๑๐	๗	๖	๒	๑๒๑
อื่นๆ	๓	๔	๒	-	๓	๒	๖	๑	๓	๖	-	-	๓๐
รวม	๒๓	๒๙	๒๒	๑๕	๓๒	๓๓	๖๗	๓๐	๒๑	๒๖	๒๑	๑๙	๓๓๘

ตารางที่ ๒ แสดงกรณีร้องเรียนจำแนกตามเดือน มกราคม – ธันวาคม ๒๕๕๔

หมวด	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม
อสังหาริมทรัพย์	-	๒	๔	๓	๒	-	๔	-	๑	๒	๓	๖	๒๗
สาธารณูปโภค	๓	๑	๓	๓	๓	-	-	๒	-	-	๑	๖	๒๒
สาธารณสุข	๕	๔	๗	๑	๙	๖	๘	๔	๔	๓	๓	๓	๕๗
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	๑	๓	๒	๑	๒	๒	๔	๑๐	๓	-	๑	๓	๓๒
คุณภาพงานบริการ	๑๐	๒	๕	๘	๑๓	๑๒	๑๔	๔	๑๑	๘	๙	๖	๑๐๒
อื่นๆ	๒	๑	๒	๔	๓	๑	๖	๗	๖	๒	๗	๙	๕๐
รวม	๒๑	๑๓	๒๓	๒๐	๓๒	๒๑	๓๖	๒๗	๒๕	๑๕	๒๔	๓๓	๒๙๐

ตารางที่ ๓ แสดงกรณีร้องเรียนจำแนกตามเดือน มกราคม – ธันวาคม ๒๕๕๕

หมวด	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม
อสังหาริมทรัพย์	๕	๑	๒	๒	-	๔	๑	๑	-	๔	-	๔	๒๔
สาธารณูปโภค	๒	๒	๔	๒	๒	๓	๓	๑	๑	๓	๒	-	๒๕
สาธารณสุข	๖	๔	๕	๑	๕	๒	๒	๕	๘	๓	๑	๒	๔๔
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	๒	๓	-	๑	๑	๔	-	-	๔	๒	๒	๔	๒๓
คุณภาพงานบริการ	๑๐	๗	๘	๓	๕	๒	๖	๑๐	๑๑	๗	๗	๑๓	๘๙
อื่นๆ	๓	-	๒	๑	๑	๒	๖	๕	๓	๒	-	๔	๒๙
รวม	๒๘	๑๗	๒๑	๑๐	๑๔	๑๗	๑๘	๒๒	๒๗	๒๑	๑๒	๒๗	๒๓๔

ตารางที่ ๔ แสดงกรณีร้องเรียนจำแนกตามเดือน มกราคม – ธันวาคม ๒๕๔๖

หมวด	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม
อสังหาริมทรัพย์	-	๓	๑	๒	๑	๑๐	๖	๑	๑	๒	๔	-	๓๑
สาธารณสุข	๘	๓	๒	๓	๒	๒	๔	๓	๕	๑	๒	๑	๓๖
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	๑	๒	๒	๒	๗	๒	๗	๒	๓	๓	๓	๒	๓๖
คุณภาพงานบริการ	๒	๓	-	๒	๒	๓	-	๒	๑	๒	๓	๓	๒๓
อื่นๆ	๗	๗	๖	๙	๖	๑๐	๘	๑๐	๗	๔	๘	๗	๘๙
รวม	๑	-	๑	๔	๒	๓	๙	๓	๑	๒	๑	๕	๓๒
รวม	๑๙	๑๘	๑๒	๒๒	๒๐	๓๐	๓๔	๒๑	๑๘	๑๔	๒๑	๑๘	๒๔๗

ตารางที่ ๕ แสดงกรณีร้องเรียนเปรียบเทียบระหว่างเดือน มกราคม – ธันวาคม ปี ๒๕๔๓-๒๕๔๖

หมวด	ปี ๒๕๔๓	ปี ๒๕๔๔	ปี ๒๕๔๕	ปี ๒๕๔๖	รวม
อสังหาริมทรัพย์	๖๔	๒๗	๒๔	๓๑	๑๔๖
สาธารณสุข	๒๙	๒๒	๒๕	๓๖	๑๑๒
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	๘๓	๕๗	๔๔	๓๖	๒๒๐
คุณภาพงานบริการ	๑๑	๓๒	๒๓	๒๓	๘๙
อื่นๆ	๑๒๑	๑๐๒	๘๙	๘๙	๔๐๑
รวม	๓๐	๕๐	๒๙	๓๒	๑๔๑
รวม	๓๓๘	๒๙๐	๒๓๔	๒๔๗	๑๑๐๙

กรณีตัวอย่างร้องเรียนที่สำคัญของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้แก่
อสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับบ้าน ที่ดิน อาคารชุด ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

- ๑.บ้าน – ที่ดิน - อาคารพาณิชย์
 - ไม่โอนตามสัญญา
 - ไม่สร้างบ้านตามสัญญา
 - ไม่ได้สร้างตามแบบที่ขออนุญาต
 - วัสดุที่นำมาสร้างบ้านไม่มีคุณภาพ
 - ชื่ออาคารพาณิชย์จากการประมูลของธนาคารและต้องรับภาระผ่อนชำระค่าเช่าอยู่อาศัย
- ๒. อาคารชุด / คอนโดมิเนียม / แฟลต
 - สร้างไม่เสร็จตามสัญญา
 - ไม่โอนตามสัญญา
 - นิติบุคคลไม่รักษาผลประโยชน์ลูกบ้าน

๓. สาธารณูปโภค / พื้นที่ส่วนกลาง

- ไม่สร้างสาธารณูปโภคตามสัญญา
- ไม่มีพื้นที่ส่วนกลางตามแบบที่อนุญาตจัดสรร
- การบริหารเงินกองทุนสาธารณูปโภค

๔. นำพื้นที่ส่วนกลางไปจำหน่ายให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๕. วิธีการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการเมื่อไม่ปฏิบัติตามสัญญา

- เช่น การเปลี่ยนสัญญาคอนโด – บ้าน สร้างไม่เสร็จแล้วเปลี่ยน เป็นที่ดิน

๖. อื่นๆ เช่น

- ขอคำปรึกษาการฟ้องคดี
- ขอคำปรึกษาการซื้อขาย / ที่ดิน/ อาคารชุด

อุปสรรคสำคัญของปัญหาอสังหาริมทรัพย์

๑. การตรวจสอบข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนซื้อบ้าน ของผู้บริโภคยังไม่มีข้อมูลที่เพียงพอและทันสมัย
๒. การบังคับให้ผู้ประกอบการสร้างบ้าน-คอนโดฯ หรือคืนเงินให้กับผู้บริโภคนั้น โดยส่วนใหญ่ต้องใช้การฟ้องร้องเป็นคดีขึ้นสู่ศาล และกระบวนการฟ้องร้องจะใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก ไม่สามารถบรรเทาทุกข์ให้กับผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงที่ ตลอดจนไม่สามารถรวมกลุ่มกันฟ้องได้ (Class Action)
๓. บางกรณีผู้บริโภคก็สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้ เพราะโครงการประสบปัญหาไม่สามารถดำเนินการได้บางครั้งผู้ประกอบการถูกฟ้องล้มละลายทำให้ผู้บริโภคไม่ทราบที่อยู่แน่นอนและไม่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้หรือผู้ประกอบการขอฟื้นฟูโครงการตนเองตามพรบ.ล้มละลาย
๔. ผู้บริโภคไม่ได้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ทำให้การคืนเงินให้ผู้บริโภค ไม่ได้รับการให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ถึงแม้ว่า จะมีมูลค่าหนี้มากกว่าเจ้าหนี้จากสถาบันการเงิน
๕. ขาดการพัฒนามาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง เช่น มีมาตรการบังคับเรื่องสัญญาที่เป็นธรรม แต่ไม่ได้พัฒนามาตรการในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกันการดาวน์บ้าน การฟ้องแบบรวมกลุ่ม และบางส่วนของผู้ประกอบการเคยสร้างปัญหากับผู้บริโภคอย่างไรในอดีตก็ยังคงพบปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก
๖. นอกจากนี้รัฐบาลทุกยุคมีมาตรการในการกระตุ้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยตลอด ในหลายรูปแบบ เช่น การลดดอกเบี้ยเงินกู้ การลดอัตราภาษีการโอนบ้านและที่ดิน การสนับสนุนกู้เงินซื้อบ้านของกลุ่มข้าราชการ โครงการบ้านเอื้ออาทร การปล่อยเงินกู้ไม่อันโดยหวังให้ธุรกิจประเภทนี้กลับมาเฟื่องฟู แต่ไม่มีมาตรการรองรับในเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบหรือมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้รับการพัฒนา

สาธารณูปโภค ได้แก่ ปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับ โทรศัพท์ ไฟฟ้า ประปา และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอื่นๆ ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

๑. โทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ค่าบริการบริการสูงเกินจริง หรือมีรายการโทรออกที่ไม่ตรงกับการใช้งานจริง
- สัญญาณการสื่อสารขัดข้องหรือไม่มีสัญญาณเลย

- ถูกแอบอ้างนำหลักฐานบัตรประชาชนไปเปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ถูกแอบอ้างนำหลักฐานบัตรประชาชนเปิดใช้บริการโทรระหว่างประเทศ
- โปรโมชันโทรศัพท์เคลื่อนที่หลอกลวงหรือเอาเปรียบผู้ใช้บริการ

๒. ไฟฟ้า

- การเรียกเก็บค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง
- ไม่มีหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนที่จะตัดการใช้ไฟ
- พนักงานทำการถอดมิเตอร์โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลัง
- การเพิ่มค่าไฟฟ้าผันแปรอัตโนมัติ(Ft)

๓. ประปา

- คุณภาพของน้ำประปาที่ใช้อุปโภค-บริโภค
- ไม่มีน้ำประปาใช้ เพราะติดปัญหาเดินท่อประปายังไม่เสร็จ
- เรียกเก็บค่าน้ำประปาแพงเกินความเป็นจริง
- ถอดมิเตอร์น้ำ โดยไม่มีหนังสือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- การปรับขึ้นค่าน้ำประปาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

อุปสรรคสำคัญของปัญหาสาธารณูปโภค

- ๑) การขอตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการด้านสาธารณูปโภค ว่าถูกต้องหรือไม่ ยังทำได้ยาก เพราะคำตอบที่จะได้รับจากหน่วยงานคือค่าบริการถูกต้องแล้ว
- ๒) ยังพบว่ามีกรณีการคิดค่าบริการด้านสาธารณูปโภคไม่ถูกต้องหรือเกินจริงอยู่ประจำ ถึงแม้จะมีการร้องเรียนให้มีการปรับปรุงการคิดค่าบริการและใบแจ้งหนี้ที่สามารถตรวจสอบได้ แต่ก็ไม่ได้รับการตอบรับจากหน่วยงานหรือบริษัทผู้ให้บริการ
- ๓) เนื่องจากกิจการด้านสาธารณูปโภคถูกผูกขาดโดยรัฐและบริษัทเอกชนเพียงไม่กี่ราย การกำหนดราคาค่าบริการหรือการขึ้นราคาค่าบริการจึงทำได้ง่าย ผู้บริโภคจึงไม่มีอำนาจต่อรองในเรื่องนี้ และต้องตกเป็นฝ่ายที่ถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ
- ๔) การแก้ปัญหาของผู้ให้บริการ โดยเกี่ยวกับการถูกแอบอ้างชื่อไปเปิดใช้บริการโทรศัพท์ ยังมีความล่าช้าและยังไม่เด็ดขาด เป็นการแก้ปัญหาให้เฉพาะกรณีไป แต่ไม่ได้แก้ปัญหภาพรวมทั้งระบบ

สาธารณสุข ได้แก้ปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล การรักษาของแพทย์ และผลิตภัณฑ์ยา อาหาร เครื่องสำอาง ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

๑. บริการทางการแพทย์

- แพทย์รักษาด้วยความประมาททำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายและชีวิต
- ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค
- แพทย์ตรวจโรคและวินิจฉัยโรคผิดพลาด ทำให้ต้องเสียเวลาในการรักษานาน
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาจากโรงพยาบาล
- แพทย์และโรงพยาบาลทำให้เกิดความเสียหายแล้ว ไม่ยอมชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
- แพทย์สั่งจ่ายยาผิด ทำให้เกิดการแพ้ยาและต้องเสียค่ารักษาเพิ่ม

๒. ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น อาหาร ยา และเครื่องสำอาง

- ขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอ้างสรรพคุณและโฆษณาเกินจริง
- โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- จำหน่ายยาผิดกฎหมายในร้านขายยา
- นำสินค้าหมดอายุ มาปิดฉลากจำหน่ายใหม่
- นำอาหารไม่ปลอดภัยมาจำหน่าย
- ตรวจสอบเครื่องสำอางที่สงสัยว่ามีสารต้องห้าม
- น้ำดื่มมีสิ่งปลอมปน ไม่ปลอดภัยต่อร่างกาย

อุปสรรคสำคัญของปัญหาสาธารณสุข

- ๑) การเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดจากรักษาของแพทย์ บางครั้งไม่อาจที่จะจบลงได้ด้วยการเจรจา ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระในการฟ้องคดีต่อศาลเอง และต้องเสียค่าใช้จ่ายที่แพงมาก
- ๒) กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายของหน่วยงานรัฐ ยังเกิดความล่าช้าและไม่สามารถเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที
- ๓) การพิจารณาลงโทษกับแพทย์ผู้ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ป่วย ยังเป็นไปในทางที่ปกป้องแพทย์ด้วยกันเอง มากกว่าการคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นธรรม
- ๔) มาตรการการลงโทษสำหรับผู้ทำการโฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต ยังไม่เด็ดขาด จึงทำให้ผู้กระทำผิดยังไม่เข็ดหลาบ และพยายามที่จะกระทำผิดอยู่เรื่อยๆ โดยที่หน่วยงานที่รับผิดชอบก็ไม่ตรวจสอบ

มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ได้แก่ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่ผลิตจากโรงงานอุตสาหกรรม สินค้าที่ใช้ในครัวเรือน เครื่องใช้สำนักงาน และสินค้าอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

- หลอกขายรถยนต์ที่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐานในราคาที่เท่ากับรถยนต์ใหม่
- ซื้อสินค้าคอมพิวเตอร์ เมื่อชำรุดแล้วขอเปลี่ยนไม่ยอมเปลี่ยนให้
- คุณภาพและมาตรฐานของสินค้า ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา
- สินค้าชำรุดเสียหายและอยู่ในระยะประกัน แต่ไม่ยอมรับซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่

อุปสรรคสำคัญของปัญหามาตรฐานผลิตภัณฑ์

- ๑) การที่จะเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้านั้น ยังเป็นเรื่องยากสำหรับผู้บริโภค โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจะพยายามยื้อเรื่องไว้ให้นานไว้ก่อน
- ๒) การเจรจาเพียงครั้งหรือสองครั้ง ยังไม่สามารถยุติปัญหาได้ และต้องเป็นภาระของผู้บริโภคที่จะต้องไปใช้สิทธิเรียกร้องต่อหน่วยงาน หรือต่อศาลต่อไป
- ๓) ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายยังมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคอยู่ให้เห็นเป็นประจำ แต่ยังไม่มีการที่ออกมาจากหน่วยงานรัฐที่จะมาจัดการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง
- ๔) ผู้บริโภคยังอยู่ในฐานะที่เป็นฝ่ายต้องพิสูจน์ว่าสินค้านั้นไม่ได้มาตรฐานหรือไม่มีความปลอดภัยตามที่ตนกล่าวอ้าง ทำให้มีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ โดยที่เรียกร้องอะไรไม่ได้เลยทั้งจากหน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการ

คุณภาพงานบริการ ได้แก่ปัญหาการเรียนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและการให้บริการต่างๆของทั้งหน่วยงานรัฐ และบริษัทเอกชน ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

๑.ราคาสินค้าและบริการ

- ขายสินค้าหรือเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าป้ายที่แจ้งให้ลูกค้าทราบ
- หลอกลวงให้ไปซื้อสินค้าในราคาแพง โดยวิธีส่งจดหมายเชิญชวน
- ไม่แจ้งราคาสินค้าหรือค่าบริการที่ถูกต้องให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน
- แจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จในการขายสินค้า

๒.ธุรกิจให้บริการ

- บริษัทประกันภัยไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมาย
- บริการหลังการขายไม่ประทับใจลูกค้า
- พนักงานใช้กิริยาที่ไม่สุภาพต่อลูกค้า
- บริษัทไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่พนักงานของตนเป็นคนก่อขึ้น

๓.บริการของรัฐ

- เจ้าหน้าที่หรือพนักงานปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- เจ้าพนักงานตำรวจใช้อำนาจไปในทางที่ผิด หรือเอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
- เจ้าหน้าที่หรือพนักงานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
- ไม่ให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการหรือสร้างขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินไป

อุปสรรคสำคัญของปัญหาคุณภาพงานบริการ

- ๑) ราคาสินค้าและบริการ ถึงแม้จะมีการเรื่องเรียนและมีการจัดการกับผู้กระทำผิดไปบ้างแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะจัดการปัญหาได้ทั้งหมด เพราะยังขาดการเฝ้าระวังและการควบคุมของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
- ๒) จริยธรรมของผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้า ถือว่ายังน้อยมากที่จะยอมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือความรู้สึกของลูกค้า
- ๓) ปัญหาความล่าช้าและความไม่ยุติธรรมที่เกิดจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของรัฐ ก็ยังไม่ได้รับการตอบสนองในการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง และยังสร้างปัญหาให้กับประชาชนอยู่เป็นประจำ

อื่น ๆ ได้แก่ปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล สิทธิของกลุ่มคน สิ่งแวดล้อม และการปรึกษาข้อกฎหมายทั่วไป ซึ่งสภาพปัญหาโดยสรุปมีดังนี้

- เทศบาลนายยะมาเผาใกล้ที่อยู่อาศัย ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน
- ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นในเวลากลางคืน
- เรียกค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุรถชน
- ถูกข่มขู่ให้ชำระหนี้เงินกู้นอกระบบจากผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น

อุปสรรคสำคัญของปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาในหมวดนี้มักจะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคเป็นประจำ แต่การที่จะทำให้ปัญหาหมดไปนั้น ต้องขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของหน่วยงานในท้องถิ่น เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาอิทธิพลในท้องถิ่น ส่วนข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล ถ้าเราจากตกลงกันไม่ได้นั้น มักจะนำการไปสู่เป็นคดีฟ้องร้องกันมากที่สุด

บทบาทของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- ๑) เผยแพร่ประสบการณ์การถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อเป็นบทเรียนผ่านทางวารสารฉลาดซื้อ รายการเวทีผู้บริโภค รายการสภาผู้บริโภค ช่อง ๑๑ และสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการแก้ปัญหา รวมทั้งช่องทางการใช้สิทธิ เช่น การใช้สิทธิร้องเรียนผ่านหน่วยงานหรือการใช้สิทธิทางศาล รวมทั้งบริการตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ผู้บริโภค
- ๓) ยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคในหลาย ๆ ด้าน เช่น การคืนสินค้า แม้จะเป็นสินค้าราคาแพง และเป็นที่รู้จักของหน่วยงาน บริษัทธุรกิจ หรือสื่อมวลชนทำให้การแก้ไขปัญหาทำได้ไม่ยากนัก
- ๔) จัดเวทีสาธารณะเพื่อหาทางออกกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเวทีเปิดให้สำหรับผู้บริโภค ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งประสานงานกับสื่อมวลชน เพื่อนำปัญหาของผู้บริโภคเผยแพร่สู่สาธารณชนให้ผู้ประกอบการออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
- ๕) ประสานงานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภค และรวมทั้งพัฒนามาตรการ และนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานด้านต่าง ๆ

	พระราชบัญญัติ
1.	พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
2.	พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541
3.	พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
4.	พระราชบัญญัติการค้าข้าว พ.ศ. 2489
5.	พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497
6.	พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505
7.	พระราชบัญญัติการประกอบอาชีพงานก่อสร้าง พ.ศ. 2522
8.	พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2540
9.	พระราชบัญญัติการรับขนของทางทะเล พ.ศ. 2534
10.	พระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พ.ศ. 2474
11.	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535
12.	พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
13.	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525
14.	พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535
15.	พระราชบัญญัติควบคุมกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ พ.ศ. 2530
16.	พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2531
17.	พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535
18.	พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505
19.	พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542
20.	พระราชบัญญัติดอกเบี้ยให้กู้ยืมเงินของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523
21.	พระราชบัญญัติการควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
22.	พระราชบัญญัติช่างรังวัดเอกชน พ.ศ. 2535
23.	พระราชบัญญัติน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2521
24.	พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
25.	พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
26.	พระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518
27.	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
28.	พระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542
29.	พระราชบัญญัติสถาปนิก พ.ศ. 2543
30.	พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528
31.	พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2537
32.	พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537
33.	พระราชบัญญัติควบคุมโรคภัย พ.ศ. 2495
34.	พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
35.	พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

36.	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533
37.	พระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2484
38.	พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543
39.	พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522
40.	พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
41.	พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534
42.	พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456
43.	พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528
44.	พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511
45.	พระราชบัญญัติมาตรา ชั่ง ตวง วัด พ.ศ. 2542
46.	พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510
47.	พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
48.	พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522
49.	พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525
50.	พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478
51.	พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518
52.	พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525
53.	พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545
54.	พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522
55.	พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535
56.	พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคและของอื่นๆ ในภาวะคับขัน พ.ศ. 2488
57.	พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535
58.	พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2575
60.	พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540
61.	พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507
62.	พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
63.	พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522
64.	พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2505
65.	พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2525
67.	พระราชบัญญัติควบคุมการเข้าเคหะและที่ดิน พ.ศ. 2504
68.	พระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501
69.	พระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510
70.	พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522
71.	พระราชบัญญัติภาพยนตร์ พ.ศ. 2522
72.	ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 หนี้และนิติกรรมสัญญา มาตรา 194-394
73.	ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 ลักษณะ 6 ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตราย
74.	พระราชบัญญัติการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527
75.	พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม

76.	พระราชบัญญัติการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527, 2534
1.	พระราชกำหนดการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527
1.	ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58(ควบคุมการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัย)
1.	พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. 2542
2.	พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินและลักษณะของการรับเงิน พ.ศ. 2542
1.	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง กำหนดแบบคำขอรับการรับรองเป็นสมาคมที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและแบบหนังสือรับรองให้สมาคมที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2540
2.	ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการดำเนินการของสมาคมเกี่ยวกับการฟ้องคดีและการใช้สิทธิและอำนาจฟ้องของสมาคม พ.ศ. 2540
3.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2541
4.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2542
5.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2543
6.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ข้าวสารบรรจุถุงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2543
7.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ข้าวสารบรรจุเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก(ฉบับที่2) พ.ศ. 2543
8.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2544
9.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้อัญมณีเจียรไน และเครื่องประดับอัญมณีเจียรไนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. 2544
10.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา เรื่อง การโฆษณาสินค้าหรือบริการโดยใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์ พ.ศ. 2526
11.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา เรื่อง แนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา พ.ศ. 2535
12.	ระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการโฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วจากข้อความโฆษณา พ.ศ. 2542
13.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542
14.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา(ฉบับที่2) พ.ศ. 2542
15.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเก็บเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2542
16.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2543
17.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายห้องชุดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2543
18.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2543

19.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544
20.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544

ข้อตกลงสหประชาชาติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ²⁵

วัตถุประสงค์

1. เมื่อพิจารณาถึงผลประโยชน์และความต้องการของผู้บริโภคทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศที่กำลังพัฒนา พี่งระลึกไว้เสมอว่า ผู้บริโภคมักจะต้องเผชิญหน้ากับความไม่สมดุลทางเศรษฐกิจ ทางระดับการศึกษา และอำนาจในการต่อรอง และพี่งระลึกไว้เสมอว่า ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตราย พอๆ กับ ความสำคัญของการส่งเสริมอย่างยุติธรรม ความเสมอภาค และการค้าทางเศรษฐกิจและการพัฒนาของสังคม แนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์ดังนี้
 - 1.1. เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคของประเทศต่าง ๆ ให้ได้มาหรือคงระดับไว้ซึ่งการคุ้มครองต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค
 - 1.2. เพื่อจัดรูปแบบของการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์ ให้ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค
 - 1.3. เพื่อสนับสนุนให้ผู้ที่มีส่วนในการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการ มีจรรยาที่สุจริตต่อผู้บริโภค
 - 1.4. เพื่อที่จะช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ในการเหนี่ยวนำธุรกิจซึ่งไม่เหมาะสมที่ได้ดำเนินการในประเทศ หรือระหว่างประเทศ ซึ่งอาจมีผลเสียต่อผู้บริโภคได้
 - 1.5. สนับสนุนการพัฒนาของกลุ่มผู้บริโภคอิสระ
 - 1.6. เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค
 - 1.7. เพื่อที่จะสนับสนุนการพัฒนาของสภาพตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคจะสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ราคาถูกได้มาก

หลักการทั่วไป

2. รัฐบาลควรมีการพัฒนา เพื่อให้มีนโยบายการคุ้มครองที่รัดกุมเข้มงวดหรือคงระดับดังกล่าวแล้ว ดังแนวทางที่เขียนไว้ข้างล่าง ในการดำเนินการดังกล่าว รัฐบาลแต่ละประเทศควรจะวางลำดับของการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ และความจำเป็นของประชาชนและพี่งระลึกไว้เสมอว่า ราคาและคุณภาพควรจะเป็จุดหมายที่ใช้วัด
3. แนวทางที่ถูกต้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้
 - 3.1. คุ้มครองผู้บริโภคให้ปลอดภัยจากอันตรายที่อาจมีต่อสุขภาพได้
 - 3.2. ส่งเสริมและป้องกันผู้บริโภคทางเศรษฐกิจ
 - 3.3. ช่วยให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมครบถ้วน ที่จะช่วยพวกเขาในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่แต่ละคนต้องการ
 - 3.4. บริโภคศึกษา
 - 3.5. การชดเชยอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้บริโภค
 - 3.6. ให้อิสระในการจัดตั้งกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มหรือองค์กรอื่นที่มีวัตถุประสงค์คล้ายกันและให้โอกาสองค์กรเหล่านั้นในการแสดงความเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพวกเขา
4. รัฐบาลควรจัดให้มีหรือคงไว้ซึ่งโครงสร้างเพื่อการพัฒนา ประยุกต์ใช้และติดตามให้บังเกิดและการจัดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับกรณีพิเศษเพื่อที่จะได้แน่ใจว่าวิธีการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นได้บังเกิดประโยชน์แก่ประชาชนทุกส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวชนบท

²⁵ แปลและเรียบเรียงโดย ญญ.ดร.นิยดา เกียรติยิ่งอังสุลี, ญญ.มณฑกานต์ อิวรัตน์, ญญ.กรรณการ พงศ์ทรงกูร, ญญ.นลิน เจนวิทย์วิชัยกุล, ญญ.มานิดา ฉายเพชรกร, และภก. วิชิตวงศ์ แสงรุจิ เอกสารประกอบวิชา การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2537

5. กิจกรรมธุรกิจทั้งหมดควรจะทำตามกฎหมาย และการควบคุมของประเทศที่ได้เข้าไปดำเนินกิจการ การดำเนินธุรกิจต้องสอดคล้องกับมาตรฐานระดับนานาชาติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหน่วยงานรับผิดชอบของประเทศนั้น ๆ ซึ่งมีขีดความสามารถเพียงพอยอมรับได้
6. บทบาททางบวกของมหาวิทยาลัย

รายละเอียดของแนวทาง

7. คู่มือควรประยุกต์ใช้กับทั้งผลิตภัณฑ์ คราวเรือนและบริการนำเข้า
8. ในการประยุกต์การดำเนินนโยบาย หรือการควบคุมใด ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ควรจะแน่ใจว่าจะไม่กลายมาเป็นอุปสรรคในการค้าระหว่างประเทศและนโยบายนั้นควรสอดคล้องกับข้อผูกพันทางการค้าระหว่างประเทศ

ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. รัฐบาลควรยอมรับหรือสนับสนุนให้มีการรับมาซึ่งมาตรการที่เหมาะสม ทั้งนี้รวมถึงระบบกฎหมายข้อบังคับด้านความปลอดภัย มาตรฐานแห่งชาติ มาตรฐานนานาชาติ มาตรฐานสมัครใจและการคงไว้ซึ่งบันทึกสถิติของความปลอดภัย เพื่อเป็นการประกันว่าผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีความปลอดภัยไม่จะเป็นการใช้ตามเจตนา หรือการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป
10. นโยบายที่เหมาะสมต้องทำให้มั่นใจได้ว่า สินค้าที่ผลิตโดยผู้ผลิตนั้นปลอดภัย ทั้งเพื่อการใช้ตามจุดมุ่งหมายหรือใช้เพื่อผลลวงหน้า ความรับผิดชอบในการนำสินค้าออกสู่ตลาด ไม่ว่าจะเป็นผู้สนับสนุนสินค้าผู้นำส่งออก ผู้นำเข้า ผู้ขายปลีก ซึ่งทั้งหมดก็คือ "ผู้กระจายสินค้า" ควรจะทำให้มั่นใจว่าสินค้าที่อยู่ในความดูแลเหล่านี้ จะต้องปราศจากความปลอดภัยที่เกิดจากการขนย้าย หรือการเก็บรักษาที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนขณะที่สินค้าอยู่ในความดูแลนั้น ต้องไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากการขนย้ายหรือการเก็บรักษาที่ไม่เหมาะสม ผู้บริโภคควรจะได้รับคำแนะนำถึงการใช้สินค้าอย่างเหมาะสม และได้รับความรู้เรื่องความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้ตามความมุ่งหมายหรือผลลวงหน้า ข่าวด้านความปลอดภัยที่สำคัญควรจะต้องแสดงแก่ผู้บริโภคโดยใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ทั่วโลก(สากล)
11. นโยบายที่เหมาะสมต้องทำให้มั่นใจว่า ถ้าผู้ผลิตหรือผู้กระจายสินค้า สงสัยว่า สินค้าที่อยู่ในท้องตลาดเป็นอันตรายโดยไม่ได้คาดไว้ล่วงหน้า ควรจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้นตามความเหมาะสมรวมทั้งสาธารณชน โดยไม่ต้องลังเลล่าช้า รัฐบาลควรพิจารณาถึงวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้บริโภคได้รับข่าวสารที่เหมาะสมเกี่ยวกับอันตรายของสินค้านั้น
12. รัฐบาลควรรับนโยบายที่เหมาะสมในกรณีที่ถ้าพบว่า ผลิตภัณฑ์หนึ่งถูกพบว่า มีข้อบกพร่องอย่างร้ายแรงแน่นอน แม้ขณะที่มีการใช้อย่างถูกต้อง ผู้ผลิตและหรือผู้กระจาย ควรจะเรียก สินค้าคืนโดยวางผลิตภัณฑ์ใหม่ทดแทนหรือทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ถ้ามันเป็นไปไม่ได้ที่จะทำในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้บริโภคก็ควรได้รับการชดเชยอย่างเหมาะสม

การส่งเสริมหรือการคุ้มครองผู้บริโภคด้านเศรษฐกิจ

13. นโยบายรัฐบาล ควรจะพยายามทำให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากเงินของเขาเหล่านั้น รัฐบาลควรจะแสวงหาหนทางที่ทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการผลิตสินค้าที่น่าพอใจและปฏิบัติที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งวิธีการกระจายที่เพียงพอ การกระทำธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา การตลาดที่ให้ข่าวสารและการคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติซึ่งสามารถมีผลต่อเศรษฐกิจของผู้บริโภคและเป็นทางเลือกในตลาดการค้าได้

14. รัฐบาลควรมีความพยายามที่จะป้องกันวิธีปฏิบัติที่จะทำให้ลายสภาวะเศรษฐกิจของผู้บริโภค ตลอดถึงความมั่นใจ ว่า ผู้ผลิต ผู้กระจาย บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าและบริการ โดยจัดตั้งกฎหมายและมาตรฐานบังคับขึ้น องค์กร ผู้บริโภคควรได้รับการสนับสนุนเพื่อที่จะคอยดูแลและวิธีปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม เช่นการปลอมปนของอาหาร การกล่าวอ้างที่ผิด ๆ ตลอดจนการกล่าวอ้างที่ทำให้เข้าใจผิดของการทำตลาดสินค้าและบริการหลอกลวง
15. รัฐบาลควรพัฒนามาตรการที่ใช้ควบคุมข้อบังคับ หรือทำให้เข้มแข็งขึ้น หรือให้คงอยู่ต่อไปเพื่อปฏิบัติในทางธุรกิจที่ผิด อันอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้รวมถึงวิธีการสำหรับการบังคับใช้มาตรการนั้น ในกรณีเช่นนี้รัฐบาลควรจะยอมรับ ข้อตกลงของสมาชิกสหประชาชาติ ตามมติการประชุมที่ 35/63 ในวันที่ 9 ธันวาคม 2528
16. รัฐบาลควรจะได้รับหรือดำเนินนโยบายต่าง ๆ ต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดความชัดเจนในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ผลิตในการ ทำให้มั่นใจว่าสินค้านั้นถึงมาตรฐานด้านความทนทานเมื่อรรถประโยชน์ และน่าเชื่อถือ และถูกทำให้เหมาะสมตาม จุดมุ่งหมายได้กรณีที่จะถูกใช้ตามจุดมุ่งหมาย และผู้ขายควรจะเล็งเห็นถึงข้อกำหนดเหล่านั้น นโยบายทำนองเดียวกันนี้ ควรจะใช้ข้อบังคับของการบริการด้วย
17. รัฐบาลควรสนับสนุนให้มีการแข่งขันที่ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสเลือก ผลิตภัณฑ์และบริการในหลายระดับ ในราคาต่ำที่สุด
18. รัฐบาลควรจะดำเนินการตามความเหมาะสมในอันที่จะดูแลให้ผู้ผลิตและ/หรือ ผู้ค้าปลีกมีการรับประกันให้มีบริการ และ ervice ให้ได้อย่างเพียงพอ และเชื่อถือได้หลังจากการซื้อขาย
19. ผู้บริโภคควรจะถูกคุ้มครองจากสัญญาที่ไม่ถูกต้องเช่น สัญญาที่ผูกมัดเพียงด้านเดียวรวมทั้งการขาดสิทธิที่สมควรจะได้ และเครดิตที่เกินจริงโดยผู้ขาย
20. การส่งเสริมการตลาดและการขายควรจะถูกกำหนดโดยหลักที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคและควรใช้เกณฑ์ของข้อบังคับ ตามกฎหมาย ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลและตัดสินใจที่อิสระพอ ๆ กับ มาตรการที่จะมั่นใจว่าข้อมูลที่ให้นั้นถูกต้องแม่นยำ
21. รัฐบาลควรสนับสนุนทุกส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีส่วนเข้าร่วมในการให้ข่าวสารทุกด้านของผลิตภัณฑ์ มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องและถูกต้อง
22. รัฐบาลควรสนับสนุนภายใต้โครงสร้างของแต่ละชาติ ให้ฝ่ายธุรกิจโดยการร่วมมือกับองค์กรด้านผู้บริโภค จัดทำและ ประยุกต์ใช้กฎบัตรทางการค้าและการตลาด ในอันที่จะรับรองให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค
23. รัฐบาลควรทบทวนกฎหมายที่มีอยู่เป็นระยะเพื่อชั่งน้ำหนัก , กำหนดมาตรฐาน และการประเมินที่เกี่ยวกับความ เหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้บังคับกฎหมาย

C มาตรฐานสำหรับความปลอดภัย และคุณภาพของสินค้า และการบริการต่อผู้บริโภค

24. รัฐบาลควรเสริมสร้าง หรือสนับสนุนการกำหนดและประยุกต์ให้มีมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าและ บริการให้ทัดเทียมกับนานาประเทศโดยสมัครใจ พร้อมทั้งเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการทบทวนมาตรฐานของชาติ และการควบคุมบังคับใช้ด้านความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ เหมาะสมยอมรับได้
25. เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจท้องถิ่น มีผลทำให้มาตรฐานที่ต่ำกว่ามาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับจึงควรพยายามทุกวิถีทางที่ จะยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
26. รัฐบาลควรสนับสนุนและให้มั่นใจว่าได้มีการทดสอบและออกไปรับรองความปลอดภัยคุณภาพ และการดำเนินการของ สินค้าและบริการที่จำเป็นต่อผู้บริโภค

D ความสะดวกในการกระจายของสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อผู้บริโภค

27. รัฐบาลควรมีมาตรการดังต่อไปนี้

ก) จัดทำนโยบายที่แน่นอนเพื่อให้การกระจายสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ ควรมีการพิจารณา นโยบายเกี่ยวกับการกระจายสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเขตที่มีปัญหาในด้านการกระจายของสิ่ง เหล่านี้ เช่น ในเขตชนบท นโยบายเช่นนี้ จะช่วยให้มีการจัดเก็บที่เพียงพอ ร้านค้าที่สะดวกในชนบท อีกทั้งยังมีแรงจูงใจให้ มี การช่วยเหลือตนเองของผู้บริโภค และมีการควบคุมสภาวะที่ดี ให้มีสินค้าและบริการที่จำเป็นนี้กระจายในเขตชนบท

ข) สนับสนุนให้มีสหกรณ์ผู้บริโภคและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้าขายรวมทั้งการให้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตชนบท

E มาตรการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย

F โปรแกรมการศึกษา และข้อมูลข่าวสาร

28. รัฐบาลควรจัดให้มีกฎหมายหรือมาตรการทางการบริหารที่จะช่วยให้ผู้บริโภคหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้รับการชดเชย โดยผ่านระเบียบทั้งทางราชการและไม่เป็นทางการ ที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ยุติธรรม ไม่แพงและได้ผล ระเบียบเหล่านี้ ควรจะเป็นไปเพื่อบรรลุตามความต้องการของผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำ
29. รัฐบาลสนับสนุนให้หน่วยงานทั้งหมดแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภคด้วยความยุติธรรม รวดเร็ว และเป็นกันเอง และให้มีการจัดตั้งระบบสมัครใจในการแก้ไขปัญหาอันรวมถึงการให้บริการปรึกษาปัญหาและการให้โอกาสร้องเรียนอย่าง ไม่เป็นพิธีการ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคได้บ้าง
30. ผู้บริโภคควรจะได้รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับการชดเชยที่พึงจะได้รับ รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการอย่างเพียงพอ
31. รัฐบาลควรพัฒนาหรือสนับสนุนการพัฒนาบริโภคศึกษาโดยทั่วไป รวมทั้งโปรแกรมข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในวิถีชีวิตและ วัฒนธรรมพื้นบ้านของประชาชนที่เกี่ยวข้อง จุดมุ่งหมายของโปรแกรมนี้นี้ต้องการให้ประชาชน มีความสามารถในการ เลือกบริโภคสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและมีเหตุผล และให้ผู้บริโภคสำนึกถึงสิทธิและความรับผิดชอบของตนในการ ดำเนินการพัฒนาโครงการเหล่านี้ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ แก่ความต้องการของผู้บริโภคที่มีความรู้น้อย หรือผู้ที่ อ่านหนังสือไม่ออก
32. บริโภคศึกษาควรมีบรรจุในระบบการศึกษาปกติและจะดียิ่งขึ้นถ้าอยู่ในวิชาที่มีอยู่แล้ว ให้มีส่วนของความรู้ของผู้บริโภค รวมอยู่ด้วย
33. บริโภคศึกษาและโปรแกรมข้อมูลข่าวสาร ควรมีเนื้อหาสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้
- (ก) สุขภาพ โภชนาการ การป้องกันโรคที่เกิดจากสารอาหารและสิ่งเจือปนในอาหาร
 - (ข) อันตรายของผลิตภัณฑ์
 - (ค) ฉลากสินค้า
 - (ง) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิธีการเรียกร้องค่าเสียหายและตัวแทนองค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
 - (จ) ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการ ชั่ง ตวง วัด ราคา คุณภาพ การให้สินเชื่อและความรู้พื้นฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น
 - (ฉ) มลพิษและสิ่งแวดล้อม
34. รัฐบาลควรสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและกลุ่มผู้สนใจ รวมถึงสื่อมวลชนให้ช่วยดำเนินการบริโภคศึกษาและการให้ข้อมูล ข่าวสารเพื่อเป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย ทั้งเขตในเมืองและชนบท
35. องค์กรธุรกิจควรรับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมตามความเหมาะสมในการให้บริโภคศึกษา หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ผู้บริโภคตามความจริงในแต่ละกรณี
36. เพื่อที่จะเข้าถึงผู้บริโภคในชนบท และผู้บริโภคที่อ่านหนังสือไม่ออก รัฐบาลจะดำเนินการอย่างเหมาะสมในการพัฒนา หรือสนับสนุนการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคทางสื่อมวลชน

37. รัฐบาลควรดำเนินการหรือสนับสนุนโครงการอบรมสำหรับนักการศึกษา สื่อมวลชน และผู้นำผู้บริโภค เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีส่วนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้บริโภค และในการจัดโครงการเพื่อการบริโภค

G มาตรการเฉพาะด้าน

38. เพื่อส่งเสริมความตื่นตัวของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนา รัฐบาลควรดำเนินการอย่างเหมาะสมในการให้สิทธิแก่สาขาวิชา ซึ่งจำเป็นสำหรับสุขภาพของผู้บริโภค เช่น ด้านอาหาร น้ำ และยา นโยบายต่าง ๆ อาจได้รับการดัดแปลงแก้ไขหรือคงไว้ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเพื่อการกระจายสินค้าที่เพียงพอและปลอดภัย การมีฉลากและข้อมูลข่าวสารที่เป็นมาตรฐาน เช่นเดียวกับในด้านการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาเหล่านี้รัฐบาลควรพัฒนาคู่มือที่เกี่ยวกับสาขาวิชาเหล่านี้เพื่อให้มีการกระจายเอกสารให้มากขึ้น
39. อาหาร เมื่อมีการร่างนโยบายแห่งชาติ และวางแผนด้านอาหาร รัฐบาลควรคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคในด้านของความปลอดภัย ทั้งควรสนับสนุนเท่าที่จะทำได้ และรับเอามาตรฐานของ FAO (องค์การอาหารและเกษตรของสหประชาชาติ และจาก WHO Codex Alimentarius หรือมาตรฐานอาหารอื่น ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อนำไปใช้ รัฐบาลควรคงไว้ ปรับปรุงหรือพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยของอาหารรวมถึงเกณฑ์ความปลอดภัย มาตรฐานอาหาร เกณฑ์ความต้องการอาหารและกลไกการเฝ้าระวังอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการตรวจสอบและการประเมินผล
40. น้ำ รัฐบาลควรจัดทำ กฎไว้หรือเข้มงวดกวดขันเกี่ยวกับนโยบายแห่งชาติ เพื่อปรับปรุงการสำรองแหล่งการกระจายและคุณภาพของน้ำดื่ม โดยทำให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทศวรรษแห่งการมีแหล่งน้ำดื่มและการอนามัยนานาชาติ ทั้งนี้ จะต้องให้ความสนใจทั้งในด้านการเลือกกระตือรือร้นการบริหารคุณภาพและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ความต้องการการศึกษาและความสำคัญของการได้รับความร่วมมือจากชุมชน
41. ยา รัฐบาลควรพัฒนาหรือคงไว้ ซึ่งมาตรฐานที่เพียงพอการกระจายและระบบควบคุมที่เหมาะสมเพื่อประกันคุณภาพและการใช้ยาที่เหมาะสมโดยอาศัยนโยบายทางด้านแห่งชาติ ซึ่งควรมีหัวข้อเกี่ยวกับการจัดหา การกระจาย การผลิต การออกใบอนุญาต ระบบการขึ้นทะเบียนและการมีข้อมูลข่าวสารยาที่เพียงพอและเชื่อถือได้ในการนี้รัฐบาลควรดำเนินการตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลกเกี่ยวกับเรื่องยาสำหรับผลิตภัณฑ์ในกรณีนี้ ควรได้ใช้ระเบียบการรับรองขององค์การอนามัยโลก ในเรื่องของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยาที่กระจายอยู่ในตลาดการค้านานาชาติ และระบบข้อมูลข่าวสารนานาชาติอื่น ๆ ในด้านยาควรจะต้องมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการใช้ชื่อทางยา (INN) ซึ่งจัดทำโดยองค์การอนามัยโลก
42. นอกจากหัวข้อหลัก ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วรัฐบาลควรรับเอามาตรการมาใช้ในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น สารกำจัดศัตรูพืช (Pesticides) และสารเคมี ในแง่ของการใช้ การผลิตและการเก็บรักษา โดยอาศัยข้อมูลทางสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รัฐบาลอาจต้องการความร่วมมือจากผู้ผลิตที่จะจัดทำข้อมูลบนฉลากผลิตภัณฑ์ด้วย

IV การร่วมมือกันในระดับนานาชาติ

43. รัฐบาลควรดำเนินการต่อไปนี้ ทั้งในระดับภูมิภาคหรือกลุ่มประเทศ
- (ก) พัฒนา ทบทวน คงไว้ หรือทำให้เข้มแข็งขึ้น โดยให้มีระบุในนโยบายแห่งชาติ เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค
 - (ข) ร่วมมือหรือสนับสนุนการร่วมมือในการใช้นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้นด้วยทรัพยากรที่มีอยู่เดิมตัวอย่างเช่นการร่วมมือกันจัดเตรียมหรือร่วมกันใช้ทดสอบต่าง ๆ กระบวนการตรวจสอบทั่วไป การแลกเปลี่ยนข่าวสารของผู้บริโภค และการจัดโครงการบริโภคศึกษา โครงการฝึกอบรมร่วม และการร่วมมือในเรื่องการควบคุมกฎ ระเบียบต่าง ๆ



ศูนย์สารสนเทศสิทธิมนุษยชน
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- (ค) ร่วมมือปรับปรุงให้มีสินค้าจำเป็นแก่ผู้บริโภค โดยพิจารณาทั้งในด้าน ราคาและคุณภาพ การร่วมมือดังกล่าวอาจรวมถึงการจัดหาสินค้าจำเป็น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในเรื่องการจัดหาเท่าที่จะทำได้ และข้อตกลงในด้านข้อกำหนดที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์ในภูมิภาค
44. รัฐบาลควรพัฒนาหรือเข้มงวดขึ้นในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในด้านของผลิตภัณฑ์ซึ่งถูกห้ามวางจำหน่าย ถอนใบอนุญาตหรือเป็นสินค้าที่ต้องห้าม เพื่อให้ประเทศอื่น ๆ ซึ่งส่งสินค้านี้ดังกล่าวเข้าประเทศได้มีโอกาสป้องกันผลอันตรายอันอาจจะเกิดขึ้น
45. รัฐบาลควรดำเนินงานเพื่อจะประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ว่าไม่ได้บิดเบือนไปในแต่ละประเทศ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับผลร้าย
46. รัฐบาลควรดำเนินงานเพื่อให้นโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นสัมฤทธิ์ผล โดยมีให้เกิดการขัดขวางทางการค้าระหว่างประเทศและสอดคล้องกับข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ

บรรณานุกรม

1. คณะทำงานเรื่องสิทธิผู้ป่วย. รายงาน ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย กรณีสิทธิผู้ป่วย .2541
2. คณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับเอชไอวี/เอดส์ ของคณะกรรมการองค์การพัฒนาเอกชนด้านเอดส์. รายงานการศึกษาปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับเอชไอวี/เอดส์ในประเทศไทย. กรกฎาคม 2539
3. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานคุ้มครองบริโภคทางสาธารณสุข. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.
4. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. รายงาน การประชุมศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และการทำงานของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ใน 8 จังหวัด อันได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ขอนแก่น มหาสารคาม ฉะเชิงเทรา กรุงเทพฯ ฯ สุราษฎร์ธานี สงขลา.2543
5. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. รายงานการประชุมนานาชาติเรื่องการส่งเสริมสุขภาพครั้งที่ 3 “สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ” สวีเดน : 9 – 15 มิถุนายน 2534
6. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. รายงานการประชุมเรื่อง “ บทบาทองค์กรผู้บริโภคในการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ” โรงแรมปรีณซ์พาเลซ. กรุงเทพฯ. 28 ตุลาคม 2542
7. ศ.นพ.วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. นิติเวชสาธก ฉบับสิทธิของผู้ป่วย. หน้า 28-32.
8. ส. สิวรักษ์. “วิกฤติการณ์ในการบริโภค” ฉลาดซื้อ ฉบับ มิ.ย-ก.ค 2540 หน้า 68-69
9. สารี อ่องสมหวัง สุกรานต์ โรจนไพรวงศ์ อภิญา ตันทวีวงศ์ และคณะ. 15 กรณีศึกษา ความทุกข์ว่าด้วยระบบบริการสุขภาพ .สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.กรุงเทพฯ : ,2542

