

10

"สภาผู้บริโภค" อีกก้าวหนึ่งของ พลังผู้บริโภคไทย

ภาพ: ศูนย์ข้อมูลมิ่งเมืองที่ร้านเครษธุรกิจ



66

ผู้บริโภคไทยส่วนใหญ่ยังขาดข้อมูล และ
ไม่มีการรวมตัวจนมีพลังมากพอที่จะกดดัน
ให้ผู้ผลิตทั้งภาครัฐและเอกชนเลิกเอาเปรียบ
ทั้งทางตรงและทางอ้อม ถึงเวลาแล้วที่คน
ไทยควรจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อปกป้องและ
คุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคทั้งหมด
ให้จริงจังเสียที

ท่ามกลางกระแสเรียกร้องราคาของบริ-
โภคินิยม คุณเหมือนว่าคนไทยเกือบทั้ง
ประเทศกำลังตกอยู่ในภาวะเสี่ยงและถูก
เอาเปรียบจากการบริโภคสินค้าและบริการ
การตลอดเวลา นับตั้งแต่อาหารตัดแต่ง
ยีน ผัก ผลไม้ที่มากไปด้วยสารเคมี สิ่ง
ปลอมปนในอาหารสำเร็จรูปตามท้อง
ตลาด เครื่องใช้ไฟฟ้าราคาถูกไม่ได้
มาตรฐาน และสินค้าขนาดใหญ่ราคาสูง
อย่างรถยนต์หรือบ้านที่เมื่อซื้อมาแล้ว
พบว่าไม่เป็นไปตามที่บริษัทโฆษณาชวน
เชื่อไว้ รวมถึงการถูกชักชวนให้กระหน่ำ
ส่งเอสเอ็มเอส (SMS) ผ่านโทรศัพท์
มือถือตามรายการโทรศัพท์ต่างๆ

ปี 2548 เป็นปีที่พลังการต่อสู้ของผู้บริโภคไทยคนเล็กๆ หลายกรณีได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนและสาธารณชนอย่างกว้างขวาง และเป็นกรณีตัวอย่างที่ทำให้คนไทยทั่วไปตื่นตัวและรอความหวังที่จะมีองค์กรอิสระทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดังที่มีการระบุไว้ในมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญ ฉบับปี 2540 ที่ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคมีย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์กรอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค"

ทุบรถจนโค่งดังไปทั่วโลก

ข่าวโค่งดังของปัญหาผู้บริโภคไทยที่แพร่ไปทั่วโลกคือ ข่าวทุบรถเมื่อต้นปี 2548 โดย "เดือนเพ็ญ ศิลาเกษ" แม่ค้าสาวใจกล้า ที่สร้างปรากฏการณ์สะเทือนวงการบริษัทผลิตรถยนต์ด้วยการทุบรถโชว์สื่อมวลชนจนกลายเป็นข่าวโค่งดังทั่วโลก หลังการรถยนต์ซีอาร์วีป้ายแดง ราคา 1.3 ล้านบาท ออกอาการสคาร์คไม่ติดพวงมาลัยเอียงซ้าย ศูนย์ถ่วงเสียจนต้องเข้าอู่หลายครั้งหลังออกรถใหม่มาหมาดๆ ความไม่พอใจของเดือนเพ็ญพุ่งขึ้นสูงเมื่อบริษัทที่ขายรถบอกว่า รถ 100 คันจะมีปัญหาแค่คันเดียวเท่านั้น และปฏิเสธที่จะเปลี่ยนรถคันใหม่ ด้วยความผิดหวังในท่าทีและการบอกปัดอย่างไร้ความรับผิดชอบของบริษัทผลิตรถยนต์ ทำให้เดือนนำรถที่ซื้อออกมาทุบประจานด้วยความสะใจ ท่ามกลางความสนใจของประชาชนทั่วประเทศ ท้ายสุดจบลงด้วยบริษัทรถยนต์ที่ซื้อออกมาทุบประจานด้วยวิธีคันเดียว และซื้อรถคันด้วยราคาเต็มเพื่อคุณภาพลักษณะบริษัทคัน¹

กระแสข่าวการทำลายรถผ่านสื่อได้สร้างปรากฏการณ์ลูกโซ่ในระยะเวลาไม่กี่วัน เมื่อผู้ซื้อรถยนต์รายอื่นๆ เกือบทุกยี่ห้อออกมาเผยแพร่ปัญหารถยนต์ของตนให้สาธารณชนได้รับรู้ หลังจากที่เคยถามหาความรับผิดชอบจากทางบริษัทมาแล้ว แต่กลับได้รับการบอกปัดและท่าทีที่เฉยเมยเช่นเดียวกัน มีการพัฒนาการประท้วงออกมาหลายลักษณะ นอกจากทุบรถแล้ว ก็มีการเผารถ วางโลงศพพร้อมพวงพริก ตลอดจนจมน้ำรวมตัวกันประท้วง ทำลายรถป้ายค่อหน้าผู้คนจำนวนมากในงานแสดงรถยนต์ครั้งที่ผ่านๆ มาเมื่อเดือนมีนาคม 2548²

ปัญหาความไร้มาตรฐานของรถยนต์ที่ทยอยออกมาจนยอกการขายรถยนต์ตกลงทันที ทำให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และ สถาบันยานยนต์เร่งตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพยานยนต์" ในเดือนมีนาคม 2548 โดยเพียงช่วงเวลาเดือนเศษ มีผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ กว่า 190 ราย³ ในขณะที่เดียวกันบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ทั้งหมดก็หันมาปรับทิศทางการใหม่ ดูแลเอาใจใส่ด้านคุณภาพการผลิตและการบริการมากขึ้น จนปัญหาการร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ค่อยๆ ลดลง⁴

บ้านสีค้ำกับปัญหาเรื้อรังสิบเอ็ดปี

ข่าวใหญ่ในรอบปีปลูกกระแสเรียก้องสิทธิผู้บริโภคไม่แพ้กันเมื่อ "รัตนา สัจจเทพ" ผู้เป็นเหยื่อจากการซื้อบ้านจัดสรร ทาสีบ้านตนเองเป็นสีค้ำโดยมีเครือข่าย "บ้านไม่สมหวัง" และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคร่วมกันละเลงในครั้งนี้ด้วย เพื่อเป็นการไว้อาลัยให้กับหน่วยงานรัฐที่ปกป้องนายทุนบ้านจัดสรรที่หลอกลวงขายบ้านบนที่สาธารณะให้เธอ

ทุกข์ของรัตนาเริ่มขึ้นเมื่อ 10 กว่าปีที่แล้ว เมื่อบ้านเกิดรอยร้าวมากขึ้นจากการที่ข้างบ้านผนังติดกันต่อเติมอาคาร รัตนาจึงไปร้องทุกข์ที่สำนักงานเขตบึงกุ่มเพื่อให้ข้างบ้านหยุดต่อเติม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตกลับแจ้งว่า ถ้าให้สำนักงานเขตบึงกุ่มดำเนินคดีกับบ้านข้างๆ ที่ต่อเติม ก็ต้องดำเนินคดีกับเธอด้วย เพราะที่ซื้อสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่สาธารณะที่ใช้เป็นที่ลัดรถ แม้ว่าทางเขตเองได้ให้บ้านเลขที่และออกทะเบียนบ้านให้รัตนาเรียบร้อยแล้วก็ตาม

นับแต่นั้นเป็นต้นมารัตนาจึงกลายเป็น "ผู้ถูกหลอกซื้อบ้าน" ที่ปลูกสร้างผิดกฎหมาย เธอได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่พอจะหวังเป็นที่พึ่งได้ แต่ไม่มีหน่วยงานใดคลี่คลายปัญหาให้ได้เลย⁵ สิ่งที่รัตนาพยายามต่อสู้มาจนถึงทุกวันนี้ก็หวังแค่หาตัวเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดมาลงโทษให้ได้เท่านั้น และที่สำคัญก็คือทำเพื่อคนอื่นหลายคนที่ถูกเอาเปรียบจากความไม่ชอบธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐและเจ้าของบ้านจัดสรร จนถึงบัดนี้ (กุมภาพันธ์ 2549) ทางราชการก็ยังไม่สามารถหาผู้ผิดมาลงโทษได้ แสดงให้เห็นถึงความไร้ประสิทธิภาพ หรือความพิการของระบบตรวจสอบของภาคราชการเอง⁶

จนถึงปีที่ 11 ของความอดทน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ร่วมคลี่คลายปัญหาด้วยการตกลงให้ค่าชดเชยแก่รัตนาเพื่อเยียวยาความทนทุกข์จิตใจ 12.5 ล้านบาท ไปซื้อบ้านหลังใหม่ เมื่อปลายปี 2548

ความเข้มแข็งของ "เดือนเพ็ญ" และ "รัตนา" แม้เป็นเพียงกรณีผู้บริโภคเล็กๆ ที่พยายามพึ่งตนเองในการแก้ปัญหาก็ตาม แต่ก็ได้สร้างความสะเทือนต่อวงการผลิตรถยนต์ และบ้านจัดสรร รวมทั้งจุดกระแสของสิทธิผู้บริโภคให้เด่นชัดขึ้นอีกครั้งในสังคมไทย ค่อไปนี่เป็นตัวอย่างอื่นๆ ของปัญหาผู้บริโภคที่ปะทุขึ้นในปี 2548 คือ

เอสเอ็มเอสคูเคเงิน รายการโทรศัพท์หลายรายการปลุก กระแสดนด้วยกรโหวตผ่านมือถือ หรือเชิญชวนเข้าไป แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการหรือประเด็นข่าว ที่เป็นข่าว ใหญ่ปีนีเมื่อรายการดัง "บ๊อบบราเธอร์" และ "อคาเคมีแฟน คาเซีย" ให้มีการโหวตคะแนนให้ผู้แข่งขันพร้อมชิงรางวัล และ คูคเงินคนไทยเพิ่มขึ้นอีกเมื่อให้โหวตผู้ที่ถูกโหวตออกไปแล้ว กลับเข้ามาอีก ผู้ผลิตได้กำไรแต่ผู้บริโภคไทยขาดทุน

โหลคมือถือโงเงิน บริษัทหัวโสหวังพันกำไรโดยเฉพา จากเค็กรว้รุ่นที่ยังหาเงินไม่ได้ ด้วยการให้บริการโหลคเพลง ภาพหน้าจอ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความสองแง่สองง่าม ลูกค้่า บางรายใช้บริการโหลคเพียงครั้งเดียว แต่ผู้ประกอบกรกลับ พ่วงกรโหลคอื่น ๆ และคิดค้่าบริการเพิ่มเติม บางรายก็เสีย เงินค้่าโทรไปฟรี ๆ ส่วนใหญ่โฆษณาควานโหลคเหล่านี้จะพบ เห็นมากในนิตยสารบันเทิง หนังสือพิมพ์รายวัน เว็บไซต์ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

โฆษณาสร้างค้่านิยม ผอม ผอมยาว ขาว อ่อนวัย หน้าโส มุ่งเน้นกลุ่มผู้บริโภคผู้หญิงเป็นหลัก สร้างความงาม และ คุณ- ค้่าของผู้หญิงด้วยภาพลักษณ์ภายนอก เช่น ผิวขาว รูปร่างผอม ผอมสวย หน้าโส เป็นต้น

รตเมล์เมืองกรงสวยมรณะ มีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บของ รตเมล์เมืองกรงหลายรายทั้งที่เป็นข่าวดังและไม่ดัง ส่วนใหญ่ เป็นรตเมล์เอกชนร่วมบริการที่เก็บค้่าบริการแพงกว่ารตเมล์ ขสมก. แต่ไม่มีการปรับปรุงกรบริการให้ดีขึ้น

เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะสินค้่านำเข้า จากบางประเทศที่มีราคาถูก แต่ผลิตไม่ได้ตามมาตรฐานสินค้่า อุตสาหกรรมของไทย อายุกรใช้งานสั้น ทำให้ต้องซื้อเปลี่ยน ใหม่บ่อย เป็นการเพิ่มขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอันตรายต่อ สิ่งแวดล้อมทางอ้อม

รากปัญหาของสิทธิผู้บริโภคในสังคมไทย

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ส่วนหนึ่งคือ ระบบ กฎหมายของไทย แม้ว่าเรามีหน่วยราชการที่ทำงานด้านสิทธิ ผู้บริโภคมาตั้งแต่ ปี 2522 ในนาม "สำนักงานคณะกรรมการ การคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)" สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่ม เดิม พ.ศ. 2541 ซึ่งบัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ 5 ประการคือ

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้่าหรือบริการ (2) สิทธิที่จะมี อิสระในการเลือกหาสินค้่าหรือบริการ (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้่าหรือบริการ (4) สิทธิที่จะได้รับความ เป็นธรรมในการทำสัญญา และ (5) สิทธิที่จะได้รับการ พิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ข้างต้น

รวมทั้งเรายังมีกฎหมายที่สามารถนำมาใช้คุ้มครองผู้บริโภค ได้เป็นจำนวนมาก⁷ ได้แก่ พรบ.ขายตรงและ คลาคแบบ ตรง พ.ศ. 2545 และพรบ.ที่เกี่ยวข้องอีก 37 ฉบับ พระราช กฤษฎีกา 2 ฉบับ และพระราชก้่าหนดการก้่ายืมเงินที่เป็นการ ฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527 รวมถึง 11 กฎกระทรวง คลอคจนประกาศ ระเบียบ และค้่าสั่งรวม 33 เรื่อง!!!

แต่กฎหมายเหล่านี้กลับถูกนำมาใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ บริโภคน้อยมาก เพราะจุดโหว่ในค้่ากฎหมายเอง และความ ไม่เอาจริงเอาจังของเจ้าหน้าที่รัฐในการบังคับใช้กฎหมาย ดัง ข้อเท็จจริงในกรณีของ "รัตนา สัจเทพ" ที่ได้รวบรวมหลัก ฐานที่ชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาดบกพร่องทั้งของผู้ประกอบการ เอกชนและเจ้าหน้าที่รัฐหลายหน่วยงาน แต่ก็ไม่ปรากฏว่ามีผู้ ถูกลงโทษ และต้องใช้ระยะเวลาร้องเรียนถึง 11 ปีกว่าที่จะได้ รับการเยียวยาแก้ไข

รากปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้บริโภคไม่มี ช่องทาง หรือเวทีแสดงความคิดเห็นที่สนับสนุนให้ประชาชน ในฐานะผู้บริโภคได้รับข้อมูลและทักษะที่จำเป็นในการค้่ารงชีวิต รู้เท่าทันกรโฆษณา คนส่วนใหญ่โดยเฉพาะในชนบท ผู้มี ราย ได้้น้อย และผู้ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีความรู้และทาง เลือกที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นอก จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการโฆษณา

อีกทั้งยังไม่เคยมีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้บริโภค สื่อมวลชน องค์กรภาคประชาชน ตัวแทนนักเรียนนักศึกษา เข้าร่วมในการก้่าหนดมาตรการ กฎ ข้อบังคับต่างๆ ซึ่งส่งผล กระทบกับผู้บริโภคโดยตรง ผู้บริโภคอยู่อย่างกระจัดกระจาย และไม่เข้มแข็ง องค์กรเอกชนที่มีความพยายามแสดงบทบาท คุ้มครองผู้บริโภค ก็ขาดกำลังคนงบประมาณการทำงานและ ส่งเสริมกรรวมพลังผู้บริโภคให้ต่อต้านอำนาจทุนที่เข้ม แข็งได้ เช่นเดียวกับ สคบ. หน่วยงานของรัฐที่สามารถบรร- เทาทุกข้่าผู้บริโภคได้ก็ไม่สามารถค้่าเนินการได้ทันที ขั้นตอน ของระเบียบราชการที่ทำให้ล่าช้า จึงไม่สามารถไล่ตามและรับ มือกับกลโกงของบรรดาพ่อค้่าแม่ค้่า ผู้ประกอบการที่จ้องเอา เปรียบผู้บริโภค

ควรรย้่าค้่าช่วยว่า กลไกภาครัฐเองก็ยังไม่เอื้อให้ผู้ผลิตไม่ยอม เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลไม่หมดโดยเฉพาะผลกระทบ หรือผลข้างเคียง เช่น อาหาร ยา เครื่องสำอาง การ ค้่าลยกรรรม สารเคมีที่ใช้ในการเกษตร ทำให้ผู้บริโภครับรู้ แต่ข้อค้่าของสินค้่านั้น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาจึงไม่มีหนทางเอา ผิดผู้ผลิตหรือผู้ขายได้ นอกจากนี้ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ หลักที่คอยค้่าครองค้่าโฆษณาที่เป็นเครื่องมือขายสินค้่าและ บริการหรือตรวจสอบคุณภาพว่าเป็นไปตามที่กล่าวอ้างหรือไม่

ปัญหาสำคัญที่สุดข้อหนึ่งก็คือ การปล่อยเลยตามเลย ของผู้บริโภค ผู้มีปัญหามาจากการบริโภคหลายคนเห็นตัวอย่าง

ปัญหาผู้บริโภคหลายเรื่องที่พยายามฟ้องร้อง สู้คดี ตามกฎหมาย แต่ต้องถูกฟ้องร้องกลับทำให้เสียเวลาและเสียเงินมากขึ้นไปอีก ยิ่งไปกว่านั้นกระบวนการฟ้องร้องแสนจะยุ่งยาก ซับซ้อนและใช้เวลาข้ามปี คังนั้น ข้อมูลจาก "กลุ่มพลังเงียบ" ที่ไม่ยอมเอาเรื่องเอาราว จึงไม่ได้ถูกรวบรวมเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อหาช่องทางกฎหมายในการเอาชนะฝ่ายตรงข้ามที่เข้มแข็งได้

การร้องเรียนผ่านรัฐน้อยลง ผ่านองค์กรพัฒนาเอกชนมากขึ้น

น่าสังเกตว่าในปี 2548 แม้จะมีข่าวการร้องเรียนของผู้บริโภคตีพิมพ์ในหน้าแรกของหนังสือพิมพ์รายวันจำนวนมาก และหลายกรณีได้มีการเผยแพร่รายละเอียดคดีต่อกันผ่านช่องทางของสื่อมวลชนหลายชนิด ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อไซเบอร์ทางเว็บไซต์ต่างๆ แต่จำนวนการร้องเรียนต่อสคบ. ในปี 2548 น้อยลงกว่าปี 2547 เกือบหนึ่งพันเรื่อง ปีที่มีการร้องเรียนสูงสุด คือปี 2542 เกือบ 8 พันเรื่อง น่าจะมาจากวิกฤตเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดกรณีการโกงและละเมิดมาก โดยเฉพาะในเรื่องอสังหาริมทรัพย์

แต่หากพิจารณาจำนวนกรณีที่เข้าร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่เป็นองค์กรหัวหอกของภาคประชาชนในการทำงานปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ปรากฏว่าจำนวนการร้องเรียนในปี 2548 สูงเป็น 3 เท่าของปี 2547 (ดูตาราง) สะท้อนให้เห็นว่าการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนได้รับความไว้วางใจสูงขึ้นจากประชาชน ขณะเดียวกันก็อาจเป็นคำถามกลับไปทีกลไกของรัฐ ที่ดูเหมือนว่าประชาชนหวังพึ่งพ้าน้อยลง

ตารางแสดงการร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

เรื่องร้องเรียน	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
บ้าน อาคาร ที่ดิน	7060	3829	3422	2068	2040	2249	1747
สินค้าและบริการ	424	771	1775	2026	2602	2956	2956
การโฆษณาต่างๆ	462	590	490	373	389	735	516
ขายตรงและคัลลแบบตรง	0	0	0	0	0	33	40
รวม	7946	5190	5687	4467	5031	6238	5259

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ตารางแสดงการร้องเรียนผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

หมวดร้องเรียน	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
คุณภาพงานบริการ	3	24	98	87	89	56	73
อสังหาริมทรัพย์	43	64	27	22	32	38	67
บริการ/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	3	83	28	24	35	14	28
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	1	0	29	33	23	24	100
สาธารณูปโภค	0	0	0	1	36	20	17
อื่น ๆ (หนี)	0	2	0	0	21	23	233
อื่น ๆ	16	35	54	10	32	43	143
รวม	66	208	236	236	268	218	661

ที่มา: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค บั่นโคความหวังสู่องค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภค

จากจำนวนการร้องเรียนข้างต้น และข่าวจากสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ชี้ชัดว่า ผู้บริโภคไทยกำลังมีปัญหาและต้องการการดูแลช่วยเหลือ หากไม่มีกลไกหรือองค์กรที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ ว่าจะได้รับบริการคุ้มครอง เรื่องนี้จะไม่ทวีความรุนแรง กลายเป็นปัญหาระยะยาวระหว่างผู้บริโภคกับผู้ผลิต จนสุดท้ายจะทำลายระบบเศรษฐกิจ และต้องยอมรับว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่อย่างกระจุกกระจายประมาณ 100 กว่าฉบับ จึงเป็นความยากลำบากในแง่การปฏิบัติและคุ้มครอง^๑

สถานการณ์การละเมิดสิทธิผู้บริโภคหลายต่อหลายกรณีในปี 2548 และการรู้ถึงสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการรวมตัวของชมรมผู้บริโภคหลากหลายรูปแบบ และในที่สุดการเคลื่อนไหวของพลังผู้บริโภคนี้ก็พัฒนาในเชิงคุณภาพและสร้างสรรค์ คือร่วมกันจัดตั้ง "สภาผู้บริโภค" ขึ้น โดยมีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และหน่วยปฏิบัติการวิจัยเกษตรศาสตร์สังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะแกนนำพร้อมด้วยเครือข่ายบ้านไม่สมหวัง กลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม สินค้าไม่ได้มาตรฐาน และทุกข์จากการรักษาโรค ผู้ที่เดือดร้อนจากการกู้เงิน หนี้บัตรเครดิต และหนี้นอกระบบเป็นพลังผลักดันสำคัญ

งานเปิดตัว "สภาผู้บริโภค" ถูกจัดขึ้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2548 ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเปิดเวทีถกปัญหา เป็นที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และรวมตัวกันของผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในเรื่องบ้าน รถ สินค้า สุขภาพ หนี้ โดยมีผู้ให้ความสนใจมาร่วมงานนับพันคน คำรง พุฒตาล สมาชิกวุฒิสภากรุงเทพมหานคร ในฐานะประธานสภาผู้บริโภค ได้กล่าวในวันเปิดงานว่า รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันออกมาแล้ว 8 ปี และมาตรา 57 บังคับให้ตั้งองค์กรเพื่อผู้บริโภค แต่ทุกวันนี้ยังไม่เกิดขึ้น ทั้งๆที่องค์กรอิสระอื่นๆ ล้วนตั้งขึ้นมาแล้วทั้งสิ้น ในแง่ของวุฒิสภาที่อยู่ในภาคนิติบัญญัติทำได้แค่ผลักดันให้เกิดองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ แต่บ้านเมืองไม่สนใจ^๑

การรวมพลังจัดตั้ง "สภาผู้บริโภค" ให้เกิดขึ้นครั้งนี้ จึงเป็นการกระตุ้นเตือนให้รัฐบาลเร่งออกกฎหมายจัดตั้งองค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภคและศาลผู้บริโภคที่ตัวแทนประชาชนคนส่วนใหญ่ให้เกิดขึ้นโดยพลัน เพื่อให้ระบบการบริโภคของคนไทยเป็นการสรรค์สร้างการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ผู้ซื้อและผู้ขายได้ผลประโยชน์ร่วมกันในที่สุด

