

แนวทางการพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค
จากกรณีสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย

รัฐสภา จุริมาศ

**แนวทางการพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคจากกรณีสินค้า
ไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย***
**Development Guideline to the Measure of Consumer Protection
to the Defective Product in Thailand**

รัฐสภา จุริมาศ**
Rattasapa Chureemas

บทคัดย่อ

จากการศึกษากฎหมายที่มีการบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน พบว่าประเทศไทยยังไม่ปรากฏกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการคุ้มครองเจาะจงไปยังสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานที่ได้มีการจำหน่ายไปแล้วให้แก่ผู้บริโภค มีแต่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปและเป็นในลักษณะของกฎหมายประเภทคุ้มครองเมื่อเกิดความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าขึ้นมาแล้วเท่านั้น นอกจากนี้เป็นเพียงมาตรการของกระทรวงอุตสาหกรรมที่ว่ามาตรฐานสินค้าที่ต้องได้รับรองคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรมเท่านั้น ยังไม่

*บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ข้อเสนอแนะว่าด้วยการออกกฎหมายความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย” ซึ่งได้ผ่านการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.ธเนศ สุจารีกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มูลศิลป์ คณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ คือ ศาสตราจารย์ (พิเศษ) จรรย์ ภักดีธนากุล ศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ สุจริตกุล ศาสตราจารย์ (พิเศษ) วิชา มหาคุณ และศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ เอกบุตร.

This article is a part of dissertation "The Recommendations on Enactment of Defective Product Law (Lemon Law) for Thailand". This dissertation has been approved by a graduate school as partial fulfillment of the requirements for the Doctor Degree of Law at Rangsit University. Dr.Thanes Sucharikul and Assistant Professor Dr.Poom Moolsilpa are advisors. Adjunct Professor Charan Pakdeethanakul, Professor Dr.Sompong Sucharitkul, Adjunct Professor Vicha Mahakun, Professor Dr.Prasit Aekaputra are examiners.

**นักศึกษาลัทธิสุตตรนิตินิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. E-mail: m.rattasapa@gmail.com.

LL.D. Candidate at Rangsit University.

วันที่รับบทความ (received) 4 มีนาคม 2563, วันที่แก้ไขบทความ (revised) 15 พฤษภาคม 2563, วันที่ตอบรับบทความ (accepted) 21 พฤษภาคม 2563.

ครอบคลุมถึงสินค้าในลักษณะอื่นที่อาจไม่อยู่ในข่ายการผลิตในเชิงอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการเสนอแนวทางที่เหมาะสม การศึกษาโดยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก ตลอดจนการศึกษาเชิงเปรียบเทียบสามารถสร้างข้อเสนอแนะในการตรากฎหมาย

ทั้งนี้ จากกระบวนการศึกษาเปรียบเทียบตามร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อสินค้าชำรุดบกพร่อง พ.ศ. และกฎหมายของต่างประเทศนำไปสู่การพัฒนากฎหมายที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย และนำมาสู่ข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายโดยสามารถกำหนดให้เกิดความชัดเจนในเรื่อง 1) การกำหนดความหมายของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน บุคคลผู้มีสิทธิเรียกร้อง และผู้ประกอบการธุรกิจ 2) การกำหนดเงื่อนไขในการบังคับใช้สิทธิ 3) การกำหนดช้อยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบการธุรกิจ 4) การกำหนดมาตรการภายหลังการรับซื้อคืนและการขายสินค้าตามสภาพ และ 5) การกำหนดข้อกฎหมายในการรับประกันสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสมดุลระหว่างสิทธิของผู้บริโภคและสิทธิของผู้ประกอบการอย่างเป็นธรรม ทั้งยังสามารถยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศไทยให้มีการพัฒนาขึ้นในอีกระดับหนึ่ง

คำสำคัญ: สินค้าไม่ได้มาตรฐาน, สินค้าชำรุดบกพร่อง, เลมอน ลอว์

Abstract

From studying the law that is currently in force, Thailand does not have any specific consumer protection laws of defective or non-quality products the consumers purchased. There are basic principles to protect consumers and some laws that provide remedies for consumers who receive defective products. The only measured control on non-quality products and defective products is under the Industrial Ministry by the Thai Industrial Standard Institute, who certifies products under the code TIS, will have to perform to the industry standard for producing. However, TIS standard does not cover other non-industrial products. In order to create knowledge in proposing suitable guidelines, studies have been made by document research, in-depth interviews, as well as a comparative study to provide suggestions for legislative proposal.

The comparative study under the Draft Product Liability Defect Act B.E and foreign laws has led to development of laws that are essential to consumer protection in Thailand. Thus, this study is able to propose in the determination of legal measures that can be clarified and specified in 1) The definition of the product is not standardized. Person who has the right to claim, 2) Specifying conditions for enforcement of rights, 3) Specifying exclusions of liability of business operators, 4) Determining measures after redemption and sales of products under conditions, and 5) Setting laws for guarantee of business products. The propose is in order to create a suitable and a balance between consumer rights and rights of business operators, while also being able to improve Thailand's product standards to a higher level of development.

Keywords: non-quality product, defective product, lemon law

1. บทนำ

จากการศึกษามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าระหว่างผู้บริโภคกับผู้ขาย ผู้นำเข้า หรือผู้ผลิต ต่อประเด็นสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือสินค้าอันมีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สินค้าดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอย่างพึงพอใจต่อการทำงานของสินค้าประเภทนั้นๆ ซึ่งการอาศัยหลักการคุ้มครองทางกฎหมายในลักษณะผู้ซื้อต้องระวัง¹ (Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware)² ไม่อาจบังคับใช้ได้ต่อกรณีสินค้าที่มีการผลิตและนำมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคในปัจจุบัน ด้วยเหตุจากวิวัฒนาการของการผลิตที่มีความซับซ้อนเกินกว่าผู้บริโภคจะพึงใช้ความระมัดระวังทั่วไปในการตรวจสอบสินค้าดังกล่าวได้³ ฉะนั้น กลไกสำคัญในการช่วยเหลือผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองจากการซื้อสินค้าจึงเป็นเรื่องที่ภาครัฐต้องดำเนินการ ในการสร้างมาตรการทางนโยบาย ตลอดจนกลไกทางกฎหมาย เพื่อกำหนดแนวทางและควบคุมให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองที่อาจเกิดจากการซื้อสินค้าที่ไม่อาจทราบถึงความบกพร่องจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานทั้งจากตัวผู้ขาย ผู้นำเข้า หรือตลอดจนผู้ผลิตสินค้าดังกล่าว

มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน มุ่งเน้นในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะทั่วไป รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดังปรากฏใน พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 ในปี พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เป็นต้น จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังไม่ปรากฏกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการเฉพาะเจาะจงที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคต่อการใช้สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีความชำรุดบกพร่องอันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งจากการศึกษามาตรการดังกล่าวพบว่า มีเพียงมาตรการของกระทรวงอุตสาหกรรมที่ว่า มาตรการสินค้าที่ต้องได้รับรองคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) เท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงสินค้าในลักษณะอื่นที่อาจไม่อยู่ในข่ายการผลิตในเชิงอุตสาหกรรม เช่น

¹ Antonella Corradi, *International Law and Consumer Protection: The history of consumer protection* [Online], available URL: http://www.nyulawglobal.org/globalex/International_Law_Consumer_Protection.html, 2015 (January, 29).

² สุขุม ศุภนิธย์, *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*, พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557), หน้า 1-2.

³ ปกรณ์ นิลประพันธ์, *การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค* [Online], available URL: <http://www.lawreform.go.th>, 2548 (กุมภาพันธ์, 27).

อุปกรณ์ทำความสะอาด เพอร์นิเจอร์ เครื่องฟอกอากาศบางประเภท โทรศัพท์เครื่องที่ เป็นต้น ทั้งเป็นมาตรการที่ไม่กำหนดแนวทางการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภค

การพัฒนามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อประเด็นสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือมีความชำรุดบกพร่องนั้น ไม่ใช่เป็นมาตรการที่เพิ่งมีขึ้นและผู้เขียนนำมาเสนอเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงในประเทศไทย แต่มาตรการและแนวทางการพัฒนาในประเด็นดังกล่าวจากการศึกษาพบว่า หลายประเทศมีการพัฒนากลไกในการให้ความคุ้มครองในประเด็นนี้มาเป็นเวลานานแล้ว อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป ประเทศญี่ปุ่น หรือประเทศในอาเซียนที่เพิ่งมีการพัฒนา กฎหมายลักษณะนี้ ดังเช่น ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น ซึ่งผู้เขียนเห็นว่ากลไกในประเด็นนี้มีใช้เป็นแต่ หนทางในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเท่านั้น แต่ยังเป็นมาตรการ ทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นกลไกที่สร้างให้ผู้ผลิตสินค้าตระหนักถึงความสำคัญในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

2. แนวคิดพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อการบริโภคเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพื่อสนองต่อความต้องการขั้น พื้นฐาน ภายใต้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow a Theory of Need Gratification)⁴ โดยนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ที่กล่าวถึงด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน (physiological needs) ของมนุษย์ หรือที่เข้าใจอย่างง่ายว่า “ความต้องการปัจจัย 4 หรือปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิต”⁵ ทั้งในการบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ ฉะนั้นจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการบริโภคเป็นสิ่ง สำคัญที่มนุษย์ทุกคนปฏิบัติเพื่อการดำรงชีวิตของตน

ภายใต้สังคมที่วิวัฒนาการเรื่อยมา สินค้าและบริการต่างถูกผลิตขึ้นทั้งเพื่อสนองความ ต้องการของมนุษย์และส่วนหนึ่งเพื่อแสวงหากำไรตามความต้องการของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ มากยิ่งขึ้น เมื่อสินค้าเริ่มเข้าสู่ตลาดตามความต้องการของกลไกตลาดกระบวนการผลิตสินค้านั้นย่อมมี วิวัฒนาการตามไปด้วย เพื่อเร่งกระบวนการผลิตให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภคนำมาสู่การ ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ลดลงส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคจากความชำรุดบกพร่อง ของสินค้า (Defective Product) รัฐจึงจำเป็นต้องมีบทบาทสร้างแนวทางหรือมาตรการในการ

⁴ Abraham H. Maslow, “A Theory of Human Motivation,” *Psychological Review* 50 (1943): 340-396.

⁵ กนกพร สุโพภาค, “การดำรงรักษานักงาน (Employee retention),” (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ บัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553), หน้า 9.

เยียวความเสียหายที่เกิดแก่ผู้บริโภค ตลอดจนวางมาตรการป้องปรามมิให้เกิดการผลิตสินค้าด้วยคุณภาพออกสู่ท้องตลาดได้

2.1 หลักเสรีภาพในการค้าและการประกอบธุรกิจ (Freedom of Enterprise)

เมื่อการค้าแบบเสรีเป็นที่แพร่หลาย เกิดการแข่งขันในทางการค้า การแสวงหาประโยชน์เพื่อให้ตนเองเกิดความมั่นคงมากที่สุดจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกเศรษฐกิจยุคใหม่ (Model Economics) ทฤษฎีการค้าเสรี ที่เน้นการยกเลิกอุปสรรคของการค้า การลงทุน และ การเคลื่อนย้ายของเงินทุน จะมีผลสัมฤทธิ์สูงในภาวะที่ผู้แข่งขันสามารถที่จะแข่งขันบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน แต่มีศักยภาพในแต่ละธุรกิจที่แตกต่างกัน เมื่อผู้ได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในธุรกิจหนึ่งสามารถชนะการแข่งขัน ผู้ที่เสียเปรียบกว่าก็ออกจากตลาดการแข่งขันไป และย่อมสามารถที่จะแสวงหาโอกาสในการเข้าสู่ตลาดที่ตนมีความสามารถอื่นๆ ที่ดีกว่าได้⁶ เนื่องจากมีศักยภาพที่ไม่แตกต่างกัน แต่จะแตกต่างกันในความชำนาญการ ด้านใดด้านหนึ่งที่ดีกว่าคู่แข่ง การแข่งขันย่อมนำมาสู่การเป็นเลิศในทุกทางของแต่ละสาขาวิชาชีพ หรือ อาชีพ หากการแข่งขันในตลาดนั้น ผู้แข่งขันไม่สามารถที่จะแข่งขันกันได้ในทุกลักษณะ ผู้อ่อนด้อยกว่าย่อมสูญเสีย และ พ่ายแพ้ในการแข่งขัน ประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ควรจะต้องอยู่กับผู้บริโภคย่อมจะถูกโอนไปยังประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า⁷ และเมื่อโลกปัจจุบันมีการค้าอย่างเสรีการผลิตสินค้าย่อมเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าเพราะผู้ผลิตสินค้าสามารถผลิตสินค้าได้ในจำนวนที่มากภายใต้ราคาต้นทุนที่ต่ำ

ฉะนั้นสอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez Faire, Economic Free)⁸ ที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิเสรีภาพความเท่าเทียมกันแห่งสิทธิของประชาชนทุกคนในการประกอบการค้าต่างๆ เป็นระบบเศรษฐกิจที่เอกชนเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิต มีเสรีภาพในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ โดยที่รัฐจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องหรือแทรกแซงในการดำเนินกิจกรรมทาง

⁶ Richard M. Ebeling, *Economic Ideas: Adam Smith on Free Trade, Crony Capitalism, and the Benefits from Commercial Society* [Online], available URL: <https://www.fff.org/explore-freedom/article/economic-ideas-adam-smith-free-trade-crony-capitalism-benefits-commercial-society/>, 2016 (December, 19).

⁷ ลาวินัย ถนัดศิลปกุล, *การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพทางเศรษฐกิจของประชาชน* [Online], available URL: <http://law.stou.ac.th>, 2559 (ตุลาคม, 17).

⁸ Gustav Cohn, "Government and Laissez Faire," *The Economic Journal* 17, 66 (June 1907): 180–191.

เศรษฐกิจ⁹ รัฐทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและการจัดสร้างสาธารณูปโภคต่างๆ ดังนั้นเอกชนจึงเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจต่างๆ โดยใช้ระบบราคาหรือระบบตลาดช่วยในการตัดสินใจว่าจะผลิตอะไร ผลิตอย่างไร ทั้งนี้ราคาเป็นตัวกำหนดว่ามีผู้บริโภคมากน้อยเพียงใดหรือมีผู้ผลิตจำนวนเท่าใด ณ ราคานั้นๆ กำไรคือแรงจูงใจของการผลิต จึงทำให้ระบบเศรษฐกิจนี้มีการแข่งขันทางราคาสูงมากและเป็นไปอย่างเสรี ทั้งนี้เพราะราคาถูกกำหนดขึ้นมาจากอุปสงค์และอุปทานของตลาด¹⁰

ภายใต้ระบบการค้าแบบเศรษฐกิจเสรีดังกล่าว ก่อให้เกิดทฤษฎีสำคัญต่อการประกอบธุรกิจคือ ทฤษฎีเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา กล่าวคือ เสรีภาพของเอกชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ความเป็นอิสระของเอกชนจะถูกจำกัดได้ก็แต่โดยความสมัครใจของตนเองเท่านั้น เสรีภาพของเอกชนในการทำสัญญาจึงเป็นบ่อเกิดแห่งความยุติธรรม แนวความคิดของทฤษฎีนี้ปรากฏอยู่ในมาตรา 1134 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งฝรั่งเศสหรือที่นิยมเรียกกันว่าประมวลกฎหมายโนเลียนของฝรั่งเศส (Code Napoleon) ที่ว่า “ความตกลงที่สร้างขึ้นโดยชอบด้วยกฎหมายย่อมมีผลใช้บังคับแก่ผู้ที่ทำความตกลงนั้น”¹¹ ตามทฤษฎีเสรีภาพของการเข้าทำสัญญานั้น มีความหมายตีกรอบที่การยึดถือความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา (Sanctity of Will)

2.2 บทบาทของรัฐในการควบคุมการทำธุรกิจ

เสรีทางการประกอบธุรกิจหรือเสรีการค้า เป็นกลสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน ถือเป็นการสร้างความเข้มแข็งทางการค้าโดยที่ภาครัฐไม่ต้องดำเนินการจัดการหรือเข้าแทรกแซง ส่งผลให้เศรษฐกิจสามารถเติบโตได้อย่างเป็นวงกว้างและตรงความต้องการของผู้บริโภค อย่างไรก็ตามปัญหาของการค้าเสรีหากพิจารณาในแง่มุมหนึ่งจะเห็นว่าส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ แต่เมื่อพิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งแล้วการค้าเสรีจะเห็นว่า หากการค้าเสรี

⁹ William Krist, *Globalization and American's Trade Agreement: Chapter 3 Trade Agreement and Economic Theory* [Online], available URL: <https://www.wilsoncenter.org/chapter-3-trade-agreements-and-economic-theory>, 2019 (May, 22).

¹⁰ อุเทน คำหล้า, *รูปแบบเศรษฐกิจ* [Online], available URL: <https://sites.google.com/site/outenzaa/1-neuxha-bth-reiyn/4-rup-baeb-khxng-sersthkic>, 2559 (ตุลาคม, 23).

¹¹ วิชา มหาคุณ, “ทฤษฎีกฎหมาย,” *วารสารกฎหมาย* 1, 3 (กันยายน 2517): 70-78.

ไม่อยู่ภายใต้กรอบการค้าเสรีอย่างเป็นธรรม ย่อมส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไม่มากนัก และไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ¹²

รัฐจึงต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญเพื่อควบคุมการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่างๆ จนอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และหมายความรวมถึงส่งผลในแง่ลบต่อการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค เนื่องจากเสรีการค้าที่ปราศจากการค้าที่เป็นธรรม

หลักการว่าด้วย “กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ”¹³ จึงเกิดขึ้น เพื่อให้รัฐสามารถเข้าแทรกแซงการดำเนินงานของเอกชน ตลอดจนกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ หรือควบคุม เป็นกลไกรับรองและคุ้มครองสิทธิของปัจเจกชนและวางหลักเกณฑ์กฎหมายต่างๆ หากปรากฏว่าอาจมีความเสียหายเกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้การรับรองสิทธิตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ฉบับปัจจุบัน โดยมีข้อกำหนดว่า

“มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง

บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ” การกำหนดในรัฐธรรมนูญดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าได้มีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้และเป็นการกำหนดสิทธิของผู้บริโภคว่าย่อมได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและรัฐพึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ของรัฐตามดังปรากฏใน

“มาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัยด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค”

เห็นได้ว่ารัฐสามารถเข้าแทรกแซงการดำเนินงานของเอกชนได้ ก็เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจมีขึ้นต่อทั้งระบบเศรษฐกิจของประเทศหรือผู้บริโภคในประเทศนั่นเอง ฉะนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องร่างกฎหมายเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจต่างๆ ของเอกชน บทบาทของรัฐในการตรากฎหมายเพื่อ

¹² ชวินทร์ ลีนะบรรจง, เศรษฐศาสตร์ติดดิน (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554), หน้า 118-121.

¹³ สุรพล นิติไกรพจน์, “กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ,” เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ 1, สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550.

คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคต่อการประกอบธุรกิจของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2530 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผู้บริโภค พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เป็นต้น

นอกจากนี้ภายใต้กรอบแนวคิดด้านการบริโภคและการประกอบธุรกิจ โดยทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจมองว่าเป็นสิ่งเดียวกัน และเป็นลักษณะของการค้าเสรีที่ผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะขายและผู้บริโภคมีสิทธิที่จะซื้อ แท้จริงแล้วการบริโภคและการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งที่แตกต่างกันอย่างมาก เพราะการบริโภคนั้นมีกรอบความหมายที่แคบเป็นลักษณะการใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในครอบครัว แต่การประกอบธุรกิจนั้นเป็นลักษณะกระทำไปเพื่อการประกอบวิชาชีพของตนเพื่อให้ได้ผลกำไรตอบแทน¹⁴ ด้วยความแตกต่างที่กล่าวมานี้ จึงเป็นเหตุที่รัฐจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงกระบวนการธุรกิจเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

2.3 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

แต่เดิมการสร้างสรรค์สิ่งของหรือวิวัฒนาการของการประดิษฐ์สิ่งของต่างๆ ที่ใช้เพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ เกิดจากการคิดค้นในลักษณะอย่างกลมกลืนกับธรรมชาติ เรียบง่าย ไม่มีความสลับซับซ้อน ในการคิดค้นหรือประดิษฐ์สิ่งเหล่านั้นขึ้นมา ประกอบกับมนุษย์เมื่อเริ่มมีการตั้งรกรากในที่ต่างๆ เกิดการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์สิ่งของ เครื่องใช้ เพื่อใช้ภายในชุมชน และเริ่มมีการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสิ่งของ (Sale and Exchange) ระหว่างกัน และเมื่อชุมชนเริ่มขยายตัวขึ้นการบริโภคสิ่งของหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ขยายตัวจากภายในชุมชน เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างชุมชนกับชุมชน อย่างไรก็ตามภายใต้การประดิษฐ์สิ่งของเพื่อการบริโภค จนนำไปสู่การบริโภคผลิตภัณฑ์สินค้า หรือสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ของผู้บริโภคล้วนเป็นการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นธรรมดาไม่มีความสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคสามารถพิจารณาเลือกบริโภคได้อย่างง่าย ภายใต้การคุ้มครองผู้บริโภค¹⁵ ขณะนั้นไม่ได้มีการบังคับกฎหมายหรือหลักปฏิบัติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้านี้ระหว่างผู้บริโภค (ผู้ซื้อ) และผู้ประกอบการ (ผู้ขาย) เพราะการซื้อขายสินค้าเป็น

¹⁴ ดารารพร ธีระวัฒน์, **สัญญาผู้บริโภค** (กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559), หน้า 30.

¹⁵ สุขุม ศุภนิติย์, **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค** พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557), หน้า 1-2.

หลักการภายใต้เสรีทางการค้า (Freedom of Trades) ระหว่างเอกชน ที่ให้สิทธิเสรีภาพในการค้าขายระหว่างเอกชนกับเอกชน ซึ่งทำให้รัฐไม่มีหน้าที่เข้าไปแทรกแซงการดำเนินการของเอกชน นำมาซึ่งหลักที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware)¹⁶ เป็นหลักที่ผู้ซื้อต้องใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้า หากมีความเสียหายเกิดขึ้นในตัวสินค้าย่อมเป็นความผิดของผู้ซื้อ ไม่ใช่ความผิดของผู้ขาย¹⁷ ที่ต้องแบกรับความเสี่ยงภัยดังกล่าว

แต่เมื่อสังคมเกิดการขยายตัวมากยิ่งขึ้น เกิดการค้าขายระหว่างเมืองกับเมือง รัฐกับรัฐ ประเทศกับประเทศ จนไปถึงการค้าขายระหว่างทวีปหรือภูมิภาค จากการซื้อขาย แลกเปลี่ยน ในกรอบเล็กๆ ก็ทำให้ผู้ผลิตที่ประดิษฐ์สิ่งของต่างๆ เริ่มสร้างและอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อขยายกำลังการผลิตขึ้น และรวมถึงการคิดค้นประดิษฐ์สิ่งของเพื่อการบริโภคที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการผลิตและการบริโภคของผู้บริโภค ทำให้การอาศัยหลักการที่ให้เอกชนหรือผู้บริโภคพึงต้องระวังในการเลือกบริโภคเองนั้นทำได้ยากขึ้น เพราะสิ่งประดิษฐ์บางประเภทมีการสร้างสรรค์ที่เกินกว่าความสามารถทั่วไปของผู้บริโภคจะรู้ได้ถึงคุณสมบัติของสินค้าดังกล่าวได้ อาทิเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ รถยนต์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

จากกรณีดังกล่าวผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจึงเริ่มได้รับผลกระทบที่ไม่อาจรับรู้ได้ถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าต่างๆ เพราะสินค้ามีกระบวนการผลิตและประดิษฐ์เกินกว่าความสามารถของผู้บริโภคทั่วไปที่จะเข้าใจหลักการของสินค้าได้ หลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” จึงไม่เหมาะสมในการที่จะใช้บังคับเพราะจะเป็นการสร้างความอยุติธรรมให้เกิดขึ้นต่อผู้บริโภค ภาครัฐจึงมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับการเยียวยาจากความชำรุดบกพร่องของสินค้า ค่าชดเชยจากความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ และรวมถึงการฟ้องร้องเพื่อบังคับแก่ผู้ประกอบการจึงเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากความคุ้มครองพื้นฐานทั่วไป รัฐซึ่งถือเป็นหน่วยงานมหาชนที่มีหน้าที่สำคัญในการให้ความคุ้มครองประชาชนภายในรัฐ เล็งเห็นผลกระทบดังกล่าวที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นประชาชนหรือผู้อาศัยในรัฐ จึงริเริ่มสร้างมาตรการทางกฎหมายต่างๆ เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค (Consumer Protection Law) จากการซื้อสินค้าและรวมถึงบริการ จากผู้ผลิต ผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบการ หากก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค จากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบการ ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว

¹⁶ Antonella Corradi, op.cit.

¹⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ถึงมาตรา 475 ได้นำหลักดังกล่าวมาใช้เป็นบางกรณีที่ผู้ขายได้รับยกเว้นความรับผิด ในเรื่องความชำรุดบกพร่องของสินค้า.

3. วิเคราะห์มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคจากกรณีสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย

เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในหลายด้านด้วยกัน อาทิ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2530 พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 และ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เป็นต้น ซึ่งเป็นมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่เรียกว่า มาตรการคุ้มครองหลังจากที่สินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว (Post-market Control Measure) รวมถึงว่าแม้จะได้มีการบัญญัติพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม พ.ศ.2511 แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้มุ่งวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเพียงมาตรการที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรายใดจะผลิตสินค้าอุตสาหกรรมต้องดำเนินการยื่นให้ตรวจสอบก่อนมีการผลิต และต้องสามารถเข้าตรวจสอบหรือต่อไปอนุญาตตามกฎหมายได้ ฉะนั้น ลักษณะการกำหนดดังกล่าวเป็นเพียงข้อกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องขออนุญาตผลิตสินค้าอุตสาหกรรมก่อนดำเนินการผลิต ซึ่งไม่รวมสินค้าอื่นๆ ในท้องตลาดที่ผู้บริโภคสามารถจับจ่ายใช้สอยได้ ตลอดจนกฎหมายมาตรฐานดังกล่าวเป็นข้อกำหนดหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ขออนุญาตจะมีบทลงโทษซึ่งวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องต่อกรณีที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่บกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน ประกอบกับตามที่ได้มีการยกย่องพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ประกอบกฎหมายที่มีการบังคับใช้ในต่างประเทศ ได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา (Magnuson-Moss Warranty Act, Federal Law) กฎหมายของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย (Song-Beverly Consumer Warranty Act, Tanner Consumer Protection Act) กฎหมายของประเทศญี่ปุ่น (The Product Liability Act, No. 85, 1994 of Japan) กฎหมายของประเทศสิงคโปร์ (Consumer Protection (Fair Trading) Act, Edition 2012) และกฎหมายของสหภาพยุโรป (Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees) ตามที่ผู้เขียนยกขึ้นพิจารณาแล้วนั้น เห็นว่าเดิมประเทศไทยอาศัยอ้างอิงการบังคับกฎหมายเพื่อคุ้มครองภายใต้หลักสัญญาซื้อขายหรือละเมิดซึ่งผู้เขียนเห็นว่าไม่เหมาะสมและเป็นอุปสรรคของผู้บริโภคในการเรียกร้องเพื่อการบรรเทาความเสียหาย และรวมถึงมาตรการเยียวยาไม่เอื้อให้ประโยชน์เป็นคุณแก่ผู้บริโภคมากนัก การที่ปัจจุบันมีการร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวขึ้นถือเป็นมิติใหม่ของการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตามผู้เขียนมีความเห็นว่าความมุ่งหมายของหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นความบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานของสินค้านั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดให้เกิดความชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการระบุนิยามให้มีความชัดเจนและการกำหนดให้ครอบคลุม

ประเด็นความเสียหายที่เกิดแก่ผู้บริโภค มาตรการเยียวยาที่เหมาะสม ตลอดจนการคุ้มครองผู้ประกอบการอย่างเป็นธรรมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

การกำหนดความหมายของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ความหมายของบุคคลผู้ได้รับสิทธิความคุ้มครอง และความหมายของผู้ประกอบการ เนื่องจากปัจจุบันกฎหมายของประเทศไทยยังไม่การคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าหรือบกพร่องของสินค้า หากอาศัยหลักกฎหมายของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องความชำรุดบกพร่องในการส่งมอบสินค้าระหว่างผู้ซื้อผู้ขายตามมาตรา 472 มาบังคับใช้ ก็จะไม่ตรงเจตนารมณ์ของการคุ้มครองผู้บริโภคมากนัก ด้วยเป็นเรื่องที่เล็งเห็นถึงการตามสัญญาเท่านั้น ฉะนั้นหากเกิดความไม่ได้มาตรฐานที่ไม่อยู่ในสัญญาก็อ้อมทำให้ผู้บริโภคไม่อาจเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ได้จากผู้ขาย นอกจากนี้ความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะนำหลักความรับผิดชอบในมูลละเมิดมาปรับใช้แก่กรณีดังกล่าว ก็ไม่ตรงตามเจตนารมณ์ด้วยความไม่ได้มาตรฐานเช่นว่านี้ไม่ได้สร้างความเสียหายในทางละเมิดให้แก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด อีกทั้งกระบวนการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยังไม่อำนวยความสะดวกในกระบวนการดำเนินคดีให้แก่ผู้บริโภคด้วย

หากจะนำหลักนิยามของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ก็ไม่ตรงตามความมุ่งหมายที่ประสงค์จะคุ้มครอง ด้วยพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวมุ่งเอาผิดแก่ผู้บริโภคในกรณีสินค้านั้นๆ สร้างความเสียหายจนเป็นเหตุให้กระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

ฉะนั้น การจะสร้างกลไกให้เหมาะสมต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการออกกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองกรณีความไม่ได้มาตรฐานหรือบกพร่องของสินค้าขึ้น ทั้งนี้การกำหนดนิยามความหมาย ขอบเขตการบังคับใช้ ผู้มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย และผู้ที่ถูกกฎหมายกำหนดให้ต้องรับผิดชอบจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาและวางแนวทางกำหนดให้เกิดความชัดเจน

โดยการศึกษาพบว่าในกฎหมายของต่างประเทศ อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป กำหนดให้ความหมายของสินค้าที่ได้รับความคุ้มครองเฉพาะแต่สินค้าใหม่ (New Goods) ที่ผู้บริโภครายที่สุด (End User)¹⁸ อุปโภคซึ่งเป็นสินค้ากลุ่มสังหาริมทรัพย์ โดยให้ผู้ประกอบการไม่ว่าในทอดใดๆ ของกระบวนการผลิตจนถึงมือผู้บริโภคต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความไม่ได้มาตรฐานหรือบกพร่อง

¹⁸ California Lemon Law Civil Code 1791. “Consumer goods” means any new product or part thereof that is used, bought, or leased for use primarily for personal, family, or household purposes, except for clothing and consumables.

ของสินค้าดังกล่าว ในอีกประการหนึ่งคือกฎหมายของประเทศสิงคโปร์ที่กำหนดให้ความคุ้มครองดังกล่าวรวมถึงสินค้ามือสองด้วย ในส่วนนี้ผู้เขียนเห็นว่าเป็นการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในชั้นกระบวนการผลิตต้องแบกรับความเสียหายอย่างไม่เป็นธรรม ด้วยสินค้ามือสองดังกล่าวมีความกว้างและเปลี่ยนมือกันหลายทอดจนยากที่จะพิเคราะห์ให้ดูว่าเป็นเพราะกระบวนการผลิตของผู้ประกอบธุรกิจหรือเพราะผู้บริโภคต่อผู้บริโภคเอง

การกำหนดกลไกของกฎหมายเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรมและไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร ฉะนั้น การกำหนดกฎหมายโดยให้อำนาจรัฐเข้าแทรกแซงกิจการของเอกชนดังเช่นในกรณีการคุ้มครองผู้บริโภคดังที่ผู้เขียนมุ่งนำเสนอ นั้น จำเป็นต้องกำหนดเงื่อนไขขอบเขตและประเภทของสินค้าที่ได้รับความคุ้มครองว่าจะให้ความหมายครอบคลุมไปถึงสินค้าประเภทใดบ้างนอกจากการเป็นสินค้าใหม่แล้วนั้น เนื่องจากหากให้สินค้าที่มีกฎหมายควบคุมเป็นการเฉพาะอยู่แล้วอยู่ใต้กฎหมายฉบับนี้ย่อมทำให้เกิดความสับสนในการบังคับใช้ทั้งต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บังคับใช้กฎหมายด้วย หรือสินค้าบางกรณีไม่อาจให้ความคุ้มครองได้อย่างทันทั่วทั้งที่ด้วยสภาพของตัวสินค้านั้นเอง อีกประการหนึ่ง ซึ่งหากมีการตรากฎหมายฉบับนี้ขึ้นการกำหนดเงื่อนไขถือเป็นสาระสำคัญที่ต้องกระทำอย่างรัดกุมและชัดเจน

อีกประการหนึ่ง คือแนวทางในการบังคับใช้มาตรการเยียวยา จากการศึกษาในต่างประเทศกำหนดเงื่อนไขของผู้บริโภคในการใช้สิทธิเรียกร้องด้วย ไม่ใช่ผู้บริโภคจะสามารถเรียกร้องได้ตลอดเวลาหรือโดยไม่กระทำการอันควรต้องกระทำตามกฎหมายของประเทศนั้นๆ เช่น ในกรณีของสหรัฐอเมริกา หากเป็นสินค้าประเภทรถยนต์ ผู้บริโภคจะใช้สิทธิได้ก็แต่โดยนารถยนต์คันดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมอย่างน้อย 2 ครั้ง และภายในกำหนด 18 เดือน หรือ 18,000 ไมล์นับแต่วันสินค้าเกิดปัญหา แล้วแต่กรณี หากผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถกระทำได้ ผู้บริโภคจึงสามารถใช้สิทธิขอเปลี่ยนสินค้า หรือให้ผู้ประกอบธุรกิจรับซื้อคืน แล้วแต่กรณี อย่างไรก็ตามหากเป็นสินค้าอื่นๆ ทั่วไปนั้นสามารถดำเนินการใช้สิทธิตามกฎหมายเพื่อกระทำการซ่อมแซม เปลี่ยนแปลง หรือคืนสินค้าแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ต้องกระทำการภายใน 6 เดือนนับแต่วันรับมอบสินค้าอย่างกฎหมายของประเทศสิงคโปร์ กลไกดังกล่าวจำเป็นต้องวางมาตรการให้เหมาะสมทั้งต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจของประเทศไทย และต้องคำนึงถึงสภาพสังคมและวัฒนธรรมของประเทศไทยประกอบด้วย

อย่างไรก็ตามประการสำคัญ คือ แม้อกฎหมายจะมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคแต่กฎหมายจำเป็นต้องให้การคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจในอันที่จะต้องไม่แบกรับความรับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งจากการศึกษาของผู้เขียนแล้วตามกฎหมายไทยไม่ได้ให้การคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจตามสัญญาเท่าที่ควรในเรื่องส่งมอบทรัพย์สินชำรุดบกพร่อง ฉะนั้น กฎหมายฉบับนี้ควรคำนึงถึงการกำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยกเว้นความรับผิดชอบตนได้ที่เกิดจากการกระทำของผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภค

นำทรัพย์สินไปซ่อมแซมโดยไม่นำส่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ เมื่อปรากฏไม่สามารถซ่อมแซมได้ จึงนำมาให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเปลี่ยน เช่นนี้ผู้เขียนเห็นว่าไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบธุรกิจนั้น นอกจากนี้ในกรณีผู้บริโภคใช้สิทธิคืนสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าที่มีความไม่ได้มาตรฐานแล้วนั้น จำเป็นต้องกำหนดห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้าดังกล่าวกลับมาขายซ้ำไม่ว่าจะเป็นการขายตามสภาพ (As Is) หรือการนำไปซ่อมแซมแล้วเพราะจะนำมาซึ่งสินค้าไม่ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษากฎหมายของสหรัฐอเมริกากำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกระทำการซ่อมแซมแล้วนำกลับมาขายได้ หรือขายตามสภาพได้ เพียงแต่ต้องแสดงข้อความให้ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจน

ประการสุดท้าย จากการศึกษาของผู้เขียนตามแนวทางการคุ้มครองสินค้าไม่ได้มาตรฐานของหลายประเทศกำหนดว่าผู้ประกอบธุรกิจ นอกจากต้องปฏิบัติตามคำรับรองที่ให้ไว้แก่ผู้บริโภคต่อสินค้าที่จำหน่ายแล้ว หากปรากฏสินค้าเกิดไม่ได้มาตรฐานหรือบกพร่องผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อความไม่ได้มาตรฐานดังกล่าว ปรากฏว่ากฎหมายของหลายประเทศโดยเฉพาะในสหภาพยุโรป กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามคำรับรองโดยปริยายตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายและถือเป็นคำรับรองสินค้าจะถึงมือผู้บริโภครายที่สุดในสภาพที่สมบูรณ์ ซึ่งการกำหนดลักษณะเช่นนี้ผู้เขียนเห็นว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสมนอกจากการกำหนดพฤติการณ์ว่าความไม่ได้มาตรฐานของสินค้านั้นเกิดในลักษณะใดบ้าง แต่ให้ความรับผิดชอบครอบคลุมจนถึงคำรับประกันโดยปริยายของผู้ประกอบธุรกิจด้วย ซึ่งเช่นนี้แล้วผู้ประกอบธุรกิจย่อมต้องมีความระมัดระวังในการตรวจสอบสินค้าต่างๆ ก่อนมีการนำออกจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคอย่างถ้วนถี่เพื่อเป็นการป้องกันจากความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด ย่อมส่งผลให้การผลิตสินค้าภายในประเทศเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดี และทำให้สินค้าสามารถส่งออกไปนานาประเทศได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยผลการศึกษาทั้งจากแนวคิดทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค หลักการค้าเสรี หลักการแทรกแซงของรัฐ จึงเป็นเหตุผลที่ผู้เขียนมุ่งที่เสนอแนะแนวทางหรือข้ออันควรพึงกำหนดไว้ในกฎหมายความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทยตามข้อเสนอที่ผู้เขียนนำเสนอต่อไป

4. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคจากกรณีสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย

เมื่อได้ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยในเรื่องการกำหนดมาตรการความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานที่ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกำหนดกฎหมายในลักษณะดังกล่าวอย่างเป็นทางการเฉพาะ ประกอบกับผู้เขียนได้ศึกษาความจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าของประเทศภายใต้กลไกการมีกฎหมายที่กำหนดความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้

มาตรฐาน รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายของประเทศต่างๆ ได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา (Magnuson-Moss Warranty Act, Federal Law) กฎหมายของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย (Song-Beverly Consumer Warranty Act, Tanner Consumer Protection Act) กฎหมายของประเทศญี่ปุ่น (The Product Liability Act, No. 85, 1994 of Japan) ประเทศสิงคโปร์ (Consumer Protection (Fair Trading) Act, Edition 2012) และ กฎหมายของสหภาพยุโรป (Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees) ผู้เขียนจึงเห็นว่าเป็นการจำเป็นที่ประเทศไทยควรมีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จะได้รับสินค้าที่เหมาะสมและสมบูรณ์ปราศจากความบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน ตลอดจนจะเป็นการยกระดับมาตรฐานของสินค้าของประเทศไทย ให้มีความทันสมัยพร้อมด้วยมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ และยังเป็นการสร้างกลไกการแข่งขันทางการค้าในมิติคุณภาพของสินค้าให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาการผลิตและตรวจสอบคุณภาพของสินค้าอยู่ในทุกทอดของกระบวนการผลิตเสมอ

จากเห็นผลดังกล่าวผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการนำไปปรับใช้เพื่อตรากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย โดยมีข้อเสนอแนะ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

4.1 ควรกำหนดความหมายของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน บุคคลผู้มีสิทธิเรียกร้อง ให้มีความชัดเจน

ผู้เขียนมีความเห็นว่าควรกำหนดให้กฎหมายมีชื่อเป็นการเฉพาะแตกต่างจากการใช้คำว่า ขำรดบกพร่อง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 จึงมีข้อเสนอให้กำหนดว่าความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐาน โดยกำหนดนิยามของคำดังต่อไปนี้ในกฎหมายฉบับดังกล่าว

4.1.1 คำว่า “สินค้า” หมายถึง “สินค้าใหม่ที่ผู้บริโภคชายที่สุดได้ซื้อ เข้า หรือเช่าซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการใช้สอยสินค้าส่วนบุคคลหรือการใช้สอยสินค้าในครัวเรือน ทั้งนี้ไม่รวมถึงสินค้าที่ใช้เพื่อการบริโภค อสังหาริมทรัพย์ สินค้าประเภทสัตว์หรือสัตว์เลี้ยง”

สินค้าที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนี้ ผู้เขียนมีความเห็นว่าควรกำหนดบริบทให้แคบโดยบังคับใช้กับเฉพาะสินค้าใหม่ ไม่รวมถึงสินค้ามือสอง หรือสินค้าที่มีการจำหน่ายในท้องตลาด ซึ่งหลักการแนวคิดนี้ผู้เขียนได้รับอิทธิพลมาจากแนวทางการกำหนดนิยามความหมายของสินค้าตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา มลรัฐแคลิฟอร์เนีย California Civil Code Sections, Song-Beverly Consumer Warranty Act ที่กำหนดว่ารถยนต์ที่ได้รับความคุ้มครองนั้นต้องเป็นรถยนต์ใหม่เท่านั้น¹⁹ เหตุที่ผู้เขียนมีแนวคิดเช่นนี้ เพราะโดยข้อเสนอของผู้เขียนกฎหมายฉบับนี้เป็น

¹⁹ California Civil Code, Sections 1793.22 (e).

มาตรการรองรับกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบโดยการแก้ไข ซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือรับซื้อคืนสินค้าดังกล่าวโดยทันที หากปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ดำเนินการตามที่กำหนด ย่อมถูกกฎหมายปิดปากให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิฟ้องร้องทางศาลตามกฎหมายฉบับอื่นๆ ได้ จะเห็นได้ว่าเจตจำนงของผู้เขียนคือสร้างกลไกการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้าใหม่

นอกจากนี้ผู้เขียนเห็นว่าสินค้าดังกล่าวที่ควรได้รับความคุ้มครองจำเป็นต้องเป็น สินค้าที่สามารถพิจารณาความบกพร่องได้โดยง่าย หรือมีระยะเวลาอันพอควรเพื่อไม่ให้เป็นการแก้ไข ผู้ประกอบธุรกิจจนเกินไป เช่น สินค้าประเภทอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งยากต่อการพิจารณาความบกพร่อง ทั้งต่อตัวผู้บริโภคเองและผู้ประกอบธุรกิจ และเนื่องด้วยกฎหมายฉบับนี้ควรมีระยะเวลาอันจำกัดในการบังคับใช้ ซึ่งผู้เขียนจะได้เสนอต่อไป สินค้าประเภทอสังหาริมทรัพย์ย่อมไม่เหมาะสมที่จะกำหนด ไว้เพราะอาจจำต้องใช้ระยะเวลาอันนานพอควรจึงจะสามารถพบความไม่ได้มาตรฐานขึ้นมาได้ กับทั้ง ต้องไม่เป็นสินค้าที่มีกฎหมายควบคุมเป็นการเฉพาะอยู่แล้ว เช่น สินค้าเกษตรกรรม สินค้าประเภท อาหาร หรือสินค้ากลุ่มบริโภค เป็นต้น

4.1.2 คำว่า “สินค้าไม่ได้มาตรฐาน” นั้นผู้เขียนเสนอให้กำหนดความหมายว่า “สินค้าที่ไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ขายไม่ว่าโดยคำรับประกันโดยชัดแจ้งหรือคำรับประกันโดยปริยาย หมายความว่ารวมถึงสินค้าที่ไม่อาจใช้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือตามความพึงพอใจจากวัตถุประสงค์ของ สินค้า หรือความคาดหวังปกติอย่างวิญญูชนพึงเข้าใจได้จากการใช้สอยสินค้าตามประเพณีทาง การค้าของสินค้าประเภทนั้น และหมายความรวมถึงการบรรจุหีบห่อของสินค้าดังกล่าวหากเป็นเหตุ ให้สินค้านั้นไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงการให้คำอธิบายในการประกอบหรือผสมสินค้านั้นหากเป็นเหตุให้ สินค้าดังกล่าวไม่สามารถประกอบหรือผสมตามความคาดหวังของสินค้าดังกล่าวได้”

1) ผู้เขียนเห็นว่ากำหนดนิยามคำว่าไม่ได้มาตรฐานเพื่อสื่อว่าสินค้าที่ผู้บริโภค ได้รับตกอยู่ในคำรับประกันไม่ว่าเป็นการให้คำรับประกันโดยชัดแจ้งของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้ให้แก่ ผู้บริโภคไว้ ณ วันที่มีการส่งมอบสินค้า หากปรากฏว่าสินค้าไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขตามที่ผู้ประกอบ ธุรกิจได้ให้คำรับประกันไว้ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในเรื่องสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ด้วย ดังเช่นในกฎหมายของสหภาพยุโรป²⁰ ที่กำหนดว่าเมื่อผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถดำเนินการให้ สินค้าเป็นไปตามคำรับรองทั้งคำรับรองโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายย่อมต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเช่นกัน ดังเช่นในกรณี Weber²¹ ที่ศาลยุโรปได้มีระบุในคำพิพากษาว่า เมื่อสินค้าที่ผู้บริโภคได้รับไม่เป็นไป ตามคำรับรองของผู้ประกอบธุรกิจโดยการใช้สอยอย่างปกติ ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบ

²⁰ Directive 1999/44/EC Article 2, 3.

²¹ C-65/09, Gebr. Weber GmbH. V. Jürgen Wittmer, 2011 E.C.R. I-05257.

ดำเนินการแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานของสินค้านั้น จนกว่าความไม่ได้มาตรฐานตามคำรับรองของผู้ประกอบธุรกิจของสินค้านั้นจะหมดไป

แม้ผู้ประกอบธุรกิจจะสามารถกำหนดคำรับรองของตนโดยชัดแจ้งได้ โดยอาจปรากฏว่ามีการกำหนดคำรับรองต่ำกว่ามาตรฐานโดยทั่วไป ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบได้ อย่างไรก็ตามคำรับประกันหรือคำรับรองสินค้านั้นไม่ได้อยู่แต่เฉพาะคำรับรองโดยชัดแจ้งแต่อยู่ในบังคับของคำรับรองโดยปริยายที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย ฉะนั้นจึงเป็นกลไกควบคุมมาตรฐานของสินค้าสองชั้น และการกำหนดเช่นนี้ย่อมอาศัยพฤติการณ์ของกลไกตลาดที่ผู้ประกอบธุรกิจย่อมต้องอาศัยคุณภาพของสินค้าและความมีมาตรฐานในสินค้าเป็นข้อได้เปรียบเสียเปรียบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคด้วยประการหนึ่ง ทั้งนี้ การกำหนดคำรับประกันโดยปริยายให้ถือเป็นเงื่อนไขความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจด้วยนั้น ผู้เขียนเห็นว่า การกำหนดให้กฎหมายบัญญัติข้อความอันเป็นคำรับประกันไว้ว่าผู้บริโภคจะต้องได้สินค้าในลักษณะใด ย่อมเป็นหลักประกันสิทธิของผู้บริโภคในการที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย มิใช่เป็นเพียงแคสิทธิอื่นพึงมี แต่สิทธิดังกล่าวถือเป็นหน้าที่ที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตาม เพราะหากปรากฏสินค้าดังกล่าวไม่เป็นไปตามคำรับประกันที่กฎหมายกำหนดไว้ ผู้บริโภคย่อมร้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจนั้นรับผิดชอบได้

2) นอกจากนี้ในบางกรณีสินค้าดังกล่าวที่ผู้บริโภคได้รับไปนั้นอาจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือความพึงพอใจที่เกิดจากวัตถุประสงค์ของการใช้สินค้าดังกล่าว เช่น มีอุปถุณที่ไม่สามารถวาดน้ำให้แห้งไปได้ตามวัตถุประสงค์อันพึงคาดหมายของผู้บริโภคในการใช้สินค้า เนื่องจากบางกรณีผู้บริโภครับรู้คุณสมบัติของสินค้าตามคำโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจ หากสินค้าดังกล่าวไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจย่อมต้องผูกพันรับผิดชอบแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานนั้นให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น กรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่าควรกำหนดให้อยู่ในข่ายของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานด้วย เพราะมีผลต่อการใช้และการรับรู้เพื่อที่จะใช้ของผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้การที่ผู้เขียนสันทันนิยามว่า “ความคาดหมายปกติอย่างวิญญูชนพึงเข้าใจได้จากการใช้สอยสินค้าตามประเพณีทางการค้าของสินค้าประเภทนั้น” ประเด็นนี้ผู้เขียนเห็นว่าสินค้าบางประเภทอาจมีวัตถุประสงค์ตามการค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจนำมาจำหน่ายในบางครั้งอาจให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคไม่ชัดเจนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าดังกล่าวไปโดยไม่ทราบถึงข้อความจริง หรือเป็นกรณีที่ผู้บริโภคใช้สินค้าประเภทนั้นๆ ในลักษณะของสินค้าตามปกตินิยม หากสินค้าดังกล่าวไม่อาจใช้ได้ตามประเพณีนิยมทางการค้าของสินค้าประเภทนั้น ย่อมควรกำหนดให้ถือว่าเป็นความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าดังกล่าวด้วย แม้จะปรากฏความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2562 จะมีมาตรการควบคุมเอาผิดแก่ผู้ประกอบธุรกิจในประเด็นดังกล่าวอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามที่ผู้เขียนกำหนดลักษณะนี้ไว้ในข้อเสนอของกฎหมายฉบับนี้ด้วยเหตุที่ว่ากลไกของข้อเสนอเป็นกระบวนการเยียวยาโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคในอันที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตาม โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องดำเนิน

กระบวนการทางศาลก่อน หากปรากฏผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามไม่ตัดสิทธิที่ผู้บริโภคจะดำเนินคดีตามกฎหมายฉบับอื่นต่อไป

3) นอกจากนี้ การกำหนดให้ความไม่ได้มาตรฐาน หากเป็นเหตุให้สินค้านั้นไม่อยู่ในสภาพที่เหมาะสมจนเกิดความไม่ได้มาตรฐาน เช่น บรรจุสินค้าประเภทแก้วในกล่องกระดาษโดยที่ไม่มีอุปกรณ์กันกระแทก บรรจุอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในถุงกระดาษที่ไม่มีการห่อหุ้มอย่างมั่นคง เป็นต้น ผู้เขียนเห็นว่าควรให้ความหมายครอบคลุมถึงกรณีนี้ด้วย เพราะบางครั้งผู้บริโภคอาจซื้อสินค้าไปแต่บรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสมจนเป็นเหตุให้สินค้าเกิดความไม่เหมาะสม ประการนี้ผู้ประกอบการธุรกิจควรต้องรับผิดชอบถึงดังกล่าวด้วย

4) การกำหนดให้คำอธิบายหรือคู่มือเพื่อใช้ในการประกอบหรือผสมสินค้านั้น ผู้เขียนเห็นว่าบางครั้งผู้บริโภคซื้อสินค้ามาจากผู้ประกอบการธุรกิจในลักษณะ DIY (Do it yourself) ทำโดยตนเอง ซึ่งอาศัยคำแนะนำหรือคู่มือในการประกอบ ติด ต่อ หรือผสม ซึ่งหากข้อมูลดังกล่าวที่ให้แก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นคู่มือในการประกอบหรือผสมดังกล่าวมีความไม่ชัดเจน จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สินค้าดังกล่าวได้ ย่อมถือเป็นการกระทำที่ส่งผลให้สินค้าไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีมาตรฐานตามที่ผู้ประกอบการนำเสนอ เช่น บางกรณีผู้ประกอบการให้คู่มือการประกอบโดยภาพรวมมาในสินค้า แต่ไม่อธิบายหรือให้ข้อมูลในส่วนต่อภายในของสินค้า หรือให้คู่มือมาแต่เป็นลักษณะที่เล็กน้อยไปจนไม่สามารถเข้าใจรายละเอียดได้ ซึ่งกรณีดังกล่าวย่อมทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสนและนำมาสู่สินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้

4.2 ควรกำหนดเงื่อนไขในการบังคับใช้สิทธิ

การที่ผู้บริโภคจะใช้สิทธิในการเยียวยาสินค้าใหม่ที่ได้รับมาไม่ว่าจากการจำหน่าย จากการผลิตใหม่เพื่อเช่นนั้น ผู้เขียนมีความเห็นควรเป็นข้อเสนอแนะว่าควรกำหนดมาตรการเป็นขั้นตอนดังนี้

4.2.1 เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการต้องแบกรับต้นทุนจากการเปลี่ยนสินค้าทันทีหากปรากฏสินค้านั้นสามารถแก้ไขปรับปรุงเล็กน้อยและไม่เป็นการกระทบต่อผู้บริโภคจนเกินควรในการใช้สอยสินค้า ผู้เขียนเห็นควรกำหนดให้ผู้บริโภคต้องดำเนินการแจ้งแก่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนที่ได้รับมอบของผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินการใช้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปรับปรุงความไม่ได้มาตรฐานของสินค้านั้นก่อนอย่างน้อยหนึ่งคราว ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือการกระทำอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานนั้นผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบ

4.2.2 หากปรากฏสินค้าดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าให้หมดไปได้ ผู้เขียนเห็นว่าเช่นนี้ผู้บริโภคมีย่อมสามารถใช้สิทธิขอเปลี่ยนสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจได้ทันที โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นแต่จะตกลงไว้โดยชัดแจ้ง

4.2.3 หากปรากฏว่าการเปลี่ยนสินค้าจะไม่สมกับความประสงค์ของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิขอให้ผู้ประกอบการรับซื้อสินค้าคืนได้ โดยการรับซื้อสินค้าคืนนั้นผู้เขียนเห็นว่า ควรกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกอบการสามารถหักค่าเสื่อมราคาจากการใช้สอยสินค้าบางส่วนของผู้บริโภคได้อย่างไรก็ตามในกรณีการคำนวณค่าเสื่อมสินค้าที่ผู้ประกอบการสามารถหักได้นั้น ผู้เขียนเห็นควรว่า จำเป็นต้องกำหนดอัตราค่าเสื่อมให้ชัดเจนหรืออาจจะเป็นการกำหนดสูตรคำนวณค่าเสื่อมของสินค้า เช่น ในกรณีคิดค่าเสื่อมของรถยนต์ที่ผู้ประกอบการสามารถหักค่าเสื่อมในเวลาต้องซื้อสินค้าคืนจากผู้บริโภค หรือผู้เขียนมีข้อเสนอในการใช้สูตรคำนวณค่าเสื่อมตามมาตรฐานบัญชีด้วยการคำนวณค่าเสื่อมของสินค้ามาใช้ โดยอาจกำหนดสูตรคำนวณได้โดยเทียบเคียง ดังนี้

$$\frac{\text{ระยะเวลาในการใช้สินค้า}}{\text{ระยะเวลาตามบทสันนิษฐานของกฎหมาย}} \times \text{ราคาสินค้าที่ซื้อ ณ วันส่งมอบ} \times \frac{20}{100}$$

ที่กำหนดเช่นนี้เพราะผู้เขียนเห็นว่าเป็นการอาศัยระยะเวลาตามการใช้งานของสินค้าของผู้บริโภคจริง โดยระยะเวลาการใช้สินค้านี้ไม่รวมระยะเวลาที่ผู้บริโภคส่งมอบสินค้าให้ผู้ประกอบธุรกิจในอันจะต้องดำเนินการอย่างใดๆ เพื่อแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานนั้น โดยผู้ประกอบการจะมีสิทธิคิดค่าเสื่อมราคาได้ร้อยละ 20 ของจำนวนราคาสินค้าที่คำนวณจากตัวหารระยะเวลาการใช้งานต่อระยะเวลามบทสันนิษฐานของกฎหมาย

4.2.4 อย่างไรก็ตามหากปรากฏว่าการใช้สิทธิใดๆ ของผู้บริโภคจะทำให้ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายสูงเกินจำเป็น ผู้ประกอบการมีสิทธิเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้บริโภคหรือรับซื้อสินค้าคืนจากผู้บริโภคได้ แต่หากผู้ประกอบการเลือกเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้บริโภคไม่ตัดสิทธิผู้บริโภคจะขอรับซื้อคืนสินค้าได้

4.3 ควรกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ

ข้อกำหนดที่จำเป็นอีกประการหนึ่งของแนวทางเสนอมาตรการความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทยนั้น คือการกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกอบการสามารถโต้แย้งสิทธิที่ต้อง ตกอยู่ในบังคับต้องรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐานตามบทสันนิษฐานความรับผิดโดยเด็ดขาดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ในประการที่จะต้องไม่รับผิดชอบต่อผู้บริโภคในกรณีดังต่อไปนี้

4.3.1 ผู้เขียนมีความเห็นว่าข้อกำหนดการยกเว้นความรับผิดตามที่มีการเสนอในร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อสินค้าชำรุดบกพร่อง พ.ศ. มีความเหมาะสมในประการที่น่าจะนำมากำหนดได้ ดังนี้

“ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องรับผิดในกรณี ดังต่อไปนี้

ถ้าผู้บริโภคได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาได้รับสินค้ามาว่ามีความไม่ได้มาตรฐานเกิดแก่สินค้า เว้นแต่กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจปิดบังความไม่ได้มาตรฐานนั้นด้วยกลฉ้อฉล

สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อมาจากการขายทอดตลาด รวมทั้งการขายทอดตลาดตามคำสั่งศาล”

ในประเด็นขายทอดตลาดนั้น ผู้เขียนเห็นว่าไม่ควรให้สินค้าที่ได้รับความคุ้มครองรวมถึงสินค้ามือสองที่มีการขายต่อๆ กัน เพราะไม่อาจแน่ชัดว่าความไม่ได้มาตรฐานเกิดมีขึ้นในทอดใดของการจำหน่ายระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง

4.3.2 ผู้เขียนเห็นว่าควรกำหนดมาตรการยกเว้นความรับผิดเพิ่มเติมให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ หากความไม่ได้มาตรฐานเกิดจากการที่ผู้บริโภคกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดไม่เหมาะสมหรือไม่นำสินค้าดังกล่าวส่งมอบให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจหรือตัวแทนเมื่อพบความไม่ได้มาตรฐาน แต่นำไปให้บุคคลอื่นซ่อมแซมจนนำมาสู่ความบกพร่องเกินควร โดยผู้เขียนเสนอให้กำหนดข้อยกเว้นเพิ่มเติม ดังนี้

“ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องรับผิดในกรณีดังต่อไปนี้

1. ผู้บริโภคเป็นผู้ทำลายหรือทำให้เสียหายซึ่งสินค้าดังกล่าวด้วยผู้บริโภคเอง
2. ความไม่ได้มาตรฐานของสินค้านั้นเกิดจากการนำสินค้าไปใช้งานอย่างผิดวิธี
3. ผู้บริโภคหรือผู้อื่นดำเนินการซ่อมแซมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานโดยไม่ส่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการแต่แรกจนเป็นเหตุให้ความไม่ได้มาตรฐานมีมากขึ้น

4. เป็นเพราะความไม่ประสงค์ในตัวสินค้าของผู้บริโภคนั้นเอง หากปรากฏเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในลักษณะของสินค้าที่ไม่ใช่เกี่ยวกับการใช้งานโดยตรงเช่นนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถปฏิเสธความรับผิดจากผู้บริโภคได้

4.3.3 เพื่อกำหนดให้มีความสอดคล้องตามที่มีผู้เขียนเสนอให้มีการกำหนดมาตรการขั้นต้นให้ผู้บริโภคต้องดำเนินการส่งสินค้าที่มีความไม่ได้มาตรฐานให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการซ่อมแซมหรือแก้ไขในครั้งแรกก่อน เป็นหน้าที่ในการแจ้งความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าไปยังผู้ประกอบการธุรกิจ หากมีเช่นนั้นแล้ว ผู้บริภคย่อมไม่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกฎหมาย ซึ่งทำให้ผู้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบในการซ่อมแซมตลอดจนเปลี่ยนสินค้าหรือรับคืนสินค้าจากผู้บริโภค ทั้งนี้กำหนดให้หน้าที่ในการส่งมอบสินค้านี้ดังกล่าวให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมแซม ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องส่ง

มอบสินค้านั้น ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ หรือตัวแทนในการซ่อมแซมแก้ไขความไม่ได้มาตรฐานของสินค้า หากผู้บริโภคไม่ดำเนินการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจในกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย ย่อมไม่ใช่ความผิดของผู้ประกอบการธุรกิจ

4.4 ควรกำหนดมาตรการภายหลังการรับซื้อคืนและการขายสินค้าตามสภาพ

นอกจากมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ผู้เขียนเห็นว่าสมควรกำหนดแนวทางการเยียวยาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจในการที่จะต้องเปลี่ยนสินค้าที่มีความไม่ได้มาตรฐานจากผู้บริโภคและส่งมอบสินค้าใหม่ที่มีความสมบูรณ์ให้แก่ผู้บริโภคนั้น และรวมถึงกรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการเลือกใช้สิทธิการให้ผู้ประกอบการธุรกิจซื้อคืนสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานจากผู้บริโภคแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานกลับคืนสู่มือผู้ประกอบการ ในประเด็นนี้หากไม่มีมาตรการกฎหมายกำหนดไว้ให้ชัดเจนว่าผู้ประกอบการธุรกิจสามารถกระทำการใดแก่สินค้าดังกล่าวได้ หรือหากผู้ประกอบการธุรกิจนำสินค้าดังกล่าวกลับมาจำหน่ายอีกครั้งจะเป็นความผิดหรือไม่ และย่อมไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่อาจได้ซื้อสินค้าที่มีซ่อมแซมมาแล้วนำมาจำหน่ายใหม่ ฉะนั้นผู้เขียนจึงเห็นว่า ควรกำหนดมาตรการ “การจำหน่ายสินค้าซ่อมสมบูรณ์” (Refurbish) ดังเช่นในกรณีของกฎหมายของสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานมาซ่อมแซมให้มีมาตรฐานสมบูรณ์และสามารถซ่อมแซมให้มีสภาพสมบูรณ์แล้วสามารถนำออกจำหน่ายสู่ตลาดได้ ทั้งนี้ สินค้าดังกล่าวจะไม่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองตามกฎหมายความรับผิดชอบสินค้าไม่ได้มาตรฐาน แต่หากผู้ประกอบการธุรกิจให้การรับประกันสินค้าโดยชัดแจ้งย่อมตกอยู่ภายใต้เฉพาะแต่คำรับประกันโดยชัดแจ้งดังกล่าว

โดยการใช้สิทธิดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจเมื่อนำสินค้าจำหน่ายสู่ตลาดต้องกำหนดให้มีข้อความที่ชัดเจนในบริเวณที่สังเกตได้ง่ายปรากฏอยู่บนตัวสินค้าดังกล่าว ดังนี้

“สินค้านี้เป็นสินค้านำเข้าเปลี่ยนคืน หรือ ซื้อคืนจากผู้บริโภคจากความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐาน และผู้ประกอบการได้ดำเนินการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์เรียบร้อยเป็นสินค้าซ่อมสมบูรณ์”

เพื่อให้ผู้บริโภคทราบสภาพของสินค้าที่มีการนำออกจำหน่ายใหม่โดยชัดเจน และเป็นสิทธิของผู้บริโภคที่จะเลือกเข้าซื้อสินค้าดังกล่าวจากผู้ประกอบการธุรกิจหรือไม่

นอกจากนี้ ควรกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสงค์จะจำหน่ายสินค้าตามสภาพสามารถกระทำได้โดยต้องแสดงข้อความบนสินค้าให้ชัดเจนว่าเป็นสินค้าขายตามสภาพ ซึ่งหมายถึงสินค้าที่มีความไม่ได้มาตรฐานเพียงเล็กน้อยและไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ได้มาตรฐาน เว้นแต่ผู้ประกอบการธุรกิจจะให้คำรับประกันโดยชัดแจ้งและผูกพันเฉพาะตามคำรับประกันดังกล่าว นั้น กรณีนี้โดยมากเกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องการขายสินค้าที่มีความไม่ได้มาตรฐานบางรายการในราคาเต็ม ด้วยอาจไม่อยู่ในสภาพสมบูรณ์หรืออาจไม่เหมาะสมที่จะ

จำหน่ายอย่างสินค้าที่มีมาตรฐานสมบูรณ์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายให้สามารถระบายสินค้าคงคลังดังกล่าวออกสู่ตลาดได้ โดยเป็นการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ตกลงเข้าทำการซื้อสินค้าตามสภาพดังกล่าว

4.5 ควรกำหนดข้อกฎหมายในการรับประกันสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ

ตามที่คุณเขียนได้นำเสนอว่า ความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าควรให้รวมถึงการที่กฎหมายกำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองว่าจะได้รับสินค้านั้นอย่างเหมาะสมจากผู้ประกอบธุรกิจนั้น ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีการกำหนดคำรับประกันเป็นข้อกำหนดในกฎหมายไม่ว่าเป็นคำรับประกันโดยตรงหรือคำรับประกันโดยปริยาย ย่อมอยู่ภายใต้หลักความรับผิดชอบสินค้าไม่ได้มาตรฐานหากผู้ประกอบธุรกิจไม่อาจปฏิบัติตามคำรับประกันดังกล่าวได้

ในส่วนคำรับประกันโดยชัดแจ้ง ผู้เขียนเห็นว่าตามที่มีการเสนอร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อสินค้าชำรุดบกพร่อง พ.ศ. นั้นเหมาะสมอยู่แล้ว ที่กำหนดว่า

“มาตรา 12 กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจให้การรับประกันแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องให้ทำเป็นหนังสือ และต้องระบุถึงสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคเอาไว้ด้วย ซึ่งการรับประกันดังกล่าวไม่อาจจะไปเปลี่ยนแปลงสิทธิต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีผลเสียหายแก่ผู้บริโภคได้

การรับประกันต้องมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญ เช่น ระยะเวลา ขอบเขตการบังคับใช้ ถ้าการรับประกันทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

กรณีเกิดความสงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ตกลงรับประกันเช่นนั้นหรือไม่ ให้พิจารณาจากข้อตกลงที่เห็นเป็นประจักษ์ชัดแจ้งในสัญญา หรือความมุ่งหมายที่ปรากฏในสัญญา หรือการรับประกันตามปกติวิสัย”

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นควรให้กำหนดคำรับประกันโดยปริยายดังเช่นในกฎหมายของสหภาพยุโรป เพื่อเป็นทั้งหลักประกันสิทธิของผู้บริโภคและเป็นข้อปฏิบัติอย่างเคร่งครัดของผู้ประกอบธุรกิจด้วย โดยอาจกำหนดในลักษณะว่า

“1. สินค้านั้นจะมีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้ประกอบธุรกิจได้พรรณนาไว้ หรือตรงตามตัวอย่างที่ได้เคยแสดงไว้ก่อนแล้ว หากส่งมอบไม่ตรงตามคำพรรณนาหรือตามตัวอย่างผู้ประกอบธุรกิจย่อมต้องรับผิดชอบ

2. สินค้านั้นจะมีคุณสมบัติเหมาะสมกับวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งผู้บริโภคต้องการและได้แสดงให้เห็นให้ผู้ประกอบธุรกิจได้รับทราบในเวลาที่ได้ทำสัญญากัน โดยผู้ประกอบธุรกิจได้

ยอมรับความประสงค์นั้น เมื่อยอมรับรู้ถึงความประสงค์ของผู้บริโภคแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจย่อมมีหน้าที่ส่งมอบของตามคุณสมบัตินั้น มิฉะนั้นย่อมต้องรับผิดชอบ หากเห็นว่าไม่สามารถจะส่งมอบของที่มีคุณสมบัติเช่นนั้นได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรีบปฏิเสธหรือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าคุณสมบัติของสินค้าที่ขายมีแค่ไหนเพียงไร เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าหรือไม่ โดยไม่ชักช้า

3. สินค้านั้นมีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการใช้งานตามปกติเช่นเดียวกับที่สินค้าชนิดเดียวกันในท้องตลาดพึงมีโดยทั่วไปแล้ว หากมิได้มีการตกลงกันเอาไว้เป็นอย่างอื่นการที่ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบของที่มีคุณสมบัติเท่ากับของชนิดเดียวกันในท้องตลาดก็จะถือว่าผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบของไม่ตรงตามที่ตกลงกันไม่ได้ เพราะหากมีความประสงค์เป็นพิเศษก็สามารถแจ้งแก่ผู้ประกอบธุรกิจเสียตั้งแต่แรกตามกรณีก่อน

4. สินค้านั้นได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนด้วยตัวสินค้าเองว่ามีคุณสมบัติเป็นอย่างไรเหมือนกับสินค้าชนิดเดียวกันในท้องตลาด ซึ่งผู้บริโภคพึงคาดหมายได้ตามปกติวิสัย มีสภาพเป็นไปตามธรรมชาติแห่งของนั้น หรือตามที่ได้มีการแสดงคุณลักษณะใดๆ ให้ปรากฏแก่สาธารณะด้วยการบอกกล่าวของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ผลิต หรือตัวแทนของบุคคลเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้วยการโฆษณาหรือประกาศแจ้งความในใบปลิว กรณีนี้พิจารณาที่ความคาดหวังอันชอบธรรมของผู้บริโภคทั่วไปต่อสินค้าในลักษณะเช่นนั้น หรือตามธรรมชาติแห่งสินค้านั้น การที่ผู้ประกอบธุรกิจทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลและเกิดความคาดหวังด้วยการแสดงข้อความให้ปรากฏแก่สาธารณะ ผู้ประกอบธุรกิจก็ย่อมต้องผูกพันตามข้อความที่ตนได้แสดงไว้ ยิ่งไปกว่านั้น แม้แต่ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานมิได้เกิดที่ตัวสินค้าโดยตรง แต่ความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานนั้นเพิ่งมาเกิดจากการติดตั้งโดยไม่ถูกต้อง ก็ให้ถือว่าเป็นกรณีที่สินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานด้วย แต่จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขว่าการติดตั้งนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาซื้อขายมิใช่เป็นอีกสัญญาหนึ่งและอาจติดตั้งดำเนินการโดยผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบและความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานอันเกิดจากการติดตั้งนี้ ยังหมายรวมถึงการติดตั้งที่ผู้บริโภคเป็นผู้ดำเนินการเอง ภายใต้คำแนะนำเรื่องการติดตั้งที่ไม่ถูกต้องของผู้ประกอบธุรกิจจนเป็นเหตุให้เกิดความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานด้วย”

5. บทสรุป

จากการศึกษาแนวคิดพื้นฐานการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเยียวยาและมาตรฐานการทางกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบจากสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทยพบว่า ยังมีช่องว่างของกฎหมายที่ยังไม่มีมาตรการที่คุ้มครองผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยจากการศึกษาพบว่า กลไกที่ผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาต้องอาศัย

การอ้างอิงกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และต้องปรากฏว่าความไม่ได้มาตรฐานของสินค้าเป็นประจักษ์และผู้บริโภคได้รับความเสียหายคิดเป็นมูลค่าได้อย่างแท้จริง และท้ายที่สุดหากผู้บริโภคต้องอาศัยกระบวนการทางศาลเพื่อดำเนินการพิสูจน์หรือต่อสู้คดีจากความไม่ได้มาตรฐานที่เกิดขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้เขียนศึกษาค้นคว้ากระบวนการทางกฎหมายของต่างประเทศ พบว่ามีการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นกลไกเบื้องต้นในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน โดยกำหนดหลักการให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเยียวยาความเสียหายดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภค ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายนั้นๆ อาทิ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา กฎหมายของประเทศ สิงคโปร์ เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้ศึกษาแล้วพบว่า นอกจากกลไกดังกล่าวจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างชัดเจนแล้ว ยังเป็นการยกระดับการแข่งขันในด้านการผลิตสินค้าที่ต้องมีคุณภาพของผู้ประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวผู้เขียนจึงได้ศึกษาและนำเสนอข้อเสนอแนะ 5 ประการ ข้างต้น ซึ่งเป็นกลไกที่เหมาะสมต่อสังคมและวัฒนธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้า ไม่ได้มาตรฐานของประเทศไทย เพื่อหวังจะยกระดับกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกพร สุโพภาค. “การดำรงรักษานักงาน (EMPLOYEE RETENTION).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ บัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ชินทร์ ลีณะบรรจง. **เศรษฐศาสตร์ที่ดิน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- ดารารพร ถิระวัฒน์. **สัญญาผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- ปกรณ นิลประพันธ์. **การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค** [Online]. Available URL: <http://www.lawreform.go.th>, 2548 (กุมภาพันธ์, 27).
- ลาวัญญ์ ฌันตศิลาปะกุล. **การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพทางเศรษฐกิจของประชาชน** [Online]. Available URL: <http://law.stou.ac.th>, 2559 (ตุลาคม, 17).
- วิชา มหาคุณ. “ทฤษฎีกฎหมาย.” **วารสารกฎหมาย** 1, 3 (กันยายน 2517): 70-78.
- สุรพล นิติไกรพจน์. “กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ.” เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ 1. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550.
- สุขุม ศุภนิตย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- อุเทน คำหล้า. **รูปแบบเศรษฐกิจ** [Online]. Available URL: <https://sites.google.com/site/outenzaa/1-neuxha-bth-reiyn/4-rup-baeb-khxng-sersthkic>, 2559 (ตุลาคม, 23).
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.
- ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า.
- Cohn, Gustav. “Government and Laissez Faire.” **The Economic Journal** 17, 66 (June 1907): 180–191.
- Corradi, Antonella. **International Law and Consumer Protection: The history of consumer protection** [Online]. Available URL: http://www.nyulawglobal.org/globalex/International_Law_Consumer_Protection.html, 2015 (January, 29).
- Ebeling, Richard M. **Economic Ideas: Adam Smith on Free Trade, Crony Capitalism, and the Benefits from Commercial Society** [Online]. Available URL: <https://www.fff.org/explore-freedom/article/economic-ideas-adam-smith-free-trade-crony-capitalism-benefits-commercial-society/>, 2016 (December, 19).

- Krist, William. **Globalization and American's Trade Agreement: Chapter 3 Trade Agreement and Economic Theory** [Online]. Available URL: <https://www.wilsoncenter.org/chapter-3-trade-agreements-and-economic-theory>, 2019 (May, 22).
- Maslow, Abraham H. "A Theory of Human Motivation." **Psychological Review** 50 (1943): 340-396.
- California Civil Code: Song-Beverly Consumer Warranty Act, Tanner Consumer Protection Act.
- Consumer Protection (Fair Trading) Act, Edition 2012, Singapore.
- Directive 1999/44/EC of the European Parliament.
- Magnuson-Moss Warranty Act, Federal Law, The Magnuson Moss Warranty Federal Trade Commission Improvement Act 1975, USA.
- The Product Liability Act, No. 85, 1994, Japan.
- The Uniform Commercial Code, USA.
- C-65/09, Gebr. Weber GmbH. V. Jürgen Wittmer, 2011 E.C.R. I-05257.