

แบบประเมินบทความวิชาการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 7” ประจำปี 2566

วันศุกร์ที่ 26 พฤษภาคม 2566 (ผ่านระบบออนไลน์)

1. ชื่อบทความ : มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคศึกษากรณี สินค้าด้อยคุณภาพร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน	ผ่านและแก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย		✓		- นักวิจัย ควรเรียบเรียงบทคัดย่อใหม่ให้เป็นคำพูดของตนเองจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่นำมาอ้างอิง - ควรให้ข้อค้นพบจากองค์ความรู้ใหม่และการเปลี่ยนแปลงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะนำไปใช้อย่างเป็นระบบ - ควรตัดคำว่า “เสียหาย ๆ”, “เช่น”, “อันจึงควร” - นักวิจัยควรพิจารณาอย่างละเอียดในการใช้คำที่จะก่อให้เกิดผลทางลบด้าน “จริยธรรมการวิจัย” เป็นสิ่งที่สำคัญมากๆ
2. บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		✓		- ปรับแก้ตามบทคัดย่อภาษาไทย - ตรวจสอบหลักไวยากรณ์
3. บทนำ		✓		- กระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีอะไรบ้าง
4. เนื้อหา		✓		- ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย
5. บทสรุป		✓		- แบ่งประเด็นตามวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน - โดยภาพรวม เนื้องานมีความสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพกฎหมายด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น
6. เอกสารอ้างอิง		✓		- ตรวจสอบให้ครบและใช้ APA 7

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์
- ☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ แต่ต้องแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- ☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

แบบประเมินบทความวิจัย

การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 7” ประจำปี 2566

วันศุกร์ที่ 26 พฤษภาคม 2566 (ผ่านระบบออนไลน์)

1. ชื่อบทความ : มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคศึกษากรณี สินค้าด้อยคุณภาพ ร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

Con2025_0_48

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน	ผ่านและแก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย		✓		ควรเพิ่มคำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหา
2. บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		✓		แก้ไขจุดบกพร่อง
3. บทนำ		✓		ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	✓			ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)	✓			
6. วิธีดำเนินการวิจัย	✓			
7. ผลการวิจัย		✓		ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา
8. สรุปผลการวิจัย			-	ไม่ผ่าน
9. อภิปรายผล		✓		ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา
10. ข้อเสนอแนะ	✓			
11. เอกสารอ้างอิง		✓		ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ	✓			

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์

☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ แต่ต้องแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคศึกษากรณี สินค้าด้อยคุณภาพ ร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

Legal measures on consumer protection

Study the case of inferior products.

(A shop that sells all items for a price of twenty baht)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้อยคุณภาพ 2) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้อยคุณภาพ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ครอบคลุมถึงการผลิต การจำหน่าย และการนำเข้าสินค้าด้อยคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นและสินค้าที่มีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นสามารถก่อความเสียหาย ๆ ได้มากกว่าสินค้าพื้นฐาน และโดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มิได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคให้ต้องรับผิดชอบกัน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีหน้าที่ดำเนินคดีฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคในลักษณะคดีละเมิดทั่วไป จึงไม่ก่อให้เกิดการเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้อย่างเป็นธรรม ส่วนกฎหมายควบคุมสินค้าบางชนิดที่มีลักษณะเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อควบคุมเฉพาะสินค้าที่เป็นวัตถุอันตรายเท่านั้น ดังนั้น ระบบกฎหมายแบบคอมมอนลอว์ (Common Law) ของประเทศสหรัฐอเมริกาจึงได้นำมาใช้เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Products) ในลักษณะเป็นการปรับกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค The Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A), 2012 ซึ่งได้วางแนวทางที่สำคัญอันจึงควรนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Product) ได้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนากฎหมายของประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: คุ้มครองผู้บริโภค, สินค้าไม่ได้มาตรฐาน, สินค้าด้อยคุณภาพ

Abstract

The objective of this research is 1) to study the problems and impacts of manufacturing and using non-performing products 2) to study the legal measures of consumer protection against the use of non-performing products, 3) to explore the revision of the Consumer Protection Act 1979 to include production, distribution and import of non-performing products.

Research has concluded that production processes have higher technology levels and products with higher technology levels can cause more damage than basic products and by the Consumer Protection Act B.E. 1979 did not define the relationship between the producer and the consumer to be held accountable. The Consumer Protection Commission is responsible for litigation against the consumer in the form of general infringement and therefore does not provide fair treatment for the victim. Some product control laws that are consumer protection laws, such as the Hazardous Materials Act B.E. 2535, are only intended to control dangerous products. Therefore, the Common Law system of the United States has been used as a legal measure to heal damage from consumption of non-standard products. The Consumer Protection Act (Cap. 52A), 2012, which is an important guideline that should be applied to Thai law to better comply with consumer protection from non-standard products and lead to the development of Thai law.

Keywords: consumer protection, non-standard goods, inferior goods

บทนำ

ปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีเทคโนโลยีที่สูงขึ้นโดยสินค้าชิ้นหนึ่งอาจมีผู้ผลิตส่วนประกอบหลายราย และผ่านมือผู้จัดจำหน่ายผู้ขายส่งผู้ขายปลีกอีกหลายรายกว่าจะมาถึงผู้ซื้อหรือผู้บริโภค หรือที่สรุปในทางเศรษฐศาสตร์ได้ว่าผู้ขายและผู้ซื้อ ไม่มีความเท่าเทียมกันในข้อมูลของสินค้า ดังนั้น ผู้ซื้อจึงไม่อาจใช้ทักษะในการระวังที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ หรือหากผู้ซื้อจะเฝ้าหาข้อมูลดังกล่าว ก็ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลมาก หรือสรุปได้ว่าผู้ผลิตและผู้ซื้อที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่เท่าเทียมกัน และเมื่อมีความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรม ~~และ~~ ทั้งได้รับความเดือดร้อนจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายลักษณะละเมิด โดยกำหนดให้โจทก์มีภาระการพิสูจน์ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย ซึ่งเป็นสิ่งทำได้ยากเพราะกระบวนการผลิตและจำหน่ายสินค้าในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อน ทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการผลิตก็อยู่ในความรู้เห็นของผู้ผลิตฝ่ายเดียว ส่วนความรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขายซึ่งได้แก่ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องก็มุ่งคุ้มครองเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวทรัพย์สินที่ซื้อขายกันเท่านั้นไม่ได้คุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินอื่นนอกจากตัวทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องนั่นเอง ทั้งมีผลบังคับระหว่างคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขาย คือ ผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็ไม่ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค แม้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในทางแพ่งได้ แต่การฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคก็ใช้หลักการของการดำเนินคดีละเมิดทั่วไป จึงไม่ก่อให้เกิดการเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้อย่างเป็นธรรม ส่วนกฎหมายควบคุมสินค้าบางชนิดที่มีลักษณะเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2510 ก็เป็นกฎหมายควบคุมเฉพาะสินค้าที่เป็นวัตถุอันตรายเท่านั้น ส่วนกฎหมายที่เกี่ยวกับอาหารและยา ก็เป็นเพียงบทบัญญัติที่กำหนดเรื่องการขอใบอนุญาตสำหรับผลิตและจำหน่ายโดยไม่ได้กำหนดความรับผิดทางแพ่ง ซึ่งกฎหมายดังกล่าวจึงต่างมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถให้ความคุ้มครองและเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้เท่าที่ควร รัฐจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติ

ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้รับการคุ้มครองโดยพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคต่อความรับผิดชอบทางแพ่งของผู้กระทำผิด ตลอดจนช่วยให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาหากเป็นกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยมีการกำหนดตัวบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ เขตในความรับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกในการดำเนินการฟ้อง คดีในการเรียกค่าเสียหายและยังเป็นการเอื้อประโยชน์แก่ผู้บริโภคทั้งในด้านความสะดวก ประหยัด และ รวดเร็ว การมีพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จึงทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิ และการต่อสู้คดีเพื่อรักษาสิทธิของตนเองเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้วยคุณภาพ
2. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้วยคุณภาพ
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ครอบคลุมถึงการผลิต การจำหน่าย และการนำเข้าสินค้าด้วยคุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้วย คุณภาพ มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้วยคุณภาพ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 และกฎหมายของต่างประเทศ หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร บทความทางวิชาการ คำพิพากษาศาลฎีกา เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง และกฎหมายของต่างประเทศเพื่อจะได้เป็น แนวทางนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องกับปัญหาและผลกระทบที่ เกิดจากการผลิต และการนำเข้า สินค้าด้วยคุณภาพ

สมมุติฐานการวิจัย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่บังคับใช้ในปัจจุบัน ยังไม่มีมาตรการคุ้มครองเข้มใน ด้านการผลิต และการนำเข้า สินค้าด้วยคุณภาพทำให้มีผู้ประกอบการที่ขายสินค้าด้วยคุณภาพเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากมีมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการผลิต และการนำเข้า สินค้าที่ดีด้วย คุณภาพแล้ว ประเทศไทยก็จะเป็นฐานการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับทางการค้าระหว่างประเทศได้

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยด้านเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทั้งบทบัญญัติของกฎหมาย หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร บทความทางวิชาการ คำพิพากษาของศาลฎีกา เอกสารราชการ และข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data) ของเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อการศึกษา และนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

ทบทวนวรรณกรรม

สินค้าด้อยคุณภาพ หรือ Inferior Goods คือ สินค้าประเภทหนึ่งในทางเศรษฐศาสตร์ ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการซื้อ (Demand) กับรายได้ของผู้บริโภค (Income) จะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน ความต้องการซื้อสินค้าประเภท Inferior Goods (สินค้าด้อยคุณภาพ) จะมาก ขึ้นเมื่อผู้บริโภครายได้ลดลงและความต้องการซื้อจะลดลงเมื่อผู้บริโภครายได้เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับอุปสงค์ (Demand) ตามปกติ จะเห็นว่า Inferior Goods คือ สินค้าที่มีลักษณะที่ขัดกับพื้นฐานของสินค้าทั่วไปที่เมื่อผู้บริโภครายได้เพิ่มขึ้น ผู้บริโภคก็จะยิ่งอยากซื้อสินค้านั้นมากขึ้น

๑! ๑/๓๖

2.2 ประวัติความเป็นมาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย

อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในครัวเรือนในอดีตส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตขึ้นมาใช้กันเองจึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียกร้องให้รับผิดชอบเพื่อการชดเชยหรือความไม่ได้มาตรฐานในการผลิตเพราะหากเสียหายจากการใช้งานก็จะซ่อมแซมเอง และต่อมาเมื่อต่างคนต่างผลิตสิ่งของเครื่องใช้คนละชนิดกันความต้องการที่จะเลือกใช้สินค้าที่ผู้อื่นผลิตจึงเกิดขึ้น โดยในระยะแรกจะเป็นการนำเอาสินค้าต่างชนิดกันมาแลกเปลี่ยนกันอันเกิดจากความสมัครใจของบุคคลทั้งสองฝ่ายไม่มีการบังคับขู่เข็ญหรือใช้กลอุบายหลอกล่อให้เกิดความหลงเชื่อแต่อย่างใด และรัฐเองก็ไม่ได้เข้ามาควบคุมการดำเนินการดังกล่าว เนื่องจากไม่มีการเอาเปรียบกันซึ่งถือเป็นการแสดงเจตนาต่อกันของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย จึงไม่มีปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแต่อย่างใด แต่ถ้าหากมีตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ผู้ผลิตมีการใช้เทคโนโลยีในการผลิตสินค้าที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้ผู้บริโภคหรือคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่สามารถที่จะทำการตรวจสอบคุณภาพสินค้าได้ด้วยสายตาได้ก็จะทำให้อำนาจในการต่อรองไม่เท่าเทียมกันและเมื่อนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพไปใช้งานแล้วก็จะเกิดความเสียหายขึ้นและความรับผิดชอบของคู่สัญญานั้น คือการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า หรือไม่ก็ยกเลิกการแลกเปลี่ยนสินค้ากัน

การปฏิวัติอุตสาหกรรมการผลิตเกิดขึ้นที่ประเทศอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1760 ได้มีการนำเครื่องจักรกลเข้ามาใช้ในระบบสายงานการผลิตทำให้มีสินค้าออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้น และมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้นทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะทำการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าได้ด้วยสายตาและเมื่อการผลิตสินค้าได้มีการเอาเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการกำหนดราคาของสินค้าจึงเป็นเรื่องราวธรรมดาที่มักจะสูงขึ้นตามต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจึงทำให้ผู้บริโภคไร้ซึ่งอำนาจในการต่อรองในด้านราคาและส่งผลให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม (Laissez faire) เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของมนุษย์ทุกคนมีอย่างเท่าเทียมกัน

โดยที่รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงอำนาจการตัดสินใจในการตกลงทำสัญญาแต่อย่างใดปล่อยให้มีความเป็นอิสระในการทำสัญญาต่อกันที่เรียกว่า “เสรีภาพในการทำสัญญา” (Freedom of Contract) (สุขุม ศุภนิตย,2556) ดังนั้นการทำสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายหากสินค้าที่ซื้อขายนั้นเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นในบางกรณีผู้ขายจึงไม่ต้องรับผิดชอบผู้ซื้อเพราะผู้ซื้อจะต้องเป็นผู้ระมัดระวังเองบ้างในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ซื้อขาย ซึ่งเรียกหลักการดังกล่าวว่า “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” หลักนี้เรียกตามภาษาโรมันว่า “Caveat Emptor” (วิชญ์ เครืองาม,2549).

จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้สภาพการตลาดเปลี่ยนแปลงไปกล่าวคือ เดิมการซื้อขายสินค้าจะเป็นการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายโดยตรง มีการเจรจาตกลงกัน และสามารถตรวจตราดูสินค้าได้ แต่การผลิตสินค้าจำนวนมาก (Mass Production) แบบอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านการขายสินค้าเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านทางแอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ รวมถึงมีการใช้สัญญาสำเร็จรูป (Standard Contract) ทำให้ไม่มีการเจรจาเกิดในการเข้าทำสัญญาต่อกันผู้บริโภคจึงจำต้องยอมรับข้อสัญญาที่ตนอาจไม่มีความพอใจในเนื้อหาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Contract) จึงต้องพัฒนาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป (ณัฐ สันตสวาร์,2554).

การพัฒนามาตรฐานกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) เริ่มต้นจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากการที่ใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความชำรุดบกพร่อง โดยที่ผู้ผลิตจะต้องมีหน้าที่ป้องกันความเสียหายเพราะเป็นผู้ควบคุมการผลิตเพื่อมิให้สินค้าก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคได้ ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ. 1916 ในประเทศสหรัฐอเมริกา ศาลได้วินิจฉัยคดีระหว่าง Macpherson กับ Buick Motor โดยโจทก์ฟ้องว่า จำเลยเป็นผู้ผลิตรถยนต์จำหน่ายแก่พ่อค้าขายปลีกและโจทก์ซื้อรถยนต์ดังกล่าวจากพ่อค้าขายปลีก ซึ่งล้อรถชำรุดเป็นเหตุให้รถพลิกคว่ำและโจทก์ได้รับบาดเจ็บ จำเลยให้การต่อสู้ว่า ล้อรถยนต์จำเลยได้ซื้อมาจากผู้ผลิตรายอื่น โจทก์จึงไม่มีสิทธิมาฟ้องจำเลยเพราะระหว่างโจทก์และจำเลยไม่มีข้อผูกพันให้ต้องรับผิดชอบกัน และโดยสภาพแล้วรถยนต์มิใช่ทรัพย์สินอันตรายอันจะทำให้จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดแต่ทรัพย์สินนั้น ทั้งนี้ทรัพย์สินอันตรายจำกััดเฉพาะที่เป็นอันตรายโดยสภาพที่ชัดเจน เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง วัตถุระเบิด ยาพิษ เป็นต้น ศาลอุทธรณ์ของรัฐนิวยอร์กวินิจฉัยว่า จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดแต่ความชำรุดบกพร่องเป็นเหตุให้โจทก์ได้รับอันตราย แม้ว่าโจทก์จะไม่มีความสัมพันธ์กับจำเลยก็ตาม ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สินอันตรายโดยสภาพเท่านั้น ความรับผิดชอบนี้หมายรวมถึงทรัพย์สินที่สามารถทำให้ชีวิตและร่างกายได้รับอันตรายได้ ถ้าหากมีการประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต และทรัพย์สินที่คาดหมายได้ว่าย่อมมีการบริโภคอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นโดยผู้ซื้อหรือบุคคลอื่น ซึ่งศาลเห็นว่าผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตด้วยความระมัดระวังด้วยและในปี ค.ศ. 1932 ที่ประเทศอังกฤษ มีคดีระหว่าง Donoghue กับ

Stevenson (Borrie Gordon and Dimond L. Aubrey, 1973) ซึ่งเป็นโจทก์ฟ้องให้บริษัทผลิตน้ำซิง (Ginger-beer) เป็นจำเลยในคดีให้รับผิดในกรณีที่มีซากหอย (Snail) เน่าเปื่อยอยู่ในขวดน้ำซิงที่โจทก์ซื้อจากร้านเพื่อบริโภค แล้วเกิดอาการอาเจียนและเจ็บป่วย ศาลสูงของประเทศอังกฤษ ตัดสินโดยเสียงส่วนใหญ่ว่า จำเลยรับผิดแม้ไม่มีนิติสัมพันธ์ใด ๆ กับโจทก์ก็ตาม เพราะเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของจำเลยที่จะต้องดูแลรับผิดชอบต่อผู้บริโภคสินค้า (Ultimate consumer) ซึ่งได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่จำเลยผลิต

ภายหลังจากมีคำพิพากษาคดีดังกล่าว นับว่าเป็นการวิวัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นับตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1916 เป็นต้นมา ความรับผิดนอกเหนือจากหน้าที่ตามสัญญา นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดความรับผิดของผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ขาย ซึ่งแตกต่างไปจากหลักกฎหมายเดิม คือ ผู้ซื้อต้องระวัง (Caveat Emptor) ในการเลือกซื้อสินค้า และก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายลายลักษณ์อักษรอีกหลายฉบับ เช่น บทบัญญัติว่าด้วยความรับผิดของผู้ขายต่อผู้เสียหายที่มีใช้ซื้อโดยไม่ต้องอาศัยการมีนิติสัมพันธ์ต่อกัน (Privity Rule) เช่น Uniform Commercial code ว่าด้วยซื้อขาย ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น (ภัทริดา สุขุณณ์. [ออนไลน์])

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคหากยึดหลักแนวคิดตามความรับผิดชอบตามสัญญาแล้ว ผู้ที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้นจะมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อกันได้ก็จะเป็นการคุ้มครองบุคคลอื่นอันมิใช่คู่สัญญาจะทำให้ความมุ่งหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นแคบจนเกินไปและไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในกรณีที่บุคคลนั้นมิใช่คู่สัญญา และจากสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จำเป็นต้องมีการวางหลักความรับผิดที่นอกเหนือจากความรับผิดตามสัญญามาใช้ เพราะในปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีความสลับซับซ้อนมากขึ้นโดยการฟ้องคดีให้รับผิดในทางละเมิดนั้น ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ให้เห็นเป็นที่แน่ชัดว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นอย่างไรจากกระบวนการผลิต ซึ่งในความเป็นจริงนั้นผู้บริโภคไม่สามารถที่จะพิสูจน์ถึงความเสียหายหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตได้เลยเนื่องจากกระบวนการผลิตที่มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เมื่อไม่สามารถพิสูจน์ได้ก็จะทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้านั้นไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การปรับใช้หลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในทางละเมิดนั้นจึงได้นำเอาหลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict liability) มาใช้ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องรับผิดแม้จะไม่มี ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เว้นแต่จะพิสูจน์หักล้างได้ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สอยสินค้า

ก่อน ปี พ.ศ. 2562 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยโดยมากแล้วเป็นกฎหมายในลักษณะป้องกันและปราบปราม กล่าวคือ รัฐในฐานะผู้มีหน้าที่กำกับดูแลการประกอบการและคุ้มครองผู้บริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้กฎหมายมีลักษณะเป็นการกำกับดูแลผู้ประกอบการให้ประกอบกิจการตามกฎหมาย หากฝ่าฝืนจะมีโทษตามกฎหมายซึ่งเป็นโทษทางอาญา และการกำกับดูแลของภาครัฐในลักษณะดังกล่าวนี้ส่งผลให้

เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในท้ายที่สุด และกฎหมายฉบับแรกที่ได้ถือว่าเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติहन่านม พ.ศ. 2470 โดยมีร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคปรากฏในคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี คณะที่ 41 (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2522) มุ่งเน้นด้านการค้าโดยให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ผู้บริโภคและผู้ผลิตภายในประเทศเป็นสำคัญ และในที่สุดได้ตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2522 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 อันถือเป็นกฎหมายกลางว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นมาจากสมมติฐานภายใต้ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่ว่าผู้ประกอบการธุรกิจและบริโภคต่างฝ่ายต่างมีฐานะทางเศรษฐกิจและอำนาจในการต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน (Unequal Bargaining Power) จึงมีการสร้างมาตรการป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับซึ่งมาตรการเหล่านี้มีการนำเอาทฤษฎีกฎหมายมาใช้หลายทฤษฎีได้แก่การไม่ให้ความสำคัญกับหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หรือหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ด้วยเหตุที่ทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกันและมีระบบการค้าที่แข่งขันกันค่อนข้างสมบูรณ์ส่วนทฤษฎีความรับผิดชอบทางสัญญา (Privity of Contract) เป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้นจะสามารถใช้บังคับอย่างเป็นธรรมได้ก็แต่ในกรณีที่คู่สัญญามีความสามารถในการต่อรองที่เท่าเทียมกันแต่กรณีของผู้บริโภคนั้นผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือบริการโดยอาศัยความสัมพันธ์ทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากผู้บริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคมความสามารถของบุคคลหรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา เพราะฉะนั้นทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีในสัญญา ดังนั้นจึงมีการสร้างทฤษฎีที่ก่อตั้งสิทธิในการที่จะได้รับชดใช้เยียวยาเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคโดยไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อมาได้มีการนำเอาทฤษฎีความรับผิดชอบโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในทางละเมิดมาใช้และได้รับการยอมรับมากขึ้นสำหรับความเสียหายในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ที่มีการผลิตที่สลับซับซ้อนเพราะผู้ใช้ไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใด เหตุผลสำคัญที่มีการนำเอาทฤษฎีความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดในทางละเมิดมาใช้ในกรณีการชดใช้เยียวยา ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคก็คือเรื่องภาระการพิสูจน์นั่นเอง ดังนั้นหลักการหรือทฤษฎีทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงอาศัยทฤษฎีทางกฎหมายที่ว่าด้วยความรับผิดชอบทั้งหลักความรับผิดชอบ (ปรินทร ใจแก้ว, 2552)

ดังนั้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องหรือเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจึงได้มีการยกเว้นหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ในกรณีที่ ผู้ผลิตใช้กลฉ้อ

ฉลบกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้าที่ตนผลิตขึ้นหรือไม่เปิดเผยถึงอันตรายที่ทราบอยู่แล้วหรือปล่อยให้วัตถุอันตรายตกอยู่กับบุคคลที่ไม่สามารถควบคุมวัตถุนั้นได้โดยปลอดภัย หรือกรณีเป็นสินค้าที่โดยสภาพแล้วเป็นอันตราย (Inherently Dangerous) หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอันตราย (Imminently Dangerous) ต่อชีวิตและสุขภาพ เช่น ยาพิษ หรือปืน ในที่สุด คดี Macpherson v. Buick Motor Co. 217 N.Y. 382, 111 N.E. 1050 (N.Y. 1916) ศาล ได้ยกเว้น หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ในการฟ้องคดีความรับผิดทางละเมิดโดยสิ้นเชิงโดยจำเลยต้องรับผิดหากคาดหมายได้ว่าสินค้าที่ผลิตหรือจำหน่ายอาจก่อความเสียหายต่อโจทก์หรือบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในสถานะเดียวกับโจทก์ประกอบกับความชำรุดบกพร่องของยานยนต์มีข้อจำกัดขอ การพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของจำเลยจึงได้มีการนำหลักกฎหมายพยานหลักฐานเรื่องการปลุกการพิสูจน์ (Res Ipsa Loquitur) มาปรับใช้กับกรณีการนำสืบพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจโดยสันนิษฐานไว้ก่อนว่า จำเลยประมาทเลินเล่อและปลุกการพิสูจน์ ไปตกที่ฝ่ายจำเลยที่ต้องนำสืบพิสูจน์ว่าตนไม่ได้ประมาทเลินเล่อแต่หลักการดังกล่าวนี้เป็นเพียงการสันนิษฐานได้โดยอ้างเหตุต่าง ๆ เพื่อมายกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นเรื่องเหตุสุดวิสัยหรือความเสียหายเกิดขึ้นจากความผิดของผู้บริโภคเองจึงเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเสียหายในการฟ้องร้องให้รับผิดโดยอาศัยมูลละเมิด (จิตรตรา ชันเงิน, 2558)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าด้อยคุณภาพ ร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

โดยทั่วไปผู้บริโภคมักมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการชนิดแบบต่างคนต่างซื้อ ดังนั้นแม้จะเป็นฝ่ายที่มีจำนวนมากแต่ก็มีอำนาจในการต่อรองน้อยเมื่อเทียบกับฝ่ายผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าเนื่องจากสภาพของการทำธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนร่วมกันแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลด้านธุรกิจกันจึงทำให้มีโอกาสที่จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง นอกจากนั้นแล้วความล้มเหลวทางการตลาดสืบเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความเสียเปรียบมากขึ้นจนทำให้รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการดูแลคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น เดิมการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้นมีกฎหมายแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นกรณีไปโดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการใช้หรือบริโภคสินค้า ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตที่ผ่านมาเน้นการกำหนดมาตรฐานและในบางกรณีราคาของสินค้าและการควบคุมดูแลด้านฉลากและโฆษณาซึ่งเป็นมาตรการที่เน้นทางด้านตัวสินค้าซึ่งยังขาดกฎเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของกระบวนการซื้อขายสินค้า เช่น การขายตรงหรือการเข้าซื้อเป็นต้น การที่มีการบัญญัติพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 แสดงให้เห็นว่ามีการตื่นตัวในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของการซื้อขายสินค้าหรือบริการในส่วนของการมาตรการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในการใช้สินค้าหรือบริการผู้บริโภคสามารถทำการฟ้องร้องได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา โดยผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งนี้คณะกรรมการฯ มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ หรือข้าราชการสำนักงานฯ เพื่อ

ดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการฯ มีอำนาจที่จะทำการฟ้องร้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแก่ ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วยโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เดิมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทำการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ แต่เนื่องจากมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ระบุให้สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมทางการค้าสามารถยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา 41 ได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา แต่เนื่องจากมิได้มีการร่างกฎกระทรวงว่าด้วยวิธีการและขั้นตอนในการขออำนาจฟ้องจนกระทั่งปี พ.ศ. 2541 จึงมีสมาคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภครายเดียวที่ได้รับสิทธิในการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีเพียง 2 หน่วยงานที่สามารถทำการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้แต่ก็ยังมีหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนอีกหลายแห่งที่รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์ร้องเรียนเรื่องราคาหรือการผูกขาดกรรมการค้าภายใน เป็นต้น ซึ่งจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค เจรจากับผู้ประกอบการ และหาแนวทางการไกล่เกลี่ยระหว่างทั้ง 2 ฝ่ายในกรณีที่การเจรจาไม่สัมฤทธิ์ผล หน่วยงานเหล่านี้อาจช่วยเหลือในกระบวนการฟ้องร้องและดำเนินคดีด้วยก็ได้ ซึ่งในปัจจุบันการฟ้องร้องโดยผู้บริโภคในประเทศไทยมีค่อนข้างน้อย เพราะกระบวนการฟ้องร้องใช้เวลานาน มีต้นทุนสูง และกฎหมายยังไม่ค่อยเข้าข้างผู้บริโภคเท่าไรนัก ทำให้ผู้บริโภคไม่มีความตื่นตัวในการที่จะแก้ไขปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบ เช่น ภาระในการพิสูจน์ว่าสินค้ามีความบกพร่องเพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบ (กระทรวงยุติธรรม, 2564. [ออนไลน์])

ผลการวิจัย

ปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นและสินค้าที่มีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นสามารถก่อความเสียหาย ใด ๆ ได้กว่าสินค้าพื้นฐาน อีกทั้งระบบการผลิตสินค้าในปัจจุบันได้เปลี่ยนไป โดยสินค้าชิ้นหนึ่งอาจมีผู้ผลิตส่วนประกอบหลายอย่างและผ่านมือผู้จัดจำหน่ายผู้ขายส่งผู้ขายปลีกอีกหลายรายกว่าจะมาถึง ผู้ซื้อหรือผู้บริโภค หรือที่สรุปในทางเศรษฐศาสตร์ได้ว่าผู้ขายและผู้ซื้อไม่มีความเท่าเทียมกันในข้อมูลของสินค้า ดังนั้น ผู้ซื้อจึงไม่อาจไขทักกะในการระวังที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ หรือหากผู้ซื้อจะเฝ้าหาข้อมูลดังกล่าว ก็ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลมากหรือสรุปได้ว่าผู้ผลิตและผู้ซื้อที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่เท่าเทียมกัน และเมื่อมีความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรม และอีกทั้งได้รับความเดือดร้อนจากการใช้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายลักษณะละเมิดกำหนดให้โจทก์มีภาระการพิสูจน์ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย ซึ่งเป็นสิ่งทำได้ยากเพราะกระบวนการผลิตและจำหน่ายสินค้าในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการผลิตก็อยู่ในความรู้เห็นของผู้ผลิตฝ่ายเดียวส่วนความรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขายซึ่งได้แก่ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องก็มุ่งคุ้มครองเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวทรัพย์สินที่ซื้อขาย

กันเท่านั้นไม่ได้คุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินอื่นนอกจากตัวทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่อง
นั่นเอง ทั้งมีผลบังคับระหว่างคู่สัญญาตามสัญญา ซื้อขาย คือ ผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น

ปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Products) หรือที่เรียกอีกอย่าง
ว่าสินค้าด้อยคุณภาพของประเทศไทย ยังไม่มีแนวทางหรือมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนในการเยียวยา
ผู้บริโภค โดยที่หลักกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันแม้จะกำหนดลักษณะการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถเรียกร้อง
ความเสียหายได้แต่ยังมีช่องว่างที่ผู้บริโภคอาจไม่ได้รับความคุ้มครองจากกระบวนการต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัดและ
ความสัมพันธ์ในทางกฎหมายระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรง เช่นนี้ย่อมทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัด
เอาเปรียบจากกลุ่มผู้ประกอบการได้ ในต่างประเทศกฎหมายเลมอนลอว์ (Common Law) ของประเทศ
สหรัฐอเมริกาถูกนำมาใช้เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าไม่ได้
มาตรฐาน (Defective Products) ในลักษณะเป็นการปรับกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค
The Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A), 2012 ซึ่งวางแนวทางที่สำคัญอันควรศึกษา
เพื่อนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้
มาตรฐาน (Sub-Standard Product) หรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Product) ได้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่
การพัฒนากฎหมายของประเทศไทยต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

สินค้าด้อยคุณภาพไม่ได้หมายความว่าสินค้าประเภทนั้น ๆ จะไม่มีคุณภาพแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่
ยังหมายถึงรวมถึงการที่ผู้บริโภคหันไปให้ความสนใจสินค้าตัวอื่น ทำให้สินค้าประเภทและชนิดเดียวกัน
กลายเป็นสินค้าด้อยคุณภาพเกิดขึ้นได้อีกทางหนึ่ง สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงปัญหาของสินค้า
ด้อยคุณภาพที่มีวางจำหน่ายในร้านค้า 20 บาท ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีรายได้น้อยเนื่องจากว่าไม่มี
ทางเลือกมากนักที่จะซื้อสินค้าประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพที่ดีกว่า ยกตัวอย่างเช่นเครื่องใช้ในครัวเรือน
ประเภทต่าง ๆ ที่ร้านค้าสามารถที่จะขายได้ในราคาเพียง 20 บาท ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น กะละมัง ถังน้ำ
ผงซักฟอก แพลงดูพื้น น้ำยาล้างจาน น้ำยาขัดห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสินค้าเหล่านี้เมื่อนำมาใช้งานแล้วจะพบว่าไม่มี
คุณภาพตามลักษณะของการใช้งาน อย่างเช่นน้ำยาล้างจาน ก็จะสามารถล้างจานให้สะอาดได้ น้ำยาถูพื้นก็
ทำความสะอาดจัดคราบสกปรกไม่ออกปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นราวกับว่าเป็นสิ่งที่แทรกซึมอยู่ในสังคมของผู้มี
รายได้น้อยที่ต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด แต่สุดท้ายแล้วผู้บริโภคสินค้าเหล่านั้นจะประหยัดค่าใช้จ่ายได้จริง
หรือไม่ เนื่องจากสินค้าเหล่านั้นเมื่อซื้อมาใช้แล้วไม่มีประสิทธิภาพตามลักษณะของการใช้งานตามประเภทของ
สินค้านั้น ๆ ทำให้ผู้บริโภคจะต้องมีการซื้อหาสินค้าตัวใหม่ ยี่ห้อให้ ที่มีราคาสูงขึ้น เมื่อนับรวมราคาที่ซื้อแล้ว
อาจมีราคาเท่ากันหรือมากกว่าสินค้าประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพแตกต่างกันก็ได้

ปัญหาดังกล่าวที่กล่าวมานั้นยังไม่มีหน่วยงานของภาครัฐเข้ามาทำหน้าที่ในการจัดระเบียบของการ
สินค้าของร้านค้า 20 บาท ทุกอย่าง แม้ประเทศไทยจะมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ก็ตาม
ทว่าร้านค้าเหล่านั้นยังคงเปิดขายสินค้าอยู่ทั่วทุกมุมเมือง ตามแต่ละจังหวัดของประเทศไทย ราวกับว่าร้านค้า

๑๐๐% ใน
กรณีนี้
กฎหมาย
ยังไม่
เพียงพอ

→ อภิปรายว่า สินค้า ๒๐ บาท อาจมีคุณภาพดีหรือไม่ก็ได้

เหล่านี้นั้น เป็นร้านค้าที่เป็นทางเลือกของผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำ แต่หากมองกลับกันผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป ดังนั้นควรมีมาตรการยับยั้งการขยายตัวของร้านค้าเหล่านี้มิให้มีการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศที่ด้อยคุณภาพ หรือการนำเข้าสินค้าที่ผลิตในประเทศที่ไม่มีคุณภาพมาขายในราคาถูกเพื่อจะได้ไม่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ร้านค้าเหล่านี้มีการขยายตัวและเกิดการกระจายสินค้าไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ในประเทศไทย นอกจากนั้นแล้วสินค้าที่ด้อยคุณภาพเมื่อไม่สามารถนำมาใช้งานได้แล้วจะกลายเป็นขยะในเวลาเดียวกันทำให้เกิดปริมาณขยะเพิ่มมากขึ้น ก็จะเป็นปัญหาใหม่ ๆ ตามมาอีก และรัฐจะต้องนำเงินงบประมาณรายได้ของแผ่นดินมาใช้เพื่อทำการขจัดปัญหาเหล่านี้แทนที่จะได้นำเงินไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ผลกระทบที่เกิดจากสินค้าด้อยคุณภาพนั้นมักจะเกิดกับกลุ่มของบุคคลที่มีรายได้น้อยเนื่องจากไม่มีทางเลือกมากนักที่จะซื้อสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีจึงทำให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้ถูกเอารัดเอาเปรียบแบบที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จึงตกอยู่ในฐานะบุคคลชั้นสองของสังคมในขณะเดียวกันการที่ประเทศไทยมีกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแต่ผู้บริโภคบางกลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของประเทศเนื่องจากประเทศไทยยังคงถือว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาและประชากรมีรายได้มวลรวมที่ยังต่ำอยู่ จึงถูกบังคับโดยปริยายว่าต้องใช้สินค้าที่มีการลดคุณภาพลงไปอีกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับรายได้ นอกจากนั้นแล้วผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ได้เกิดกับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยแต่อย่างเดียวยภาพรวมในระดับประเทศก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการปล่อยให้มีการค้าอย่างเสรีไม่มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าแล้วประเทศจะถูกมองว่าเป็นประเทศที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ การค้าขายกับประเทศคู่ค้าก็จะเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ เพราะประเทศคู่ค้าเหล่านี้นั้นจะมองว่าประเทศไทยมีการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่มีคุณภาพต่ำภาพลักษณ์ของประเทศก็จะเสียไปด้วย นอกจากนั้นก็จะถูกมองว่าเป็นประเทศที่ไร้การพัฒนาทางกฎหมายในขณะที่นานาอารยประเทศมีการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเท่าเทียมกันมิให้ถูกผู้ที่มีอำนาจทางการค้าอยู่เหนือกว่า ดังนั้นการที่ประเทศไทยมิได้มีมาตรการทางกฎหมายออกมาบังคับใช้กับร้านค้าที่ขายสินค้าด้อยคุณภาพจะเกิดผลกระทบในมุมกว้างซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ภายในประเทศเสียไปและจะนำมาซึ่งการสูญเสียรายได้จากกิจการอย่างอื่นตามมาอีกด้วย อย่างเช่นประเทศที่เคยเป็นคู่ค้าก็จะลดปริมาณการซื้อขายลง หรืออาจยกเลิกการเป็นประเทศคู่ค้าเลยก็ได้

ประเทศไทยมีกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพของประชาชนโดยรัฐเป็นผู้ควบคุมอยู่มากมายหลายฉบับแต่ในแต่ละฉบับมิได้มุ่งประสงค์จะให้กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรงจึงไม่มีบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องและมาตรการทางการดำเนินคดีไว้เป็นพิเศษ ดังนั้นการดำเนินการตามกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพความปลอดภัยในการบริโภคของประชาชนนั้นมักจะติดขัดเรื่องสภาพบังคับในทางแพ่ง กล่าวคือ การฟ้องเรียกค่าเสียหายและอำนาจในการดำเนินคดีของผู้เสียหาย และเจ้าพนักงานตามกฎหมายแต่ละฉบับนั้น ๆ เสมอ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้มีเพียงเพื่อการบริหารงานของรัฐในฐานะ

ผู้รับผิดชอบความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และผู้เสียหายคือรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้ดำเนินคดีอาญา ตามที่กฎหมายเหล่านั้นบัญญัติโทษไว้ ถ้าผู้เสียหายจะฟ้องคดีอาญาเองก็ต้องเป็นความผิดที่บัญญัติไว้ใน ประมวลกฎหมายอาญา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่เกิดจากสินค้าที่ด้อยคุณภาพจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อจะเป็นแนวทาง ในการนำไปแก้ปัญหาดังกล่าวได้ดังนี้

(1) ให้แก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามในมาตรา 3 ของคำว่า “สินค้า” หมายความว่า “สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้ขาย” ให้เพิ่มเป็น “และให้หมายความรวมถึงสินค้าด้อยคุณภาพ” *ไม่อาจหักเหจนก่อให้เกิด*

(2) ให้เพิ่มเติมหมวด 2 ส่วนที่ 1 โดยเพิ่มต่อจากส่วนที่ 1/1 เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย เป็นส่วนที่ 1/2 เป็น “การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าด้อยคุณภาพ”

(3) ถัดจากมาตรา 29/17 ของส่วนที่ 1/1 เพิ่ม มาตรา 29/18 เพิ่มเป็น “ในส่วนนี้เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น” เพิ่มบทนิยามของคำว่า “สินค้าด้อยคุณภาพ” หมายความว่า “สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานการผลิตและเมื่อนำมาใช้แล้วจะเกิดความเสียหายได้ง่าย” กับ “คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ” หมายความว่า “คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ”

(4) เพิ่ม มาตรา 29/19 ดังนี้ “สินค้าที่ผู้ประกอบการจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาดจะต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ได้รับรองมาตรฐานการผลิต”

(5) เพิ่ม มาตรา 29/20 ดังนี้ “ผู้ประกอบการต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ซึ่งสินค้าที่ด้อยคุณภาพ และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าว”

(6) เพิ่ม มาตรา 29/21 ดังนี้ “ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพอาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ และให้ผู้ประกอบการรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพกำหนด

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงยุติธรรม, (2564). กฎหมายน่ารู้ ตอนที่ 282: สิทธิผู้บริโภคที่ควรรู้. สืบค้นจาก <https://www.moj.go.th/view/56245>. (สืบค้นวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566)

จิตรตรา ชันเงิน, ละเมิด, กองกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นจาก https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223091025.pdf, (last visited 10 June 2020)

ณัฐ สันตสว่าง, (2554). กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค Anti-Trust and Consumer Protection Law. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรินทร์ ใจแก้ว, (2552) ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษา
กรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ . มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต/กรุงเทพฯ.

ภัทรिता สุขุณณ์. บทวิเคราะห์รัฐธรรมนูญ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค. แหล่งที่มา: https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=152. (สืบค้นเมื่อ 6 ต.ค. 2565).

วิษณุ เครืองาม, (2549) คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.
สุขุม ศุภนิติย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 9. (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557).

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, กฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย : ปัญหา
อุปสรรคต่อผู้ผลิตหรือเพิ่มพูนสิทธิผู้บริโภค, สืบค้นจาก: <https://library2.parliament.go.th/wichakarn/contentseminar2/080951-04.pdf>, (last visited 13 June 2020)

Borrie Gordon and Dimond L. Aubrey (1973) “The consumer Society and the Law” 3rd Penguin
Book London.