

วิธีที่สคบ.เชื่อแน่ว่าดีที่สุดใน

นำเสนอเมื่อ : 5 พ.ค. 2552

.....สคบ.เราอยากให้ผู้บริโภคตื่นตัวในสิทธิของตัวเอง
เราพร้อมที่จะช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กขนาดไหน ถ้าผู้บริโภคเขามาร้องเรียนเราจะช่วยไกล่เกลี่ยทุกกรณี"

ภาพการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งสคบ.เป็นตัวแทนให้กับผู้บริโภคที่เห็นโดยทั่วไป
ประชาชนอาจจะเข้าใจว่าจะต้องเป็นเรื่องใหญ่ๆ เท่านั้น
โดยภาพการร้องเรียนที่เห็นก็คือการร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพราะมีมูลค่าความเสียหายสูง
จึงดูเป็นภาพใหญ่กว่าการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคในธุรกิจอื่น
รองลงมาคือการเรียกร้องของผู้บริโภคจากสินค้าประเภทรถยนต์

หากถ้านับเป็นราย
การเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคต่อสคบ.ในเรื่องเกี่ยวกับสินค้าอุปโภคบริโภคก็มีไม่น้อย
บางเรื่องอาจจะฟังแล้วเป็นเรื่องกวนใจคนทำงาน แต่ผู้อำนวยการสคบ.
และเจ้าหน้าที่ต่างเห็นเป็นเรื่องดีที่ผู้บริโภคไม่ยอมละเลยสิทธิของตัวเองตั้งเรื่องตัวอย่างที่ผู้อำนวยการสคบ.เล่าให้
"ผู้จัดการรายเดือน" ฟังดังนี้

ครั้งหนึ่งที่เคเอฟซี มีโปรโมชั่นแฮมมันฝรั่งเลย แต่พอลูกค้าไปซื้อแล้วทวงถาม
พนักงานบอกว่าไม่มีให้มาเอาภายหลัง ต่อมาลูกค้าโทรมาทวงถามว่ามีหรือยัง
พนักงานบอกยังไม่แล้วพูดนอกกระบอกโทรศัพท์แต่ลูกค้าได้ยินมาตามสายว่า "อีนี่มันงก"
จึงเกิดเรื่องลูกค้าไม่พอใจโทรไปร้องเรียนต่อสคบ.ๆ เรียกผู้ประกอบการมาตกลง
สรุปผลลูกค้าเป็นฝ่ายถูกได้มันฝรั่งตามที่โฆษณาไว้ไป 1 ถุง พนักงานเนื่องจากทำให้บริษัทเสียชื่อก็ถูกไล่ออก

"เรื่องแบบนี้เป็นสิทธิของลูกค้าที่จะเรียกร้องได้ และมีเข้ามามากพอสมควร
ทางสคบ.ก็ยินดีจะเคลียร์ให้ตามสิทธิของผู้บริโภค"

นอกจากนี้ ยังมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาของห้างสรรพสินค้าในช่วงโปรโมชั่นอีกมาก
แต่ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่แล้ว
หากเกิดกรณีที่ผู้บริโภคเรียกร้องสิทธิแล้วทางสคบ.เชิญมาไกล่เกลี่ยก็จะยอมด้วยดีหากพิสูจน์ได้ว่าผู้ประกอบการเป็น
ฝ่ายผิดจริง
"สาเหตุที่ผู้ประกอบการกลุ่มนี้ยอมชดเชยเมื่อรู้ตัวว่าเป็นฝ่ายผิดจริงเพราะอยากให้จบเรื่องเร็วไม่อยากเสียเวลา
เรื่องส่วนใหญ่จึงจบลงได้ตั้งแต่เชิญมาตกลงหลังจากมีผู้มาร้องเรียน เพราะสาเหตุหนึ่งที่สำคัญคือกลัวเสียชื่อเสียง
ซึ่งถือว่าไม่คุ้มกันกับธุรกิจขนาดใหญ่ และเมื่อยอมกันก็ถือว่าจบเรื่อง

ในความจริงแล้วหากผู้บริโภคร้องเรียน ผู้ประกอบการผิดจริงก็ไม่ถึงเฉยที่จะจ่ายค่าชดเชย
สิ่งที่สคบ.ทำในตอนนั้นก็คือ การกระจายความรู้เรื่องสิทธิของผู้บริโภค โดยบรรยายให้เด็กฟัง
ซึ่งผลที่ออกมาที่ดีเด็กนักเรียนบางโรงเรียนสามารถทำให้แม่ค้าเปลี่ยนจากงานพลาสติกมาใช้งานกระเบื้องเพื่อความ
ปลอดภัยแทนได้

วิธีที่สคบ.เชื่อแน่ว่าดีที่สุดสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคก็ทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิของตนเองให้มากที่สุด
รวมทั้งจะจัดให้มีวันชุมนุมคุ้มครองผู้บริโภคในระดับมัธยมเหมือนกับชุมนุมลูกเสือ เนตรนารี
ซึ่งเชื่อแน่ว่าจะเป็นการปลูกฝังให้คนไทยในปัจจุบันและอนาคต และสังคมไทย
มีความเข้มแข็งในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น และจะเป็นมิติใหม่ที่ดีกว่ากินแหนงนอน.....สคบ...