

กสทช. มีมติคุ้มครองผู้บริโภคร้องเรียนวิทยุโฆษณาเกินจริง ที่วีเนื้อหาไม่เหมาะสม และเก็บค่าบริการ SMS ที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ

วันที่ (3 ก.ย. 2568) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้มีการประชุม กสทช. ครั้งที่ 26/2568 นางสาวอรดา เทพยายน ผู้ช่วยเลขาธิการ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เปิดเผยว่า วันนี้มีระเบียบวาระเข้าสู่ที่ประชุม กสทช. จำนวนทั้งสิ้น 74 วาระ ผ่านการพิจารณาทั้งสิ้น 24 วาระ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวาระเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการวิทยุกระจายเสียง กิจการวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยเป็นการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. ทั้งกรณีวิทยุ โทรทัศน์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่

ข้อร้องเรียนในกิจการวิทยุกระจายเสียง เรื่องการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือเป็นการกระทำเอาเปรียบผู้บริโภค แบ่งเป็น (1) มีคำสั่งปรับทางปกครองกับกลุ่มผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง จำนวน 32 ราย เป็นจำนวนเงินรายละ 100,000 บาท ที่ได้มีการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง ตามมติที่ประชุม กสทช. หรือคำสั่งพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีหนังสือแจ้งคำสั่งดังกล่าวพร้อมแจ้งให้ทราบไปในคราวเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ผู้ทดลองออกอากาศฯ ทั้ง 32 ราย ชำระค่าปรับภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือ หากฝ่าฝืนไม่มาชำระค่าปรับภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว กสทช. จะพิจารณาใช้มาตรการบังคับทางปกครองที่สูงขึ้นต่อไป

และ (2) มีคำสั่งปรับทางปกครองกลุ่มผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง ประเภทกิจการบริการสาธารณะ ประเภทที่สอง เพื่อความมั่นคงของรัฐ จำนวน 7 ราย เป็นจำนวนเงินรายละ 100,000 บาท ที่ได้มีการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามมติที่ประชุม กสทช. หรือคำสั่งพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยให้ชำระค่าปรับภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือ หากฝ่าฝืนไม่มาชำระค่าปรับภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว กสทช. จะพิจารณาใช้มาตรการบังคับทางปกครองที่สูงขึ้นต่อไป

การร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม กรณีผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ประสบปัญหาถูกคิดค่าบริการข้อความสั้น (SMS) โดยไม่ได้สมัครใช้บริการ ในจำนวนนี้มี 1 เรื่อง ที่เห็นสมควรห้ามผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เรียกเก็บค่าบริการ SMS และให้คืนค่าบริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการ SMS ทั้งหมดให้แก่ผู้ร้องเรียน เนื่องจากปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียนมิได้เป็นผู้สมัครใช้บริการ SMS ประกอบกับหลักฐานที่บริษัทนำส่งมานั้นยังไม่สามารถพิสูจน์หรือยืนยันได้

นอกจากนี้ ยังตรวจสอบพบว่า การกระทำของบริษัทเข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคนั้น และเห็นสมควรมีคำสั่งให้บริษัทระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยให้ยุติการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการโดยที่ไม่สามารถแสดงหลักฐานยืนยันการสมัครใช้บริการ SMS ได้ ทั้งนี้ หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว กสทช. จะอาศัยอำนาจปรับทางปกครองเป็นเงินจำนวน 5,000,000 บาท และ ในกรณีที่ยังคงฝ่าฝืนต่อเนื่องหรือยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง กสทช. จะปรับทางปกครองอีกวันละ 100,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง

การร้องเรียนด้านเนื้อหาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่อาจมีเนื้อหาไม่เหมาะสม โดยมี การร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้ (1) เรื่องแรก เห็นชอบให้กำหนดโทษปรับทางปกครอง เป็นเงินจำนวน 50,000 บาท กรณีมีการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับเด็ก 3 ขวบ จมน้ำเสียชีวิต เนื่องจากเข้าข่ายเป็นเนื้อหาสาระที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และเห็นชอบให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังองค์กรที่ทำหน้าที่ควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเอง ซึ่งช่อง เป็นสมาชิกได้รับทราบ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการรวมกลุ่มและการจัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมต่อไป

และ (2) เรื่องที่สอง เห็นชอบให้มีคำสั่งเตือนทางปกครอง หลังมีการร้องเรียนช่องในรายการ กรณีใช้คำพูดไม่เหมาะสม ให้มีการปรับปรุง แก้ไข กำกับดูแลการนำเสนอเนื้อหารายการ โดยหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำและการนำเสนอ เนื้อหาที่บ่งชี้อัตลักษณ์หรือความหลากหลายทางเชื้อชาติในลักษณะที่ทำให้เกิดภาพเชิงลบและอคติเหมารวม และ เห็นชอบให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังองค์กรที่ทำหน้าที่ควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเอง เพื่อประโยชน์ในการ ส่งเสริมการรวมกลุ่มและการจัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมต่อไป