

"เอสเอ็มเอส" ดูดเงิน!! หลุมพรางผู้บริโภค

นำเสนอเมื่อ : 8 พ.ค. 2552



นี่หากไม่ยอมตกยุคต้อง “ไร้สาย” ไม้รู้เพราะความเร่งรีบแห่งยุคสมัยผลึกสิ่งต่าง ๆ ที่ “มีสาย” ให้ตกยุคหรือไม่...? ดูอย่างสาวรุ่นจากนิวยอร์ก “สายเดี่ยว” กลายเป็น “เกาะอก” แมแต่อินเทอร์เน็ตก็ไร้สายเช่นเดียวกับ “โทรศัพท์มือถือ” ซึ่งชื่อโทรศัพท์สาธารณะตกกระป๋อง!!

เมื่อถือเข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทยตั้งแต่ “รากหญ้า” ถึง “ยอดหญ้า” ขณะที่ผู้ให้บริการต่างไขกฤตยุดทองใจผู้บริโภคกันเต็มที่ มีบริษัทมากมายเปิดตัวเพื่อให้บริการ “**โหลด ลด แลก แจกกระจาย**” ผ่านเอสเอ็มเอสอย่างแพร่หลาย แต่บางครั้งผู้ใช้โทรศัพท์ก็ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการเอสเอ็มเอสผ่านมือถือ!!

สิ่งเหล่านี้ยังเหมือนหลุมพรางรอดักผู้บริโภค ซึ่ง ประวิทย์ สีสถาพรวงศา ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เล่าว่า จาก การที่หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมผ่านบริการเอสเอ็มเอสตั้งแต่สองปีที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นเห็นได้จากเดือนมกราคม 2552 มีผู้โทรฯ มาแจ้งแล้ว 5 ราย อันแสดงให้เห็นถึงความเดือดร้อนของผู้บริโภคเริ่มแผ้วถางมากขึ้น

จากสถิติปัญหาเอสเอ็มเอสที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ

1. เมื่อสมัครแล้วไม่สามารถบอกเลิกการใช้บริการได้ เช่น บริการข่าวเอสเอ็มเอส เมื่อผู้บริโภคโทรฯ แจ้งเครือข่ายบอกเลิกบริการข่าวผู้รับสายจะบอกปิด ให้โทรฯ ไปแจ้งบริษัทที่ทำการสงขมา แต่พอโทรฯ ไประบบทำการโอนสายไปยังที่ต่าง ๆ ซึ่งไม่มีผู้รับสาย

2. ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถูกละเมิดสิทธิ เพราะเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ให้บริการเครือข่ายไม่ควรนำไปเผยแพร่แก่ผู้อื่น เช่น เอสเอ็มเอสขายของต่าง ๆ

3. รู้สึกถูกรบกวนจนไม่เป็นอันทำงาน เนื่องจากเอสเอ็มเอสการบริการต่าง ๆ ดังทั้งวันทำให้เกิดความรำคาญและรบกวน สมาริ

“ทั้งสามปัญหานี้เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ซึ่ง กทข. มีหน้าที่ดูแลแค่ตัวบริการ ไม่สามารถดูแลถึงเนื้อหาของบริการได้ เหมือนกับมีหน้าที่ดูแลการสงขมาหมายไม่สามารถเปิดซองจดหมายอ่านได้”

หากมองในแง่ความเป็นจริงผู้บริโภคสามารถบอกเลิกการบริการจากคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายได้ทันที

เพราะเครือข่ายได้ทำสัญญากับบริษัทต่าง ๆ ที่บริการผ่านเอสเอ็มเอส โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้ส่วนแบ่ง ซึ่งเครือข่ายต้องมีส่วนในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ขณะนี้ผู้ให้บริการนิยมให้ทดลองใช้ฟรี ประวิทย์ มองว่า หากหมดช่วงเวลาการให้บริการฟรี ผู้บริการควรสงขมาเพื่อยืนยันการรับบริการ ไม่ใช่ให้บริการต่อโดยไม่มีการยืนยันจากผู้บริโภค, เช่น ทดลองรับข่าวฟรี 7 วัน พอครบกำหนดก็ไม่มีการยืนยันการให้บริการแต่ทำการหักเงินจากมือถือทันที ซึ่งผู้บริโภคกำลังถูกเอาเปรียบอย่างเห็นได้ชัด

ผู้ให้บริการผ่านระบบเอสเอ็มเอสควรระบุที่มาอย่างชัดเจน และต้องมีหมายเลขที่ติดต่อได้แจ้งให้ผู้โทรฯทราบอย่างละเอียด ตลอดจนบอกวิธีการยกเลิกบริการตั้งแต่แรกเริ่มสมัครใช้ นอกจากนี้ควรถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ เช่น ครบ 3 เดือน แล้วสมัครใหม่ เป็นต้น



ประวัติย่อ แนะนำสิทธิของผู้บริโภค
เมื่อมีเอสเอ็มเอสส่งมาทางมือถือควรตั้งสติให้ดี อ่านข้อความให้จบเสียก่อน
ซึ่งหากไม่แน่ใจให้กดปุ่มวางสายทันที ขณะเดียวกันหมายเลข
โทรศัพท์เป็นข้อมูลส่วนบุคคลหากไม่ต้องการเอสเอ็มเอสรบกวนสามารถโทรข
แจ้งเครือข่ายผู้ให้บริการบอกเลิกได้

นอกจากนี้หากไม่สมัครบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
แต่ถ้ามีผู้แอบอ้างสามารถแจ้งเครือข่ายระงับได้ทันที

ส่วน กทข. กำหนดไว้ว่า ผู้ให้บริการสามารถบอกเลิกบริการได้ตลอดเวลา
ในประเทศไทยยังเป็นช่องว่างทางกฎหมายซึ่งยังไม่ครอบคลุมสิทธิผู้บริโภค
ต่างจากหลายประเทศที่มีระบบการจัดการรบกวนเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเป็นส่วนตัว เช่น ช่องก
ผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการรับเอสเอ็มเอส สามารถแจ้งความ ประสงค์กับเครือข่ายได้ทันที
ซึ่งเมื่อแจ้งแล้วหากมีข้อความบริการเข้ามา ผู้บริโภคสามารถเอาผิดทางกฎหมายได้

ด้านสิทธิของผู้บริโภคที่มีกฎหมายคุ้มครองคือ
ถ้าเนื้อหาเอสเอ็มเอสส่งไปในแนวทางที่ไม่ดี สามารถนำกฎหมายต่าง ๆ
ที่มีอยู่เดิมแล้วมาใช้ได้ทันที เช่น
ขอความนี้เนื้อหาเชิญชวนเล่นการพนันสามารถนำพระราชบัญญัติความผิดด้านการพนันมาลงโทษได้
เป็นต้น

“ส่วนของ กทข. หากเครือข่ายไม่แสดงความรับผิดชอบสามารถถูกเลิกใบอนุญาตได้
ซึ่งเป็นมาตรการสุดท้ายที่หน่วยงานรัฐไม่ต้องการทำเพราะเครือข่ายโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้บริการเป็นล้าน
ๆ คน หากเพิกถอนประชาชนก็จะเดือดร้อน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เครือข่ายไม่คอยใส่ใจเท่าที่ควร”

ตัวเนื้อหาของผู้ให้บริการเป็นอีกประเด็นช่องว่างทางกฎหมาย
เนื่องจากคนส่วนใหญ่ใช้มือถือระบบเติมเงิน ที่ยังไม่มีการลงทะเบียนผู้ใช้เป็นระบบ
ทำให้เด็กบางคนซึ่งยังไม่มีความสามารถ โหลดคลิปที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมได้
ขณะเดียวกันเด็กบางคนโหลดทุกอย่างทำให้ผู้ปกครองต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสูงในแต่ละเดือน
ดังนั้นผู้ให้บริการควรจัดประเภทอายุของผู้ใช้เพื่อ ให้บริการที่เหมาะสมกับวัย

ขณะเดียวกันการส่งเอสเอ็มเอสยังไม่มีกรกำหนดอัตราค่าบริการ
ทำให้ผู้บริการสามารถหักเงินจากบริการเท่าไรก็ได้ แล้วแต่ผู้ให้บริการกำหนด

นอกจากนี้การส่งข้อความไปหาผู้รับในส่วนต่าง ๆ ยังมีอัตราที่ไม่เท่ากัน เช่น
ส่งข้อความไปยังรายการทีวี เพื่อให้ขึ้นหน้าจอต้องเสียค่าสูง 9 บาท
ทั้งที่การส่งข้อความปกติครั้งละ 3 บาท ในความเป็นจริงต้นทุนการส่งข้อความแค่ครั้งละ
50 สตางค์ ซึ่งมีราคาถูกลงกว่าเดิมมากเนื่องจากเทคโนโลยีมีความสะดวกเร็ว
ต่างจากยุคแรกที่เริ่มมีการส่ง ข้อความผ่านมือถือต้องเสียเงิน ครั้งละ 150 บาท

ที่อันตรายกว่านั้นคือ **มีกรูข่ายประกันผ่านมือถือ**
โดยตัวแทนโทรฯมาหาหลอมเพื่อให้ผู้ชื่อยอมรับ
โดยระหว่างที่พูดตัวแทนจะทำการอัดเสียงเพื่อยืนยันว่า ผู้ชื่อยอมรับ
แล้วหลังจากนั้นจึงทำการหักเงินผ่านระบบบัตรเครดิตในแต่ละเดือน
ซึ่งพอแจ้งไปยังเครือข่ายมือถือก็บายเบียง
จึงอยากรู้ประชาชนให้ระวังอย่าตกเป็นเหยื่อของกลุ่มบุคคลเหล่านี้

โลกกำลังหมุนเร็วขึ้นทุกวัน
หน่วยงานผู้รับผิดชอบเองก็ต้องตามให้ทันเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จะมาทำงาน “เข้าขาม
เย็นขาม” เหมือนก่อนคงลำบาก

ขอขอบคุณเนื้อหาข่าว คุณภาพดี โดย: หนังสือพิมพ์เดลินิวส์