

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการศึกษาชิ้นนี้ เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการด้านกฎหมาย คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้มีการศึกษาและได้สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัย ในประเด็นข้อกฎหมายที่ขัดกับรัฐธรรมนูญ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในประเด็น ผู้บริโภคในฐานะที่การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นในการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิผู้บริโภคในโอกาสต่อไป

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

ขณะที่รัฐธรรมนูญได้รับรองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ โดยเฉพาะใน มาตรา ๕๗ ที่กล่าวไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หรือแม้แต่ข้อตกลงสหประชาชาติ ยังได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า ควรจะมีสิทธิที่จะได้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตราย พอ ๆ กับ ความสำคัญของการส่งเสริมให้ได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาค และความยั่งยืนของการพัฒนา เศรษฐกิจและการพัฒนาของสังคม 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 ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนา นโยบาย กฎหมาย และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในปัจจุบัน เช่น การฟ้องแบบรวมกลุ่มของผู้บริโภค กฎหมายความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ มาตรการรับประกันเงินดาวน์ในการซื้อที่อยู่อาศัย มาตรการหน่วยงานเดียวในการให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค (One Stop Service) การมีบุคคลภายนอกในกลไกสภาวิชาชีพ เช่น แพทยสภา สภาเภสัชกรรม เป็นต้น

ดังนั้นสิ่งที่มีความสำคัญในอนาคตคือจะอย่างไรให้องค์การอิสระผู้บริโภคที่กำลังจะเกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ได้ทำหน้าที่ในการให้ความเห็นในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างเป็นอิสระและไม่ถูกแทรกแซงทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน และการเมือง และที่สำคัญความเห็นที่ได้ถูกนำเสนอควรจะได้รับการยอมรับ เพราะเป็นความเห็นที่อยู่บนพื้นฐานปัญหาของผู้บริโภค ข้อมูลทางวิชาการ และตลอดจนผ่านการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและกว้างขวาง

นอกจากนี้องค์การอิสระผู้บริโภค จะมีการดำเนินงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาและเสนอแนะมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างไร ตลอดจนการตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้บริโภค มีบทบาทในการคุ้มครองตนเองและสร้างสังคมที่ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง