



ปฏิรูประบบคุ้มครองผู้บริโภคไทย *

โดย วิชา กุลสมบูรณ์ ผู้จัดการแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพและโครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คตส.)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน หน้า ๙
วันเสาร์ที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๘ ปีที่ ๒๘ ฉบับที่ ๙๕๑๙

ในรอบ ๔ เดือนที่ผ่านมาของปี ๒๕๔๘ นี้ มีปรากฏการณ์ที่กระตุ้นให้สังคมไทยเกิดความสนใจต่อการเรียนรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เช่น กรณีการทุบรถของคุณเดือนเพ็ญ ศิลปิน กรณีการทำบ้านเป็นสีดำของคุณรัตนา สัจจเทพ เป็นต้น

การได้รถยนต์ที่มีข้อบกพร่องหลังการใช้หรือการได้บ้านที่มารู้ภายหลังว่าที่ดินเป็นของรัฐ ได้สร้างผลสะท้อนต่อจิตใจและความรู้สึกของผู้บริโภคนำไปสู่ทุกขภาวะต่อเนื่องตามมามากมาย

ไม่เพียงกรณีที่กล่าวถึงเท่านั้น แต่จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคพบว่ายังมีประชาชนจำนวนมากนับร้อยนับพันรายที่ประสบปัญหาซื้อบ้าน รถ สินค้า และบริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เหตุการณ์บางกรณีเป็นเรื่อง

ยาวนาน เช่น กรณีบ้านของคุณรัตนา ทั้งนี้หลายกรณี ตัวเร่งและผลสำเร็จของการแก้ปัญหา มาจากการเป็นข่าวในสื่อสารมวลชน

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอาจมองได้ว่าเป็นอาการของโรค **ระบบคุ้มครองผู้บริโภคบกพร่อง** ซึ่งจำเป็นที่คนไทยทุกคนต้องมาร่วมกันวินิจฉัยเหตุแห่งทุกขร่วมกัน

หากมองเพียงว่าองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นเหตุแห่งปัญหาจะทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า หยุดชะงักหรือได้รับแรงต่อต้าน

ตัวอย่างการมองปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดการแก้ไข เช่น การมองว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ทำงาน

นางสาวจุฬารัตน์ ยะปะนัน นิตกร ๓ กลุ่มงาน
พัฒนากฎหมาย สำนักกฎหมาย. รวบรวม

เกร็ดกฎหมายน่ารู้



การมองว่าผู้บริโภคร่างเรื่องเพื่อหวังผลตอบแทนหรืออยากดัง เป็นต้น

ปัญหาของผู้บริโภคจะถูกแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อสังคมมองว่าเป็นทุกข์ที่เกิดจากระบบและช่วยกันปฏิรูประบบเพื่อแสวงหากลไกที่จะทำให้ระบบคุ้มครองผู้บริโภคไทยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม แนวคิดการแก้ปัญหาเชิงระบบต้องไม่ทำให้สังคมเกิดความรู้สึกว่าเป็นการแก้ไขปัญหาเพื่อซื้อเวลาหรือผัดวันประกันพรุ่งในทางกลับกันต้องเร่งสร้างหรือใช้กลไกที่มีอยู่เพื่อตอบสนองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบสูงโดยการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เหมาะสม

ยกตัวอย่างเช่น ในปัจจุบันระบบการเยียวยาทางการแพทย์ในระบบ ๓๐ บาทรักษาทุกโรค ที่มีการช่วยเหลือทั้งผู้ป่วยและผู้รักษาโดยยังไม่ต้องรับผิดชอบถือเป็นกลไกที่ดีเมื่อเกิดปัญหาโดยการใช้เงินกองทุนเยียวยาผู้ประสบปัญหาทันทีที่เกิดเหตุการณ์เป็นเบื้องต้น

ในประเทศเดนมาร์ก และนิวซีแลนด์พบว่ากองทุนลักษณะดังกล่าวได้รับการยอมรับจากสังคมเนื่องจากมีผลดีต่อประชาชนและผู้ให้บริการ

ในขณะที่ในสหรัฐอเมริกาพบว่าการฟ้องร้องทางการแพทย์ตามระบบศาลทำให้ค่าใช้จ่ายกว่าร้อยละ ๖๐ ตกประโชนไปกับทนายความโดยผู้ฟ้องหรือผู้ถูกฟ้องได้รับประโยชน์เพียงส่วนน้อย

การแก้ไขระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเร่งทำทันทีคือการหากลไกเยียวยาและกองทุนที่จะมาเยียวยาซึ่งทำให้ทุกระดับทั้งระดับชาติและท้องถิ่น หรือหนุนเสริมกันตามกรณี

โดยความเป็นจริงแล้ว สังคมอาจไม่รู้ว่ในขณะนี้แม้ยังไม่มีปฏิรูประบบคุ้มครอง

ผู้บริโภคอย่างเป็นทางการแต่ก็มีการเคลื่อนตัวของระบบย่อย ๆ อยู่หลายส่วนทั้งในภาครัฐและประชาสังคม เช่น การจัดทำแผนสิทธิมนุษยชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ในพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ เรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ได้ถูกบัญญัติไว้ในธรรมนูญสุขภาพ การประสานงานภาครัฐและเอกชนในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคและความริเริ่มเรื่องการเฝ้าระวังสื่อที่ไม่เหมาะสม (Media Watch) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อนุกรรมการการศึกษาและติดตามการคุ้มครองผู้บริโภคของวุฒิสภา และองค์กรประชาสังคมผู้บริโภคได้จัดให้มีการจำลองแบบเวทีรับฟังความเห็นของผู้บริโภคตามมาตรา ๕๗ ในรัฐธรรมนูญถึง ๒ ครั้งในปีนี้ เรื่องกรณีขนมเด็กกับสุขภาพ และรัฐบาลกับการจัดให้มีองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค

และล่าสุดเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและเครือข่ายได้เปิดเวทีสภาผู้บริโภคของผู้บริโภคไทยเป็นครั้งแรก เพื่อสะท้อนและแก้ปัญหาที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ

นอกจากนี้ ในช่วงช่วงข่าวการทาบ้านเป็นสีดำของคุณรัตนา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมได้นำเสนอแนวคิดเรื่องศาลผู้บริโภคและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้เสนอที่จะตั้งกองทุนเยียวยาผู้บริโภค เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคไม่บกพร่องโดยแก้ปัญหาเป็นกรณี เป็นส่วนย่อย ไม่ยกเครื่องทั้งระบบ อาจจะไม่เกิดการแก้ปัญหาเชิงระบบที่ดีพอเนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ อาจมองปัญหาเฉพาะส่วน

เป็นเรื่องที่น่ายินดีว่ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดไว้ในมาตรา ๕๗ ที่ให้มีองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคเพื่อเป็นกลไกของภาค



ประชาชน แต่ก็เป็นที่น่าเสียใจว่าแม้รัฐธรรมนูญ
ที่ถือได้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมอย่างมากในการ
ยกร่างได้กำหนดให้มืองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค
ไว้ตั้งแต่ปี ๒๕๔๐ แต่ ๘ ปีแล้ว สังคมไทยก็ยัง
ไม่เห็นและไม่ได้เป็นเจ้าขององค์การอิสระเพื่อ
ผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้
องค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคที่ยังไม่เกิดขึ้นอาจจะ
เป็นกลไกสำคัญหรือเจ้าภาพของการปฏิรูประบบ
คุ้มครองผู้บริโภค

เป็นไปได้หรือไม่ว่าจากสัญญาณเตือนที่
บ่งชี้ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคบกพร่องและ
ความกระตือรือร้นต่อการแก้ปัญหาของผู้บริโภค
เครือข่ายประชาสังคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ทั้งภาคประชาชนและภาครัฐจะก่อผลสะท้อนที่
ทำให้วาระการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดเป็นนิติ
สาธารณะที่นำไปสู่วาระแห่งชาติ รวมทั้งการ
ผลักดันให้เกิดองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคตาม
รัฐธรรมนูญ

เป็นไปได้หรือไม่ว่าผู้บริโภคและ
ประชาสังคมผู้บริโภคจะได้มีส่วนร่วมสร้าง และ
ทำให้เกิดองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภคที่จะเป็น
กลไกของภาคประชาชนในการเสนอนโยบาย
และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้
ความเห็นต่อกฎหมายในการจัดการความรู้เพื่อ
ผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง และมีจิตวิญญาณ
การคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เกิดระบบคุ้มครอง
ผู้บริโภคที่เอื้อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมไทย

เป็นไปได้หรือไม่ว่ารัฐบาลในฐานะ
องค์กรนำแห่งรัฐจะทำให้วันคุ้มครองผู้บริโภค
ไทย วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๘ นี้ เป็นวัน
ที่มีสัญลักษณ์เชิงสังคม มีจิตวิญญาณและมี
ความหมายต่อผู้บริโภคด้วยการให้คำมั่นสัญญา
ที่จะเร่งผลักดันให้มืองค์การอิสระผู้บริโภค และ
สนับสนุนการปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค
เพื่อให้ผู้บริโภคมีหลักประกันที่แท้จริงตามสิทธิ
ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

