

อำนาจและหน้าที่

๒๘ มี.ค. ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานรัฐซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีตั้งขึ้นตามพระบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินั้นมีอยู่ ๗ ประการ ซึ่งได้ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาดำเนินการต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใดสามารถมาร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐ หรือ ติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วน สคบ. โทร ๑๑๖๖ และระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (<http://complaint.ocpb.go.th>) การร้องเรียนหรือการช่วยกันสอดส่องและแจ้งมายัง สคบ. นั้นเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้ นอกจากนี้ ยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจได้สำนึกและบรรเทาอาการเอารัดเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้บ้าง และประการสำคัญก็คือ เป็นการช่วงให้ สคบ. ทราบปัญหาของผู้บริโภคและดำเนินการช่วยเหลือให้เต็มที่ โดยในการช่วยเหลือผู้บริโภคนั้น สคบ. มีสายงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรงคือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และสำนักงานกฎหมายและคดี โปรดระลึกอยู่เสมอว่า ท่านไม่จำเป็นต้องอดทนต่อความไม่ปลอดภัยหรือการเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจอีกต่อไปผู้บริโภคทุกท่านมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่างๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ๆ ในทางการตลาด และทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง สคบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้ง เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

๓. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง เพื่อจะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อน นอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาล การส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอันหนึ่งของ สคบ.

๕. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็น การส่งเสริมพละทานมัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดย สคบ. มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการใน

ด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคผ่านทางสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร เอกสาร บทความ ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ อย่างกว้างๆ ในการดำรงชีวิตประจำวัน การเผยแพร่ความรู้ของ สคบ. นั้น ส่วนใหญ่จะเสนอสารประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้

๖. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือ กำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค สคบ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านนี้ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และสำนักกฎหมายและคดี ทำงานประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมจากซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น

- สินค้าที่เป็นอันตราย เป็นต้นว่า อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์ หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้นว่า อาหารมีสารบอแรกซ์เจือปน จะประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เห็นสมควร

- สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เป็นต้นว่า น้ำมันปลอมปน สินค้าเลียนแบบสินค้าที่ไม่เป็นธรรม ขายสินค้าเกินราคา สินค้าที่มีปริมาณไม่ตรงตามมาตรฐานชั่ง ตวง วัด จะประสานกับกรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการตรวจสอบ จับกุม และดำเนินคดี

- บริการที่เอาเปรียบผู้บริโภค โฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นเท็จ หรือเกินความจริงสินค้าที่แสดงฉลากหลอกลวง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดมาตรฐานในการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเหล่านั้นด้วย และ สคบ. ก็มีหน้าที่ติดตาม สอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นอยู่เสมอ

๗. ปฏิบัติการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งคือ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือกล่าวง่ายๆ คือ เป็นตัวแทนของผู้บริโภคคอยประสานงานให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคประการสุดท้ายที่สำคัญคือ สคบ. ยังมีสำนักกฎหมายและคดีซึ่งรับผิดชอบในด้านกฎหมาย สามารถดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย