



## มติคณะรัฐมนตรี

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐

### คณะรัฐมนตรีมีมติ

๑. เห็นชอบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคทุกภาคส่วนและการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการเป็น ๕ ยุทธศาสตร์ ๑๕ กลยุทธ์ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและการบูรณาการการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับค่าใช้จ่ายในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณในโอกาสแรก และปีต่อ ๆ ไป ให้จัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้งบประมาณ รวมทั้งจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามความจำเป็นและเหมาะสมตามขั้นตอนต่อไป ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับความเห็นของกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. อาทิ การให้ความสำคัญกับการเตรียมการเพื่อรองรับกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะการยกระดับศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในด้านการพัฒนากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การกำหนดกลยุทธ์รองรับประเด็นตามวาระการปฏิรูป

ทั้ง ๖ ประเด็นให้ชัดเจน และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป รวมทั้งให้ดำเนินการเพิ่มเติมด้วย ดังนี้

๒.๑ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรงเป็นลำดับแรก เช่น การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภคให้ได้ข้อยุติเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในแต่ละประเภทเรื่องให้มีความชัดเจน รวมทั้งการขยายการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจเครือข่าย ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจซื้อขาย online โดยให้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยตรง

๒.๒ ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ ๒ (การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนในแต่ละประเภทกิจการให้เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการได้ต่อไป รวมทั้งให้นำข้อมูลการออกใบอนุญาตมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการติดตามคุ้มครองผู้บริโภคต่อไปด้วย

๒.๓ ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ ๓ (การพัฒนาองค์ความรู้และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับภาครัฐ โดยอาจพิจารณาให้มีทีมงานที่ทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบข่าวสารที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคเพื่อให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเช่นเดียวกับกรณีการดำเนินการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา (IP man)

๓. ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งเรื่องนี้ให้คณะกรรมการเตรียมการยุทธศาสตร์ชาติและคณะกรรมการเตรียมการปฏิรูปประเทศทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการเตรียมการยุทธศาสตร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป