

สมาชิกเปิดความก้าวหน้าคุ้มครองผู้บริโภค ไม่รอรัฐ-กฎหมาย ลุยเอง

ประชุมสมาชิกผู้บริโภค เปิดผลการทำงานก้าวสู่ปี 2 ดันสำเร็จ ยกเลิกค่าธรรมเนียมโอนเงินทางเอทีเอ็ม, ร่วมมือห้างใหญ่เข้มงวดสารเคมีตกค้างในผัก, ปรับปรุงกฎหมายให้มูลนิธิผู้บริโภคเป็นผู้แทนฟ้องร้องผู้ประกอบการได้ ชูโมเดลสิงคโปร์ให้ผู้ประกอบการที่ถูกฟ้องออกค่าใช้จ่าย

28 เมษายน 2557 ที่โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ ในงานประชุมสมาชิกผู้บริโภค ประจำปี 2557 “ร่วมตรวจสอบเสนอแนะ แสดงพลังผู้บริโภค” มีผู้เข้าร่วมประมาณ 500 คนจากเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 72 จังหวัด กลุ่มผู้เสียหาย หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป

น.ส.บุญยืน ศิริธรรม ประธานสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และ ส.ว.สมุทสรสงคราม กล่าวเปิดงานว่า งานวันนี้เป็นการรวมพลคนรักชาติประจำปีก่อนจะถึงวันที่ 30 เมษายนซึ่งถูกกำหนดเป็นวันผู้บริโภคไทย ที่ผ่านมากประเทศไทยซึ่งปกครองในระบอบประชาธิปไตย แต่เสียงส่วนใหญ่คือ “ผู้บริโภค” ไม่เคยเสียงดัง เท่าภาคเศรษฐกิจอื่นๆ ไม่ว่าจะสภาอุตสาหกรรม สมาคมหอการค้า สมาคมธนาคารไทย

“วันนี้เรามาทวงสิทธิ ไม่ใช่ร้องขอสิทธิ เราไม่รอกฎหมายอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว เราจะเดินหน้า เราจะต่อสู้ของเราเอง เพราะสิทธิผู้บริโภคคือสิทธิพลเมือง คือสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน เป้าหมายของเราคือทำให้ผู้บริโภคทุกคนมีความรู้และสามารถปกป้องสิทธิตนเองได้” บุญยืนกล่าวและว่า ภาคประชาชนได้คัดเลือกและจัดตั้ง ‘คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน’ ขึ้นเองแล้ว หลังจากรัฐบาลได้ยุบสภาไปโดยที่ ร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ... ที่ประชาชนรวบรวมรายชื่อเสนอค้างอยู่ในวาระที่ 3 ของผู้แทนราษฎร

นอกจากนี้ภายในงานยังมีการมอบรางวัลสื่อยอดเยี่ยมให้แก่สารคดีเชิงข่าวเรื่อง “ผู้บริโภครวมตัวร้องเรียนกรณีระบบเกียร์ของรถเซฟโรเล็ตออกอากาศทางช่อง TPBS 9 ตอน” จัดทำโดยวรลักษณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา

น.ส.สารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กล่าวถึงความคืบหน้าในการผลักดันเรื่องต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมาว่า การจัดการเรื่องการโฆษณาในเคเบิลทีวีและวิทยุชุมชนนั้น เห็นความพยายามและความร่วมมือระหว่าง กสทช. องค์กรอาหารและยา (อย.) และตำรวจคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดจะจัดการปัญหาที่ได้รับร้องเรียนภายใน 7 วัน, ด้านการรักษาพยาบาล นโยบายเกี่ยวกับการเจ็บป่วยฉุกเฉินนั้นกำหนดให้ประชาชนใช้สิทธิที่ได้ก็ได้หากมีเหตุอันควร แม้เป็นความก้าวหน้าทางนโยบายแต่มีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่มาก รพ.เอกชนหลายแห่งยังไม่รับเงื่อนไขนี้ เนื่องจากราคาที่ สปสข.จ่ายให้ยังไม่เป็นที่พอใจ จึงเป็นเรื่องท้าทายที่ผู้บริโภคต้อง

ทำให้ รพ.เอกชน 100-200 แห่งนี้เข้ามาอยู่ในระบบสุขภาพมากขึ้น และออกกฎให้รพ.เอกชนสำรองเตียงฉุกเฉินไว้ 20% ด้วย เพื่อเป็นการรับผิดชอบระบบสุขภาพของประเทศร่วมกัน

สาริกกล่าวถึงความก้าวหน้าอีกเรื่องว่า ปัจจุบันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอนุญาตให้สมาคมหรือมูลนิธิฟ้องคดีแทนได้ แต่ก็ยังไม่มีหลักเกณฑ์ออกมาว่าจะต้องทำอะไร นอกจากนี้ข้อเสนอสิ่งที่ทำหายน่าสนใจว่า มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคมีประสบการณ์การฟ้องคดีมาประมาณ 500 คดีพบว่าค่าใช้จ่ายสูงมาก เพียงค่าทนายอาสาไปศาลก็สูงถึง 600 บาทต่อครั้ง จึงเห็นควรให้มีกลไกสนับสนุน โดยขอเสนอโมเดลของสิงคโปร์ที่กำหนดว่า หากบริษัทใดถูกร้องเรียนให้บริษัทนั้นจ่ายเงินในการไกล่เกลี่ยให้กับองค์กรผู้บริโภคที่ดำเนินการด้วย

เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กล่าวต่อว่า ยังมีความก้าวหน้าด้านอื่นๆ เช่น ทางธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ตหรือเอทีเอ็ม ความตื่นตัวเรื่องการไม่ยื่นบรรดัฐ ความไม่ปลอดภัยของรถทัวร์สองชั้น นอกจากนี้ยังมีความก้าวหน้าในเชิงการทำงานกับภาคเอกชนมากพอควร เช่น ความร่วมมือกับบริษัททรู ในการกำกับค่าบริการในต่างประเทศ หรือกรณีสารเคมีตกค้างในผัก มีความร่วมมือกับผู้ค้ารายใหญ่หลายเจ้า ทุกบริษัทรับปากว่าจะพยายามกำกับอย่างเข้มข้นไม่ให้มีสินค้าที่ใช้สารเคมีที่ถอนทะเบียนแล้ว, พยายามหลีกเลี่ยงสินค้าที่มีสารเคมีที่เป็นอันตราย 7 ตัว, ผลักดันการออกค่ามาตรฐานสารเคมีตกค้าง

รศ.ดร.วิทยา กุลสมบูรณ์ ผอ.สถาบันวิจัยสังคม และ ผู้จัดการแผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครองผู้บริโภค (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงการดำเนินการของภาครัฐ โดยแบ่งเป็นเรื่องที่มีความคืบหน้า เช่น การยกเลิกสารเคมีทางการเกษตรที่อันตราย, การพัฒนามาตรฐานรถตู้สาธารณะ เรื่องที่หน่วยงานรัฐไม่กระตือรือร้น เช่น การแบนแร่ใยหินในอุตสาหกรรม เรื่องที่ได้รับการต่อต้าน คือ ร่าง พ.ร.บ. การคุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ ที่ภาควิชาชีพยังต่อต้านมาก และ พ.ร.บ.ยา ซึ่งไปเกี่ยวพันกับภาคธุรกิจ

น.ส.สุวรรณา สมบัติรักษาสุข ผอ.สถานีวิทยุจุฬาฯ กล่าวถึงความไม่คืบหน้าในด้านสื่อ โดยเฉพาะบทบาท กสทช. ซึ่งกำหนดว่าจะจัดสรรคลื่น 20% ให้ประชาชน แต่ที่ผ่านมาไม่เคยเห็นภาคประชาชนเรียกร้องสิทธิ 20% ของตัวเอง ไม่เคยทวงถามใบอนุญาตที่ไม่ยังเกิดขึ้นเสียที กรณีคลื่นความถี่เดิมของวิทยุ 500 กว่าคลื่นในภาครัฐก็ยังไม่เห็น กสทช.เรียกคืนคลื่นได้สักคลื่น การประมูลคลื่นความถี่ของภาคธุรกิจที่ประมูลไปแล้ว ประชาชนก็เข้าไปมีส่วนร่วมน้อยมาก ขณะที่ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของ กสทช. ก็ยังไม่มี ความก้าวหน้า ทั้งที่เป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตรวจสอบการทำงาน

ชโลม เกตุจินดา อุปนายกสมาคมผู้บริโภคสงขลา กล่าวว่า ขณะที่คนทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมักถูกฟ้องจากผู้ประกอบการ แต่ผู้บริโภคที่ถูกหลอกจะไปร้องเรียนผู้ประกอบการนั้นยากมาก ทั้งที่ปัญหาการเงิน

การธนาคาร มีความรุนแรง เร่งด่วนและส่งผลกระทบต่อสังคมกว้างมาก เช่น กรณีสัมพันธบัตรประกันภัยล้ม ก่อน จะล้มเล็กน้อยคนก็ยังทำประกันเรื่อยๆ เพราะไม่รู้ข่าว เรื่องของหน่วยงานกำกับดูแลก็ไม่ชัดเจนเพราะธุรกิจ การเงินนั้นซับซ้อนมาก ทำให้หลายเรื่องยังคงมีช่องโหว่ในการดูแลจากภาครัฐไม่ว่าจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลังก็ตาม ขณะนี้ได้มีการพูดคุยกับหน่วยงานกำกับดูแลแล้วเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการ กำกับดูแลแล้ว นอกจากนี้บทบาทของท้องถิ่นก็เริ่มเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น และเป็นอีก กลไกหนึ่งน่าจับตาในการไล่แก้ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่

ทั้งนี้ งานดังกล่าวจัดขึ้นระหว่างวันที่ 28-29 เมษายน 2557 โดยคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภค ภาคประชาชน, มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) แผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, แผนงานกลไกเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา (กพย.) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ วิทยุและกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

7 ข้อเสนอ ดีเดย์...สมัชชาผู้บริโภค

ดีเดย์...สมัชชาผู้บริโภค เสนอให้ปฏิรูปกระบวนการทำกฎหมายของรัฐสภา เรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถคืนสินค้าใหม่ในกรณีชำรุดบกพร่อง พร้อมจัดตั้งสภาผู้บริโภค ขึ้นตรวจสอบการทำงานและการบังคับใช้กฎหมายของรัฐเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค หลังจากที่ผ่านมาพบปัญหาอื้อ

รศ. ดร. จิราพร ลิ้มปานานนท์ ประธานคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาค

ประชาชน กล่าวว่า คณะกรรมการได้ทำหน้าที่ตามที่เขียนไว้ในร่างกฎหมายองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ... โดยได้ทำหน้าที่ให้ความเห็นและตรวจสอบการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานรัฐ พบว่าไม่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่องค์กรผู้บริโภคเสนอ ได้แก่ การขึ้นค่าทางด่วน การประมูล 3 G การขึ้นค่าก๊าซ LPG และการให้ความเห็นต่อกรณีการขยายระยะเวลาสัมปทานคลื่น 1800 ซึ่งเสียผลประโยชน์ต่อประเทศ และผลกระทบต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ยังพบว่า การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมุ่งเน้น แก้ปัญหาเป็นรายกรณี ไม่มุ่งป้องกัน หรือปรับปรุงหลักเกณฑ์ และมีปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในหลายหน่วยงาน

คณะกรรมการ ฯ เห็นว่า สิ่งที่เราต้องแก้ไขมากที่สุด คือการปรับปรุงกระบวนการทำกฎหมายของรัฐสภา เห็นได้จากกฎหมายองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผลักดันมากกว่า 16 ปี ใช้เวลาพิจารณาในรัฐสภามากกว่า 5 ปี ก็ยังไม่แล้วเสร็จ หากไม่ใช้กฎหมายรัฐบาล พร้อมจะจัดตั้งสภาผู้บริโภคเพื่อตรวจสอบ และให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

ในส่วนข้อเสนอด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย. ต้องส่งเสริมให้เกิดฉลากอาหารที่เป็นมิตรกับผู้บริโภค โดยใช้มาตรการฉลากโภชนาการแบบสีสัญญาณไฟจราจร ในขนมขบเคี้ยวและเครื่องดื่ม แทนที่ฉลากโภชนาการแบบสีเขียว (ฉลาก GDA / ฉลากหวานมันเค็ม) มีระบุฉลากสารที่จะก่อการแพ้ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานสารเคมีตกค้างในอาหารที่ปลอดภัยและชัดเจนของประเทศ

สำหรับข้อเสนอด้านสินค้าและบริการทั่วไป ทุกฝ่ายเห็นตรงกันว่าควรตั้งคณะทำงานร่วมยกร่างกฎหมายจัดการปัญหาสินค้ามือหนึ่งชำรุดบกพร่อง ให้สิทธิและหน้าที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรดำเนินการให้ผู้บริโภคไทยเข้าถึงข้อมูลการเตือนเรื่องสินค้า (Product Alerts) ในอาเซียน

ข้อเสนอด้านบริการสาธารณะ ในส่วนของรถโดยสารสาธารณะ ต้องยกเลิกรถโดยสารสองชั้นในเส้นทางเสี่ยง และการช่วยเหลือขดเขยเยียวยาต้องเป็นไปตามความร้ายแรงของการละเมิด

นอกจากนี้หน่วยงานรัฐต้องหาทางสนับสนุน การทำงานขององค์กรผู้บริโภค หรือใช้รูปแบบจากสิงคโปร์ในการเก็บเงินจากผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน โดยกระบวนการพิจารณาจะต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรมเคร่งครัด และเป็นมิตรกับประชาชน มีกระบวนการเยียวยาความเสียหายจากการรับบริการนั้นๆ อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังเห็นว่าหน่วยงานควรมีหน่วยให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ความรู้ทางด้าน

กฎหมาย เพื่อที่จะได้ไม่ตกเป็นเหยื่อจากการรับบริการอีก อย่างไรก็ตามขณะนี้เราได้จัดทำข้อเสนอสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง 7 ด้านเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะมีการเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งดำเนินการตามข้อเสนอต่อไป

รศ. ดร. จิราพร กล่าวต่อว่า ยกตัวอย่างกรณีของรถโดยสารสาธารณะที่มีปัญหาการตาย โดยเฉพาะรถทัวร์ 2 ชั้นซึ่งมีปัญหามากในขณะนี้เราเห็นว่ามีความจำเป็นที่ต้องบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ทั้งในส่วนที่จะมาควบคุมเรื่องมาตรฐานของรถ คนขับรถ ผู้ประกอบการ ที่สำคัญคือ ในการอนุญาตรถโดยสารคันใหม่ควรเปิดเฉพาะรถทัวร์โดยสารชั้นเดียว ทั้งนี้เพื่อลดการใช้รถทัวร์โดยสาร 2 ชั้นที่ค่อนข้างมีปัญหา นอกจากนี่ยังต้องบังคับใช้กฎหมายการจราจร การบังคับใช้เส้นทาง และการปรับปรุงถนนให้เหมาะสม โดยเฉพาะเส้นทางที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง เช่น เส้นทางบริเวณทางเขา ที่มีทางโค้งและทางลาดชันค่อนข้างมาก นอกจากนี้อีกหน่วยงานที่มีความสำคัญคือกระทรวงศึกษาธิการต้องทบทวนการจ่ายค่าหัวสำหรับนักเรียนที่จะไปทัศนศึกษา ในอัตราที่เพียงพอต่อการเช่ารถที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นแล้วจะต้องมีมาตรการเยียวยาที่เหมาะสม มีการเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่คุ้มครอง และไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิดแต่ให้แยกเงินชดเชยกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ ออกจากค่ารักษาพยาบาล

หรืออย่างกรณีข้อเสนอด้านบริการสาธารณะของพลังงานเราเห็นว่ารัฐบาลจะต้องปรับปรุงโครงสร้างกิจการพลังงานทั้งระบบให้เป็นธรรมกับผู้บริโภค และส่งเสริมพลังงานหมุนเวียนและการอนุรักษ์พลังงานอย่างจริงจัง เพื่อลดสัดส่วนการนำเข้าพลังงานจากต่างประเทศให้ลดน้อยลง โดยสิ่งที่ต้องดำเนินการคือ 1. ยกเลิกนโยบายการจัดสรรก๊าซ LPG ให้ปิโตรเคมีใช้เป็นลำดับแรก แต่ให้จัดสรรให้กับประชาชนเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะภาคครัวเรือนโดยคิดราคาตามต้นทุนที่แท้จริงบวกกำไรที่เหมาะสมเป็นธรรมต่อผู้ใช้และผู้ผลิต ไม่ใช่ไปอิงราคาตลาดโลก 2. สร้างโรงแยกก๊าซธรรมชาติเพิ่มให้เพียงพอต่อปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผลิตได้ 3. ยกเลิกกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพราะมีการเก็บเงินจากประชาชนไปใช้ผิดวัตถุประสงค์โดยไม่มีการตรวจสอบ ทำให้โครงสร้างน้ำมันสำเร็จรูปไม่เป็นไปตามกลไกตลาดที่แท้จริง 4. มีมาตรการเพื่อยุติการผูกขาดของบริษัท ปตท. ฯ ในกิจการพลังงานของไทย เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม 5. ยกเลิก พ.ร.บ.ปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 และออกกฎหมายปิโตรเลียมฉบับใหม่ โดยให้ประมวลสัมปทานการสำรวจและชุดในระบบสัญญาแบ่งปัน ที่มีรัฐเป็นเจ้าของ ซึ่งการทำพลังงานไปใช้ต้องเกิดประโยชน์กับประชาชน ที่สำคัญคือให้จัดตั้งบรรษัทน้ำมันแห่งชาติขึ้นแทนบริษัท ปตท. ฯ 6. แก้กฎหมายห้ามมิให้ข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการพลังงาน เข้าดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในบริษัทพลังงานและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จนกว่าจะเกษียณอายุแล้ว 2 ปี 7. ให้มีศูนย์สารสนเทศด้านพลังงานที่เป็นอิสระ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลในกิจการพลังงานเป็นไปอย่างมีระบบ มีอิสระ ไม่ซ้ำซ้อน หรือก่อให้เกิดความสับสน เข้าถึง เข้าใจได้ง่าย และเป็นข้อมูล ณ ปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการประกอบกิจการพลังงานได้มากขึ้น

สำหรับข้อเสนอด้านที่อยู่อาศัยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านอสังหาริมทรัพย์ ต้องกำหนดมาตรฐานสัญญาเช่าปรับปรุงสัญญาซื้อขายบ้านและอาคารชุด ให้เป็นธรรมและมีมาตรฐานเดียว และเพิ่มมาตรฐานการรับรองโครงสร้างอาคารและอุปกรณ์ให้ระยะเวลาการคุ้มครองผู้บริโภคยาวนานขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน หากพบ

ความชำรุดบกพร่องหรือเกิดปัญหาซ้ำเดิม ซ่อมแล้วซ่อมอีกต้องกำหนดมาตรการลงโทษผู้ประกอบการ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง

ส่วนข้อเสนอด้านสื่อและกิจการโทรคมนาคม ในส่วนของ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแล ต้องบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างจริงจังและให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคมากที่สุด และไม่เอื้อประโยชน์กับบริษัทเอกชนทั้งทางตรงและทางอ้อม หากพบการกระทำผิดหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีบทลงโทษที่เหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ขณะเดียวกัน กทค. ควรแก้ไขประกาศกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุมชัดเจน สามารถป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ และต้องสามารถควบคุมการโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ทั้งไม่ขออนุญาต เกินจริง และเป็นเท็จได้

ด้านนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เปิดเผยว่า มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคในฐานะสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ได้มีคณะทำงานซึ่งมีนักวิชาการด้านต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนการจัดทำวิจัยเพื่อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคใน 7 ด้าน คือ

1. การศึกษาบริการฉุกเฉิน และความไม่ครอบคลุมของบริการสาธารณสุขของแรงงาน ซึ่งจากปัญหาของประชาชนในการใช้บริการในกรณีฉุกเฉิน และมีความเหลื่อมล้ำกันของ 3 กองทุนสวัสดิการข้าราชการ ระบบประกันสังคม และระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) หรือปัญหาความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเอกชนต่อสุขภาพของคนไทย
2. ศึกษาการกำกับดูแลบริการการบินต้นทุนต่ำในต่างประเทศ และจัดทำข้อเสนอต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคกรณีใช้รถโดยสาร 2 ชั้น ที่จะเห็นว่าไม่ได้มาตรฐาน มีการดัดแปลงผิดรูปแบบ และไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัย หรือมีแต่ใช้ไม่ได้ ไม่มีการบังคับใช้ ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและมีผู้เสียชีวิตจำนวนมากกว่าปกติ
3. การศึกษาการสนับสนุนพลังงานหมุนเวียนในระดับสำนักงานขนาดเล็ก และการจัดทำข้อเสนอต่อกิจการพลังงาน ซึ่งปัจจุบันจะพบว่ามีกรผูกขาดของกลุ่มธุรกิจพลังงานขนาดใหญ่เพียงไม่กี่กลุ่ม เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคในด้านโครงสร้างการจัดการและโครงสร้างราคาพลังงาน โดยประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบมากที่สุด และขาดระบบรวมทั้งกลไกการอนุรักษ์พลังงานและการส่งเสริมพลังงานหมุนเวียน
4. ด้านโทรคมนาคมที่มีการแก้ปัญหาแบบรายกรณี ไม่บังคับใช้กฎหมายที่จริงจัง
5. ปัญหาการฉ้อโกงและคุณภาพการก่อสร้างด้านที่อยู่อาศัย
6. การศึกษากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีความชำรุดบกพร่องของสินค้าแต่ไม่สามารถใช้สิทธิในการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนคืนได้ (Lemon Law) ในประเทศเยอรมันและสิงคโปร์
7. การศึกษาด้านการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมในต่างประเทศ โดยปัญหาขณะนี้พบว่าธนาคารต่างๆ หันมาประกอบธุรกิจประกันชีวิต หลักทรัพย์ และกองทุน มีผลกระทบต่อผู้บริโภค เช่น ปัญหาบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจเช่าซื้อ และ บริการอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ และจากการตรวจสอบข้อร้องเรียนพบว่า บางกรณีเกิดจากการที่ผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีการบิดเบือนข้อมูลผลประโยชน์และภาระค่าใช้จ่าย ยัดเยียดการขาย บังคับขายพ่วงประกันชีวิตที่ทางธนาคารเป็นผู้รับประโยชน์ สร้างสิ่งจูงใจเพื่อล่อให้ซื้อบริการแต่ในทางปฏิบัติกลับพบเงื่อนไขมากมาย รวมถึงการปล่อยเงินกู้ที่ไม่เป็นธรรม

ทั้งนี้ในงานสมัชชาผู้บริโภคร่วมประจำปี 2557 นี้ ได้จัดให้มีการโหวตหน่วยงานที่ผู้บริโภคร่วมสามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคร่วมได้ดีที่สุด ซึ่งหน่วยงานที่ได้รับรางวัล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน(ศง.) และรางวัลบุคคลใช้สิทธิยอดเยี่ยม ปี 2556 ผู้ที่ได้รับรางวัล มี 2 รางวัล ได้แก่

- 1.นายประทีป เข้มกำเนิดที่คณะกรรมการ ฯ ได้พิจารณาคุณสมบัติ พบว่า เป็นผู้ที่มีทัศนคติของตนเอง มีการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้เดือนร้อนอื่นๆ
- 2.นางจัญญ์พัจน์ พงษ์ธีรมิตรจากการพิจารณาคุณสมบัติ พบว่า เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการพิทักษ์สิทธิของตนเอง

ส่วนรางวัล กลุ่มใช้สิทธิยอดเยี่ยม ปี 2556 กลุ่มที่ได้รับรางวัล มี 2 รางวัล คือ

- 1.กลุ่มผู้เสียหายจากกรณีรถยนต์มือหนึ่งชำรุดบกพร่อง จากการพิจารณาคุณสมบัติ พบว่า เป็นกลุ่มที่สร้างการมีส่วนร่วมและติดตามปัญหาอย่างต่อเนื่อง
- 2.กลุ่มผู้เสียหายจากกรณีร้องเรียนแคลิฟอร์เนียฟิตเนส ว้าว จากการพิจารณาคุณสมบัติ พบว่า เป็นกลุ่มที่มีความมุ่งมั่น แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการไม่ควรเอาเปรียบผู้บริโภคร่วมด้วยวิธีการอาศัยธุรกิจมาเอาเปรียบผู้บริโภคร่วม