

## 'เอสเอ็มเอส' ดูดเงิน!! หลุมพรางผู้บริโภค

นำเสนอเมื่อ : 26 ต.ค. 2552

นี้หากไม่ยากตกยุคต้อง “ไร้สาย” ไม้รู้เพราะความเร่งรีบแห่งยุคสมัยผลึกสิ่งต่าง ๆ ที่ “มีสาย” ใหตกยุคหรือไม่...? ดูอย่างสาวรุ่นจากนิยมใส่ “สายเดี่ยว” กลายเป็น “เกาะอก” แมแต่อินเทอร์เน็ตก็ยังไร้สาย เช่นเดียวกับ “โทรศัพท์มือถือ” ซึ่งเขี่ยโทรศัพท์สาธารณะตกกระป๋อง!!

มือถือเข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทยตั้งแต่ “รากหญ้า” ถึง “ยอดหญ้า” ขณะที่ผู้ให้บริการต่างไขกอลยุทธ์จูงใจผู้บริโภคกันเต็มที่ มีวิธีหมากมายเปิดตัวเพื่อให้บริการ “โหลด ลด แลก แจกกระจาย” ผ่านเอสเอ็มเอสอย่างแพร่หลาย แต่บางครั้งผู้ใช้โทรศัพท์ก็ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการเอสเอ็มเอสผ่านมือถือ!!

สิ่งเหล่านี้ยังเหมือนหลุมพรางรอดักผู้บริโภค ซึ่ง ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เล่าว่า จาก การที่หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมผ่านบริการเอสเอ็มเอสตั้งแต่สองปีที่ผ่านมามีเพิ่มขึ้น เห็นได้จากเดือนมกราคม 2552 มีผู้โทรฯ มาแจ้งแล้ว 5 ราย อันแสดงให้เห็นถึงความเดือดร้อนของผู้บริโภคเริ่มแผ้วถางกว้างมากขึ้น

จากสถิติปัญหาเอสเอ็มเอสที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ 1. เมื่อสมัครแล้วไม่สามารถบอกเลิกการใช้บริการได้ เช่น บริการข่าวเอสเอ็มเอส เมื่อผู้บริโภคโทรฯ แจ้งเครือข่ายบอกเลิกบริการข่าวผู้รับสายจะบอกปิดให้โทรฯไปแจ้งบริษัทที่ทำการสงขลว แต่พอโทรฯ ไประบบทำการโอนสายไปยังที่ต่าง ๆ ซึ่งไม่มีผู้รับสาย

2. ผู้ใช้บริการมีความรู้สึก ว่า ถูกละเมิดสิทธิเพราะเบอร์โทรศัพท์เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ให้บริการเครือข่ายไม่ควรนำไปเผยแพร่แก่ผู้อื่น เช่น เอสเอ็มเอสขายของต่าง ๆ

3. รู้สึกถูกรบกวนจนไม่เป็นอันทำงาน เนื่องจากเอสเอ็มเอสการบริการต่าง ๆ ดังทั้งวันทำให้เกิดความรำคาญและรบกวน สมมติ

“ทั้งสามปัญหานี้เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ซึ่ง กทข. มีหน้าที่ดูแลแค่ตัวบริการ ไม่สามารถดูแลถึงเนื้อหาของบริการได้ เหมือนกับมีหน้าที่แค่ดูแลการส่งจดหมายไม่สามารถเปิดซองจดหมายอ่านได้”

หากมองในแง่ความเป็นจริงผู้บริโภคสามารถบอกเลิกการบริการจากคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายได้ทันที

เพราะเครือข่ายได้ทำสัญญากับบริษัทต่าง ๆ ที่บริการผ่านเอสเอ็มเอส โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้ส่วนแบ่ง ซึ่งเครือข่ายต้องมีส่วนในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

ขณะนี้ผู้ให้บริการนิยมให้ทดลองใช้ฟรี ประวิทย์ มองว่า หากหมดช่วงเวลาการให้บริการฟรี ผู้บริการควรส่งข้อความเพื่อยืนยันการรับบริการ ไม่ใช่ให้บริการต่อโดยไม่มีการยืนยันจากผู้บริโภค เช่น ทดลองรับข่าวฟรี 7 วัน พอครบกำหนดก็ไม่มีระบบยืนยันการให้บริการแต่ทำการหักเงินจากมือถือทันที ซึ่งผู้บริโภคกำลังถูกเอาเปรียบอย่างเห็นได้ชัด

ผู้ให้บริการผ่านระบบเอสเอ็มเอสควรระบุที่มาอย่างชัดเจน และต้องมีหมายเลขที่ติดต่อได้แจ้งให้ผู้ซื้ทราบอย่างละเอียด ตลอดจนบอกวิธีการยกเลิกบริการตั้งแต่แรกเริ่มสมัครใช้ นอกจากนี้ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการ เช่น ครบ 3 เดือน แลวสมัครใหม่ เป็นต้น

ประวิทย์ แนะนำสิทธิของผู้บริโภคว่า เมื่อมีเอสเอ็มเอสส่งมาจากมือถือควรตั้งสติให้ดี อ่านข้อความให้จบเสียก่อน ซึ่งหากไม่แน่ใจให้กดปุ่มวางสายทันที ขณะเดียวกันหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลหากไม่ต้องการเอสเอ็มเอสรบกวนสามารถโทรฯ แจ้งเครือข่ายผู้ให้บริการบอกเลิกได้

นอกจากนี้หากไม่สมัครบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้ามีผู้แอบอ้างสามารถแจ้งเครือข่ายระงับได้ทันที ส่วน กทช. กำหนดไว้ว่า ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกบริการได้ตลอดเวลา

ในประเทศไทยยังเป็นช่องว่างทางกฎหมายซึ่งยังไม่ครอบคลุมสิทธิผู้บริโภค ต่างจากหลายประเทศที่มีระบบการจัดการรบกวนเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเป็นส่วนตัว เช่น ฮอลแลนด์ ผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการรับเอสเอ็มเอส สามารถแจ้งความ ประสงค์กับเครือข่ายได้ทันที ซึ่งเมื่อแจ้งแล้วหากมีข้อความบริการเข้ามา ผู้บริโภคสามารถเอาผิดทางกฎหมายได้

ด้านสิทธิของผู้บริโภคที่มีกฎหมายคุ้มครองคือ ถ้าเนื้อหาเอสเอ็มเอสส่อไปในแนวทางที่ไม่ดี สามารถนำกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมแล้วมาใช้ได้ทันที เช่น ขอความนี้เนื้อหาเชิญชวนเล่นการพนันสามารถนำพระราชบัญญัติความผิดด้านการพนันมาลงโทษได้ เป็นต้น

“ส่วนของ กทช. หากเครือข่ายไม่แสดงความรับผิดชอบสามารถยกเลิกใบอนุญาตได้ ซึ่งเป็นมาตรการสุดท้ายที่หน่วยงานรัฐไม่ต้องการทำเพราะเครือข่ายโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้บริการเป็นล้าน ๆ คน หากเพิกถอนประชาชนก็จะเดือดร้อน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เครือข่ายไม่ค่อยใส่ใจเท่าที่ควร”

ตัวเนื้อหาของผู้ให้บริการเป็นอีกประเด็นช่องว่างทางกฎหมาย เนื่องจากคนส่วนใหญ่ใช้มือถือระบบเดิมเงิน ที่ยังไม่มีการลงทะเบียนผู้ใช้เป็นระบบ ทำให้เด็กบางคนซึ่งยังไม่มีความสามารถ โหลดคลิปที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมได้ ขณะเดียวกันเด็กบางคนโหลดทุกอย่างทำให้ผู้ปกครองต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสูงในแต่ละเดือน

ดังนั้นผู้ให้บริการควรจัดประเภทอายุของผู้ใช้เพื่อ ให้บริการที่เหมาะสมกับวัย

ขณะเดียวกันการส่งเอสเอ็มเอสยังไม่มีกำหนดค่าไม่พึงประสงค์อัตราค่าบริการ ทำให้ผู้บริการสามารถหักเงินจากบริการเท่าไรก็ได้ แล้วแต่ผู้ให้บริการกำหนด นอกจากนี้การส่งข้อความไปหาผู้รับในส่วนต่าง ๆ ยังมีอัตราที่ไม่เท่ากัน เช่น ส่งข้อความไปยังรายการทีวี เพื่อให้ขึ้นหน้าจอต้องเสียค่าส่ง 9 บาท ทั้งที่การส่งข้อความปกติครั้งละ 3 บาท ในความเป็นจริงต้นทุนการส่งข้อความแค่ครั้งละ 50 สตางค์ ซึ่งมีราคาถูกลงกว่าเดิมมากเนื่องจากเทคโนโลยีมีความสะดวกรวดเร็ว ต่างจากยุคแรกๆที่เริ่มมีการส่งข้อความผ่านมือถือต้องเสียเงิน ครั้งละ 150 บาท

ที่อันตรายกว่านั้นคือ มีการขายประกันผ่านมือถือ โดยตัวแทนโทรมาหว่านล้อมเพื่อให้ผู้ซื้อยอมรับ โดยระหว่างที่พูดตัวแทนจะทำการอัดเสียงเพื่อยืนยันว่า ผู้ซื้อยอมรับ แล้วหลังจากนั้นจึงทำการหักเงินผ่านระบบบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ซึ่งพอแจ้งไปยังเครือข่ายมือถือก็บ้ายเบี่ยง จึงอยากเตือนประชาชนให้ระวังอย่าตกเป็นเหยื่อของกลุ่มบุคคลเหล่านี้

โลกกำลังหมุนเร็วขึ้นทุกวัน หน่วยงานผู้รับผิดชอบเองก็ต้องตามให้ทันเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จะมัวทำงาน “เซาซาม เย็นซาม” เหมือนนกอนคองลำบาก.

ศราวุธ ดีหมื่นไวย์

ที่มา เดลินิวส์

[http://www.dailynews.co.th/web/html/popup\\_news/Default.aspx?Newsid=198320&NewsType=1&Template=1](http://www.dailynews.co.th/web/html/popup_news/Default.aspx?Newsid=198320&NewsType=1&Template=1)