

10

"สภาผู้บริโภคร" อีกก้าวหนึ่งของ พลังผู้บริโภคไทย

ภาพ: ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ

“

ผู้บริโภคไทยส่วนใหญ่ยังขาดข้อมูล และ
ไม่มีการรวมตัวจนมีพลังมากพอที่จะกดดัน
ให้ผู้ผลิตทั้งภาครัฐและเอกชนเลิกเอาเปรียบ
ทั้งทางตรงและทางอ้อม ถึงเวลาแล้วที่คน
ไทยควรจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อปกป้องและ
คุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคทั้งหมด
ให้จริงจังเสียที

ท่ามกลางกระแสเรียกร้องรากของบริ-
โภคนิยม คุณเหมือนว่าคนไทยเกือบทั้ง
ประเทศกำลังตกอยู่ในภาวะเสี่ยงและถูก
เอาเปรียบจากการบริโภคสินค้าและบริการ
การตลอดเวลา นับตั้งแต่อาหารตัดแต่ง
ยีน ผัก ผลไม้ที่มากไปด้วยสารเคมี สิ่ง
ปลอมปนในอาหารสำเร็จรูปตามท้อง
ตลาด เครื่องใช้ไฟฟ้าราคาถูกไม่ได้
มาตรฐาน และสินค้าขนาดใหญ่ราคาสูง
อย่างรถยนต์หรือบ้านที่เมื่อซื้อมาแล้ว
พบว่าไม่เป็นไปตามที่บริษัทโฆษณาชวน
เชื่อไว้ รวมถึงการถูกชักชวนให้กระหน่ำ
ส่งเอสเอ็มเอส (SMS) ผ่านโทรศัพท์
มือถือตามรายการโทรศัพท์ต่างๆ



ปี 2548 เป็นปีที่พลังการต่อสู้ของผู้บริโภคไทยคนเล็กๆ หลายกรณีได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนและสาธารณชนอย่างกว้างขวาง และเป็นกรณีตัวอย่างที่ทำให้คนไทยทั่วไปตื่นตัวและรอความหวังที่จะมีองค์กรอิสระทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดังที่มีการระบุไว้ในมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญ ฉบับปี 2540 ที่ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์กรอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค"

ทุบรถจนโค่งดังไปทั่วโลก

ข่าวโค่งดังของปัญหาผู้บริโภคไทยที่แพร่ไปทั่วโลกคือ ข่าวทุบรถเมื่อต้นปี 2548 โดย "เคียนเพ็ญ ศิลาเกษ" แม่ค้าสาวใจกล้า ที่สร้างปรากฏการณ์สะเทือนวงการบริษัทผลิตรถยนต์ด้วยการทุบรถโชว์สื่อมวลชนจนกลายเป็นข่าวโค่งดังทั่วโลก หลังการถยนต์ซีอาร์วีป้ายแดง ราคา 1.3 ล้านบาท ออกอาการสตาร์ทไม่ติด พวงมาลัยเอียงซ้าย ศูนย์ถ่วงเสียจนต้องเข้าอู่หลายครั้งหลังออกรถใหม่มาหมาดๆ ความไม่พอใจของเคียนเพ็ญปะทุขึ้นสูงเมื่อบริษัทที่ขายรถบอกว่า รถ 100 คัน จะมีปัญหาแค่คันเดียวเท่านั้น และปฏิเสธที่จะเปลี่ยนรถคันใหม่ ด้วยความผิดหวังในท่าทีและการบอกปัดอย่างไร้ความรับผิดชอบของบริษัทผลิตรถยนต์ ทำให้เธอนำรถที่ซื้อออกมาทุบประจานด้วยความสะใจ ท่ามกลางความสนใจของประชาชนทั่วประเทศ ท้ายสุดจบลงด้วยบริษัทรถยนต์ยี่ห้อนั้นยอมกลับลำหันมาเจรจาด้วยสันติวิธี และซื้อรถคันด้วยราคาเต็มเพื่อกู้ภาพลักษณ์บริษัทคืน¹

กระแสข่าวการทำลายรถผ่านสื่อได้สร้างปรากฏการณ์ลูกโซ่ในระยะเวลาไม่กี่วัน เมื่อผู้ซื้อรถยนต์รายอื่นๆ เกือบทุกยี่ห้อออกมาเผยแพร่ปัญหารถยนต์ของตนให้สาธารณชนได้รับรู้ หลังจากที่เคยถามหาความรับผิดชอบจากทางบริษัทมาแล้ว แต่กลับได้รับการบอกปัดและท่าทีที่เฉยเมยเช่นเดียวกัน มีการพัฒนาการประท้วงออกมาหลายลักษณะ นอกจากทุบรถแล้ว ก็มีการเผารถ วางโลงศพพร้อมพวงหรีด ตลอดจนรวมตัวกันประท้วง ทำลายรถป้ายค่อหน้าผู้คนจำนวนมากในงานแสดงรถยนต์ครั้งที่ผ่านมาเมื่อเดือนมีนาคม 2548²

ปัญหาความไร้มาตรฐานของรถยนต์ที่ทยอยออกมาจนยอกการขายรถยนต์ตกลงทันที ทำให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และ สถาบันยานยนต์เร่งตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพยานยนต์" ในเดือนมีนาคม 2548 โดยเพียงช่วงเวลาเดือนเศษ มีผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ กว่า 190 ราย³ ในขณะเดียวกันบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ทั้งหมดก็หันมาปรับทิศทางการใหม่ ดูแลเอาใจใส่ด้านคุณภาพการผลิตและการบริการมากขึ้น จนปัญหาการร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ค่อยๆ ลดลง⁴

บ้านสีค้ำกับปัญหาเรื้อรังสิบเอ็ดปี

ข่าวใหญ่ในรอบปีปลูกกระแสเรียกร้องสิทธิผู้บริโภคไม่แพ้กันเมื่อ "รัตนา สัจจเทพ" ผู้เป็นเหยื่อจากการซื้อบ้านจัดสรร ทาสีบ้านตนเองเป็นสีค้ำโดยมีเครือข่าย "บ้านไม่สมหวัง" และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคร่วมกันละเลงในครั้งนี้อีก เพื่อเป็นการไว้อาลัยให้กับหน่วยงานรัฐที่ปกป้องนายทุนบ้านจัดสรรที่หลอกลวงขายบ้านบนที่สาธารณะให้เธอ

ทุกข์ของรัตนาเริ่มขึ้นเมื่อ 10 กว่าปีที่แล้ว เมื่อบ้านเกิดรอยร้าวมากขึ้นจากการที่ข้างบ้านผนังติดกันต่อเติมอาคาร รัตนาจึงไปร้องทุกข์ที่สำนักงานเขตบึงกุ่มเพื่อให้ข้างบ้านหยุดต่อเติม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตกลับแจ้งว่า ถ้าให้สำนักงานเขตบึงกุ่มดำเนินคดีกับบ้านข้างๆ ที่ต่อเติม ก็ต้องดำเนินคดีกับเธอด้วย เพราะว่าซื้อสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่สาธารณะที่ใช้เป็นที่ลัดรถ แม้ว่าทางเขตเองได้ให้บ้านเลขที่และออกทะเบียนบ้านให้รัตนาเรียบร้อยแล้วก็ตาม

นับแต่นั้นเป็นต้นมารัตนาจึงกลายมาเป็น "ผู้ถูกละเมิดซื้อบ้าน" ที่ปลูกสร้างผิดกฎหมาย เธอได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่พอจะหวังเป็นที่พึ่งได้ แต่ไม่มีหน่วยงานใดคลี่คลายปัญหาให้ได้เลย⁵ สิ่งที่รัตนาพยายามต่อสู้มาจนถึงทุกวันนี้ก็หวังแค่หาตัวเจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้เท่านั้น และที่สำคัญก็คือทำเพื่อคนอื่น หลายคนที่ถูกเอาเปรียบจากความไม่ชอบธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐและเจ้าของบ้านจัดสรร จนถึงบัดนี้ (กุมภาพันธ์ 2549) ทางราชการก็ยังไม่สามารถหาผู้ผิดมาลงโทษได้ แสดงให้เห็นถึงความไร้ประสิทธิภาพ หรือความพิการของระบบตรวจสอบของภาคราชการเอง⁶

จนถึงปีที่ 11 ของความอดทน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ร่วมคลี่คลายปัญหาคด้วยการตกลงให้ค่าชดเชยแก่รัตนาเพื่อเยียวยาความทนทุกข์จิตใจ 12.5 ล้านบาท ไปซื้อบ้านหลังใหม่ เมื่อปลายปี 2548

ความเข้มแข็งของ "เคียนเพ็ญ" และ "รัตนา" แม้เป็นเพียงกรณีผู้บริโภคเล็กๆ ที่พยายามพึ่งตนเองในการแก้ปัญหาก็ตาม แต่ก็ได้สร้างความสะเทือนต่อวงการผลิตรถยนต์ และบ้านจัดสรร รวมทั้งจุดกระแสของสิทธิผู้บริโภคให้เด่นชัดขึ้นอีกครั้งในสังคมไทย ค่อไปนี้เป็นตัวอย่างอื่นๆ ของปัญหาผู้บริโภคที่ปะทุขึ้นในปี 2548 คือ

เอสเอ็มเอสคู่เงิน รายการโทรศัพท์หลายรายการปลูก กระแสนักด้วยการไหวศรัทธาผ่านมือถือ หรือเชิญชวนเข้าไป แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการหรือประเด็นข่าว ที่เป็นข่าว ใหญ่ปีนี้เป็นรายการดัง "บิกบราเธอร์" และ "อคาเดมีแฟน คาเซีย" ให้มีการไหวศรัทธาแน่นให้ผู้แข่งขันพร้อมชิงรางวัล และ คู่เงินคนไทยเพิ่มขึ้นอีกเมื่อให้ไหวศรัทธาผู้ที่ถูกไหวศรัทธาออกไปแล้ว กลับเข้ามาอีก ผู้ผลิตได้กำไรแต่ผู้บริโภคไทยขาดทุน

โหลคมือถือโกงเงิน บริษัทหัวโหลคหวังพันกำไรโดยเฉพาะ จากเค้กวัยรุ่นที่ยังหาเงินไม่ได้ ด้วยการให้บริการโหลคเพลง ภาพหน้าจอ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความสองแง่สองง่าม ลูกค้า บางรายใช้บริการโหลคเพียงครั้งเดียว แต่ผู้ประกอบการกลับ พ่วงการโหลคอื่นๆ และคิดค่าบริการเพิ่มเติม บางรายก็เสีย เงินค่าโทรไปฟรีๆ ส่วนใหญ่โฆษณาชวนโหลคเหล่านี้จะพบ เห็นมากในนิตยสารบันเทิง หนังสือพิมพ์รายวัน เว็บไซต์ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

โฆษณาสร้างค่านิยม ผอม ผอมยาว ขาว อ่อนวัย หน้าใส มุ่งเน้นกลุ่มผู้บริโภคผู้หญิงเป็นหลัก สร้างความงาม และ คุณ- ค่าของผู้หญิงด้วยภาพลักษณ์ภายนอก เช่น ผิวขาว รูปร่างผอม ผอมสวย หน้าใส เป็นต้น

รถเมล์เมืองกรุงสายมรณะ มีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บของ รถเมล์เมืองกรุงหลายรายทั้งที่เป็นข่าวดังและไม่ดัง ส่วนใหญ่ เป็นรถเมล์เอกชนร่วมบริการที่เก็บค่าบริการแพงกว่ารถเมล์ ขสมก. แต่ไม่มีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะสินค้านำเข้า จากบางประเทศที่มีราคาถูก แต่ผลิตไม่ได้ตามมาตรฐานสินค้า อุตสาหกรรมของไทย อายุการใช้งานสั้น ทำให้ต้องซื้อเปลี่ยน ใหม่บ่อย เป็นการเพิ่มขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอันตรายต่อ สิ่งแวดล้อมทางอ้อม

รากปัญหาของสิทธิผู้บริโภคในสังคมไทย

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ส่วนหนึ่งคือ ระบบ กฎหมายของไทย แม้ว่าเรามีหน่วยงานราชการที่ทำงานด้านสิทธิ ผู้บริโภคมาตั้งแต่ ปี 2522 ในนาม "สำนักงานคณะกรรมการ การคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)" สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่ม เต็ม พ.ศ. 2541 ซึ่งบัญญัติสิทธิของผู้บริโภคไว้ 5 ประการคือ

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (2) สิทธิที่จะมี อิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (3) สิทธิที่จะได้รับ ความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (4) สิทธิที่จะได้รับ ความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ (5) สิทธิที่จะได้รับการ พิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ข้างต้น

รวมทั้งเรายังมีกฎหมายที่สามารถนำมาใช้คุ้มครองผู้บริโภค ได้เป็นจำนวนมาก⁷ ได้แก่ พรบ.ขายตรงและ คลาคแบบ ตรง พ.ศ. 2545 และพรบ.ที่เกี่ยวข้องอีก 37 ฉบับ พระราช กฤษฎีกา 2 ฉบับ และพระราชกำหนดการกู้ยืมเงินที่เป็นการ ฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527 รวมถึง 11 กฎกระทรวง ตลอดจนประกาศ ระเบียบ และคำสั่งรวม 33 เรื่อง!!!

แต่กฎหมายเหล่านี้กลับถูกนำมาใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ บริโภคน้อยมาก เพราะจุดไหวในคัมภีร์กฎหมายเอง และความ ไม่เอาใจจริงเอาใจของเจ้าหน้าที่รัฐในการบังคับใช้กฎหมาย ดัง ข้อเท็จจริงในกรณีของ "รัตน สัจเทพ" ที่ได้รวบรวมหลัก ฐานที่ชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาดบกพร่องทั้งของผู้ประกอบการ เอกชนและเจ้าหน้าที่รัฐหลายหน่วยงาน แต่ก็ไม่ปรากฏว่ามีผู้ ถูกลงโทษ และต้องใช้ระยะเวลาร้องเรียนถึง 11 ปีกว่าที่จะได้ รับการเยียวยาแก้ไข

รากปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้บริโภคไม่มี ช่องทาง หรือเวทีแสดงความคิดเห็นที่สนับสนุนให้ประชาชน ในฐานะผู้บริโภคได้รับข้อมูลและทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต รู้เท่าทันการโฆษณา คนส่วนใหญ่โดยเฉพาะในชนบท ผู้มี ราย ได้้น้อย และผู้ขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่มีความรู้และทาง เลือกที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นอก จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการโฆษณา

อีกทั้งยังไม่เคยมีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้บริโภค สื่อมวลชน องค์กรภาคประชาชน ตัวแทนนักเรียนนักศึกษา เข้าร่วมในการกำหนดมาตรการ กฎ ข้อบังคับต่างๆ ซึ่งส่งผล กระทบกับผู้บริโภคโดยตรง ผู้บริโภคอยู่อย่างกระจัดกระจาย และไม่เข้มแข็ง องค์กรเอกชนที่มีความพยายามแสดงบทบาท คุ้มครองผู้บริโภค ก็ขาดกำลังคนงบประมาณการทำงานและ ส่งเสริมการรวมพลังผู้บริโภคให้ต่อต้านอำนาจทุนที่เข้ม แข็งได้ เช่นเดียวกันกับ สคบ. หน่วยงานของรัฐที่สามารถบรร- เทาทุกขผู้บริโภคได้ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ขั้นตอน ของระเบียบราชการที่ทำให้ล่าช้า จึงไม่สามารถไล่ตามและรับ มือกับกลโกงของบรรดาพ่อค้าแม่ค้า ผู้ประกอบการที่ฉ้อเอา เปรียบผู้บริโภค

ควรย้าด้วยว่า กลไกภาครัฐเองก็ยังไม่เอื้อให้ผู้ผลิตไม่ยอม เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลไม่หมดโดยเฉพาะผลกระทบ หรือผลข้างเคียง เช่น อาหาร ยา เครื่องสำอาง การ ศัลยกรรม สารเคมีที่ใช้ในการเกษตร ทำให้ผู้บริโภครับรู้ แต่ข้อดีของสินค้านั้น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาจึงไม่มีหนทางเอา ผิดผู้ผลิตหรือผู้ขายได้ นอกจากนี้ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ หลักที่คอยคัดกรองคำโฆษณาที่เป็นเครื่องมือขายสินค้าและ บริการหรือตรวจสอบคุณภาพว่าเป็นไปตามที่กล่าวอ้างหรือไม่

ปัญหาสำคัญที่สุดข้อหนึ่งก็คือ การปล่อยเลยตามเลย ของผู้บริโภค ผู้มีปัญหาจากการบริโภคหลายคนเห็นตัวอย่าง

ปัญหาผู้บริโภคหลายรายอื่นที่พยายามฟ้องร้อง สู้คดี ตามกฎหมาย แต่ต้องถูกฟ้องร้องกลับทำให้เสียเวลาและเสียเงินมากขึ้นไปอีก ยิ่งไปกว่านั้นกระบวนการฟ้องร้องแสนจะยุ่งยาก ซับซ้อนและใช้เวลามากมายปี คำนึง ข้อมูลจาก "กลุ่มพลังเงียบ" ที่ไม่ยอมเอาเรื่องเอาราว จึงไม่ได้ถูกรวบรวมเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อหาช่องทางกฎหมายในการเอาชนะฝ่ายตรงข้ามที่เข้มแข็งได้

การร้องเรียนผ่านรัฐน้อยลง ผ่านองค์กรพัฒนาเอกชนมากขึ้น

น่าสังเกตว่าในปี 2548 แม้จะมีข่าวการร้องเรียนของผู้บริโภคตีพิมพ์ในหน้าแรกของหนังสือพิมพ์รายวันจำนวนมาก และหลายกรณีได้มีการเผยแพร่รายละเอียดคดีต่อกันผ่านช่องทางของสื่อมวลชนหลายชนิด ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อไซเบอร์ทางเว็บไซต์ต่างๆ แต่จำนวนการร้องเรียนต่อสคบ. ในปี 2548 น้อยลงกว่าปี 2547 เกือบหนึ่งพันเรื่อง ปีที่มีการร้องเรียนสูงสุด คือปี 2542 เกือบ 8 พันเรื่อง น่าจะมาจากวิกฤตเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดกรณีการโกงและละเมิดมาก โดยเฉพาะในเรื่องอสังหาริมทรัพย์

แต่หากพิจารณาจำนวนกรณีที่เข้าร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่เป็นองค์กรหัวหอกของภาคประชาชนในการทำงานปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ปรากฏว่าจำนวนการร้องเรียนในปี 2548 สูงเป็น 3 เท่าของปี 2547 (ดูตาราง) สะท้อนให้เห็นว่าการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนได้รับความไว้วางใจสูงขึ้นจากประชาชน ขณะเดียวกันก็อาจเป็นคำถามกลับไปทีกลไกของรัฐ ที่ดูเหมือนว่าประชาชนหวังจะพึ่งพาน้อยลง

ตารางแสดงการร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

เรื่องร้องเรียน	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
บ้าน อาคาร ที่ดิน	7060	3829	3422	2068	2040	2249	1747
สินค้าและบริการ	424	771	1775	2026	2602	2956	2956
การโฆษณาต่างๆ	462	590	490	373	389	735	516
ขายตรงและตลาดแบบตรง	0	0	0	0	0	33	40
รวม	7946	5190	5687	4467	5031	6238	5259

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ตารางแสดงการร้องเรียนผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

หมวดร้องเรียน	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
คุณภาพงานบริการ	3	24	98	87	89	56	73
อสังหาริมทรัพย์	43	64	27	22	32	38	67
บริการ/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	3	83	28	24	35	14	28
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	1	0	29	33	23	24	100
สาธารณสุขโรค	0	0	0	1	36	20	17
อื่น ๆ (หนี้)	0	2	0	0	21	23	233
อื่น ๆ	16	35	54	10	32	43	143
รวม	66	208	236	236	268	218	661

ที่มา: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค บั่นโคความหวังสู่องค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภค

จากจำนวนการร้องเรียนข้างต้น และข่าวจากสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ชี้ชัดว่า ผู้บริโภคไทยกำลังมีปัญหาและต้องการการดูแลช่วยเหลือ หากไม่มีกลไกหรือองค์กรที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการคุ้มครอง เรื่องนี้ยังทวีความรุนแรง กลายเป็นปัญหาระยะยาวระหว่างผู้บริโภคกับผู้ผลิต จนสุดท้ายจะทำลายระบบเศรษฐกิจ และต้องยอมรับว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีอยู่อย่างกระจัดกระจายประมาณ 100 กว่าฉบับ จึงเป็นความยากลำบากในการปฏิบัติและคุ้มครอง

สถานการณ์การละเมิดสิทธิผู้บริโภคหลายต่อหลายกรณีในปี 2548 และการรู้ถึงสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการรวมตัวของชมรมผู้บริโภคหลากหลายรูปแบบ และในที่สุดการเคลื่อนไหวของพลังผู้บริโภคนี้ก็พัฒนาในเชิงคุณภาพและสร้างสรรค์ คือร่วมกันจัดตั้ง "สภาผู้บริโภค" ขึ้น โดยมีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และหน่วยปฏิบัติการวิจัยเกษตรศาสตร์สังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะแกนนำพร้อมด้วยเครือข่ายบ้านไม่สมหวัง กลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม สินค้าไม่ได้มาตรฐาน และทุกข์จากการรักษาโรค ผู้ที่เดือดร้อนจากการกู้เงิน หนี้บัตรเครดิต และหนี้บัตรเครดิตเป็นพลังผลักดันสำคัญ

งานเปิดตัว "สภาผู้บริโภค" ถูกจัดขึ้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2548 ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเปิดเวทีถกปัญหา เป็นที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และรวมตัวกันของผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในเรื่องบ้าน รถ สินค้า สุขภาพ หนี้ โดยมีผู้ให้ความสนใจมาร่วมงานนับพันคน คำร้อง พுகตล สมาชิวกุฎิสภากรุงเทพมหานคร ในฐานะประธานสภาผู้บริโภค ได้กล่าวในวันเปิดงานว่า รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันออกมาแล้ว 8 ปี และมาตรา 57 บังคับให้ตั้งองค์กรเพื่อผู้บริโภค แต่ทุกวันนี้ยังไม่เกิดขึ้น ทั้งๆที่องค์กรอิสระอื่นๆ ล้วนตั้งขึ้นมาแล้วทั้งสิ้น ในแง่ของวุฒิสภาที่อยู่ในภาคนิติบัญญัติทำได้แค่ผลักดันให้เกิดองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ แต่บ้านเมืองไม่สนใจ

การรวมพลังจัดตั้ง "สภาผู้บริโภค" ให้เกิดขึ้นครั้งนี้ จึงเป็นการกระตุ้นเตือนให้รัฐบาลเร่งออกกฎหมายจัดตั้งองค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภคและศาลผู้บริโภคที่ตัวแทนประชาชนคนส่วนใหญ่ให้เกิดขึ้นโดยพลัน เพื่อให้ระบบการบริโภคของคนไทยเป็นการสรรค์สร้างการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ผู้ซื้อและผู้ขายได้ผลประโยชน์ร่วมกันในที่สุด

