

จันทวรรณ สุจริตกุล

การคุ้มครองผู้บริโภค

วิเคราะห์ 2

การคุ้มครองผู้บริโภค : ก้าวไปกับแนวโน้มสากล

...นางจันทวรรณ สุจริตกุล

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิเคราะห์
และติดตามฐานะ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ผู้บริโภคหรือลูกค้าเป็นกลุ่มบุคคลที่สำคัญยิ่งต่อธุรกิจ ภาคธุรกิจจึงได้พัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งในท้ายที่สุดก็คือการสร้างผลกำไรสู่ธุรกิจนั่นเอง กลยุทธ์ด้านการตลาดหลายรูปแบบถูกนำมาใช้เพื่อจูงใจให้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งผู้บริโภคต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่างๆ

ขณะที่ภาวะการแข่งขันอาจทำให้ผู้ขายละเลยในการควบคุมความเสี่ยง เช่น พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ครบถ้วน การโฆษณาคุณสมบัติของสินค้าเกินความเป็นจริง ฉลากสินค้าไม่ได้ให้รายละเอียดที่เหมาะสมประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

นอกจากนี้ เมื่อมีปัญหาที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการแล้ว ไม่มีแหล่งที่พึ่งได้ใน

**การแข่งขันในภาคการเงิน
ก็ทวีความเข้มข้นขึ้นตามมา
เห็นได้จากกลยุทธ์การแข่งขัน
ที่สถาบันการเงินนำออกมาใช้
เพื่อให้เข้าถึงลูกค้า
หรือช่วงชิงลูกค้ากันมากขึ้น**

การเรียกร้องการเยียวยา

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเริ่มเป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น หลังจากที่รัฐบาลมีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่ พ.ศ. 2522 เป็นต้นมา โดยกำหนดให้มืองค์กรของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ และคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เช่น คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ดูแลไม่ให้ใช้ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม (เช่น เป็นเท็จ เกินจริง ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความแตกแยก) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ดูแลให้มีการเปิดเผยคุณสมบัติและลักษณะของสินค้าในฉลาก (เช่น ชื่อและเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต ราคา ปริมาณและวิธีใช้) และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา กำหนดให้มีสัญญามาตรฐานเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค (เช่น สัญญาบัตรเครดิต สัญญาเช่าซื้อ) รวมทั้งมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขึ้น เพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐ และคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงดูแลผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิก่อนนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในด้านการดูแลผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น ผู้ฝากเงิน ผู้ขอสินเชื่อ หรือลูกหนี้สถาบันการเงินนั้น ปัจจุบันกำลังได้รับความสนใจในหลายๆ ประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ Subprime ในสหรัฐและยุโรปทำให้เกิดความสูญเสียต่อผู้บริโภคที่พอนชำระที่อยู่อาศัยและที่ใช้บริการอื่นๆ ของสถาบันการเงิน ส่วนในประเทศกำลังพัฒนา แม้ผู้บริโภคจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ซับซ้อน เช่น CDOs CDS ในรอบนี้ แต่ความตื่นตัวในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคก็เกิดขึ้นตามระดับการพัฒนาของประเทศและระบบการเงิน กล่าวคือ ในระยะเริ่มแรกของการพัฒนาประเทศ ในช่วงที่บริการการเงินยังไม่หลากหลาย

หลาย รวมทั้งสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยก็ยังไม่ได้เปิดดำเนินการอย่างทั่วถึงในทุกภูมิภาคในช่วงดังกล่าว เป้าหมายการพัฒนาของระบบการเงินจะเน้นไปในเรื่องของการจัดตั้งสถาบันการเงินหลากหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางการเงินที่แตกต่างกัน เช่น การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับภาคธุรกิจ การจัดตั้งธนาคารเฉพาะกิจเพื่อรองรับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร หรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อเป็นแหล่งระดมทุนของธุรกิจ เป็นต้น

ต่อมาเมื่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาตามระบบเศรษฐกิจของโลก ระบบการเงินของไทยก็มีการพัฒนาตามไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีความหลากหลาย ซับซ้อนขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการทางการเงินได้อย่างครบถ้วนมากขึ้น

ขณะที่การแข่งขันในภาคการเงินก็ทวีความเข้มข้นขึ้นตามมา เห็นได้จากกลยุทธ์การแข่งขันที่สถาบันการเงินนำออกมาใช้เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าหรือช่วงชิงลูกค้ากันมากขึ้น การแข่งขันของภาคธุรกิจที่รุนแรงขึ้นผนวกกับความซับซ้อนของบริการทางการเงินดังกล่าวข้างต้นทำให้ภาครัฐของหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งในยุโรปและสหรัฐ ตระหนักถึงความจำเป็นในการผลักดันให้มีการดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นทางการมากขึ้น บางประเทศก็มีการออกกฎหมายเป็นการเฉพาะรองรับ

ในเรื่องนี้ ในขณะที่บางประเทศในเอเชียก็จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นภายในธนาคารกลางเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินในประเทศไทย การดูแลผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ

หลักในระบบการเงินของประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวโดยดูแลผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงินในสถาบันการเงินที่ ธปท. กำกับดูแลและถือเป็นนโยบายหลักข้อหนึ่งของ ธปท. ทั้งนี้ งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงินไม่ได้ถือว่าเป็นงานใหม่สำหรับ ธปท. เนื่องจากที่ผ่านมา ธปท.ได้ดำเนินการในเรื่องนี้มาอย่างต่อเนื่อง ผ่านงานด้านการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน รวมถึงการให้ความรู้และแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับมิชฉาชีพในวงการเงินแก่ประชาชนในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในระดับภูมิภาค ผ่านสำนักงานภาคทั้ง 3 แห่งของ ธปท. ใน จ.เชียงใหม่ ขอนแก่น และสงขลา ขอบเขตงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ ธปท.ดำเนินการ ประกอบด้วยงาน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การดำเนินการผ่านกระบวนการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน

ส่วนที่ 2 การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการรายย่อยติดต่อขอข้อมูลหรือร้องเรียนผ่านศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาการปล่อยสินเชื่อ (ศปส.)

ส่วนที่ 3 ก็คือการทำงานในเชิงรุกเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินได้ (Financial Literacy)

ส่วนที่ 1 : การดำเนินการผ่านกระบวนการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน กฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินได้ให้อำนาจแก่ ธปท. ในการกำหนดให้สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้บริโภค เช่น การรับฝากเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อและก่อภาระผูกพัน การประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินดำเนินการได้ การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชน ผู้บริโภค

การทำสัญญาค้าประกันและการเปิดเผยข้อมูล เช่น กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยค่าธรรมเนียมต่างๆ อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Rate) วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม เป็นต้น ○

(โปรดติดตามตอนจบในวันศุกร์หน้า)