



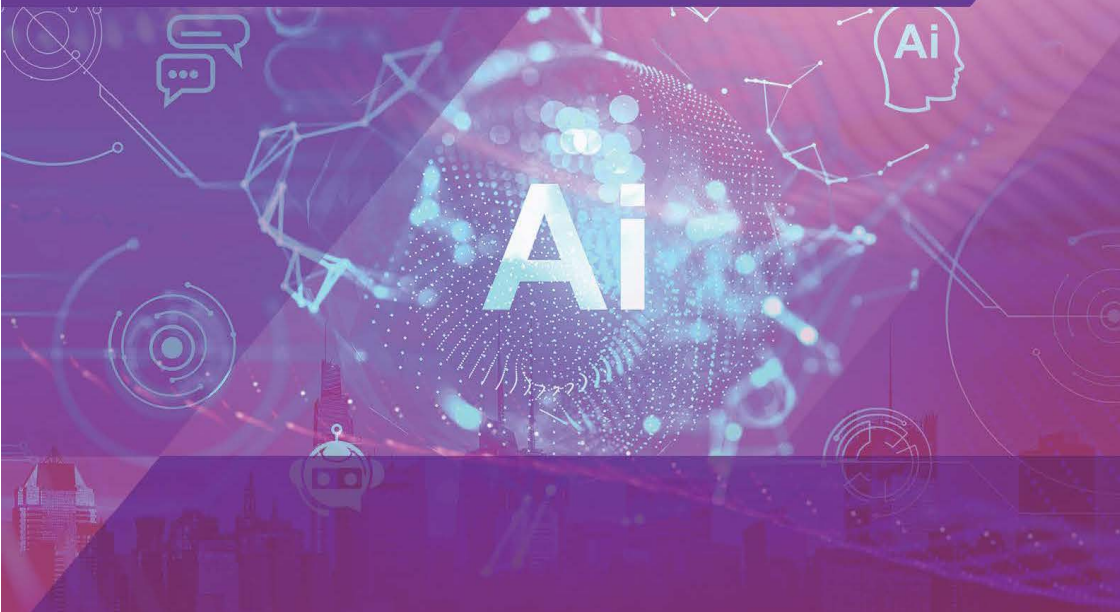
ASEAN+3
Conference
THAILAND 2024



Consumer Protection
in the Digital Economy and AI

สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

Report on the Thailand Consumers Council's 2022-2023 Performance



ผลการดำเนินงาน
สภาองค์กรของผู้บริโภค ปี พ.ศ. 2565-2566

Contents / สารบัญ

- Executive Summary, Thailand Consumers Council 2022 1
- Executive Summary, Thailand Consumers Council 2023 7
- The Establishment of the Consumer Organization
Council Act B.E. 2562 (2019) 16
- บทสรุปผู้บริหารผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค
ประจำปี 2565 31
- บทสรุปผู้บริหารผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค
ประจำปี 2566 38
- พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ.2562 48

.....

Executive Summary

Thailand Consumers Council 2022

In the 2022 fiscal year, Thailand Consumers Council (TCC) had carried out tasks to meet its goals under the authority stated in the Establishment of the Consumer Organization Council Act B.E. 2562 (2019) as well as accelerated consumer protection process in all aspects since its establishment in June 2021 by laying the foundation for consumer literacy cultivation in various parts of the country. At present, the number of TCC's members throughout Thailand has increased from 151 to 269 organizations with members in 39 provinces continuously active in consumer protection work. Thailand Consumers Council has provided solutions to consumer problems following its objectives and indicators. TCC's works can be classified into three major levels: 1) Consumer protection at the national level through recommendations to the Cabinet on policies that will prevent recurring problems as well as recommendations to relevant government agencies for updates or amendments of existing practices or regulations. 2) Precautionary work by keeping consumers well informed, and 3) Protection of consumer rights at the individual and issue-based group level. TCC offers advice, assistance, counseling, as well as mediation and prosecution on behalf of consumers.

TCC's consumer protection works at the national level engaging member organizations, academics, and networks to

safeguard against consumer problems in this fiscal year involved several major issues: The Council asked the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) to reject the merger between True Corporation Public Company Limited and Total Access Communication Public Company Limited which could lead to a monopoly in the telecommunication market. Not only did it violate Thai Constitution, but the deal would also mean the owners of more than 80 million mobile numbers could see their monthly service fees increased by 12 to 244 percent. More importantly, the duopoly would leave consumers with no power and no choice. The under privileged or those living in rural areas would have trouble accessing telecom service. TCC later filed a complaint against the NBTC and its board members with the Administrative Court for their decision to allow the merger.

In its proposal to the Ministry of Energy, TCC called for a fair regulation of oil prices, an investigation into suspicious “transportation cost”, and the collection of windfall tax from oil refinery business. TCC also asked the Energy Regulatory Commission, under the National Energy Policy Council, to terminate the approval of electricity purchase from new power plants, delay the decisions to buy electricity from hydropower plants in Laos and pause the development of a new LNG Terminal. Thailand is having an oversupply of reserved energy which is the main reason behind expensive electricity bills. The Council also urged the Ministry of Interior to remove obstacles faced by consumers who want to install

solar panels at home and called for the adoption of net metering billing system. TCC also supported the petition for the Clean Air draft law to protect consumers' rights for a healthy environment.

To the Food and Drug Administration and the Department of Health, TCC petitioned for the regulations of cannabis use in food after it was removed from the narcotics list in June 2022. Because cannabis was allowed in food products before the law on the use of cannabis in food and for recreational purposes could come into effect, there were cases of consumers, especially young children, being hospitalized after unknowingly consuming food or drinks that contain cannabis. TCC also called for the ban on the sale of food products containing cannabis in vending machines.

Moreover, TCC has campaigned for public transportation to be the basic service that “everyone can take every day”, with the ideal fare of less than 10 percent of the minimum wage throughout the country. TCC also demanded a government policy to promote the use of public transport as part of the effort to cut down energy use and reduce the amount of PM 2.5 that pollutes the air and destroys quality of life.

The Council also warned citizens of avoidable fatal road accidents by publishing a report on the death of a road accident victim caused by metal shrapnel from a defective Takata air bag. Following the report, TCC urged the owners of vehicles with Takata air bags to bring their cars in for air bag replacement at the service center for free. Almost 90,000 cars have been serviced but

there are about 600,000 vehicles which have not had the air bags replaced. TCC is determined to continue this safety campaign with the support and cooperation from car companies, Thai Automotive Industry Association, and government agencies such as Department of Land Transport, the Office of Consumer Protection Board (OCPB), and the governors of at least 33 provinces.

TCC has helped consumers with financial issues such as unfair credit contracts, absence of loan agreements, ‘compulsory’ purchase of insurance policy, deduction in the amount borrowed, and illegal fees. TCC proposed solution measures as well as gave warnings to consumers. With the trend in digital investment, a lot of Thai consumers have invested in Crypto currency platforms via digital technology that allowed high value trading. At the end of 2022, the dealer suspended the withdrawal of Thai baht and Crypto currency, causing huge losses to the Thai investors. TCC has helped more than 30,000 of these cases and published warnings against high-risk investment without clear government regulations.

Regarding support and empowerment of members and network organizations, consumers can now file their complaints with the 14 provincial units located in different parts of Thailand (Chiang Mai, Chiang Rai, Lampang, Lamphun, Payao, Roi-et, Cha-choengsao, Bangkok, Kanchanaburi, Samut Songkram, Prachuab Khirikhan, Surathani, Songkla, and Satun). There are also five regional offices to facilitate consumer protection work in the north,

south, east, west, and northeast of the country. TCC has also supported 267 out of its 269 members and consumer organizations on consumer protection projects in their areas based on local issues, online shopping, vehicles and transportation, food, or drug and health products.

Overall, there were 14,941 complaint cases filed with the one-stop-service centers at the Council and its provincial units. The Council has resolved 13,617 cases or 91.14 percent with total compensation value of 286.41 million baht, using operational budget of 188 million baht. The number of lawyers has also increased from 44 to 74.

Besides assisting individuals to solve their own problems, TCC also works to advance consumers interests at the national level. In many cases, it is not possible to assess the monetary value of the work done to rectify damages or prevent future losses. The amendments or updates of policies, regulations, or practices proposed to government agencies by TCC undoubtedly promote consumer protection in all dimensions. These works are valuable to consumers despite having no financial value.

In terms of its challenges, TCC found that even though several government agencies changed their policies or regulations following TCC's proposal and improved consumers rights immediately, some agencies have not responded, especially when TCC's formal letters involve recommendations on measures, practices, or regulations that may hinder consumer protection effort.

Besides, some proposals that were approved by the Cabinet have not yet been implemented because the Cabinet is not an operational unit. The matters had to be forwarded to the ministerial offices. Some of them do not take TCC’s proposals seriously while some are not able to follow through with the proposed changes. For the public, TCC found that some consumers are confused about the roles of TCC and Office of the Consumer Protection Board (OCPB), not knowing the difference between the two organizations.

A major obstacle faced by TCC is the absence of financial support for the planned activities in 2022 and 2023 fiscal years, resulting in the lack of continuity in consumer protection work and the lack of financial support for TCC’s member organizations to advance consumers interests in their provinces.

TCC would like to call for the Cabinet’s resolution to grant annual budget for its civil operations to protect consumer rights, at the rate of 5 baht per capita or a total of 350 million baht per year. This is to ensure independence in consumer protection stated in the Constitutions (B.E. 2540 and B.E. 2550) and the Establishment of the Consumer Organization Council Act B.E. 2562 (2019). This allows consumers to be protected and defend their rights continuously.

.....

Executive Summary

Thailand Consumers Council 2023

Thailand Consumers Council (TCC) was established under Article 46 of The Constitution of the Kingdom of Thailand B.E.2560. TCC was born out of the coming together of consumer organizations to carry out all aspects of consumer protection and consumer representation work.

In the fiscal year 2023 TCC has exercised its authority in the eight areas stated in Article 14 of the Establishment of Consumer Organization Council Act B.E. 2562. TCC placed importance to all the areas, integrating them in the organization structure that consists of a subcommittee for each issue, the central office, area offices, provincial offices, including the member/network organizations under its five projects.

TCC's performances in 2023 under its authority and workplans

In its first area of authority, consumer rights protection and policy recommendations, TCC has received 16,142 consumer complaints, exceeding the required number of cases to be handled. 9,124 cases were filed with the one-stop-service and 7,018 cases were filed with the 15 provincial offices.

The three highest number of complaints were in the categories of general goods and services (62.88% or 10,150 complaints), banking and financial services (12.91%), and IT and

telecommunication (5.69%). Most complaints involved unfair contract terms such as the problems with concert tickets, denial of covid-19 compensation claims by insurance companies, as well as being targets for unsolicited or fraudulent SMS.

TCC was able to resolve 79% (12,837) of the complaints. Most of them (67%) were settled with advice or mediations. The total compensation value is 71.70 million baht. The success was partly due to the support and assistance for TCC's members to be able to conduct mediations related to consumer rights violations (6th area of authority).

As for the policy work in the fiscal year 2023, there were 25 policy recommendations and consumer protection measures proposed by TCC both at the local and national levels. TCC also provided opinions on five laws and regulations related to consumer protection.

Some of the proposals that gained a lot of public attention include the proposed measures to deal with financial frauds, the recommendations on safe school transportation, the policy recommendations on dealing with illegal construction of high-rise buildings, the measures to protect consumers from food products containing hemp and cannabis, the proposal to raise benefits for members of social security fund, the measures to recall unsafe airbags, and the proposed policy to support solar rooftop installation, etc.

The legislations that TCC has been trying to push for include:

Product Liability Act B.E.... or Lemon Law which stipulates the liability of business operators on defective products such as electrical appliances, electronic goods, new cars and motorcycles, and other products.

Elderly and National Pension Act (No...) B.E.... or Universal Pension Law that will change from the current allowance system to basic pension system where an elderly person receives a monthly allowance of at least 3,000 baht.

The work on inspecting, following, and monitoring goods and services (TCC's 2nd authority) was conducted through the handling of consumer complaints. This allowed TCC to familiarize with the real problems that consumers were facing, for example, a number of young people were having troubles with concert tickets while people of all ages and genders were having problems from purchasing goods online.

TCC also operated through its Communication for Consumer Protection Project, providing, compiling, and disseminating information on goods and services that helps consumers make informed choices (TCC's 8th authority). In the fiscal year 2023, TCC produced 1,555 pieces of public communication materials and published them through seven social media channels, gaining a total of 93,751 follower accounts. TCC also worked with government agencies, private organizations, and influential figures to provide information for consumers on various platforms with 30,117,144 views, reaching a PR value of 207.84

million baht.

At the same time TCC's public communication work is part of its responsibility to campaign for consumer protection policies and measures.

Some of the outstanding materials produced and published in 2023 include: the campaign against the merger of True Corporation and Total Access Communication, the alert on Indonesian instant noodles "Mi Sedaap" found to be contaminated with insecticides, the awareness campaign on high electricity cost and solutions, the warning of "fake" business facebook pages, the monitoring of frauds to warn consumers against scammers, the publication on impacts that illegally constructed high-rise residential buildings have on the surrounding communities and owners of the units, and the provision of assistance to consumers prosecuted by business operators while trying to exercise their rights.

Moreover, TCC has organized training activities to empower media workers on consumer protection, expanding corporation with media personnel in different areas to facilitate consumer alerts and create profound and extensive campaigns at the local level.

For the work on reporting actions or non-actions affecting consumer rights (3rd authority) TCC has prepared a report on consumer complaints that have not been resolved and may be considered negligence by the relevant government agencies. More than ten cases were found, for example: personal loan services by

Srisawad Corporation and its subsidiaries misled consumers and maybe illegal; financial institutes failed to stop illegal transfers of money from clients' accounts by scammers using apps; Civil Aviation Office did not reveal the result of the investigation into Thai Lion Air's flight changes and cancellations; clinics and medical institutes did not deliver the services stated in their advertisements; Department of Tourism failed to help outbound tourists who could not travel due to abrupt cancellation of tours, etc.

In supporting and empowering consumer organizations to fight for the interests of consumers effectively to win their trust as well as facilitating the coming together of organizations at the provincial and area level (4th authority), TCC carried out this task directly through the project to support provincial offices and consumer organizations. In the fiscal year 2023 the number of TCC members has grown to 308 in 43 provinces all over the country with two more provincial offices established in Khon Kean and Ayutthaya.

Not only do the provincial offices handle complaints and solve consumer problems, but they also conduct advocacy work and make recommendations on consumer related issues at the provincial level.

As for the provinces with a few or no members, TCC organized activities to expand cooperation and possibility to increase the number of future members.

For the support on research and study to benefit protection

work (5th authority), TCC carried out the empowerment of consumer rights protection and made recommendations on consumer protection-related policies.

Some of the issues TCC studied in 2023 were (1) the possibility of establishing the national pension fund and the analysis of its social and economic impact. (2) established consumer protection rules to ensure that contracts are appropriate in all respects. (3) a project to study the reform of the (Draft) Social Security Act B.E.... under circumstances when insured individuals are not required to pay for health services and health-care payments are included in the old-age pension. (4) the analysis of factors causing difficulties in dealing with “call center frauds”, investigating legal and regulatory factors (5) the impact of carbon credit policy and Thailand’s alternatives. (6) the aim is to research and assess the legal implications of regulating food supplement advertisement. (7) conduct research to compare credit card interest rates and fees in Thailand and other countries.

Regarding the legal work on consumer rights violation (7th authority), TCC supported 32 prosecutions, with the total claimed amount of 15 million baht. Approximately 37.5% were finance and banking cases such as debt and insurance claims. Another 31.25% were in the category of housing and real estate such as buy-rent contract violation and the seize of deposit and down payment money.

Moreover, in 2023 TCC together with Rangsit University

conducted a survey and a public hearing on consumer satisfaction on consumer protection work. The result is provided in this report. TCC also worked with TDRI (Thailand Development Research Institute) to draft a strategic plan and a five-year workplan (2024 – 2028). An assessment of TCC’s three-year operation is still going on and the result will be published later.

Outstanding performances

This report highlights three consumer complaints which demonstrate that the operation of TCC integrates its eight authorities stipulated by law with the five plans proposed in its annual budget proposal.

The first is the case of Srisawad Corporation. The company and its subsidiaries offered personal loans in similar manner to loan sharks, charging interests at illegal rates, making the purchase of life insurance compulsory before loan application, changing the content of the contract, and duping consumers into losing their cars or plots of land that are used as collateral.

After learning about the problems from consumers’ complaints, TCC compiled further information and conducted studies on the issues. TCC assisted the consumers, alerted the public, informed relevant government agencies, and prepared policy recommendations for systematic prevention and solution.

Another work that TCC has been doing since it was established is campaigning for the limit of Bangkok electric train fares to 10% of the minimum wage so that everyone can afford

public transport by electric trains. In the beginning, the proposal for a single fare of 25 baht was harshly criticized. However, when the new government took over in September 2023, a new fare scheme following TCC's proposal was implemented on a trial basis and there were positive responses from the public.

The third accomplishment started with the comparative test for quality and efficiency of motorcycle helmets. The result showed that several brands and models failed to meet the standards. TCC published the test results so that the public have the information to make informed decisions when buying motorcycle helmets. Proposals were also prepared for the relevant sectors to increase road safety and reduce personal as well as social losses.

Problems, obstacles, challenges

The problems, obstacles, and challenges are related to outside factors, the most important one being the budget for operation. There are two reasons for this:

1) The process of budget proposal is complicated and time-consuming. TCC must submit the proposal through the Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office for approval before it can submit it for the consideration by the Budget Bureau.

2) The lack of continuous annual financial support resulted in interruptions, lack of continuity in operations, and limited operational budget.

Problems related to consumer rights protection work are as follows:

1) TCC recently received more complaints on scams and frauds. Finding solutions for the consumers requires cooperation with the police to conduct the investigations and prosecutions.

2) Most government agencies do not pay enough attention to the recommendations or measures on consumer protection, yielding little result to the work on the issue.

3) The knowledge and awareness on consumer rights cannot keep up with the more complicated and serious consumer issues.

Another problem concerns the approval of new members. Only a few consumer organizations have been approved by the Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister’s Office. This affects TCC’s effort to increase the number of its members. Also, members with different levels of work experience yield different performances and achieve different levels of efficiency.

Typical consumer problems are still with us while new and more technologically advanced issues are arriving, bringing in many possibilities that unknowing consumers may fall victims. This is TCC’s main challenge in the future. The council will continue with its consumer protection work vigorously while empowering consumers on technology, and propose policies and measures for the solutions to both existing and future problems.

.....

The Establishment of the Consumer Organization Council Act BE.2562 (2019)

**HIS MAJESTY KING MAHA VAJIRALONGKORN
BODINDRADEBAYAVARANGKUN;
Given on the 19th Day of May B.E.2562;
Being the 4th Year of the Present Reign**

HIS MAJESTY KING MAHA VAJIRALONGKORN BODINDRADEBAYAVARANGKUN a is graciously pleased to proclaim that:

Whereas it is deemed appropriate to have a law concerning the establishment of the consumer organization council,

Be it, therefore, enacted by the King, by and with the advice and consent of the National Legislative Assembly, as follows:

Section 1. This Act is called the “Establishment of the Consumer Organization Council Act B.E.2562 (2019)”.

Section 2. This Act shall come into force after the expiration of sixty days from the date of its publication in the Government Gazette.

Section 3. In this Act

“Consumer Organization Council” means the consumer organization council established according to this Act.

“Consumer organization” means an organization where ten or more ordinary person consumers have gathered to establish with

the objectives in consumer protection being non-profit no matter the form of the establishment, and whether it is a juristic person. It shall include a juristic person with said objectives as well.

“Business operator” means the entrepreneur according to the law concerning consumer protection.

“Registrar” means the Registrar General and Provincial Registrar.

“Registrar General” means the Permanent Secretary of the Office of the Prime Minister, or the one appointed by said Permanent Secretary.

“Provincial Registrar” means the Provincial Governor or the one appointed by said governor.

Section 4. Consumer organization has a right to gather to establish the Consumer Organization Council according to this Act.

Section 5. Consumer organization that will gather to establish the Consumer Organization Council or to join as a member of the Consumer Organization Council must have the following characteristics:

1. The consumer organization must not be established, whether directly or indirectly, dominated by Entrepreneurs as a juristic person, committee members or executive of said Entrepreneurs, or by state agencies, officials or political parties.

2. The consumer organization must not be financially supported, whether directly or indirectly, by a person from (1) unless it was the financial support from state agencies, officials, or support

according to this Act

3. The consumer organization must declare its status according to Section 6.

Section 6. Any consumer organization that has the characteristics according to Section 5(1) and (2) wishing to join the establishment or become members of the Consumer Organization Council must declare its status as consumer organization to the Registrar General or the Provincial Registrar of the declarant's domicile.

The consumer organization declaring its status according to Paragraph 1 must have provide proper evidence of its operation concerning consumer protection for no less than two years before the date of declaration.

The declaration shall be conducted through the form and process set by the Registrar General, which can also be a declaration via an information technology system or any other system or process that the declarant can proceed conveniently. The form and process set according to Paragraph 3 must not generate any unnecessary step and takes into account comments from consumer organization.

Upon receiving the declaration and finding that the consumer organization has fulfilled the characteristics according to Section 5, the Registrar General or the Provincial Registrar who received the declaration shall provide a proof of declaration to the declarant The Registrar General shall announce the declaration to

general public via the information technology system or any other system or method that the general public can access with convenience.

Section 7. The Permanent Secretary of the Office of the Prime Minister or the person appointed by said Permanent Secretary shall act as the Registrar General with duty to receive the declaration of the consumer organization status throughout the Kingdom along with other duties according to this Act.

The Provincial Governor or the person appointed by said governor shall act as Provincial Registrar with duty to receive the declaration of the consumer organization status within that province, and when the declaration is received, the name of the consumer organization must be submitted to the Registrar General without delay so that the announcement can be made to general public according to Section 6 Paragraph 5.

Section 8. Any person finding that the consumer organization declarant according to Section 6 has not fulfilled characteristics according to Section 5 has the right to submit objections with evidence to the Registrar General.

Upon receiving the objections according to Paragraph 1, the Registrar General shall investigate and decide without delay. In the case where the Registrar General finds that the consumer organization has not fulfilled characteristics according to Section 5, the Registrar General shall revoke the declaration and inform the complainant and the related consumer organization.

The decision of the Registrar General shall be final.

Section 9. The consumer organizations having fulfilled characteristics according to Section 5, numbering no less than 150 organizations, have the right to submit a joint letter to the Registrar General and declare themselves as founder of the establishment of the Consumer Organization Council.

After the declaration according to Paragraph 1, the founder shall gather the consumer organizations that agree to join the establishment of the Consumer Organization Council, numbering no less than half of the consumer organizations that the Registrar General has announced the declaration according to Section 6 Paragraph 5, for the last time before the date of declaration according to Paragraph 1. The gathering must be concluded within ninety days since the date of declaration according to Paragraph 1.

In the operation according to Paragraph 2, the founder may request the Registrar General to announce an invitation for the consumer organizations to present their agreement to join to the Registrar General in place of the founder.

When the founder gathers all necessary consumer organizations within the time set according to Paragraph 2, they shall notify the Registrar General with the evidence of agreement to join from the consumer organizations. When the Registrar General has received the notification and has verified all authenticity, the Registrar General shall announce the establishment

of the Consumer Organization Council in the Government Gazette and via the information technology system.

In the case where the Registrar General has announced the invitation according to Paragraph 2, the Registrar General shall verify the authenticity and announce the establishment of the Consumer Organization Council according to Paragraph 4.

The Registrar General shall conclude the announcement of the establishment of the Consumer Organization Council within thirty days since the notification of the date of declaration or the day all necessary consumer organizations were gathered according to Paragraph 5.

The consumer organizations having submitted the joint letter according to Paragraph 1 or agree to join according to Paragraph 2 may not remove their name and submit a joint letter with other founders or agree to join the establishment of other consumer organization councils, unless the establishment of the Consumer Organization Council does not take place within the timeframe set at the beginning.

Section 10. The Consumer Organization Council established according to Section 9 shall be a juristic person with objectives in consumer protection in every aspect and other missions according to the provision of this Act. It shall be deemed that the consumer organizations as founder and those that submitted their names in agreement to join the establishment of the Consumer Organization Council according to Section 9 are the members of the Consumer

Organization Council since the announcement date of the establishment of the Consumer Organization Council.

The consumer organization council shall be independent, not under the mandate or dominance or order, whether directly or indirectly, from state agencies, officials, political parties, Business operator, or the staff or employees of the Business operator.

Section 11. When there is an establishment of the Consumer Organization Council according to Section 9, the founder shall draft the statute of the Consumer Organization Council and call for a meeting of the members within thirty days since the announcement date of the establishment in the Government Gazette to proceed with the following activities:

1. Set the statute of the Consumer Organization Council
2. Elect a president and a policy committee of the Consumer Organization Council
3. Set up the policy, guidelines, or plans concerning consumer protection
4. Other activities deemed fit by the founder

Section 12. The statute of the Consumer Organization Council has to include at least the following:

1. objectives of the Consumer Organization Council
2. guidelines in maintaining the independence according to Section 10
3. structure of the administration, which must at least have the policy committee comprising of a chairperson, vice chairpersons,

and policy committee members as specified, and the qualities, forbidden characteristics, term of office and termination of office, and recruiting process of the policy committee, where the policy committee members have to at least consist of experts from various fields according to Section 13 and representatives of the consumer organization from different areas. An administrative committee may or may not be created in this regard.

4. structure of the organization, which must at least have the Consumer Organization Council office and provincial office, which can be founded in every province or some as deemed appropriate, as well as the administration process of the Consumer Organization Council, which must include at least a Consumer Organization Council office secretary as head of the office and the administration process for the provincial office as well as the authorized representatives of the Consumer Organization Council

5. Regulations and process in accepting consumer organizations as members and the rights, duties, and benefits of members. The regulations and process in accepting members must not obstruct consumer organizations with the complete qualifications from becoming members.

6. The ethics and control of the operation to be ethical, and punishment in the case where there is a violation of ethics

7. The registration fees, dues, and service charges that shall be collected from members or outsiders

8. Accounting and finances, audit, and assessment of performance of the Consumer Organization Council

9. Hiring and appointing of staff, revokement and the specification of positions, rate of salary, remuneration and bonus, as well as staff rules, discipline, punishments and procedure of complaint

The statute of the Consumer Organization Council must be submitted to the Registrar General and announced via electronic media, information technology systems, or other systems and methods that the general public can access conveniently.

Section 13. The Consumer Organization Council policy committee has to at least consist of experts in the following fields:

- (1) Finance and banking
- (2) Transportation and vehicles
- (3) Real estate and residences
- (4) Food, medicine, and health products
- (5) Health services
- (6) General goods and services
- (7) Communication and telecommunication
- (8) Public services

Section 14. The Consumer Organization Council, other than having the authority to operate according to the objectives established, as the representatives of consumers, also has the

authority to operate on the following:

(1) Protect and defend the rights of consumers as well as presenting policies concerning consumer protection to the Council of Ministers or related state agencies.

(2) Support and proceed to examine, keep track, and monitor problems with goods and services; report or advertise information or alert of danger concerning goods or services that may affect the rights of consumers or may cause damage or detriment to the consumers. The names of the goods and services or the Entrepreneur may also be disclosed.

(3) Report the actions or lack of actions that affect the rights of the consumers to the State agencies or other responsible organizations and inform the public.

(4) Support and assist consumer organizations in protecting the interests of the consumers to be efficient and trustworthy as well as supporting the gathering of consumer organizations at the provincial or regional level, in accordance with the statute of the Consumer Organization Council.

(5) Support education and research for the benefit of the operation to protect and defend the rights of consumers

(6) Support and assist members in the mediation or compromise of the dispute concerning the violation of consumer rights, before and during the court case

(7) Prosecute in cases concerning the violation of consumer rights as deemed appropriate or when request or assist

in a litigation where a consumer or a consumer organization is being sued for exercising their rights as a consumer, or in place of the consumer as the case may be, and in this regard shall have the authority to compromise as well.

(8) Arrange or gather and publish information concerning the goods or services that may be useful for the consumers to decide on the purchase of the goods or services in the way that the public can access conveniently

The operation according to (1), (2), (3), (7) or (8), if committed in good faith, the Consumer Organization Council shall be acquitted.

In the case where a state agency receives the report according to (3), the results shall be notified to the Consumer Organization Council within sixty days from the receiving date.

In the operation according to (7), the Consumer Organization Council shall have the authority to prosecute in the civil case, criminal case, administrative case, and consumer case in the same manner as the victim, according to the law on the civil procedure, criminal procedure, administrative case procedure, and consumer case procedure, as well as the party, according to the administrative procedure. When the court has ruled that the Business operator has violated or breached the contract of the consumer, the court shall order the Business operator to pay the expense and the compensation to the Consumer Organization Council in an amount no less than 25% but no more than half of

the damages and compensation the court has fixed for the Business operator to pay to the consumer, unless the Consumer Organization Council can prove that the expense is greater than that. In that case, the court shall order the Entrepreneur to pay according to said amount.

Section 15. It shall be a duty of The Consumer Organization Council to arrange for a meeting of members and interested general consumers at least once a year in order to report the performance of the Consumer Organization Council and to take in comments and suggestions that will be beneficial to consumer protection and improvement of the performance of the Consumer Organization Council.

Section 16. It shall be a duty of The Office of the Permanent Secretary of the Office of the Prime Minister to present to the Council of Ministers for consideration of the allocation of the annual subsidy as a payoff to the Consumer Organization Council, as suggested by the Consumer Organization Council.

In allocating the subsidy according to Paragraph 1, the Council of Ministers shall allocate it sufficiently for the independent operation of the Consumer Organization Council.

In the case where the Consumer Organization Council is of the opinion that the amount allocated by the Council of Ministers is not enough for the operation according to Paragraph 2, the Consumer Organization Council may submit a letter requesting that the Council of Ministers review the matter in order to be allocated

the sufficient amount.

Section 17. For the benefit of promoting the efficiency and the inspection of the Consumer Organization Council operation to be in accordance with the objectives, the Consumer Organization Council shall hold a performance assessment of the Consumer Organization Council within the period set by the Consumer Organization Council but not exceeding three years.

The performance assessment according to Paragraph 1 shall be done by an institute or organization that is neutral and proficient in the performance assessment, using the selection according to the modalities set by the Consumer Organization Council.

The performance assessment of the Consumer Organization Council shall present the facts in effectiveness, efficiency, the development of the Consumer Organization Council, and the support from the general public or other aspects as additionally set by the Consumer Organization Council.

Section 18. The Consumer Organization Council shall report the results of the annual performance as well as the problems and obstacles to the general public and present said matters to the Council of Ministers, the House of Representatives, and the Senate for known within six months of the last day of the calendar year.

The Prime Minister, the House of Representatives, and the Senate may request that the Chairperson of the policy committee of the Consumer Organization Council explains any operations in

letters, or in person.

Section 19. When there is an announcement of the establishment of the Consumer Organization Council according to Section 9 Paragraph 4, for the first time after the date the Act is enforced, the government shall allocate the subsidy to the Office of the Permanent Secretary of the Office of the Prime Minister as a payoff to be the initial capital to said established Consumer Organization Council, in the amount no less than 350 million baht as the initial expense in the gathering of the consumer organizations thoroughly to create a true power according to the intent of the Constitution. This shall be done within sixty days since the date of announcement of the establishment of the Consumer Organization Council. The payment of the subsidy to the Consumer Organization Council shall be done according to the rules set by the Office of the Permanent Secretary of the of the Office of the Prime Minister.

Section 20. The Prime Minister shall have charge and control of the execution of this Act

Countersigned by
General Prayuth Chan-O-Cha
Prime Minister

Note: The reason for the announcement of this Act is that Section 46 of the Thai Constitution stipulates that the rights of consumers must be protected, a person has a right to gather and establish a consumer organization to protect and defend the rights of consumers, and said consumer organization has the right to gather to establish an independent organization to create a power to protect and defend the rights of consumers with support from the government. The rules and regulations and methods of establishment, the power to represent the consumers, and the financial support from the government shall be as the law legislated. And there should be a law concerning the establishment of the Consumer Organization Council according to the provision of the Thai constitution, thus the necessity of this Act.

.....

บทสรุปผู้บริหาร ผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปี 2565

ในปีงบประมาณ 2565 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ.2562 พร้อมทั้งเร่งกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครบทุกมิติ หลังจากเริ่มดำเนินงานในปีแรกเมื่อเดือนมิถุนายน 2564 ด้วยการวางรากฐาน ‘การสร้างผู้บริโภครู้เท่าทัน’ ไปในหลายพื้นที่ มีจำนวนองค์กรสมาชิกทั่วประเทศเพิ่มขึ้นจาก 151 องค์กร เป็น 269 องค์กร โดยมี 39 จังหวัด ที่มีองค์กรสมาชิกขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

โดยภาพรวมสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนงาน สามารถแบ่งการทำงานเป็น 3 ระดับที่สำคัญ ได้แก่ 1) งานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ ด้วยการจัดทำข้อเสนอนโยบายต่อคณะรัฐมนตรี หรือเสนอต่อหน่วยงานของรัฐ ตามอำนาจที่กำหนดไว้ในกฎหมาย 2) งานเตือนภัยเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรือเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้บริโภคเท่าทันปัญหาที่เกิดขึ้น 3) งานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กับกลุ่มปัญหาเฉพาะ และช่วยเหลือเฉพาะรายต่อผู้ที่ได้รับความเสียหาย โดยมีแนวทางแก้ปัญหาทั้งการให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษา ช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยในฐานะผู้แทนผู้บริโภค และฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

งานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศที่ร่วมมือกับองค์กรสมาชิก

นักวิชาการ เครือข่ายต่าง ๆ

เพื่อป้องกันปัญหาผลกระทบต่อผู้บริโภค ผ่านการจัดทำข้อเสนอ นโยบายของสภาองค์กรของผู้บริโภคที่ได้ดำเนินการในรอบปีที่สำคัญ ได้แก่ ข้อเสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) คือ การเสนอให้ กสทช. อนุญาตให้รวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิลแอนด์ซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งการควบรวมครั้งนี้ จะนำไปสู่การผูกขาดในกิจการโทรคมนาคม ขัดต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคทั่วประเทศที่เป็นเจ้าของเลขหมายมากกว่า 80 ล้านเลขหมาย ทำให้ผู้บริโภคต้องจ่ายค่าบริการเพิ่มสูงขึ้นระหว่างร้อยละ 12 ถึงร้อยละ 244 ยิ่งไปกว่านั้น การผูกขาดเจ้าของค่ายมือถือสองค่ายใหญ่จากสามค่าย จะทำให้ผู้บริโภคหมดอำนาจการต่อรอง และไม่มีทางเลือก คนจนหรือผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลจะเข้าไม่ถึงบริการ ซึ่งต่อมา สภาองค์กรของผู้บริโภคในฐานะตัวแทนผู้บริโภค ได้ดำเนินการฟ้องร้องกรรมการและสำนักงาน กสทช. ต่อศาลปกครอง จากการมีมติที่เปิดทางให้เกิดการควบรวม

ในส่วนของข้อเสนอดังกล่าวกระทรวงพลังงาน สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอให้กระทรวงมีมาตรการกำกับราคาน้ำมันที่เป็นธรรม จัดการแก้ปัญหาค่าขนส่งเทียม และจัดเก็บภาษีลาภลอยกับโรงกลั่นน้ำมัน เสนอให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ได้เสนอต่อคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) ยุติการอนุมัติรับซื้อไฟฟ้าจากโรงงานไฟฟ้าใหม่เข้าระบบ ชะลอการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการรับซื้อไฟฟ้าพลังงานน้ำจากประเทศลาว และโครงการก๊าซธรรมชาติ LNG Terminal เนื่องจากประเทศไทยกำลังประสบปัญหาพลังงานสำรองล้นระบบเกินความจำเป็น และเป็นต้นเหตุสำคัญของปัญหาค่าไฟฟ้าแพงในปัจจุบัน

ตลอดจนมีข้อเสนอให้กระทรวงมหาดไทยลดอุปสรรคของผู้บริโภคในการการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ และผลักดันให้คิดค่าไฟฟ้าแบบหักลบกลบหน่วยตามจริง (Net metering) พร้อมสนับสนุนเครือข่ายในการเสนอ (ร่าง) กฎหมายอากาศสะอาดให้ประชาชนร่วมลงชื่อสนับสนุน เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

ในส่วนของข้อเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกรมอนามัย ขอให้มีการมาตรการควบคุมกำกับการใช้กัญชากับอาหาร หลังกัญชาถูกปลดล็อกออกจากบัญชียาเสพติดในเดือนมิถุนายน 2565 ที่ทำให้กัญชาสามารถนำมาเป็นส่วนผสมของอาหารได้ แต่ประกาศควบคุมกัญชากัญชาที่ใช้กับอาหารและเพื่อสันตนาการยังไม่มี การบังคับใช้ ทำให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะเด็กได้รับผลกระทบต่อสุขภาพ ต้องรับการรักษาในโรงพยาบาลหลังรับประทานอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ที่ไม่มีการแจ้งว่ามีส่วนผสมของกัญชา รวมทั้ง ห้ามมิให้มีอาหารผสม กัญชาจำหน่ายผ่านตู้อัตโนมัติ (Vending Machine)

นอกจากนี้ สภาองค์กรของผู้บริโภคยังรณรงค์ให้เห็นความสำคัญ ของบริการขนส่งมวลชน ที่ควรเป็นบริการสาธารณะจำเป็นขั้นพื้นฐาน “ทุกคนขึ้นได้ทุกวัน” โดยมีเป้าหมายทั่วประเทศให้กำหนดราคาค่าบริการ ที่ขึ้นได้ทุกวันไม่เกินร้อยละ 10 ของรายได้ขั้นต่ำของผู้บริโภค และขอให้ รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการขนส่งมวลชนเพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อลดการใช้พลังงาน ลดปัญหาฝุ่น PM 2.5 ที่ ทำลายคุณภาพชีวิตประชาชน

สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้เตือนภัยประชาชนถึงอุบัติเหตุทาง รถยนต์ ที่ทำให้สูญเสียชีวิตทั้งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ด้วยการเปิดเผย รายงานการเสียชีวิตครั้งแรกของผู้ใช้รถยนต์ในระหว่างเกิดอุบัติเหตุจาก สาเหตุถุงลมนิรภัยยี่ห้อทาคาตะ (Takata) บกพร่อง ทำให้มีเศษโลหะ

กระเด็นออกมาพร้อมการระเบิดของถุงลมนิรภัยเข้าไปผู้ขับขี่ จากสาเหตุ การสูญเสียนี้ สมาองค์กรของผู้บริโภคจึงได้รณรงค์ให้ประชาชนที่เป็น เจ้าของรถที่ติดตั้งถุงลมนิรภัยให้มารับบริการเปลี่ยนถุงลมฟรีที่สถานี บริการของรถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ ที่ได้ติดตั้งถุงลมไปกับรถยนต์ที่ออก จำหน่ายไปก่อนหน้านี้ การรณรงค์ครั้งนี้ทำให้มีผู้บริโภคนำรถเข้า เปลี่ยนแปลงถุงลมแล้วเกือบ 90,000 คัน อย่างไรก็ตาม โดยปัจจุบันนี้ ยังมีรถยนต์ในท้องถนนประมาณ 600,000 คันที่ยังไม่ได้รับการเปลี่ยน ถุงลมนิรภัย สมาผู้บริโภคมีความมุ่งมั่นที่จะรณรงค์เตือนภัยต่อไปอย่าง ต่อเนื่อง โดยได้รับความร่วมมือจากบริษัทรถยนต์ สมาคมอุตสาหกรรม ยานยนต์ไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกรมขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้ว่าราชการจังหวัดไม่น้อยกว่า 33 จังหวัดสนับสนุนการเตือนภัยครั้งนี้

ในส่วนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคกับกลุ่มปัญหา เฉพาะที่สำคัญ อาทิ ปัญหาการกู้เงินจากสถาบันการเงิน มีสัญญาที่ไม่ เป็นธรรมและเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่ส่งมอบเอกสารคู่สัญญา เสนอขาย ประกันพวงโดยไม่ให้สิทธิผู้บริโภคในการปฏิเสธ การออกเงินกู้ไม่เต็ม จำนวน การคิดค่าธรรมเนียมผิดกฎหมาย ที่สภาองค์กรของผู้บริโภค เข้าไปแก้ปัญหาเสนอมาตรการแก้ไขรวมทั้งเตือนภัยต่อผู้บริโภค ด้าน กระแสการลงทุนเงินดิจิทัลคริปโทเคอร์เรนซี (Cryptocurrency) ที่ทำให้ ผู้ลงทุนไทยตื่นตัวไปร่วมลงทุนในรูปแบบใหม่นี้ ผ่านเทคโนโลยีสื่อสารที่ ซื้อขายเงินดิจิทัลในมูลค่าสูงได้บนจอมือถือซึ่งได้สร้างผลกำไรอย่าง งดงาม จนกระทั่งปลายปี พ.ศ. 2565 ที่บริษัทตัวกลางซื้อขายทรัพย์สิน ดิจิทัลประกาศระงับการถอนเงินบาท และเงินคริปโทเคอร์เรนซีใน ประเทศไทยชั่วคราว ทำให้เกิดความเสียหายต่อนักลงทุนไทยมากมาย ครั้งนั้น สมาผู้บริโภคได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคกว่า 30,000 คน

พร้อมทั้งให้ข้อมูลเตือนภัยต่อนักลงทุนถึงความเสี่ยงสูงในระบบที่ยังไม่มี การกำกับดูแลที่ชัดเจน

การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งสมาชิก หน่วยงานประจำ จังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาผู้ บริโภคผ่านหน่วยงานประจำจังหวัดทั้ง 14 แห่ง ซึ่งกระจายตัวอยู่ตาม ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ได้แก่ สตูล เชียงราย ลำปาง ฉะเชิงเทรา กรุงเทพมหานคร พะเยา สุราษฎร์ธานี ลำพูน สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ เชียงใหม่ กาญจนบุรี ร้อยเอ็ด และสมุทรสงคราม มี 5 หน่วยงานเขต พื้นที่ในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหน่วยสนับสนุนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้ บริโภค นอกจากนี้ สภาองค์กรของผู้บริโภคได้สนับสนุนให้สมาชิกและ องค์กรผู้บริโภค จำนวน 267 องค์กร จัดทำโครงการในการรักษา ประโยชน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ของตนเอง ในประเด็นสำคัญของพื้นที่ หรือปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการบนออนไลน์ เฝ้าระวัง/เตือนภัย สินค้าและบริการ ขนส่งและยานพาหนะที่ปลอดภัย อาหาร ยาและ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ นับเป็นการพัฒนาศักยภาพสมาชิกและเครือข่าย องค์กรของผู้บริโภคในจังหวัดต่าง ๆ ให้สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

โดยภาพรวม สภาผู้บริโภคได้ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูก ละเมิดสิทธิจำนวนทั้งสิ้น 14,941 เรื่อง สามารถยุติปัญหาหรือร้องเรียนได้ จำนวน 13,617 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 91.14 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) ทั้งที่ สำนักงานสภาผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัดของสภาผู้บริโภค ประเมินมูลค่าความช่วยเหลือที่ผู้บริโภคได้รับการชดเชยจำนวน 286.41 ล้านบาท ขณะที่การดำเนินการของสภาผู้บริโภคตลอดปี 2565 ใช้งบ

ประมาณจำนวน 188 ล้านบาท ทั้งนี้ สมาคมผู้บริโภคจัดให้มีทุนความ สนับสนุนการฟ้องคดีเพิ่มขึ้นจากจำนวน 44 คน เป็น 74 คน

หากมองภาพรวมของการคุ้มครองผู้บริโภค จะเห็นได้ว่านอก จากการช่วยเหลือผู้บริโภคในกลุ่มเฉพาะปัญหา และรายบุคคล สมา กองค์กรของผู้บริโภค ยังได้ดำเนินการที่ทำให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ครอบคลุมประชาชนทั้งประเทศในหลายกรณีที่เป็นผลงานที่ไม่อาจ ประเมินมูลค่าได้ เนื่องจากการแก้ไขความเสียหาย หรือการป้องกันความ เสียหายที่จะเกิดขึ้น ทำให้ผู้บริโภคทั้งประเทศได้รับการคุ้มครอง การแก้ไขหรือปรับปรุงนโยบาย กฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติที่สภาผู้ บริโภคนำเสนอต่อหน่วยงานของรัฐ เมื่อได้รับการแก้ไขจะช่วยเพิ่มเติม การคุ้มครองให้ครบในทุกมิติ

ในส่วนของปัญหาการดำเนินงาน สมาองค์กรของผู้บริโภคพบ ว่าแม้หน่วยงานรัฐหลายแห่งตอบรับข้อเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุง นโยบายและกฎระเบียบ ที่ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้บริโภคทันตาเห็น แต่ยังมี บางหน่วยงานรัฐที่ไม่ตอบสนองต่อหนังสือที่สภาองค์กรของผู้บริโภคทำ เป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือที่มีข้อเสนอแนะต่อมาตรการ แนวปฏิบัติ หรือระเบียบของหน่วยงาน ที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค ในส่วนของข้อเสนอนโยบายที่ได้รับการตอบสนองจากคณะ รัฐมนตรีที่พบว่าบางส่วนยังเป็นอุปสรรคต่อการสัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก คณะรัฐมนตรีไม่ใช่หน่วยปฏิบัติการ จึงได้ส่งต่อหนังสือของสภาองค์กร ของผู้บริโภคไปยังหน่วยงานระดับกระทรวงเพื่อการดำเนินการ แต่บาง หน่วยงานอาจจะยังให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของสภาองค์กรของ ผู้บริโภคน้อยเกินไป หรือยังไม่สามารถดำเนินการตามข้อเสนอนโยบาย หรือมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาองค์กรของผู้บริโภคได้ ด้าน ประชาชนทั่วไป พบว่าบางกลุ่มยังมีความสับสนระหว่าง สมาองค์กรของ

ผู้บริโภครวม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เนื่องจาก
ยังไม่ทราบถึงความแตกต่างหรือจุดแข็งจุดอ่อนของ
แต่ละองค์กร

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นอุปสรรคใหญ่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค
คือการไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณตามแผนงานในปี 2565 และ
ปีงบประมาณ 2566 ทำให้ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงานคุ้มครอง
และพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และไม่สามารถสนับสนุนสมาชิกให้รักษา
ประโยชน์ของผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้น สภาองค์กรของผู้บริโภค จึงขอเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้
มีมติในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของสภาองค์กรของ
ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทุกปี อย่างน้อยในอัตราไม่น้อยกว่า
5 บาทต่อหัวประชากร หรือประมาณ 350 ล้านบาทต่อปี เพื่อให้เป็น
ไปตามเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันและกฎหมายจัดตั้ง ซึ่ง
ต้องการให้สภาองค์กรของผู้บริโภค มีความเป็นอิสระในการคุ้มครองผู้
บริโภค ซึ่งจะช่วยให้งานคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนสามารถคุ้มครอง
และพิทักษ์สิทธิอย่างต่อเนื่อง

.....

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปี 2566

สภาผู้บริโภคเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 46 โดยเกิดจากการรวมตัวขององค์กร ผู้บริโภคเพื่อทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและเป็นผู้แทนของผู้ บริโภคในทุกด้าน

การดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2566 ของสภาผู้บริโภค ยังคงเป็นไปในขอบเขตอำนาจ 8 ประการ ตามที่พระราชบัญญัติการจัดตั้ง สภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14 ระบุไว้ สภาผู้บริโภค ดำเนินงานโดยให้น้ำหนักกับงานทุกด้าน ในลักษณะบูรณาการกับ โครงสร้างองค์กรที่มีทั้งคณะอนุกรรมการผู้เชี่ยวชาญในประเด็น 8 ด้าน สำนักงานส่วนกลาง หน่วยงานเขตพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัด รวมทั้งองค์กรผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกและเครือข่าย ภายใต้แผนงานที่กำหนด ไว้ 5 แผนงาน

ผลการดำเนินงานตามขอบเขตอำนาจและแผนงาน

ในงานด้านการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและเสนอแนะ นโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (ตามขอบเขตอำนาจประการที่ 1) ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคได้รับเรื่องราวร้อง เรียนของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิรวมทั้งสิ้น 16,142 เรื่อง ซึ่งมากกว่า จำนวนที่ตัวชี้วัดกำหนดไว้ แยกเป็นการร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ 9,124 เรื่อง และผ่านหน่วยงานประจำจังหวัดที่มี

15 แห่ง รวม 7,018 เรื่อง

สำหรับประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสินค้าและบริการทั่วไป โดยสูงถึง 10,150 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.88 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ด้านการเงินและการธนาคาร ร้อยละ 12.91 และด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 5.69 ประเด็นการร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยเป็นกรณีปัญหาบัตรเครดิต ปัญหาบริษัทประกันภัยพิเศษ จ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิด -19 และปัญหาได้รับข้อความสั้น หรือ SMS ที่มีการคิดเงิน และหรือหลอกลวง

จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สภาผู้บริโภคสามารถช่วยยุติความทุกข์ของผู้บริโภคได้คิดเป็นร้อยละ 79 หรือ 12,837 เรื่อง โดยที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 67 ยุติได้ด้วยการให้คำปรึกษาและการไกล่เกลี่ย คิดเป็นมูลค่าความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับการชดเชยกว่า 71.70 ล้านบาท ทั้งนี้ ผลดังกล่าวส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ทางสภาผู้บริโภคได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค (อำนาจประการที่ 6) ด้วย

ขณะที่ในงานด้านนโยบาย ปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคได้จัดทำข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระดับประเทศ และท้องถิ่นรวม 25 เรื่อง และได้ให้ความเห็นต่อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค 5 ฉบับ

ข้อเสนอแนะนโยบายที่ได้รับความสนใจสูง เช่น มาตรการเพื่อแก้ปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน ข้อเสนอการจัดระบบบรรดริบ-ส่งนักเรียนปลอดภัย นโยบายเพื่อแก้ไขปัญหายาจากอาคารสูง มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการนำพืชกัญชา-กัญชงมาเป็นวัตถุดิบในอาหาร ข้อเสนอ

เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตน มาตรการเรียกคืนเงินอุดหนุนที่
ไม่ปลอดภัย นโยบายเพื่อส่งเสริมการติดตั้งโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคาร
บ้านเรือน (Solar Rooftop) ฯลฯ

สำหรับร่างกฎหมายที่มีการผลักดันหรือร่วมผลักดัน ได้แก่ (ร่าง
) พระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ...
หรือเลมอน ลอร์ ซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการกำหนดความรับผิดของผู้
ประกอบการธุรกิจต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าประเภทเครื่องใช้
ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่เป็นสินค้า
ใหม่ รวมถึงสินค้าอื่น ๆ ร่างพระราชบัญญัติผู้สูงอายุและบำนาญพื้นฐาน
แห่งชาติ (ฉบับที่...) พ.ศ. ... หรือกฎหมายบำนาญประชาชน ซึ่งจะ
เป็นการยกระดับจากระบบเบี้ยยังชีพคนชรามาเป็นระบบบำนาญพื้น
ฐานที่ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างน้อยจำนวน 3,000 บาทต่อเดือน

ส่วนงานด้านการตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังสถานการณ์
ปัญหาสินค้าและบริการ (อำนาจประการที่ 2) ในมิติหนึ่งเป็นการดำเนินการ
การผ่านการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่ทำให้ได้รับทราบสถานการณ์
ความเป็นจริงที่ผู้บริโภคเผชิญ ดังเช่นกรณีบัตรคอนเสิร์ตที่กลายเป็น
ปรากฏการณ์ปัญหาที่ผู้บริโภคกลุ่มวัยรุ่นและหนุ่มสาวต้องประสบอย่าง
กว้างขวาง เช่นเดียวกับปัญหาจากการซื้อสินค้าทางออนไลน์ที่เกิดกับ
คนทุกเพศทุกวัย

อีกมิติหนึ่งเป็นการทำงานผ่านแผนงานสื่อสารเพื่อการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ซึ่งเป็นการดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดให้มีหรือรวบรวมและ
เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค
ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ (อำนาจประการที่ 8) โดยใน
ปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคมีผลงานด้านการสื่อสารสาธารณะรวม
ทั้งสิ้น 1,555 ชิ้น เผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ที่สภาผู้บริโภค

ได้พัฒนาขึ้นมากถึง 7 ช่องทาง ซึ่งมีผู้ติดตามกว่า 93,751 บัญชี นอกจากนี้
นั้นยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ เอกชน และบุคคลมีชื่อเสียง เผยแพร่
ข้อมูลข่าวสารเพื่อผู้บริโภคในแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 30,117,144
ครั้ง สามารถคิดเป็นมูลค่าประชาสัมพันธ์ได้ถึง 207.84 ล้านบาท ขณะ
เดียวกัน งานสื่อสารสาธารณะของสภาผู้บริโภคก็เป็นการทำหน้าที่เพื่อ
การรณรงค์นโยบายและมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

เนื้อหาทางสื่อสารที่มีการผลิตและเผยแพร่ในปีงบประมาณ
2566 ที่มีความโดดเด่น เช่น ประเด็นคัดค้านการควมรวมกิจการระหว่าง
บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือทู กับบริษัท โทเทิล แอ็ค
เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค, การเตือนภัยบะหมี่กึ่ง
สำเร็จรูปตราหมีชิตาฟของอินโดนีเซียพบสารปนเปื้อนยาฆ่าแมลง, การ
สะท้อนปัญหาค่าไฟฟ้าแพงและเสนอทางออก, การเตือนภัยเฟซบุ๊กแฟน
เพจเลียนแบบและนำมาแอบอ้างหลอกลวงผู้บริโภค, การเฝ้าระวังและ
เตือนภัยให้ผู้บริโภคมีข้อมูลป้องกันตัวเองจากมิถุนาซีฟ การสะท้อน
ปัญหาและข้อเสนอเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารสูงที่ผิดกฎหมาย ซึ่ง
กระทบชุมชนที่อยู่อาศัยเดิมกับผู้บริโภคที่ซื้ออาคารชุดไปแล้ว รวมถึง
การให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกผู้ประกอบการฟ้องร้อง ฯลฯ

นอกจากนี้ยังได้จัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพสื่อคุ้มครอง
ผู้บริโภค อันเป็นการขยายแนวร่วมและสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชน
ในแต่ละพื้นที่ เพื่อร่วมสนับสนุนการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคและการ
รณรงค์ประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางและลงลึกในระดับพื้นที่ต่าง ๆ
ต่อไป

ในเรื่องการรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผล
กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค (อำนาจประการที่ 3) สภาผู้บริโภคได้จัดทำ
รายงานเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่สามารถหาข้อยุติ และอาจเข้า

ข่ายการกระทำหรือละเลยการกระทำโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบประเด็นปัญหามากกว่า 10 เรื่อง เช่น กรณีการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย ซึ่งทำให้ประชาชนผู้ขอสินเชื่อสับสนหลงผิด และถูกเอาเปรียบอย่างมาก กรณีมีจรรยาบรรณวิชาชีพใช้แอบดูดเงินจากบัญชีธนาคารโดยที่สถาบันการเงินไม่ใช้อำนาจดำเนินการตามกฎหมาย กรณีสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยไม่แจ้งผลตรวจสอบการร้องเรียนเรื่องสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ยกเลิกและเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน กรณีคลินิกและสถานพยาบาลให้การรักษาพยาบาลหรือบริการไม่เป็นไปตามโฆษณา กรณีกรรมการท่องเที่ยวไม่ดูแลผู้บริโภคที่เสียหายจากปัญหาทัวร์ต่างประเทศยกเลิกกระทันหัน ฯลฯ

สำหรับผลการดำเนินงานในด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ (อำนาจประชากรที่ 4) สภาผู้บริโภคมีการดำเนินงานด้านนี้โดยตรงผ่านแผนงานสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กรผู้บริโภค ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคมีสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็น 308 องค์กร กระจายอยู่ใน 43 จังหวัด ครอบคลุมทุกภาค ส่วนหน่วยงานประจำจังหวัดมีการจัดตั้งเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ขอนแก่น และ พระนครศรีอยุธยา

หน่วยงานประจำจังหวัดไม่เพียงทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและทำงานแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค หากยังทำงานขับเคลื่อนนโยบายและข้อเสนอแนะต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ซึ่งมีประเด็นเนื้อหากว้างขวาง

สำหรับจังหวัดที่ยังไม่มีสมาชิกหรือมีเพียงจำนวนน้อย สภาผู้

บริโภคก็ได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการขยายฐานความร่วมมือและความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มจำนวนองค์กรสมาชิกในอนาคต

ในด้านการสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค (อำนาจประการที่ 5) เป็นการดำเนินการเพื่อเสริมงานในด้านการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และการเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

งานศึกษาริชัยสำคัญ ๆ ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ 2566 ได้แก่ (1) การวิจัยศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดตั้งกองทุนบำนาญพื้นฐานแห่งชาติ และวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม (2) โครงการศึกษาแนวทางพัฒนา การคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาในทุกด้าน (3) โครงการศึกษาการปรับปรุง (ร่าง) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. กรณี ผู้ประกันตนไม่ต้องจ่ายค่าบริการสุขภาพ และนำเงินสมทบเรื่องสุขภาพเพิ่มเติมในบำนาญสุขภาพ (4) การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การจัดการปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) ไม่สำเร็จ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยทางกฎหมายและข้อระเบียบของประเทศไทยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว (5) การศึกษาผลกระทบนโยบายคาร์บอนเครดิตและทางเลือกของประเทศไทย (6) โครงการศึกษาวิเคราะห์ทางกฎหมายในการควบคุมการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (7) โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ส่วนงานด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค (อำนาจประการที่ 7) ในปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคได้สนับสนุนการฟ้องคดีจำนวน 32 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์การฟ้องรวมกว่า 15 ล้านบาท โดยร้อยละ 37.5 เป็นคดีปัญหาด้านการเงินและการธนาคารเกี่ยวกับการกู้เงินและปัญหาประกันภัยไม่จ่ายเงิน รองลงมาเป็นด้าน

อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัยร้อยละ 31.25 ซึ่งเป็นคดีเกี่ยวกับการผิดสัญญาเช่าซื้อบ้าน รวมถึงปัญหาการถูกริบเงินจองและเงินดาวน์

นอกจากนั้น ในปีงบประมาณ 2566 สมาชูปริโภคยังได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยรังสิตจัดทำโครงการสำรวจและรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้สรุปผลมานำเสนอไว้ในรายงานนี้ด้วย อีกทั้งยังได้ร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือทีดีอาร์ไอ จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ.2567-2571) และการประเมินผลการดำเนินงาน 3 ปีของสมาชูปริโภค แต่การดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ การนำเสนอผลจึงจะเกิดขึ้นในโอกาสต่อไป

ผลการดำเนินงานที่เป็นกรณีเด่น

หนึ่งในรายงานฉบับนี้ได้คัดเลือกผลการดำเนินงานที่ถือได้ว่าเป็นเรื่องเด่นมานำเสนอจำนวน 3 เรื่อง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานในลักษณะบูรณาการระหว่างขอบเขตอำนาจ 8 ประการของสมาชูปริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติ ร่วมกับแผนงาน 5 ด้านตามที่สมาชูปริโภคได้จัดทำเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในแต่ละปี

ผลงานเด่นเรื่องหนึ่ง คือกรณีปัญหาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ที่มีพฤติกรรมทำให้ผู้ไม่แตกต่างจากแหล่งเงินกู้นอกระบบ นั่นคือมีการคิดดอกเบี้ยในอัตราสูงเกินกว่ากฎหมายกำหนด มีการบังคับซื้อประกันฟวงด้วย ชำร่วยยังมีการใช้เล่ห์กลเปลี่ยนแปลงหรือปลอมสัญญา ไปจนถึงการสร้างอุปายทางกฎหมาย ทำให้ผู้กู้สูญเสียกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือรถยนต์ที่นำมาวางไว้เป็นประกัน ฯลฯ

สมาชูปริโภคได้รับทราบปัญหาดังกล่าวจากเรื่องร้องเรียน และ

ได้ดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้การช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสบปัญหา แจ้งเตือนภัยผู้บริโภคทั่วไป ตลอดจนแจ้งปัญหาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายังอย่างเป็นระบบ

สำหรับผลงานเด่นเรื่องที่สองเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสภาผู้บริโภคที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่แรกตั้งองค์กร ในการเสนอและผลักดันให้ราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครได้รับการกำหนดไม่เกินร้อยละ 10 ของค่าแรงขั้นต่ำ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงการใช้ระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้า แม้นในเบื้องต้น ข้อเสนอราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้า 25 บาทตลอดสายจะถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก แต่ในที่สุดรัฐบาลใหม่ที่เข้าบริหารประเทศเมื่อต้นเดือนกันยายน 2566 ก็ได้ทดลองดำเนินการจริงในการกำหนดราคาตามแนวทางที่สภาผู้บริโภคนเสนอ(ค่าโดยสารไม่เกิน 20 บาทตลอดสาย สำหรับรถไฟฟ้าสายสีม่วงและสายสีแดง) และได้รับผลตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี

ขณะที่ผลงานเรื่องที่สามเริ่มต้นจากการดำเนินงานทดสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของหมวกนิรภัยหรือหมวกกันน็อกสำหรับการขับขี่รถจักรยานยนต์ ซึ่งผลพบว่ามียี่ห้อและรุ่นของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานจำนวนมาก สภาผู้บริโภคจึงนำข้อมูลผลการทดสอบดังกล่าวมาดำเนินการสื่อสารสาธารณะ เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลและแนวทางที่จะดูแลตัวเองในการเข้าถึงหมวกนิรภัยที่ได้มาตรฐาน ขณะเดียวกันก็ได้พัฒนาข้อเสนอต่อภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยบนท้องถนนและลดความสูญเสียของผู้คนและสังคมโดยรวม

ปัญหา อุปสรรค และความท้าทาย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับปัจจัยภายนอก โดยปัญหาและอุปสรรคหลักที่สุดก็คือด้านงบประมาณการดำเนินงาน ซึ่งมีปัญหาในสองลักษณะ ได้แก่

1) กระบวนการเสนองบประมาณมีขั้นตอนยาวนานและซับซ้อนกว่าปกติ เนื่องจากสภาผู้บริโภคต้องเสนองบฯ ผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เพื่อเสนอให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ก่อนที่จะต้องผ่านการพิจารณาของสำนักงบประมาณตามขั้นตอนปกติ

2) การไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง ทำให้สภาผู้บริโภคไม่มีงบประมาณใช้พลางก่อนในระหว่างที่ พ.ร.บ.งบประมาณประจำปียังไม่ผ่านสภาฯ ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความชะงักงัน ขาดความต่อเนื่อง และมีงบประมาณที่จำกัด

ส่วนปัญหาและอุปสรรคด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีปัญหาสำคัญคือ

1) เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่สภาผู้บริโภคได้รับในระยะหลังเป็นปัญหาการหลอกลวงและข้อโกงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ในการแก้ไขหรือยุติเรื่องร้องเรียนต้องเพิ่มการประสานงานให้ทางเจ้าพนักงานตำรวจสอบสวนและดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้องด้วย

2) หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอ นโยบายและมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค ทำให้ภารกิจในด้านนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร

3) ความรู้และการตระหนักในสิทธิของผู้บริโภคตามไม่ทันพัฒนาการของปัญหาที่ซับซ้อนและรุนแรงขึ้น

นอกจากนั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับการฟ้องร้องของผู้บริโภคที่ยื่นขอขึ้นทะเบียน มีเพียงส่วนน้อยที่ผ่านการพิจารณารับรองจาก สปน. อัน

เนื่องมาจากอุปสรรคในรายละเอียดด้านเอกสาร จึงเป็นข้อจำกัดต่อการขยายจำนวนสมาชิกของสภาผู้บริโศค อีกทั้งในหมู่องค์กรสมาชิกมีประสบการณ์การทำงานที่ไม่เท่ากัน ทำให้ดำเนินบทบาทการทำงานได้บนศักยภาพและประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

สำหรับความท้าทายในอนาคตที่สำคัญก็คือ การที่ปัญหาเก่ายังคงเข้มข้นรุนแรง ในขณะที่ปัญหาใหม่ที่มาพร้อมกับความซับซ้อนของเทคโนโลยีจะมีผลให้ผู้บริโศคที่ไม่รู้เท่าทันอาจตกเป็นเหยื่อในหลายรูปแบบ ดังนั้น สภาผู้บริโศคยังคงต้องดำเนินงานด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโศคอย่างเข้มแข็ง และเพิ่มการทำงานเพื่อเสริมสร้างความรู้เท่าทันแก่ผู้บริโศค โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี พร้อมไปกับการนำเสนอนโยบายและมาตรการต่างๆ ทั้งเพื่อการแก้ไขปัญหามีอยู่และเป็นเชิงป้องกันปัญหาในอนาคตด้วย

.....



พระราชบัญญัติ
การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๖๒

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ
พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
เป็นปีที่ ๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“สภาองค์กรของผู้บริโภค” หมายความว่า สภาขององค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้

“องค์กรของผู้บริโภค” หมายความว่า องค์กรที่ผู้บริโภคซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาตั้งแต่สิบคนขึ้นไปรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและไม่แสวงหากำไร ไม่ว่าจะรวมตัวจัดตั้งนั้นจะจัดตั้งเป็นรูปแบบใด และจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัด

“นายทะเบียนกลาง” หมายความว่า ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือผู้ซึ่งปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

“นายทะเบียนประจำจังหวัด” หมายความว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

มาตรา ๔ องค์กรของผู้บริโภคมีสิทธิรวมกันดำเนินการเพื่อจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้

มาตรา ๕ องค์กรของผู้บริโภคที่จะรวมตัวกันดำเนินการเพื่อจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคหรือที่จะเข้าเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมหรือถูกรวบงำโดยผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจบริหารของผู้ประกอบการดังกล่าว หรือโดยหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือพรรคการเมือง

(๒) ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับเงินอุดหนุนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากบุคคลตาม (๑) เว้นแต่เป็นเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือได้รับตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่ได้แจ้งสถานะความเป็นองค์กรตามมาตรา ๖

มาตรา ๖ องค์กรของผู้บริโภคใดที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ (๑) และ (๒) ประสงค์จะเข้าร่วมจัดตั้งหรือเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภค ให้แจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคไว้ต่อนายทะเบียน โดยจะแจ้งต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัดที่ผู้แจ้งมีภูมิลำเนาอยู่ก็ได้

องค์กรของผู้บริโภคที่จะแจ้งการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ต้องมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นที่ประจักษ์มาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันยื่นแจ้ง

การแจ้งให้เป็นไปตามแบบและวิธีการที่นายทะเบียนกลางกำหนด ซึ่งจะกำหนดให้แจ้งโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ผู้แจ้งสามารถดำเนินการได้โดยสะดวกด้วยก็ได้

ในการกำหนดแบบและวิธีการตามวรรคสาม ต้องไม่มีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นและให้รับฟังความคิดเห็นขององค์กรของผู้บริโภคประกอบด้วย

เมื่อได้รับแจ้งและเห็นว่าเป็นองค์กรของผู้บริโภคที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ แล้วให้นายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัดผู้รับแจ้งออกหลักฐานการแจ้งไว้ให้แก่ผู้แจ้ง และให้นายทะเบียนกลางประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดย

สะดวก

มาตรา ๗ ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือผู้ซึ่งปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นนายทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคได้ที่พระราชอาณาจักร และมีหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้

ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นนายทะเบียนประจำจังหวัดมีหน้าที่รับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคภายในจังหวัดนั้น และเมื่อได้รับแจ้งแล้วให้ส่งรายชื่อองค์กรของผู้บริโภคให้นายทะเบียนกลางโดยเร็วเพื่อประกาศให้ประชาชนทราบตามมาตรา ๖ วรรคห้า

มาตรา ๘ ผู้ใดเห็นว่าองค์กรของผู้บริโภคที่ได้แจ้งไว้ตามมาตรา ๖ มีลักษณะไม่ถูกต้องตามมาตรา ๕ ให้มีสิทธิยื่นคำคัดค้านพร้อมทั้งหลักฐานต่อนายทะเบียนกลางได้

เมื่อนายทะเบียนกลางได้รับคำคัดค้านตามวรรคหนึ่งให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแล้ววินิจฉัยโดยเร็ว ในกรณีที่เห็นว่าองค์กรของผู้บริภคณั้นมีลักษณะไม่ถูกต้องตามมาตรา ๕ ให้เพิกถอนการรับแจ้งพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องและองค์กรของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องทราบ

คำวินิจฉัยของนายทะเบียนกลางให้เป็นที่สุด

มาตรา ๙ องค์กรของผู้บริโภคที่มีลักษณะตามมาตรา ๕ ไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยห้าสิบองค์กรมีสิทธิเข้าชื่อกันแจ้งต่อนายทะเบียนกลางเพื่อเป็นผู้เริ่มก่อนการในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

เมื่อได้แจ้งตามวรรคหนึ่งแล้วให้ผู้เริ่มก่อนการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคที่ยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคให้ได้จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งขององค์กรของผู้บริโภคที่นายทะเบียนกลางได้ประกาศการรับแจ้งตามมาตรา ๖ วรรคห้า ไว้ครั้งสุดท้ายก่อนวันที่

แจ้งตามวรรคหนึ่ง ทั้งนี้ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันแจ้งตามวรรคหนึ่ง

ในการดำเนินการตามวรรคสอง ผู้เริ่มก่อนการจะขอให้นายทะเบียนกลางเป็นผู้ประกาศเชิญชวนให้องค์กรของผู้บริโภคมาแสดงความยินยอมเข้าร่วมต่อนายทะเบียนกลางแทนผู้เริ่มก่อนการก็ได้ เมื่อผู้เริ่มก่อนการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนภายในกำหนดเวลาตามวรรคสองแล้ว ให้แจ้งให้นายทะเบียนกลางทราบพร้อมด้วยหลักฐานการยินยอมเข้าร่วมขององค์กรของผู้บริโภคเมื่อนายทะเบียนกลางได้รับแจ้งและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคในราชกิจจานุเบกษาและทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในกรณีที่นายทะเบียนกลางเป็นผู้ประกาศเชิญชวนตามวรรคสาม เมื่อนายทะเบียนกลางรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนตามจำนวนและภายในกำหนดเวลาตามวรรคสองแล้วให้นายทะเบียนกลางดำเนินการตรวจสอบและประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสี่ต่อไป

การประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคให้นายทะเบียนกลางดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งตามวรรคสี่หรือวันที่รวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนตามวรรคห้า องค์กรของผู้บริโภคที่เข้าชื่อตามวรรคหนึ่งหรือยินยอมเข้าร่วมตามวรรคสองแล้ว จะขอถอนชื่อออกและจะเข้าชื่อกับคณะผู้เริ่มก่อนการอื่นหรือยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคอื่นไม่ได้ เว้นแต่มีได้มีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคภายในกำหนดเวลาตามที่ได้เริ่มก่อนการไว้

มาตรา ๑๐ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งตามมาตรา ๙

เป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้านและดำเนินการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ โดยให้ถือว่าองค์กรของผู้บริโภคที่เป็นผู้เริ่มก่อการและที่ได้ลงชื่อยินยอมเข้าร่วมในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ เป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคนับแต่วันที่ประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีความเป็นอิสระไม่อยู่ภายใต้อาณัติหรือการครอบงำหรือการสั่งการไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พรรคการเมือง ผู้ประกอบธุรกิจหรือพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๑๑ เมื่อมีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ แล้ว ให้คณะผู้เริ่มก่อการจัดทำร่างข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค และเรียกประชุมสมาชิกภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศการจัดตั้งในราชกิจจานุเบกษา เพื่อดำเนินกิจกรรม ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๒) เลือกตั้งประธานและคณะกรรมการนโยบายของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๓) กำหนดนโยบาย แนวทาง หรือแผนงาน เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(๔) กิจกรรมอื่นที่คณะผู้เริ่มก่อการเห็นสมควร

มาตรา ๑๒ ข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างน้อยต้องมีเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) วัตถุประสงค์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๒) แนวทางในการดำรงความเป็นอิสระตามมาตรา ๑๐

(๓) โครงสร้างของการบริหารงานซึ่งอย่างน้อยต้องมีคณะกรรมการนโยบายที่ประกอบด้วยประธาน รองประธาน และกรรมการ

นโยบายตามที่กำหนด และคุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการนโยบาย โดยกรรมการนโยบายอย่างน้อยต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ตามมาตรา ๑๓ และตัวแทนขององค์กรของผู้บริโภคจากพื้นที่ต่าง ๆ โดยจะให้ มีคณะกรรมการบริหารด้วยหรือไม่ก็ได้

(๔) โครงสร้างขององค์กรซึ่งอย่างน้อยต้องมีสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัดซึ่งอาจมีทุกจังหวัดหรือ บางจังหวัดตามที่เห็นสมควร ตลอดทั้งวิธีการบริหารงานของสำนักงาน สภาองค์กรของผู้บริโภคซึ่งอย่างน้อยต้องมีเลขาธิการสำนักงานสภา องค์กรของผู้บริโภคเป็นหัวหน้าสำนักงานและวิธีการบริหารงานในหน่วย งานประจำจังหวัด รวมตลอดทั้งผู้มีอำนาจกระทำการแทนสภาองค์กร ของผู้บริโภค

(๕) หลักเกณฑ์และวิธีการในการรับองค์กรของผู้บริโภคเข้าเป็น สมาชิก และสิทธิ หน้าที่และประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และ วิธีการในการรับสมาชิกต้องไม่มีลักษณะเป็นการกีดกันมิให้องค์กรของผู้ บริโภคที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเข้าเป็นสมาชิกได้

(๖) จรรยาบรรณและการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตาม จรรยาบรรณและโทษกรณีมีการละเมิดจรรยาบรรณ

(๗) ค่าลงทะเบียน ค่าบำรุง และค่าบริการที่จะพึงเรียกเก็บจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอก

(๘) การบัญชีและการเงิน การสอบบัญชี และการประเมินผล การปฏิบัติงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๙) การบรรจุ การแต่งตั้ง การถอดถอน การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง และเงินบำเหน็จ รางวัลพนักงาน รวมทั้งระเบียบ วินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของพนักงาน

ข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภคต้องแจ้งให้นายทะเบียนกลางทราบ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบหรือวิธีการอื่นใดที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มาตรา ๑๓ คณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างน้อย ต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) ด้านการเงินและการธนาคาร
- (๒) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ
- (๓) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- (๔) ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- (๕) ด้านบริการสุขภาพ
- (๖) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป
- (๗) ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม
- (๘) ด้านบริการสาธารณะ

มาตรา ๑๔ สภาองค์กรของผู้บริโภค นอกจากมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้ว ในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

(๒) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(๓) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อ

สิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

(๔) สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษา ประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(๕) สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

(๖) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือ ประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล

(๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีใน กรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิใน ฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์ แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย

(๘) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือ บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้ บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

การดำเนินการตาม (๑) (๒) (๓) (๗) หรือ (๘) ถ้าเป็นการกระทำโดยสุจริต ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคพ้นจากความรับผิด

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับรายงานตาม (๓) ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้สภาองค์กรของผู้บริโภคทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับ แจ้ง

ในการดำเนินการตาม (๗) ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจ

ฟ้องคดีได้ทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง และคดีผู้บริโภค เช่นเดียวกับผู้เสียหายตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความแพ่ง กฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง และกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค รวมทั้งเช่นเดียวกับคู่กรณีตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และเมื่อศาลพิพากษาว่าผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิด หรือผิดสัญญาต่อผู้บริโภคให้ศาลสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระค่าใช้จ่ายและค่าเสียหายให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้าแต่ไม่เกินกึ่งหนึ่งของค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนที่ศาลกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระให้แก่ผู้บริโภค เว้นแต่สภาองค์กรของผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ว่ามีค่าใช้จ่ายมากกว่านั้น ก็ให้ศาลสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าใช้จ่ายตามจำนวนดังกล่าวและชำระค่าเสียหายให้เท่ากับจำนวนค่าใช้จ่ายนั้น

มาตรา ๑๕ ให้เป็นหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภคที่จะต้องจัดให้มีการประชุมสมาชิกและผู้บริโภคทั่วไปที่สนใจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะยังประโยชน์แก่การคุ้มครองผู้บริโภค และการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

มาตรา ๑๖ ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่จะเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาจัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายปีเป็นการจ่ายขาดให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอ

ในการจัดสรรเงินอุดหนุนตามวรรคหนึ่ง ให้คณะรัฐมนตรีจัดสรรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานโดยอิสระของสภาองค์กรของผู้บริโภค

ในกรณีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเห็นว่าจำนวนเงินที่คณะรัฐมนตรีจัดสรรให้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามวรรคสอง สภาองค์กรของผู้บริโภคจะมีหนังสือขอให้คณะรัฐมนตรีทบทวนเพื่อจัดให้เพียงพอก็ได้

มาตรา ๑๗ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและการตรวจสอบการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคตามระยะเวลาที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด แต่ต้องไม่เกินสามปี

การประเมินผลการดำเนินงานตามวรรคหนึ่ง ให้จัดทำโดยสถาบันหรือองค์กรที่เป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญในด้านการประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีการคัดเลือกตามวิธีการที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคจะต้องแสดงข้อเท็จจริงให้ปรากฏในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาองค์กรของผู้บริโภค และการสนับสนุนจากประชาชนหรือในด้านอื่นตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคจะได้กำหนดเพิ่มเติมขึ้น

มาตรา ๑๘ ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาเพื่อทราบภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

นายกรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา อาจขอให้ประธานกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคชี้แจงการดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นหนังสือหรือขอให้มาชี้แจงด้วยวาจาได้

มาตรา ๑๙ เมื่อมีการประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามมาตรา ๙ วรรคสี่เป็นครั้งแรกหลังจากวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้

รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนไว้ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นการจ่ายขาดเพื่อเป็นทุนประเดิมเบื้องต้นให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นดังกล่าวเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าสามร้อยห้าสิบล้านบาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายเบื้องต้นในการดำเนินการให้เกิดการรวมตัวกันขององค์กรของผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและเกิดพลังอย่างแท้จริงตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ภายในหกสิบวันนับแต่วันประกาศจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และการจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนด

มาตรา ๒๐ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ มาตรา ๔๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค และองค์กรของผู้บริภคดังกล่าวมีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ สมควรมีกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

Collaboration Among Consumer Organizations in ASEAN
and Plus Three Countries on Consumer Protection
in the Digital Economy and Artificial Intelligence