



บทที่ 2

ประวัติและความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประวัติสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค¹

การเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศเริ่มต้นในราวปี ค.ศ. 1900² โดยเริ่มมีการเคลื่อนไหวครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี ค.ศ. 1900 - 1960 เป็นช่วงที่ประชาชนเริ่มคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้น แต่การเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีไม่มาก

ประมาณปี ค.ศ. 1960 ราฟ เนเดอร์ (Ralph Nader) ชาวสหรัฐอเมริกาเป็นผู้ที่สืบทบาท และเสียสละประโยชน์ส่วนตัวมากเป็นผู้ริเริ่มในการรณรงค์เพื่อพิทักษ์ประโยชน์ของผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา ราฟ เนเดอร์ เชื่อว่าปัญหาของผู้บริโภคเกิดขึ้นเพราะการคำนึงถึงประโยชน์ของตนของนักธุรกิจบางราย โดยไม่คำนึงถึงมนุษยธรรม³

ปี ค.ศ. 1962 ประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี (John F. Kennedy) ได้ประกาศสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค (Consumer Bill of Rights) ขึ้น ซึ่งถือกันว่าเป็นการเริ่มต้นอย่างเป็นทางการของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคดังกล่าวเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค 4 ประการ⁴ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (The Right to Safety) ผู้บริโภคต้องได้รับการคุ้มครองจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ สิทธิที่ได้รับการคุ้มครองนี้ครอบคลุมถึงอันตรายทั้งหมดที่เกิดแก่ผู้บริโภคที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยตรง หรืออันตรายที่เกิดโดยทางอ้อมจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ตัวอย่างที่เกิดขึ้นที่เป็นอันตรายที่ผู้บริโภคควรได้รับการคุ้มครอง เช่น การบริโภคอาหารที่ไม่สะอาด การบริโภคอาหารที่มีสิ่งปนเปื้อน การใช้ยาอันตรายที่ผิดวิธี การบริโภคสินค้าหรือบริการที่หลอกลวง เหล่านี้เป็นต้น

¹ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, "ข่าวลือจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค"

² Robert O. Herrmann, "The Consumer Movement in Historical Perspective, Consumerism : Search for the Consumer Interest, 2d ed. (Aaker & Day ed. 1974), p.10

³ Ibid, p.14

⁴ Ibid., p.15

2. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร (The Right to be Informed) สิทธิข้อนี้กล่าวถึงหลักการที่ว่า ผู้บริโภคจะต้องมีสิทธิเพียงพอในการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยมีให้ผู้ประกอบธุรกิจ หลีกเลี่ยงผู้บริโภค

3. สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการ (The Right to Choose) ผู้บริโภคมีอิสระในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการตามความพอใจของตนเอง ทั้งนี้เพื่อป้องกันการเอาเปรียบเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

4. สิทธิที่จะได้รับฟังการร้องเรียน (The Right to be heard) สิทธิดังกล่าวกล่าวถึงกรณีที่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถร้องเรียนสิทธิของตน รวมทั้งการให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

การเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เริ่มต้นประมาณปี พ.ศ. 2512 โดยยึดถือแนวทางสิทธิ 4 ประการของประธานาธิบดี ลอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นหลัก¹ แต่การคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะเรื่องต่าง ๆ นั้น ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2466 ที่สำคัญ ๆ เช่น

พระราชบัญญัติมาตรา ชั่ง ตวง วัด พ.ศ. 2466

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2468

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475

พระราชบัญญัติป้องกันการค้ำกำไรเกินควร พ.ศ. 2490

พระราชบัญญัติควบคุมโกศรัษฎ์ พ.ศ. 2495

ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499

พระราชบัญญัติป้องกันการทุบตลาด พ.ศ. 2507

พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ. 2507

¹ รัลโกล ระตินัย, "ความเคลื่อนไหวของผู้บริโภคในประเทศไทย," ในรายงานการสัมมนาเรื่อง พลังผู้บริโภค, คณะอนุกรรมการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค, ผู้จัด กรุงเทพมหานคร : 2521, หน้า 59.



พระราชบัญญัติวัตถุพิษ พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2517

พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511

และพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

นอกจากพระราชบัญญัติ และกฎหมายต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ยังมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติหรือกฎหมาย เฉพาะเรื่องอีกหลาย ๆ เรื่อง ส่วนหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปตามพระราชบัญญัติหรือกฎหมายต่าง ๆ นั้นมีหลายหน่วยงาน ไม่มีหน่วยงานใดของรัฐบาล ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ปี 2512 Dr. Colster Wanne ตัวแทนของสหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ (International Organization of Consumers Union (IOCU)) ได้เข้าพบ คุณหญิง จุสนา ปราโมช ซึ่งเป็นประธานสภาสตรีในสมัยนั้น เพื่อชักชวนให้สภาสตรีแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนที่มีองค์กรเอกชนเล็ก ๆ เป็นสมาชิกอยู่มากมาย เป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย แต่สภาสตรีแห่งชาติยังไม่พร้อมที่จะดำเนินการ จึงเพียงแต่รับฟังหลักเกณฑ์ไว้เท่านั้น แต่นับได้ว่าจุดนี้เป็นจุดเริ่มต้น ที่ทำให้รัฐบาลได้ตั้งหน่วยงานกลางในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ปี 2514-2516 คุณหญิง สมานใจ ดำรงแพทยาคณะ ผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาสตรีแห่งชาติสมัยนั้น ได้เล็งเห็นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะว่าคุณภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเริ่มเปลี่ยนแปลง ค่าครองชีพพุ่งขึ้นมาก ภาวะเศรษฐกิจของชาติตกต่ำลง และเริ่มเกิดวิกฤตการณ์น้ำมัน เชื้อเพลิงของโลกครั้งแรกขึ้น สภาสตรีแห่งชาติจึงตั้งกรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค (ค.ส.บ.) ขึ้น มีวัตถุประสงค์หลักคือ การรวมพลังผู้บริโภคขึ้นเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แต่ในขณะนั้น วัตถุประสงค์ของกรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภคที่สำคัญคือ เพียงเพื่อศึกษาปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น ต่อมาไม่นานสภาสตรีแห่งชาติได้เริ่มขยายบทบาทด้านการคุ้มครองมากยิ่งขึ้น โดยได้ตั้งโครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภค (ค.ส.บ.) ขึ้น และได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 4 ประการ¹ คือ

¹ เรื่องเดียวกัน หน้า 60

1. การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค โครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภคให้การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค โดยยึดแนวทาง 4 ประการของ IOCU เป็นหลัก และสภาสตรีแห่งชาติได้สมัครเป็นสมาชิกของ IOCU ตั้งแต่ปี 2517
2. การศึกษาปัญหาผู้บริโภค การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา อีกทั้งการกระตุ้นรัฐบาลให้ออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
3. โครงการสภาสตรีเพื่อผู้บริโภค เน้นหนักให้สมาคมต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิกของสภาสตรีแห่งชาติได้หันมาสนใจปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้แต่ละสมาคมที่เป็นสมาชิกได้หันมาจัดตั้งโครงการหรือดำเนินการ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น
4. ให้ความร่วมมือกับ สมาคม ชมรม หรือ หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนในการรักษาผลประโยชน์ร่วมกันของผู้บริโภค

ปี 2515 ได้มีองค์กรของเอกชนที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค เกิดขึ้นอีก 2 องค์กร คือ

องค์การพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภคแห่งประเทศไทย เกิดจากการรวมตัวของข้าราชการ นักศึกษา ประชาชนที่เสียสละเวลา กำลังกาย และความคิดเพื่องานสาธารณประโยชน์ แต่การเคลื่อนไหวขององค์การนี้มีไม่มากนัก

สมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย เกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลายสาขา อาชีพ ที่เล็งเห็นผลประโยชน์ของการคุ้มครองผู้บริโภค มี นายอรุณ แสงสว่าง วัฒนะ เป็นแกนหลักในการจัดตั้งกลุ่มนี้ขึ้นมา

ในสมัยนั้นรัฐบาลเริ่มให้ความสนใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุขซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ตั้งโครงการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับอนามัยและโภชนาการขึ้น แต่บทบาทของกระทรวงสาธารณสุขไม่ได้มีมากไปกว่านี้

ปี 2519 มรว. กีกฤทธิ ปราโมช ผู้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของประเทศไทย สมัยนั้นได้เล็งเห็นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค ได้อนุมัติให้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นคณะหนึ่ง และมอบให้ พล.ต. ประมาธ อดิเรกสาร ซึ่งดำรงตำแหน่งรองนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน มีนายอรุณ แสงสว่าง วัฒนะ เป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

แต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคชุดนี้ยังไม่มีผลงานออกมา แต่ต้องหมดสภาพไปโดยปริยาย เพราะมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลชุดใหม่ขึ้นบริหารประเทศ

15 มีนาคม 2520 สภาสตรีแห่งชาติ โดยโครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภคได้ยื่นปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของผู้บริโภค (A Charter of Consumer Rights) ต่อรัฐบาลสมัยนั้น ซึ่งมี นายธานินทร์ กรัยวิเชียรเป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อกระตุ้นให้รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการถาวรขึ้นในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งรัฐบาลสมัยนั้นมีความเห็นด้วย จึงดำริที่จะให้กระทรวงพาณิชย์ดำเนินการ แต่ยังไม่ทันได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาก็มีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลเสียก่อน

8 กุมภาพันธ์ 2521 สมัย พล.อ.เกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรีของรัฐบาลชุดต่อมาได้ เล็ง เห็นประโยชน์ของการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาคณะหนึ่ง ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมี นาย สัมภพ โหตระกิตย์ รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคชุดนี้ได้แต่งตั้งอนุกรรมการยกร่างกฎหมายขึ้น เพื่อทำหน้าที่ร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

30 เมษายน 2522 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น เรียกว่า "พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522" ประกาศในพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 1 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ในกฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 4 ดังต่อไปนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ การกำหนดสิทธิในข้อนี้เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่า ในการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องมีฉลากแสดงข้อเท็จจริงในสินค้าหรือบริการ และจะต้องมีการโฆษณาสินค้าหรือบริการ จากสิทธิข้อนี้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องแสดงความเป็นจริงในฉลากและการโฆษณา รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ให้เป็นการเพียงพอแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อมิให้อัสนค้าหรือบริการด้วยการหลอกลวง
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิในข้อนี้มุ่งหวังให้ผู้บริโภคมีอิสระในการซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ถูกชักจูงอันไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ไม่เป็นการบังคับให้ซื้อสินค้า หรือบริการ หรือมิให้มีการผูกขาดทางการค้า

3. สิทธิจะได้รับความปลอดภัยจากสินค้าหรือบริการ การที่ผู้บริโภคได้ใช้ความระมัดระวังพอสมควรในการเลือกซื้อสินค้า หรือบริการแล้ว ผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยทั้งจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความปลอดภัยในการใช้สินค้า หรือบริการ เมื่อได้ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ถูกต้องแล้ว

4. สิทธิจะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคผู้ที่ได้รับความเสียหาย หรือถูกละเมิดสิทธิในข้อหนึ่งข้อใดต้องได้รับการพิจารณาการร้องเรียน และรวมถึงได้รับการพิจารณาชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้รับจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2522

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีฐานะเทียบเท่ากอง เป็นหน่วยประสานงานกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ และเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาชุดหนึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตั้งกล่าว ประกอบด้วย

นายกรัฐมนตรี	ประธานกรรมการ
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
ปลัดกระทรวงยุติธรรม	กรรมการ
ปลัดกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา	กรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นไม่เกิน 6 ท่าน	กรรมการ
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	กรรมการและเลขานุการ

และกำหนดให้คณะกรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 3 ปี
กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งใหม่ ตามความในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

คณะกรรมการ เฉพาะเรื่อง

มาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีคณะ
กรรมการเฉพาะเรื่องอีก 2 คณะ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. 2522 และหน้าที่ตามคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย คณะกรรมการ เฉพาะ
เรื่องทั้ง 2 คณะ คือ

- คณะกรรมการ ว่าด้วยการโฆษณา
- คณะกรรมการ ว่าด้วยฉลาก

คณะกรรมการ เฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะที่กล่าวมา ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนั้น ๆ
ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่า 7 คน แต่ไม่เกิน 13 คน
อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ เฉพาะเรื่อง มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องโฆษณา และฉลากตามลำดับ นอกจากนี้คณะกรรมการ
เฉพาะเรื่องมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

และเพื่อให้การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการ เฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะ มีอำนาจแต่งตั้ง
คณะอนุกรรมการ เพื่อให้ทำหน้าที่พิจารณา หรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการ เฉพาะเรื่องทั้งสองคณะมอบหมายให้ โดยอาศัยมาตรา 15
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค วัตถุประสงค์ของการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่าง ๆ นั้น
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการ เฉพาะเรื่อง กำหนดไว้ว่า¹

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทางวิชาการ เพราะว่าการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องครอบคลุม
ถึงสินค้า และบริการทุกชนิด และเพื่อให้ได้ข้อมูลทุก ๆ ด้านถูกต้องสมบูรณ์พอเพียง คณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการ เฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะ จำเป็นจะต้องมีผู้ช่วยเหลือ จึงได้
ตั้งคณะอนุกรรมการขึ้น ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ที่มีความเจนจัดในเรื่องรานั้น ๆ
เพื่อเป็นผู้ดำเนินการศึกษาหาข้อเท็จจริงด้านใดด้านหนึ่ง

¹ สัมภาษณ์ วารัง จำเริญเมตต์ลิก, ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค,
18 มกราคม 2526

2. เพื่อร่างแนวทางปฏิบัติ คณะอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งนี้ นอกจากจะมีหน้าที่ทางด้านวิชาการคือ ศึกษาข้อเท็จจริงต่าง ๆ แล้วยังจะต้องเป็นผู้เสนอร่างแนวทางปฏิบัติเฉพาะเรื่อง ที่แต่ละคณะได้รับมอบหมาย เพื่อให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะอนุกรรมการแต่ละคณะที่ได้รับแต่งตั้งนี้ ถือว่าเป็นคณะกรรมการเฉพาะกิจ อาจได้รับการยกเลิกไปได้ เมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้นตามที่ได้รับมอบหมาย

ในระยะแรกของการบริหารงานการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ 5 คณะดังนี้

- คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย
- คณะอนุกรรมการเผยแพร่ และให้ความรู้กับผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการฝ่ายสนับสนุนการปราบปราม
- คณะอนุกรรมการศึกษา รวบรวมและพิจารณาข้อความโฆษณาและฉลาก
- คณะอนุกรรมการพิจารณาลินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค

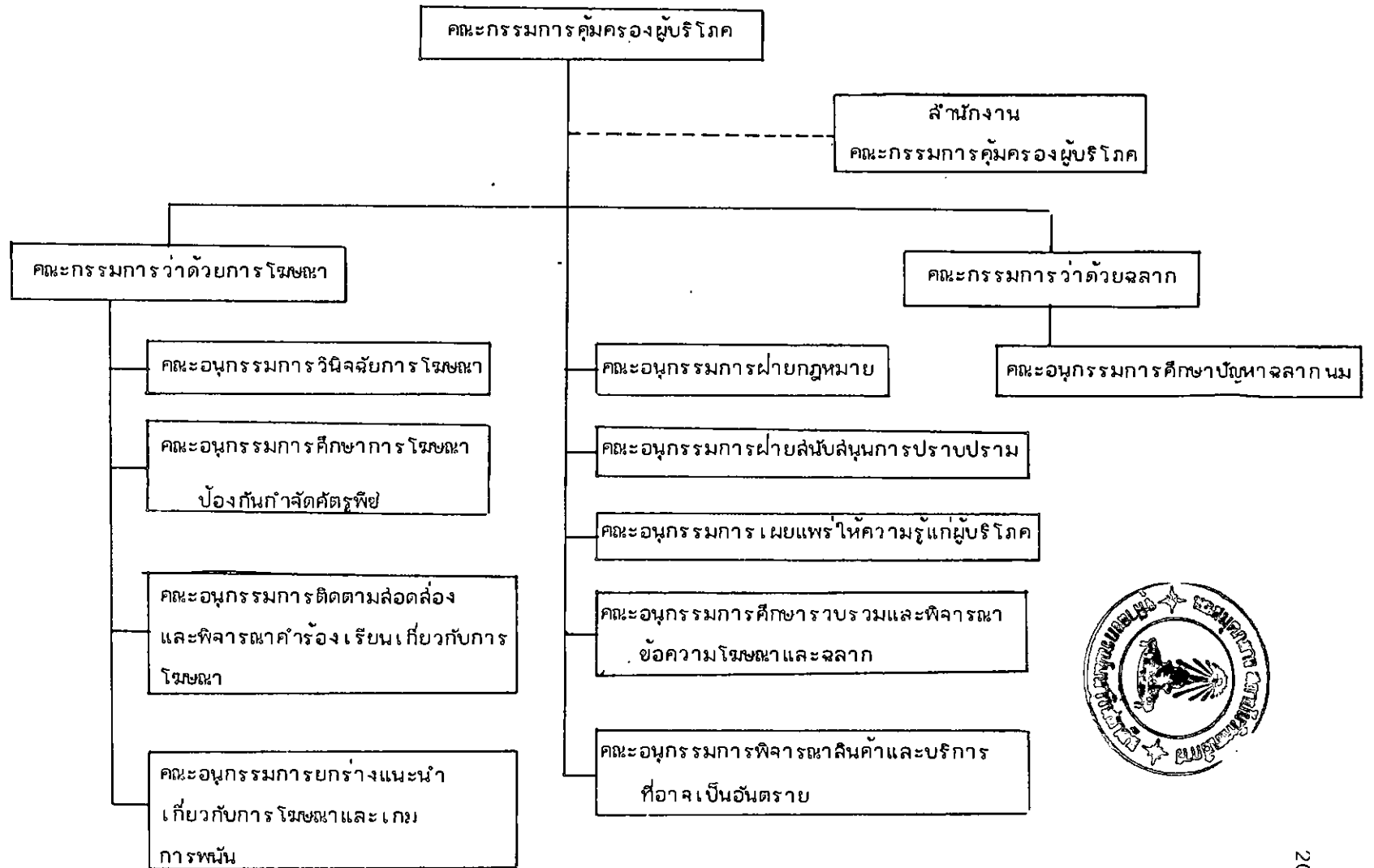
คณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ 4 คณะ เพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระหน้าที่ของตน คณะอนุกรรมการเหล่านี้คือ

- คณะอนุกรรมการวินิจฉัยโฆษณา
- คณะอนุกรรมการวิชาการโฆษณา ป้องกันกำจัดศัตรูพืช
- คณะอนุกรรมการสอดส่อง และพิจารณาคำร้อง เรียบเกี่ยวกับโฆษณา
- คณะอนุกรรมการยกร่าง แนะนำเกี่ยวกับโฆษณา และ เกมการพนัน

คณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ขึ้นเพียงคณะ เดียวคือ คณะอนุกรรมการ ศึกษาปัญหาฉลากนม

โครงสร้างการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แสดงในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค



การแบ่งส่วนราชการ

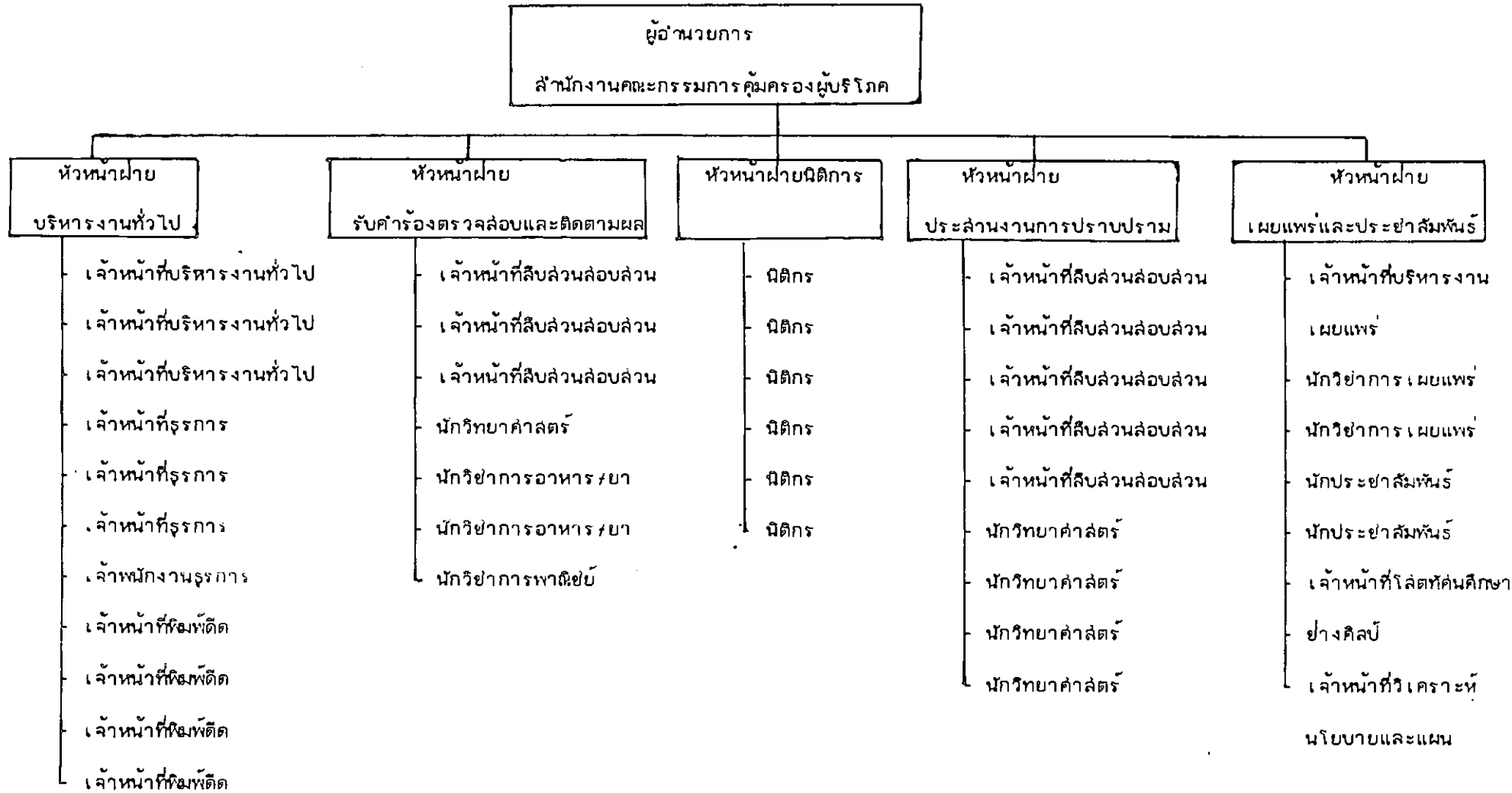
จากโครงสร้างการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค จะเห็นว่าประกอบด้วย คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง 2 คณะคือ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาและ คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยังประกอบด้วย คณะอนุกรรมการต่าง ๆ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำเรื่อง เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งแก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะ

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดแบ่งออกเป็น ฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผล
3. ฝ่ายนิติการ
4. ฝ่ายประสานงานการปราบปราม
5. ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ขอบเขตของความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของฝ่ายต่าง ๆ จะกล่าวถึงโดยละเอียด ในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายต่าง ๆ ต่อไป ส่วนโครงสร้างการตั้งองค์การของสำนักงาน จะแสดงในแผนภูมิที่ 2 ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงสายการบังคับบัญชา ขนาดของการบังคับบัญชา การจัดทำสังคนของแต่ละฝ่าย

แผนภูมิที่ 2 แสดง โครงสร้างการ จัดองค์การ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



อำนาจหน้าที่ (Authority)

การบริหารงานจะสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้แต่ละหน่วยงานรู้ถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน เพื่อให้การทำงานของส่วนรวมสำเร็จ

การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็เช่นกัน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอย่างชัดเจน และเพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ด้วย

การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการบริหารการปฏิบัติงาน เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้น มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภควางแนวนโยบาย และเป็นผู้มีอำนาจสูงสุด อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ดังนี้

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 อำนาจหน้าที่ตามข้อนี้นี้หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจใช้อำนาจดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภค และผ่านพิจารณาจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองอาจให้ทำการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ๆ โดยอาจให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง หรืออาจขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นก็ได้ ทั้งนี้ให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

หากผลการทดสอบหรือพิสูจน์ ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันได้โดยการกำหนดการใช้สัลาก หรือไม่อาจป้องกันได้โดยกฎหมายอื่น ๆ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น ๆ หรืออาจสั่งให้เปลี่ยนแปลงสินค้านั้นโดยกำหนดเงื่อนไขหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจมีคำสั่งให้มีการทำลายสินค้า โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้แต่ทั้งนี้ เป็นเพราะทราบว่าสินค้านั้นไม่สามารถแก้ไขตัดแปลงได้ หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจอาจเก็บสินค้านั้นไว้ขายต่อไป

อำนาจในการดำเนินการ เก็บสินค้าที่อาจเป็นอันตรายนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจมีการสั่งห้ามขายสินค้านั้น ระหว่างที่มีการทดสอบหรือพิสูจน์เป็นการชั่วคราวได้

3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวลือ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาเห็นแล้วว่า สินค้าหรือบริการนั้น ๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคไม่ว่ากรณีใด ๆ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจที่จะประกาศผลการพิจารณาให้ผู้บริโภคทราบทั่วกันได้ ทั้งนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจอันหมายถึงผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายด้วยได้

4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยสั่งการอุทธรณ์ คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและขอแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องทั้ง 2 คณะ คือ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา และคณะกรรมการว่าด้วยฉลากและเป็นผู้มีอำนาจเด็ดขาดในการพิจารณาข้ออุทธรณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่อุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะกรรมการต่าง ๆ การวางระเบียบสำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการนั้นเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องที่ไม่มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

6. สอดส่อง เฝ้าระวังพนักงาน เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ผลของงาน เฝ้าระวังพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและ

หน้าที่ที่จะเร่งรัดให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหน่วยราชการอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วขึ้น

7. การดำเนินการคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นสมควรตามมาตรา 39 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า

ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นสมควรเข้าดำเนินการเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่า การดำเนินการคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินการคดีแพ่งและคดีอาญาต่อผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรม เพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินการคดีตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้

ในการดำเนินการคดีในศาลให้ เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้อง เรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในกรณีนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

ตามความในมาตรานี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการคดีที่มีผู้ร้องขอได้ ต่อเมื่อการดำเนินการคดีนั้นเป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ฟ้องร้องแทนผู้บริโภค บัลลุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งอัยการพิเศษกอง 6 เป็นผู้ทำหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่

8. รับรองสมาคมตามมาตรา 40 ซึ่งมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคบัญญัติไว้ว่า

สมาคมใดมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินงานของสมาคมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมนี้อาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง เพื่อให้สมาคมนั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้



การยื่นคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง
ความในมาตรานี้มีความมุ่งหวังที่จะให้การคุ้มครองผู้บริโภคนอกขอบเขตกว้างขึ้นซึ่งให้อำนาจแก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการรับรองสมาคมต่าง ๆ แต่ปัจจุบันยังไม่มี การประกาศใช้กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ของสมาคม จึงยังไม่มี การใช้อำนาจและหน้าที่ตามมาตรานี้

9. เล่นอคความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งมาตรการในการดำเนินการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดขึ้น ต้องได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่ปฏิบัติการตามความคิดเห็น เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในบาง เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นการพิเศษด้วย

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศประสบผลสำเร็จ ในการดำเนินการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ ที่ซึ่งกำหนดไว้ในตัวบทกฎหมาย อันเป็นอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ (Formal Authority) บัญญัติไว้ในมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคที่ ถูกเอาผิดเอาเปรียบ หรือได้รับความเสียหาย หรืออันตราย จากการใช้สินค้าหรือบริการ หรือจากวิธีการอื่นใดของผู้ประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ผู้บริโภคสามารถรักษาสิทธินี้โดยร้อง เรียบเรื่องดังกล่าวไปยัง ฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตึกบัญชาการ ชั้น 1 ถนนแจ้งวัฒนะ หมายเลขโทรศัพท์ 28280 10 และ

2826963 ฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผลมีหน้าที่รับคำร้อง และดำเนินการต่อไป การร้องเรียนสามารถกระทำได้ด้วยตนเอง การร้องเรียนทางจดหมาย หรือแม้แต่การร้องเรียนทางโทรศัพท์

2. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้เพราะว่าปัจจุบันกิจกรรมส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น การผลิต การโฆษณา วิธีการนำสินค้าหรือบริการสู่ตลาดได้ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ดำเนินการอันอาจทำให้ผู้บริโภคไม่ทราบภาวะที่แท้จริงของสินค้า และบริการนั้น ๆ กฎหมายจึงบัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจ และหน้าที่ในการติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งการดำเนินการให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์ ทั้งนี้เป็นมาตรการป้องกันที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ใช้ เพื่อมิให้มีการละเมิดสิทธิเกิดขึ้น

3. สนับสนุนหรือทำการศึกษา และวิจัยปัญหา เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถทราบปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางหนึ่งจากการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ และอีกทางหนึ่งที่จะทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบปัญหา ก็คือการสอดส่องปราบปรามผู้กระทำผิด การศึกษา และวิจัยปัญหาซึ่ง เป็นวิธีการที่จะทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษา เกี่ยวกับความปลอดภัย และอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ หลักการเบื้องต้นอย่างหนึ่งซึ่งผู้บริโภคทุกคนต้องยอมรับคือ การรู้จักป้องกันตนเองก่อน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งในการส่งเสริมความรู้แก่ผู้บริโภคทั่วไปให้รู้จักสินค้า และบริการถูกต้อง

5. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมผลานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด การส่งเสริมความรู้เบื้องต้นเพื่อให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รู้จักการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นหน้าที่ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติโดยมีฝ่ายเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเป็นการป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทางหนึ่งด้วย

6. การประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม การส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีฝ่ายประสานงานการปราบปรามทําหน้าที่ประสานงานกับหน่วยราชการอื่นที่มีการปฏิบัติงานในด้านการปราบปราม¹ เช่น

1. กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการประสานงานการปราบปรามกับ กรมการค้าภายใน และกรมทะเบียนการค้า เกี่ยวกับเรื่อง การขายสินค้าเกินราคา สินค้ามีคุณภาพไม่ตรงกับมาตรฐาน ชั่ง ตวง วัด

2. กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ประสานการปฏิบัติงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมาก ในเรื่อง เกี่ยวกับอาหาร เช่น อาหารที่มีสีย้อมผ้าผสม อาหารปนปลอม อาหารที่มียาปราบศัตรูพืชตกค้าง เหล่านี้เป็นต้น

3. กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการประสานงานกับกระทรวงอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ พิสูจน์ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า หรือบริการมากขึ้น รวมทั้งการประหยัดเวลาและทรัพย์สินด้วย

4. กระทรวงมหาดไทย ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการปราบปรามผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมาย

5. กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านการตรวจสอบการพิสูจน์ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้อย่างปฏิบัติการ

6. กรุงเทพมหานคร ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังได้ประสานงานกับอีกหลายหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประสบผลสำเร็จ

¹ สัมภาษณ์ ชัยวิทย์ อมรพันธุ์ , หัวหน้าฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผล, 25 เมษายน พ.ศ. 2525

7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการ เฉพาะ เรื่อง มอบหมาย อำนาจหน้าที่ด้านนี้ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ เช่น การแจ้งข่าว สาระ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการ เฉพาะ เรื่อง ให้ผู้บริโภคทั่วไปได้ทราบ และการเร่งรัดการปฏิบัติการของหน่วยราชการอื่น ๆ เหล่านี้ เป็นต้น

จะเห็นว่าอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีการกำหนดไว้อย่างพอเพียง แต่ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลจริงดังนั้น จำเป็น ต้องประกอบด้วยอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย

อำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ ในมาตรา 5 ดังนี้

1. นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็น ตัวอย่าง เพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ตามหลัก เกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด อำนาจข้อนี้เป็นการให้ความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหรือการพิสูจน์ข้อร้อง เรียง ของผู้บริโภค เพราะมักมีการตรวจสอบสินค้าหรือบริการที่ถูกร้อง เรียงบ่อยครั้ง

2. ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลาก หรือเอกสารอื่น ที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการ กระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจที่จะดำเนินการค้นยึดสินค้า เพื่อประกอบ การดำเนินคดีตามข้อร้อง เรียงของผู้บริโภค

3. เข้าไปในสถานที่หรือพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้า หรือบริการ รวมทั้งการตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจในกรณี ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ก็เพื่อปฏิบัติตามข้อร้อง เรียงที่มี ผู้บริโภคร้อง เรียงมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว พนักงานเจ้าหน้าที่ อาจจะใช้วิธีการเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ร้อง เรียงหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ มาแสดง เพื่อประกอบการพิจารณาได้