

เจอเรื่องแบบนี้ ต้องร้องเรียนที่ไหน?

กฤษรา บุบผา

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

การคุ้มครองผู้บริโภคเรียกว่าไม่ใช่เรื่องของใครคนใดคนหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากแต่ละหน่วยงานต่างก็มีหน้าที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามภารกิจหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและได้รับประโยชน์สูงสุด ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีผู้บริโภคหลายราย ร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย โดยที่บางรายไม่ทราบว่าหน่วยงานไหนจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ หลายรายอ้างว่าหน่วยงานรัฐไม่มีคุณภาพในการทำงาน เข้าข้างผู้ประกอบการธุรกิจ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่มีความคืบหน้า ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากการถูกละเมิดสิทธิไม่ทราบว่าเรื่องของตนเองได้รับความเดือดร้อนมีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ การแก้ไขปัญหาจึงเกิดความล่าช้า หรือไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไขต่อไปอย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหาและช่วยเหลือเยียวยาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคต้องการนั่นเอง

สำหรับหน่วยงานที่ดูแลคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

1.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เรื่องสินค้าและบริการทั่วไป โฆษณาเกินจริง สัญญาไม่เป็นสัญญา ไม่ติดฉลากสินค้า ซื้อสินค้าออนไลน์แต่ไม่ได้รับสินค้า ซื้อบ้านไม่ได้บ้าน หรือในกรณีที่มีปัญหาการถูกละเมิดสิทธิดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกฎหมายอื่น เป็นต้น ผู้บริโภคสามารถไปร้องเรียนด้วยตนเองที่ สคบ. ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ สายด่วน สคบ. 1166 เว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect และต่างจังหวัด สามารถร้องเรียนได้ที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม

2.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) การผลิต จำหน่าย และโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ยา อาหารเสริม เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้รับใบอนุญาต เป็นต้น ผู้บริโภคจะต้องไปร้องเรียนผ่านสายด่วน อย. 1556 ทางไปรษณีย์ ส่วนผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่างจังหวัดแจ้งร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

3.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เช่น คิดเงินค่าโทรเกิน สัญญาณขาดหาย เรียกเก็บบิลซ้ำ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ผู้บริโภคจะต้องไปร้องเรียนผ่านสายด่วน กสทช. 1200

4.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทน การให้ข้อมูลผลประโยชน์ไม่ตรงกับความเป็นจริง ตัวแทนเสนอขายกรมธรรม์ไม่ตรงกับที่บริษัทประกันอนุญาต เป็นต้น ผู้บริโภคจะต้องไปร้องเรียนผ่านสายด่วน คปภ. 1186 หรือทางโทรศัพท์ 02-515-3999 หรือทางอีเมล E-mail : info@oic.or.th

5.) กรมการค้า...

5.) **กรมการค้าภายใน** ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่บรรจุสินค้าตามปริมาณที่กำหนด ราคาแพง ไม่ติดราคา ถูกโกงตาชั่ง เป็นต้น ผู้บริโภคจะต้องไปร้องเรียนผ่านสายด่วนกรมการค้าภายใน 1569 หรือทางอีเมล 1569@dit.go.th

6.) **ธนาคารแห่งประเทศไทย** ร้องเรียนเกี่ยวกับการเช็คสถานะทางการเงิน การขายผลิตภัณฑ์การเงินฟองประกัน การทวงหนี้ไม่เหมาะสม เป็นต้น ผู้บริโภคจะต้องไปร้องเรียนผ่านสายด่วน 1213

ทั้ง 6 หน่วยงานข้างต้นนี้เป็นหน่วยงานที่ดูแลคุ้มครองเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หากผู้บริโภคเกิดปัญหาต่าง ๆ คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้บริโภคให้ได้รับเงินเยียวยา แก้ไขปัญหา เจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอมกับคู่กรณี ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคทราบแล้วว่าหน่วยงานใดคุ้มครองดูแลในเรื่องอะไรก็สามารถนำไปเผยแพร่บอกต่อให้กับผู้ที่กำลังตกเป็นเหยื่อภัยสังคมในแต่ละด้านเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเหล่านี้ได้ รวมทั้งหากเกิดปัญหากับตนเองก็จะสามารถร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ถูกหน่วยงาน และแก้ไขได้ตรงจุดโดยไม่เสียเวลาอีกด้วย

.....

ข้อมูลอ้างอิง : www.dit.go.th, www.nbtc.go.th, www.bot.or.th, www.oic.or.th,
www.fda.moph.go.th และ www.ocpb.go.th