



สรุปรายงานการเดินทางของ  
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ราชอาณาจักรสวีเดน  
ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก  
ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม  
ถึงวันศุกร์ที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒



LIRT

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒ โดยมี นายอภิชาติ สุภาแพ่ง เป็นประธานคณะกรรมการ ซึ่งในการเดินทางครั้งนี้ คณะกรรมการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ประเทศดังกล่าว เพื่อนำข้อมูล ข้อเท็จจริง และรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ได้รับทราบจากหน่วยงานต่างๆที่ได้ศึกษาดูงาน นำมาศึกษาเปรียบเทียบและพัฒนาองค์ความรู้ เพิ่มพูนศักยภาพและวิสัยทัศน์ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยต่อไป

นอกจากนี้ คณะกรรมการเห็นว่าประเทศดังกล่าวมีความเข้มแข็งในด้านการออก กฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนมีหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการจึงเห็นควรให้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษา ดูงาน ณ ประเทศดังกล่าว มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

หนังสือรายงานการเดินทางศึกษาดูงานฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อนำกราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร และใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ค้นคว้า และอ้างอิงของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป



# สารบัญ

หน้า

## บทนำ

- วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน ๑
- ข้อมูลทั่วไป ๒

## หน่วยงานที่ศึกษาดูงาน

- รัฐสภาของราชอาณาจักรสวีเดน ๔
- รัฐสภาของราชอาณาจักรนอร์เวย์ ๖
- เข็มคารวะเอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงออสโล ราชอาณาจักรนอร์เวย์ ๘
- รัฐสภาของราชอาณาจักรเดนมาร์ก พร้อมรับฟังบรรยายสรุป  
เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากกรรมาธิการการค้าและอุตสาหกรรม  
(Trade and Industry Committee) ของรัฐสภาเดนมาร์ก ๑๐
- เข็มคารวะเอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงโคเปนเฮเกน  
ราชอาณาจักรเดนมาร์ก ๑๓

## ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑๕

## ภาคผนวก

- ประมวลภาพการศึกษาดูงาน

## บทนำ

### วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ดังนี้

๑. เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง และรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนา การส่งเสริมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับนโยบายทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ของ ราชอาณาจักรสวีเดน และสำหรับการดูงานในด้านนิติบัญญัติ คณะกรรมการประสงค์จะเข้าร่วม ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของรัฐสภา ต่างประเทศ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและจะได้นำมาพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มพูนศักยภาพและ วิสัยทัศน์ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้กับ ประเทศไทยต่อไป

๒. พบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับภาคเอกชนผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก

๓. พบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับภาคเอกชนผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก เพื่อศึกษาวิวัฒนาการความเป็นมาของการออกกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการ ออกกฎหมายให้มีองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภค

๔. จากการที่ราชอาณาจักรเดนมาร์ก ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป (EU) ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๗๓ นับแต่นั้นมา EU ก็มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายเรื่อง ๆ รวมทั้งในเรื่องการออกกฎหมายซึ่งมี อิทธิพลต่อประเทศสมาชิกเป็นอย่างมาก นอกจากนี้กลุ่มประเทศสมาชิกใน EU ได้ให้ความร่วมมือ และตระหนักถึงความสำคัญในปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่าง ๆ เช่น การออกกฎหมาย พีแอล (Product Liability Act) ซึ่งเป็นกฎหมายที่สร้างกลไกที่สำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคของ ประเทศ ดังนั้น การได้ศึกษาดูงานในประเทศดังกล่าว คณะกรรมการจะได้นำแนวคิดมาปรับใช้ กับการออกกฎหมายของประเทศไทยต่อไป



LIART

## ข้อมูลทั่วไป

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับราชอาณาจักรสวีเดน

ที่ตั้ง ตั้งอยู่บนคาบสมุทรสแกนดิเนเวียทางตอนเหนือของทวีปยุโรป ทิศเหนือติดกับประเทศนอร์เวย์และฟินแลนด์ ทิศตะวันออกติดกับอ่าวบอทเนีย ทิศใต้ติดกับทะเลบอลติก ทิศตะวันตกติดกับประเทศนอร์เวย์

พื้นที่ 486,601 ตารางกิโลเมตร

ประชากร 8.9 ล้านคน กลุ่มชนชาติ ชาวซอมิ (แลปป์) เป็นชนพื้นเมืองกลุ่มน้อยประมาณ 15,000 คน

ภาษา ภาษาสวีเดนเป็นภาษาราชการ นอกจากนี้ ใช้ภาษาซอมิและภาษาฟินแลนด์เป็นส่วนน้อย ศาสนา ร้อยละ 80 นับถือศาสนาคริสต์นิกาย Lutheran State Church เมืองหลวง กรุงสตอกโฮล์ม (Stockholm)

สกุลเงิน Swedish Krona (SEK) อัตราแลกเปลี่ยน 1 โครน ประมาณ 5.00 บาท 9 โครน ประมาณ 1 ดอลลาร์สหรัฐ

วันชาติ 6 มิถุนายน

ระบบการเมือง ระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภาเดี่ยว โดยมีกษัตริย์เป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ ซึ่งสวีเดนมีรัฐธรรมนูญลายลักษณ์อักษรที่เก่าแก่ที่สุดในยุโรป ประกอบด้วยกฎหมายขั้นมูลฐาน รวม 4 ฉบับ เริ่มใช้มาตั้งแต่ปี ค.ศ.1809

ประมุข สมเด็จพระราชาธิบดีคาร์ลที่ 16 กุสตาฟ (King Carl XVI Gustaf)

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับราชอาณาจักรนอร์เวย์

ที่ตั้ง ฝั่งตะวันตกของคาบสมุทรสแกนดิเนเวีย ทิศเหนือติดกับมหาสมุทรอาร์กติก ทิศใต้ติดกับทะเลเหนือ ทิศตะวันออกติดกับฟินแลนด์ สวีเดน และรัสเซีย ทิศตะวันตกติดกับทะเลนอร์วีเจียน พื้นที่ 324,219 ตารางกิโลเมตร

ประชากร 4.5 ล้านคน

ภาษา Norwegian ภาษาเขียนมี 2 แบบคือ Bokmal และ Nynorsk

ศาสนา ร้อยละ 88 นับถือศาสนาคริสต์ นิกาย Evangelical Lutheran(ซึ่งเป็น Official State-religion)

เมืองหลวง กรุงออสโล (Oslo)

สกุลเงิน Norwegian Krone (NOK) อัตราแลกเปลี่ยน 1 NOK ประมาณ 5.65 บาท 7.07 NOK ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐ

วันชาติ 17 พฤษภาคม (วันรัฐธรรมนูญ)

ระบบการเมือง ระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ

ประมุข สมเด็จพระราชาธิบดีเฮรัลด์ที่ 5 (King Harald V)

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับราชอาณาจักรเดนมาร์ก

เมืองหลวง โคเปนเฮเกน (Copenhagen)

ที่ตั้ง คาบสมุทรจัตแลนด์ (Jutland) ทางตอนเหนือของทวีปยุโรประหว่างทะเลเหนือกับทะเลบอลติก พื้นที่ 43,077 ตารางกิโลเมตร โดยประกอบด้วยเกาะน้อยใหญ่จำนวน 406 เกาะ ซึ่งร้อยละ 90 ไม่มีผู้อยู่อาศัย รวมทั้งดินแดนปกครองตนเอง คือ เกาะกรีนแลนด์ (Greenland) และหมู่เกาะแฟโร (Faroe)

ประชากร 5.3 ล้านคน ประกอบด้วย ชาวเดนิช ร้อยละ 98.0 ชาวสแกนดิเนเวียอื่น ๆ ร้อยละ 0.4 ชาวตุรกี ร้อยละ 0.3 ชาวอังกฤษ ร้อยละ 0.2

ภาษา ภาษาเดนิช (Danish)

ศาสนา ประชากรร้อยละ 97 นับถือศาสนาคริสต์ นิกาย Evangelical Lutheran

สกุลเงิน เดนิช โครน (Danish Krone - DK) อัตราแลกเปลี่ยน 1 DK ประมาณ 5.5 บาท

วันชาติ 16 เมษายน (วันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระราชินีนาถมาร์เกรเธอที่ 2 แห่งเดนมาร์ก (Her Majesty Queen Margrethe II))

รูปแบบการปกครอง ประชาธิปไตยแบบรัฐสภา อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ (Constitutional Monarchy)

ประมุข สมเด็จพระราชินีนาถมาร์เกรเธอที่ 2 แห่งเดนมาร์ก

## หน่วยงานที่ศึกษาดูงาน ราชอาณาจักรสวีเดน

วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๒

คณะกรรมการได้เดินทางไปเยี่ยมชม รัฐสภาของราชอาณาจักรสวีเดน เพื่อศึกษา  
ดูงานด้านระบบนิติบัญญัติ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

นับตั้งแต่ ค.ศ. ๑๕๗๑ รัฐสภาของราชอาณาจักรสวีเดนเป็น ระบบรัฐสภาแบบสภาเดียว  
(Unicameral) เรียกว่า “ริคสด้าก” (Riksdag) โดยการแก้ไขรัฐธรรมนูญของสวีเดน  
เมื่อปี ค.ศ. ๑๕๖๘- ๑๕๖๙ ได้ยกเลิกระบบ ๒ สภา ซึ่งมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๘๖๐ สมาชิกรัฐสภามีจำนวน  
๓๔๕ คน มีวาระในการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี โดยได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนชาวสวีเดน  
ทุกคนที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป การเลือกตั้งสมาชิกรัฐสภาของสวีเดนเป็นการเลือกตั้งในแบบ  
แบ่งเขตในระบบสัดส่วน แบบบัญชีรายชื่อ (proportional representation) ทั้งนี้ เพื่อเป็น  
หลักประกันว่าจะมีการกระจายที่นั่งระหว่างพรรคการเมืองต่าง ๆ ไปตามสัดส่วนของคะแนนเสียง  
ที่พรรคต่าง ๆ ได้รับทั่วประเทศและป้องกันมิให้เกิดพรรคการเมืองเล็ก ๆ ขึ้นมากมาย พรรค  
การเมืองที่จะมีสมาชิกในรัฐสภาได้ จะต้องได้รับคะแนนเสียงในการเลือกตั้งทั่วประเทศไม่ต่ำกว่า  
ร้อยละ ๔ รัฐสภาสวีเดนประกอบด้วย ประธานสภา ๑ คน และรองประธานสภา ๓ คน มีจำนวน  
คณะกรรมการ ๑๕ คณะ สมัยประชุมรัฐสภาจะมีอยู่ประมาณปีละ ๘ เดือน โดยจะมีการปิดสมัย  
ประชุมตั้งแต่กลางเดือนมิถุนายน-กันยายน คณะกรรมการจะมีการประชุมทุกวันอังคารและวัน  
พฤหัสบดี ส่วนการประชุมรัฐสภาจะมีทุกสัปดาห์ตั้งแต่วันอังคาร-วันพฤหัสบดี



## การคุ้มครองผู้บริโภคในราชอาณาจักรสวีเดน

สวีเดนให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคของสวีเดนที่ทำงานภายใต้นโยบายของรัฐบาล เช่น The National Board of Consumer Complaints จะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคสามารถร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาได้ โดยหน่วยงานดังกล่าวได้แบ่งหน้าที่ดูแลเป็นแผนกต่างๆ ตามสภาพปัญหาของสินค้าในแต่ละประเภท แต่มีบางกรณีที่ผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานได้ เช่น กรณีข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนหรือผู้ประกอบการกับผู้ประกอบธุรกิจ กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือการให้บริการทางการแพทย์ กรณีข้อพิพาททางกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการ กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ อีก เช่น

- The Swedish Consumer Agency and The Consumer Ombudsman
- The Board of Supervision of Estate Agents
- The Travel Guarantees Board

### หลักทั่วไปในการซื้อสินค้าและบริการในราชอาณาจักรสวีเดน

๑. ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าต่างๆ ไป ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถกำหนดราคาสินค้าตามราคาที่ตกลงกันได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย โดยราคาสินค้าเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ในตัวแล้ว

๒. ร้านค้าบางแห่งจะคืนเงินให้กับผู้ซื้อ เมื่อผู้ซื้อไม่พอใจในตัวสินค้านั้น โดยผู้ซื้อจะต้องคืนสินค้านั้นภายในเวลาที่กำหนดไว้ด้วย การซื้อในลักษณะดังกล่าวเรียกว่า Buying on approval โดยขึ้นอยู่กับว่าร้านค้าที่ขายสินค้านั้นได้กำหนดให้มีการขายในรูปแบบดังกล่าวไว้ด้วยหรือไม่ ซึ่งผู้ซื้อควรสอบถามจากผู้ขายก่อนที่จะชำระเงินซื้อสินค้านั้น โดยเมื่อผู้ซื้อสินค้าได้ซื้อสินค้าแล้ว ให้ผู้ซื้อเก็บใบเสร็จรับเงินเพื่อเป็นหลักฐานในการขอคืนเงินที่ได้ชำระไปแล้วจากผู้ขาย ร้านค้าบางแห่งอาจให้ผู้ซื้อสินค้านั้นมีสิทธิในการแลกเปลี่ยนสินค้าแทน โดยให้ผู้ซื้อสินค้าคืนสินค้าเพื่อให้ได้รับสิทธิแลกเปลี่ยนสินค้าเป็นอย่างอื่นแทน

๓. ในการซื้อสินค้าโดยปกติจะมีการประกันสินค้านั้นจากผู้ขายภายในเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งผู้ซื้ออาจซื้อการประกันตัวสินค้าเพิ่มเติมจากผู้ขายเพื่อเป็นค่าดูแลรักษาตัวสินค้าอย่างครบถ้วน โดยที่ผู้ซื้อสินค้าไม่จำเป็นต้องชำระค่าดูแลรักษาเพิ่มเติมอีกต่อไป แต่มีข้อยกเว้นที่ผู้ขาย

สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในการรับประกันสินค้านั้น เช่น ผู้ขายอ้างว่าผู้ซื้อสินค้าใช้สินค้าไม่ถูกต้องตามคู่มือในการใช้งาน หรือในสินค้าบางอย่างจะมีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสูงซึ่งผู้ซื้อสินค้าอาจซื้อการประกันสินค้าในแบบพิเศษ เช่น การซื้อโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์

๔. ตามปกติเมื่อผู้ซื้อได้ซื้อสินค้าจากผู้ขายแล้ว ผู้ซื้อจะไม่มีสิทธิคืนสินค้าที่ซื้อมานั้น แต่ในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางจดหมาย โทรทัศน์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรือที่บ้าน ผู้ซื้อสามารถยกเลิกการสั่งซื้อสินค้านั้นได้ภายใน ๑๔ วัน

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทรถยนต์ Saab

โดยที่อุตสาหกรรมรถยนต์มีบทบาทสำคัญต่อผู้บริโภคในการใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งคณะกรรมการได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัย ทั้งนี้ บริษัทรถยนต์ Saab เป็นผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ของราชอาณาจักรสวีเดน

Saab เดิมเป็นที่รู้จักในนาม Svenka Aeroplan Aktiebolaget ซึ่งเป็นผู้ผลิตเครื่องบินให้กองทัพสวีเดนมาก่อน และเมื่อเข้ามาบุกเบิกในอุตสาหกรรมรถยนต์ย่อมนำแนวคิดด้านอากาศยานมาใช้ในการผลิตรถยนต์ด้วย โดยในปี ค.ศ. ๑๙๔๕ รถยนต์ Saab ได้เริ่มผลิตและจำหน่ายรถยนต์ในรุ่น Saab ๙๒ โดยมีการพัฒนามาจากแนวคิดการผลิตเครื่องบิน Scandia (๕๐) และเครื่องบิน Safir (๕๑) โดย เครื่องยนต์ของ Saab นั้นเป็นเครื่องยนต์แบบสองสูบขนาด ๗๖๔ ซีซี ๒๕ แรงม้า โดยรถทุกรุ่นเป็นเครื่องยนต์ที่ขับเคลื่อนล้อหน้า และตัวถังได้ใช้โลหะเชื่อมด้วยความร้อน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เพียง ๐.๓๕

ในปี ค.ศ. ๑๙๕๐ ได้มีการแยกฝ่ายผลิตรถยนต์ออกมาเป็นบริษัทชื่อว่า Saab Automobile AB ซึ่งมีการดำเนินงานเป็นอิสระจากบริษัทแม่ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ได้แก่ บริษัท Investor AB และบริษัท General Motors และในปี ค.ศ. ๒๐๐๐ บริษัท General Motors ได้เข้ามาถือหุ้นของ บริษัท Saab Automobile AB ทั้งหมดโดยจะได้รับการสนับสนุนทางการเงินและด้านเทคนิคจากบริษัท General Motors เพื่อสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินธุรกิจที่สมบูรณ์แบบ ปัจจุบันรถยนต์ Saab ได้มีการจัดจำหน่ายกว่า ๕๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีตลาดที่สำคัญ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ สวีเดน เยอรมนี อิตาลี ฝรั่งเศส และนอร์เวย์

โดยที่บริษัทได้คำนึงถึงชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพ และมาตรฐานการผลิต จึงเป็นรถยนต์ที่นิยมใช้ในประเทศแถบยุโรปตลอดมา รวมทั้งมีส่วนร่วมกับสังคม ในการรณรงค์ด้านความปลอดภัยในการขับขี่

## ราชอาณาจักรนอร์เวย์

วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๒

คณะกรรมการได้เดินทางไปเยี่ยมชมรัฐสภาของราชอาณาจักรนอร์เวย์ เพื่อศึกษาดูงาน  
ด้านระบบนิติบัญญัติ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

รัฐสภาของราชอาณาจักรนอร์เวย์เป็นระบบรัฐสภาแบบรัฐสภาเดี่ยว (Storting)  
มีจำนวนสมาชิก ๑๖๕ คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน(ประชาชนที่มีสิทธิ  
ลงคะแนนเสียงต้องมีอายุครบ ๑๘ ปีบริบูรณ์) และมีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี และไม่สามารถ  
ยุบสภาได้

- คณะรัฐมนตรีได้รับแต่งตั้งโดยพระมหากษัตริย์มีหน้าที่ดำเนินนโยบายบริหารประเทศ  
ด้วยความเห็นชอบจากรัฐสภา

- สำหรับฝ่ายตุลาการ ผู้พิพากษาได้รับแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรี แต่มีอำนาจในการพิจารณา  
คดีอย่างอิสระ



## การคุ้มครองผู้บริโภคในราชอาณาจักรนอร์เวย์ ข้อมูลทั่วไปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์หลักของการคุ้มครองผู้บริโภคของนอร์เวย์ จะมีนโยบายที่จะคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค โดยมีกระทรวงเด็กและความเสมอภาค (The Ministry of Children and Equality) เป็นหน่วยงานหลักในการทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้มีความร่วมมือกับสหภาพยุโรป และกลุ่มประเทศนอร์ดิกเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงยุติธรรม (The Ministry of Justice) จะรับผิดชอบในการร่างกฎหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคของนอร์เวย์ที่สำคัญ เช่น

The Consumer Ombudsman (ca) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ๑๙๖๓ จะเป็นหน่วยงานอิสระที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการขายสินค้าและบริการว่าเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เช่น ตรวจสอบว่า ผู้ขายได้ปฏิบัติตามที่ได้โฆษณาไว้หรือไม่ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าให้กับผู้บริโภคอีกด้วย

The Consumer Council เป็นองค์กรอิสระซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้บริโภค ทำหน้าที่ในการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาระหว่างผู้ซื้อสินค้ากับผู้ผลิตสินค้า

นอกจากนี้ ยังให้ความรู้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ส่งเสริมให้หน่วยงานของภาครัฐและภาคธุรกิจปรับปรุงเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

The National Institute for Consumer Research (SIFO) เป็นสถาบันวิจัยและศูนย์ทรัพยากรสำหรับผู้บริโภค ทำหน้าที่ดำเนินการวิจัยและทดสอบตัวสินค้าและวางรากฐานการศึกษาในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อผลิตความรู้สำหรับการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

จากนั้น คณะกรรมาธิการได้เข้าเยี่ยมชมการระแอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงออสโล (นายจุลพงษ์ โนนศรีชัย) พร้อมรับฟังบรรยายสรุปงานด้านการคุ้มครองของราชอาณาจักรนอร์เวย์ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้าของราชอาณาจักรนอร์เวย์ มีหลักการและมาตรการบังคับตามกฎหมายของสหภาพยุโรป ซึ่งสหภาพยุโรปได้มีกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไป เพื่อป้องกันสุขภาพของผู้บริโภค โดยขอบเขตของกฎหมายจะกำหนดใน General Product Safety Directive, GPSD (๒๐๐๑/๓๕/EC) ซึ่งมีข้อกำหนดของสหภาพยุโรปด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดในตลาดสหภาพยุโรป โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่ซื้อขายภายในสหภาพยุโรปมีความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคของสหภาพยุโรป

General Product Safety Directive, GPSD เป็นกฎหมายที่วางข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไป ซึ่งจะไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์บางประเภท เนื่องจากมีกฎหมายของสหภาพยุโรปกำหนดบังคับไว้โดยเฉพาะ เช่น ผลิตภัณฑ์ของเด็ก สารเคมี เครื่องสำอาง เครื่องจักร

เครื่องหมาย CE แสดงถึงสินค้านั้นได้รับรองความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้านั้นต่ำสุดที่จำหน่ายในสหภาพยุโรป ซึ่งจะระบุถึง วิธีการใช้สินค้า การดำเนินการตามมาตรฐาน และรายละเอียดที่สำคัญต่าง ๆ

ดังนั้น ราชอาณาจักรนอร์เวย์ จึงได้มีกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ Product Control Act (PCA) โดยดำเนินการวางหลักการด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้า และการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายของสหภาพยุโรป สำหรับสินค้าที่มีกฎหมายได้ควบคุมความปลอดภัย เช่น สินค้าอุปโภคบริโภคที่มีการควบคุมไฟฟ้า วัตถุระเบิดสำหรับใช้ในโรงงานโยธา อุปกรณ์ด้านความดัน รวมทั้งสินค้าเกี่ยวกับสารอันตรายต่าง ๆ

ในกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ Product Control Act (PCA) กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า DSB ซึ่งมีหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยของสินค้าอุปโภคบริโภค และการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บรุนแรง และลดความผิดพลาดอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ นอกจากนี้ ยังรับแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอันตรายที่ได้จำหน่ายในราชอาณาจักรนอร์เวย์

## ราชอาณาจักรเดนมาร์ก

วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๒

คณะกรรมการได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ รัฐสภาของราชอาณาจักรเดนมาร์ก และเข้ารับฟังบรรยายสรุปในหัวข้อ The Development of the Consumer Protection Law and Policy of Consumer Protection โดยมีนาย Benny Engelbrecht กรรมการการค้าและอุตสาหกรรม (Trade and Industry Committee) ของรัฐสภาเดนมาร์ก เป็นผู้ให้การต้อนรับและบรรยายสรุป โดยมีข้อมูลที่ได้แลกเปลี่ยน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑. การคุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรเดนมาร์ก

๒. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

โดยมีรายละเอียด ดังนี้



### ๑. การคุ้มครองผู้บริโภคในราชอาณาจักรเดนมาร์ก

ในปี ค.ศ. ๑๙๔๕ เดนมาร์กได้เริ่มให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและสภาผู้บริโภค (Consumer Council) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเดนมาร์ก และจากการ

กล่าวสุนทรพจน์ของประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งกล่าวถึงการคุ้มครองและดูแลผู้บริโภค ทำให้เกิดการตื่นตัวด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในเดนมาร์ก โดยมีการร่างกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีความสลับซับซ้อน โดยต้องมีการทำประชาพิจารณ์ในเรื่องดังกล่าวก่อนที่จะมีการร่างกฎหมาย เพื่อแก้ไขความสลับซับซ้อนของกฎหมาย จึงได้ มีหน่วยงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในเดนมาร์ก และมีส่วนร่วมในการยกร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังมีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ที่อยู่ในการดูแลของรัฐบาลเดนมาร์ก ทำหน้าที่สอดส่องและดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเดนมาร์ก

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของเดนมาร์ก จะเป็นแนวทางเดียวกับกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรป เนื่องจากเดนมาร์กเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป โดยมีลักษณะเป็นกฎหมายจารีตประเพณี (Common law) ซึ่งการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จะต้องมิผลใช้ได้จริงในทางปฏิบัติด้วย

สำหรับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และกระบวนการขั้นตอนในการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ จะมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในเดนมาร์ก จะมีการให้คำจำกัดความถึง “ผู้บริโภค” และการให้คำจำกัดความถึงคำนิยามที่สำคัญอื่น ๆ รวมทั้งสิทธิขั้นพื้นฐานที่รัฐให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค เช่น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและความปลอดภัยของสินค้า สิทธิในการรักษาพยาบาลที่ดี สิทธิในการเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดี สิทธิในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า และการโฆษณาสินค้าที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกสินค้าที่มีราคาเหมาะสม สิทธิในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ สิทธิในการได้รับเงินชดใช้ในกรณีที่สินค้านั้นไม่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้บริโภค สิทธิในการศึกษาในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค และสิทธิที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี

ดังนั้น ความหมายของสิทธิผู้บริโภคจะมีความหมายครอบคลุมในหลายประเด็น และมีความเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการอื่น ๆ ซึ่งมีขอบอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน

๒. สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้านั้น ผู้ร้องเรียนสามารถจะมายื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ สภาผู้บริโภค (Consumer Council) โดยผู้ร้องเรียนจะต้องซื้อสินค้าจำนวนไม่ต่ำกว่า ๘๐๐ โครนเดนมาร์ก จึงสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาได้ ซึ่งเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ สามารถ

---

รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ - วันศุกร์ที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เจรจาตกลงใกล้เคียงกันได้ จะมีเพียงไม่ถึงหนึ่งเปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่ไม่สามารถตกลงใกล้เคียงกันได้ ซึ่งการเจรจาใกล้เคียงดังกล่าวนั้น จะขึ้นอยู่กับลักษณะของประเภทและสภาพปัญหา นอกจากนี้ ในระหว่างที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นฟ้องคดีต่อศาล ผู้ร้องเรียนไม่สามารถยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการได้

๓. สำหรับสินค้าที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในเดนมาร์กจะเป็นสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม และอุปกรณ์ด้านซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ ปัญหาของการเสียเงินเพื่อซื้อตัวเครื่องบิลต์ในหน้า แต่ไม่ได้รับตัวเครื่องบิลต์ หรือมีการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า แต่ไม่ได้สินค้า ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันแก้ปัญหาโดยให้ผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการ ได้สมัครสมาชิกโดยเสียค่าสมัคร เพื่อคุ้มครองให้ได้รับเงินค่าซื้อสินค้าที่ได้จ่ายไปแล้วคืนทั้งหมด และในเดนมาร์กจะไม่ค่อยพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์

## ๒. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

Ombudsman มาจากภาษาสวีดิช แปลว่า "ผู้แทน" หรือ "ผู้รับมอบอำนาจในการตรวจการ" ในประเทศอังกฤษเรียกว่า "Parliamentary Commissioner of Administration" เป็นบุคลากรหรือองค์กรทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ซึ่งหลักทั่วไปของวิธีการตรวจสอบคือการรับเรื่องร้องเรียนที่มาจากประชาชน หรือนำปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินการของ ฝ่ายปกครองมาพิจารณา แล้วสรุปรายงานโดยมีการเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาค่อหน่วยงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎรและอาจเสนอต่อประชาชนทั่วไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีการก่อตั้งเป็นครั้งแรกเป็นเวลากว่าร้อยปีมาแล้วในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย อันได้แก่ สวีเดน นอร์เวย์ และเดนมาร์ก โดยเรียกว่า "ออมบุดสแมน" (Ombudsman) เพื่อทำหน้าที่ดูแลปกป้องเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชนแทนพระมหากษัตริย์ในสมัยนั้น ซึ่งองค์กรนี้ได้ปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดี และได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมา ในปัจจุบันประเทศต่างๆ ได้มีการพัฒนามาจากการแต่งตั้งตามความประสงค์ของพระมหากษัตริย์โดยตรง มาเป็นการแต่งตั้งโดยได้รับความเห็นชอบของรัฐสภา และรายงานเรื่องราวต่างๆ ค่อรัฐสภา

อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในประเทศดังกล่าวนี้มีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างไปจากฝ่ายตุลาการ โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะไม่เป็นผู้ออกคำวินิจฉัยหรือสั่ง

การให้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอันมีผลบังคับโดยตรงเหมือนศาล แต่จะทำหน้าที่พิจารณา  
ดูว่าประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมเดือดร้อนเพราะเหตุใด หากเป็นเรื่องที่เกิดจาก หน่วยงานของ  
รัฐละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ ก็จะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นรีบไปดำเนินการแก้ไข หากเป็น  
เรื่องที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายทุกอย่าง แต่ความเดือดร้อนของประชาชนนั้น  
เกิดจากการที่กฎหมายนั้นไม่เป็นธรรม ก็จะเสนอ ต่อรัฐสภา เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวใน  
ประเทศเหล่านี้บรรลุผลสำเร็จในระดับหนึ่ง ในการเป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน  
ประเทศต่างๆ รับเอารูปแบบ องค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ไปใช้ในประเทศของตนโดย  
ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของ แต่ละประเทศซึ่งประเทศต่างๆ นอกกลุ่ม  
สแกนดิเนเวียที่ได้จัดตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้แก่ ออสเตรเลีย แคนาดา เป็นต้น สำหรับ  
ประเทศไทย ก็ได้รับแนวความคิดผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานี้มาศึกษาและเป็นแนวทางการ  
จัดตั้งเช่นกัน โดยหวังว่าจะเป็นเครื่องมือป้องกันการใช้อำนาจเกินขอบเขต โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่  
ฝ่ายปกครอง และยังเป็นเครื่องถ่วงดุลอำนาจ ของฝ่ายปกครองด้วย

จากนั้น คณะกรรมาธิการได้เข้าเยี่ยมคารวะเอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงโคเปนเฮเกน  
(นางชดชินีพันธุ์ ชีรานนท์) พร้อมรับฟังบรรยายสรุปงานด้านการคุ้มครองของราชอาณาจักร  
เดนมาร์ก สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

### สิทธิของผู้บริโภค

๑. ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกฉ้อโกง ตามพระราชบัญญัติการขายสินค้า  
โดยมีสิทธิที่จะขอให้ผู้ขายเปลี่ยนหรือซ่อมแซมสินค้าที่มีข้อบกพร่อง หรือไม่สามารถใช้งานได้  
ตามคำรับรองของผู้ขาย ซึ่งผู้บริโภคต้องติดต่อกับผู้ขายภายใน ๒๔ เดือนนับจากวันที่ซื้อสินค้า  
โดยต้องนำใบเสร็จรับเงินไปด้วย ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะต้องไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดข้อบกพร่องนั่นเอง

๒. เมื่อผู้บริโภคได้ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือสินค้าขนาดใหญ่ ผู้บริโภคจะได้รับใบประกัน  
โดยเป็นบริการของตัวแทนจำหน่าย ซึ่งใบประกันต้องกำหนดให้ประโยชน์มากกว่าสิทธิของการ  
ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการขายสินค้า และอาจรวมถึงสิทธิในการขอเปลี่ยนหรือขอให้มีการ  
ซ่อมแซมสินค้าด้วย รวมถึงร้านค้าบางแห่งอาจยินยอมให้ผู้บริโภคเปลี่ยนสินค้าหลังจากซื้อแล้วได้

---

รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์  
และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ – วันศุกร์ที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒

นอกจากนี้ บางแห่งจะออกไปแทนเงินตามมูลค่าสินค้าหรืออาจยินยอมให้แลกเปลี่ยนสินค้าเป็น  
อย่างอื่นในร้าน

๓. ในเรื่องการแจ้งรายละเอียดในผลิตภัณฑ์อาหารและการติดฉลากนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิที่  
จะรู้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์อาหารที่ซื้อ วันที่ผลิต รวมทั้งวันหมดอายุ และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการติด  
ฉลาก และการควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ตัวอย่างเช่น การรับประกันว่าผลิตภัณฑ์ผ่านกระบวนการ  
ผลิตด้วยวิธีธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่อาหารอาจมีการติดฉลากเพื่อระบุว่าผลิตภัณฑ์นั้น ปกป้อง  
ถนอมสิ่งแวดล้อมหรือประหยัดพลังงาน เป็นต้น

๔. เมื่อผู้บริโภคได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากร้านค้าหรือผู้ขาย เมื่อผู้บริโภค  
ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สามารถติดต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค  
หรือคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ของเอกชน โดยจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อยื่น  
ร้องเรียน หากคณะกรรมการตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียนมีเหตุผล ผู้บริโภคจะได้รับค่าธรรมเนียม  
คืนเต็มจำนวน

### การให้บริการทางการแพทย์

การให้บริการทางการแพทย์จะโปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติ ครอบคลุมทุกคนที่เป็น  
พลเมืองของเดนมาร์ก รวมถึงชาวต่างชาติที่ถือบัตรเทียบเท่าพลเมืองด้วย ในการรักษาพยาบาล  
ระดับต้นจะใช้แพทย์ประจำตัว ซึ่งจะเป็นบุคคลแรกที่ทำให้การดูแลสุขภาพ และจะเป็นผู้พิจารณาว่า  
คนไข้จำเป็นต้องได้รับการตรวจรักษาเพิ่มเติมโดยแพทย์เฉพาะทาง หรือรับการรักษาที่  
โรงพยาบาลแห่งใดแห่งหนึ่งหรือไม่ ส่วนการรักษาขั้นกลาง และขั้นสูง จะเป็นหน้าที่ของบุคลากร  
เฉพาะทาง ซึ่งทั้งสามระดับจะไม่ต่างกันในแง่ของการให้เวลา และความกระจำจ โดยต้อง  
ลงทะเบียนในฐานะข้อมูลทะเบียนราษฎรแห่งชาติในเขตเทศบาลที่ตนอาศัยอยู่ ซึ่งสามารถเลือก  
แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปที่ต้องการได้ เช่น ระบุว่าต้องการแพทย์หญิงหรือแพทย์ชายที่จะเป็นแพทย์  
ประจำตัวเมื่อคนเจ็บป่วย

ผู้รับบริการทางการแพทย์จะไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการรับการตรวจรักษาพยาบาลจาก  
แพทย์ประจำตัว หรือเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล โดยรัฐจะจัดสรรเงินภาษีอากร เพื่อรองรับ  
ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ แต่ผู้รับบริการทางการแพทย์จำเป็นต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนเอง เช่น ค่ายา  
ค่าบริการ ทันตกรรม การทำกายภาพบำบัด เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

๑. ได้รับทราบแนวคิด ที่มา และการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น Financial Advisory Services to Consumers Act, Product Safety Act, Price indication Act ได้ศึกษาแนวนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ เช่น แนวนโยบาย Swedish Consumer Policy, Norwegian Consumer Policy และ Denmark's New Consumer Policy นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศดังกล่าว เช่น หน่วยงาน The National Board of Consumer Complaints ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงาน The National Institute for Consumer Research (SIFO) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและเป็นศูนย์ทรัพยากรสำหรับผู้บริโภค มีข้อสังเกตว่าในประเทศไทยจะไม่มีหน่วยงานที่ทำด้านวิจัยและทดสอบสินค้าโดยตรง แต่จะให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น ถ้าเป็นสินค้าที่อาจเป็นอันตรายจะมีการส่งไปตรวจที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หรือถ้าเป็นสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานไปตรวจที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

๒. ได้เยี่ยมชมรัฐสภาของประเทศดังกล่าวและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการของรัฐสภาที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกรรมาธิการการค้าและอุตสาหกรรม (Trade and Industry Committee) ของรัฐสภาเดนมาร์ก เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภค นโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข มีข้อสังเกตว่า ก่อนที่จะมีการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีการทำประชาพิจารณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อให้กฎหมายที่ออกมานั้นใช้บังคับได้จริง และเนื่องจากเดนมาร์กได้เป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป ดังนั้น การออกกฎหมายต่าง ๆ จะต้องเป็นแนวทางเดียวกับกฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรปด้วย

๓. จากการเข้าเยี่ยมชมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเอกอัครราชทูตไทย ประจำราชอาณาจักรเดนมาร์กนั้น ทำให้ทราบว่าประเทศดังกล่าวจะไม่ค่อยพบปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทย ที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับแพทย์ที่ทำการรักษาเกิดขึ้นโดยตลอด ส่วนด้านการซื้อขายสินค้าร้านค้าส่วนใหญ่จะออกไปเสร็จรับเงินให้กับผู้ซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อได้เกิดความมั่นใจว่าเงินที่ตนเองจ่ายไปนั้น รัฐจะจัดเก็บเป็นภาษีเพื่อนำไปพัฒนาประเทศ

ต่อไป ส่วนกรณีร้านที่จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์จะมีจำหน่ายตลอดวัน และไม่มีกฎหมายที่จะจำกัดเวลาในการจำหน่ายเหมือนในประเทศไทย ในการเดินทางสัญจรของประชาชน จะใช้ตัวโดยสารไบเดียวเดินทางได้ทั้งรถเมล์ รถไฟ รถรางไฟฟ้า และรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ แต่ในประเทศไทยการเดินทางของประชาชนในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะนั้น จะใช้ตัวโดยสาร ๑ ใบต่อหนึ่งเที่ยว ถ้าบุคคลนั้นโดยสารรถเมล์ จำนวน ๔ สาย ก็ต้องซื้อตัวโดยสาร ๔ ใบ อันเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริโภคที่ต้องใช้จ่ายเกินความจำเป็น

๔. การซื้อสินค้าและบริการในประเทศดังกล่าว ร้านค้าบางแห่งจะให้สิทธิผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าให้กับผู้ขายได้ ถ้าผู้ซื้อไม่ได้รับความพึงพอใจในการซื้อสินค้านั้น หรืออาจให้สิทธิผู้ซื้อในการเปลี่ยนสินค้าเป็นอย่างอื่นแทนสินค้าที่ได้ซื้อไว้เดิม ในเรื่องของการประกันสินค้านั้น โดยทั่วไปร้านค้าจะประกันสินค้าในแบบจำกัด ซึ่งค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมสินค้าบางอย่าง ผู้ซื้อจะเสียเงินเพิ่มเติม จึงได้มีการทำประกันภัยในตัวสินค้าจากผู้ซื้อเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น แต่ในประเทศไทยร้านค้าบางแห่งจะห้ามคืนสินค้า โดยจะระบุไว้ว่าซื้อแล้วไม่รับคืน และไม่มีการทำประกันภัยเพื่อประกันสินค้าเพิ่มเติม ซึ่งถ้ามีการซ่อมแซมสินค้าจะทำให้มีค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากการประกันสินค้าของร้านค้า ทำให้ผู้ซื้อจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการซ่อมสินค้า

๕. ในประเทศดังกล่าวจะมีหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยทำงานร่วมกัน แต่ในประเทศไทยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจะแยกการทำงานโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งมีจำนวนบุคลากรน้อย และดูแลผู้บริโภคยังไม่ทั่วถึง สำหรับในภาคเอกชน จะมีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าและบริการ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนขาดการทำงานในลักษณะการทำงานร่วมกัน เป็นผลให้การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร

๖. ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้าที่จำหน่ายในสหภาพยุโรป จะมีกฎหมายของสหภาพยุโรป ซึ่งตราขึ้น และใช้บังคับเป็นการเฉพาะเรื่อง เช่น กฎหมายที่ควบคุมดูแลด้านผลิตภัณฑ์ของเด็กเล่น สารเคมี เครื่องสำอาง เครื่องจักร ซึ่งคณะกรรมการมีความเห็นว่า ในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ควบคุมดูแลด้านผลิตภัณฑ์ของเด็กเล่น โดยเฉพาะซึ่งในขณะนี้ ได้มีของเล่นเด็กจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่าย ซึ่งอาจมีสาร โลหะหนักต่างๆ เจือปนได้

# ภาคผนวก



Legislative Institutional Repository of Thailand

ประมวลภาพการศึกษาดูงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักร  
เคนมาร์ก  
ระหว่างวันที่ ๒๓ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒

วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เยี่ยมชมรัฐสภา ราชอาณาจักรนอร์เวย์



รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ - วันศุกร์ที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒



Legislative Institutional Repository of Thailand

วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เยี่ยมชมรัฐสภา ราชอาณาจักรสวีเดน



รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ – วันศุกร์ที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เยี่ยมชมรัฐสภาราชอาณาจักรเดนมาร์ก และรับฟังบรรยายสรุป  
ในหัวข้อ The Development of the Consumer Protection Law and  
Policy of Consumer Protection โดยมีนาย Benny Engelbrecht กรรมการการค้าและ  
อุตสาหกรรม (Trade and Industry Committee) ของรัฐสภาเดนมาร์ก



รับฟังบรรยายสรุปเกี่ยวกับระบบการเมืองการปกครอง และงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
จากเอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงออสโล  
(นายจตุพงษ์ โนนศรีชัย)



รับฟังบรรยายสรุปเกี่ยวกับสภาพทั่วไป ระบบการเมืองการปกครอง และงานด้านการ  
คุ้มครองผู้บริโภคจากเอกอัครราชทูตไทย ประจำกรุงโคเปนเฮเกน  
(นางชลชนิพันธ์ ชีรานนท์)



รายงานการเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ราชอาณาจักรสวีเดน ราชอาณาจักรนอร์เวย์  
และราชอาณาจักรเดนมาร์ก ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ – วันศุกร์ที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒