

การคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

แนวปฏิบัติ เรื่อง การรับและพิจารณา
เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต
ประกอบกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล
ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ดังนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์การรับและพิจารณา

เรื่องร้องเรียน

- มีกระบวนการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

- ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่เกิน

๓๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดให้มีกลไกการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
เป็นการเฉพาะขึ้น

- แยกออกจากหน่วยงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป
เพื่อทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
- จัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

แจ้งกระบวนการและช่องทางการรับและพิจารณา
เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะ ด้วยช่องทางที่เหมาะสมและ
ทั่วถึง

(เช่น สปอต / เว็บไซต์ / แผ่นพับ / ฯลฯ)

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

- ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

นับแต่วันที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่แจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อ กสทช.
ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณาหรือผลการ
แก้ไขเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หรือผู้รับใบอนุญาต
เพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่มีการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน
ให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียน
ไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ผู้รับ
ใบอนุญาตดำเนินการปรับปรุงหรือกำหนดมาตรการ
เพื่อมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ ให้ผู้รับใบอนุญาต จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน การเจรจา และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนรายกรณี

- จัดทำรายงานสรุปข้อมูลการร้องเรียน รวมทั้งผลการ

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ กสท. ทุกหกเดือน

ให้มี ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการ
ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยเก้าสิบวันนับจากวันที่ได้รับ
เรื่องร้องเรียน

การจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการ

การเข้าถึง

พื้นที่

- ความห่างไกล
- ความหลากหลายของกิจการฯ ในแต่ละพื้นที่

ข้อจำกัดทาง กายภาพ

- ความพิการ: การเห็น / การได้ยินและการสื่อสาร
- ภาษา

ความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร
- ความรู้เท่าทัน

เศรษฐกิจ

- การมีอยู่ มีพของอุปกรณ์ / เครื่องรับ
- ราคาของอุปกรณ์ / เครื่องรับ

เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร (Assistive Technology)

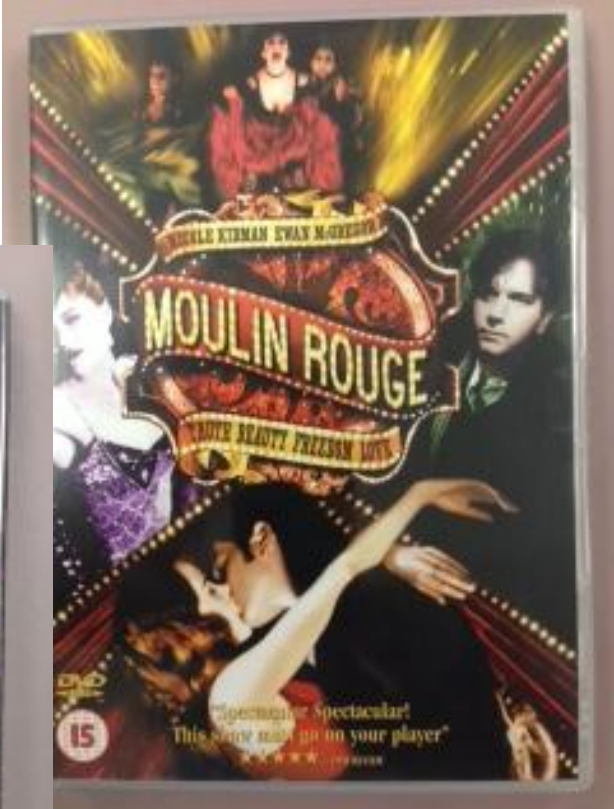
เทคโนโลยี

๑. บริการคำบรรยายเป็นเสียง / เสียงบรรยายภาพ (Audio Description)
๒. บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ้ง / คำบรรยายแทนเสียง (Caption)
๓. การบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ (Sign Language)

เสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

คือ เสียงบรรยายที่เพิ่มเติมเข้าไปเพื่อบรรยายรายละเอียดที่สำคัญของภาพ ซึ่งอาจไม่เข้าใจได้ด้วยบทบรรยายเดิมเท่านั้น โดยจะเพิ่มการบรรยายด้วยเสียงในช่วงที่ไม่มีการสนทนา เช่น การแสดงออกเกี่ยวกับหน้า การเคลื่อนย้ายวัตถุ ลักษณะบรรยากาศล้อมรอบ

AD))))



EW *Movie* filled with pure bliss for a breathtaking experience to the movie theater! You may have the music and sight of the compilation of dramatic scenes that includes the scenes of the film. (Review). Inaugural performance from stars Nicole Kidman and Ewan McGregor feel like a love story romance journey set in and around a historical setting right club. Immerse and realize the excitement of the film with a contemporary, outstanding soundtrack that makes it worth to watch as experience you won't forget!

Bonus Features

DISC ONE

- 1 Production Commentary with Baz Luhrmann, Catherine Hardwicke and Johnziglio
- 2 Director's Commentary with Baz Luhrmann and Johnziglio
- 4 Behind The Red Velvet Curtain: Exclusive Behind the Scenes with photos, a behind the scenes, and more from the Moulin Rouge!

DISC TWO

- 1 The Red Velvet Curtain: An exclusive look into the production of the film from the set.
- 2 Audio Commentary with Baz Luhrmann and Johnziglio
- 3 Behind The Red Velvet Curtain: Exclusive Behind the Scenes with photos, a behind the scenes, and more from the Moulin Rouge!

BONUS FEATURES

1. DVD-Video 2. DVD-R 3. DVD-Video 4. DVD-R 5. DVD-Video 6. DVD-R 7. DVD-Video 8. DVD-R 9. DVD-Video 10. DVD-R 11. DVD-Video 12. DVD-R	1. DVD-Video 2. DVD-R 3. DVD-Video 4. DVD-R 5. DVD-Video 6. DVD-R 7. DVD-Video 8. DVD-R 9. DVD-Video 10. DVD-R 11. DVD-Video 12. DVD-R
---	---

TECHNICAL SPECIFICATIONS

FORMAT: DVD-9, DVD-R, DVD-Video, DVD-R

ASPECT RATIO: 1.78:1 (Letterbox)

VIDEO: MPEG-2, 720p, 48k, 24p, 16:9

AUDIO: Dolby Digital, Dolby Digital 5.1, DTS (LPCM), DTS (LPCM)

CAST

MUSIC

SCREENPLAY

DIRECTOR

PRODUCTION

DISTRIBUTOR

MPAA RATING

15 Restricted - Only for persons 15 years and older

UPC

5 039016 058372

เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)



Original

<http://www.youtube.com/watch?v=4qCbiCxBd2M&feature=share>



AD

<http://www.youtube.com/watch?v=cQXD6jkv4hQ>

เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)

คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)

คือ ข้อความที่บรรยายในช่วงเวลาเดียวกับเสียงบรรยายซึ่งเป็นเสียง บทสนทนาและเสียงอื่นเพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่อ นั้น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น ดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ โดยคำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ และผู้ใช้สามารถเปิด/ปิดคำบรรยายแทนเสียงได้



<http://www.youtube.com/watch?v=zzfCVBSsvqA>

เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)

การบรรยายโดยใช้ภาษามือ (Sign Language)

คือ การใช้ภาษามือในช่วงเวลาประสานระหว่างเวลากับข้อมูลเสียง ซึ่งเป็นเสียงบทสนทนาและเสียงอื่น เพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่อ นั้น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น ดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ คำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ



แต่ความลำบากก็ไม่ได้ทำให้ทีมงานท้อถอยและยังมีเป้าหมายที่จะให้



การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

มาตรา 31 พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553

- ในกรณีที่ผู้ประกอบการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ำกำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้



การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ



การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(๑) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์
สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็น
การดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๒) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระ
ในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือ
สินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดใน
สาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้
หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็น
ความจริงหรือเกินความจริง

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๗) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๘) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือบ่อยครั้งที่
เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง

- ไม่เกินชั่วโมงละสิบสองนาที่ครึ่ง โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละสิบนาที่
- อยู่ระหว่างเสนอวิธีการคำนวณ

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๙) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๐) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้น หรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๑) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๒) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

- การให้ปรากฏภาพประกอบบนแถบแสดงข้อมูลขณะเปลี่ยนช่องรายการโทรทัศน์ ในลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ชมต้องรับข้อมูลที่น่าเสนอโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และภาพประกอบดังกล่าวได้บดบังพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์บางส่วน อันเป็นการขัดขวางการรับชมรายการอย่างปกติทั่วไปที่ผู้บริโภคพึงคาดหวังได้จากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการโดยทั่วไปพึงกระทำในการให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

- พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2519
- พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติเรื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
- พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533
- ประกาศ อย. เรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาเครื่องดื่มที่ผสมกาเฟอีน (พ.ศ. 2555)
- ฯลฯ



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (รส.)
เลขที่ 87 ซอยพหลโยธิน 8 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 02 271 0151-60 ต่อ 481, 482 โทรสาร 454

bcp.nbt.go.th หรือ www.facebook.com/con.rights

E-mail : consumerrights.bc@nbt.go.th



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
พ.ศ. ๒๕๕๕

ด้วยประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งออกตามความในมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีการกำหนดลักษณะการกระทำที่ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ไว้ โดยในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ อาจพิจารณากำหนดลักษณะการกระทำที่ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ขอประกาศให้ทราบว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๑๘/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ กำหนดให้ การกระทำของผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรทัศน์โดยดำเนินการให้ปรากฏภาพประกอบบนแถบแสดงข้อมูล ขณะเปลี่ยนช่องรายการโทรทัศน์ ในลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ชมต้องรับข้อมูลที่นำเสนอโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และภาพประกอบดังกล่าวได้บดบังพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์บางส่วน อันเป็นการขัดขวางการรับชมรายการ อย่างปกติทั่วไปที่ผู้บริโภคพึงคาดหวังได้จากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการโดยทั่วไปพึงกระทำ ในการให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคโดยการก่อให้เกิด ความเดือดร้อนรำคาญ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง
และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

ฐากร ตัณฑสิทธิ์

เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
พ.ศ. ๒๕๕๕

โดยที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) และ (๒๔) และมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศกำหนดการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕”

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ กระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ หรือผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ตามกฎหมายอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ มีผลใช้บังคับ และให้รวมถึงผู้ได้รับอนุญาตทดลองประกอบกิจการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตทดลองประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง พ.ศ. ๒๕๕๕ ด้วย

“ผู้บริโภค” หมายความว่า บุคคลทั่วไปที่รับชมและรับฟังรายการผ่านกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์จากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

“ผลิตภัณฑ์สุขภาพ” หมายความว่า

- (๑) อาหารตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร
- (๒) ยาตามกฎหมายว่าด้วยยา
- (๓) เครื่องสำอางตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง
- (๔) วัตถุอันตรายตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย
- (๕) วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
- (๖) ยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ
- (๗) เครื่องมือแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์
- (๘) สารระเหยตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย

“โฆษณา” หมายความว่า การโฆษณาตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลการโฆษณาที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกาศกำหนด หรือการโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการกระทำไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ ให้ประชาชนได้เห็นหรือรับทราบสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์ในการแสวงหากำไรในทางธุรกิจผ่านทางกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการมอบหมาย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อ ๔ ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะที่เป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

ข้อ ๕ การดำเนินการในลักษณะดังต่อไปนี้ ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะที่เป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

(๑) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(๒) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง

(๓) การกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๔) การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตน หรือของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดหรือหลายราย อย่างไม่เป็นธรรม

(๕) การกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะกีดกันมิให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงหรือบริการโทรทัศน์ดังกล่าว

(๖) การดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มากกว่าหนึ่งรายขึ้นไป ซึ่งร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงบริการอันมีลักษณะบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกใช้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นรายใดรายหนึ่งหรือสร้างภาระเกินสมควรในการเข้าถึงบริการนั้น

(๗) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

(๘) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือบ่อยครั้งที่เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างต่อเนื่อง

(๙) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๐) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้น หรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๑) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๒) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

ข้อ ๖ การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่เป็นการหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้าตามข้อ ๕ (๒) จะต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) ทำให้ผู้บริโภคโดยทั่วไปเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง หรือคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการ และจากการเข้าใจผิดดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

(๒) มีการใช้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือข้อมูลที่ถูกต้องแต่มีการปกปิดข้อมูลที่สำคัญหรือให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่อาจเข้าใจได้ กำกวม ไม่เหมาะสม จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในบริการหรือสินค้านั้น

(๓) การละเว้นการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสินค้า ซึ่งหากผู้บริโภคทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วย่อมตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการหรือสินค้านั้น

ข้อ ๗ กรณีที่มีผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวก็ได้

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการก็ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคแล้ว ให้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวโดยทันที

ข้อ ๙ ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับคำสั่งตามข้อ ๘ แล้วไม่ปฏิบัติตามคณะกรรมการจะปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการตามวรรคหนึ่งยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการต่อไป คณะกรรมการจะปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาทตลอดเวลา ที่ยังมีได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

การพิจารณาสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามประกาศนี้ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๐ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕

พันเอก นที ศุกลรัตน์

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“แนวปฏิบัติ เรื่อง การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล
ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ

ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ดังนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยให้มีกระบวนการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ทั้งนี้ ต้องกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน

(๒) จัดให้มีกลไกการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นการเฉพาะขึ้น แยกออกจากหน่วยงานตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้ผู้รับใบอนุญาตประกาศแจ้งกระบวนการและช่องทาง การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะ ด้วยช่องทางที่เหมาะสมและทั่วถึง

ข้อ ๒ เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ แจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณาหรือ ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หรือผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ มีการเจรจาระหว่าง ผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข จากผู้รับใบอนุญาตแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการปรับปรุง หรือ กำหนดมาตรการเพื่อมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

ข้อ ๓ ให้ผู้รับใบอนุญาต จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน การเจรจา และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รายกรณี และจัดทำรายงานสรุปข้อมูลการร้องเรียนรวมทั้ง ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ทุกหกเดือน อย่างน้อยให้มีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยเก้าสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
