

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ศึกษากรณี สินค้าด้อยคุณภาพร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

Legal Measures on Consumer Protection

Study the Case of Inferior Products.

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

ปภาวี เนียมทับ¹

ชนิษฐา สุขสวัสดิ์²

สุรพล สินธุนาวา³

Received 2 February 2024; Revised 27 May 2024; Accepted 27 May 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้อยคุณภาพ 2) เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้อยคุณภาพ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทาง

¹ *Paprawee Niamtup*

นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
Master of Laws Program in Law Sustainable Development (LL.M.), Rattana Bundit University
E-mail: pla3823@gmail.com

² *Khanittha Sooksawad*

ผู้ช่วยอธิการบดี คณะนิติศาสตร์และการปกครอง มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
Faculty of Law and Government Rattana Bundit University
E-mail: kanidtha15@gmail.com

³ *Suraphol Sintunava*

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
Faculty of Law and Government Rattana Bundit University

ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ครอบคลุมถึงการผลิต การจำหน่าย และการนำเข้าสินค้าด้อยคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ก็มีได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค และแม้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในทางแพ่งได้ แต่การฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคก็ใช้หลักการของการดำเนินคดีละเมิดทั่วไปจึงไม่ก่อให้เกิดการเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้อย่างเป็นธรรม ในขณะที่ระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ของสหรัฐอเมริกาได้ถูกนำมาใช้เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ในลักษณะเป็นการปรับกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้วางแนวทางที่สำคัญอันจึงควรนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐานได้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนากฎหมายของประเทศไทยต่อไป โดยที่ควรแก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามในมาตรา 3 ส่วนในหมวด 2 ส่วนที่ 1 เพิ่มส่วนที่ 1/2 เพิ่มบทนิยามของคำว่า “สินค้าด้อยคุณภาพ” กับ “คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ” และเพิ่มมาตรา 29/18, 29/19, 29/20, 29/21

คำสำคัญ: คุ้มครองผู้บริโภค สินค้าไม่ได้มาตรฐาน สินค้าด้อยคุณภาพ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the problems and impacts resulting from the production and use of inferior products 2) to study legal measures regarding the protection of consumers who are damaged using inferior products 3) to Study and find ways to improve Amending the Consumer Protection Act B.E. 2522 to cover the production, sale, and importation of inferior products.

The results of the research concluded that The Consumer Protection Act 2019 also does not define the relationship between producers and consumers. And even though the Consumer Protection Board has the authority to take legal action on behalf of consumers in civil cases But filing a lawsuit to claim damages on behalf of a consumer uses the principles of general tort litigation and thus does not provide fair relief to the injured person. While the common law system of the United States has been used as a legal measure to compensate for damages from the consumption of substandard products. In the nature of adjusting the law regarding consumer protection. This has laid down important guidelines that should be applied to Thai law to achieve consistency in better protecting consumers from substandard products and lead to further development of Thai law. The definition in Section 3 should be amended and added in Section 2, Section 1, adding Section 1/2 to add the definition of the word “Inferior quality products” and “Committee on inferior quality products” and adding sections 29/18, 29/19, 29/20, 29/21

Keywords: Consumer protection, Substandard products, Inferior quality products

บทนำ

ปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีเทคโนโลยีที่สูงขึ้น โดยสินค้าชิ้นหนึ่งอาจมีผู้ผลิตส่วนประกอบหลายราย และผ่านมือผู้จัดจำหน่ายผู้ขายส่งผู้ขายปลีกอีกหลายราย กว่าจะมาถึงผู้ซื้อหรือผู้บริโภค หรือที่สรุปในทางเศรษฐศาสตร์ได้ว่าผู้ขายและผู้ซื้อไม่มีความเท่าเทียมกันในข้อมูลของสินค้า ดังนั้น ผู้ซื้อจึงไม่อาจใช้ทักษะในการระวังที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ หรือหากผู้ซื้อจะเฝ้าหาข้อมูลดังกล่าว ก็ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลมาก หรือสรุปได้ว่าผู้ผลิตและผู้ซื้อที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่เท่าเทียมกัน และเมื่อมีความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรม และอีกทั้งได้รับความเดือดร้อนจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายลักษณะละเมิด โดยกำหนดให้โจทก์มีภาระการพิสูจน์ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย ซึ่งเป็นสิ่งทำได้ยากเพราะกระบวนการผลิตและจำหน่ายสินค้าในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อน ทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการผลิตก็อยู่ในความรู้เห็นของผู้ผลิตฝ่ายเดียว ส่วนความรับผิดตามสัญญาซื้อขายซึ่งได้แก่ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องก็มุ่งคุ้มครองเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวทรัพย์สินที่ซื้อขายกันเท่านั้น ไม่ได้คุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินอื่นนอกจากตัวทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องนั่นเอง ทั้งมีผลบังคับระหว่างคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขาย คือ ผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย คือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็ไม่ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค แม้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในทางแพ่งได้ แต่การฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่ใช้หลักการของการดำเนินคดีละเมิดทั่วไป จึงไม่ก่อให้เกิดการเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้อย่างเป็นธรรม ส่วนกฎหมายควบคุมสินค้าบางชนิดที่มีลักษณะเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2510 ก็เป็นกฎหมายควบคุมเฉพาะสินค้าที่เป็นวัตถุอันตรายเท่านั้น ส่วนกฎหมายที่เกี่ยวกับอาหารและยา ก็เป็นเพียงบทบัญญัติที่กำหนดเรื่องการขอใบอนุญาตสำหรับ

ผลิตและจำหน่ายโดยไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบทางแพ่ง ซึ่งหลักกฎหมายดังกล่าวนี้ จึงต่างมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถให้ความคุ้มครองและเยียวยาแก่ผู้เสียหายได้เท่าที่ควร รัฐจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ได้รับการคุ้มครอง โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคต่อความรับผิดชอบทางแพ่งของผู้กระทำผิด ตลอดทั้งช่วยให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาหากเป็นกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยมี การกำหนดตัวบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ ขอบเขตใน ความรับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกในการดำเนินการฟ้องคดีในการเรียกค่าเสียหายและยังเป็นการเอื้อประโยชน์แก่ผู้บริโภคทั้งในด้านความสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว การมีพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จึงทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิ และการต่อสู้คดี เพื่อรักษาสิทธิของตนเองเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

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

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้วยคุณภาพ มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้วยคุณภาพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 และกฎหมายของ

ต่างประเทศ หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร บทความทางวิชาการ คำพิพากษาศาลฎีกา เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง และกฎหมายของต่างประเทศเพื่อจะได้เป็นแนวทางนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิต และการนำเข้าสินค้าด้วยคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่บังคับใช้ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการคุ้มครองในด้านการผลิต และการนำเข้าสินค้าด้วยคุณภาพทำให้มีผู้ประกอบการที่ขายสินค้าด้วยคุณภาพเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากมีมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการผลิต และการนำเข้าสินค้าที่ด้วยคุณภาพแล้ว ประเทศไทยก็จะเป็นฐานการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับทางการค้าระหว่างประเทศได้

ระเบียบวิธีวิจัย

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

ทบทวนวรรณกรรม

รายได้กับอุปสงค์ (Demand) ตามปกติ จะเห็นว่า Inferior Goods คือ สินค้าที่มีลักษณะที่ขัดกับพื้นฐานของสินค้าทั่วไปที่เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น ผู้บริโภคก็จะยิ่งอยากซื้อสินค้านั้นมากขึ้น

ประวัติความเป็นมาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย

อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในครัวเรือนในอดีตส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตขึ้นมาใช้กันเอง และต่อมาเมื่อต่างคนต่างผลิตสิ่งของเครื่องใช้คนละชนิดกัน โดยในระยะแรกจะเป็นการนำเอาสินค้าต่างชนิดกันมาแลกเปลี่ยนกันอันเกิดจากความสมัครใจของบุคคลทั้งสองฝ่ายไม่มีการบังคับขู่เข็ญหรือใช้กลอุบายหลอกล่อให้เกิดความหลงเชื่อแต่อย่างใด และรัฐเองก็ไม่ได้เข้ามาควบคุมการดำเนินการดังกล่าว

การปฏิวัติอุตสาหกรรมการผลิตเกิดขึ้นที่ประเทศอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1760 ได้มีการนำเครื่องจักรกลเข้ามาใช้ในระบบสายงานการผลิตทำให้มีสินค้าออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้น และมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะทำการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าได้ด้วยสายตาและเมื่อการผลิตสินค้าได้มีการเอาเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการกำหนดราคาของสินค้าจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่มักจะสูงขึ้นตามต้นทุนที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคไร้ซึ่งอำนาจในการต่อรองในด้านราคาและส่งผลให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม (Laissez faire) เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของมนุษย์ทุกคนมีอย่างเท่าเทียมกัน โดยที่รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงอำนาจการตัดสินใจในการตกลงทำสัญญาแต่อย่างใดที่เรียกว่า “เสรีภาพในการทำสัญญา” (Freedom of Contract)⁴ ดังนั้นการทำสัญญาซื้อขาย หากสินค้าที่ซื้อขายนั้นเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นในบางกรณี ผู้ขายจึงไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อเพราะผู้ซื้อจะต้องเป็นผู้ระมัดระวังเองในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ซื้อขาย ซึ่งเรียกหลักการดังกล่าวว่า “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” หลักนี้เรียกตามภาษาโรมันว่า “Caveat Emptor”⁵

ผลจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมผลิตสินค้าจำนวนมาก (Mass Production) แบบอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการขยายตัวทางด้าน การขายสินค้าเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านทาง

⁴ สุขุม ศุภนิธย์, *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557).

⁵ วิษณุ เครืองาม, *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขายแลกเปลี่ยนให้*, (กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ, 2549).

แอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ รวมถึงมีการใช้สัญญาสำเร็จรูป (Standard Contract) ทำให้ไม่มีการเจรจาเกิดในการเข้าทำสัญญาต่อกันผู้บริโภคจึงต้องยอมรับข้อสัญญา หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Contract) จึงต้องพัฒนาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป⁶

การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) เริ่มต้นจากการเรียกรถยนต์ใหม่ทดแทนจากการที่ใช้สินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง โดยที่ผู้ผลิตจะต้องมีหน้าที่ป้องกันความเสียหายเพราะเป็นผู้ควบคุมการผลิตเพื่อมิให้สินค้าก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคได้ ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ. 1916 ในประเทศสหรัฐอเมริกา ศาลได้วินิจฉัยคดีระหว่าง Macpherson กับ Buick Motor โดยโจทก์ฟ้องว่า จำเลยเป็นผู้ผลิตรถยนต์จำหน่ายแก่พ่อค้าขายปลีกและโจทก์ซื้อรถยนต์ดังกล่าวจากพ่อค้าขายปลีก ซึ่งล้อรถชำรุดเป็นเหตุให้รถพลิกคว่ำและโจทก์ได้รับบาดเจ็บ จำเลยให้การต่อสู้ว่าล้อรถยนต์จำหน่ายได้ซื้อมาจากผู้ผลิตรายอื่น โจทก์จึงไม่มีสิทธิมาฟ้องจำเลย เพราะระหว่างโจทก์และจำเลยไม่มีข้อผูกพันให้ต้องรับผิดชอบต่อกัน และโดยสภาพแล้วรถยนต์มิใช่ทรัพย์สินอันตรายอันจะทำให้จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดแต่ทรัพย์สินนั้น ทั้งนี้ทรัพย์สินอันตรายจำกัดเฉพาะที่เป็นอันตรายโดยสภาพที่ชัดเจน เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง วัตถุระเบิด ยาพิษ เป็นต้น ศาลอุทธรณ์ของรัฐนิวยอร์กวินิจฉัยว่า จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดแต่ความชำรุดบกพร่องเป็นเหตุให้โจทก์ได้รับอันตราย แม้ว่าโจทก์จะไม่มีความสัมพันธ์กับจำเลยก็ตาม ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สินอันตรายโดยสภาพเท่านั้น ความรับผิดชอบนี้หมายความรวมถึงทรัพย์สินที่สามารถทำให้ชีวิตและร่างกายได้รับอันตรายได้ ถ้าหากมีการประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต และทรัพย์สินที่คาดหมายได้ว่าย่อมมีการบริโภคอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะโดยผู้ซื้อหรือบุคคลอื่น ซึ่งศาลเห็นว่าผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตด้วยความระมัดระวังด้วย และในปี ค.ศ. 1932 ที่ประเทศอังกฤษ มีคดีระหว่าง Donoghe

⁶ ธีธ สันตสว่าง, กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค *Anti-Trust and Consumer Protection Law*, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554).

กับ Stevenson⁷ ซึ่งเป็นโจทก์ฟ้องให้บริษัทผลิตน้ำซิง (Ginger-Beer) เป็นจำเลยในคดีให้รับผิดในกรณีที่มีซากหอย (Snail) เน่าเปื่อยอยู่ในขวดน้ำซิงที่โจทก์ซื้อจากร้านเพื่อบริโภคแล้วเกิดอาการอาเจียนและเจ็บป่วย ศาลสูงของประเทศอังกฤษตัดสินโดยเสียงส่วนใหญ่ว่า จำเลยรับผิดแม้ไม่มีนิติสัมพันธ์ใด ๆ กับโจทก์ก็ตาม เพราะเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของจำเลยที่จะต้องดูแลรับผิดชอบต่อผู้บริโภคสินค้า (Ultimate Consumer) ซึ่งได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่จำเลยผลิต

ภายหลังจากมีคำพิพากษาศาลดังกล่าว นับว่าเป็นการวิวัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นับตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1916 เป็นต้นมา ความรับผิดนอกเหนือจากหน้าที่ตามสัญญา นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดความรับผิดของผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ขาย ซึ่งแตกต่างไปจากหลักกฎหมายเดิม และก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายลายลักษณ์อักษรอีกหลายฉบับ เช่น บทบัญญัติว่าด้วยความรับผิดของผู้ขายต่อผู้เสียหายที่มีใช้ซื้อโดยไม่ต้องอาศัยการมีนิติสัมพันธ์ต่อกัน (Privity Rule) เช่น Uniform Commercial Code ว่าด้วยซื้อขายของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น⁸

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หากยึดหลักแนวคิดตามความรับผิดตามสัญญาแล้ว ผู้ที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้นจะมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อกันได้ ก็จะไม่เป็นการคุ้มครองบุคคลอื่นอันมิใช่คู่สัญญา จะทำให้ความมุ่งหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นแคบจนเกินไปและไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในกรณีที่บุคคลนั้นมิใช่คู่สัญญา และจากสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจำเป็นต้องมีการวางหลักความรับผิดที่นอกเหนือจากความรับผิดตามสัญญามาใช้ โดยเมื่อไม่สามารถพิสูจน์ได้ก็จะทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้านั้นไม่ต้องรับผิดต่อผู้บริโภค การปรับใช้หลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในทางละเมิดนั้น จึงได้นำเอาหลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้ ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องรับผิดแม้ไม่มีความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เว้นแต่จะพิสูจน์หักล้างได้ตามที่กฎหมาย

⁷ Gordon Borrie and Aubrey L. Diamond, *The consumer Society and the Law*, 3 ed, (London: Penguin Book, 1973).

⁸ ภัทธิดา สุขุมณี, “บทวิเคราะห์รัฐธรรมนูญ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค,” รัฐสภา, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2565, https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=152.

กำหนด ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สอยสินค้า

กฎหมายฉบับแรกที่ถูกถือว่าเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติห้างร้าน พ.ศ. 2470 โดยมีร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคปรากฏในคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีคณะที่ 41⁹ มุ่งเน้นด้านการค้าโดยให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ผู้บริโภคและผู้ผลิตภายในประเทศเป็นสำคัญ และในที่สุดได้ตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2522 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2522

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย

แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นมาจากสมมติฐานภายใต้ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่ว่าผู้ประกอบการธุรกิจและบริโศคต่างฝ่ายต่างมีฐานะทางเศรษฐกิจและอำนาจในการต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน (Unequal Bargaining Power) จึงมีการสร้างมาตรการป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ซึ่งมาตรการเหล่านี้มีการนำเอาทฤษฎีกฎหมายมาใช้หลายทฤษฎี ได้แก่ การไม่ให้ความสำคัญกับหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หรือหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ด้วยเหตุที่ทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกันและมีระบบการค้าที่แข่งขันกันค่อนข้างสมบูรณ์ ส่วนทฤษฎีความรับผิดชอบทางสัญญา (Privity of Contract) เป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้นสามารถใช้บังคับอย่างเป็นธรรมได้ก็แต่ในกรณีที่คู่สัญญามีความสามารถในการต่อรองที่เท่าเทียมกัน แต่กรณีของผู้บริโศคนั้นผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโศคสินค้าหรือบริการโดยอาศัยความสัมพันธ์ทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากการบริโศคไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคมความสามารถของบุคคลหรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญาเพราะฉะนั้นทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหาย

⁹ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2522

ที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีในสัญญา ดังนั้นจึงมีการสร้างทฤษฎีที่ก่อตั้งสิทธิในการที่จะได้รับชดใช้เยียวยาเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคโดยไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อมาได้มีการนำเอาทฤษฎีความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในทางละเมิดมาใช้และได้รับการยอมรับมากขึ้นสำหรับความเสียหายในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ที่มีการผลิตที่สลับซับซ้อนเพราะผู้ใช้ไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใด เหตุผลสำคัญที่มีการนำเอาทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิดมาปรับใช้ในกรณีการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคก็คือเรื่องภาระการพิสูจน์นั่นเอง ดังนั้นหลักการหรือทฤษฎีทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงอาศัยทฤษฎีทางกฎหมายที่ว่าด้วยความรับผิดทั้งหลักความรับผิด¹⁰

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา

โดยที่การคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องหรือเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยศาลจึงได้มีการยกเว้นหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ในกรณีที่ผู้ผลิตใช้กล้อฉลปกปิดความปลอดภัยของสินค้าที่ตนผลิตขึ้นหรือไม่เปิดเผยถึงอันตรายที่ทราบอยู่แล้วหรือปล่อยให้วัตถุอันตรายตกอยู่กับบุคคลที่ไม่สามารถควบคุมวัตถุนั้นได้โดยปลอดภัย หรือกรณีเป็นสินค้าที่โดยสภาพแล้วเป็นอันตราย (Inherently Dangerous) หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอันตราย (Imminently Dangerous) ต่อชีวิตและสุขภาพ เช่น ยาพิษ หรือปืน ในที่สุดคดี Macpherson v. Buick Motor Co. 217 N.Y. 382, 111N.E. 1050 (N.Y.1916) ศาลได้ยกเว้นหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ในการฟ้องคดีความรับผิดทางละเมิดโดยสิ้นเชิงโดยจำเลยต้องรับผิดหากคาดหมายได้ว่าสินค้าที่ผลิตหรือ

¹⁰ ปรินทร์ ใจแก้ว, “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า: ศึกษากรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขานิติศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2552), หน้า 13.

จำหน่ายอาจก่อความเสียหายต่อโจทก์หรือบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในสถานะเดียวกับโจทก์ ประกอบกับความชำรุดบกพร่องของยานยนต์มีข้อจำกัดของการพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของจำเลยจึงได้มีการนำหลักกฎหมายพยานหลักฐาน เรื่องการผลักระการพิสูจน์ (Res Ipsa Loquitur) มาปรับใช้กับกรณีการนำสืบพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจโดยสันนิษฐานไว้ก่อนว่า จำเลยประมาทเลินเล่อและผลักระการพิสูจน์ไปตกที่ฝ่ายจำเลยที่ต้องนำสืบพิสูจน์ว่าตนไม่ได้ประมาทเลินเล่อแต่หลักการดังกล่าวนี้เป็นเพียงการสันนิษฐานได้โดยอ้างเหตุต่าง ๆ เพื่อมายกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นเรื่องเหตุสุดวิสัยหรือความเสียหายเกิดขึ้นจากความผิดของผู้บริโภคเองจึงเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายในการฟ้องร้องให้รับผิดโดยอาศัยมูลละเมิด¹¹

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าต่อคุณภาพร้านทุกอย่างยี่สิบบาท

โดยทั่วไปผู้บริโภคมักมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการชนิดแบบต่างคนต่างซื้อ ดังนั้นแม้จะเป็นฝ่ายที่มีจำนวนมากแต่ก็มีอำนาจในการต่อรองน้อยเมื่อเทียบกับฝ่ายผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายซึ่งมีจำนวนน้อยกว่า เนื่องจากสภาพของการทำธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนร่วมกัน แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลด้านธุรกิจกัน จึงทำให้มีโอกาสที่จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง นอกจากนี้แล้วความล้มเหลวทางการตลาด สืบเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความเสียเปรียบมากขึ้นจนทำให้รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการดูแลคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น เดิมการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้นมิมีกฎหมายแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตที่ผ่านมาเน้นการกำหนดมาตรฐานและในบางกรณีราคาของสินค้าและการควบคุมดูแลด้านฉลากและโฆษณาซึ่งเป็นมาตรการที่เน้นทางด้านตัวสินค้าซึ่งยังขาดกฎเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของ

¹¹ จิตรตรา ชันเงิน, “ละเมิด,” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563, https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223091025.pdf.

กระบวนการซื้อขายสินค้า เช่น การขายตรงหรือการเช่าซื้อ เป็นต้น การที่มีพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 แสดงให้เห็นว่ามีการตื่นตัวในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของการซื้อขายสินค้าหรือบริการในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของการใช้สินค้าหรือบริการผู้บริโภคสามารถทำการฟ้องร้องได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา โดยผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้คณะกรรมการฯ มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ หรือข้าราชการสำนักงานฯ เพื่อดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการฯ มีอำนาจที่จะทำการฟ้องร้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วยโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เดิมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทำการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ แต่เนื่องจากมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ระบุให้สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมทางการค้าสามารถยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองสิทธิ และอำนาจฟ้องตามมาตรา 41 ได้ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2541 จึงมีสมาคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภครายเดียวที่ได้รับสิทธิในการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีเพียง 2 หน่วยงานที่สามารถทำการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้แต่ก็ยังมีหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนอีกหลายแห่งที่รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์ร้องเรียนเรื่องราคาหรือการผูกขาดกรรมการค้าภายใน เป็นต้น ซึ่งจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคเจรจากับผู้ประกอบการ และหาแนวทางการไกล่เกลี่ยระหว่างทั้ง 2 ฝ่ายในกรณีที่การเจรจาไม่สัมฤทธิ์ผลหน่วยงานเหล่านี้ อาจช่วยเหลือในกระบวนการฟ้องร้องและดำเนินคดีด้วยก็ได้ ซึ่งในปัจจุบันการฟ้องร้องโดยผู้บริโภคในประเทศไทยมีค่อนข้างน้อย เพราะกระบวนการฟ้องร้องใช้เวลานาน มีต้นทุนสูง และกฎหมายยังไม่ค่อยเข้าข้างผู้บริโภคเท่าไรนัก ทำให้ผู้บริโภคไม่มีความตื่นตัว

ในการที่จะแก้ไขปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบ เช่น ภาระในการพิสูจน์ว่าสินค้ามีความบกพร่องเพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบ¹²

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นของปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการผลิตและใช้สินค้าด้วยคุณภาพ พบว่าปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้ามีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นและสินค้าที่มีระดับเทคโนโลยีที่สูงขึ้นสามารถก่อความเสียหายได้กว่าสินค้าพื้นฐาน อีกทั้งระบบการผลิตสินค้าในปัจจุบันได้เปลี่ยนไป โดยสินค้าชิ้นหนึ่งอาจมีผู้ผลิตส่วนประกอบหลายอย่างและผ่านมือผู้จัดจำหน่ายผู้ขายส่งผู้ขายปลีกอีกหลายรายกว่าจะมาถึงผู้ซื้อหรือผู้บริโภค หรือที่สรุปในทางเศรษฐศาสตร์ได้ว่าผู้ขายและผู้ซื้อไม่มีความเท่าเทียมกันในข้อมูลของสินค้า ดังนั้น ผู้ซื้อจึงไม่อาจใช้ทักษะในการระวังที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ หรือหากผู้ซื้อจะเฝ้าหาข้อมูลดังกล่าว ก็ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลมากหรือสรุปได้ว่าผู้ผลิตและผู้ซื้อที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่เท่าเทียมกัน และเมื่อมีความไม่สอดคล้องดังกล่าวเกิดขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรม และอีกทั้งได้รับความเดือดร้อนจากการใช้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายลักษณะเมตกำหนดให้โจทก์มีภาระการพิสูจน์ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะกระบวนการผลิตและจำหน่ายสินค้าในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการผลิตก็อยู่ในความรู้เห็นของผู้ผลิตฝ่ายเดียวส่วนความรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขาย ซึ่งได้แก่ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องก็มุ่งคุ้มครองเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวทรัพย์สินที่ซื้อขายกันเท่านั้น ไม่ได้คุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินอื่นนอกจากตัวทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องนั่นเอง ทั้งมีผลบังคับระหว่างคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขาย คือ ผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน

¹² กระทรวงยุติธรรม, “กฎหมายน่ารู้ ตอนที่ 282: สิทธิผู้บริโภคที่ควรรู้,” กระทรวงยุติธรรม, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566, <https://www.moj.go.th/view/56245>.

(Defective Products) หรือที่เรียกอีกอย่างว่าสินค้าด้อยคุณภาพของประเทศไทย ยังไม่มีแนวทางหรือมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนในการเยียวยาผู้บริโภค โดยที่หลักกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันแม้จะกำหนดลักษณะการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถเรียกร้องความเสียหายได้แต่ยังมีช่องว่างที่ผู้บริโภคอาจไม่ได้รับความคุ้มครองจากกระบวนการต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัดและความสัมพันธ์ในทางกฎหมายระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรง เช่นนี้ย่อมทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากกลุ่มผู้ประกอบการได้

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นของมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องเสียหายจากการใช้สินค้าด้อยคุณภาพ พบว่าในต่างประเทศกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law) ของประเทศสหรัฐอเมริกาถูกนำมาใช้เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Products) ในลักษณะเป็นการปรับกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค The Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A), 2012 ซึ่งวางแนวทางที่สำคัญอันควรศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Sub-Standard Product) หรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน (Defective Product) ได้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนากฎหมายของประเทศไทยต่อไป

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในประเด็นของแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ครอบคลุมถึงการผลิต การจำหน่าย และการนำเข้าสินค้าด้อยคุณภาพ พบว่า ควรแก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามในมาตรา 3 ส่วนในหมวด 2 ส่วนที่ 1 เพิ่มส่วนที่ 1/2 เป็น “การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าด้อยคุณภาพ” เพิ่มบทนิยามของคำว่า “สินค้าด้อยคุณภาพ” กับ “คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ” และเพิ่มมาตรา 29/18, 29/19, 29/20, 29/21

อภิปรายผลการวิจัย

สินค้าด้อยคุณภาพไม่ได้หมายความว่าสินค้าประเภทนั้น ๆ จะไม่มีคุณภาพ แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงการที่ผู้บริโภคหันไปให้ความสนใจสินค้าตัวอื่น ทำให้สินค้าประเภทและชนิดเดียวกันกลายเป็นสินค้าด้อยคุณภาพเกิดขึ้นได้อีกทางหนึ่ง สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงปัญหาของสินค้าด้อยคุณภาพที่มีวางจำหน่ายในร้านค้า 20 บาท ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีรายได้น้อย เนื่องจากว่าไม่มีทางเลือกมากนักที่จะซื้อสินค้าประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพที่ดีกว่า ยกตัวอย่างเช่นเครื่องใช้ในครัวเรือนประเภทต่าง ๆ ที่ร้านค้าสามารถที่จะขายได้ในราคาเพียง 20 บาท ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นกะละมัง ถังน้ำ ผงซักฟอก แปรงถูพื้น น้ำยาล้างจาน น้ำยาขัดห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสินค้าเหล่านี้เมื่อนำมาใช้งานแล้วจะพบว่าไม่มีคุณภาพตามลักษณะของการใช้งาน เช่น น้ำยาล้างจานก็จะไม่สามารถล้างจานให้สะอาดได้ น้ำยาถูพื้นก็ทำความสะอาดขัดคราบสกปรกไม่ออก ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นราวกับว่าเป็นสิ่งที่แทรกซึมอยู่ในสังคมของผู้มีรายได้น้อยที่ต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด แต่สุดท้ายแล้วผู้บริโภคสินค้าเหล่านั้นจะประหยัดค่าใช้จ่ายได้จริงหรือไม่ เนื่องจากสินค้าเหล่านั้นเมื่อซื้อมาใช้แล้วไม่มีประสิทธิภาพตามลักษณะของการใช้งานตามประเภทของสินค้านั้น ๆ ทำให้ผู้บริโภคจะต้องมีการซื้อหาสินค้าตัวใหม่ ยี่ห้อใหม่ที่มีราคาสูงขึ้น เมื่อนับรวมราคาที่ซื้อแล้วอาจมีราคาเท่ากันหรือมากกว่าสินค้าประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพแตกต่างกันก็ได้

ปัญหาดังกล่าวที่กล่าวมานั้นยังไม่มีหน่วยงานของภาครัฐเข้ามาทำหน้าที่ในการจัดระเบียบของการสินค้าของร้านค้า 20 บาททุกอย่าง แม้ประเทศไทยจะมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ก็ตาม ทว่าร้านค้าเหล่านั้นยังคงเปิดขายสินค้าอยู่ทั่วทุกมุมเมืองตามแต่ละจังหวัดของประเทศไทย ราวกับว่าร้านค้าเหล่านั้นเป็นร้านค้าที่เป็นทางเลือกของผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย แต่หากมองกลับกันผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการเอา راحتเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป ดังนั้นควรมีมาตรการยับยั้งการขยายตัวของร้านค้าเหล่านี้มิให้มีการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศที่ด้อยคุณภาพหรือการนำสินค้าที่ผลิตในประเทศที่ไม่มีคุณภาพมาขายในราคาถูกเพื่อจะได้ไม่เป็นการ

ส่งเสริมและสนับสนุนให้ร้านค้าเหล่านี้มีการขยายตัวและเกิดการกระจายสินค้าไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ในประเทศไทย นอกจากนั้นแล้วสินค้าที่ด้อยคุณภาพเมื่อไม่สามารถนำมาใช้งานได้แล้วจะกลายเป็นขยะในเวลาเดียวกันทำให้เกิดปริมาณขยะเพิ่มมากขึ้นก็จะเกิดเป็นปัญหาใหม่ ๆ ตามมาอีก และรัฐจะต้องนำเงินงบประมาณรายได้ของแผ่นดินมาใช้เพื่อทำการขจัดปัญหาเหล่านี้แทนที่จะได้นำเงินไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ผลกระทบที่เกิดจากสินค้าด้อยคุณภาพนั้นมักจะเกิดกับกลุ่มของบุคคลที่มีรายได้น้อยเนื่องจากไม่มีทางเลือกมากนักที่จะซื้อสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีจึงทำให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้ถูกเอารัดเอาเปรียบแบบที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงตกอยู่ในฐานะบุคคลชั้นสองของสังคม ในขณะที่เดียวกันการที่ประเทศไทยมีกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแต่ผู้บริโภคบางกลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของประเทศ เนื่องจากประเทศไทยยังคงถือว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาและประชากรมีรายได้มวลรวมที่ยังต่ำอยู่ จึงถูกบังคับโดยปริยายว่าจะต้องใช้สินค้าที่มีการลดคุณภาพลงไปอีกเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับรายได้ นอกจากนั้นแล้วผลกระทบที่เกิดขึ้นมิได้เกิดกับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยแต่อย่างเดียว ภาพรวมในระดับประเทศก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน กล่าวคือหากมีการปล่อยให้มีการค้าอย่างเสรีไม่มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าแล้วประเทศจะถูกมองว่าเป็นประเทศที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ การค้าขายกับประเทศคู่ค้าก็จะเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ เพราะประเทศคู่ค้าเหล่านั้นจะมองว่าประเทศไทยมีการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่มีคุณภาพต่ำ ภาพลักษณ์ของประเทศก็จะเสียไปด้วย นอกจากนั้นก็จะถูกมองว่าเป็นประเทศที่ไร้การพัฒนาทางกฎหมาย ในขณะที่นานาอารยประเทศมีการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเท่าเทียมกัน มิให้ถูกผู้ที่มีอำนาจทางการค้าอยู่เหนือกว่า ดังนั้นการที่ประเทศไทยมิได้มีมาตรการทางกฎหมายออกมาบังคับใช้กับร้านค้าที่ขายสินค้าด้อยคุณภาพจะเกิดผลกระทบในมุมกว้างซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ภายในประเทศเสียไปและจะนำมาซึ่งการสูญเสียรายได้จากกิจการอย่างอื่นตามมาอีกด้วย เช่นประเทศที่เคยเป็นคู่ค้าก็จะลดปริมาณการซื้อขายลงหรืออาจยกเลิกการเป็นประเทศคู่ค้าเลยก็ได้

ประเทศไทยมีกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพของประชาชน โดยรัฐเป็นผู้ควบคุมอยู่มากมายหลายฉบับ แต่ในแต่ละฉบับมิได้มุ่งประสงค์จะให้เป็นการกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรง จึงไม่มีบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องและมาตรการทางการดำเนินคดีไว้เป็นพิเศษ ดังนั้นการดำเนินการตามกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพความปลอดภัยในการบริโภคของประชาชนนั้นมักจะติดขัดเรื่องสภาพบังคับในทางแพ่ง กล่าวคือ การฟ้องเรียกค่าเสียหายและอำนาจในการดำเนินคดีของผู้เสียหาย และเจ้าพนักงานตามกฎหมายแต่ละฉบับนั้น ๆ เสมอ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้มีเพียงเพื่อการบริหารงานของรัฐในฐานะผู้รับผิดชอบความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และผู้เสียหายคือรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้ดำเนินคดีอาญาตามที่กฎหมายเหล่านั้นบัญญัติโทษไว้ ถ้าผู้เสียหายจะฟ้องคดีอาญาเองก็จะต้องเป็นความผิดที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่เกิดจากสินค้าที่ด้อยคุณภาพจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อจะเป็นแนวทางในการนำไปแก้ปัญหาดังกล่าวได้ดังนี้

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

(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) เพิ่มมาตรา 29/19 ดังนี้ “สินค้าที่ผู้ประกอบการจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาดจะต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพได้รับรองมาตรฐานการผลิต”

(5) เพิ่มมาตรา 29/20 ดังนี้ “ผู้ประกอบการต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ด้อยคุณภาพ และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้า ดังกล่าว”

(6) เพิ่มมาตรา 29/21 ดังนี้ “ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใด เป็นสินค้าด้อยคุณภาพ คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพอาจออกคำสั่งให้ ผู้ประกอบการดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ และให้ผู้ประกอบการ รายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสินค้าด้อยคุณภาพกำหนด

รายการอ้างอิง

หนังสือ

ณัฐ สันตสว่าง. *กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค Anti-Trust and Consumer Protection Law*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

วิษณุ เครืองาม. *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้*. กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ, 2549.

สุขุม ศุภนิตย์. *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.

Borrie, Gordon, and Dimond L. Aubrey. *The consumer, Society and the Law*. 3rd ed. London: Penguin Book, 1973.

วิทยานิพนธ์

ปริญทร ใจแก้ว. “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ.”

นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2552.

เว็บไซต์

กระทรวงยุติธรรม. “กฎหมายน่ารู้ ตอนที่ 282: สิทธิผู้บริโภคที่ควรรู้.” กระทรวงยุติธรรม.สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566. <https://www.moj.go.th/view/56245>.

จิตรตรา ชันเงิน. “ละเมิด.” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223091025.pdf.

ภัทริดา สุขุณณ์. “บทวิเคราะห์รัฐธรรมนูญ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค.” รัฐสภา. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2565. https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=152.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. “กฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย: ปัญหาอุปสรรคต่อผู้ผลิตหรือเพิ่มพูนสิทธิผู้บริโภค.” หอสมุดรัฐสภา. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2563. <https://library2.parliament.go.th/wichakarn/contentseminar2/080951-04.pdf>.