



แนวทางการดำเนินงาน คณะกรรมการการค้าการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร



กลุ่มงานคณะกรรมการการค้าการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



แนวทางการดำเนินงาน
คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คำนำ

เนื่องจากในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ระบบการค้าเสรีที่มีการโยงใยทั่วถึงกันทั่วโลก ก่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริโภคนิยมมากขึ้น อันมีผลให้ประชาชนมีพฤติกรรมการบริโภคที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น อีกทั้ง เทคโนโลยีการผลิตในปัจจุบันก็มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเหตุปัจจัยดังกล่าวทำให้ปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ ถึงแม้ว่าจะมีหน่วยงานหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาชน เข้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ระบบการดำเนินงานที่เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางไม่ประสานกันเป็นเครือข่าย ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ตลอดจนกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันก็ไม่ครอบคลุมเพียงพอและไม่ทันต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น หากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภคตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ ตลอดจนสามารถนำกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาประยุกต์ใช้ได้ ก็จะทำให้มีอำนาจที่จะต่อรองกับผู้ประกอบการที่หวังจะเอาเปรียบได้

คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนในการช่วยเหลือผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการ ฯ ได้จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๕ กอปรกับข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๘๒ (๑๐) เพื่อทำหน้าที่พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคทั่วประเทศ คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติมีส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ สามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ แนวทางการดำเนินงาน ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร	๕
บทที่ ๓ เปรียบเทียบการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยกับต่างประเทศ	๘
บทที่ ๔ ปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย	๒๕
บทที่ ๕ แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๙

ภาคผนวก

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
- พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น
จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

บทที่ ๑ บทนำ

การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค^๑

แนวคิดในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้า ๆ ภายหลังจากปฏิวัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ ๑๘ เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่าง ๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง ไห เสื้อผ้า ฯลฯ ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าเหล่านี้จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่าย ๆ ด้วยตนเอง

วิธีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักประการหนึ่งของกฎหมายว่าด้วยการซื้อขาย นั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat emptor) โดยหากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดี หรือเห็นได้ชัดเจนว่าสินค้ามีความชำรุดบกพร่องแต่ก็ยังซื้อสินค้านั้นไป ถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเอง ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ หลักกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา ๔๗๓ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ภายหลังจากปฏิวัติอุตสาหกรรม กระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ เริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมาใช้ในกระบวนการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีนาโน (Nanotechnology) เข้ามาใช้ในการผลิตอย่างแพร่หลาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้เลยว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ปลอดภัยในขณะที่ซื้อหรือไม่ โดยความชำรุดบกพร่องหรือความไม่ปลอดภัยของสินค้านั้นอาจเกิดขึ้นจากวัตถุดิบที่ใช้ไม่ได้คุณภาพ หรือความบกพร่องในกระบวนการผลิตเอง หรือวิทยาการในขณะที่ผลิตสินค้านั้นไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้น (State of the art)

นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนการผลิตเพื่อประหยัดต้นทุนการผลิต (Economic of Scale) และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาดโดยไม่มีพรมแดน ทำให้สินค้าหลากหลายชนิดกระจายไปยังผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งในจำนวนนี้มีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและไม่ปลอดภัยอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ

ปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดข้อคิดว่าหลักกฎหมายดั้งเดิม คือ หลักผู้ซื้อต้องระวัง นั้นไม่อาจให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นผู้บริโภคได้ จึงมีการเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแทรกแซงโดยให้การคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น

^๑ นายปรกรณ์ นิลประพันธ์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

กระแสเรียกร้องให้รัฐเข้ามาให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค (Consumerism) มีความชัดเจนมากในทศวรรษที่ 1960 ในสหรัฐอเมริกา โดยมีการประกาศให้การรับรองสิทธิของผู้บริโภคที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างเพียงพอก่อนที่จะซื้อ (Right to be informed)
- สิทธิที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการโดยอิสระ (Right to choose)
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากสินค้า (Right to safety) และ
- สิทธิที่จะเรียกร้องค่าทดแทนจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่มีความปลอดภัย (Right to compensation)

หลังจากนั้น สหรัฐอเมริกาได้ตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นใช้บังคับเป็นการเฉพาะ และหลายประเทศได้ตรากฎหมายดังกล่าวขึ้นใช้บังคับในเวลาต่อมา รวมทั้งประเทศไทยด้วย

แนวคิดในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับแนวคิดหลักในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมี 2 แนวคิด แนวคิดแรกเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practices) จึงถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่กำกับการแข่งขันทางการค้า เช่น ออสเตรเลีย เป็นต้น แต่อีกแนวคิดหนึ่งเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้มาตรการเฉพาะ จึงแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ไทย เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามแนวคิดใด การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของทุกประเทศจะมีลักษณะสำคัญร่วมกัน 2 ประการ คือ

- (1) การผลักภาระการพิสูจน์ (Onus of Proof) ในเรื่องทางเทคนิคให้แก่ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้า โดยผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่ปลอดภัยอย่างไรเท่านั้น
- (2) การให้รัฐมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคแบ่งออกได้ 2 มาตรการ คือ มาตรการก่อนที่สินค้าจะเข้าสู่ตลาด (Pre-market Control Measure) กับมาตรการหลังจากที่สินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว (Post-market Control Measure)

สำหรับมาตรการก่อนที่สินค้าจะเข้าสู่ตลาด (Pre-market Control Measure) นั้น ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานจริยธรรม (Code of Conduct) ของผู้ประกอบการ และการกำหนด

มาตรฐาน (Standard) ของกระบวนการผลิตและมาตรฐานของสินค้าที่จะผลิตขึ้น ซึ่งบังคับให้ผู้ผลิตจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดเท่านั้น

เทคนิคในการกำหนดมาตรฐานสินค้านั้นแบ่งออกได้เป็น 2 เทคนิค คือ

- การกำหนดมาตรฐานสินค้าตามประเภทของสินค้า (by item) และ
- การกำหนดมาตรฐานสินค้ากลาง (general standard)

สำหรับการกำหนดมาตรฐานสินค้าตามประเภทของสินค้าจะทำให้รัฐหรือหน่วยงานกำหนดมาตรฐานเอกชนต้องทำงานตลอดเวลาเนื่องจากสินค้านั้นมีจำนวนมาก และเป็นการทำงานในลักษณะกำหนดมาตรฐานหลังจากที่มีการผลิตสินค้านั้นขึ้นแล้ว แต่การกำหนดมาตรฐานสินค้ากลางจะลดภาระดังกล่าวได้มาก ทั้งยังกระตุ้นให้ผู้ผลิตพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าไปในตัว ตัวอย่างของมาตรฐานกลางที่ใช้กันอยู่ เช่น EU Directive on Product Safety (1995) ที่กำหนดว่าสินค้าที่จะวางจำหน่ายในท้องตลาดได้ต้องเป็นสินค้าที่ปลอดภัยเท่านั้น (Only safe product can be placed on the market) เป็นต้น

ส่วนมาตรการหลังจากที่สินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว (Post-market Control Measure) นั้นแยกเป็นการควบคุมระบบการจัดจำหน่าย (Supply chain) การตรวจสอบคุณภาพของสินค้า (Product Quality Control) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอย่างถูกต้องและพอเพียง (Product Information Labeling) การควบคุมการโฆษณา การคุ้มครองอิสระในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค การเรียกค่าเสียหายอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องของสินค้า (Compensation) และการเรียกคืนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยคืนจากผู้บริโภค (Product Recall Measure)

ในด้านการค้าระหว่างประเทศ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคมีผลอย่างสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้บริโภคในภาวะที่โลกไร้พรมแดนเช่นในปัจจุบัน เพราะหากมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศย่อมมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตขึ้น อันเป็นผลดีต่อภาคการผลิตและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศโดยตรง บางประเทศ เช่น ออสเตรเลีย ถึงกับห้ามการส่งสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ปลอดภัยออกไปขายต่างประเทศด้วยซึ่งเป็นการยกระดับสินค้าของออสเตรเลียในตลาดโลกในทางอ้อม นอกจากนี้ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็งยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคในประเทศ ช่วยส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในทางอ้อมด้วย

ปัจจุบันเมื่อโลกเจริญมากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์ ด้านอุตสาหกรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายหรือการบริการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปมีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตที่ทันสมัยเกินกว่าความรู้ธรรมดาของผู้ใช้หรือผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ผลิตต่างก็หาวิธีที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในบางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้ความละเอียด

รอบคอบและคุณภาพของสินค้าลดลง ประกอบกับการขยายตัวของการค้าพาณิชย์กว้างออกไปจากระดับหมู่บ้าน เมือง ไปสู่ระดับระหว่างประเทศ ทำให้สินค้าในตลาดมีการแพร่กระจายและเพิ่มประเภทหรือชนิดมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ ความระมัดระวังในระดับธรรมดาไม่อาจช่วยให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนคุ้มค่างบเงินที่เสียไป ซ้ำร้ายยังอาจทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ซื้อมาโดยคาดไม่ถึงด้วย

เมื่อสภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลง กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในสมัยอดีตก็เริ่มมีช่องว่างหรือขาดความเหมาะสม เนื่องจากกฎหมายในสมัยก่อน บัญญัติขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาของสังคมในสมัยนั้นอันเป็นสังคมแคบและวิธีการผลิตยังไม่สลับซับซ้อนเท่าสังคมในปัจจุบัน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความเปลี่ยนแปลงของลักษณะการดำรงชีวิตในสังคม ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในทางกฎหมายและการปรับปรุงบทบัญญัติของกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในการ “บริโภค” สินค้าและบริการ ซึ่งในแต่ละประเทศมีวิธีการและบทบัญญัติที่เรียกว่า “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” ขึ้นใช้บังคับ นอกเหนือไปจากหลักเกณฑ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ในกฎหมายทั่วไป ลักษณะของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอาจแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และความเจริญทางเทคโนโลยี

สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย นับแต่เปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตยนั้น เป็นมาตรการที่เน้นการป้องกันและปราบปราม โดยการออกกฎหมายให้หน่วยงานของรัฐควบคุมกำกับ แต่ไม่ได้เน้นวิธีการเยียวยาชดใช้ความเสียหายเป็นพิเศษ นอกเหนือไปจากการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายตามที่ได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะสัญญาหรือลักษณะละเมิด

บทที่ ๒

แนวทางการดำเนินงาน

ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๑๓๕ กำหนดให้สภาผู้แทนราษฎร ตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อกระทำกิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร แล้วรายงานต่อสภาผู้แทนราษฎร โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งเรียกเอกสารจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นในกิจการที่กระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวนหรือศึกษาอยู่นั้นได้ ทั้งนี้ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๒ กำหนดให้สภาตั้งคณะกรรมการขึ้นสามสิบห้าคณะ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คณะกรรมการอาจตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาปัญหาซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด อีกทั้งอาจตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ เพื่อให้คำปรึกษาและปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๒ (๑๐) กำหนดให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค นอกจากนี้ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๘๘ กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานคณะกรรมการภายในเวลาที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการ และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินงานของคณะกรรมการ

๑. การจัดประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค
๒. การตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการ

๓. การศึกษาดูงาน

- การศึกษาดูงานภายในประเทศ โดยการไปศึกษาสภาพข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงมาสรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิ
- การศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้และโลกทัศน์ ให้การดำเนินงานของคณะกรรมการสิทธิมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และให้ประชาชนได้รู้จักสิทธิในการคุ้มครองตนเอง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับรองแขกต่างประเทศ

แนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนมีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหลายด้าน เช่น อาหาร เครื่องสำอาง ยา และผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ มีสารปนเปื้อนและไม่มีความปลอดภัยกับผู้บริโภค รวมทั้งการใช้บริการ และการทำสัญญากับผู้ประกอบการที่มีลักษณะของสัญญาต่างตอบแทนมีการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ แม้จะมีหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบและทำหน้าที่ดูแล แต่ก็ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยมีสาเหตุดังนี้

- กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีความบกพร่อง จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ใช้กฎหมาย รวมทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการพิจารณากฎหมายด้วย
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- การพัฒนาผู้บริโภคกับการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีความสอดคล้องกัน ทำให้การบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลผู้บริโภคจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานเชิงรับ

พิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากเรื่องที่คณะกรรมการสิทธิฯ หยิบยก เรื่องร้องเรียน และเรื่องอื่นใดที่มีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และมีผลกระทบในภาพรวมและอยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเรียกบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงแสดงความคิดเห็น และผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

การดำเนินงานเชิงรุก

- สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยให้มีการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีบทบาทในการดูแลผู้บริโภคอย่างใกล้ชิด
- กำหนดแนวทางและมาตรการป้องกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค
- การจัดสัมมนาเพื่อให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภครู้ถึงสิทธิและหน้าที่ในการคุ้มครองตนเอง
- ดำเนินการร่วมกับคณะอนุกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภค มีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และรู้จักสิทธิของตนเองอันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น

บทที่ ๓

เปรียบเทียบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยกับต่างประเทศ

๑. การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของประเทศไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเริ่มเป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น หลังจากที่รัฐบาลมีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 เป็นต้นมา โดยกำหนดให้มีองค์กรของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ และคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เช่น คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ดูแลไม่ให้ใช้ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม (เช่น เป็นเท็จเกินจริงก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความแตกแยก) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ดูแลให้มีการเปิดเผยคุณสมบัติและลักษณะของสินค้าในฉลาก (เช่น ชื่อและเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต ราคา ปริมาณและวิธีใช้) และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา กำหนดให้มีสัญญามาตรฐานเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค (เช่น สัญญาบัตรเครดิต สัญญาเช่าซื้อ) รวมทั้งมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขึ้น เพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐและคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงดูแลผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิก่อนนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ เนื่องจากสภาพการค้าและระบบเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน กอปรกับมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตและบริการมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ อีกทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงได้ตระหนักถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๕๗ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ...” แม้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวจะถูกยกเลิกโดยคณะปฏิรูปการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข แต่ภาครัฐยังคงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ก็ยังคงมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๖๑ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นจริง...”

ในปัจจุบันกฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคและยังคงมีผลบังคับใช้อยู่ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ โดยได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ คือ

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร จากการโฆษณา หรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการด้วยความสมัครใจ มีอิสระในการตัดสินใจโดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมทั้งปวง
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการใดก็ตาม สินค้าหรือบริการนั้นต้องมีสภาพและคุณภาพที่ได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สินในกรณีใช้ตามคำแนะนำ หรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย หมายถึง กรณีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น

๒. การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น

สืบเนื่องจากการที่ประเทศญี่ปุ่นได้ยอมแพ้สงครามโลกครั้งที่ ๒ ในปี ค.ศ. ๑๙๔๕ ทำให้บ้านเมืองถูกทำลายและได้รับความเสียหายอย่างมาก บรรดาเหล่าแม่บ้านจึงได้มีการรวมตัวกัน เติบวนบรรณรงค์ให้ผู้บริโภคเกิดการต่อรองกับทหารอเมริกาเกี่ยวกับอาหารและที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการมีสิทธิขั้นพื้นฐาน

ภายหลังการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของประเทศญี่ปุ่นนับตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๕๐ ถึง ๑๙๖๐ เป็นต้นมา ทำให้กระบวนการผลิตในระบบเศรษฐกิจซับซ้อนขึ้น ความเป็นอยู่ของ

ประชาชนดีขึ้น ผลิตภัณฑ์ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ถูกพัฒนาขึ้นตามกระบวนการผลิต ส่งผลให้การบริโภคเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ และผลิตภัณฑ์บางอย่างก่อให้เกิดปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภค การบริโภคผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ยิ่งขาดความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เมื่อมีการฟ้องร้องคดี ผู้บริโภคก็แพ้คดีเพราะไม่สามารถนำสืบหรือพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ทำให้ประชาชนเริ่มกดดันภาครัฐให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในการคุ้มครองผู้บริโภค แต่เนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับ จึงได้มีการเสนอต่อรัฐสภาว่าต้องกำหนดสิทธิผู้บริโภคและสภาพความเป็นอยู่ของชาวญี่ปุ่น จนกระทั่งในปี ค.ศ. ๑๙๖๘ รัฐสภาญี่ปุ่นได้ตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘) ขึ้นบังคับใช้เป็นครั้งแรก ซึ่งมีหลักการและเหตุผลเพื่อสนับสนุนมาตรการต่าง ๆ ในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ผู้บริโภค โดยได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น ผู้ประกอบธุรกิจ และบทบาทของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้

- รัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นจะต้องวางแผนและปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผนและนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภคตามพัฒนาการของเศรษฐกิจและสังคม
- ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคุ้มครองผู้บริโภคและดำเนินการตามนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล
- ผู้บริโภคจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชีวิตของตนในฐานะผู้บริโภคด้วยการมีความคิดริเริ่มและพยายามที่จะใช้เหตุผลของตนเองด้วยความเชื่อมั่น

๓. การคุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรสวีเดน

ราชอาณาจักรสวีเดนให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคของสวีเดนที่ทำงานภายใต้นโยบายของรัฐบาล เช่น The National Board of Consumer Complaints จะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคสามารถร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการโดยการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาได้ โดยหน่วยงานดังกล่าวได้แบ่งหน้าที่ดูแลเป็นแผนกต่างๆ ตามสภาพปัญหาของสินค้าในแต่ละประเภท แต่มีบางกรณีที่ผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนเข้ามาที่หน่วยงานได้ เช่น กรณีข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนหรือผู้ประกอบการกับผู้ประกอบธุรกิจ กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือการให้บริการทางการแพทย์ กรณีข้อพิพาททางกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการ กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ อีก เช่น

- The Swedish Consumer Agency and The Consumer Ombudsman
- The Board of Supervision of Estate Agents
- The Travel Guarantees Board

หลักทั่วไปในการซื้อสินค้าและบริการในราชอาณาจักรสวีเดน

๑. ในการซื้อสินค้าจากร้านค้าทั่วไป ผู้ซื้อและผู้ขายมีเสรีภาพในการทำสัญญา โดยสามารถกำหนดราคาสินค้าตามความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย โดยราคาสินค้าที่ซื้อขายนั้น ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้แล้ว

๒. ในบางกรณี จะมีการซื้อสินค้าที่ผู้ซื้อจะได้รับเงินที่ชำระให้ผู้ขายไปแล้วคืน เมื่อผู้ซื้อไม่พอใจในตัวสินค้านั้น โดยผู้ซื้อจะต้องคืนสินค้านั้นภายในเวลาที่กำหนดไว้ด้วย การซื้อในลักษณะดังกล่าวเรียกว่า Buying on approval โดยขึ้นอยู่กับว่าร้านค้าที่ขายสินค้านั้นได้กำหนดให้มีการขายในรูปแบบดังกล่าวไว้ด้วยหรือไม่ ซึ่งผู้ซื้อควรสอบถามจากผู้ขายก่อนที่จะชำระเงินซื้อสินค้านั้น โดยเมื่อผู้ซื้อสินค้าได้ซื้อสินค้าแล้ว ให้ผู้ซื้อเก็บใบเสร็จรับเงินเพื่อเป็นหลักฐานในการขอคืนเงินที่ได้ชำระไปแล้วจากผู้ขาย หากไม่พอใจสินค้าและต้องการคืนร้านค้าบางแห่งอาจให้ผู้ซื้อสินค้ามีสิทธิในการแลกเปลี่ยนสินค้าแทนการซื้อขายแบบ Buying on approval โดยให้ผู้ซื้อสินค้าคืนสินค้าเพื่อให้ได้รับสิทธิแลกเปลี่ยนสินค้าเป็นอย่างอื่นแทน

๓. ในการซื้อสินค้าโดยปกติจะมีการประกันสินค้านั้นจากผู้ขายภายในเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งผู้ซื้ออาจซื้อการประกันตัวสินค้าเพิ่มเติมจากผู้ขายเพื่อเป็นค่าดูแลรักษาตัวสินค้าอย่างครบถ้วน โดยที่ผู้ซื้อสินค้าไม่จำเป็นต้องชำระค่าดูแลรักษาเพิ่มเติมอีกต่อไป แต่มีข้อยกเว้นที่ผู้ขายสามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในการรับประกันสินค้านั้น เช่น ผู้ขายอ้างว่าผู้ซื้อสินค้าซื้อสินค้าใช้สินค้าไม่ถูกต้องตามคู่มือในการใช้งาน ในสินค้าบางอย่างจะมีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสูงซึ่งผู้ซื้อสินค้าอาจซื้อการประกันสินค้าในแบบพิเศษ เช่น การซื้อโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์

๔. ตามปกติเมื่อผู้ซื้อได้ซื้อสินค้าจากผู้ขายแล้ว ผู้ซื้อจะไม่มีสิทธิคืนสินค้าที่ซื้อนั้น แต่ในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางจดหมาย โทรทัศน์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรือที่บ้าน ผู้ซื้อสามารถยกเลิกการสั่งซื้อสินค้านั้นได้ภายใน ๑๔ วัน

๔. การคุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรนอร์เวย์

๑. ข้อมูลทั่วไปด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์หลักของการคุ้มครองผู้บริโภคของนอร์เวย์ จะมีนโยบายที่จะคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค โดยมีกระทรวงเด็กและความเสมอภาค (The Ministry of Children and Equality) เป็นหน่วยงานหลักในการทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้มีความ

ร่วมมือกับสหภาพยุโรปและกลุ่มประเทศนอร์ดิกเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงยุติธรรม (The Ministry of Justice) จะรับผิดชอบในการร่างกฎหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคของนอร์เวย์ที่สำคัญ เช่น

-The Consumer Ombudsman (ca) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ๑๙๗๓ จะเป็นหน่วยงานอิสระที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการขายสินค้าและบริการว่าเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เช่น ตรวจสอบว่า ผู้ขายได้ปฏิบัติตามที่ได้โฆษณาไว้หรือไม่ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าให้กับผู้บริโภคอีกด้วย

-The Consumer Council เป็นองค์กรอิสระซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้บริโภค ทำหน้าที่ในการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและและเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาระหว่างผู้ซื้อสินค้ากับผู้ผลิตสินค้า

นอกจากนี้ ยังให้ความรู้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ส่งเสริมให้หน่วยงานของภาครัฐและภาคธุรกิจปรับปรุงเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

- The National Institute for Consumer Research (SIFO) เป็นสถาบันวิจัยและศูนย์ทรัพยากรสำหรับผู้บริโภค ทำหน้าที่ดำเนินการวิจัยและทดสอบตัวสินค้าและวางรากฐานการศึกษาในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อผลิตความรู้สำหรับการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

๒. กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้าของราชอาณาจักรนอร์เวย์

กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้าของราชอาณาจักรนอร์เวย์ มีหลักการและมาตรการบังคับตามกฎหมายของสหภาพยุโรป ซึ่งสหภาพยุโรปได้มีกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไป เพื่อป้องกันสุขภาพของผู้บริโภค โดยขอบเขตของกฎหมายจะกำหนดใน General Product Safety Directive, GPSD (๒๐๐๑/๙๕/EC) ซึ่งมีข้อกำหนดของสหภาพยุโรปด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดในตลาดสหภาพยุโรป โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่ซื้อขายภายในสหภาพยุโรปมีความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคของสหภาพยุโรป

General Product Safety Directive, GPSD เป็นกฎหมายที่วางข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทั่วไป ซึ่งจะไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์บางประเภท เนื่องจากมีกฎหมายของสหภาพยุโรปกำหนดบังคับไว้โดยเฉพาะ เช่น ผลิตภัณฑ์ของเล่นเด็ก สารเคมี เครื่องสำอาง เครื่องจักร

เครื่องหมาย CE แสดงถึงสินค้านั้นได้รับรองความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้าขั้นต่ำสุดที่จำหน่ายในสหภาพยุโรป ซึ่งจะระบุถึง วิธีการใช้สินค้า การดำเนินการตามมาตรฐาน และรายละเอียดที่สำคัญต่าง ๆ

ดังนั้น ราชอาณาจักรนอร์เวย์ จึงได้มีกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ Product Control Act (PCA) โดยดำเนินการวางหลักการด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สินค้า และการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายของสหภาพยุโรป สำหรับสินค้าที่มีกฎหมายได้ควบคุมความปลอดภัย เช่น สินค้าอุปโภคบริโภคที่มีการควบคุมไฟฟ้า วัตถุระเบิด สำหรับใช้ในงานโยธา อุปกรณ์ด้านความดัน รวมทั้งสินค้าเกี่ยวกับสารอันตรายต่าง ๆ

ในกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ Product Control Act (PCA) กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า DSB ซึ่งมีหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยของสินค้าอุปโภคบริโภค และการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บรุนแรง และลดความผิดพลาดอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ นอกจากนี้ ยังรับแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอันตรายที่ได้จำหน่ายในนอร์เวย์

๕. การคุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรเดนมาร์ก

ราชอาณาจักรเดนมาร์กได้เริ่มให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อปี ค.ศ. ๑๙๔๕ โดยมีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและสภาผู้บริโภค (Consumer Council) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของราชอาณาจักรเดนมาร์ก และจากการกล่าวสุนทรพจน์ของประธานาธิบดีจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งกล่าวถึงการคุ้มครองและดูแลผู้บริโภค ทำให้เกิดการตื่นตัวด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในราชอาณาจักรเดนมาร์ก โดยมีการร่างกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีความสลับซับซ้อน โดยต้องมีการทำประชาพิจารณ์ในเรื่องดังกล่าวก่อนที่จะมีการร่างกฎหมายเพื่อแก้ไขความสลับซับซ้อนของกฎหมาย จึงได้ มีหน่วยงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsman) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในเดนมาร์กและมีส่วนร่วมในการยกร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังมีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ที่อยู่ในการดูแลของรัฐบาลเดนมาร์ก ทำหน้าที่สอดส่องและดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเดนมาร์ก

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของเดนมาร์ก จะเป็นแนวทางเดียวกับกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรป เนื่องจากเดนมาร์กเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป โดยมีลักษณะเป็นกฎหมายจารีตประเพณี (Common law) ซึ่งการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จะต้องมิผลใช้ได้จริงในทางปฏิบัติด้วย

สำหรับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และกระบวนการขั้นตอนในการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ จะมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ในกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในเดนมาร์ก จะมีการให้คำจำกัดความถึง “ผู้บริโภค” และการให้คำจำกัดความถึงคำนิยามที่สำคัญอื่น ๆ รวมทั้งสิทธิขั้นพื้นฐานที่รัฐให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค เช่น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและความปลอดภัยของสินค้า สิทธิในการรักษาพยาบาลที่ดี สิทธิในการเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดี สิทธิในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า และการโฆษณาสินค้าที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกสินค้าที่มีราคาเหมาะสม สิทธิในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ สิทธิในการได้รับเงินชดใช้ในกรณีที่สินค้านั้นไม่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้บริโภค สิทธิในการศึกษาในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค และสิทธิที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี

ดังนั้น ความหมายของสิทธิผู้บริโภคจะมีความหมายครอบคลุมในหลายประเด็น และมีความเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการอื่น ๆ ซึ่งมีขอบอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน

๒. สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้านั้น ผู้ร้องเรียนสามารถจะมายื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ สภาผู้บริโภค (Consumer Council) โดยผู้ร้องเรียนจะต้องซื้อสินค้าจำนวนไม่ต่ำกว่า ๘๐๐ โครนเดนมาร์ก จึงสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาได้ ซึ่งเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ สามารถเจรจาตกลงไกล่เกลี่ยกันได้ จะมีเพียงไม่ถึงหนึ่งเปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่ไม่สามารถตกลงไกล่เกลี่ยกันได้ ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยดังกล่าวนี้ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของประเภทและสภาพปัญหานั้น นอกจากนี้ ในระหว่างที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นฟ้องคดีต่อศาล ผู้ร้องเรียนไม่สามารถยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการได้

๓. ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกฉ้อโกง ตามพระราชบัญญัติการขายสินค้า โดยมีสิทธิที่จะขอให้ผู้ขายเปลี่ยนหรือซ่อมแซมสินค้าที่มีข้อบกพร่อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามคำรับรองของผู้ขาย ซึ่งผู้บริโภคต้องติดต่อกับผู้ขายภายใน ๒๔ เดือนนับจากวันที่ซื้อสินค้า โดยต้องนำใบเสร็จรับเงินไปด้วย ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะต้องไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดข้อบกพร่องนั่นเอง

๔. เมื่อผู้บริโภคได้ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือสินค้าขนาดใหญ่ ผู้บริโภคจะได้รับใบประกัน โดยเป็นบริการของตัวแทนจำหน่าย ซึ่งใบประกันต้องกำหนดให้ประโยชน์มากกว่าสิทธิของการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการขายสินค้า และอาจรวมถึงสิทธิในการขอเปลี่ยนหรือขอให้มีการซ่อมแซมสินค้าด้วย รวมถึงร้านค้าบางแห่งอาจยินยอมให้ผู้บริโภคเปลี่ยนสินค้าหลังจากซื้อแล้วได้ นอกจากนี้ บางแห่งจะออกใบแทนเงินตามมูลค่าสินค้าหรืออาจยินยอมให้แลกเปลี่ยนสินค้าเป็นอย่างอื่นในร้าน

๕. ในเรื่องการแจ้งรายละเอียดในผลิตภัณฑ์อาหารและการติดฉลากนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะรู้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์อาหารที่ซื้อ วันที่ผลิต รวมทั้งวันหมดอายุ และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการติดฉลาก และการควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ตัวอย่างเช่น การรับประกันว่าผลิตภัณฑ์ผ่าน

กระบวนการผลิตด้วยวิธีธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่อาหารอาจมีการติดฉลากเพื่อระบุว่าผลิตภัณฑ์นั้น ปกป้องถนอมสิ่งแวดล้อมหรือประหยัดพลังงาน เป็นต้น

๖. เมื่อผู้บริโภคได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากร้านค้าหรือผู้ขาย เมื่อผู้บริโภคต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สามารถติดต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ของเอกชน โดยจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อยื่นร้องเรียน หากคณะกรรมการตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียนมีเหตุผล ผู้บริโภคจะได้รับค่าธรรมเนียมคืนเต็มจำนวน

สำหรับสินค้าที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในเดนมาร์กจะเป็นสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม และอุปกรณ์ด้านซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ ปัญหาของการเสียเงินเพื่อซื้อตัวเครื่องบินล่วงหน้า แต่ไม่ได้รับตัวเครื่องบินหรือมีการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าแต่ไม่ได้สินค้า ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันแก้ปัญหา โดยให้ผู้ที่จะซื้อสินค้าและบริการ ได้สมัครสมาชิกโดยเสียค่าสมัคร เพื่อคุ้มครองให้ได้รับเงินค่าซื้อสินค้าที่ได้อ่ายไปแล้วคืนทั้งหมด และในเดนมาร์กจะไม่ค่อยพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์

๖. การคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐฝรั่งเศส

โดยทั่วไปในประเทศทางแถบยุโรปจะยึดตามกฎหมายของสหภาพยุโรป และจะให้ความสำคัญคุ้มครองในผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาในยุโรป ซึ่งรัฐสมาชิกสหภาพยุโรปได้ให้ความสำคัญกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ใดๆในประเทศสหภาพยุโรปรวมทั้งฝรั่งเศส ให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของสหภาพยุโรป หากผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีคุณภาพเนื่องจากปัญหาการผลิตหรือการขาดควมมีมาตรฐาน ภายใน ๒ ปีนับจากวันที่ซื้อสินค้า ผู้ซื้อมีสิทธิต่างๆที่จะได้รับการคืนเงินทั้งหมดจากผู้ขายผู้ขาย

ในการขายของสินค้าอุปโภคบริโภคและการรับประกันที่เกี่ยวข้อง รัฐสภายุโรปและคณะมนตรีของสหภาพยุโรป มีเรื่องสนธิสัญญาจัดตั้งยุโรปชุมชนและโดยเฉพะามาตรา ๙๕ ข้อเสนอจากคณะกรรมการและความเห็นของคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามขั้นตอนในมาตรา ๒๕๑ ของสนธิสัญญาในความร่วมกับการอนุมัติจากคณะกรรมการใกล้เคียงเมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๑๙๙๙

ข้อ ๑๕๓ (๑) และ (๓) ของสนธิสัญญากำหนดให้ที่ชุมชนจะต้องร่วมให้ข้อมูลกับองค์กรระดับสูงของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะปรับตามมาตรา ๙๕ ในขณะที่ตลาดภายในประกอบด้วยพื้นที่ที่มีพรมแดน ซึ่งการเคลื่อนไหวเสรีของสินค้าบริการและเงินทุนประกันการเคลื่อนไหวอย่างเสรีทางการค้าไม่เพียงแต่กระตุ้นธุรกิจ แต่ยังกระตุ้นธุรกรรมของเอกชน แต่ในขณะเดียวกันผู้บริโภคในรัฐสมาชิกจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าในอาณาเขตของรัฐสมาชิกอื่นบนพื้นที่ของขั้นต่ำชุดกรอบงานควบคุมการขายสินค้าอุปโภคบริโภคนั้น

เพื่อให้อำนวยความสะดวกในการประยุกต์ของหลักการตามที่มีสัญญาจะมีประโยชน์ในการนำสมมติฐาน ของสัญญาครอบคลุมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่พบป้อนั้นขณะที่ข้อสมมติที่ไม่จำกัดหลักเสรีภาพในการสัญญา นอกจากนี้ หากไม่มีคำสัญญาเฉพาะที่เป็นมาตรการป้องกันที่ต่ำสุดคือ ใช้อำนาจประกอบที่กล่าวถึงในข้อสันนิษฐานนี้อาจใช้เพื่อตรวจสอบการขาดความสมานฉันท์ของสินค้าที่มีสัญญาในขณะที่คุณภาพและประสิทธิภาพที่ผู้บริโภคสมควรจะได้รับจะขึ้นอยู่กับว่าสินค้านั้นใหม่หรือมือสอง ส่วนธาตุที่ระบุไว้ในข้อที่ควรจะสะสม ขณะที่หากสถานการณ์ของกรณีที่ทำให้ทุกองค์ประกอบได้ไม่เหมาะสมอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบที่เหลือการสมมติยังคงใช้

๗. การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศแคนาดา

กฎหมายของประเทศแคนาดาจะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน กล่าวคือ กฎหมายที่มีผลใช้บังคับทั้งประเทศกับกฎหมายที่มีผลใช้บังคับภายในรัฐใดรัฐหนึ่ง โดยในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐออนตาริโอที่เพิ่งมีการประกาศใช้บังคับ ได้แก่ กฎหมายการขายบัตรเข้าชมการแสดง อาทิ บัตรเข้าชมคอนเสิร์ต ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในการซื้อบัตรเข้าชมการแสดงโดยไม่ให้มีการขายเกินราคา เนื่องจากในปัจจุบันมีการเหมาซื้อบัตรเข้าชมการแสดงแล้วนำมาขายต่อผู้บริโภคในราคาที่สูงเกินสมควร ทั้งนี้ หากฝ่าฝืนก็จะมีโทษปรับ

นอกจากนี้ ในปัจจุบันประเทศแคนาดาได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปริมาณสารตะกั่วที่ปนเปื้อนอยู่ในของเล่นเด็ก จึงได้มีการกำหนดจำกัดจำนวนปริมาณสารตะกั่ว รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของเล่นเด็กที่ผลิตในประเทศจีน และประเทศแคนาดาให้มีความแตกต่างกัน อีกทั้งมีการกำหนดกฎเกณฑ์ของสินค้าที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในประเทศแคนาดาให้ฉลากสินค้าต้องมีการระบุเป็นภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสทั้ง ๒ ภาษา เนื่องจากเป็นภาษาทางการของประเทศแคนาดา เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถอ่านและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง และด้วยการที่ประเทศแคนาดากับประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีความสัมพันธ์ทางการค้าที่ดีต่อกันแต่มาตรฐานของสินค้าที่ผลิตในแต่ละประเทศยังคงมีความแตกต่างกัน ทั้ง ๒ ประเทศจึงได้มีการเจรจาร่วมกันกำหนดมาตรฐานกลางของคุณภาพสินค้าให้อยู่ในระดับเดียวกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สินค้าของทั้ง ๒ ประเทศมีคุณภาพและมาตรฐานที่สูงขึ้น ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภคของทั้ง ๒ ประเทศ

สำหรับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ทั้ง การซื้อขาย การปฏิบัติตามคำโฆษณาและมาตรฐานสินค้านั้น ในประเทศแคนาดาจะมีกลไกในการดูแล ๓ ระดับ กล่าวคือ

- ๑.) มีการออกกฎหมาย และกฎระเบียบ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค

๒.) มีหน่วยงานเฝ้าระวัง อาทิ สื่อมวลชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรการที่ได้ผลมากที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการมักไม่ต้องการให้ปัญหาดังกล่าวออกเผยแพร่ทางสื่อเพราะจะทำให้ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงอย่างมาก ผู้ประกอบการจึงมักจะดำเนินการไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างรวดเร็ว

๓.) มีการจัดตั้งสมาคมด้านอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นการจัดตั้งโดยกลุ่มผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดูแลและตรวจสอบกันภายในกลุ่ม

นอกจากนี้ จะมีองค์กรอิสระที่คอยตรวจสอบ และดูแลด้านการประกอบธุรกิจต่างๆ ซึ่งเมื่อมีการร้องเรียนและตรวจสอบแล้วพบว่ามีการกระทำอันเป็นความผิดจริง ก็จะนำชื่อผู้ประกอบการดังกล่าวเผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพื่อแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ อันถือได้ว่าเป็นมาตรการการลงโทษทางสังคมที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง

องค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยกับต่างประเทศ

๑. องค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย^๒

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ถือได้ว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกของประเทศไทยที่มีการจัดตั้งองค์กรของรัฐขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการให้มีผู้ประกอบการที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิร้องเรียน เพื่อขอได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อถูกผู้ประกอบการละเมิดสิทธิ

องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้แก่

๑.๑ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย

(๑) นายกรัฐมนตรี	ประธานกรรมการ
(๒) เลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
(๓) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
(๔) ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
(๕) ปลัดกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
(๖) ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
(๗) ปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
(๘) ปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ

^๒ สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

- | | |
|---|-------------------------|
| (๙) เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา | กรรมการ |
| (๑๐) ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน ๘ คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง | กรรมการ |
| (๑๑) เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | กรรมการและ
เลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
๒. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖
๓. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้อาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
๔. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัย การอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
๕. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและ คณะอนุกรรมการ
๖. สอดส่องเร่งรัด நடพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีใน ความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
๗. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๓๙
๘. รับรองสมาคมตามมาตรา ๔๐
๙. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการ คุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย
๑๐. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการ ในการปฏิบัติหน้าที่นี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการ ต่อไปได้

๑.๒ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ได้แก่

๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เพื่อควบคุมดูแลการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่จะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมเป็นส่วนรวม ไม่ว่าจะ เป็นข้อความเกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบการจัดหาหรือการใช้สินค้าหรือบริการ

๒) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เพื่อกำหนดให้สินค้าบางประเภทเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก อันเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะได้รับทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญของสินค้าที่จะพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้สินค้าได้อย่างปลอดภัยเป็นธรรมและประหยัด โดยจะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริง และไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

๓) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ

๑.๓ คณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้ง ได้แก่

๑) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด (๗๕ จังหวัด)

๒) คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น
นอกจากกรุงเทพมหานคร

๓) คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย

๔) คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๕) คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๖) คณะอนุกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๗) คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

๘) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

๙) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

๑๐) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี

๑๑) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร

๑.๔ คณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องแต่งตั้ง ได้แก่

๑) คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยการโฆษณา

๒) คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

๓) คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

๑.๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ อำนาจและหน้าที่ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัตินี้มีอยู่ ๗ ประการ ดังนี้

๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา ดำเนินการต่อไป

๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อจะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับ ปัญหาและความต้องการ

๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับ ความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

๕) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้าง นิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็น ประโยชน์มากที่สุด

๖) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ ควบคุมส่งเสริมหรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

๗) ปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

๒. องค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

๒.๑ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Council) และกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ทำหน้าที่วางแผน และกำหนดทิศทางด้านนโยบายและมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาล คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ๑๕ คน อนึ่ง จะมีการประชุมร่วมกันระหว่างกระทรวงระดับ Director หลายครั้งต่อปี ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประสานงานและติดตามผลเกี่ยวกับ มาตรการตามมติที่คณะกรรมการได้พิจารณาแล้ว

๒.๒ คณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life Bureau)

คณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตจัดเป็นองค์กรด้านการให้คำแนะนำปรึกษาต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งถูกตั้งขึ้นและอยู่ภายใต้ EPA คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ในสาขาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ นักวิชาการ ตัวแทนองค์กรผู้บริโภค และตัวแทนด้านอุตสาหกรรมหลักต่าง ๆ

๒.๓ สำนักงานคณะรัฐมนตรี (Cabinet Office) และกระทรวงกับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงต่าง ๆ จะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย สำหรับสำนักงานคณะรัฐมนตรีนั้น (เดิมคือ EPA) ทำหน้าที่ประสานมาตรการหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในกระทรวงต่าง ๆ และทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขาธิการให้แก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

๒.๔ รัฐบาลท้องถิ่นตาม The Consumer Protection Fundamental Act

รัฐบาลท้องถิ่นต้องวางแผนและนำไปปฏิบัติตามนโยบายของตนเอง ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลกลาง นอกจากนี้ รัฐบาลท้องถิ่นจะทำหน้าที่ออกข้อบัญญัติของตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้บริโภคและจะต้องยุติปัญหาระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้ได้

๕. ศูนย์กิจการเกี่ยวกับผู้บริโภคแห่งชาติ (NCAC) และในระดับท้องถิ่น

NCAC เป็นองค์การของรัฐบาลซึ่งก่อตั้งขึ้นตามกฎหมาย หน้าที่สำคัญหลัก คือ เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรับทราบสภาพปัญหาของผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าและบริการแล้วนำข้อมูลจากคำร้องดังกล่าวมารวบรวมเก็บเป็นสถิติเพื่อการวิเคราะห์เป็นข้อมูลในเชิงบริหารให้แก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค ด้วยการให้การศึกษาดูแลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้บริโภค ทดสอบผลิตภัณฑ์ เป็นศูนย์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์ในระดับท้องถิ่น

ข้อสังเกต

อนึ่ง มีข้อสังเกตว่าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นนั้นมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานตาม The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘ เหมือนของประเทศไทย แต่กระทรวงที่เกี่ยวข้องจะมีงานคุ้มครองผู้บริโภคในขอบเขตของกฎหมายงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงนโยบายอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะรัฐมนตรี และนอกจากนี้ The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘ มีลักษณะเป็นธรรมนูญแห่งการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยไม่อาจเลียนแบบญี่ปุ่นได้ในภาพรวม ทั้งนี้ เนื่องจากมีความเป็นมาทางสังคม เศรษฐกิจ และบรรยากาศการเมืองที่ต่างกัน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคเองนับตั้งแต่ได้มีการบังคับใช้ The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘ การร้องทุกข์ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอาหาร อย่างไรก็ตาม ในระยะหลังจนถึงปัจจุบัน สถานการณ์ได้เริ่มเปลี่ยนแปลงไป อัตราส่วนภาคอุตสาหกรรมและบริการมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การร้องทุกข์ด้านบริการ ก็จะมีเพิ่มมากขึ้นโครงสร้างของ The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘ เป็นกฎหมายที่ได้วางหลักทั่วไปไว้เท่านั้น ไม่มีรายละเอียดวิธีปฏิบัติ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ที่จะนำเจตนารมณ์แห่งกฎหมายนี้ไปใช้บังคับอยู่ที่กระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและท้องถิ่นซึ่งจะไปกำหนดกฎข้อบังคับอีกครั้งหนึ่งขณะเดียวกัน รัฐบาลได้นำนโยบายหรือเจตนารมณ์แห่ง The Consumer Protection Fundamental Act, ๑๙๖๘ โดยเน้นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคมิใช่ให้ภาครัฐดูแลทั้งหมด ซึ่งผู้บริโภคจะต้องคุ้มครองตนเองเป็นสำคัญ โดยภาครัฐจะเป็นผู้ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้รู้ถึงสิทธิของตนเองเพื่อให้มีความพร้อมในการดูแลตนเองมากที่สุด และรัฐบาลก็ต้องมีหน้าที่เตรียมความพร้อมและกลไกของประเทศในทุกด้านคู่ขนานไปด้วย เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริโภคได้พึ่งพาตนเองให้มากที่สุดอนึ่ง สำหรับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พึงพาตนเองให้มากที่สุดอนึ่ง สำหรับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พึงพาตนเองให้มากที่สุดอนึ่ง สำหรับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พึงพาตนเองให้มากที่สุดอนึ่ง สำหรับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พึงพาตนเองให้มากที่สุดอนึ่ง

๓. องค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐประชาชนจีน

คณะกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคนครเซี่ยงไฮ้ (Shanghai Protection Commission of Consumer's Right and Interests : SPCRI)

เดิมคณะกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค นครเซี่ยงไฮ้ ก่อตั้งในรูปของสมาคมผู้บริโภค แต่ในปี ค.ศ. ๒๐๐๔ ได้เปลี่ยนระบบภายในเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนครเซี่ยงไฮ้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ ได้รับงบประมาณจากภาครัฐ โดยคณะกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค นครเซี่ยงไฮ้ มีภารกิจในการดูแลสินค้าและบริการในสังคมปกป้องสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภค สนับสนุนผู้บริโภคให้เรียกร้องสิทธิในการฟ้องร้อง และแนะนำแนวทางแก่ผู้บริโภคในการบริโภคสินค้าอย่างถูกสุขอนามัย รวมถึงให้ความรู้กับผู้บริโภคถึงสินค้าที่ได้มาตรฐาน

คณะกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค นครเซี่ยงไฮ้ จะมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

- ๑) การไกล่เกลี่ย
- ๒) เป็นตัวแทนเรียกร้องจากบริษัท
- ๓) เป็นตัวแทนเรียกร้องกับรัฐบาล

๔) ประสานหน่วยงานอื่นเข้ามาดำเนินการ เช่น หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น โดยคณะกรรมการพิทักษ์สิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภค นครเชียงใหม่ จะมีรูปแบบการทำงานเป็น ๒ ระดับ คือ

๑) คณะกรรมการ จะมีบุคคล ๓ ฝ่าย ทำงานร่วมกัน คือ

ก) ฝ่ายที่ทำงานในส่วนของการให้การดูแล และคุ้มครองผู้บริโภค โดยบุคคลในฝ่ายนี้ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาล

ข) ฝ่ายที่เป็นตัวแทนของกลุ่มอาชีพ หรือกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ โดยมาจากการคัดเลือก

ค) ฝ่ายตัวแทนผู้บริโภค

ซึ่งการที่แบ่งเป็น ๓ ฝ่ายนี้ เนื่องจากผู้ที่ทำงานในส่วนของการให้การดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นบุคคลของฝ่ายรัฐบาล ดังนั้น เพื่อให้เกิดการตรวจสอบ และถ่วงดุลจึงต้องมีการกำหนดให้มีตัวแทนผู้บริโภคเข้ามาเป็นกรรมการ และกรรมการต้องประกอบด้วยตัวแทนของกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มธุรกิจนั้น ก็เพื่อให้การดูแลคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การดำเนินงานของคณะกรรมการจะมีสมาชิก ซึ่งถือเป็นตัวแทนของคณะกรรมการ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละเขตของนครเชียงใหม่ โดยมิได้รับเงินเดือน ซึ่งในปัจจุบันมีสมาชิกประมาณ ๑๗๐ คน

๒) เลขาธิการ ปัจจุบันฝ่ายเลขาธิการจะมีเจ้าหน้าที่ประมาณ ๒๐๐ คน โดยที่รัฐบาลจะเป็นผู้จ่ายเงินเดือน

๔. องค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา^๓

ในประเทศสหรัฐอเมริกา องค์กรของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ได้แก่

๔.๑ คณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธรัฐ ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการ ๕ คน แต่งตั้งโดยประธานาธิบดีโดยคำแนะนำของสภาสูง และคณะกรรมการไม่ต่ำกว่า ๓ คน จากสมาชิกพรรคการเมือง คณะกรรมการมีอายุแห่งการดำรงตำแหน่งไม่เกิน ๗ ปี และคณะกรรมการอาจเลือกประธานกรรมการจากองค์คณะหนึ่งให้เป็นประธาน ที่สำคัญคือกรรมการจะเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบวิชาชีพ หรือลูกจ้างรับจ้างงานใด ๆ ก็ได้

ประธานาธิบดีมีอำนาจถอดถอน ปลดออกจากตำแหน่งได้หากกรรมการคนใดทำผิด ละเลยหน้าที่ หรือไร้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่แม้จะมีการปลดกรรมการคนใดคนหนึ่ง ออกจากตำแหน่งแล้ว การดำเนินงานของคณะกรรมการก็ยังคงดำเนินต่อไปได้โดยไม่กระทบกระเทือนแต่อย่างใด

^๓ “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” รศ.สุขุม ศุภนิത്യ หน้า ๑๕๙ - ๑๖๑

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธรัฐ คือ การควบคุมและดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้า และการปฏิบัติทางการค้าอันไม่เป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการโฆษณาหลอกลวงและอื่น ๆ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจด้วยกันเอง

๔.๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐ โดยในแต่ละมลรัฐจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของมลรัฐนั้น ๆ ซึ่งอาจมุ่งเน้นด้านการให้ความรู้ การเจรจาเพื่อการชดเชยค่าเสียหายให้ผู้บริโภค หรือการควบคุมพฤติกรรมทางการค้า

บทที่ ๔

ปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากประชาชนผู้เดือดร้อน หรือการเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ สถานที่ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในพื้นที่ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้และการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคตามที่ได้มีการบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ อีกทั้ง ผู้ประกอบธุรกิจบางรายก็ขาดจริยธรรมในการประกอบธุรกิจโดยมิได้คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภคที่เกิดจากสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย และถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ก็ตาม ดังนั้น การแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริโภคของประชาชนนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับมาตรการทางกฎหมายที่ตีเยี่ยมเท่านั้น หากแต่ต้องประกอบด้วยความสำนึกในการบริโภคที่ฉลาดและความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการมีต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งสิ่งที่ควรตระหนักอยู่เสมอคือ กฎหมายไม่ใช่ทางออกหรือคำตอบของปัญหาที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ แต่กฎหมายเป็นกลไกหรือวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยผ่อนคลายหรือป้องกันปัญหาเหล่านั้นได้ทางหนึ่งเท่านั้น ซึ่งปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้น จะต้องพิจารณาทั้งในแง่ของมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค บทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และหลักการวิธีการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติ ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่จะช่วยทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. มาตรการทางกฎหมายหรือบทบัญญัติในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๑ ปัญหาในเรื่องของมาตรการทางกฎหมาย

จะเห็นได้ว่าด้วยเหตุที่ประเทศไทยมีกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพของประชาชนโดยรัฐเป็นผู้ควบคุมอยู่มากมายหลายฉบับ แต่ในแต่ละฉบับมิได้มุ่งประสงค์จะให้เป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นจึงไม่มีบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องและมาตรการทางการดำเนินคดีไว้เป็นพิเศษ

ดังนั้น การดำเนินการตามกฎหมายที่มุ่งควบคุมด้านสวัสดิภาพความปลอดภัยในการบริโภคของประชาชนนั้นมักจะติดขัดเรื่องสภาพบังคับในทางแพ่ง กล่าวคือ การฟ้องเรียกค่าเสียหายและอำนาจในการดำเนินคดีของผู้เสียหาย และเจ้าพนักงานตามกฎหมายแต่ละฉบับนั้น ๆ เสมอ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้มีเพียงเพื่อการบริหารงานของรัฐในฐานะผู้รับผิดชอบความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และผู้เสียหายคือรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้ดำเนินคดีอาญาตามที่กฎหมายเหล่านี้บัญญัติโทษไว้ ถ้าผู้เสียหายจะฟ้องคดีอาญาเองก็จะต้องเป็นความผิดที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญา

๑.๒ ปัญหาในส่วนที่เป็นมาตรการและบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

การบัญญัติพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ออกใช้บังคับเพื่อมุ่งหวังจะให้เป็นกฎหมายกลางในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นสิ่งให้แสดงให้เห็นถึงการมองเห็นปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมาตรการทางกฎหมาย แม้ว่าต้นร่างเดิมของกฎหมายฉบับนี้จะบัญญัติให้มีการคุ้มครองไว้ค่อนข้างจะสมบูรณ์ คือ ด้านโฆษณาฉ้อโกง สินค้าอันตราย และนิติกรรมสัญญา แต่เมื่อพระราชบัญญัตินี้ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรและประกาศใช้บังคับ ปัญหาในเรื่องการบังคับตามกฎหมายซึ่งเคยมีอยู่ก่อนก็ยังมีได้ถูกแก้ไขอย่างใด ทั้งนี้เพราะพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังขาดบทบัญญัติที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การเยียวยาความเสียหายโดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในพระราชบัญญัตินี้ยังขาดความสมบูรณ์อยู่ และต้องอาศัยบทบัญญัติในกฎหมายแพ่งหรือการลงโทษผู้กระทำผิดตามกฎหมายอาญาเหมือนเมื่อยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั่นเอง

๒. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารกฎหมายหรือการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๑ การขาดนโยบายหลักเพื่อประสานความร่วมมือในภาครัฐ กำลังบุคลากร และงบประมาณในการดำเนินงานของรัฐ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมีมากมายหลายฉบับก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบกฎหมายต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ไปตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายเหล่านั้นกำหนดไว้ เมื่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมีผลบังคับใช้ มาตรา ๑๐ (๖) แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ว่า “สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค”

ในมาตรา ๑๐ (๙) แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดว่า “เสนอความเห็นต่อ คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็น ในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย”

ในทางปฏิบัตินับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นต้นมา คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคยังไม่เคยมีการกำหนดนโยบายระยะยาวในการดำเนินงานอย่างจริงจัง จะมีแต่เพียง นโยบายและแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณเท่านั้น

๒.๒ ทศนคติและการดำเนินงานของบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อ คุ้มครองผู้บริโภค

งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายด้านทั้งด้านการป้องกัน ด้านการ ปราบปราม และด้านการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้บริโภค ในด้านการปราบปรามนั้นเจ้าหน้าที่ของ รัฐมักจะทำเอาอำนาจหน้าที่ในเรื่องการควบคุมกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายเป็น หลัก โดยไม่ได้คำนึงถึงนโยบายที่มีได้ปรากฏอยู่ในตัวบทกฎหมายว่า การควบคุมกำกับ หรือการ ปราบปรามนั้น เป็นมาตรการทางกฎหมายที่ใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันใน สังคม โดยต้องแยกพิจารณาว่า กิจกรรมทางธุรกิจใดต้องควบคุมกำกับหรือปราบปรามเข้มงวด เพราะเป็นภัยอันตรายต่อประชาชนส่วนใหญ่ กิจกรรมทางธุรกิจใดเป็นเรื่องต้องควบคุมกำกับหรือ ปราบปรามโดยเน้นการร่วมมือเพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชน

ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีแนวนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ทศนคติในการใช้อำนาจเหนือเอกชนก็จะเพิ่มขึ้นตลอดไป และการดำเนินงานเพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภค อันมีกลวิธีที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความเข้าใจและการร่วมมือระหว่างรัฐและผู้ประกอบ ธุรกิจ ย่อมเป็นไปได้ยากลำบากมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่จะดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนกลางเท่านั้น ขณะที่ในส่วนภูมิภาคยังคงดำเนินการได้อย่างไม่ เต็มประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจะมีอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดก็ตาม แต่ คณะอนุกรรมการดังกล่าวก็ดำเนินการในลักษณะของงานพิเศษจากงานในหน้าที่ที่จังหวัดต่าง ๆ จะต้องดำเนินการ

๓. บทบาทของผู้บริโภคและภาคธุรกิจเอกชนในการคุ้มครองผู้บริโภค

เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการผลิตมีความทันสมัยมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจบางรายใช้วิธีการผลิตที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น แต่สินค้ากลับไม่มีคุณภาพ อีกทั้ง สภาวะ เศรษฐกิจที่ฝืดเคือง ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่มีราคาถูกแต่ไม่ได้คำนึงคุณภาพของสินค้า จึงทำให้ผู้บริโภคเหล่านั้นได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐานและถูก เอาไรต์เอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจตลอดมา ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพนั้น

มีโรงงานที่ภาครัฐมีบทบาทเพียงลำพังเท่านั้น เพราะปัญหาในการบริโภคมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความรู้เท่าทันของผู้บริโภคเอง ตลอดจนจริยธรรมในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจด้วย ดังนั้น บทบาทของผู้บริโภคและภาคธุรกิจเอกชนย่อมเป็นประเด็นที่สมควรพิจารณาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยเช่นกัน

บทที่ ๕

แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายพึงให้ความสำคัญอย่างจริงจังจึงเมื่อไม่นานมานี้ ดังนั้นทุกภาคส่วนควรทำความเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ถูกต้อง โดยต้องยอมรับว่าการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีใช้แต่การใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามมาตรการเหล่านั้นเท่านั้น จึงจะแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริโภคได้สำเร็จ หากแต่เป็นหน้าที่ของสังคมอย่างชัดเจนที่จะต้องร่วมมือกัน ทั้งในด้านป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภค โดยใช้ความระมัดระวังให้มากขึ้นในการบริโภคและในด้านการสร้างสำนึกแห่งการรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในการผลิต โดยวิธีการให้การศึกษา ด้านการบริโภคแก่ประชาชนให้มากขึ้น ไม่ว่าจะในโรงเรียนหรือนอกโรงเรียน และการวางกฎระเบียบในการควบคุมการผลิตให้รัดกุมแต่คล่องตัวมากขึ้น

โดยแท้จริงแล้ว การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นไม่ใช่แต่จะมุ่งหมายให้ผู้บริโภคแต่เพียงฝ่ายเดียวที่ได้ประโยชน์ หรือเพื่อเป็นทางที่จะได้รับค่าตอบแทนความเสียหายได้โดยกฎหมาย หากแต่ยังมีวัตถุประสงค์ที่มากกว่านั้นก็คือ การพยายามทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบยิ่งขึ้นในสังคมของผู้ประกอบการ และลดภาวะความเสี่ยงในการบริโภคลง และยิ่งกว่านั้นยังมุ่งหมายให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมเป็นไปด้วยความยุติธรรมด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

๑. นโยบายของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง^๔

หากรัฐบาลมีนโยบายที่เข้มแข็งในด้านการพัฒนาการบริโภคของประชาชน เล็งเห็นความสำคัญของสิทธิผู้บริโภค ไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสร้างจิตสำนึกมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประชาชนผู้บริโภคก็จะได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด อีกทั้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อรับนโยบายจากรัฐบาลแล้วควรปฏิบัติด้วยความสุจริตและรวดเร็ว และควรพยายามปฏิบัติหน้าที่ตามครรลองของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้อย่างชัดเจน ไม่เอียงไปข้างหนึ่งข้างใด ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่เกิดปัญหาแก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการธุรกิจจนเกินไป

^๔ “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” รศ.สุขุม ศุภนิത്യ หน้า ๓๔๘ - ๓๕๙

นอกจากนี้ ภาครัฐควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิประโยชน์แก่ภาคประชาชนที่เป็นเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นผู้บริโภคที่เข้มแข็ง อีกทั้ง ควรดำเนินการเผยแพร่ ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ประกอบการของไทยให้มีความสามารถในการผลิตให้ได้ตาม มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง และมีการดำเนินการติดตามตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม

๒. การบูรณาการบทบาทอำนาจหน้าที่ระหว่างหน่วยงาน^๕

หน่วยงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ควรดำเนินการให้สอดคล้อง และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่กันและกัน ไม่ก้าวก่ายหรือล้งแล้งกันไปมาว่าเรื่องนี้หน่วยงานใด ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ กล่าวคือ ควรพิจารณาแนวทางดำเนินการ และบูรณาการการทำงาน ร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยคำนึงถึงสาระของงานมากกว่า สถานภาพหรือชื่อขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานกระจัด กระจาย ทำให้การทำงานไม่เป็นระบบ และแนวทางดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนั้นควรที่จะ ดำเนินมาตรการในเชิงป้องกันมิให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก ซึ่งสิ่งที่ควรจะต้องให้ความสำคัญ สำหรับมาตรการในเชิงป้องกัน ได้แก่ การมีฐานข้อมูลในเชิงสถิติเพื่อการวิเคราะห์แนวโน้ม ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีศูนย์กลางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ แนวทางการ พัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ จำเป็นต้องมีการปรับรูปแบบการดำเนินงานในส่วน ภูมิภาคโดย

๑. ให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการร่วมกำหนดนโยบายในและ แผนงานการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด (Civil Participation) โดยเพิ่มสัดส่วนภาค ประชาชน นักวิชาการ สื่อมวลชน และผู้ประกอบการ ในคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด

๒. จัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานองค์กรเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด ดำเนินงาน ประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สร้างเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดการความรู้ร่วมกัน ของผู้บริโภคและหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมวางแผนงานหรือนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับ จังหวัด

๓. การทำให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย

เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่ม มากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและ

^๕ อัครพงษ์ เวชยานนท์ สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย

ทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาดและความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า และบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องทันที่

นอกจากนั้น ในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจระงับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันที่

ดังนั้นหากมีการปฏิรูปหน่วยงานและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การมีหน่วยให้การช่วยเหลือแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการฟ้องร้องแบบรวมกลุ่ม (Class Action) ประกอบกับการตั้งกองทุนในลักษณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการชดเชยเยียวยาโดยทันที หรือกองทุนยุติธรรม ก็เป็นมาตรการคู่ขนานที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย

๔. ความเอาใจใส่ในการบริโภคของประชาชน

หากประชาชนในฐานะผู้บริโภคเล็งเห็นและตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค สร้างอำนาจต่อรองในการบริโภคอย่างถูกต้องกับผู้ประกอบการ รวมถึงการพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนให้เข้มแข็ง ก็จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕. การแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ

ควรมีการแก้ไขกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยในปัจจุบันประเทศไทยยังมีกฎหมายอีกหลายลักษณะซึ่งมีบทบัญญัติไม่เอื้ออำนวยแก่การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย เช่าซื้อ หรือในบางกรณีก็ไม่มีหลักประกันด้านความยุติธรรมในการบริโภคสาธารณูปโภคต่าง ๆ อันเป็นกิจการที่รัฐดำเนินการ เช่น ไฟฟ้า ประปา รถเมล์ รถไฟ ฯลฯ เป็นต้น

นอกจากนี้ ควรเพิ่มบทบัญญัติเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในอีกหลาย ๆ แง่เข้าไปให้สมบูรณ์ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา ด้านการให้เครดิตและการกู้เงิน การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต การรับผิดชอบในความเสียหายจากการบริโภคสินค้า การประกันคุณภาพสินค้า เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญแก่การดำรงชีวิตในปัจจุบัน สมควรที่จะต้องมีกฎหมายและข้อบังคับมารองรับ มิฉะนั้นแล้วความเสียหายที่เกิดขึ้นจะตกอยู่กับผู้บริโภคสถานเดียวโดยไม่มีทางป้องกันได้เลย

๖. ความร่วมมือระหว่างประเทศ

นอกจากการแก้ไขกฎหมายภายในประเทศแล้ว ในเรื่องระหว่างประเทศก็ควรที่จะสนับสนุนหรือเสนอแนะวิธีที่จะร่วมมือกันระหว่างประเทศทั้งหลาย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผ่านองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ เมื่อมีโอกาส ทั้งในแง่ของปัจจุบันที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิต เช่น ยารักษาโรค อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น หากมีการวิเคราะห์หรือวิจัยใด ๆ อันเป็นประโยชน์แก่การบริโภคส่วนร่วมแล้ว สมควรที่จะได้มีการเผยแพร่และร่วมมือกันป้องกันอันตราย ให้ทราบโดยทั่วกัน

๗. สร้างอำนาจต่อรองของผู้บริโภค

ในเรื่องของการสร้างอำนาจต่อรองของผู้บริโภคให้เกิดขึ้นในสังคมนั้น ควรจะต้องสนับสนุนการก่อตั้งหรือรวมตัวกันในรูปสมาคมผู้บริโภค และควรมีกฎหมายให้สิทธิในการฟ้องคดีเพื่อผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเดียวกัน ให้ได้รับผลจากคำพิพากษาในคดีนั้นด้วย อย่างเช่นประเทศสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า Class Action ถ้าผู้บริโภคกลุ่มใดได้รับความเสียหายอย่างเดียวกัน คนใดคนหนึ่งอาจดำเนินการฟ้องคดีเพื่อผู้บริโภคกลุ่มนั้นทั้งหมดได้ โดยให้ผู้บริโภคเหล่านั้นได้ประโยชน์จากการฟ้องคดีด้วยกัน ตลอดจนการเปิดเวลาให้ผู้บริโภคร้องเรียนถึงสิ่งที่ตนประสบปัญหาในการบริโภคสินค้าและบริการ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถสร้างอำนาจต่อรองให้แก่ผู้บริโภคได้ เพราะจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจระมัดระวังในการทำธุรกิจให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น

ภาคผนวก

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๒๒

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๒

เป็นปีที่ ๓๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ซื้อ” หมายความว่า รวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่า ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ปู รัง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและ หมายความว่า รวมถึงการเปลี่ยนรูป การตัดแปลง การคัดเลือก หรือการแบ่งบรรจุ

“ผู้บริโภค”^๑ หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึง ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึง ผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

“ข้อความ” หมายความว่า รวมถึงการกระทำให้ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมายหรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

“โฆษณา” หมายความว่า กระทำการไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หรือป้าย

“ฉลาก” หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระจก หรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“สัญญา”^๒ หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

^๑ คำนิยามเดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^๒ คำนิยามสัญญาถูกเพิ่มขึ้น โดยมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

- (๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
 - (๓ ทวิ)^๑ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
 - (๔) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๓) ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะนั้นทราบล่วงหน้าตามสมควรก่อน และให้กระทำการต่อหน้าผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะ หรือถ้าเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่อยู่ในที่นั้น ก็ให้กระทำต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคนซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

การค้นตามมาตรา ๕ (๒) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กระทำได้เฉพาะเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก

มาตรา ๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องร้องขอ

บัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

^๑ ความใน (๓ ทวิ) ถูกเพิ่มขึ้น โดยมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๙^๔ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ เลขาธิการนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงคมนาคม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิ อีกไม่เกินแปดคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นกรรมการ และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ

มาตรา ๑๐ คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖
- (๓) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
- (๔) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
- (๕) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ
- (๖) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

^๔ ความในมาตรา ๙ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

(๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๓๙

(๘) รับรองสมาคมตามมาตรา ๔๐

(๙) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ คณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา นี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการ ต่อไปได้

มาตรา ๑๑ ให้กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง อยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

มาตรา ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๑ กรรมการซึ่ง คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับ ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการ แทนได้และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของ กรรมการซึ่งตนแทน

ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมี วาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่ เหลืออยู่ของกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

มาตรา ๑๓ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การประชุมคณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๔ ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

(๒) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

(๓)^๕ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสามคน

กรรมการเฉพาะเรื่อง อยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และให้นำมาตรา ๑๑ วรรคสอง และมาตรา ๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๑๕ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้

มาตรา ๑๖ การประชุมของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการให้นำมาตรา ๑๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๑๗ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา ๑๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน

^๕ ความใน (๓) ถูกเพิ่มขึ้น โดยมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

การกำหนดหรือการออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องคำนึงถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภครและผู้ประกอบธุรกิจ และในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะกำหนดเงื่อนไขหรือ วิธีการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือการออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา ๑๙^๖ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนัก นายกรัฐมนตรี

ให้มีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลโดยทั่วไปและ รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจะให้มีรอง เลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการเป็นผู้ช่วยปฏิบัติราชการด้วยก็ได้

มาตรา ๒๐ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

(๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือ บริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(๓) สนับสนุนหรือทำการศึกษาวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

(๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษา เกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

(๕) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อ สร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละนาถัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็น ประโยชน์มากที่สุด

(๖) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มอบหมาย

^๖ ความในมาตรา ๑๙ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยมาตรา ๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

หมวด ๒ การคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๒๑^๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว เว้นแต่

(๑) ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหากปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวยังมิได้มีการดำเนินการ หรือดำเนินการยังไม่ครบขั้นตอนตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และได้ออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายดังกล่าวภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้

(๒) ในกรณีตาม (๑) ถ้ามีความจำเป็นเร่งด่วนอันมิอาจปล่อยให้เนิ่นช้าต่อไปได้ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้โดยไม่ต้องมีหนังสือแจ้งหรือรอให้ครบกำหนดเก้าสิบวันตามเงื่อนไขใน (๑)

ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติในหมวดนี้ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้วคณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้

การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ ตามวรรคสอง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

^๗ ความในมาตรา ๒๑ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

ส่วนที่ ๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

มาตรา ๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

มาตรา ๒๓ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๔ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตาม มาตรา ๓๐ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

(๒) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(๓) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้น

ความใน (๒) และ (๓)ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา ๒๕ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใดผู้บริโภค จำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้า หรือบริการนั้น ต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนดได้

มาตรา ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณาโดย ทางสื่อโฆษณาใด สมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการ โฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้น ต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

มาตรา ๒๗ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าโฆษณาใดฝ่าฝืน มาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ (๑) หรือมาตรา ๒๕ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามี อำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา

(๒) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา

(๓) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา

(๔) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนด

ในการออกคำสั่งตาม (๔) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนดหลักเกณฑ์และ วิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำ การโฆษณา

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีเหตุอันควรสงสัยว่า ข้อความใด ที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๑) ให้คณะกรรมการว่า ด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้

ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติการรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณาถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งตามมาตรา ๒๗ ได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรได้รู้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา ๒๙ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ ในกรณีนี้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะต้องให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้ความเห็นชอบแล้ว

การขอความเห็นและคำปวยการในการให้ความเห็นให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด คำปวยการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอันสมควร

การใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่ากระทำนั้นเป็นความผิดทางอาญา

ส่วนที่ ๒

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

มาตรา ๓๐^๕ ให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

^๕ ความในมาตรา ๓๐ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยมาตรา ๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

ในกรณีที่ปรากฏว่ามีสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ เนื่องในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของสินค้านั้น หรือมีสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการกำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น แต่สินค้าดังกล่าวไม่เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๑^๔ ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมียกข้อยกเว้นต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(๒) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณี

(ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(๓) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วัน เดือน ปีที่หมดอายุ ในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้ หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก แล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขายและฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในการนี้ ข้อความตามวรรคหนึ่ง (๒) และ (๓) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๒ การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา ๓๑ ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา ๓๓ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา ๓๑ คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

^๔ ความในมาตรา ๓๑ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๓๔ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา ๓๑ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นใน ฉลากนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๒๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ สินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจ ในสินค้าดังกล่าวต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสาร และหลักฐาน เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ทำการตรวจสอบได้

วิธีจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสารและหลักฐานตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

ส่วนที่ ๒ ทวิ^{๑๐} การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

มาตรา ๓๕ ทวิ ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือ สัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็น หนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือ ให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมี ลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภค เสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และ เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำ สัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด โดยพระราชกฤษฎีกา

^{๑๐} ความในส่วนที่ ๒ ทวิ ถูกเพิ่มขึ้นโดยมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๓๕ ตี เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้น ด้วยตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

มาตรา ๓๕ จัตวา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

มาตรา ๓๕ เบญจ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๓๕ ฉ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย หรือต้องไม่ใช่ข้อความใดตามมาตรา ๓๕ เบญจ แล้วให้นำมาตรา ๓๕ ตี และมาตรา ๓๕ จัตวา มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ สัตต ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

มาตรา ๓๕ อัญญัติ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญา และแบบถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความ ถูกต้องตามมาตรา ๓๕ เบื้อง ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการ ประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาสุดแต่ระยะเวลาใดจะถึงก่อน

มาตรา ๓๕ นว ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน ของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๒๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

มาตรา ๓๖ เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใด อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

ถ้าผลจากการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และ กรณีไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา ๓๐ หรือ ตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น และถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้ผู้ ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงสินค้านั้นภายใต้เงื่อนไขตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้ ในกรณีที่ สินค้านั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขาย ต่อไป คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดย ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน ถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตราย แก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการ ทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง

การสั่งห้ามขายสินค้าตามวรรคสองและวรรคสาม ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๗^{๑๑} (ถูกยกเลิกทั้งหมด)

มาตรา ๓๘^{๑๒} (ถูกยกเลิกทั้งหมด)

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

มาตรา ๔๐ สมาคมใดมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมนั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมนั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๔๑ ได้

การยื่นคำขอตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การรับรองสมาคมตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๔๑ ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ให้สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคมได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนจากสมาชิกของสมาคม

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่ง มิให้สมาคมถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่า การถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมสำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคม การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีที่คู่ความตกลง หรือประนีประนอมยอมความกันจะต้องมีหนังสือแสดงความยินยอมของสมาชิกผู้มอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนมาแสดงต่อศาลด้วย

^{๑๑} ความในมาตรา ๓๗ ถูกยกเลิก โดยมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๑๒} ความในมาตรา ๓๘ ถูกยกเลิก โดยมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๔๒ นอกจากต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นแล้ว สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่ คณะกรรมการกำหนด

เมื่อปรากฏว่าสมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ สมาคมใดไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือเมื่อมีพฤติการณ์ปรากฏว่าสมาคมนั้นดำเนินการเพื่อป้องกัน โดยไม่สุจริต ให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรองสมาคมนั้นได้

การเพิกถอนการรับรองสมาคมใดตามมาตรา นี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในกรณีที่สมาคมซึ่งถูกเพิกถอนการรับรองตามมาตรา นี้ได้ฟ้องคดีไว้ต่อศาลและคดีนั้น ยังค้างอยู่ในการพิจารณาของศาล ให้ศาลสั่งจำหน่ายคดีนั้นเสีย

หมวด ๓

การอุทธรณ์

มาตรา ๔๓ ในกรณีที่ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา ๒๗ หรือ มาตรา ๒๘ วรรคสอง ไม่พอใจคำสั่งดังกล่าว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้

มาตรา ๔๔ การอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๓ ให้ยื่นต่อคณะกรรมการภายในสิบวันนับแต่วันที่ ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง

การอุทธรณ์คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ย่อมไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการจะสั่งเป็นอย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนการ วินิจฉัยอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด ๔

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๖ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตาม มาตรา ๑๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๗^๓ ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตนเองหรือ ผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จ หรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจ ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่น บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน หนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๘^๔ ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความตามมาตรา ๒๒ (๓) หรือ (๔) หรือข้อความ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๒๒ (๕) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ หรือมาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกิน สามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งสั่งตาม มาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๒๘ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้า หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๐ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ หรือมาตรา ๔๙ เป็นการกระทำ ของเจ้าของสื่อโฆษณา หรือผู้ประกอบการโฆษณา ผู้กระทำต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของ โทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

มาตรา ๕๑^๕ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ หรือ มาตรา ๕๐ เป็นความผิดต่อเนื่อง ผู้กระทำต้องระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือไม่ เกินสองเท่าของค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการโฆษณานั้น ตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

^๓ ความในมาตรา ๔๗ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^๔ ความในมาตรา ๔๘ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^๕ ความในมาตรา ๕๑ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๕๒^{๑๖} ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขายสินค้าที่มีฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากสั่งเลิกใช้ตามมาตรา ๓๓ ทั้งนี้ โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าวนี้ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๓ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากซึ่งสั่งตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๔^{๑๗} ผู้ได้รับจ้างทำฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือรับจ้างติดตรึงฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกับสินค้า โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าฉลากดังกล่าวนี้ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

มาตรา ๕๕ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๓๕ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๕๖ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใด ขายสินค้าที่คณะกรรมการสั่งห้ามขายเพราะสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนั้นเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือเป็นผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๗^{๑๘} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๓๕ เบญจ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาตามมาตรา ๓๕ อัฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

^{๑๖} ความในมาตรา ๕๒ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๑๗} ความในมาตรา ๕๔ เดิมถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

^{๑๘} ความในมาตรา ๕๗ วรรคหนึ่งเดิม ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่นี้แทน โดยมาตรา ๑๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใด ส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภครจะต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับตั้งแต่ห้าร้อยบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการประกอบธุรกิจเช่นนั้นแล้ว

มาตรา ๕๗ ทวิ^{๑๙} ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๕ สัตต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๘ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ภายในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและการกระทำนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจให้สันนิษฐานว่า ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กระทำความผิดร่วมด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าบุคคลนั้นจะกระทำความผิดแม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว

มาตรา ๕๙ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น

มาตรา ๖๐ ผู้ใดโดยเจตนาทุจริต ใช้ จ้าง วาน ยุง หรือดำเนินการให้สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ฟ้องร้องผู้ประกอบการธุรกิจคนใดเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาต่อศาล เพื่อกลั่นแกล้งผู้ประกอบการธุรกิจนั้นให้ได้รับความเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๑ ผู้ใดเปิดเผยข้อเท็จจริงใดเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจอันเป็นข้อเท็จจริงที่ตามปกติวิสัยของผู้ประกอบการธุรกิจจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย ซึ่งตนได้มาหรือล่วงรู้เนื่องจากการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยในการปฏิบัติราชการหรือเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน หรือการพิจารณาคดี

ผู้ใดได้มาหรือล่วงรู้ข้อเท็จจริงใดจากบุคคลตามวรรคหนึ่งเนื่องในการปฏิบัติราชการหรือการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี แล้วเปิดเผยข้อเท็จจริงนั้นในประการที่น่าจะเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน

^{๑๙} ความในมาตรา ๕๗ ทวิ ถูกเพิ่มขึ้น โดยมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

มาตรา ๖๒ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการพนักงานสอบสวนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการเปรียบเทียบได้โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายตามที่เห็นสมควรด้วยก็ได้

ภายใต้บังคับของบทบัญญัติตามวรรคหนึ่งในการสอบสวนถ้าพนักงานสอบสวนพบว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่งภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

ส. โทตระกิตย์

รองนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้^{๒๐} คือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะจับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วที่สมควรจะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแลและประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๒ วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒)

^{๒๐} พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้^{๒๐} คือ เนื่องจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค อันได้แก่ การตรวจตรา กำกับดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ยังไม่เหมาะสม และโดยที่ในปัจจุบันปรากฏว่ามีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายเฉพาะว่าด้วยการนั้น ๆ บัญญัติไว้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้นสมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติดังกล่าวเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงองค์การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และปรับปรุงอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้ในกรณีจำเป็น หรือรีบด่วนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มบทบัญญัติกำหนดสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไว้โดยเฉพาะ และทั้งเป็นการสมควรปรับปรุงอัตราโทษเกี่ยวกับการกระทำความผิดในเรื่องการโฆษณาและฉลากให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑)

^{๒๐} พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติ
วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๑
เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้
ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
ซึ่งตามมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

(๑) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙
หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอัน
เนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(๒) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า
ที่ไม่ปลอดภัย

(๓) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตาม (๑) หรือ (๒)

(๔) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้บริโภคร” หมายความว่า ผู้บริโภครตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคร และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภครและให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“ก.ศ.” หมายความว่า คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

“เจ้าพนักงานคดี” หมายความว่า บุคคลที่เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคร ตามที่ศาลมอบหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคร

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

(๓) บันทึกคำพยาน

(๔) ดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของคู่ความทั้งก่อนและระหว่างการศึกษา

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในการทำหน้าที่ช่วยเหลือนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานคดีเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาและให้มีอำนาจมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

มาตรา ๕ ผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดี ต้องมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางกฎหมายหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย

(๒) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาและได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

(๓) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายและปริญญาในสาขาวิชาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และได้ประกอบวิชาชีพตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี

ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามวรรคหนึ่งเป็นเจ้าพนักงานคดี ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ ก.ศ. กำหนด

มาตรา ๖ ให้ประธานศาลฎีการักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกข้อกำหนดเพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและเที่ยงธรรมแต่ข้อกำหนดดังกล่าวจะต้องไม่ทำให้สิทธิในการต่อสู้คดีของคู่ความลดน้อยลง

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑ บททั่วไป

มาตรา ๗ กระบวนพิจารณาคดีผู้บริโภคให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาตามมาตรา ๖ ในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติและข้อกำหนดดังกล่าวให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๘ ในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น

การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาตามวรรคหนึ่งไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริโภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าเป็นการขอในคดีอื่นต้องกระทำอย่างช้าในวันขึ้นสองสถานหรือวันสี่พยาน ในกรณีที่ไม่มีกรขึ้นสองสถานหากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วห้ามมิให้มีการขอให้วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวอีก และเมื่อได้รับคำขอจากศาลชั้นต้นแล้ว ให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้นโดยเร็ว

เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ระหว่างศาลชั้นต้นกับศาลอุทธรณ์ตามมาตรา นี้ จะดำเนินการโดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้

มาตรา ๙ ในกรณีที่ปรากฏว่ามีข้อผิดระเบียบหรือผิดหลงในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของคู่ความฝ่ายใด ให้ศาลสั่งให้คู่ความที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาผิดระเบียบหรือผิดหลงนั้นทำการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่ศาลเห็นสมควรกำหนด เว้นแต่ข้อผิดระเบียบหรือผิดหลงดังกล่าวเกิดจากความไม่สุจริตของคู่ความฝ่ายนั้น

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโศกในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้

ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโศกกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมีได้ทำให้ถูกต้องตามแบบนั้น แต่หากผู้บริโศกได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโศกมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา ๙๔ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโศกในการฟ้องคดีผู้บริโศกและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโศกกับผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๑๑ ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งทำให้ผู้บริโศกเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบธุรกิจตกลงจะมอบให้หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของบริการ หรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโศกเพื่อเป็นการตอบแทนที่ผู้บริโศกเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงใดๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโศกเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้ ให้ถือว่าข้อความ การกระทำหรือข้อตกลงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโศกกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโศกสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นนั้นกฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและไม่ปรากฏข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม

มาตรา ๑๒ ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม

มาตรา ๑๓ ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโศกหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย และรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

มาตรา ๑๔ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

มาตรา ๑๕ ระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่บทยัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้นำมาใช้บังคับ หรือระยะเวลาตามที่ศาลกำหนดไว้ เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความร้องขอ ศาลมีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

มาตรา ๑๖ การส่งคำคู่ความหรือเอกสารอื่นใด หรือการแจ้งวันนัด คำสั่งของศาลหรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความหรือบุคคลอื่นใดในคดีผู้บริโภคซึ่งปกติจะต้องดำเนินการโดยทางเจ้าพนักงานศาลนั้น ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำกรติดต่อ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

หมวด ๒

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้น

ส่วนที่ ๑

การฟ้องคดี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกนำคดีมาฟ้องโดยไม่มี เหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการ พิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนต่อ ศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่าย คดีออกจากสารบบความ

ในกรณีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ถ้าศาลเห็นว่าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ เสียค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของคู่ความทั้งสองฝ่าย ให้ศาลพิพากษาในเรื่องค่า ฤชาธรรมเนียมโดยสั่งให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งนั้นชำระต่อศาลในนามของผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจ ฟ้องคดีแทนผู้บริโศกซึ่งค่าฤชาธรรมเนียมที่ผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกนั้นได้รับ ยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนตามที่ศาลเห็นสมควร

มาตรา ๑๙ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศกหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโศกรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโศก มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโศก แทนผู้บริโศกได้โดยให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามกฎหมาย ดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การฟ้องคดีตามวรรคหนึ่งให้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้บริโศกให้ชัดเจน ในกรณีที่สมาคมเป็น ผู้ฟ้องและมีการเรียกค่าเสียหาย ให้เรียกค่าเสียหายแทนได้เฉพาะแต่ผู้บริโศกที่เป็นสมาชิกของ สมาคมนั้นในขณะยื่นฟ้องเท่านั้น

การถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความในคดีตามวรรคหนึ่งจะต้องได้รับความ ยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโศกที่เกี่ยวข้องมาแสดงต่อศาล และในกรณีขอถอนฟ้องศาลจะมี คำสั่งอนุญาตได้ต่อเมื่อเห็นว่า การถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโศกเป็นส่วนรวม

ถ้าภายหลังที่ได้มีการยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว สมาคมผู้ยื่นฟ้องถูกเพิกถอนการรับรองตาม กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโศก ให้ผู้บริโศกที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินคดีต่อไป ถ้าศาลเห็นว่า ผู้บริโศกนั้นอาจไม่ทราบถึงการถูกเพิกถอนการรับรองดังกล่าว ศาลจะมีคำสั่งให้แจ้งบุคคล ดังกล่าวทราบโดยกำหนดระยะเวลาที่ต้องเข้ามาในคดีไปพร้อมด้วยก็ได้ บรรดากระบวนการพิจารณา ที่ได้ทำไปก่อนเข้ามาในคดีให้มีผลผูกพันผู้บริโศกนั้นด้วย และหากบุคคลดังกล่าวไม่เข้ามาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น

มาตรา ๒๐ การฟ้องคดีผู้บริโศก โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่ โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้ว ให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

คำฟ้องต้องมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีรวมทั้งคำขอบังคับชัดเจนพอที่จะทำให้เข้าใจได้ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้

มาตรา ๒๑ ภายหลังจากที่ได้มีการฟ้องคดีผู้บริโภครแล้ว หากมีการเสนอคำฟ้องเข้ามาในคดีดังกล่าวไม่ว่าโดยวิธีฟ้องเพิ่มเติม ฟ้องแย้ง หรือโดยสอดเข้ามาในคดี หรือหากศาลมีคำสั่งให้รวมพิจารณาคดีแพ่งอื่นใดเข้ากับคดีผู้บริโภค ให้ถือว่าคดีในส่วนที่เกี่ยวกับคำฟ้องซึ่งได้ยื่นภายหลังและคดีที่ศาลสั่งให้รวมพิจารณาเหล่านั้นเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ส่วนที่ ๒ การพิจารณาคดี

มาตรา ๒๒ ถ้าบุคคลใดเกรงว่าพยานหลักฐานที่ตนอาจต้องอ้างอิงในภายหน้าจะสูญหายหรือยากแก่การนำมาเมื่อมีการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค หรือถ้าคู่ความฝ่ายใดในคดีผู้บริโภคเกรงว่าพยานหลักฐานที่ตนจำนงจะอ้างอิงจะสูญหายก่อนที่จะนำมาสืบหรือเป็นการยากที่จะนำมาสืบในภายหลัง บุคคลนั้นหรือคู่ความฝ่ายนั้นอาจยื่นคำขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้สืบพยานหลักฐานนั้นไว้ทันทีก็ได้

เมื่อศาลได้รับคำขอเช่นนั้น ให้ศาลหมายเรียกผู้ขอและคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องมาศาล และเมื่อได้ฟังบุคคลเหล่านั้นแล้ว ให้ศาลสั่งคำขอตามที่เห็นสมควรถ้าศาลสั่งอนุญาตตามคำขอ ก็ให้สืบพยานหลักฐานไปตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ส่วนรายงานและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนั้นให้ศาลเก็บรักษาไว้

ในกรณีที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและยังมิได้เข้ามาในคดีนั้น เมื่อศาลได้รับคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลสั่งคำขอนั้นอย่างคำขออันอาจทำได้แต่ฝ่ายเดียว และถ้าศาลสั่งอนุญาตตามคำขอแล้วให้สืบพยานไปฝ่ายเดียว

มาตรา ๒๓ ในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน เมื่อมีการยื่นคำขอตามมาตรา ๒๒ ผู้ยื่นคำขอจะยื่นคำร้องรวมไปด้วยเพื่อให้ศาลมีคำสั่งหรือออกหมายตามที่ขอโดยไม่ชักช้า และถ้าจำเป็นจะขอให้ศาลมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัดเอกสารหรือวัตถุที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานที่ขอสืบไว้ก่อนโดยมีเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควรก็ได้

ให้นำมาตรา ๒๖๑ มาตรา ๒๖๒ มาตรา ๒๖๓ มาตรา ๒๖๗ มาตรา ๒๖๘ และมาตรา ๒๖๙ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่กรณีตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม

มาตรา ๒๔ เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย

จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๒๕ ในวันนัดพิจารณา เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกันทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ในการไกล่เกลี่ย ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรผู้ไกล่เกลี่ยจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

มาตรา ๒๖ ถ้าคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ และจำเลยยังไม่ได้ยื่นคำให้การ ให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ในกรณีที่ยื่นคำให้การเป็นหนังสือ หากศาลเห็นว่าคำให้การดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้จำเลยแก้ไขคำให้การในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้ ในกรณีให้การด้วยวาจา ให้ศาลจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้นและให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ถ้าจำเลยไม่ให้การตามวรรคหนึ่ง และไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลายื่นคำให้การให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ

มาตรา ๒๗ เมื่อโจทก์ได้ทราบคำสั่งให้มาศาลตามมาตรา ๒๔ แล้วไม่มาในวันนัดพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ไม่ว่าจะมาศาลหรือไม่ ให้ถือว่าโจทก์ไม่ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไป ให้ศาลมีคำสั่งจำหน่ายคดีออกเสียจากสารบบความ เว้นแต่ตามพฤติการณ์แห่งคดีศาลจะเห็นสมควรให้พิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนั้นไปฝ่ายเดียว โดยให้ถือว่าโจทก์ขาดนัดพิจารณา

เมื่อจำเลยได้รับหมายเรียกให้มาศาลตามมาตรา ๒๔ แล้วไม่มาในวันนัดพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ถ้าจำเลยไม่ได้ยื่นคำให้การไว้ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ แต่เพียงอย่างเดียว แต่ถ้าจำเลยได้ยื่นคำให้การไว้ก่อนหรือในวันนัดดังกล่าว ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดพิจารณา

มาตรา ๒๘ ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันนัดอื่นที่มีใช้วันนัดพิจารณาตามมาตรา ๒๔ ให้ถือว่าคู่ความฝ่ายนั้นสละสิทธิการดำเนินกระบวนการพิจารณาของตนในวันนั้นและทราบกระบวนการพิจารณาที่ศาลได้ดำเนินไปในวันนั้นด้วยแล้ว

มาตรา ๒๙ ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น

มาตรา ๓๐ ถ้าภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภคแล้ว ปรากฏว่ามีการฟ้อง ผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริโภคอีกโดยข้อเท็จจริงที่พิพาทเป็นอย่างเดียวกับคดีก่อน และศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยไว้แล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นนั้น เป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อนโดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน เว้นแต่ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงในคดี ก่อนนั้นยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยชี้ขาดคดี หรือเพื่อให้โอกาสแก่คู่ความที่เสียเปรียบต่อคู่คดี ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบเองหรืออนุญาตให้คู่ความนำพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควรก็ได้

มาตรา ๓๑ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้สืบพยาน ให้ศาลสอบถามคู่ความฝ่ายที่จะต้องนำ พยานเข้าสืบว่าประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใดแล้วบันทึกไว้หรือสั่งให้คู่ความจัดทำบัญชีระบุ พยานยื่นต่อศาลภายในระยะเวลาตามที่เห็นสมควรก็ได้

มาตรา ๓๒ ก่อนการสืบพยาน ให้ศาลแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้คู่ความทราบและจะ กำหนดให้คู่ความฝ่ายใดนำพยานมาสืบก่อนหรือหลังก็ได้

มาตรา ๓๓ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ้งชัดในข้อเท็จจริง แห่งคดี ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในการนี้ให้ศาลมี อำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาล ทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงาน หรือบุคคลที่ เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้

พยานหลักฐานที่ได้มาตามวรรคหนึ่งต้องให้คู่ความทุกฝ่ายทราบและไม่ตัดสิทธิคู่ความใน อันที่จะโต้แย้งพยานหลักฐานดังกล่าว

มาตรา ๓๔ ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล ให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม

มาตรา ๓๕ การนั่งพิจารณาสืบพยาน ให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดี จนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนได้ ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

มาตรา ๓๖ ศาลอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีได้ แต่ต้องให้คู่ความทุกฝ่ายทราบและให้โอกาสคู่ความตามสมควรในอันที่จะขอให้เรียกผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญฝ่ายตนมาให้ความเห็นโต้แย้งหรือเพิ่มเติมความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่ศาลขอให้มาให้ความเห็นมีสิทธิได้รับค่าป่วยการ ค่าพาหนะเดินทางและค่าเช่าที่พักตามระเบียบที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

มาตรา ๓๗ เมื่อได้สืบพยานหลักฐานตามที่จำเป็นและคู่ความได้แถลงการณ์ ถ้าหากมีเสร็จแล้วให้ถือว่า การพิจารณาเป็นอันสิ้นสุดและให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็ว แต่ตราบใดที่ยังมิได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง หากศาลเห็นว่าเป็นการจำเป็นที่จะต้องนำพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้ศาลทำการสืบพยานหลักฐานต่อไปได้ ซึ่งอาจรวมทั้งการเรียกพยานที่สืบแล้วมาสืบใหม่ด้วย โดยไม่ต้องมีฝ่ายใดร้องขอ

ส่วนที่ ๓

คำพิพากษาและคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี

มาตรา ๓๘ คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี อย่างน้อยต้องแสดงข้อเท็จจริงที่ฟังได้ โดยสรุปและคำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดีพร้อมด้วยเหตุผลแห่งคำวินิจฉัยนั้น

มาตรา ๓๙ ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้องหรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม แต่ข้อที่ศาลยกขึ้นวินิจฉัยนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่คู่ความยกขึ้นมากล่าวกันแล้วโดยชอบ

มาตรา ๔๐ ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยและในเวลาพิพาทภาคีเป็นการพันวิสัยจะหยั่งรู้ได้แน่ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีกภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้ออกาสคู่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้าน

มาตรา ๔๑ ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้นและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดเชยค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหาย แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร

การฟ้องคดีตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้ถูกฟ้องมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าดังกล่าวเข้ามาในคดีตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบการธุรกิจตามวรรคหนึ่งมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย

มาตรา ๔๒ ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

มาตรา ๔๓ ในคดีผู้บริโภค เมื่อศาลวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความ หากข้อเท็จจริงปรากฏแก่ศาลว่ายังมีสินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบการจัดการประกาศและรับสินค้าดังกล่าวซึ่งอาจเป็นอันตรายคืนจากผู้บริโภคเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่กำหนดโดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการเองแต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขหรือดำเนินการตามที่กล่าวข้างต้นได้ ก็ให้ใช้ราคาตามที่ศาลเห็นสมควรโดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะรับคืน รวมทั้งความสุจริตของผู้ประกอบการประกอบด้วย

(๒) ห้ามผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ศาลจะมีคำสั่งห้ามผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าสินค้านั้นก็ได้และหากเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบการจะเก็บสินค้าที่เหลือไว้เพื่อจำหน่ายต่อไป ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการทำลายสินค้าที่เหลือนั้นด้วย

ถ้าความปรากฏในภายหลังว่าผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ให้ศาลมีอำนาจสั่งจับกุมและกักขังผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลไว้จนกว่าจะได้ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว หรือสั่งให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดดำเนินการโดยให้ผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่าย และหากผู้ประกอบการไม่ชำระให้บุคคลนั้นมีอำนาจบังคับคดีกับผู้ประกอบการเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของนี้ ตามคำพิพากษา ผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลที่ถูกจับกุมโดยเหตุจงใจขัดขืนคำสั่ง จะต้องถูกกักขังไว้จนกว่าจะมีประกัน หรือประกันและหลักประกันตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควรกำหนดว่าตนยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งทุกประการ แต่ทั้งนี้ ห้ามไม่ให้กักขังผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลแต่ละครั้งเกินกว่าหกเดือนนับแต่วันจับหรือกักขัง แล้วแต่กรณี

มาตรา ๔๔ ในคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกฟ้องเป็นนิติบุคคล หากข้อเท็จจริงปรากฏว่านิติบุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉลหลอกลวง ผู้บริโภคหรือมีการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง เมื่อคู่ความร้องขอหรือศาลเห็นสมควร ให้ศาลมีอำนาจเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าวเข้ามาเป็นจำเลยร่วม และให้มีอำนาจพิพากษาให้บุคคลเช่นว่านั้นร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย เว้นแต่ผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำดังกล่าว หรือในกรณีของผู้รับมอบทรัพย์สินนั้นจากนิติบุคคลจะต้องพิสูจน์ได้ว่าตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน

ผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลตามวรรคหนึ่งให้ร่วมรับผิดชอบไม่เกินทรัพย์สินที่ผู้นั้นได้รับจากนิติบุคคลนั้น

หมวด ๓

อุทธรณ์

มาตรา ๔๕ ให้จัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค โดยให้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภค

มาตรา ๔๖ การอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภค ให้อุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น

มาตรา ๔๗ ในคดีผู้บริโภคที่ราคาทรัพย์สินหรือจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันในชั้นอุทธรณ์ไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริง

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์เห็นว่าคดีต้องห้ามอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๗ ผู้อุทธรณ์อาจยื่นคำขอโดยทำเป็นคำร้องเพื่อขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคไปพร้อมกับอุทธรณ์ก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ เมื่อศาลชั้นต้นตรวจอุทธรณ์แล้วเห็นว่าเป็นอุทธรณ์ที่ต้องห้าม ก็ให้ส่งอุทธรณ์และคำขอดังกล่าวไปยังศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคเพื่อพิจารณา แต่ถ้าศาลชั้นต้นเห็นว่าอุทธรณ์ดังกล่าวไม่ต้องห้ามก็ให้มีคำสั่งรับอุทธรณ์นั้นไว้ดำเนินการต่อไป

มาตรา ๕๒ ศาลฎีกาอาจพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาตามมาตรา ๕๑ ได้เมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย

มาตรา ๕๓ หลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นคำร้องตามมาตรา ๕๑ การพิจารณาคำร้อง การตรวจรับฎีกา การแก้ฎีกา ตลอดจนการพิจารณาและวินิจฉัยของศาลฎีกาตามมาตรา ๕๒ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

มาตรา ๕๔ ในคดีที่ได้รับอนุญาตให้ฎีกาเฉพาะปัญหาข้อกฎหมาย หากศาลฎีกาเห็นว่าคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคไม่ถูกต้องไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ศาลฎีกาจะมีคำวินิจฉัยแต่เฉพาะในปัญหาข้อกฎหมายและยกคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคหรือศาลชั้นต้น แล้วมีคำสั่งให้ศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคหรือศาลชั้นต้นแล้วแต่กรณี ทำคำพิพากษาหรือคำสั่งใหม่ภายใต้กรอบคำวินิจฉัยของศาลฎีกาก็ได้

มาตรา ๕๕ ให้นำบทบัญญัติในหมวด ๒ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้นมาใช้บังคับแก่การพิจารณาพิพากษาชี้ขาดตัดสินคดีของศาลฎีกาโดยอนุโลม

หมวด ๕

วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษา

มาตรา ๕๖ ก่อนยื่นฟ้องคดีผู้บริโภค หากมีเหตุเช่นเดียวกับกรณีที่จะทำให้โจทก์มีสิทธิยื่นคำขอให้ศาลมีคำสั่งจัดให้มีวิธีคุ้มครองชั่วคราวก่อนพิพากษามาตรา ๒๕๔ (๒) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือมีความจำเป็นต้องขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามชั่วคราวมิให้จำเลยกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ผู้ที่จะเป็นโจทก์อาจยื่นคำขอฝ่ายเดียวโดยทำเป็นคำร้องเพื่อขอใช้วิธีการชั่วคราวดังกล่าวก่อนฟ้องได้

คำขอตามวรรคหนึ่งต้องบรรยายถึงข้อเท็จจริงที่แสดงว่ามีเหตุที่จะฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเป็นจำเลยและมีเหตุเพียงพอที่จะทำให้เชื่อว่าสมควรที่ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอนั้น รวมทั้งจะต้องมีบันทึกถ้อยคำยืนยันข้อเท็จจริงของผู้รู้เห็นเหตุแห่งการขอนั้นเพื่อสนับสนุนข้ออ้างดังกล่าว

มาตรา ๕๗ ในการพิจารณาคำขอตามมาตรา ๕๖ ให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอหากพิจารณาแล้วเห็นว่า

(๑) คำขอที่ยื่นและในโอกาสที่ยื่นคำขอนั้นมีเหตุสมควร และมีเหตุเพียงพอที่ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอนั้นได้ และ

(๒) สภาพแห่งความเสียหายของผู้ขอไม่สามารถที่จะได้รับชดใช้เป็นเงินหรือทดแทนด้วยสิ่งอื่นใดได้ หรือผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยไม่อยู่ในฐานะที่จะชดใช้หรือทดแทนความเสียหายแก่ผู้ขอหรือกรณีเป็นการยากที่จะบังคับคดีเอาแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้นได้ภายหลัง หรือจะเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมอันยากต่อการแก้ไขเยียวยาในภายหลัง

ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่ากันเพียงใดเป็นสำคัญ

ถ้าศาลมีคำสั่งให้ยกคำขอนั้น คำสั่งเช่นว่านี้ให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๘ ให้ศาลแจ้งคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ให้ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยทราบโดยไม่ชักช้า

คำสั่งศาลตามวรรคหนึ่งนั้นให้มีผลบังคับแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ทันที

มาตรา ๕๙ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ให้ศาลพิเคราะห์ถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลย และอาจสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ วางเงินหรือหาประกันมาให้ตามจำนวนภายในระยะเวลาและกำหนดเงื่อนไขอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควรสำหรับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นดังกล่าวก็ได้

มาตรา ๖๐ ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจยื่นคำขอให้ศาลยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ได้ ถ้าศาลมีคำสั่งยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งเดิมดังกล่าว คำสั่งเช่นว่านี้ให้เป็นที่สุด

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจมีคำขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ตนได้ โดยขอรวมไปกับคำขอให้ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งนั้น หรือยื่นคำขอต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งเดิมดังกล่าวและเมื่อศาลทำการไต่สวนแล้วเห็นว่าคำสั่งเดิมที่ถูกยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นการสั่งด้วยความผิดหรือความเลินเล่อของผู้ขอ ทำให้ศาลมีความเห็นหลงไปว่ามีเหตุที่จะฟ้องผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้นหรือมีเหตุเพียงพอที่จะสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควร และถ้าผู้ขอไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ศาลมีอำนาจบังคับผู้ขอเสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา

มาตรา ๖๑ ในกรณีที่ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ มิได้ฟ้องคดีเกี่ยวกับคำขอที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ให้ถือว่าคำสั่งนั้นเป็นอันยกเลิกเมื่อครบกำหนดดังกล่าว

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจยื่นคำขอต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ถือว่าคำสั่งนั้นเป็นอันยกเลิก ขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ตนได้ และให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควร และถ้าผู้ขอไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ศาลมีอำนาจบังคับผู้ขอเสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา

มาตรา ๖๒ ในกรณีที่ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ฟ้องคดีเกี่ยวกับคำขอที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดให้คำสั่งอนุญาตนั้นหรือคำสั่งอนุญาตที่ศาลมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงตามมาตรา ๖๐ วรรคหนึ่ง มีผลใช้บังคับต่อไป เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งตามคำขอของจำเลยให้ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น และให้นำมาตรา ๒๖๐ มาตรา ๒๖๑ และมาตรา ๒๖๓ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๖๓ ในระหว่างการพิจารณา ถ้ามีความจำเป็นต้องกำหนดมาตรการหรือวิธีการใดๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายหรือป้องกันเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความหรือผู้บริโศกเป็นส่วนรวมเป็นการชั่วคราวก่อนการพิพากษาคดี เมื่อศาลเห็นสมควรหรือคู่ความมีคำขอหรือปรากฏจากรายงานของเจ้าพนักงานคดี ให้ศาลมีอำนาจกำหนดมาตรการหรือวิธีการนั้นได้เท่าที่จำเป็นและพอสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูลหรือออกหมายเรียกบุคคลนั้นมาไต่สวนเกี่ยวกับความเสียหาย เหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายรวมทั้งกิจการและทรัพย์สินของจำเลยได้ตามที่เห็นสมควร

หมวด ๖

การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง

มาตรา ๖๔ ในการบังคับคดี หากการออกคำบังคับไปยังลูกหนี้ตามคำพิพากษาก่อนมีการออกหมายบังคับคดีจะทำให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหายและหากเงินเข้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาอาจมีคำขอฝ่ายเดียวต่อศาลเพื่อให้ออกหมายบังคับคดีไปทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อนก็ได้

มาตรา ๖๕ ภายหลังจากที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภครแล้ว หากความปรากฏแก่ศาลว่ามีข้อขัดข้องทำให้ไม่อาจดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาได้หรือมีความจำเป็นต้องกำหนดวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๖๖ บรรดาคดีผู้บริโภครซึ่งค้างพิจารณาอยู่ในศาลก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับให้ศาลนั้นมีอำนาจพิจารณาพิพากษาต่อไป และให้บังคับตามกฎหมายซึ่งใช้อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับจนกว่าคดีนั้นจะถึงที่สุด

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้นในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น
จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติ
ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๑
เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่
ไม่ปลอดภัย

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้
โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่
เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายใดบัญญัติเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก
สินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้โดยเฉพาะ ซึ่งให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่าที่กำหนดใน
พระราชบัญญัตินี้ ให้บังคับตามกฎหมายนั้น

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“สินค้า” หมายความว่า สัหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายความรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผลิตผลเกษตรกรรม” หมายความว่า ผลิตผลอันเกิดจากเกษตรกรรมต่าง ๆ เช่น การทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ เลี้ยงไหม เลี้ยงผึ้ง เพาะเห็ด แต่ไม่รวมถึงผลิตผลที่เกิดจากธรรมชาติ

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ปูรง แต่ง ประกอบ ประดิษฐ์ แปรสภาพ เปลี่ยนรูป ดัดแปลง คัดเลือก แบ่งบรรจุ แห่เยือกแข็ง หรือฉายรังสี รวมถึงการกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

“ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

“ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

“ความเสียหายต่อจิตใจ” หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

“สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

“ขาย” หมายความว่า จำหน่าย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้า และให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหา ตลอดจนเสนอ ชักชวน หรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว

“นำเข้า” หมายความว่า นำหรือส่งสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า

(๑) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต

(๒) ผู้นำเข้า

(๓) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้

(๔) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดง ด้วยวิธีใด ๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้า

มาตรา ๕ ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจาก สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิด จากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

มาตรา ๖ เพื่อให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๕ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดี แทนตามมาตรา ๑๐ ต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและ การใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิด จากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด

มาตรา ๗ ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หากพิสูจน์ได้ว่า

- (๑) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (๒) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ
- (๓) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและ ชัดเจนตามสมควรแล้ว

มาตรา ๘ ผู้ผลิตตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัย ของสินค้าเกิดจากการออกแบบของผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือจากการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ ผลิต ทั้งผู้ผลิตไม่ได้คาดเห็นและไม่ควรจะได้คาดเห็นถึงความไม่ปลอดภัย

ผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้าไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่า ความไม่ปลอดภัยของสินค้า เกิดจากการออกแบบหรือการประกอบหรือการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของผู้ผลิตสินค้านั้น

มาตรา ๙ ข้อตกลงระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย และประกาศหรือคำแจ้งความของผู้ประกอบการเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของ ผู้ประกอบการต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จะนำมาอ้างเป็นข้อยกเว้นหรือ จำกัดความรับผิดไม่ได้

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ผู้บริโภคมีความหมายเช่นเดียวกับนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๑๐ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายได้ โดยให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การฟ้องและดำเนินคดีแทนผู้เสียหายตามวรรคหนึ่ง ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

มาตรา ๑๑ นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามปี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(๒) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

มาตรา ๑๒ สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิด หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้เสียหายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิด แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

มาตรา ๑๓ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการและผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้น จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

มาตรา ๑๔ บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้เสียหายที่จะเรียกค่าเสียหายโดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๑๕ สินค้าใดที่ได้ขายแก่ผู้บริโภคก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่สินค้าในปัจจุบันไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้า มีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยกระทำได้ยากเมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นได้ แต่การฟ้องคดีในปัจจุบันเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือนำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไปเพราะยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดมาใช้ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดใช้ค่าเสียหายที่เป็นธรรม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค.

๗,๐๐๐ เล่ม. ครั้งที่ ๑๔. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, สิงหาคม ๒๕๕๓
รศ.สุขุม ศุภนิത്യ. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

“พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒”. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ. เล่มที่ ๙๖ ตอนที่ ๗๒
(๒๕๒๒, ๔ พฤษภาคม)

“พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑”. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา. เล่ม ๑๑๕
ตอนที่ ๑๕ ก. (๒๕๔๑, ๒๔ มีนาคม)

“พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑”.

“พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑”.

www.consumerthai.org

www.gotoknow.org