



### รายงานความเคลื่อนไหวองค์กรของผู้บริโภค

ประจำวันจันทร์ที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖ ถึงวันอาทิตย์ที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๖



๑. สภาผู้บริโภคเสนอข่าวผู้บริโภคโดนโกงค่าโดยสาร และอุปกรณ์นิรภัยพัง ผู้บริโภคต้องไม่ยอมจำนน เพราะระบบขนส่งสาธารณะที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้บริโภคต่างจังหวัดไร้ทางเลือกในการเดินทาง สุดท้ายต้องยอมจำนนต่อการถูกละเมิดสิทธิโดยไม่รู้ตัว เรื่องเล่าผู้บริโภคครั้งนี้เป็นเรื่องของผู้บริโภคที่ไม่ยอมให้สิทธิของตนโดนละเมิด แต่กลับกลายเป็นผู้เดือดร้อนในการเรียกร้องความยุติธรรมและความปลอดภัยให้ส่วนรวม หทัยรัตน์ โสิตา ผู้ร้องเรียน เล่าว่าเธอซื้อตั๋วเดินทางจากจังหวัดนครสวรรค์ถึงจังหวัดลำปาง จำนวน ๑ ที่นั่ง ราคาตั๋ว

๕๕๙ บาท ราคาตั้งกล่าวเป็นราคาตัวระยะยาวจากจังหวัดนครสวรรค์ถึงจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากระบบขนส่งสาธารณะที่จังหวัดนครสวรรค์มีไม่มาก ผู้ร้องจึงต้องยอมซื้อตั๋วในราคาเต็มเพื่อเดินทาง เพราะเป็นเส้นทางเดินระยะยาวหากผู้ประกอบการขายตั๋วตามระยะทางอาจขาดทุนได้ แต่เมื่อถึงวันเดินทางราคาหน้าตั๋วคือ ๔๐๔ บาท อีกทั้งยังพบว่าบนรถโดยสารมีเข็มขัดนิรภัยที่ชำรุดไม่พร้อมใช้งานทุกที่นั่ง อีกทั้งไม่เข้าจอดในสถานีขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งการกระทำดังกล่าวเอาเปรียบผู้บริโภค จึงได้เข้าร้องเรียนกับทางหน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง สภาผู้บริโภค หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หน่วยงานประจำจังหวัดลำปางได้ประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางเพื่อตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ปรากฏว่าเข็มขัดมีความชำรุดบกพร่องจริงและได้มีการตักเตือนและดำเนินการกับบริษัทตามมาตรการของสำนักงานขนส่งว่าด้วย พ.ร.บ.ขนส่งทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ ต่างจังหวัดไม่ค่อยมีขนส่งสาธารณะให้ใช้บริการ ผู้บริโภคก็ต้องยอมใช้บริการตามที่มี แม้จะรู้สึกโดนเอาเปรียบแต่ก็ต้องยอม เพราะไม่มีทางเลือกอื่นและหากโวยวายก็เสี่ยงโดนไล่ลงกลางทาง หากผู้บริโภคไม่กล้าโวยวายเวลานั้น แนะนำให้เก็บหลักฐานต่าง ๆ แล้วมาร้องเรียนภายหลังได้เพื่อยกระดับการบริการให้ดีขึ้นในอนาคต อย่าปล่อยให้ตัวเองโดนเอาเปรียบจนเคยชินกับมัน หทัยรัตน์ กล่าวทิ้งท้าย อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคเห็นว่าบริการขนส่งสาธารณะต้องมีทั่วถึงทุกพื้นที่ และควรจัดเส้นทางหรือเที่ยววิ่งรถที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสาร เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงบริการรถสาธารณะอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้บริษัทขนส่งควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและต้องมีอุปกรณ์นิรภัยที่พร้อมใช้งานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ หากพบปัญหาผู้บริโภค ไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [tcc.or.th](https://crm.tcc.or.th/portal/public) คลิกลิงก์ <https://crm.tcc.or.th/portal/public>

๒. ไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) : [@tccthailand](https://lin.ee/uhDyO1U) คลิกลิงก์ <https://lin.ee/uhDyO1U>



๓. อินบ็อกซ์เฟซบุ๊ก (Facebook Inbox) : สภาองค์กรของผู้บริโภค
๔. โทรศัพท์ : 02 239 1839 กด 1
๕. อีเมล : complaint@tcc.or.th



๒. สภาผู้บริโภค เสนอ ๙ นโยบายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของทุกคน

๒.๑ ค่าบริการขนส่งสาธารณะ ไม่ควรเกิน ๑๐ % ของค่าแรงขั้นต่ำทั่วประเทศ หนุ่่นรถไฟฟ้า ๒๐ บาท ตลอดสายทำได้จริง สภาผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคผลักดันเรื่องอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าที่เป็นธรรมมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อนหน้านี้สภาผู้บริโภคเคยมีข้อเสนอเกี่ยวกับการจัดการปัญหาารถไฟฟ้าไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการขนส่งทางราง กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

๒.๒ ผู้บริโภคต้องเท่าทันมิฉฉาชีพและกลโกงออนไลน์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ เอสเอ็มเอสดูดเงิน ลิงก์ปลอมทางไลน์หลอกลงทุน หลอกทำงานพิเศษ

เปิดเพจปลอมหลอกขายของ ฯลฯ นี้คือตัวอย่างกลโกงและภัยออนไลน์ที่ผู้บริโภคยุคใหม่ต้องเจออีกทั้งเมื่อเกิดความเสียหายแล้ว การป้องกันและแก้ไขปัญหากลับทำได้ไม่่ง่าย เรียกได้ว่า “ตามจับคนร้ายก็ยาก เงินที่เสียไปก็ (อาจจะ) ไม่ได้คืน” สภาผู้บริโภคจึงทำข้อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค และเพื่อให้เกิดการพัฒนาาระบบการป้องกันภัยออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงผลักดันให้เกิดมาตรการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายด้วย

๒.๓ หลักประกันรายได้เมื่อสูงวัย ๓,๐๐๐ บาท : ผู้สูงวัยทุกคนต้องได้อย่างเท่าเทียม สภาผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการผลักดันเรื่อง “บ้านอายุถั่วหน้า” ร่วมกับสมาชิกองค์กรของผู้บริโภค และเครือข่ายประชาชนเพื่อรัฐสวัสดิการ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบ้านอายุ (หรือเงินเบี้ยเลี้ยงรายเดือน) อย่างถั่วหน้า ในอัตราที่เหมาะสมและทำให้สามารถดำรงชีพได้จริงในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากทุกวันนี้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันไดโดยเริ่มต้นเพียง ๖๐๐ บาทต่อเดือน ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต

๒.๔ ผู้ประกันตนไม่ต้องจ่ายสมทบเรื่องสุขภาพ : สิทธิการรักษาทุกสิทธิต้องเท่าเทียม สำหรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิบัตรทองปัจจุบันสภาผู้บริโภคได้ร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เร่งแก้ไขปัญหาและปรับความเข้าใจระหว่างสถานพยาบาลและผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาให้ตรงกัน ให้สามารถโทรสอบถามกรณีเกิดข้อสงสัยหรือเกิดปัญหาส่วนสิทธิประกันสังคมนั้น สภาผู้บริโภคได้เรียกร้องให้มีการปรับปรุงสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมเท่ากับสิทธิบัตรทอง เช่น กรณีการใช้สิทธิทันตกรรม เป็นต้น

๒.๕ ลดค่าไฟ หยุดเพิ่มโรงไฟฟ้า : สนับสนุนทุกบ้านติดโซลาร์เซลล์ และใช้ระบบหักลบหน่วยไฟฟ้า (Net Metering) ปฏิเสธไม่ได้ว่าค่าไฟฟ้าในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวทางการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนที่สภาผู้บริโภคเสนอคือ ให้รัฐบาลสนับสนุนให้เกิดการติดตั้งโซลาร์เซลล์บ้าน ๒ ล้านหลังคาเรือนทั่วประเทศ ซึ่งจะช่วยลดค่าไฟให้กับภาพรวมทั้งประเทศได้ประมาณ ๔๐,๐๐๐ ล้านบาทต่อปี และต้องปรับเปลี่ยนระบบ



การซื้อไฟคั้นเป็นระบบหักลบหน่วยไฟฟ้า หรือเน็ตมิเตอร์ริง (Net Metering) เพื่อจูงใจให้คนติดตั้งโซลาร์เซลล์เพิ่มขึ้น

๒.๖ สภาผู้บริโภคเสนอเรื่องการปล่อยกัญชกัญชง ดอกเบียร์แพง ต้องหมดไป คนเป็นหนี้ ต้องไม่ถูกรังแก สำหรับผู้บริโภคที่เจอปัญหาถูกเรียกเก็บดอกเบียร์เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด (ห้ามเกินร้อยละ ๑๕ ต่อปี หรือร้อยละ ๑.๒๕ ต่อเดือน) หรือถูกข่มขู่ คุกคาม ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ สามารถแจ้งเบาะแสปรึกษา หรือร้องเรียนมาที่สภาผู้บริโภคได้เลย

๒.๗ สภาผู้บริโภคเสนอแนวทางการปกป้อง และแก้ปัญหาผูกขาดทางเศรษฐกิจผู้บริโภค ต้องมีทางเลือกมากขึ้น ปัญหาการผูกขาดทางการค้ามีตัวอย่างให้เห็นมากมายในปัจจุบันและเกิดขึ้นในหลากหลายธุรกิจ ซึ่งสภาผู้บริโภคได้ออกมารณรงค์และคัดค้านการควบรวมที่จะก่อให้เกิดอำนาจเหนือตลาด และอาจนำไปสู่การผูกขาดทางการค้าในที่สุด อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญคือหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลกลับไม่ใช้อำนาจที่มีเพื่อปกป้องประโยชน์ของผู้บริโภค เช่น กรณีการควบรวมกิจการระหว่างซีพี และเทสโก้การควบรวมกิจการระหว่างทรู และดีแทค ทั้งนี้ ปัจจุบันมีประเด็นเรื่องการควบรวมการให้บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างเอไอเอสและทรูบรอดแบนด์ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งสภาผู้บริโภคได้เรียกร้องให้ กสทช. ทำหน้าที่ของตนเองโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญ

๒.๘ เสริมความมั่นคงและความปลอดภัยด้านอาหารทุกชุมชน ผู้บริโภคต้องได้รับความปลอดภัย ตั้งแต่ต้นน้ำปลายน้ำ ประเด็นเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางอาหารเป็นเรื่องที่ค่อนข้างกว้าง และมีรายละเอียดปลีกย่อยมากมาย เพราะเกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาของอาหาร กระบวนการผลิต การนำเข้า การประกอบอาหารรวมถึงนโยบายของรัฐบาลด้วย ยกตัวอย่างประเด็นที่สภาผู้บริโภคติดตามและผลักดัน เช่น ตรวจสอบและเฝ้าระวังอาหารนำเข้าที่มีการปนเปื้อนสารต่าง ๆ ทำข้อเสนอแนะเรื่องการผสมกัญชาลงในอาหารและเครื่องดื่ม เตือนภัยเรื่องอาหารที่มีสิ่งแปลกปลอมพร้อมแนะนำวิธีการแก้ไขร้องเรียน คัดค้านการเข้าร่วม CPTPP เป็นต้น

๒.๙ สภาผู้บริโภคเสนอให้ยกระดับสิทธิผู้บริโภคไทย ต้องทัดเทียมสิทธิผู้บริโภคสากล ปัจจุบันรัฐธรรมนูญได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไทยไว้ ๕ ประการ ได้แก่

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ขณะที่สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International หรือ CI) ได้รับรองสิทธิผู้บริโภคสากลไว้ ๘ ข้อ ซึ่งมีความครอบคลุมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าสภาผู้บริโภคจึงเสนอให้มีการปรับปรุงและพัฒนาบทบัญญัติเรื่องสิทธิผู้บริโภคไทยให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในปัจจุบัน และเพื่อเป็นการขยายขอบเขตสิทธิของผู้บริโภคให้ครอบคลุมเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครอง และสามารถแสดงพลังในการเรียกร้องสิทธิเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในสังคมได้





๓. สภาผู้บริโภค เร่งเอไอเอสหาสาเหตุชี้แจงผลกระทบและออกมาตรการเยียวยาผู้บริโภคที่อาจได้รับผลกระทบจากกรณี “ข้อมูลลูกค้ารั่วไหล” พร้อมขงหน่วยงานรัฐร่วมตรวจสอบ กำกับดูแล แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำจากกรณีที่มีกลุ่มแฮกเกอร์ใช้ชื่อ ‘DESORDEN’ อ้างว่าสามารถเจาะเข้าระบบฐานข้อมูลเซิร์ฟเวอร์โมบายล์ ฟิปีเอ็กซ์ (Mobile PBX : Private Branch Exchange) ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส หรือ เอไอเอส (AIS) ได้สำเร็จ ทำให้ได้ข้อมูลบันทึกเสียง บันทึกการโทรเข้า และบันทึกการโทรออกของลูกค้าองค์กรรวมหลายล้านรายการ ซึ่งรวมถึงบริษัทใหญ่ ๆ เช่น SC Assets, DHL, Lazada, SCG, Unilever ,Central Group เป็นต้น และต่อมาเอไอเอสได้ออกมาแถลงข่าวยืนยันว่าสถานการณ์ดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อ

ลูกค้าทั่วไปและลูกค้านิติบุคคลที่ไม่ได้ใช้บริการโมบายล์ ฟิปีเอ็กซ์ นั้น

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๖ สภากฎหมาย กลางณรงค์ ประธานอนุกรรมการ ด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาผู้บริโภค ระบุถึงกรณีที่เกิดขึ้นว่า เอไอเอสควรออกมาเปิดเผยสาเหตุความเสียหายผลกระทบทั้งหมดที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบเหตุการณ์ดังกล่าวด้วยทั้งนี้ สิ่งที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งบริษัทต้องแสดงความรับผิดชอบและกำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายหรือมาตรการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเป็นหลักประกันว่าปัญหาเหล่านี้จะได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และไม่เกิดขึ้นอีก

นอกจากนี้ อยากเห็นการตื่นตัวของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตำรวจไซเบอร์ เป็นต้น ออกมาตรวจสอบสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้นรวมถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้ข้อมูลจากทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อประกอบการพิจารณาว่าเรามีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวหรือไม่ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถป้องกันและจัดการปัญหาได้อย่างทันที่ไม่ว่าจะเกิดผลกระทบต่อคนเพียงหนึ่งคนหรือล้านคน แต่ในเมื่อเกิดผลกระทบขึ้นก็ต้องมีคนรับผิดชอบและต้องมีมาตรการเยียวยาและมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความมั่นใจว่าปัญหาแบบนี้จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งองค์กรภาครัฐที่กำกับดูแลเรื่องโทรคมนาคมเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงองค์กรที่ดูแลเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทุกองค์กร ควรจะออกมาแสดงท่าทีแล้วก็สร้างความเชื่อมั่นกับผู้บริโภคว่าปัญหาลักษณะนี้จะได้รับการแก้ไขเยียวยาและป้องกัน เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ประธานอนุกรรมการด้านการสื่อสารฯ กล่าว ทางด้านนายแพทย์ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ ที่ปรึกษาประจำประธานกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แสดงความเห็น ว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าวขึ้น สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ตรวจสอบว่ามีกรณีอื่นเกิดขึ้นหรือไม่ หรือมีข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากที่แฮกเกอร์ระบุถูกขโมยไปหรือไม่ ทั้งนี้การที่เอไอเอสออกมาชี้แจงว่าเป็นข้อมูลในส่วน of โมบายล์ ฟิปีเอ็กซ์



หรือเบอร์โทรศัพท์สาขาจึงไม่กระทบต่อผู้บริโภคนั้น “อาจไม่ใช่ความจริงเสมอไป” จึงต้องมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่า หมายเลขดังกล่าวเป็นเบอร์ที่ใช้ติดต่อกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกด้วยหรือไม่ หากเป็นบันทึกข้อมูลการโทรติดต่อกับลูกค้า ซึ่งอาจมีข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อนามสกุล ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน หมายเลขบัตรเครดิต เลขบัญชีธนาคารหรือรหัสผ่านต่าง ๆ นั้นแปลว่าการรั่วไหลของข้อมูลที่เกิดขึ้นกระทบต่อผู้บริโภคเช่นกัน การออกประกาศว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยที่ยังไม่ได้ตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนอาจไม่สามารถป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ ในทางกลับกันหากเอไอเอสแจ้งเตือนบริษัทต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูลได้ว่าข้อมูลที่ถูกรั่วไหลไปมีข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้าง เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคหรือไม่ ก็จะทำให้บริษัทเหล่านั้นสามารถแจ้งเตือนลูกค้าให้ระวังภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ทันปรึกษาประจำประธาน กสทช. ระบุ



๔. วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๓๐ น. กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลชุมแพ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น สมาคมผู้บริโภค จ.ขอนแก่นและหน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น สภาองค์กรของผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลชุมแพ กรณีมีผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมแพ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการบริการ มีการใช้วาจาที่ไม่ดี ผู้ร้องจึงต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

#### ข้อมูลจาก

Facebook : สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น สภาองค์กรของผู้บริโภค

Facebook : หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด สภาองค์กรของผู้บริโภค