

**แนวทางการปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมาย
ในศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**

บทนำ

ความเป็นมา

เนื่องจากการขยายตัวของประชากรและสังคมเศรษฐกิจ ส่งผลให้การบริโภคของประชาชนขยายตัวตามไปด้วย ผู้ประกอบการมีการลงทุนผลิตสินค้าและบริการออกมาสนองความต้องการอย่างมากมาเป็นทวีคูณ มีการกระตุ้นใจโดยใช้วิธีการการตลาด เช่น การโฆษณาและการส่งเสริมการขายเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของตนและมักพบว่าผู้ประกอบการบางรายที่ใช้กลยุทธ์ทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคจนกลายเป็นความเดือดร้อนที่ปรากฏให้เห็นอยู่เนือง ๆ ในขณะเดียวกันประชาชนเองก็ยังขาดการรวมกลุ่มเพื่อคุ้มครองสิทธิในฐานะผู้บริโภคของตนเองอย่างเข้มแข็งเพียงพอรัฐจึงจำเป็นต้องหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริโภคสินค้าบางประเภทที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน

ดังนั้น จึงมีการตรากฎหมายหลายฉบับที่มุ่งคุ้มครองสิทธิ และสวัสดิภาพของผู้บริโภคออกมา สำหรับภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในประเภทของ "กลุ่มงานหน้าที่ที่ต้องทำ" ซึ่งอยู่ในแผนปฏิบัติการ ๒ ด้าน คือ

๑. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ถ่ายโอนภารกิจให้แก่ เมืองพัทยา กรุงเทพมหานครและคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการระดับจังหวัดที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ถ่ายโอนภารกิจรวม ๔ เรื่องดังนี้

- ๑) การผลิตสื่อและ/หรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านอาหารและยา
- ๒) การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภคด้านความรู้ในการบริโภคและเรียกร้อง สิทธิอันชอบธรรม
- ๓) การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของผู้บริโภคในท้องถิ่น
- ๔) ตรวจสอบติดตามคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง และวัตถุอันตรายในสถานที่จำหน่ายตามที่ระบุใน พระราชบัญญัติแต่ละประเภท

๒. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรีได้ถ่ายโอนภารกิจด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล

- กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ได้ถ่ายโอนภารกิจโดยการมอบอำนาจให้แก่เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นนายตรวจ ชั่ง ตวง วัด รวมทั้งอำนาจในการให้คำรับรองเครื่องชั่ง ตวง วัด ตามพระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. ๒๕๔๒

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่ได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคใน "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค" หรือ "ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคตำบล"
๒. เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น ใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ และได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีมาตรฐานและเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

ขอบข่ายเนื้อหา

- เรื่องที่ ๑ ความหมายและความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค
- เรื่องที่ ๒ ขอบเขตมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค
- เรื่องที่ ๓ การปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปลิทธิและกฎหมาย
- เรื่องที่ ๔ แนวทางการปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

ความหมายและความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพ และการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคการตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค และการเป็นนายตรวจซังตวงวัดโดยอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒) มาตรฐานและตัวชี้วัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง ๔ ด้าน คือ

- ๑). เกณฑ์ด้านเสริมสร้างศักยภาพ และการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค
- ๒). ด้านการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๓). ด้านการเป็นนายตรวจซังตวงวัดโดยแบ่งออกเป็นเกณฑ์มาตรฐานขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นเกณฑ์บังคับ และ
- ๔). เกณฑ์มาตรฐานขั้นพัฒนา ซึ่งไม่บังคับ แต่ทั้งนี้การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นพื้นฐานนั้นจะต้องพิจารณาความพร้อมและสภาพที่เป็นจริงประกอบด้วย

๓) ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อซื้อสินค้าและใช้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้ได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

๔) การเสริมสร้างศักยภาพและการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค หมายถึง การ รวมกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการเป็นผู้บริโภคที่ฉลาดรู้จักรักษาสีทธิในฐานะผู้บริโภคและการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมโยงกลุ่มผู้บริโภคในท้องถิ่น อันเป็นการขยายกลุ่มเพื่อสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภค

๕) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้บริโภคที่ดี

๖) การตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การติดตามและประเมินผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค

๗) นายตรวจชั่งตวงวัด หมายถึง ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด โดยได้รับการฝึกอบรมและแต่งตั้งจากกรมการค้าภายในให้ปฏิบัติหน้าที่นายตรวจชั่งตวงวัด

ขอบเขตของมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอบเขตการกำหนดมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมในประเด็นต่อไปนี้

๑) มาตรฐานด้านการเสริมสร้างศักยภาพและการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค ประกอบด้วย

- การให้ความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภค
- การส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้บริโภคในท้องถิ่น
- การส่งเสริมและสนับสนุนการกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภค
- การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค
- การทำกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค
- การติดตามประเมินผลการทำงานของกลุ่ม และเครือข่ายผู้บริโภค

๒) มาตรฐานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

- การเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชน เพื่อวางแผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- การจัดทำให้มีสื่อประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

๓) มาตรฐานด้านการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

- จัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบติดตามประเมินผลการคุ้มครองผู้บริโภค

๔) มาตรฐานด้านการปฏิบัติหน้าที่ของนายตรวจชั่งตวงวัด ประกอบด้วย

- จัดให้มีการดำเนินการออกปฏิบัติงานสำรวจตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัด และสินค้าหีบห่อ

ซึ่งในแต่ละมาตรฐาน ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยที่ตัวชี้วัดมี ๒ ระดับ ได้แก่

ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการก่อน

ตัวชี้วัดขั้นพัฒนา หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่มีการพัฒนาระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สูงขึ้น หรือก้าวหน้ากว่ามาตรฐานตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะกระทำหรือเลือกทำตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีความพร้อมทั้งทางด้านการเงินและบุคลากรสามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดขั้นพัฒนา ก็จะส่งผลต่อการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นเป็นภารกิจด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจพื้นฐานที่สำคัญยิ่ง เพราะการคุ้มครองผู้บริโภคจะประสบความสำเร็จในระดับใด ขึ้นอยู่กับความรู้และความตระหนัก รวมทั้งการรู้จักรักษาสีทธิในฐานะผู้บริโภคของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักการเป็นผู้บริโภคที่ฉลาด และรู้จักวิธีรักษาสีทธิของตนเอง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักให้แก่ประชาชน โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

๑) เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนในท้องถิ่น โดยเป็นการเก็บข้อมูลของประชาชนกลุ่มเป้าหมายของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการผลิตสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพราะข้อมูลพื้นฐานของประชาชน เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ฯลฯ สามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบผลิตสื่อที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย หรือข้อมูลด้านทัศนคติก็สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ได้ ส่วนข้อมูลพฤติกรรมการรับสื่อของประชาชนก็สามารถใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการเลือกใช้สื่อได้ เป็นต้น

๒) ด้านการผลิตสื่อ สามารถดำเนินการได้ ๒ แนวทาง ดังนี้

- ขอรับการสนับสนุนสื่อสำเร็จรูปจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวีดิทัศน์ สื่อเสียง สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมการค้าภายใน แล้วนำสื่อดังกล่าวมาเผยแพร่ต่อไป

- ดำเนินการออกแบบ และผลิตสื่อด้วยตนเอง โดยให้เป็นไปตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง

๓) การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ คือ การนำสื่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับมา หรือสื่อที่ผลิตขึ้นเอง นำออกเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนหรือโดยมีวิธีการ

- วางแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้ข้อมูลของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เก็บรวบรวมได้เป็นแนวทาง

- รูปแบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละแห่ง

- การติดตามประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งสามารถประเมินได้ทั้งในขณะที่กำลังเผยแพร่และภายหลังการเผยแพร่เสร็จสิ้นแล้ว

๔) การดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค หรือ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคตำบล

- ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องสิทธิและกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามอำนาจหน้าที่ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา/ช่วยเหลือประชาชน

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สรุป สิทธิและกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค

ความหมาย การคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม ผู้บริโภคต้องมีความรอบคอบ ฉลาดในการตรวจสอบการแสดงสินค้า คุณภาพปริมาณ และราคา ว่ายุติธรรม สมควรซื้อหรือไม่ อาจสำรวจสินค้าชนิดเดียวกันจากหลายๆ ร้านโดยไม่เชื่อข้อความโฆษณาทันที แต่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าว่าจริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค หมายถึง การที่รัฐเข้ามาดูแลป้องกันรักษาสิทธิของผู้บริโภคไม่ให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบในการซื้อขายสินค้าและบริการและเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคของประชาชนที่เป็น การส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และสามารถใช้ทรัพยากรของชาติ ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนผู้บริโภค รู้จักเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้า หรือบริการที่ดีมีคุณภาพต่ออย่างเป็นธรรม ปลอดภัยและประหยัด

หน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภค

๑) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ต้องเข้ามาดูแลประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับอาหาร ยา เครื่องสำอาง

๒) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ

๓) กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ต้องเข้ามาดูแลประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับธุรกิจจัดสรรที่ดิน อาคารชุด

๔) กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่ต้องเข้ามาดูแลประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพ หรือราคาสินค้าอุปโภคบริโภค

๕) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) มีหน้าที่ต้องเข้ามาดูแลคุ้มครองประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการประกันภัยหรือประกันชีวิต

๖) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีหน้าที่ให้ความคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคเกี่ยวกับรับเรื่อง หรือพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๗) ศาลากลางจังหวัด มีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน และในทุกอำเภอจะมีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำอำเภอ โดยนายอำเภอเป็นประธาน

๘) สำนักงานเทศบาล /ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต) จะมีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายกเทศมนตรี หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน

การถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติเห็นชอบให้มอบภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลสันไค้ง จึงได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค" หรือ "ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค" มีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องสิทธิและกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน
- ๒) รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ๓) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
- ๔) ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา/ช่วยเหลือประชาชน
- ๕) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สิทธิของประชาชนผู้บริโภค ควรทราบ ๕ ประการ

สิทธิ คือ อำนาจที่จะกระทำการใด ๆ ได้อย่างอิสระ โดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย

- ๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการอย่างถูกต้อง ทำให้ไม่หลงผิดในคุณภาพสินค้าและบริการ
- ๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าและบริการโดยปราศจากการชักจูงก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า
- ๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้ตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- ๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
- ๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย อันหมายถึง สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

หน้าที่ของประชาชนผู้บริโภค ควรปฏิบัติ

- ๑) ผู้บริโภคต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ เช่น ตรวจสอบฉลากแสดงราคาและปริมาณ ไม่หลงเชื่อในคำโฆษณาคุณภาพสินค้า
- ๒) การเข้าทำสัญญาผูกมัดการตามกฎหมาย โดยการลงมือซื้อ ต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ตามสัญญาให้เข้าใจรัดกุม หรือควรปรึกษาผู้รู้ทางกฎหมายหากไม่เข้าใจ
- ๓) ข้อตกลงต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับใช้ ควรทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วย
- ๔) ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บหลักฐานไว้เพื่อประโยชน์ในการเรียกร้องค่าเสียหาย เช่น ใบเสร็จรับเงินเอกสารต่างๆ
- ๕) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรดำเนินการเรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คำแนะนำการร้องทุกข์

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชน/ทะเบียนบ้าน
- ๒) ใบเสร็จรับเงิน ใบโฆษณา ใบจอง ใบรับประกัน
- ๓) หนังสือสัญญา/เอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการติดต่อระหว่างคู่กรณี
- ๔) รูปภาพ ภาพถ่ายหรือภาพวิดีโอ(ถ้ามี)
- ๕) ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สินค้า หรือบริการ (ถ้ามี)

ช่องทางหน่วยงานหรือสถานที่ แจ้งเรื่องราวการร้องทุกข์

- ๑) ร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือส่งจดหมายไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
- ๒) ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเทศบาล ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล

- ๓) รับแบบฟอร์มร้องทุกข์ที่เซเว่น อีเลฟเว่นทุกสาขา
- ๔) ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.ocpb.go.th
- ๕) โทรศัพท์สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ๖) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลสันโค้ง เว็บไซต์ www.sankong.go.th
โทรศัพท์/โทรสาร. ๐๕ ๔๙๑ ๕๖๒

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ แยกประเภทให้การคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่

- ๑) คุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา
- ๒) คุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
- ๓) คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
- ๔) คุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง
- ๕) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นกฎหมายหลักและเป็นกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานเข้าไปควบคุมตรวจสอบ และกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและได้รับความปลอดภัย ในการใช้สินค้าและการรับบริการทั่วไป นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่ให้การคุ้มครองโดยเฉพาะ ดังนี้

- ๑) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยในการใช้สินค้า และการรับบริการ เช่น

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงสาธารณสุข

- พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒
- พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงอุตสาหกรรม

- พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕

- ๒) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการใช้สินค้า และการรับบริการ เช่น

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงพาณิชย์

- พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๔๒
- พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงยุติธรรม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐

อ้างอิงที่มา : มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น