



การคุ้มครองผู้บริโภค

สัญญาอสังหาริมทรัพย์และอาหาร

เป็นเรื่องที่ผู้บริโภคร้องเรียนมากที่สุด

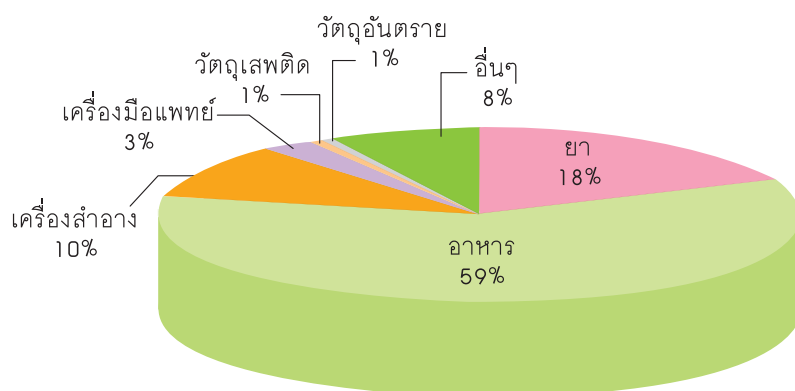
จัดทำโดย ดร.วิทยา กุลสมบูรณ์ และวรรณดา ศรีวิริยานภาพ
โครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

ระบบการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เพื่อไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ
ในรูปแบบต่างๆ มีความสำคัญที่ต้องผลักดันให้เกิดขึ้นโดยเร็ว

ข้อมูลการร้องเรียนเปรียบเทียบเสมือนเข็มทิศชี้ปัญหาผู้บริโภค การร้องเรียนต่อภาครัฐทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ในปี 2549 เมื่อเทียบกับปี 2548 มีเพิ่มขึ้นกว่า 1,000 ราย คือมีจำนวน 8,371 รายหรือ 22.9 รายต่อวัน เรื่องร้องเรียนหลักของ สคบ. เกี่ยวกับสัญญาและอสังหาริมทรัพย์ โดยการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั่วไปตลอดจนการโฆษณามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เรื่องร้องเรียนหลักต่อ อย.คือเรื่องอาหาร เกี่ยวกับปัญหาเครื่องดื่มไม่มีสัญลักษณ์ อย. อาหารไม่สะอาด การโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง สินค้าหมดอายุ และสถานที่ไม่ถูกสุขลักษณะ นอกจากการร้องเรียนต่อภาครัฐแล้ว การร้องเรียนที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกันเฉลี่ยประมาณ 1.8 รายต่อวัน ในปี 2549 มีการร้องเรียนเรื่องหนี้สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 61.2 ทั้งที่เป็นหนี้ในระบบและหนี้ในระบบ ในภาพรวมแนวโน้มการร้องเรียนขยายตัวมากขึ้นโดยลำดับ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการรองรับเพื่อที่จะพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

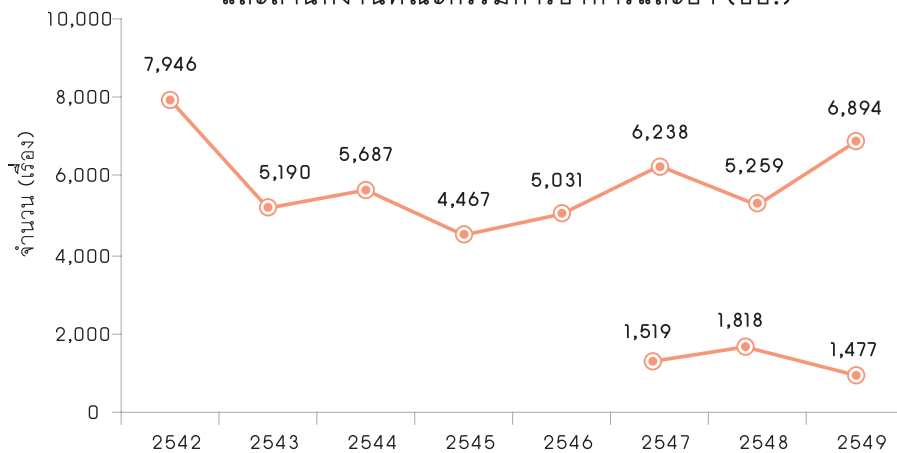
ข้อเสนอขององค์กรผู้บริโภคและนักวิชาการที่จะทำให้เกิดการแก้ปัญหาของผู้บริโภคคือ การจัดให้มีองค์การอิสระผู้บริโภค ทำหน้าที่ประมวลปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไขในระดับนโยบาย เพื่อทำให้เกิดกลไก มาตรการ รวมถึงกฎหมายที่จะทำให้เกิดหลักประกันด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม การยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ภายหลังการปฏิรูปการปกครองแผ่นดินทำให้บทบัญญัติเรื่ององค์การอิสระในมาตรา 57 ตามรัฐธรรมนูญถูกลบไป จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการผลักดันกฎหมายองค์การอิสระผู้บริโภค ตลอดจนกำหนดให้เรื่ององค์การอิสระที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญเกิดขึ้นในประเทศไทย เพื่อเป็นกลไกหลักของผู้บริโภคเพื่อแก้ปัญหาของผู้บริโภคอย่างมีทิศทาง

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ปี 2549



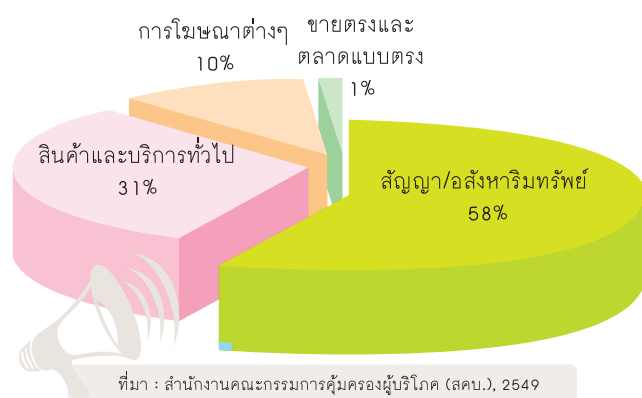
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.), 2549

จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)และคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปี 2549

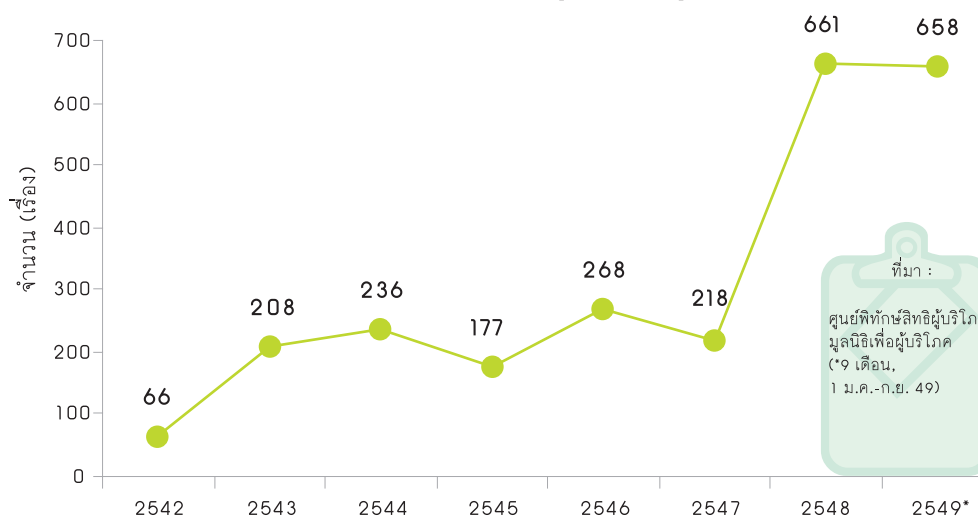


ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), 2549

ปัญหาที่ร้องเรียน

สัญญา/อสังหาริมทรัพย์ - ไม่ดำเนินการตามโฆษณา - มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ - มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	สินค้าและบริการทั่วไป - สินค้าชำรุดบกพร่อง/ไม่มีคุณภาพ - ราคาสินค้าและบริการไม่ยุติธรรม - รถยนต์ผิดสัญญาเข้าซื้อ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน
ขายตรงและตลาดแบบตรง - ผู้ประกอบธุรกิจไม่จ่ายผลประโยชน์ - ไม่รับคืนสินค้าจากสมาชิก - เปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ตามแผน	โฆษณา - เป็นเท็จ/เกินความจริง - อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ - ขายยาโดยไม่ขออนุญาต ยาหมดอายุ ยาชุด - อาหารไม่มี อย. หมดยา ไม่มีคุณภาพ/สะอาด	บริการสุขภาพ - ได้รับความเสียหายจากบริการ - บริการไม่มีคุณภาพ
	หนี้ - ฉ้อโกง หลอกหลวง

จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค



ที่มา : ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (*9 เดือน, 1 ม.ค.-ก.ย. 49)