

วารสารศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

เพื่อนผู้บริโภค



ไม่มีใครเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ถ้าทุกคนกล้าปกป้องสิทธิของตนเอง • ปีที่ 1 • ฉบับที่ 1 • พฤศจิกายน 2553 •

เงื่อนงำ - ทางแก้
เมื่อ 'บ้าน' ไม่ใช่ 'วิมาน'

เรื่องเด่นประจำฉบับ

- 2 ปี พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค
ฟ้องร้อง - คู่ครอง 'ใคร'
- เปลี่ยน 'ตั้งรับ' เป็น 'เฝ้าระวัง'
'ปริก' ติดอาวุธ 'ปัญญา' ผู้บริโภค



ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรัฐดี, สุรียา ยีขุน,
ธีรศักดิ์ สุภาไชยสิทธิ์, วัชรวิทย์ กาญจนโกสาศ,
ภญ.อังคณา ศรีนามวงศ์, ภญ.โสภิตา ตั้งวรางค์กุล,
กัลยาพรรณรัตน์ ตั้งหวิง, ดร.ภญ.ศิริพา อุดมอักษร,
ภญ.วิไลวรรณ ศาครินทร์

บรรณาธิการ

เกสิทธิ์กรมชาย ละอองพันธ์

กองบรรณาธิการ

มารีญา เจมี๊ะ, วรรณมา สุวรรณชาติ, เขียวลักษณ์ ศรีสุกใส

จัดทำโดย

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้
สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.ม.อ.)

ติดต่อเพื่อนผู้บริโภคได้ที่

“ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา”
สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้
คุณหญิงหลวงอรุณกวีสุนทร
(ใกล้คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม ม.สงขลานครินทร์)
โทรศัพท์ 074-282902
โทรสาร 074-282901
เว็บไซต์ <http://www.consumersouth.org>

ถึงเวลาตลอดสักที สำหรับวารสารเพื่อนผู้บริโภคฉบับแรกของ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทาง สำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริโภค หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคและ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ เนื้อหาที่นำมาเสนอในเล่มแรกนี้ คงเป็น ออร์เดิร์ฟ ไม่อยากให้เห็นกสมองมากนักสำหรับผู้บริโภคข้อมูลข่าวสาร เรื่องเด่นของฉบับนี้เป็นเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาบ้านจัดสรร ในเขตพื้นที่หาดใหญ่ - สงขลา พบว่าสถานการณ์มีแนวโน้มความรุนแรงขึ้น ตามอัตราการเจริญเติบโตของเมือง แต่เชื่อว่าอะไรทางออกเสียทีเดียว เพราะ หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา (สคบ.สงขลา) หรือแม้แต่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ต่างก็พยายาม ปรับตัวเพื่อรองรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น และที่ถือว่าเป็นก้าว่างที่สำคัญคือ การผลักดันให้เป็น 1 ใน 15 วาระของนโยบายสาธารณะของจังหวัดสงขลา ผ่านกระบวนการสมัชชาสุขภาพจังหวัดสงขลาในวันที่ 11 ตุลาคม 2553 ที่ผ่านมา ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ต้องรอการพิสูจน์อีกครั้งในการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรมต่อไป

หลายคนติดตามข่าวสารคงจะนึกภาพ ดร.เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง ผู้บริโภคสายแรกที่อาจหาญใช้ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ฟ้องร้องผู้ประกอบการคือ สายการบินนกแอร์ เพื่อเรียกร้องความเสียหาย จากการไม่จัดให้มีเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด นำมาสู่ความตื่นตัวให้แก่ ผู้บริโภคที่จะเอาอย่าง(ไปฟ้องร้องเอง)บ้าง แต่เมื่อไปฟ้องอาจทำให้หลาย คนผิดหวังหรือไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ ระยะเวลาล่วงเลยมาจวบจน ปัจจุบัน 2 ปีกว่าแล้ว ที่กฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้ ในช่วงคอลัมน์ กฎหมายใกล้ตัวจึงได้ไปสัมภาษณ์นักวิชาการด้านกฎหมายและเจ้าพนักงาน คดีศาลแขวงสงขลา ถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลังจากนำกฎหมาย ฉบับดังกล่าวมาใช้

ในช่วงเมียงมองเครือข่าย เราแอบไปดอม(ดู)บทบาทของเทศบาล ตำบลปรีทที่ขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ ณ วินาทีนี้ต้อง ยอมรับกับความสามารถในการบริหารงานของนายกสุรียา ยีขุน ผู้นำที่ สามารถปักธงคำว่า “สุขภาวะของประชาชน” มาเป็นเป้าหมายของการทำงาน การถ่ายโอนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่ท้องถิ่นถือว่าเป็น ปัจจัยหนุนเสริมให้การทำงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

หากท่านผู้อ่านวารสารมีข้อเสนอแนะหรือต้องการคำปรึกษา รวมถึงแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถส่งจดหมาย หรือติดต่อมายังศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ชั้น 10 อาคารทรัพยากรการเรียนรู้ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112 •

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

“ไม่มีใครเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ถ้าทุกคนกล้าปกป้องสิทธิของตนเอง”

“ไม่มีใครเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ถ้าทุกคนกล้าปกป้องสิทธิของตนเอง” ถือเป็นคำขวัญของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ที่กระตุ้นเตือนให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิของตนเอง กระบวนการพิทักษ์สิทธิและลุกขึ้นมาทำหน้าที่ของผู้บริโภคในสังคมไทย มีมานานแล้วแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา และสภาพปัญหา แต่ในปี 2551 ที่ผ่านมามีการสำรวจสถานการณ์ผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา สตูลและสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเข้าใจเรื่องสิทธิของตนเองน้อยมาก อีกทั้งการใช้สิทธิร้องเรียนเมื่อถูกละเมิดสิทธิมีแค่ร้อยละ 53 เท่านั้น ที่เหลือมีจะนิ่งเฉยหรือทิ้ง การกระทำดังกล่าวของผู้บริโภค ส่งผลให้เกิดการตัดตอนความเข้มแข็งของกระบวนการผู้บริโภค

กลไกรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาผู้บริโภคด้วยหน่วยงานรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด (อนุ สคบ.จังหวัด) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัด เป็นต้น มีข้อจำกัดในหลายด้าน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.ม.อ.) เป็นหน่วยงานวิชาการ ซึ่งดำเนินโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณจากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงจัดตั้ง “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” ขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและเป็นอีกกลไกสำหรับการแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคของจังหวัดสงขลา

ทั้งนี้ โดยเน้นกระบวนการเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคทั้งในส่วนภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมจัดการปัญหาของผู้บริโภค พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลสถานการณ์ปัญหา ประสพการณ์ บทเรียน ความรู้อันจำเป็นต่อการทำงานและขับเคลื่อนสังคม อีกทั้งทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลสู่สาธารณะ ผ่านหลายช่องทาง เช่น รายการวิทยุและเว็บไซต์ (<http://www.consumersouth.org>) เพื่อให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลรู้ช่องทาง และเกิดความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นผู้แทนเข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบการ
3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล รณรงค์ สร้างความตระหนักในสิทธิและหน้าที่แก่ผู้บริโภค
4. ทำหน้าที่เป็นหูเป็นตา และเป็นปากเสียงแทนผู้บริโภคและร่วมกับผู้บริโภคและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามสอดส่องการประกอบการที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค
5. ทำหน้าที่รวมกลุ่มผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการที่เอาเปรียบผู้บริโภค
6. ผลักดัน สนับสนุนกฎหมาย นโยบาย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับช่องทางกรรณการร้องเรียน ที่อยู่ “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงอรรถถวิสุนทร (ใกล้คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม ม.สงขลานครินทร์) โทรศัพท์ 074-282902 โทรสาร 074-282901 เว็บไซต์ <http://www.consumersouth.org> •



สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1,2,3 และ 4 ดังกล่าว •



เงื่อนงำ - ทางแก้ เมื่อ ‘บ้าน’ ไม่ใช่ ‘วิมาน’

โครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผุดขึ้นราวดอกเห็ดนักธุรกิจต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ ดึงดูดใจ
ผู้ซื้อ นอกจากแข่งขันกันพัฒนาด้านคุณภาพ กลับพบ
ผู้ประกอบการบางรายถือโอกาสเอาเปรียบผู้
บริโภค ดังปรากฏข้อมูลร้องเรียนผ่านสื่อ
และองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ
อาทิ สคบ.สงขลา, ศูนย์พิทักษ์สิทธิ
ผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
ในกรณีของชาวหมู่บ้านดลฤดี
ที่ถูกเอาเปรียบจากเจ้าของโครงการ
ทั้งการปลอมแปลงรายชื่อของผู้
เช่าซื้อบ้านในการยื่นขอแบบแปลนกับ
ทางเทศบาลนครหาดใหญ่ รวมทั้งการก่อสร้างโดยใช้

วัสดุไม่ตรงตามแปลนของบ้านที่วางไว้

อีกทั้งกรณีอื่นๆ เช่น วางมัดจำแล้วไม่สามารถกู้เงินธนาคารได้เนื่องจากติด
ปัญหาเครดิตบูโร แต่ไม่สามารถเอาเงินมัดจำคืนได้

จากปัญหาต่างๆ เมื่อพิจารณาจากขั้นตอนการขออนุญาตสร้างบ้านจัดสรรก็พบว่าผู้ประกอบการจงใจแสวงหาประโยชน์ ดังนั้น การยื่นขออนุญาต
จัดสรรและแบ่งที่ดินต่อสำนักงานกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผู้ประกอบการแจ้งกับหน่วยงานและแบ่งขายที่ดินให้มีจำนวนไม่เข้าตามเกณฑ์ที่
กฎหมายกำหนดเพื่อต้องการเลี่ยงภาษี ผู้ประกอบการบางรายนำที่ดินไปจำนองกับธนาคารหรือบุคคลอื่น

นอกจากนี้ในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารกับกองช่างของเทศบาลก็มีบางรายปลอมแปลงเอกสารมายื่นหนังสือขออนุญาตกับทางท้องถิ่น
เพื่อเลี่ยงการรับผิดชอบทางกฎหมาย

นายพรชัย แซ่ซัน ประธานกรรมการนิคมสหกรณ์ สหกรณ์นิคมสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวว่า กฎหมายจัดสรรได้กำหนด
มาตรฐานการก่อสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไว้ชัดเจน แต่ก็มีผู้ประกอบการบางรายพยายามหลีกเลี่ยงกฎหมาย โดยไม่ได้ใช้วิศวกรหรือสถาปนิก
ในการออกแบบ รวมทั้งภาครัฐที่เกี่ยวข้องก็มีการเอื้อผลประโยชน์กัน อีกทั้งการตรวจสอบของฝ่ายราชการอย่างละเอียดไม่สามารถทำได้ เพราะข้อ
จำกัดด้านบุคลากร

“ตนมองว่าปัญหาหลัก คือ ผู้รับเหมาที่ไม่มีพื้นฐานวิชาชีพด้านนี้มาก่อน แต่รับงานด้วยการเสนอราคาต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการจ้าง เพื่อลดต้นทุน
ของตนเอง เมื่อมีการก่อสร้างจึงเกิดปัญหาตามมา” นายพรชัย กล่าว



ผปก.เคียบ “จัดระเบียบ” บ้านจัดสรร

นายธนวัฒน์ พูนศิลป์ นายกสมาคมอสังหาริมทรัพย์จังหวัดสงขลา กล่าวว่า ช่วงปี พ.ศ.2551-2553 ธุรกิจ
ด้านอสังหาริมทรัพย์มีการลงทุนมากถึง 100 เปอร์เซ็นต์ ด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น ราคาขายพาราสูงขึ้น, เศรษฐกิจดีมีการ
ส่งออกมากขึ้น, สงขลาเป็นเมืองมหาวิทยาลัย เกิดการโยกย้ายของประชากร, เหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้ และนโยบายของรัฐบาลให้หาดใหญ่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการบริการ

นายธนวัฒน์ กล่าวต่อไปว่า การตั้งเป็นสมาคมเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รวมตัวกันดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะ
การวางมาตรการควบคุมคุณภาพโครงการบ้านเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ

“เป้าหมาย คือ ต้องการให้บ้านจัดสรรเข้าสู่ระบบ ผู้ประกอบการบ้านต้องจดทะเบียนจัดสรรให้ถูกต้อง ซึ่งถูกควบคุม
ด้วยข้อบังคับว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน ปี 2543 ที่กำหนดว่าถนน คูระบายน้ำ กว้างเท่าไร พื้นที่ส่วนกลาง บ่อบำบัดน้ำ
เสียเท่าไร และมีพนักงานจัดสรรตรวจสอบทุกขั้นตอน ทำให้คนสร้างบ้านขายสบายใจ คนซื้อก็สบายใจ เป็นเรื่องที่ผสม
ต่อสู่และพยายามให้เกิดขึ้น” นายธนวัฒน์ กล่าว

นายพีระ หงส์ชยางกูร กรรมการและผู้จัดการทั่วไป บริษัท หาดใหญ่นครินทร์ จำกัด ผู้พัฒนา
อสังหาริมทรัพย์ในเมืองหาดใหญ่ กล่าวว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ประกอบการหลายรายไม่ได้อยู่ในระบบจัดสรร
หากอยู่ในระบบจัดสรรจะมีกลไกควบคุม ตั้งแต่สัญญาจะซื้อจะขายก็จะมีคณะกรรมการที่ดินจังหวัดควบคุมดูแล



พร้อมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิร่วมพิจารณา

“กฎหมายของสัญญาบ้านจัดสรรที่ถูกต้อง ไม่ได้เอาเปรียบผู้บริโภคเลย หากบอกว่ากฎหมาย หรือข้อบังคับบางอย่างล่าช้า ผมว่าไม่ได้เป็นอย่างนั้น เพราะผมอยู่ในส่วนเอกชนได้รับจดหมายเวียน คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ออกมาเรื่อยๆ ก็พยายามปรับตัวเองให้เป็นไปตามคำสั่งนั้นเสมอ” นายพีระ กล่าว

นายพีระ กล่าวด้วยว่า ผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในระบบจัดสรร ไม่มีใครควบคุม จึงหาช่องทางทำผิด ดังนั้นไม่อยากให้เหมารวมผู้ประกอบการรายอื่นที่ทำถูกต้องตามกฎหมาย



สคบ.-อัยการแนะผู้บริโภค “คิดก่อนซื้อ”

นางสาวนัฐรากร ศุภพลุภย์ เจ้าหน้าที่สืบสวน สอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา (สคบ.สงขลา) กล่าวว่า ในระยะนี้การร้องเรียนเกี่ยวกับบ้านมีเข้ามาเรื่อยๆ คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2553 มานี้มีผู้เข้ามาร้องเรียนจำนวน 2 ราย เท่านั้น เป็นปัญหาเรื่องตัวสัญญาซื้อขายเช่นเดิม ถ้าตัวเลขที่น้อยลงอาจจะมองว่าดีขึ้นแต่จริงๆ เชื่อว่าปัญหายังมีอีกมาก เพียงแต่ไม่ได้ถูกร้องเรียนขึ้นมา

“การทำงานเชิงรุกมีการสุ่มตรวจแบบสัญญาของผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดสงขลา เป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง แต่ถ้ากรณีที่มีผู้บริโภคนำมาร้องเรียนทาง สคบ. ก็จะลงไปตรวจได้เลย จึงขอความร่วมมือผู้บริโภคที่โดนเอาเปรียบได้เข้ามาร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเข้ามา เพื่อให้เรามีข้อมูลมากขึ้น และทำการตรวจสอบได้ทั่วถึงขึ้น” นางสาวนัฐรากร กล่าว

นางสาวนัฐรากร กล่าวต่อไปว่าโดยส่วนตัวมองว่าผู้ประกอบการยังเอาเปรียบผู้บริโภค จึงฝากให้ประกอบธุรกิจด้วยจรรยาบรรณ มีคุณธรรม และอยากฝากผู้บริโภคให้ศึกษาสัญญาให้ละเอียดก่อนตกลงซื้อขายบ้าน

“อยากให้ผู้ใช้เสียหายนำเรื่องเดือดร้อนมาร้องเรียนกับเรา เพราะมี พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เป็นเครื่องมือคุ้มครองอยู่แล้ว อย่าคิดว่าเป็นเรื่องหยุมหยิม อยากให้ใช้สิทธิของตนให้เหมาะสม” นางสาวนัฐรากร กล่าว

นายเลอศักดิ์ ดุคสุขแก้ว รองอัยการจังหวัดสงขลา (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน) กล่าวว่า ในเนื้อหาตัวสัญญาการซื้อขายบ้านไม่มีปัญหา แต่ที่มีปัญหาอยู่ที่คุณภาพโครงการไม่ตรงตามที่โฆษณาเอาไว้ เช่น พวกคุณภาพบ้าน สาธารณูปโภคพื้นฐานที่รับว่าจะให้ ตัวสัญญามีส่วนน้อยที่เกิดข้อพิพาทเท่าที่เห็นเป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่วางไว้มากกว่า



นอกจากนี้ ยังเสนอข้อควรคำนึงสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการซื้อบ้าน ดังนี้ **ก่อนซื้อบ้าน** 1.ดูตัวเจ้าของโครงการว่าเคยทำโครงการอื่นมาไหม มีปัญหาไหม ชื่อเสียงของเขาก็เป็นหลักประกันส่วนหนึ่งว่าโครงการมีคุณภาพหรือไม่ 2.ดูพื้นที่ของโครงการ สาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นไปตามที่โฆษณาหรือไม่ 3.ดูเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของโครงการ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล กรรมการผู้จัดการต้องดูว่าเป็นใครบ้าง เพราะถ้าเกิดกรณีพิพาทขึ้นมาจะได้ฟ้องดูตัว เพราะในคดีผู้บริโภคนั้น กรรมการต้องรับผิดชอบด้วย ถึงเหตุความเสียหาย

เมื่อตัดสินใจจอง 4.ดูตัวโฉนด เอกสารสิทธิ พื้นที่โครงการว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของใคร ดิดงานเองหรือไม่

เมื่อตัดสินใจซื้อแล้ว 5.ต้องดูเรื่องข้อสัญญาที่วางเอาไว้ เช่น จะคืนเงินมัดจำหรือไม่ 6.ดูแบบบ้านว่าได้คุณภาพไหม เป็นไปตามแบบที่เสนอไหม

เมื่อรับโอน 7.ก่อนรับโอนต้องตรวจสอบให้ได้ว่าตรงไหนที่รับไม่ได้ไม่เป็นตามแบบ ต้องคุยก่อนรับโอน เพราะเมื่อรับโอนแล้วจะทวงคืนทีหลังมันก็ลำบาก ●

ผลักดัน “สัญญาบ้านจัดสรร” 1 ใน 15 วาระสงขลาพอเพียง'54



เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2553 ณ หอประชุมนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ สมัชชาสุขภาพจังหวัดสงขลา ได้บรรจุวาระ “การสร้างความเป็นธรรมจากสัญญาบ้านจัดสรร” เป็น 1 ใน 15 วาระสงขลาพอเพียง 2554 ที่สมัชชาสุขภาพจังหวัดสงขลาได้ผลักดันสู่นโยบายสาธารณะของจังหวัดสงขลา โดยมีร่างมติดังนี้

1. ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา (สคบ.สงขลา) พัฒนาศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นเรื่องมาตรการสร้างความเป็นธรรมจากสัญญาบ้านจัดสรรและกึ่งจัดสรร นำมาบรรจุไว้ในภารกิจสำคัญที่ต้องนำมาสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค และพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับธุรกิจบ้านจัดสรร เช่น ชมรมผู้ประกอบการบ้านจัดสรร กลุ่มผู้เสียหายจากโครงการบ้านจัดสรร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2. ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สภานายความจังหวัดสงขลา พัฒนารูปแบบสัญญามาตรฐานเรื่องบ้านจัดสรรและกึ่งจัดสรร โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้บริโภคทั้งที่เข้าขายบ้านจัดสรรและที่ไม่เข้าขายบ้านจัดสรร ให้ใช้ประโยชน์จากสัญญามาตรฐาน และให้ผู้ขายบ้านต้องนำสัญญามาตรฐานมาใช้

3. ให้สมาคมสถาปนิกทักซิณ ชมรมผู้ประกอบการ อสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย จังหวัดสงขลา หรือสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอื่นๆ บรรจุเนื้อหา ด้านหลักการเลือกซื้อบ้านอย่างถูกต้อง หรือประเด็นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากสัญญาบ้านจัดสรรในการจัดมหกรรมวัสดุหรือมหกรรมบ้านจังหวัดสงขลา

4. ให้ชมรมผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบการ เอกชนอื่นๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาเรื่องกลไกรับเรื่องร้องเรียน กลไกไกล่เกลี่ย และกลไกขอความช่วยเหลือจากผู้บริโภคบ้านจัดสรรในพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการไกล่เกลี่ย

5. ให้เครือข่ายสื่อมวลชนในพื้นที่อันประกอบด้วย วิทยุ ม.อ.F.M.88.00 MHz คลื่นความคิด F.M.101.00 MHz และเครือข่ายวิทยุชุมชนจังหวัดสงขลา หนังสือพิมพ์โพสต์ภาคใต้ พัฒนาช่องทางและเนื้อหาเพื่อการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคด้านการเลือกซื้อบ้านอย่างถูกต้อง แล้วดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้อย่างทั่วถึง

6. ให้เครือข่ายผู้ได้รับความเสียหายจากสัญญาซื้อขายบ้าน หมู่บ้านสามัคคีธรรม (หมู่บ้านดลฤดี) จัดระบบการเรียนรู้เรื่องการต่อสู้ของผู้บริโภค ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาบ้านไม่เป็นธรรม ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

7. ให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ สมาคมผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ทำหน้าที่ประสานงาน เพื่อจัดให้มีพื้นที่สาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบ้านจัดสรร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง เช่น สภาผู้บริโภค สมัชชาผู้บริโภค เป็นต้น

8. ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับผู้ชำนาญการเข้ามาดูแลผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบอย่างจริงจัง เช่น การตรวจสอบเอกสารในการประกอบการอนุญาตในแง่การก่อสร้าง ประเมินราคา รวมทั้งตรวจสอบมาตรฐานของบ้าน ●

2 ปี พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ฟ้องร้อง - คຸ້ມครอง 'ใคร'

พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 บังคับใช้เมื่อ 21 สิงหาคม 2551 มีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อมีข้อพิพาทเรื่องการใช้สินค้าระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ถือเป็นกาเปลี่ยนรูปแบบการต่อสู้คดีจากเดิมตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาเป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมง่ายขึ้น คดีความยุติเร็วขึ้น

เป็นเวลาาร่วม 2 ปีของการบังคับใช้ เกิดคำถามมาว่าการนำพ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคไปปฏิบัติจริงเป็นไปตามเจตนารมณ์หรือไม่เพียงใด

มุมมองนักวิชาการ

อาจารย์จุมพล ชื่นจิตต์-ศิริ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กล่าวว่า เนื้อหา พ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ ในแง่ของทฤษฎีถือว่าเป็นพัฒนาการทางด้านกฎหมายที่สำคัญ คือ มีแนววิคิดคล้ายกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ความเป็นกฎหมายโดยสภาจะต้องมีความเป็นกลางอยู่ด้วย จึงพบปัญหาในทางปฏิบัติ ดังนี้



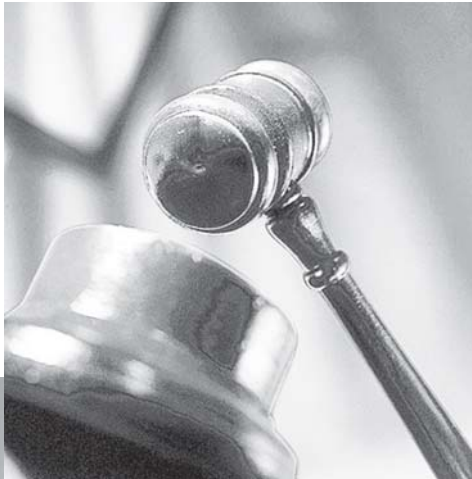
1. ฝ่ายผู้ประกอบการเป็นผู้ฟ้องร้องผู้บริโภคเป็นหลัก ซึ่งยังไม่ตรงกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งให้ผู้บริโภคใช้ช่องทางในการฟ้องผู้ประกอบการในกรณีได้รับความเสียหายจากการบริโภค ทั้งนี้ โดยสภาพความเป็นกลางของกฎหมายที่ต้องเปิดโอกาสทั้งสองฝ่าย แต่ผู้ประกอบการก็ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมเช่นเดิมอยู่ ซึ่งเป็นปัญหาว่าผู้ประกอบการสามารถอาศัยกระบวนการพิจารณาที่รวดเร็วมาดำเนินการบังคับกับผู้บริโภคได้เร็วขึ้น

2. พ.ร.บ.นี้ได้รับญัตติให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยมีลักษณะเป็นระบบไต่สวน คือ นอกจากคู่ความจะยกข้ออ้างหรือพยานหลักฐานเองได้แล้ว ศาลจะใช้อำนาจในการซักถามเรียกพยานหลักฐานมาได้เองด้วยซึ่งถือเป็นการลดภาระผู้บริโภค แต่การพิจารณาคดีของศาลยุติธรรมจะคุ้นชินกับระบบกล่าวหา ทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย อีกทั้งฝ่ายผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียเปรียบเพราะไม่สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลทางเทคนิคที่ทำให้เกิดความเสียหายได้

3. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ ว่า พ.ร.บ.นี้เป็นกฎหมายใกล้ตัวที่สำคัญ เพราะทุกคนสามารถตกเป็นผู้เสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือการใช้บริการได้ทุกวัน ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็น

มุมมองนักกฎหมาย

นายคณพงศ์ เพชรแก้ว และ นายวิระศักดิ์ แก้วบรรจง เจ้าพนักงานคดีปฏิบัติการสำนักงานประจำศาลแขวงสงขลา กล่าวว่า พ.ร.บ. นี้มีลักษณะช่วยเหลือผู้บริโภคมากขึ้น เช่น ในส่วนการฟ้องร้องปกติต้องมีการจ้างทนายความ แต่พ.ร.บ.



นี้บัญญัติให้มีเจ้าพนักงานคดีช่วยบันทึกคำฟ้องให้ ในส่วนหลักการพิจารณานั้น เปิดให้ศาลไม่ยึดติดกับกระบวนการพิจารณาที่เคร่งครัดมากนัก

นอกจากนี้ยังใช้เวลาอันน้อยลง คือไม่เกิน 30 วัน จากเดิมใช้เวลา 45 วัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาเร็วขึ้น แต่ในทาง

กลับกันถ้าผู้ประกอบการเป็นผู้ฟ้อง ผู้บริโภคก็ถูกบังคับเร็วขึ้นเหมือนกัน แต่มองอีกด้านนั้นผู้บริโภคก็ได้ประโยชน์ในส่วนของการดอกเบี้ย

“มีคนแย้งว่าตกลงกฎหมายนี้ช่วยผู้บริโภคจริงหรือไม่เพราะกลายเป็นว่าผู้ประกอบการสามารถบังคับผู้บริโภคได้เร็วขึ้น แต่ถามว่าผู้บริโภคเป็นหนี้จริงไหม ก็จริง แต่ถ้ามองในเรื่องดอกเบี้ย ก็เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค ยิ่งไงเขาก็ต้องชำระหนี้ไม่ว่าช้าหรือเร็วก็ต้องชำระ” นายคณพงศ์กล่าว

เนื่องจากกฎหมายนี้เพิ่งนำออกมาบังคับใช้ จึงมีการอบรมแก่เจ้าพนักงานคดีเพื่อนำกฎหมายไปใช้ในวงกว้าง และให้ประชาชนได้รับสิทธิในการคุ้มครองตาม พ.ร.บ.นี้มากขึ้น ขณะนี้กำลังจัดทำคู่มือเจ้าพนักงานคดี และคู่มือตุลาการในการพิจารณาคดีผู้บริโภค เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน •

พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 กำหนดให้มีเจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือศาลตามที่ศาลมอบหมาย เช่น การไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค การตรวจสอบ และรวบรวมพยานหลักฐาน การบันทึกถ้อยคำพยาน เป็นต้น

การบันทึกคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนสามารถติดต่อได้โดยตรงที่ศาล โดยนำหลักฐานทั้งต้นฉบับและสำเนา มา เจ้าพนักงานคดีจะตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้บริโภคบันทึกข้อเท็จจริงและลงลายมือเพื่อยืนยันการฟ้องผู้ประกอบการ หลังจากนั้นเจ้าพนักงานคดีก็นำไปตรวจสอบว่าเข้ากับข้อกฎหมายในข้อใด เช่น ข้อชาย เลิกสัญญา เป็นต้น

การไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค ในการพิจารณาคดีผู้บริโภคนัดแรกกฎหมายกำหนดให้ต้องทำการไกล่เกลี่ยกันก่อน เจ้าพนักงานคดีจึงทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยเหลือผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการหาทางออกร่วมกันเพื่อบรรลุถึงข้อตกลงในคดีที่เกิดขึ้น หากคู่ความตกลงกันได้ก็ให้คู่ความได้ทำสัญญาประนีประนอมยอม หรือโจทก์ถอนฟ้องไป หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็เข้าสู่กระบวนการสืบพยานของศาลต่อไป

การฟ้องร้องผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาล ค่าสงหมายเรียก เพราะกฎหมายยกเว้นให้แก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ต้องเป็นผู้บริโภคที่สุจริตด้วย หากผู้บริโภคมีปัญหาปรึกษาที่ 074-316140 •

สถิติคดีผู้บริโภคตั้งแต่เดือนมกราคม-กันยายน 2553

คดีที่เข้ามาทั้งหมด	คดีที่ศาลพิพากษาแล้ว	คดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย	คดีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ
3144	2989	1510	1253

ข้อมูลจากศาลแขวงสงขลา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553

ใช้ ‘หลอดประหยัดไฟ’ อย่าง ‘ฉลาด’

ในยุคที่ใครๆ ก็ตื่นตัวเรื่องภาวะโลกร้อนอย่างนี้ คงไม่ต้องบอกถึงเหตุผลว่าทำไมเราจึงควรหันมาใช้หลอดประหยัดไฟกัน หลายๆ บ้านคงเริ่มซื้อามาเปลี่ยนกันบ้างแล้ว สนนราคาก็ใช้ว่าจะแพงเกินเอื้อม (อาจจะซื้อแพงกว่าหลอดได้ในครั้งแรก แต่เมื่อคำนึงถึงค่าไฟในระยะยาวแล้ว มันก็คุ้มค่ากว่ากัน) มีให้เลือกตั้งแต่ห้าสิบบาทจนถึงร้อยกว่าบาท แล้วใครจะไม่อยากใช้ ทั้งอายุการใช้งานนานกว่า และใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าเห็นๆ

องค์กรทดสอบระหว่างประเทศ ICRT ได้ทำการทดสอบหลอดประหยัดไฟรุ่นต่างๆ ที่ผลิตและจำหน่ายในยุโรป เนื่องจากมีรุ่นคล้ายๆ กันที่ขายอยู่ในเมืองไทย ฉลาดซื้อจึงขอนำเสนอผลการทดสอบมาให้ดูกันว่าหลอดประหยัดไฟรุ่นไหน ยี่ห้อไหน ใช้งานได้คุ้มค่ากว่ากัน และ “ไม่ได้ได้มี” เรื่องอายุการใช้งานและประสิทธิภาพในการประหยัดไฟด้วย

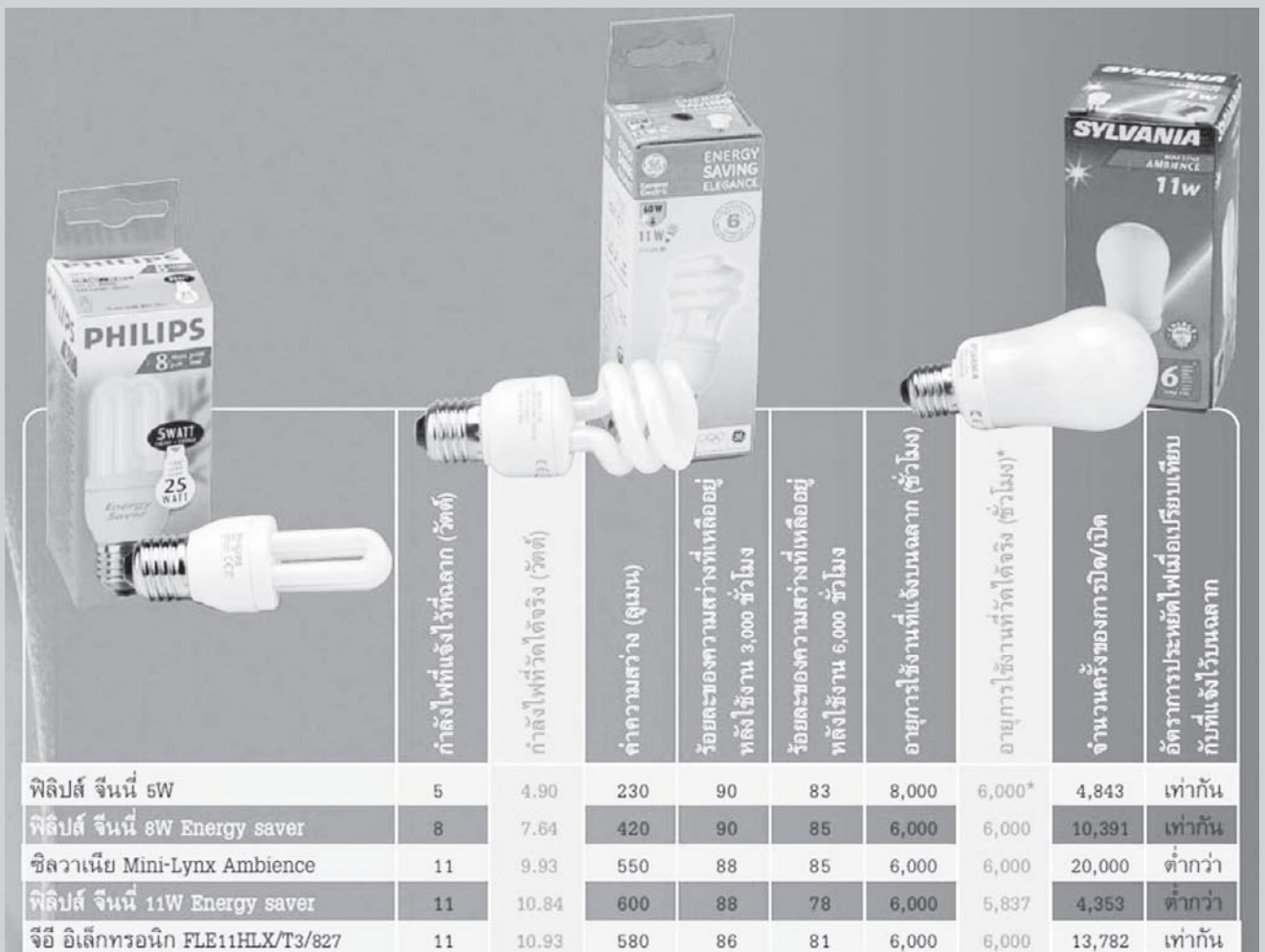
หลอดไฟที่ขายในบ้านเราแม้จะยี่ห้อเดียวกันแต่ผลิตที่นี้หรือไม่กี่เมดอิน

ไชน่ากันเสียเป็นส่วนใหญ่ ปีหน้า (ถ้ามีทุนพอ) ฉลาดซื้อจะส่งตัวอย่างจากประเทศไทยไปให้เขาทดสอบด้วย

ออสเตรเลียประกาศว่าจะเปลี่ยนหลอดไส้แบบเดิม มาเป็นหลอดประหยัดไฟทั้งหมดภายในปี 2553 เพื่อเป็นการลดภาวะการเกิดก๊าซเรือนกระจก

อังกฤษก็เช่นกัน รัฐบาลวางแผนว่าจะเลิกใช้หลอดไฟไส้แบบเดิมภายในปี 2554

รัฐเท็กซัส ของอเมริกาก็ทำเก้ นอกจากจะมีดอกไม้ประจำรัฐ เพลงประจำรัฐ แล้วเมื่อปี 2550 ก็ประกาศให้หลอดประหยัดไฟเป็นหลอดไฟประจำรัฐกับเขาด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชากรในรัฐหันมาประหยัดพลังงาน ●



ขอขอบคุณข้อมูลจาก “วารสารฉลาดซื้อ”

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4/2 ซ.วัฒนโยธิน ถ.พญาไท แขวงราชเทวี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 089-7659151, 089-7619150 เว็บไซต์ <http://www.ฉลาดซื้อ.com> E-mail : Chaladsue@gmail.com

เปลี่ยน 'ตั้งรับ' เป็น 'เฝ้าระวัง' 'ปริก' ตัดอาวุธ 'ปัญญา' ผู้บริโภค

จากปี.ศ.2549 ถึงปัจจุบันศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริกขับเคลื่อนงานด้านสิทธิผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง มีพัฒนาการ พร้อมปรับรูปแบบการปฏิบัติงานจากการตั้งรับเรื่องร้องเรียน พัฒนาสู่การทำงานเชิงรุก ทั้งเฝ้าระวังป้องกันปัญหา และตัดอาวุธทางปัญญาแก่ผู้บริโภคในชุมชน

นายสุริยา ยีขุน

นายกเทศมนตรีตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และประธานศูนย์พิทักษ์สิทธิเทศบาลตำบลปริก กล่าวว่า แนวคิดการขับเคลื่อนศูนย์ฯ เป็นแนวคิดใหม่ คือ สร้างตัวแบบมาเปรียบเทียบกับแนวคิดเดิมที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) ส่วนกลางเพียงองค์กรเดียว



"ย้อนกลับมาคิดว่าเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ที่มีอยู่ไม่เกิน 300 คน เป็นการหนักและยากที่จะดูแลคน 60 ล้านกว่าคน" นายสุริยา กล่าว

จึงทดลองนำตัวแบบที่สอง คือ มอบอำนาจให้ท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยกลไกที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกือบ 2,000 แห่งทั่วประเทศ

"ต้องยอมรับข้อจำกัดเรื่องทรัพยากรการบริหารบางประเด็นทำให้การขับเคลื่อนในมิติใหม่ที่ดีจนกรอบจากเดิมว่าภารกิจต้องจำกัดอยู่แค่การพัฒนาคุณภาพชีวิต การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน หรือการยกตัวของระดับเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นหลายๆ แห่งจึงมองว่างานด้านนี้สำคัญน้อยไปนิด" นายสุริยา กล่าว

ในส่วนตัวแบบที่สาม คือ การพัฒนาให้ศูนย์ฯ ก้าวสู่องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตอนนี้อยู่ในระหว่างเส้นทางการเรียนรู้

นายสุริยา กล่าวต่อไปว่า สถานการณ์การล่วงละเมิดผู้บริโภคยังคงอยู่ เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้บริโภคในท้องถิ่นหันกลับมาตระหนักว่าจริงๆ แล้วน่าจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการแก้ปัญหาหากมากกว่าฝากไว้กับคนอื่น หรือองค์กรไกลบ้านเหมือนในอดีต

"ศูนย์ฯ ได้รับความสนใจจากในพื้นที่เพิ่มขึ้น ที่ผ่านมา 2-3 วัน มีผู้ร้องเรียนเรื่องไปจ่ายค่าไฟฟ้าเกินกว่ากำหนด แล้วเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่ม 107 บาท ทั้งที่ประเด็นนี้มีการพูดคุยใน

เวทีสาธารณะไปหลายครั้งแล้วว่า กรณีที่ไม่มีการตัดไฟ หรือเคลื่อนย้ายมิเตอร์ก็ไม่สามารถเก็บในส่วนนี้ได้ แต่ก็ยังมีการเก็บ และมีการออกหลักฐานการเรียกเก็บ ตอนนี้อาจต้องคอยดูกันไป" นายสุริยา กล่าว

ในส่วนต่อมา คือ ศูนย์ฯ ต้องทำงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น ทดลองทำสมาชิกผู้บริโภค เพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์ในการดูแลกันเอง และศูนย์ฯ ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงให้แก่ชุมชนได้ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพของผู้บริโภคเอง เช่น การตัดอาวุธทางปัญญา เสริมหลักคิดในการพิจารณาเลือกซื้อเลือกใช้บริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบนโยบายสาธารณะ โดยท้องถิ่นมีโอกาสเป็นทั้งผู้เรียนรู้ และผู้ถูกเรียนรู้ และยอมรับว่าการทำหน้าที่องค์กรสาธารณะของท้องถิ่นไม่ใช่หน้าที่เอาแนวคิดหน่วยราชการหน่วยใหม่มาใช้ ซึ่งโดยความเป็นจริงความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่น่าจะคาดหวังว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำหน้าที่ที่องค์กรราชการที่องค์กรชุมชนมากกว่า คือ ยึดหยุ่นได้ และต้องสนองความต้องการของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดการความรู้ โดยรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ผู้บริโภคในพื้นที่จากการออกสำรวจสินค้าตลาดนัด และตรวจเครื่องชั่งตวงวัด นำมาสร้างเป็นเส้นทางปัญหา เพื่อเป็นฐานคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไข และกำหนดบทบาทแต่ละคน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การผลิตสื่อ โดยใช้เครื่องมือที่เรามีคือ สถานีวิทยุ และหนังสือพิมพ์ของเทศบาลในการสื่อแนวคิดสู่ชุมชน

ในปี 2553 ศูนย์ฯ ขยายบทบาทสู่ประเด็น hot issue เช่น ปราบปรามการตัดฟันแพ้น้ำมัน พบว่า ในพื้นที่สงขลามีปัญหาเช่นกัน โดยผู้ประกอบการปรับตัวจากเดิมออกบูธจำหน่ายในห้างสู่ตลาดนัด เป็นรถตู้เคลื่อนที่ตั้งแต่เช้าสำหรับจัดฟัน อีกทั้งบริการตัดฟันถึงบ้าน

"เราต้องมองอย่างเข้าใจว่านี่คือการปรับตัวของผู้ประกอบการ มาตรการที่จะนำมาใช้ไม่ใช่การจับกุม แต่ควรเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ และความเข้าใจแก่ผู้บริโภคให้มากที่สุด และกลยุทธ์ที่เรานำมาใช้ คือ กลยุทธ์เพื่อนช่วยเพื่อน จึงจัดเวทีเสวนาไปเมื่อ 22 กันยายน 2553 ที่ผ่านมา" นายสุริยา กล่าว

สุดท้ายนายสุริยา กล่าวว่า อนาคตการล่วงละเมิดผู้บริโภคยังคงมีอยู่ และผู้ประกอบการมีการปรับรูปแบบไปเรื่อยๆ คนทำงานป้องกันก็ต้องพัฒนาตนเองให้ทัน คือต้องพัฒนาสู่การทำงานเชิงรุก คือ เฝ้าระวัง อยากฝากถึงทุกคนเมื่อเดินตลาด ซื้อของ ต้องมีหน้าที่ในการดูแลสังคมด้วย คือ พิจารณาว่าสินค้าตัวไหนที่เหมือนตรายก็เตือนกัน และถ้าหากใช้สินค้าแล้วเกิดข้อผิดพลาด ก็อย่าไปขวางกั้น ต้องเอามาจัดแสดง เป็น "นิทรรศการโชว์ห่วย"

"หมดยุคของการขวางกั้น เพราะไม่ใช่การแก้ปัญหา เอามาโชว์เพื่อให้เห็นอื่นๆ ได้เรียนรู้จากความผิดพลาดจะเป็นการป้องกันได้มากกว่า" นายสุริยาทิ้งท้าย •

เส้นทางการพัฒนานโยบายสาธารณะด้านคุ้มครองผู้บริโภค

