

กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

รองศาสตราจารย์ ดร. ชะอรสิน สุขศรีวงศ์

ภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เมื่อผู้บริโภคเกิดปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการด้านสุขภาพ และสิทธิด้านสุขภาพ ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องความเป็นธรรมได้โดยใช้กระบวนการทางกฎหมาย กล่าวคือ

1. การฟ้องทางคดีอาญา : เมื่อผลที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความเสียหายถึงชีวิต หรือเกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจอันเนื่องมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือการรับบริการด้านสุขภาพ หรือถูกหลอกลวง ผู้เสียหายต้องร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน (ตำรวจ) และตำรวจจะส่งฟ้องคดี ตามประมวลกฎหมายอาญา หากองค์ประกอบความผิดครบถ้วน โดยเฉพาะการมีเจตนา เล็งเห็นผลหรือประสงค์ต่อผลให้เป็นอย่างนั้น หรือประมาท ผู้ที่กระทำผิดจะต้องได้รับโทษอาญา และผู้เสียหายสามารถนำผลจากการพิจารณาคดีอาญาไปฟ้องต่อในทางแพ่ง เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่อไป
2. การฟ้องทางคดีแพ่ง : ในกรณีที่ผลที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหายกับชีวิต สุขภาพ หรือทรัพย์สิน เข้าข่ายการละเมิด หรือ การกระทำที่เข้าข่ายการผิดสัญญา ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้เสียหายสามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายทางแพ่งได้ ปัจจุบัน มี พรบ วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค และ พรบ.ความรับผิดชอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัย สามารถช่วยผู้บริโภค ฟ้องคดีทางแพ่งได้มาก เพราะสร้างสมดุลระหว่าง 2 ฝ่าย

ปัญหาคือกระบวนการเข้าถึงความยุติธรรมนั้นยุ่งยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีอาญาซึ่งใช้ระบบกล่าวหา ผู้กล่าวหาต้องแสดงหลักฐานให้ครบ มีภาระในการพิสูจน์ต่อศาลโดยปราศจากข้อสงสัย สำนวนคดีต้องสมบูรณ์ ต่างจากระบบไต่สวนที่ให้ศาลสามารถสืบความเองได้ ศาลจะช่วยแก้ไขข้อที่ไม่ถูกต้องได้ เช่น ศาลคดีผู้บริโภคหรือศาลแรงงาน ส่วนในกรณีของคดีทางแพ่ง ผู้บริโภคก็มีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บหลักฐานหรือข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการในการพิทักษ์สิทธิ์ อย่างไรก็ตามผู้บริโภคสามารถขอความช่วยเหลือจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือองค์กรผู้บริโภค เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อช่วยดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรมเพิ่มขึ้นได้

นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้กระทำผิดเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้เสียหายสามารถร้องต่อสภาวิชาชีพเพื่อให้ลงโทษทางจรรยาบรรณวิชาชีพได้อีกทาง

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าด้านการคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบในการบังคับใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งผู้ผลิตสินค้าและบริการที่ฝ่าฝืนกฎหมายจะได้รับโทษทางอาญา หลายฉบับ เช่น พรบ. ยา พรบ. อาหาร พรบ. สถานพยาบาล เป็นต้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

กฎหมายภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522, ประมวลกฎหมายอาญา, จริยธรรมจากสภาวิชาชีพ ของ แพทยสภา สภากันตแพทย์ สภาเภสัชกรรม สภากายาบาล, กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่รับผิดชอบโดยกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมายเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ รับผิดชอบโดยกระทรวงพาณิชย์, ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2552 หมวด 8 ในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานภาครัฐเกี่ยวข้องกับการบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ที่สำคัญมี 3 ด้านคือ

1. องค์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัย หน่วยงานหลัก คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา (อย) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. องค์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านความเป็นธรรม ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม
3. องค์การที่มีวัตถุประสงค์พิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคโดยรวม ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ) จังหวัดและท้องถิ่น คณะทำงานการสาธารณสุข พัฒนาคุณภาพชีวิต และคุ้มครองผู้บริโภค (สภาที่ ปรีक्षाเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ)

องค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อสาธารณะประโยชน์ องค์กรภาคประชาชน องค์กรอิสระ และ องค์กรวิชาชีพ ที่มี บทบาทมาก เช่น

1. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
2. สภาวิชาชีพ
3. องค์กรอิสระด้านผู้บริโภค องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
4. แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)
5. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
6. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสื่อภาคประชาชน
7. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภควุฒิสภา
8. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (คคจ.)

ผลงานและผลผลิตของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วยงานประจำทั้งในเชิงรุกและรับ เช่น การสำรวจสถานการณ์ปัญหาเกี่ยวกับการบริโภค สินค้าและผลิตภัณฑ์ พัฒนารูปแบบการคุ้มครอง ผู้บริโภค พัฒนาแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ถึงกลุ่มต่างๆ ใน ชุมชนอย่างครอบคลุม สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างแกนนำเยาวชน ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น