



จดหมาย

ต้องขอภัย...ที่ สคบ. ไม่ได้รับร้องเรียนทุกเรื่อง

นิศานารถ ก่อลาภกิจกุล
นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีหน้าที่รับร้องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภค เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น การทำสัญญาต่าง ๆ การโฆษณาที่เกินความเป็นจริง การที่สินค้าควบคุม ผลิตไม่ติดฉลาก สินค้าอันตรายต่าง ๆ ธุรกิจขายตรงหรือแม้กระทั่งการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แต่กลับได้ของ ไม่ตรงกับที่สั่ง เป็นต้น

ผู้บริโภคหลายท่านมักจะคิดว่าเมื่อต้องการร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ ต้องมาร้องเรียนที่ สคบ. อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกเรื่องทุกปัญหาที่ สคบ. นั้นจะรับเรื่องไว้ดำเนินการ แม้ว่าอยากจะช่วยเหลือทุกท่าน แต่บางเรื่องนั้นมีหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายรองรับและเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรง เช่น เรื่องอาหารและยาจะมี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) รับผิดชอบดูแล หรือเรื่องการประกันภัยจะมีสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่รับผิดชอบ ดูแลนั่นเอง ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่องที่ สคบ. ไม่รับดำเนินการ อาทิ

๑. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาด
๓. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ สคบ. หรือคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้อง ทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์หรือไม่มีการติด หรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๘. เรื่องที่ สคบ. ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้บริโภค ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจาก สคบ. ได้ทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ www.ocpb.go.th



แอปพลิเคชัน OCPB Connect



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค