



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล

เรื่อง

บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

โดย

นายสมศักดิ์ จังตระกุล

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

เอกสารวิชาการส่วนบุคคล

เรื่อง

บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

โดย

สมศักดิ์ จังตระกุล

หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ ๑

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เอกสารนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล นายสมศักดิ์ จังตระกูล

หัวข้อวิชา บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

คำสำคัญ : คุ้มครองผู้บริโภค/ หลักนิติธรรม/ ส่วนภูมิภาค

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทความฉบับนี้ มุ่งศึกษาถึงบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ด้วยหลักนิติธรรม เป็นการวิจัยเอกสารโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) มาใช้ในการวิเคราะห์แล้ว นำเสนอ ผลการศึกษาพบว่า ในแต่ละจังหวัดมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ รวม ๓ องค์กร

๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๒. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

๓. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัด

และจำแนกบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เป็น ๔ บทบาท ดังนี้

๑. บทบาทการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๒. บทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด โดยมีหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค หน้าที่ในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สิทธิของผู้บริโภค หน้าที่อื่นในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เป็นต้น

๓. บทบาทในการเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นภายในจังหวัด

๔. บทบาทในการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ภายในจังหวัด ทำหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความแฟงหรือความอาญา เฉพาะความผิดอันยอมความได้ โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี รวมถึงจัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย

AUTHOR : MR. SOMSAK CHANGTRAGUL.
TOPIC : THE CONSUMER PROTECTION'S ROLE OF THE PROVINCIAL ADMINISTRATION.
KEYWORDS : CONSUMER PROTECTION/ RULE OF LAW/ PROVINCIAL ADMINISTRATION.

EXECUTIVE SUMMARY

This study focus on the consumer protection's role by the rule of law of the Provincial administration. This study is a documentary research, secondary data were used for analysis and presentation. The research findings are as follows : According to the Consumer Protection Act 2522, each provincial administration has three types of organization to protect the consumers' rights.

1. Provincial's Consumer Protection Subcommittee.
2. Provincial's fine Subcommittee.
3. Provincial's mediation subcommittee.

It can classify to be four types of the consumer protection's role.

1. Role as an officer. To protect the rights of consumers inner the province.
2. Role to protecting consumers' rights inner the province. By considering all consumer's complaints. Inform about products or services that may violate the consumers' rights. And all kinds of duties to protect the consumers' rights.
3. Role to fine all kinds of the consumers' rights violation cases inner the province.
4. Role to resolve all consumers' rights complaints inner the province. By mediation for both civil or criminal cases. The mediation shall disclose the presence of the parties, including drafting a compromise agreement.

บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

คนไทยกว่า ๕๘ ล้านคน หรือมากกว่าร้อยละ ๘๑ ของจำนวนประชากร ๖๔,๔๕๖,๖๕๕ คนทั่วประเทศ (กรมการปกครอง, ๒๕๕๖) เป็นผู้ที่อยู่อาศัยในส่วนภูมิภาคหรือใน ๗๖ จังหวัดนอกเขตกรุงเทพมหานคร หรือที่เราเรียกกันว่า “คนต่างจังหวัด” โดยคนส่วนใหญ่ของประเทศเหล่านี้มีการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ภายในบ้าน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางและยานพาหนะ ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล/เครื่องนุ่งห่ม/รองเท้า ค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร ค่าใช้จ่ายในการบันเทิง/การจัดงานพิธี ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ค่าเวชภัณฑ์/ค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายในกิจกรรมทางศาสนา เป็นสัดส่วนต่อค่าใช้จ่ายรายเดือนที่ใกล้เคียงกับคนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครใช้ คือ มีการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคถึงประมาณร้อยละ ๘๘.๔ ของค่าใช้จ่ายรายเดือน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ๒๕๕๔) จึงมีคำถามว่าแล้วหน่วยงานของรัฐในส่วนภูมิภาคมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่ของประเทศเหล่านี้ได้อย่างไร

ความหมายของการคุ้มครองผู้บริโภค

ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยคำว่า “คุ้มครอง” และ “ผู้บริโภค” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล (๒๕๔๕) ให้ความหมายว่า ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้นิยามความหมายของผู้บริโภคว่าหมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม รวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

อิสรา จุมมาลี ให้ความหมายของคำว่า บริโภค ว่าหมายถึง กิน เสพ ใช้ สิ้นเปลือง ใช้จ่ายจ่าย ยังหมายรวมถึง การใช้จ่าย ใช้จ่าย การซื้อสินค้า หรือบริการต่างๆ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการโทรคมนาคม บริการเสริมความงาม เป็นต้น และผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง บุคคล หรือใครก็ตามที่รับประทาน หรือใช้สินค้า บริการต่างๆ กล่าวคือผู้ที่ซื้อมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้จ่าย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของตนเองทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ และให้ความหมายคำว่า การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) ว่าหมายถึง การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการ

ฉนิชา สุริยากานนท์ (๒๕๕๕) ให้ความหมายว่า การคุ้มครองผู้บริโภค คือ การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา ให้รักษา กันไว้ไม่ให้ ผู้ที่ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกฎหมายที่บังคับใช้ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และ พ.ศ. ๒๕๔๑

ยุพดี ศิริสินสุข (๒๕๔๘: ๖) กล่าวว่า การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาล ธุรกิจ องค์การอิสระ และผู้เลือกซื้อสินค้าที่มีความห่วงกังวล ซึ่งได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค หรือหมายถึง แรงกดดันของกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นโดยผู้บริโภค เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่มผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม

กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง (๒๕๔๗) ให้ความหมายว่า การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หมายถึง การควบคุม กำกับ ดูแลป้องกันและรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้ซื้อสินค้าและบริการให้ได้รับความเป็นธรรมตามสิทธิที่เขาพึงมีพึงได้

วัฒนา อัครเอกผาติน (๒๕๔๗) กล่าวว่า การคุ้มครองผู้บริโภคหรือ Consumer Protection หมายถึง การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา รักษา กันไว้ไม่ให้ผู้ที่ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

สรุป การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา รักษา กันไว้ไม่ให้ผู้ที่ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวความคิดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในทศวรรษที่ ๑๙๖๐ จากกระแสการเรียกร้องให้รัฐเข้ามาให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค (Consumerism) โดยมีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคที่สำคัญ ๔ ประการ (ภัทรธนาตย์ ศรีธำพร, ๒๕๕๖) คือ

- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างเพียงพอก่อนที่จะซื้อ (Right to be informed)
- สิทธิที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการโดยอิสระ (Right to choose)
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากสินค้า (Right to safety) และ
- สิทธิที่จะเรียกร้องค่าทดแทนจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่มีความปลอดภัย (Right to compensation/redress)

ต่อมาในปี ๑๙๖๒ ประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้แถลงวิสัยทัศน์ในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคต่อรัฐสภา และให้คำนิยามว่า ผู้บริโภค หมายถึง "เราทุกคน" และมีการตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นใช้บังคับเป็นการเฉพาะ และก็มีประเทศอื่น ๆ ได้ตรากฎหมายดังกล่าวขึ้นใช้บังคับในเวลาต่อมาเช่นกัน

รวมทั้งประเทศไทยด้วย ต่อมา สหรัฐอเมริกา ได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคขั้นพื้นฐานเพิ่มขึ้นอีก ๔ ประการ รวมเป็น ๘ ประการ และนั่นคือจุดเริ่มต้นของการมีกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นครั้งแรก

สำหรับในส่วนของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับสังคมไทย นั้น ก็มาจากการที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกของ UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) หรือ การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา ซึ่งเป็นองค์การชำนาญพิเศษขององค์การสหประชาชาติ (The United Nations) ที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มโอกาสทางการค้า การลงทุน และการพัฒนาให้แก่ประเทศกำลังพัฒนา และส่งเสริมให้ประเทศเหล่านี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจโลกอย่างเท่าเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ทำให้ประเทศไทยต้องยอมรับหลักการและข้อเสนอแนะปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ หรือ United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) ในปี พ.ศ. ๒๕๒๘ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ประเทศไทยของเราได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แต่การยอมรับหลักการของ UNGCP นั้น ก็เป็นประโยชน์ต่อประเทศของเราคือ หน่วยงานของรัฐ ภายในประเทศได้นำแนวปฏิบัติฯ ดังกล่าวไปปรับปรุงนโยบายและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการส่งเสริม หรือเอื้ออำนวยให้มีกลุ่ม/องค์กรผู้บริโภคที่เป็นอิสระ และรัฐบาลจะต้องให้เสรีภาพในการจัดตั้งกลุ่มองค์กรผู้บริโภค รวมทั้งเปิดโอกาสให้กับกลุ่มหรือองค์กรเหล่านั้นได้ แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจ (Decision-Making Process) ของรัฐบาล ทั้งนี้เพื่อให้ ตัวแทนผู้บริโภคได้สะท้อนปัญหา หรือความต้องการของผู้บริโภคเองไปยังรัฐบาล โดยตรง ซึ่งถือ ได้ว่าเป็นวิธีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

แนวทางของ United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) มีทั้งหมด 8 เรื่อง ได้แก่

- ความปลอดภัยทางร่างกาย (Physical safety)
- การส่งเสริมและป้องกันผู้บริโภคจากการลงทุนทางเศรษฐกิจ (Promotion and protection of consumers' economic interests)
- มาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าและบริการ (Standards for the safety and quality of consumer goods and services)
- การแจกจ่ายสินค้าและบริการที่สำคัญ (Distribution facilities for essential consumer goods and services)
- กฎหมายว่าด้วยการได้รับการชดเชยของผู้บริโภค (Measures enabling consumers to obtain redress)
- การศึกษาและการได้รับทราบข้อมูล (Education and information programmes)
- การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน (Promotion of sustainable consumption)
- มาตรการที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จำเพาะ (Measures relating to specific areas)

นอกจากนั้นในฐานะที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งมีการจัดตั้งองค์กร The ASEAN Committee on Consumer Protection หรือ ACCP ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในอาเซียนทั้ง ๑๐ ประเทศ โดยเน้นไปที่การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของแต่ละประเทศในอาเซียนที่ใช้บังคับอยู่

การมีกฎหมายระหว่างประเทศในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคก็เป็นการรับประกันว่าสิทธิของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่สำคัญระดับนานาชาติที่ทุกรัฐจำเป็นต้องเข้ามาดูแลและให้ความคุ้มครอง รวมถึงประเทศไทยก็ต้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการสอดส่องดูแลผู้บริโภคหรือการบังคับใช้กฎหมายก็ตาม เพื่อให้ผู้บริโภคทุกคนได้รับความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุด

นอกจากนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ซึ่งเป็นกติกาสูงสุดในการปกครองของประเทศ และเป็นกรอบให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม และเกี่ยวกับเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๓ ว่า ... การปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ ต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม สิทธิและเสรีภาพในการประกอบอาชีพ มาตรา ๔ บัญญัติว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง มาตรา ๒๖ บัญญัติว่า การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพ และในมาตรา ๒๕ ได้บัญญัติว่า การจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลที่รัฐธรรมนูญรับรองไว้จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยกฎหมายดังกล่าวต้องมีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป และไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเจาะจง และต้องระบุบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจในการตรากฎหมายนั้นด้วย มาตรา ๔๓ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองประชาชนในด้านสาธารณสุข โภค การรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การจัดระเบียบการประกอบอาชีพ การคุ้มครองผู้บริโภค การผังเมือง การรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม สวัสดิภาพของประชาชน หรือเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือขจัดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน มาตรา ๖๑ สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าวด้วยนอกจากนั้นรัฐยังต้องดำเนินการตามมาตรา ๘๔ (๕) กำกับ

ให้การประกอบกิจการมีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ป้องกันการผูกขาดตัดตอนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และคุ้มครองผู้บริโภค จะเห็นได้ว่ากฎหมายสูงสุดที่ใช้ในการปกครองประเทศได้วางแนวทางที่เรียกว่าหลักนิติธรรม (Rule of Law) ให้เป็นหลักพื้นฐานของกฎหมายที่ใช้วางแนวทางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นธรรมไว้ด้วย ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับที่ธานินทร์ กรัยวิเชียร (๒๕๕๔: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า หลักนิติธรรม คือ หลักการพื้นฐานแห่งกฎหมายที่สำคัญในระบบประชาธิปไตยที่เทิดทูนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และยอมรับนับถือสิทธิแห่งมนุษยชนทุกแห่งทุกมุม รัฐต้องให้ความอารักขาคุ้มครองมนุษยชนให้พ้นจากลัทธิตหาราชาฯ หากมีข้อพิพาทใดๆ เกิดขึ้นไม่ว่าระหว่างรัฐกับเอกชน หรือระหว่างเอกชนกับเอกชน ศาลย่อมมีอำนาจอิสระในการตัดสินข้อพิพาทนั้นโดยเด็ดขาดและโดยยุติธรรม ตามกฎหมายของบ้านเมืองที่ถูกต้องและเป็นธรรม และวิชา มหาคุณ ยังกล่าวถึงหลักนิติธรรม ว่าหมายถึง อำนาจทุกอย่างในชุมชนควรอยู่ภายใต้หลักทั่วไป และสิทธิโชค ศรีเจริญ ได้ให้ความหมายว่า หลักนิติธรรม คือ หลักความเป็นธรรมของกฎหมาย รวมถึงกำชัย จงจักรพันธ์ (๒๕๕๖) ได้ให้ความหมายว่า หลักนิติธรรม หมายถึง หลักพื้นฐานแห่งกฎหมาย ที่กฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมจะต้องไม่ฝ่าฝืน ขัดหรือแย้งต่อหลักนิติธรรม และหลักนิติธรรมนี้จะถูกล่วงละเมิดไม่ได้ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องเช่นเดียวกับที่ไดซี่ (Dicey, ๑๙๖๑) ได้ให้ความหมายของคำว่า หลักนิติธรรม (THE RULE OF LAW) ว่ามีความสำคัญ ๓ ประการ คือ

ประการแรก บุคคลทุกคนพึงได้รับการพิจารณาพิพากษาโทษโดยศาลยุติธรรม ไม่มีบุคคลใดจะถูกลงโทษ เว้นแต่บุคคลนั้นได้กระทำอันขัดต่อกฎหมายเท่านั้น การนำตัวบุคคลใดไปลงโทษโดยประการอื่นย่อมเป็นการมิชอบ.

ประการที่สอง บุคคลทุกคนเสมอภาคกันในสายตาของกฎหมาย กล่าวคือไม่มีบุคคลใดอยู่เหนือกฎหมายหรือมีอภิสิทธิ์ใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีสถานะอย่างไร ย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายของแผ่นดินและอยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมตามปกติ

และ ประการสุดท้าย รัฐธรรมนูญ (ของอังกฤษ) นั้นมิใช่เป็นที่มาแห่งกฎหมายหากแต่เป็นผลแห่งความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

ส่วนกฎหมายที่เป็นการวางแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะนั้น คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในมาตรา ๔ ได้บัญญัติถึงสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครอง มีดังนี้ คือ

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ดังกล่าว

นอกจากนี้ ได้มีการบัญญัติให้มืองค์กรของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา ๕) และคณะกรรมการคุ้มครองเฉพาะเรื่อง (มาตรา ๑๔) ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา โดยให้การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา และด้านอื่นๆ และได้บัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานและให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิใช้บริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี (มาตรา ๑๕, มาตรา ๒๐) เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายของรัฐบาลและคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ รวมทั้งเพื่อความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภครัฐบาล และมีการวางแนวทางในการปฏิบัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค วางบทกำหนดโทษ และแนวทางการอุทธรณ์ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

สรุป การคุ้มครองผู้บริโภคของไทย ได้มีการวางแนวทางที่เป็นหลักนิติธรรมผ่านรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล โดยจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุม และรวดเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย ได้รับความเป็นธรรม และได้รับความประหยัดด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

ดังที่ได้กล่าวถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งหลักนิติธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเป็นกฎหมายที่วางแนวทางการให้ความเป็นธรรม ความยุติธรรม รัดกุม และรวดเร็ว แก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป แต่สำหรับการปฏิบัติงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคหรือจังหวัดต่าง ๆ นั้น ได้มีการให้อำนาจหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนภูมิภาคมีอำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติได้ตามมาตรา ๕๒/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ที่บัญญัติให้จังหวัดมีอำนาจภายในเขตจังหวัด ดังนี้

(๑) นำภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์

(๒) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม

(๓) จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาส เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง

(๔) จัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็ว และมีคุณภาพ

(๕) จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากกระทรวง ทบวง กรม

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

และในมาตรา ๕๔ ที่บัญญัติว่าในจังหวัดหนึ่ง ให้มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจาก นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติภารกิจให้เหมาะสมกับ ท้องที่และประชาชนในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัด โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ช่วย และมีการบัญญัติถึงอำนาจและหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดในมาตรา ๕๗ ดังนี้

(๑) บริหารราชการตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และตามแผนพัฒนา จังหวัด

(๒) บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมายหรือตามที่ นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล

(๓) บริหารราชการตามคำแนะนำและคำสั่งชี้แจงของผู้ตรวจราชการกระทรวงในเมื่อไม่ขัด ต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรีหรือการสั่งการ ของนายกรัฐมนตรี

....

ผู้ว่าราชการจังหวัด จึงมีอำนาจหน้าที่ที่ต้อง “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ประชาชนในพื้นที่จังหวัดที่ ตนเองรับผิดชอบในทุกเรื่องทุกกรณี สำหรับในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วน ภูมิภาคร่วมกับกระทรวงมหาดไทย โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การให้จังหวัดเป็นศูนย์กลางในการ ประสานงานต่างๆ และการสร้างเครือข่ายต่างๆ ขึ้นในจังหวัด โดยมีเป้าหมายการดำเนินการเป็นนโยบายเชิง รุก นโยบายด้านการส่งเสริม และนโยบายเชิงรับ ขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. สนับสนุนให้จังหวัดทุกจังหวัดเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดตั้งกลุ่ม ชมรม สมาคม เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัดมีความเข้มแข็ง

๒. สนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับ เรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการละเมิดสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจ โดย คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัดต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ภายในจังหวัดให้แล้วเสร็จตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. สนับสนุนให้ทุกจังหวัดมีการเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภค ได้รู้จักการใช้สิทธิเพื่อการคุ้มครองตนเองจากการถูกเอาเปรียบและเป็นแนว ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด

๔. สนับสนุนให้จังหวัดทุกจังหวัดมีการติดตามสอดส่องและตรวจสอบผู้ประกอบการเกี่ยวกับ สินค้าที่ควบคุมฉลาก การโฆษณา การทำสัญญา การทำธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อคุ้มครอง ป้องกันประชาชนผู้บริโภคมิให้ถูกละเมิดสิทธิจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

๕. สนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการ จังหวัดเป็นประธานอนุกรรมการ ดำเนินการตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีการรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด ทุกจังหวัดต่อ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกระทรวงมหาดไทย ทุกๆ ๓ เดือน

ปัจจุบันในแต่ละจังหวัดจะมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ รวม ๓ องค์กร (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ๒๕๕๖) ได้แก่

๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ประกอบด้วย

๑) ผู้ว่าราชการจังหวัด	ประธานอนุกรรมการ
๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง	รองประธานอนุกรรมการฯ
๓) นายกองกิจการบริหารส่วนจังหวัด	รองประธานอนุกรรมการฯ
๔) ปลัดจังหวัด	อนุกรรมการ
๕) เกษตรและสหกรณ์จังหวัด	อนุกรรมการ
๖) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด	อนุกรรมการ
๗) พาณิชย์จังหวัด	อนุกรรมการ
๘) ขนส่งจังหวัด	อนุกรรมการ
๙) สาธารณสุขจังหวัด	อนุกรรมการ
๑๐) อัยการจังหวัด	อนุกรรมการ

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑๑) อุตสาหกรรมจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๒) นายกเหล่ากาชาดจังหวัดหรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๑๓) ประธานหอการค้าจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๔) ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๕) ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากภาคประชาชน ๓ คน
โดยเลือกจากกลุ่มเครือข่ายสื่อมวลชน สถาบันการศึกษา กลุ่มสตรี
หรือกลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๖) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๗) ประชาสัมพันธ์จังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๘) หัวหน้าสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๙) ข้าราชการในจังหวัดซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ๒ คน | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
- โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจหรือคำร้องเรียนต่างๆ ไปในเรื่อง เกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการ ซื้อสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด

๒) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิ ของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

๓) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นหรือข้อมูล ที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้คำชี้แจงด้วยก็ได้

๔) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุม ส่งเสริม หรือ กำหนดมาตรฐานของสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคหรือบริการ

๕) สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงาน เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงาน อื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา เรงรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการ ตามอำนาจและหน้าที่ดังกล่าวตลอดจนให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แต่ในกรณี ที่จำเป็นต้องเร่งรัดราชการบริหารส่วนกลาง ให้แจ้งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองของ ผู้บริโภค

๖) ดำเนินการเผยแพร่ ฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

๒. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------|
| ๑) ผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒) อัยการจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๓) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๔) ข้าราชการจังหวัดซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง | เลขานุการ |

คณะอนุกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยการดำเนินการร้องเรียนในส่วนภูมิภาค (ต่างจังหวัด) ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัด

๓. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ประจำจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑) อัยการจังหวัดประจำกรม สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒) หัวหน้าสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่ประธานอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ประจำจังหวัด มีหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมเป็นครั้ง ๆ ไป ครั้งละไม่เกิน ๒ คนอนุกรรมการ | |
| ๕) ผู้แทนสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๖) ผู้แทนสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ประจำจังหวัด

๑) ดำเนินการเจรจาไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความแฟงหรือความอาญาเฉพาะความผิดอันยอมความได้

๒) การเจรจาไต่ถามให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี โดยสอบถามความประสงค์และความยินยอมในการเจรจาไต่ถาม และชี้แจงถึงสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนผลของการตกลงไต่ถามทั้งทางแฟงและทางอาญาให้ชัดเจน

๓) หากคู่กรณีประสงค์และยินยอมให้ไต่ถาม ให้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความตามจำนวนคู่กรณี โดยมีสาระสำคัญและข้อความตามที่คู่กรณีตกลงกัน และอ่านให้คู่กรณีฟัง รวมทั้งชี้แจงให้คู่กรณีเข้าใจถึงสัญญาประนีประนอมยอมความและให้คู่กรณีลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าประธานอนุกรรมการฯ หรือผู้ที่ประธานอนุกรรมการฯ มอบหมายและต่อหน้าพยานสองคน

๔) หากคู่กรณีไม่ประสงค์และไม่ยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะกรรมการฯ รวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียน ตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๕) ในการปฏิบัติตามนี้ ให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจ

(๑) ให้นำหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามข้อ (๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการไกล่เกลี่ย

๖) เรื่องราวร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ ห้ามมิให้รับไว้ดำเนินการ

(๑) เรื่องที่รัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี มีมติหรือคำสั่งเด็ดขาดในเรื่องนั้น

(๒) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด โดยเฉพาะเป็นผู้ช่วยเหลือและเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานนั้นๆ

(๓) เรื่องที่คู่กรณีเคยประนีประนอมยอมความกัน โดยชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่ผู้มีส่วนได้เสียขอให้แก้ไขหรือคัดค้านการประนีประนอมยอมความเดิม โดยมีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมที่ปรากฏชัดในภายหลัง และการให้ความช่วยเหลือไม่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิหรือประโยชน์ของบุคคลภายนอก ผู้กระทำการโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน

(๔) เรื่องเกี่ยวกับคดีซึ่งผู้บริโภคได้เคยว่าจ้างทนายความหรือมีทนายความหรือหน่วยงานอื่นให้ความช่วยเหลือแล้ว

(๕) เรื่องที่เป็นคดี หรือข้อพิพาทอันเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือมีการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เว้นแต่กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาให้รับไว้ดำเนินการเป็นเรื่องๆ ไป

๗) เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการแล้วให้รายงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

๘) ให้คณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

สามารถจำแนกได้เป็น ๔ บทบาท ดังนี้

๑. บทบาทในการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

โดยตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีการแต่งตั้งข้าราชการส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ไปแล้วนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นมีความสมบูรณ์ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๔๕ เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๔๕ นายกรัฐมนตรีจึงออกประกาศแต่งตั้งให้ข้าราชการตำแหน่ง รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพิ่มเติม ด้วย ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตามมาตรา ๓ “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งนอกเหนือจากรองผู้ว่าราชการจังหวัดแล้ว ยังประกอบไปด้วย ปลัดจังหวัด อัยการจังหวัด ขนส่งจังหวัด ประชาสัมพันธ์จังหวัด รองผู้บังคับการตำรวจจังหวัด โดยในมาตรา ๕ ได้กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้ นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบ และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด คั้น ยัด หรืออัดสินค้า ภาชนะ หรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใดๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจใดในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และมีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร ในการหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จะต้องแสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่เมื่อผู้เกี่ยวข้องร้องขอ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร ซึ่งผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานแก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่ง

หมิ่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามรายละเอียดของผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนแนบท้ายนี้

๒. บทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคภายในจังหวัด

โดยมีหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจหรือคำร้องเรียนต่างๆ ไปในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการ ซื้อสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกัน ในท้องตลาด หน้าที่ในการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค หน้าที่ในการดำเนินการใด ๆ ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุม ส่งเสริม หรือ กำหนดมาตรฐานของสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคหรือบริการ และหน้าที่สอดส่องการปฏิบัติการ และเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนดำเนินการเผยแพร่ ฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

๓. บทบาทและอำนาจในการเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นภายในจังหวัด

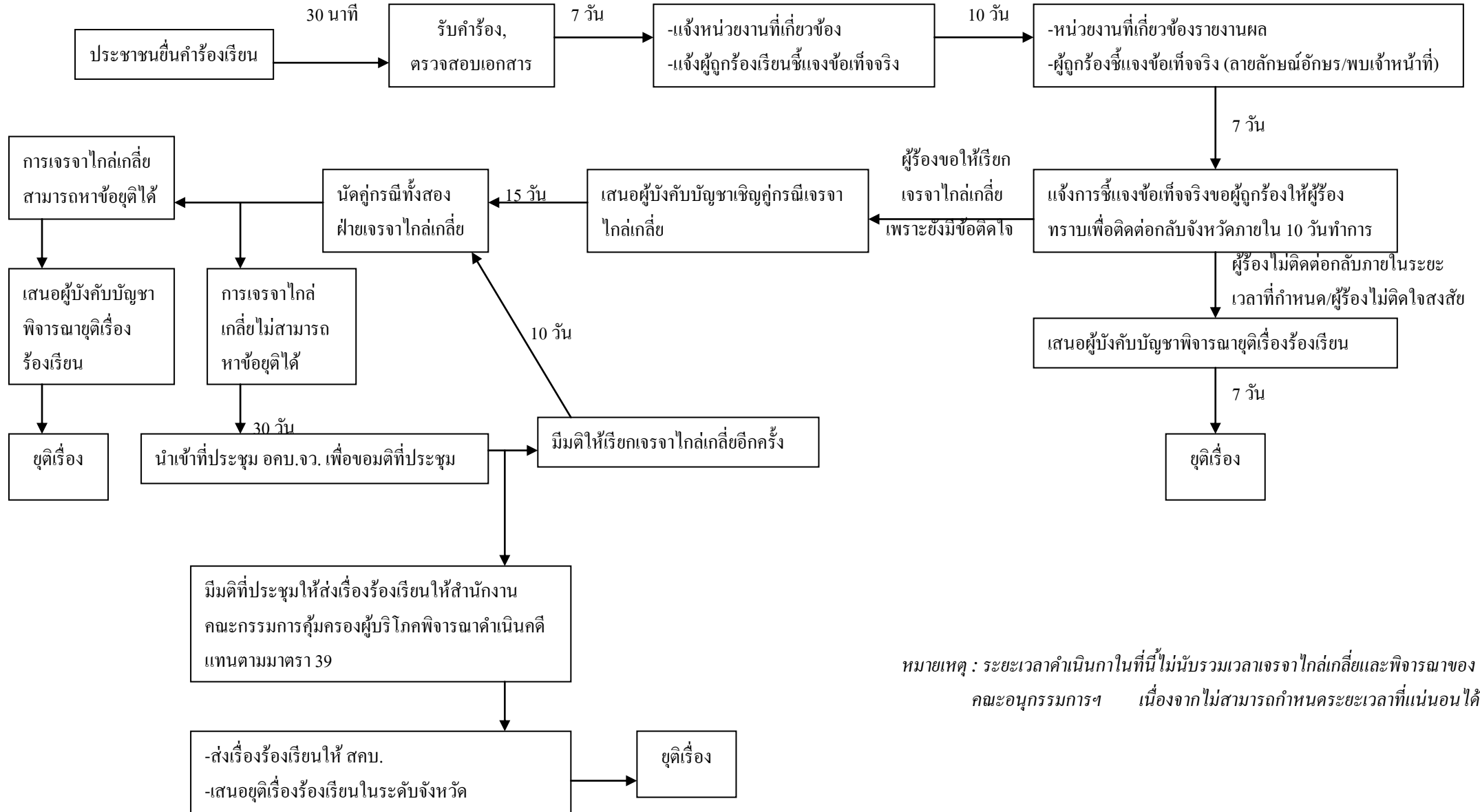
มีอำนาจในการขอมติจากที่ประชุม ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มอบอำนาจในการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๖๒ โดยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๔. บทบาทในการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ภายในจังหวัด

ทำหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความแฟงหรือความอาญา เฉพาะความผิดอันยอมความได้ โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี โดยสอบถามความประสงค์และความยินยอมในการเจรจาไกล่เกลี่ย และชี้แจงถึงสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนผลของการตกลงไกล่เกลี่ยทั้งทางแพ่งและทางอาญาให้ชัดเจน โดยหากคู่กรณีประสงค์และยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความตามจำนวนคู่กรณี โดยมีสาระสำคัญและข้อความตามที่คู่กรณีตกลงกันและอ่านให้คู่กรณีฟัง รวมทั้งชี้แจงให้คู่กรณีเข้าใจถึงสัญญาประนีประนอมยอมความและให้คู่กรณีลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าประธานอนุกรรมการฯ หรือผู้ที่ประธานอนุกรรมการฯ มอบหมายและต่อหน้าพยานสองคน แต่หากคู่กรณีไม่ประสงค์และไม่ยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะอนุกรรมการฯ รวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้

อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริ โภคที่ร้องเรียน ตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และเมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการแล้วให้รายงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคประจำ จังหวัดทราบ นอกจากนั้นคณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคประจำจังหวัดมอบหมาย

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการในขั้นตอนนี้ไม่นับรวมเวลาเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาของคณะกรรมการฯ เนื่องจากไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง. (๒๕๕๗). การศึกษาบทบาทและการดำเนินงานของเทศบาลในการ
คุ้มครองผู้บริโภค. รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบัน
พระปกเกล้า.

กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๖). "ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการ
ปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและ
จังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕". [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat55.html 2555.
(วันที่ค้นข้อมูล : ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖).

กำชัย จงจักรพันธ์. (๒๕๕๖). คำบรรยายร่างข้อเสนอเรื่อง หลักนิติธรรม ความหมาย
สาระสำคัญ และผลของการฝ่าฝืน. ณ โรงแรมรามาร์คาร์เดนส์ เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์
๒๕๕๖. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.lrct.go.th/?p=5716>.
(วันที่ค้นข้อมูล : ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖).

ณิชา สุริยากานนท์. (๒๕๕๕). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค. [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : 61.19.22.82/manage/Plan_pic/20130528115310.doc.
(วันที่ค้นข้อมูล : ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖).

ธานินทร์ กรัยวิเชียร. (๒๕๕๔). หลักนิติธรรม. ยุติธรรมคู่ขนาน, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ เดือนกันยายน
๒๕๕๔. กรุงเทพฯ : เอกมัยการพิมพ์และสติเกอร์.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.pub-law.net>. (วันที่ค้นข้อมูล : ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖).

ภัทรธนาชัย ศรีธำพร. (๒๕๕๖). กฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วย"การคุ้มครองผู้บริโภค".
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.learners.in.th/blogs/posts/535502>.
(วันที่ค้นข้อมูล : ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖).

ยุพดี ศิริสินสุข. (๒๕๕๘). ระบบคุ้มครองผู้บริโภคในระบบประกันสุขภาพไทย. [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : <http://library.hsri.or.th/abs/res/hs1193t.doc>.
(วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.ombudsman.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖).

วัฒนา อัครเอกคณาณิน. (๒๕๕๗). **Food Safty for Asia and the Pacific**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก : <http://elip.fda.moph.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (๒๕๕๖). สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://th.wikipedia.org/wiki/>. (วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (๒๕๕๖). การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วน

ภูมิภาค. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.ocpb.go.th/ewt_news.php?nid=133

(วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (๒๕๕๔).

สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2554. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

[http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/socioImpt54\(6\).pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/socioImpt54(6).pdf).

(วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

อิสรา จุมมาลี. ม.ป.ป. ความรู้พื้นฐานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค. วิชาการคุ้มครองผู้บริโภค

ทางเภสัชสาธารณสุข. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

www.pharmacy.msu.ac.th/2010/consumer/2.ppt.

(วันที่ค้นข้อมูล : ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖).

ภาษาอังกฤษ

Dicey, Albert V. (1959). **Introduction to the Study of the Law of the Constitution**. London MacMillan.