แนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

โดย

นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๐
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

งานวิจัยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีคิดการพัฒนาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เกิดแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค และแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคการเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค และเพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ เมื่อได้ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดในลักษณะบูรณาการแล้ว จึงวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยผลการวิจัยพบว่าการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยควรมีลักษณะภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหน่วยงานเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนจะเป็นผู้กำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงป้องกันมิให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีกหรือลดลง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้บริโภครับข้อมูลข่าวสารผ่านแอพพลิเคชั่น และสื่อโซเชียลมีเดียสมัยใหม่ การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค ควรจะมีการออกนโยบายเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยุ่งยากและซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือทำได้รวดเร็วขึ้น โดยมีการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) การเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดน มีการเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดนหรือผู้บริโภคชาวต่างชาติ สามารถติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้โดยตรง และสร้างแนวทางการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ เพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมการบริการ

แบบบูรณาการทุกภาคส่วน จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เข้าด้วยกันทุกหน่วยงาน ใช้เทคนิคสมัยใหม่ เช่น Big Data เผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาชน ในช่องทางต่าง ๆ (Website, Application ,Line) ส่งเสริมบูรณาการการใช้บริการเครือข่ายภาครัฐ เพื่อบริหารจัดการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน มีการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงาน BackOffice ที่มีอยู่ทั้งส่วนส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

ABSTRACT

Title Guideline on consumer protection issue solution in Thailand 4.0 era

Field Social – Psychology

Name Mr.Thasornatt Thanittipun **Course** NDC **Class** 60

Position Deputy Secretary General of the Consumer Protection Board

Office of the Consumer Protection Board provides service ranging from receiving consumer complaint inside or outside of Thailand to litigation for the benefit of consumer. Still, the consumer dispute resolution could not reach its efficiency for lack of tools and technology mechanism allowing access to justice and for lack of data networking from concerning agencies. It is therefore necessary to revise and study guideline on consumer protection issue solution in Thailand 4.0 era with regard to consumer protection, dissemination and networking of consumer protection database, consumer redress and dispute resolution in order to propose guideline on consumer protection issue solution in Thailand 4.0 era. The study shows lack of efficiency in consumer protection management and also in database networking system and dissemination. It also remarks lack of access to consumer information, inefficient consumer redress and dispute resolution and limited aid and redress for cross-border consumer issues. In consequence, diverse consumer protection missions in Thailand should be restructured into a unique agency facilitating an integration of information and a dissemination and networking of consumer data from various agencies. Consumer protection central system and online dispute resolution system must be created. Last but not least, various platforms (Website, Application, Line etc) should be developed in order to encourage consumer protection information and discussion to the public.

คำนำ

งานวิจัยเรื่อง “ แนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๐ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๐ – ๒๕๖๑

การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ทิศทางการศึกษามีความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการ รูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ของรัฐบาลดังกล่าว

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการศึกษาที่ วปอ. และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนหนึ่งของการวิจัยจะเป็นประโยชน์และถูกนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศต่อไป

(นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์)
นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐
ผู้วิจัย

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		ก
คำนำ		ค
สารบัญ		ง
บทที่ ๑	**บทนำ**	๑
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
	ขอบเขตของการวิจัย	๕
	วิธีดำเนินการวิจัย	๕
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
	คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๒	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	๘
	ประวัติความเป็นมาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย	๘
	แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิในการประกอบธุรกิจ	๑๒
	แนวคิดของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจ	๑๕
	แนวคิดของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๗
	แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค	๑๘
	ทฤษฎีกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๒
	แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี	๔๐
	สรุป	๔๑

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ ๓	**การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน**	๔๓
	การคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตที่ผ่านมา	๔๓
	การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน	๔๖
	ปัญหาและอุปสรรคของการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย	๖๖
	สรุป	๘๑
บทที่ ๔	**แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค**	๘๙
	ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน	๘๙
	แนวทางการพัฒนา	๙๗
บทที่ ๕	**สรุป และข้อเสนอแนะ**	๑๑๔
	สรุป	๑๑๔
	ข้อเสนอแนะ	๑๑๘
บรรณานุกรม		๑๒๗
ภาคผนวก		๑๓๑
ประวัติย่อผู้วิจัย		๑๓๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิทธิผู้บริโภค ถือเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนชาวไทยทุกคนที่พึงได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง ได้แก่

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิด้านการบริโภค เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดอย่างโปร่งใส เป็นธรรมแก่ประชาชนชาวไทยในฐานะ ผู้บริโภคทุกคน นอกจากนี้ ในปัจจุบันภาคส่วนอื่น ๆ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อสารมวลชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม ต่างมีบทบาท และการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระดับต่าง ๆ มากขึ้นหลายหน่วยงานเข้ามาเป็นภาคีเครือข่ายที่สำคัญในการสร้างพื้นที่การรับเรื่องร้องเรียน ให้ข้อมูลข่าวสาร และช่วยเหลือผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ด้านการคุ้มครองบริโภคในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และการค้าเสรี ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่หลากหลายและรุนแรงมากยิ่งขึ้น ขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีหน่วยงานและองค์กรที่ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่จำนวนไม่น้อย แต่เนื่องจาก

หน่วยงานและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เหล่านั้น ยังมีลักษณะการดำเนินงานอย่างแยกส่วน และดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กร ของตนเองเป็นหลัก ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดทิศทางที่ชัดเจน ประกอบกับมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีการกำหนดว่ากรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยมีการแบ่งอำนาจและหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามลักษณะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานในลักษณะต่างคนต่างปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมายของตน โดยมิได้มีการกำหนดนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน มิได้มีการร่วมมือกันหรือบูรณาการงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ อีกทั้งปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคบางกรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพียงหน่วยงานเดียว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ และที่สำคัญคือกรณีก็ไม่มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบหรือมีอำนาจและหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเป็นเหตุให้ปัจจุบันผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิยังไม่ได้รับการคุ้มครองเท่าที่ควร แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองสิทธิ ของผู้บริโภค แต่กฎหมายดังกล่าวก็เป็นกฎหมายในลักษณะเป็นการอุดช่องโหว่ของกฎหมายเฉพาะเท่านั้น จึงเป็นเหตุให้มีข้อจำกัดหลายประการ สมควรที่จะต้องมีองค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของชาติ บูรณาการหน่วยงาน ต่าง ๆ ของรัฐเข้าด้วยกัน การบังคับใช้กฎหมายร่วมกันเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ดังนั้น เพื่อให้การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องประสานพลังและศักยภาพของหน่วยงานและองค์กรการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศในการดำเนินงานเพื่อขจัดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคอย่างเข้มแข็งภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ในขณะเดียวกันประเทศไทยได้ขับเคลื่อนเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดแนวทางการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความต่อเนื่อง มั่นคงและยั่งยืน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสมดุลและ

เป็นธรรม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในประเทศไทย ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ไทยแลนด์ ๔.๐ เน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืน ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน และเชื่อมโยงทุกภาคส่วนได้อย่างไม่สะดุด เพื่อให้เกิดแนวทางการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่เป็นระบบ มีมาตรฐานเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสมดุลและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในประเทศไทยและส่วนภูมิภาคอาเซียนที่ใช้สินค้าและบริการที่เปิดการค้าเสรีเต็มรูปแบบในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงทำให้ประเทศในภูมิภาคอาเซียน จะต้องร่วมมือกันในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคไทยแลนด์ ๔.๐ จะต้องมีการนำเทคโนโลยี ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม ที่ทุกคนมีโอกาสและความเสมอภาคในทุกด้าน หรือการเป็น “สังคมแห่งโอกาส” ทั้งในมิติของการเข้าถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทรัพยากร กระบวนการยุติธรรม และนโยบายจัดการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาในระยะยาว จึงเป็นองค์ประกอบจำเป็นของการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ให้สามารถดำเนินงานในการขับเคลื่อนการพัฒนาไปสู่เป้าหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตของประเทศที่พึงประสงค์ได้ในระยะยาว และมีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีเครื่องมือช่วยตัดสินใจมากขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของบางกลุ่มที่มีรายได้น้อย มาใช้เป็นเครื่องมือให้ผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด จะต้องเผยแพร่ข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยระบบดิจิทัล มีการสื่อสารข้อมูลให้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารและข้อมูลความรู้และการแจ้งเตือนภัยได้อย่างรวดเร็ว มีกระบวนการในการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์หรือระบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้แก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระบบ มีการบูรณาการกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการคุ้มครองผู้บริโภค มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล

ต่าง ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจร่วมกัน และใช้เป็นเครื่องมือในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งระบบ นำไปสู่การคุ้มครองประชาชนไม่ให้ถูกผู้ประกอบการละเมิดสิทธิที่ขัดต่อกฎหมาย ที่ประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาองค์ความรู้และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาระบบ และกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคเข้มแข็ง

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศและดำเนินคดีแทนผู้บริโภค แต่การแก้ไขปัญหาและการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่มีประสทธิภาพเท่าที่ควรด้วยการขาดเครื่องมือและกลไกเทคโนโลยีที่ช่วยเป็นเครื่องมือให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมนั้น ยังล่าช้าอยู่ ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่ช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่ การเข้าถึงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนยังเข้าถึงข้อมูลได้ยาก จึงต้องมีการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนและการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยระบบดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนด้วย รวมถึง การบังคับใช้กฎหมายและการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค การติดตามผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค การสนับสนุนและเผยแพร่ความรู้สู่ผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อมาแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

๓. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเอกสารของราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

๓.ศึกษาวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ รูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจน ความเฉพาะเจาะจง ความสามารถในการแปลงไปสู่แนวทางหรือแผนการปฏิบัติในการคุ้มครองผู้บริโภค ความเหมาะสมของเนื้อหากับกรอบเวลา รวมทั้งการสัมภาษณ์รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจ นักกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รวมถึงสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

๓. ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ ๔.๐

คำจำกัดความ

การคุ้มครองผู้บริโภค	หมายถึง	การคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกผู้ประกอบการกระทำการละเมิดสิทธิเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมได้อย่างรวดเร็วที่สุด
แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค	หมายถึง	รูปแบบ และวิธีการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และการคุ้มครองผู้บริโภคข้ามแดน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้บริโภค	หมายถึง	ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ และแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม
ผู้ประกอบธุรกิจ	หมายถึง	ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการผู้ประกอบกิจการโฆษณาและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในต่างประเทศด้วย
เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	หมายถึง	องค์กรภาครัฐ องค์กรเอกชน องค์กรภาคประชาชน ชมรม มูลนิธิ สมาคมที่ดำเนินกิจกรรมในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	หมายถึง	หน่วยงานที่กำกับดูแล และช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐	หมายถึง	วิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรุนแรงในศตวรรษที่ ๒๑

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมการวิจัยแนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ประวัติความเป็นมาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย
๒. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิในการประกอบธุรกิจ
๓. แนวคิดของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจ
๔. แนวคิดของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค
๕. แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค
๖. ทฤษฎีกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค
๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
๘. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี
๙. สรุป

ประวัติความเป็นมาในการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย

ก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประเทศไทยได้มีการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นการเฉพาะนอกเหนือจากการคุ้มครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งเป็นหลักทั่วไป โดยในระยะแรกนั้นยังไม่มีกฎหมายกลางที่ใช้คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้โดยตรง แต่จะเป็นการตรากฎหมายออกมาบังคับใช้เป็นเรื่อง ๆ ไป เช่น การตราพระราชบัญญัติหางน้ำนม พ.ศ. ๒๔๗๐ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๗ ซึ่งห้ามมิให้นำไปใช้เลี้ยงทารก มิฉะนั้นอาจจะทำให้ทารกเกิดความไม่สมบูรณ์แข็งแรงได้ส่งผลให้ประเทศชาติขาดบุคลากรที่มีคุณภาพในอนาคต ซึ่งมีบริษัทผลิตหางน้ำนมขึ้นมาจำหน่าย ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น วิธีการผลิตสินค้าและจำหน่ายสินค้ามีกรรมวิธีที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น รัฐจึงได้ออกกฎหมายพิเศษอีกหลายฉบับเพื่อคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของประชาชนและป้องกันความเสียหายแก่ผู้บริโภคขึ้นมา

บังคับใช้ ได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ. ๒๔๗๙ พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๔๘๔ พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. ๒๔๘๔ พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ. ๒๕๐๗ และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๑๗[๒]

ต่อมามีการปฏิวัติอุตสาหกรรม ค.ศ. ๑๗๖๐ ทำให้มีเครื่องจักรไอน้ำมาใช้ในการทำงานทำให้การผลิตต่าง ๆ สามารถทำได้มากขึ้นหลายเท่าตัวในปลายศตวรรษที่ ๑๘ แนวคิดทางปรัชญาการปกครองแบบปัจเจกชนนิยม (Individualism) เริ่มปรากฏชัดและเน้นความเป็นอิสระของบุคคลและให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิมีเสียงในการปกครอง เมื่อผู้ประกอบธุรกิจมีพลังเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น เพื่อความมั่งคั่งของตน การตลาดได้ขยายตัวโตกว่าเดิมเป็นอันมาก ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากการให้แต่ละคนมีส่วนในการแข่งขันทางการค้า ทำให้ระบบเศรษฐกิจเสรี (Laissez-Faire) และได้รับความนิยม โดยได้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจและการปกครองที่ส่งผลดีกว่าเดิมอย่างเด่นชัด สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลต่อมายังหลักกฎหมายที่พัฒนา ในระหว่างศตวรรษที่ ๑๙ ถึง ๒๐ หลักกฎหมายในสังคมพัฒนาแล้ว ยอมรับให้บุคคลมีเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) อันเป็นไปตามหลักปัจเจกชนนิยมที่เห็นว่า ทุกคนมีอิสระที่จะกระทำการใดเพื่อตนเองและทุกคนมีความเสมอภาคกันในฐานะและความรู้ ดังนั้น เมื่อบุคคลมีเสรีภาพในการทำสัญญา หากทำสัญญากันเช่นใด ก็จะต้องมีการบังคับให้เป็นไปตามสัญญาที่ทำกันเสมอ (Sanctity of Contract) ทุกคนมีหน้าที่จะต้องปกป้องประโยชน์ของตนเอง ในกฎหมายซื้อขายจึงมีหลักว่า “ ผู้ซื้อต้องระวัง ” (Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware) ตามหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ ถ้าผู้ซื้อไม่ระมัดระวังตรวจดูสินค้าตามควรขณะรับมอบสินค้า หากปรากฏภายหลังว่ามีข้อบกพร่องใด ผู้ซื้อก็ต้องรับความเสียหายไป โดยเรียกร้องเอาจากผู้ขายไม่ได้ ซึ่งเท่ากับกฎหมายเห็นว่า ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีฐานะและความรู้ความสามารถเท่ากัน ดังนั้น จึงไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องออกกฎหมายมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ

ปลายศตวรรษที่ ๑๙ เป็นต้นมา นับว่าเป็นยุคที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้กลับฟื้นตัวขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งเนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจและวิทยาการได้พัฒนาไปอีกขั้นหนึ่ง ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีดั้งเดิมเริ่มปรากฏข้อบกพร่อง การปล่อยให้แข่งขันกันโดยไม่มีการควบคุมนั้นก่อให้เกิดการแข่งขันเกินควร กิจการเล็ก ๆ ถูกบีบบังคับให้แก้และเลิกกิจการไป จนมีแนวโน้มให้เกิดกิจการ

---

[๒] สุษม ศุภนิตย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑). หน้า ๒๔.

ผูกขาด (Monopoly) และอาจมีการตั้งราคาเอาเปรียบผู้บริโภคได้ในที่สุด แนวคิดทางด้านสวัสดิการสังคม จึงเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น และเห็นว่า รัฐสมควรมีบทบาทมากขึ้นในการดูแลคุ้มครองประชาชน ตั้งแต่หลังสงครามโลก ครั้งที่ ๑ จึงเริ่มมีการออกกฎหมายมาควบคุมให้การแข่งขันเป็นไปอย่างเป็นธรรม (Fair Competition) ตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจเสรีแบบใหม่ (Modern Capitalism) ผลของการแข่งขันทำให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความรู้ในทางวิทยาการเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับสังคมเริ่มพัฒนาเป็นสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งก่อนการผลิตได้ร่วมกันดำเนินการวิจัยและพัฒนาสินค้า (Research and Development) จึงมีการใช้วัสดุสังเคราะห์แทนวัสดุธรรมชาติมากขึ้นทุกขณะจนในปัจจุบันจะพบว่าสินค้าต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนตามวิทยาการใหม่ หลายสิ่งหลายอย่างเป็นความลับทางการค้า แม้แต่ผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ก็มีความรู้ไม่เท่าเทียมกัน ส่วนผู้ประกอบธุรกิจรายย่อย ลงมาประเภทขายส่งและขายปลีกก็จะมีความรู้ลดหลั่นกันลงมา แต่เมื่อพิจารณาถึงผู้บริโภคจะพบได้ว่า ผู้บริโภคไม่มีความรู้ในรายละเอียดของสินค้าสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นนาฬิกา วิทยุ โทรทัศน์ เตาไมโครเวฟ ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ การดัดแปลงทางพันธุกรรม ฯลฯ สินค้าอุตสาหกรรมหลายอย่าง และปรากฏต่อมาว่า เกิดผลข้างเคียงเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคและสังคม เช่น ยาฆ่าแมลง (D.D.T.) มีปัญหาต่อนกและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ความปลอดภัยในสินค้าอุตสาหกรรม จึงเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังมากขึ้น ในสังคมอุตสาหกรรม คนจำนวนไม่น้อยต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ตนได้ดำรงชีพในสังคมได้ เวลาการทำงานหลายอย่างเพื่อตนเองจึงมีน้อยมาก หรือแทบจะไม่มี ดังนั้น ผู้บริโภคเริ่มต้องการงานบริการ (Service) เพิ่มตามลำดับในสังคมอุตสาหกรรมบริการกลายเป็นส่วนรายได้หลักของสังคม งานบริการหลายอย่างต้องอาศัยความรู้เฉพาะ เช่น การซ่อมแซมดูแลเครื่องใช้ไฟฟ้า การใช้บัตรเครดิต ฯลฯ ในปัจจุบันความรู้ของผู้บริโภคซึ่งไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจอีกต่อไปทำให้บ่อยครั้งที่ผู้บริโภค ตกอยู่ในภาวะถูกแสวงหาประโยชน์ (Exploitation) จากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ดี ดังนั้น กฎหมายเดิมต่าง ๆ ที่ตราขึ้นบนพื้นฐานว่าผู้บริโภคมีความรู้เท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจจึงไม่มีความเป็นธรรมอีกต่อไป หลักกฎหมายต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคซึ่งกลายเป็นฝ่ายที่อ่อนแอให้ได้รับความเป็นธรรม

การปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้สภาพตลาดเปลี่ยนแปลงไป เดิมการขายสินค้าจะเป็นการติดต่อซื้อขายกันโดยตรง ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค การได้ตรวจดูสินค้า และการเจรจาต่อรองสามารถกระทำได้เต็มที่ แต่การผลิตสินค้าจำนวนมาก (Mass Production) แบบอุตสาหกรรมทำให้ต้องพัฒนาทางระบบตลาดให้ขายสินค้าเป็นจำนวนมากด้วย การโฆษณาขายทางไปรษณีย์หรือการขายทางอินเทอร์เน็ตจึงเกิดขึ้นรวมถึงการทำสัญญาก็มีการใช้สัญญาสำเร็จรูป (Standard Contract) ที่ไม่มีการเจรจาในรายละเอียดอีกต่อไป บางกรณีก็มีปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในอำนาจ

ทางเศรษฐกิจ ทำให้ผู้บริโภคจำต้องยอมรับข้อสัญญาบางข้อที่ตนไม่เต็มใจไปด้วย หลักกฎหมายเรื่องสัญญาผู้บริโภค (Consumer Contract) จึงต้องพัฒนาตามมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อการเปลี่ยนแปลงในกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมีมากมายหลายเรื่อง และบางกรณีไม่เคยคาดหมายกันมาก่อน ได้แก่ กฎหมายสัญญาซื้อขายแทนที่จะมีหลักเดียวเพื่อใช้กับ ทุกคนก็เริ่มมีหลายหลักโดยในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค หลักกฎหมายสัญญาผู้บริโภคก็เป็นอีกหลักหนึ่งแตกต่างจากกฎหมายสัญญาระหว่างบุคคลธรรมดา หรือในทางละเมิดก็กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมากขึ้นจนกลายเป็นการกลับหลักเดิมที่ว่า “ ผู้ซื้อต้องระวัง ” มาเป็น “ ผู้ขายต้องระวัง ” (Let the Seller Beware) และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคแต่เดิมนั้นเป็นไปตามหลักกฎหมายแพ่ง (Private Law) แต่ในการมุ่งความคุ้มครองผู้บริโภคนั้น นอกจากจะมีการพัฒนาหลักกฎหมายแพ่งให้เหมาะสมยิ่งขึ้นแล้ว ได้มีการนำกฎหมายมหาชน (Public Law) มาใช้ด้วย เช่น การควบคุมการผลิต ฉลาก โฆษณา ฯลฯ รวมทั้งมาตรการควบคุมกันเอง (Self-Regulation) ทั้งที่กฎหมายยอมรับและที่จัดทำกันเอง โดยสมัครใจ เช่น สมาคมควบคุมการโฆษณา เป็นต้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นกฎหมายผสมผสานหลักกฎหมายทั้งกฎหมายแพ่ง กฎหมายพาณิชย์ กฎหมายอาญา และกฎหมายมหาชน[๒]

ความเป็นมาการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้น การดำรงถึงสิทธิของผู้บริโภคในประเทศเป็นครั้งแรก เริ่มมีขึ้นโดยการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคหางน้ำนม โดยการออกกฎหมายฉบับหนึ่ง ชื่อพระราชบัญญัติหางน้ำนม พ.ศ. ๒๔๗๐ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๔๗๐ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๗ แห่งกรุงรัตนโกสินทร์[๓] ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการใช้มาตรการทางกฎหมาย

---

[๒] ณัฐ สันตสว่าง. **กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค Anti Trust and Consumer Protection Law** ,(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔). หน้า ๒ - ๕.

[๓] สมชาย อติกรจุฑาศิริ. “ ปัญหาในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒, ” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒). หน้า ๑๗ - ๑๘.

เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมานานตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๐ แต่ลักษณะของกฎหมายและวิธีบังคับตามกฎหมายไม่ระบุชัดเจนว่าเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค จนในปี พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้มีกฎหมายที่กำหนดรับรองสิทธิของผู้บริโภค และวิธีดำเนินคดีเพื่อผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยฟ้องคดีแก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้หลายกรณีแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางกฎหมายของไทยตั้งอยู่บนรากฐานของหลักการที่ว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ หรือภารกิจที่สำคัญของรัฐที่จะต้องให้ความคุ้มครอง ป้องกันภยันตรายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินราษฎร รัฐในฐานะผู้ปกครองไม่อาจปฏิเสธในความรับผิดชอบดังกล่าวได้ ดังปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญอันเป็นกฎหมายสูงสุดที่ว่าด้วยเรื่องของสิทธิในชีวิต ร่างกาย ย่อมได้รับการรับรอง และหากพิจารณากฎหมายต่าง ๆ จะพบว่า เป็นกฎหมายในลักษณะกฎหมายมหาชน ที่ให้อำนาจรัฐในการเข้าไปแทรกแซงการประกอบธุรกิจของเอกชน และมีการกำหนดสภาพบังคับทางกฎหมายและจากการที่ผู้ผลิตสินค้าได้ใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อแข่งขันทางการค้า ทำให้ผู้บริโภคอาจจะตกอยู่ในภาวะเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจ อีกทั้งกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ มิได้มีบทบัญญัติถึงการชดใช้เยียวยาความเสียหายซึ่งเกิดจากการบริโภค จึงไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมได้อย่างสมบูรณ์ เมื่อผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ หากต้องการให้มีการชดใช้เยียวยาก็จำต้องฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจในศาลเอง ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังจะต้องเป็นผู้พิสูจน์ความเสียหายตามหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความเองซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะดำเนินคดีฟ้องร้องผู้ประกอบธุรกิจด้วยตนเองได้ จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญในการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ขึ้น[๔]

แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิในการประกอบธุรกิจ

แนวคิดที่เกี่ยวกับสิทธิในการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะมีหลักเดิมที่เกิดขึ้นมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หลักปัจเจกชนนิยม (Individualism) หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) และหลักความรับผิดในทางสัญญา (Pacta Sunt Servanda) เพื่อทำให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค ดังนี้

---

[๔] สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. **สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค,** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๖). หน้า ๖๑.

๑. หลักเสรีภาพในการประกอบธุรกิจ

มีแนวคิดว่ารัฐต้องรับรองเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งมนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ และรัฐนั้นต้องไม่ทำลายสิทธิพื้นฐานของบุคคลดังกล่าวนั้น แต่เสรีภาพก็อาจมีข้อจำกัดได้ในบางเรื่องตามที่กฎเกณฑ์วางไว้พอสมควร และเสรีภาพของบุคคลจะถูกจำกัดลงได้โดยความสมัครใจของบุคคลเท่านั้น เจตนาของบุคคลจึงมีความศักดิ์สิทธิ์และเป็นอิสระ มีหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาพร้อมทั้งมีเสรีภาพในการทำสัญญา และเมื่อสัญญาเกิดแล้วจะต้องมีความรับผิดในทางสัญญาขึ้นดังนี้

๑.๑ หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Autonomy of Will)

หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) เป็นหลักที่อาศัยความเป็นเหตุเป็นผลทางนิติปรัชญาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางหนี้ว่า อยู่บนรากฐานของเจตนาบุคคล เจตนาเป็นแหล่งกำเนิดและเป็นมาตรการของสิทธิ การที่จะกล่าวว่าเจตนามีความศักดิ์สิทธิ์นี้ไม่ได้หมายความเพียงว่าเจตนามีความเป็นอิสระที่จะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่เจตนาต้องการเท่านั้น แต่เป็นหลักที่ให้ความสำคัญแก่เจตนา ถึงขนาดกล่าวได้ว่า ที่ไหนไม่มีเจตนาที่นั่นก็ไม่มีสิทธิด้วย

๑.๒ หลักปัจเจกชนนิยม (Individualism)

มีแนวคิดว่ารัฐต้องรับรองเสรีภาพส่วนบุคคลซึ่งมนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ และรัฐนั้นต้องไม่ทำลายสิทธิพื้นฐานของบุคคลดังกล่าวนั้น แต่เสรีภาพ ก็อาจมีข้อจำกัดได้ในบางเรื่องตามที่กฎเกณฑ์วางไว้พอสมควร และเสรีภาพของบุคคลจะถูกจำกัดลงได้โดยความสมัครใจของบุคคลเท่านั้น เจตนาของบุคคลจึงมีความศักดิ์สิทธิ์และเป็นอิสระ การยอมรับหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนานั้นอาศัยเหตุผลที่เป็นหลักทางตรรกะ คือ การมีหลักเกณฑ์ในตัวของมันเองที่จะต้องประกอบไปด้วยเหตุผลในทางปฏิบัติด้วยจึงจะทำให้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาได้รับการยอมรับ[๕]

ดังนั้น การที่จะกล่าวว่าการแสดงเจตนามีความศักดิ์สิทธิ์นั้น บุคคลแต่ละคนที่แสดงเจตนาออกมาต้องเคารพต่อเจตนาของแต่ละคน โดยเมื่อสัญญาเกิดขึ้นตามเจตนาของคู่สัญญาแล้วสัญญานั้นต้องมีผลผูกพันตามเจตนาที่ก่อขึ้นไม่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ถ้าคู่สัญญาทั้ง

---

[๕] ดาราพร ถิระวัฒน์. **กฎหมายสัญญา : สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม,** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒). หน้า ๗ - ๑๐.

สองฝ่าย ไม่สมัครใจที่จะตกลงยินยอมกันโดยหลักการดังกล่าวนี้รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงในการทำสัญญาถึงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งก็ตามเว้นแต่จะเป็นเรื่องที่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน[๖]

๑.๓ หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract)

หลักเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญา ถือเป็นเพียงนโยบายทางกฎหมาย (Legal Policy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเสรีภาพของบุคคลที่จะเปลี่ยนแปลงสิทธิของเขาที่เขาต้องการ และเป็นหลักที่ให้เสรีภาพอย่างสมบูรณ์แก่คู่สัญญา ในการที่จะกำหนดชนิด แบบ และเนื้อหาของกิจการโดยรัฐจะเข้าไปแทรกแซงน้อยที่สุด[๗]

๑.๔ ความรับผิดในทางสัญญา (Pacta Sunt Servanda)

โดยหลักแล้วสัญญา คือ ความตกลงที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายเป็นความตกลงที่เกิดขึ้นจากการแสดงเจตนาของบุคคลฝ่ายหนึ่งตกลงผูกพันกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในอนาคต สัญญาจึงก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ระหว่างคู่สัญญาและสัญญาจะมีผลผูกพันเฉพาะคู่สัญญา (Privies of Contract) เท่านั้น กล่าวคือ จะก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวแห่งสิทธิระหว่างคู่สัญญาเท่านั้น คู่สัญญาจะก่อความเคลื่อนไหวแห่งสิทธิหรือก่อให้เกิดหนี้แก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่คู่สัญญาไม่ได้มาจากสุภาษิตลาตินที่ว่า Pacts Sent Servando ด้วยเหตุนี้ คู่สัญญาจะอ้างในภายหลังที่สัญญาเกิดขึ้นโดยความสมัครใจโดยไม่มีการข่มขู่หรือสำคัญผิดหรือกลฉ้อฉลว่าสัญญานั้นไม่ยุติธรรม อันตนไม่ควรต้องผูกพันหรือต้องปฏิบัติการเพื่อชำระหนี้นั้นไม่ได้[๘]

๒. การจำกัดเสรีภาพในการประกอบธุรกิจ

การคุ้มครองผู้บริโภคพบว่า เมื่อระบบเศรษฐกิจแบบเสรีเจริญเติบโตขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตสินค้า รวมทั้งการประกอบการค้าในลักษณะต่าง ๆ

---

[๖] สรธร สระศรี. “ มาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคด้านสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีสัญญาสำเร็จรูป, ” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, ๒๕๔๙). หน้า ๒๐ - ๒๑.

[๗] ไชยยศ เหมะรัชต. กฎหมายว่าด้วยสัญญา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕). หน้า ๘๓.

[๘] ดาราพร ถิระวัฒน์. เรื่องเดิม. หน้า ๒.

มีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตและมีกรรมวิธีการผลิตที่เกินกว่าความรู้ความสามารถของผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ประกอบธุรกิจหาวิธีการทุกวิธีทางที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ บางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้คุณภาพของสินค้าต่ำลง นอกจากนี้ ระบบการค้าได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจากระดับหมู่บ้านในเมืองไปสู่ระดับประเทศ และการค้าระหว่างประเทศ สินค้าหรือบริการที่ออกไปสู่ความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลายและมีปริมาณมาก ทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการอย่างคาดไม่ถึง นักนิติศาสตร์จำต้องหันกลับมาให้ความสนใจที่ต้องชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค รวมทั้งหามาตรการคุ้มครองป้องกันให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอยู่ในฐานะเสียเปรียบ นอกจากนี้ หากพิจารณาสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในโลกปัจจุบันมิได้เอื้ออำนวยความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคเท่าที่ควร ด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองจึงเป็นความจำเป็นของรัฐบาลที่ต้องเข้ามีส่วนดูแลช่วยเหลือผู้บริโภค ทั้งด้านคุ้มครองป้องกันและการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ดังนั้นแนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ก่อตั้งขึ้น โดยมีลักษณะเป็นการพัฒนาทิศทางตรงกัน ข้ามกับแนวคิด และทฤษฎีกฎหมายระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ทฤษฎีกฎหมายที่ใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไม่อาจ นำหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนามาใช้ได้กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็น ต้องละเลยหรือไม่ให้ความสำคัญต่อหลักกฎหมายดังกล่าว[๕]

แนวคิดของรัฐในการควบคุมการประกอบธุรกิจ

แนวคิดการเข้าแทรกแซงของภาครัฐ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของประเทศในแถบตะวันตกเริ่มในยุคศตวรรษที่ ๑๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนในปัจจุบัน ซึ่งหากพิจารณาจากประวัติศาสตร์ ประเทศเหล่านั้นต่างเป็นประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งในยุคนั้นเป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจแบบทุนนิยม (Laissez-Faire Capitalism) ไปเป็นเศรษฐกิจแบบกลุ่มทุนผูกขาด (Monopoly Capitalism) ซึ่งในช่วงเวลานั้นประเทศต่าง ๆ ได้เข้าใจถึงแนวคิด “ การทำกำไรสูงสุด ” เป็นอย่างดี แต่ในขณะเดียวกันเมื่อขนาดของธุรกิจใหญ่มากขึ้นและเกิดการกระจุกตัวทางเศรษฐกิจ จึงค่อย ๆ เกิดผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจและการเมืองตามมา ในอีกด้านหนึ่งนั้นระบบตลาดเสรีที่ภาคธุรกิจต้องการแสวงหากำไรของตนแต่เพียงด้านเดียวย่อมนำมาสู่ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมไม่ว่าจะเป็นปัญหาว่างงานการเสียศูนย์

---

[๕] สุษม ศุภนิตย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**, หน้า ๔๓.

ทางเศรษฐกิจ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค เป็นต้น รัฐจึงมองเห็นความจำเป็นที่กิจการจะต้องเข้ามารับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เพราะเป้าหมายในการดำเนินกิจการของบริษัทย่อมต่างกับผลประโยชน์ของสาธารณะซึ่งอาจเกิดความขัดแย้งกัน ในช่วงเวลาแรกจากที่ได้กล่าวแล้วว่า การที่ภาคธุรกิจต้องการแสวงหากำไรของตนแต่เพียงด้านเดียวย่อมนำมาสู่ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามาแทรกแซงในการดำเนินธุรกิจและสร้างพันธะสัญญาเข้ากับประโยชน์ของกิจการ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้จากนโยบาย ด้านการค้าและอุตสาหกรรมตลอดจนสวัสดิการทางสังคมต่าง ๆ ที่รัฐเข้าแทรกแซงเพื่อให้กิจการต้องรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้รับการบัญญัติเป็นกฎหมาย เช่น กฎหมายแข่งขันทางการค้า กฎหมายแรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น[๑๐]

๑. การแทรกแซงที่มีลักษณะทั่วไป

การแทรกแซงนี้จะทำในระดับมหภาค (Macro) กล่าวคือ มีผลกระทบถึงระบบเศรษฐกิจทั้งหมด โดยส่งผลทางเศรษฐกิจทั้งหมด จึงเป็นเรื่องนโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐจะควบคุมทิศทางอุปสงค์ อุปทาน และปริมาณเงินทั้งหมดจะมีข้อพิพาททางกฎหมายน้อย เนื่องจากการควบคุมระดับสูงนี้ไม่ได้กระทบถึงผู้ประกอบการแต่ละคนโดยตรง

๒. การแทรกแซงเฉพาะเรื่อง

โดยปกติการแทรกแซงส่วนใหญ่ มีผลกระทบถึงการดำเนินการทางเศรษฐกิจแต่ละอย่างโดยตรง การแทรกแซงของรัฐในแต่ละสาขามีกฎเกณฑ์แยกกัน เช่น กิจการค้าขาย และการผลิตอุตสาหกรรมและงานฝีมือ[๑๑]

๓. วิธีการและเครื่องมือในการแทรกแซงทางเศรษฐกิจ

วิธีการและเครื่องมือในการแทรกแซงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ บทบัญญัติของกฎหมาย คำสั่ง และคำสั่งห้าม ซึ่งเรียกว่า นิติกรรมทางปกครองประเภทนิติกรรมฝ่ายเดียว หรือคำสั่งที่มีผลบังคับทันที ซึ่งกฎหมายปกครองดังกล่าวจะกำหนดโทษและมาตรการทางปกครองสำหรับคุ้มครองผู้บริโภค

---

๑๐ กิตติคุณ สินหิรัญวิวัฒน์. “ ความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคมในมิติกฎหมายกับเศรษฐศาสตร์,” **วารสารกฎหมายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** ๓๑, ๑ (มิถุนายน ๒๕๕๖) : ๒๔ - ๒๕.

๑๑ นิรุต ศรีไกรวิน. “ มาตรการและโทษทางปกครองกับการคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค, ” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘). หน้า ๑๖ - ๑๗.

ในสหภาพยุโรปมีแนวคิดเกี่ยวกับ “ รัฐสวัสดิการ ” (Social Welfare) หรือแนวคิดที่ถือว่า รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการคุ้มครองให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและทำให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม รัฐจึงเป็นผู้เข้ามาควบคุมการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่กระทบถึงความปลอดภัยและความผาสุกแห่งประชาชน รัฐมีอำนาจเข้ามาแทรกแซงการประกอบธุรกิจของเอกชนได้ตามสมควร เพื่อพิทักษ์ให้เกิดความเป็นธรรมและประโยชน์สาธารณะ[๑๒]

แนวคิดของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคพบว่า เมื่อระบบเศรษฐกิจแบบเสรีเจริญเติบโตขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตสินค้า รวมทั้งการประกอบการค้าในลักษณะต่าง ๆ มีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตและมีกรรมวิธีการผลิตที่เกินกว่าความรู้ความสามารถของผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ประกอบธุรกิจหาวิธีการทุกวิธีทางที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ บางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้คุณภาพของสินค้าต่ำลง นอกจากนี้ ระบบการค้าได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจากระดับหมู่บ้านไปในเมืองไปสู่ระดับประเทศ และการค้าระหว่างประเทศ สินค้าหรือบริการที่ออกไปสู่ความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลายและมีปริมาณมาก ทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการอย่างคาดไม่ถึง นักนิติศาสตร์จำต้องหันกลับมาให้ความสนใจที่ต้องชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค รวมทั้งหามาตรการคุ้มครองป้องกันให้แก่ผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะเสียเปรียบ นอกจากนี้ หากพิจารณาสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ในโลกปัจจุบันมิได้เอื้ออำนวย ความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคเท่าที่ควร ด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองจึงเป็นความจำเป็น ของรัฐบาลที่ต้องเข้ามีส่วนดูแลช่วยเหลือผู้บริโภค ทั้งด้านคุ้มครองป้องกันและการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ดังนั้น แนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ก่อตั้งขึ้นโดยมีลักษณะเป็นการพัฒนาทิศทางตรงกันข้ามกับแนวคิด และทฤษฎีกฎหมายระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ทฤษฎีกฎหมายที่ใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไม่อาจนำหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา

---

[๑๒] บุญศรี มีวงษ์อุโฆษ. **กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๓๘). หน้า ๕๘.

มาใช้ได้ กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นต้องละเลยหรือไม่ให้ความสำคัญต่อหลักกฎหมายดังกล่าว[๑๓]

แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค

แนวคิดพื้นฐานและหลักทั่วไปของกระบวนพิจารณาคดีแพ่งเป็นกฎหมายเอกชนที่กำหนดสิทธิหน้าที่ของบุคคล กฎหมายเอกชนเคารพในสิทธิและหน้าที่ของกันและกันตามที่อยากจะมีนิติสัมพันธ์ต่อกัน ตามมาตรา ๕๕ แห่งประมวลวิธีพิจารณาความแพ่ง วางหลักไว้ว่า " เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น เกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใด ตามกฎหมายแพ่ง หรือบุคคลใดจะต้องใช้สิทธิทางศาล บุคคลนั้นชอบที่จะเสนอคดีของตนต่อศาล ส่วนแพ่งที่มีเขตอำนาจได้ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายแพ่ง " แต่การมีกฎหมายที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของบุคคลไว้โดยไม่มีกฎหมายที่กำหนดกระบวนการบังคับให้เป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่กฎหมายเอกชนได้กำหนดไว้ ย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้สังคมมีความสงบสุขและเป็นระเบียบเรียบร้อย เพราะเมื่อลูกหนี้ไม่ยอมปฏิบัติการชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะใช้กำลังบังคับให้เป็นไปตามสิทธิของตน โดยการใช้กำลังบังคับ อันเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของสังคม เพราะไม่แน่เสมอไปว่าผู้ที่เป็นฝ่ายถูกจะเป็นผู้ที่แข็งแรงกว่า[๑๔] ดังนั้น จำต้องมีกฎหมายกำหนดกระบวนการบังคับให้เป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ของบุคคล ได้แก่ กฎหมายวิธีสบัญญัติควบคู่กันไป รัฐจึงวางกรอบการบังคับใช้กฎหมายและถือว่าการบังคับให้เป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ของบุคคลในกฎหมายเอกชนเป็นภาระหน้าที่ของรัฐ ดังสุภาษิตที่ว่า " Ubi Jus, Ibi Remedium " (Where there is the Right, there is a remedy) อันหมายถึงที่ไหนมีสิทธิ ที่นั่นย่อมได้รับการเยียวยา[๑๕] กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเป็นบทบัญญัติที่บังคับ ให้สิทธิและหน้าที่หรือความรับผิดของบุคคลตามกฎหมายสารบัญญัติให้ได้รับความรับรองคุ้มครองและบังคับตาม เมื่อกฎหมายสารบัญญัติ วางหลักเกณฑ์ว่าผู้ใดมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดอย่างไรแล้ว การที่จะขอให้ศาลรับรอง คุ้มครอง หรือบังคับตามสิทธิ หรือ

---

[๑๓]สุษม ศุภนิตย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**, หน้า ๔๓.

[๑๔]คณิต ณนคร. **กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งภาคการดำเนินคดี,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘). หน้า ๓๐.

[๑๕]Arwed Blomeyer, **International Encyclopaedia of Comparative Law, Voi. XVI: Civil Procedure, Chapter ๔: Types of Relief Available (Judicial Remedies)** (London: Tubingen and Martinus Nijhoff Publishers, ๑๙๘๒). p. ๔.

หน้าที่นั้น ๆ จะต้องดำเนินการตามกฎหมายวิธีสบัญญัติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เมื่อมีผู้ใดมาโต้แย้งหรือคัดค้านต่อสิทธิของบุคคลที่มีอยู่โดยชอบหรือเมื่อสิทธิของบุคคลถูกผู้ใดทำลายเสียหาย หรือเมื่อบุคคลมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากผู้อื่นบุคคลนั้นจะต้องดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งนั่นเอง

๑. ระบบกล่าวหา (Accusatory System)

ระบบกล่าวหามีต้นกำเนิดในประเทศอังกฤษเป็นแห่งแรกและนำไปใช้ในประเทศที่เป็นอาณานิคมของอังกฤษ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ อินเดีย เป็นต้น จากความเป็นมาและแนวคิดเบื้องหลังของระบบวิธีพิจารณาแบบกล่าวหาเป็นระบบวิธีพิจารณาความที่สังคมมนุษย์ในสมัยอดีตนำมาใช้เพื่อพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์กัน เมื่อมีบุคคลหนึ่งกระทำความผิดกฎเกณฑ์ของสังคม บุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำนั้นจึงจะนำเรื่องราวมาฟ้องร้องหรือกล่าวหาต่อผู้ที่มีอำนาจชำระความแก่ตนอันเป็นวิธีที่ใช้แทนการแก้แค้นทดแทนเป็นการส่วนตัว ผู้เสียหายมีอำนาจกล่าวหาได้เองและรวมถึงญาติของผู้เสียหายนั้นด้วย จึงมีผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกันสามฝ่าย ได้แก่ ผู้กล่าวหา ผู้ถูกกล่าวหาและศาล สาเหตุที่เรียกการดำเนินคดีในลักษณะนี้ว่า เป็นระบบกล่าวหา เพราะการดำเนินคดีเริ่มต้นเมื่อบุคคลหนึ่งนำเรื่องราวมาฟ้องร้องกล่าวหาบุคคลอีกบุคคลหนึ่งต่อศาล ถ้าไม่มีผู้ถูกกล่าวหาก็จะไม่มีการดำเนินคดี และคู่ความแต่ละฝ่ายที่จะต้องนำเสนอข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อเท็จจริงกันเอง จึงเรียกการดำเนินคดีระบบนี้ว่าเป็นระบบคู่กรณี (Adversary System)[๑๖] นอกจากนี้ ผู้ถูกกล่าวหาและผู้กล่าวหาอยู่ในฐานะคู่ความที่มีสิทธิเท่าเทียมกัน ในขณะที่คู่ความฝ่ายหนึ่งกล่าวหาฟ้องร้องเพื่อให้มีการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดหรือเพื่อนำตัวผู้กระทำความผิด มาลงโทษตามกระบวนการของกฎหมาย คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งก็มีสิทธิเสนอพยานหลักฐานเพื่อหักล้างข้อกล่าวหานั้น เป็นระบบ ที่แยกอำนาจตัดสินออกจากคู่ความ คือ ศาลหรือผู้ตัดสินจะวางตัวเป็นกลางและตัดสินข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ผ่าน การนำเสนอโดยคู่ความ มีการพิจารณาคดีโดยเปิดเผย คอยดูแลให้ทั้งสองฝ่ายได้ดำเนินคดีของตนไปตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้โดยเคร่งครัด

---

[๑๖]โสภณ รัตนากร. **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗). หน้า ๒.

๒. ระบบไต่สวน (Inquisitorial System)

ระบบไต่สวนเป็นกระบวนพิจารณาในการค้นหาความจริงของกลุ่มประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายซีวิลลอว์ โดยศาลสามารถใช้ดุลยพินิจในการค้นหาความจริงอย่างกว้างขวาง เช่น ผู้พิพากษาอาจปรับปรุงข้อเรียกร้อง (คำฟ้อง) หรือข้อต่อสู้แก้คำฟ้อง (คำให้การ) ของโจทก์หรือจำเลย การจำหน่ายคดีสำหรับคู่ความบางฝ่าย การเรียกให้คู่ความบางฝ่ายเข้ามาในคดีตลอดจนนำพยานหลักฐานต่าง ๆ เข้าสู่สำนวน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม มีอำนาจสืบพยานและควบคุมการไต่สวน ผู้พิพากษามีหน้าที่ในการรวบรวมเนื้อหาสาระของคดี เพื่อให้มีการใช้สิทธิอย่างถูกต้อง ในการฟ้องคดีโดยสามารถล้วงเอาความจริง (Eliciting Relevant Evidence) ในคดีได้

การพิจารณาคดีมิใช่เป็นการต่อสู้ระหว่างผู้กล่าวหาและผู้ถูกกล่าวหา แต่เป็นการต่อสู้ระหว่างจำเลยกับรัฐ แต่เดิมการพิจารณามิได้ทำโดยเปิดเผย และพิจารณาด้วยเอกสารมากกว่าการเบิกความด้วยวาจา[๑๗] กล่าวได้ว่า ระบบไต่สวนนี้เป็นการยกเลิกวิธีการที่ให้ผู้เสียหายเป็นผู้กล่าวหาและให้เจ้าหน้าที่รัฐเข้ามาทำหน้าที่แทน เมื่อเทียบระบบกล่าวหากับระบบไต่สวนแล้วจะเห็นได้ว่า ระบบไต่สวนหากใช้วิธีการที่ละมุนละม่อมอาจค้นหาข้อเท็จจริงได้มากกว่า[๑๘] คือสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีและพิสูจน์ความผิดของจำเลยได้อย่างถูกต้องและยุติธรรม

บทบาทของผู้พิพากษาในการค้นหาความจริงในระบบไต่สวน ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริงมาก เรียกว่า หลักการไต่สวนโดยศาล (Judicial Investigation) ศาลสามารถเป็นผู้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหลายในคดีด้วยตนเอง โดยศาลมีอำนาจค้นหาสาระสำคัญ หรือค้นหาความจริงในคดี ดังนั้น ศาลจึงมีหน้าที่ต้องพิจารณาให้แน่ใจถึงข้อเท็จจริงที่คู่ความนำเสนอและต้องพิจารณาถึงข้อเท็จจริงที่คู่ความมิได้นำเสนอต่อศาลด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ศาลต้องไม่พิจารณาว่าเรื่องที่กำลังพิจารณาอยู่เป็นความจริง แม้คู่ความจะเห็นตรงกันว่า เป็นความจริงก็ตาม จนกว่าศาลจะได้ไต่สวนให้ได้ความเช่นนั้นก่อนการดำเนินคดีในศาลไม่ว่าจะเป็นการสืบพยาน ซักถามพยาน ศาลจะเป็นผู้ดำเนินการเองโดยตลอด ผู้อื่นจะถามพยานได้ต้องได้รับอนุญาตจากศาลก่อน ผู้พิพากษามักจะให้พยานเบิกความเล่าเรื่องได้โดยกว้างขวางเสร็จแล้วผู้พิพากษาจึงถามเพิ่มเติม

---

[๑๗]โสภณ รัตนากร. **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๖ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๕). หน้า ๓.

[๑๘]ยิ่งศักดิ์ กฤษณจินดา และวุฒิพงษ์ เวชยานนท์. **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๓ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๔๑). หน้า ๘.

ในตอนหลัง[๑๙] โจทก์เป็นเพียงผู้ช่วยเหลือศาลในการค้นคว้าหาพยานหลักฐานเท่านั้น และในระบบไต่สวนจะไม่ใช้หลักยกประโยชน์แห่งความสงสัยให้กับจำเลย ดังนั้น จำเลยจึงมีหน้าที่พิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนให้ชัดแจ้ง พยานหลักฐานของฝ่ายจำเลยก็สามารถนำมาลงโทษแก่จำเลยได้[๒๐] จึงเห็นได้ว่า ระบบนี้ไม่ใช้หลักเรื่องความเท่าเทียมกันของคู่ความ

พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่คู่ความนำเสนอศาลหรือศาลเห็นสมควรเรียกมาสืบเอง ไม่มีบทกฎหมายวางระเบียบการสืบพยาน หรือไม่มีบทตัดพยานโดยเคร่งครัดว่า พยานประเภทนี้รับฟังไม่ได้ ศาลสามารถรับฟังพยานหลักฐานทุกชิ้นเข้ามาสู่สำนวนและจะพิจารณาอย่างละเอียดตอนชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานว่า พยานหลักฐานชิ้นใดมีน้ำหนักมากน้อยเพียงใด ดุลพินิจในการรับฟังพยานหลักฐานของศาลมักถูกโต้แย้งไม่ได้ (Unreviewable) เนื่องจากเป็นอำนาจโดยทั่วไปของศาลที่จะรับฟังพยานหลักฐานที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ศาสตราจารย์แอล ดูปลาตร์ กล่าวถึง ระบบการพิจารณาคดีแบบไต่สวนไว้ว่าเป็นพยานโดยการวินิจฉัย มุ่งที่จะพิสูจน์ข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งโดยอาศัยพยานที่มีมาแล้วปล่อยให้ศาลมีอิสระอย่างเต็มที่ในการที่จะใช้ความวินิจฉัยว่าควรเชื่อพยานนั้นเพียงใด[๒๑]

ทฤษฎีกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกับสภาพการค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจรวมตัวกันจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือบริษัทข้ามชาติเพื่อความเข้มแข็งในการต่อสู้กับผู้ประกอบการรายอื่น การแข่งขันทำให้ความรู้ทางวิทยาการเพิ่มขึ้นและผู้ประกอบการมีพลังทางเศรษฐกิจมากกว่าผู้บริโภค สังคมเริ่มพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมมีการวิจัยและพัฒนาสินค้าเพื่อให้ผลิตสินค้าได้ในปริมาณที่มาก ๆ ทำให้ต้องมีการพัฒนาตลาดให้ขายสินค้าได้เป็นจำนวนมากเช่นกัน การโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ จึงเกิดขึ้น การทำสัญญาก็ใช้สัญญาสำเร็จรูป งานบริการ

---

[๑๙]โสภณ รัตนากร. **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, หน้า ๔.

[๒๐]เข็มชัย ชุติวงศ์. **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๗ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๗). หน้า ๓ – ๔.

[๒๑]ไพพัญญ์ หนูแท้. “ บทบาทของศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ : ปัญหาและอุปสรรค,” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓). หน้า ๖๙.

หลายอย่างต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้านของผู้ประกอบการ ความรู้ของผู้บริโภคไม่เท่าเทียมกันกับผู้ประกอบการ แต่กฎหมายต่าง ๆ ที่บัญญัติขึ้นมาตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันของคู่สัญญา ไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ จากพัฒนาการและแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้เกิดทฤษฎีกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

๑. การไม่ให้ความสำคัญกับหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หรือเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract)

หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) มักจะถูกกล่าวควบคู่กับหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Sanctity of Will) ตั้งอยู่บนสมมติฐานทางเศรษฐศาสตร์แนวคลาสสิคที่ว่าปัจเจกชนเป็นผู้มีความสามารถใช้เหตุผลตัดสินใจได้ (Rational Being) จึงสามารถปกป้องผลประโยชน์ของตนได้ (Self-Interest Protection) และตัดสินใจกระทำการที่ตนเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ตน (Maximum Benefits) การที่บุคคลเข้าทำสัญญาจึงแสดงว่าตนจะได้รับประโยชน์ตอบแทนที่คุ้มค่าจากสัญญา ดังนั้น นิติสัมพันธ์ทางสัญญาอยู่บนรากฐานของเจตนาของบุคคล[๒๒] ผลของหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Sanctity of Will) คือ เฉพาะคู่กรณีเท่านั้นที่จะมีสิทธิเรียกร้องให้อีกฝ่ายรับผิดตามสัญญาได้ (Privity of Contract) หากไม่ใช่เป็นคู่สัญญาก็ไม่มีนิติสัมพันธ์ใดให้อีกฝ่ายที่ตนจะเรียกร้องให้รับผิดหรือชดใช้ค่าเสียหายได้

ดังนั้น ทฤษฎีกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา[๒๓] เนื่องจากในชีวิตประจำวันผู้บริโภคอาจไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการด้วยตัวเอง เช่น นาย ก ซื้ออาหารมาเลี้ยงเพื่อน แล้วเพื่อนเกิดป่วยหรือได้รับความเสียหายเนื่องจากการบริโภคอาหารนั้น เพื่อนนาย ก สามารถฟ้องผู้ขายอาหารให้รับผิดได้ หากใช้หลักเกณฑ์ความรับผิดต่อความเสียหายที่ต้องอาศัยสัญญาเป็นเครื่องผูกพันเป็นอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มิใช่คู่สัญญา ซึ่งไม่เป็นธรรม เมื่อไม่ถือหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาผู้บริโภคที่แท้จริงจึงได้รับการคุ้มครองและฟ้องร้องผู้ประกอบการให้รับผิดได้

๒. หลักความรับผิดในทางสัญญา (Contractual Liability)

ความรับผิดอันเกิดจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้น ซึ่งเป็นความรับผิดในทางสัญญาซื้อขายนั้น เป็นกรณีที่ผู้ขายได้ให้คำรับรองแก่ผู้ซื้อว่าผู้ขายจะเป็นฝ่ายรับผิด หากมีความบกพร่องอันเกิดจากตัวสินค้านั้น ๆ จึงอาจเรียกความรับผิดในกรณีนี้ได้อีกอย่างหนึ่งว่า

---

[๒๒]ดาราพร ถิระวัฒน์. เรื่องเดิม, หน้า ๑๒.

[๒๓]สุษม ศุภนิตย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**, หน้า ๑๑.

ความรับผิดในคำรับประกัน (Warranty) โดยคำรับประกันนี้ หมายถึง ข้อความใด ๆ ที่แสดงถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าโดยผู้ขาย ซึ่งผู้ขายรับประกันว่าสินค้ามีคุณสมบัติและข้อเท็จจริงเป็นไปตามที่ได้แสดงไว้ และยืนยันว่าหากข้อเท็จจริงไม่เป็นไปตามคำรับประกันแล้ว ผู้ขายยินยอมรับผิดต่อผู้ซื้อ ซึ่งความรับผิดตามคำรับประกันในทางกฎหมายนั้น สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ ความรับผิดอันเกิดจากการรับประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) และความรับผิดอันเกิดจากการรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) ดังนี้ คือ

๒.๑ ความรับผิดอันเกิดจากการรับประกันโดยชัดแจ้ง

คำรับประกันที่ผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าได้แสดงออกอย่างชัดแจ้งในสัญญา ซึ่งอาจแสดงด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร อันเป็นการรับประกันของผู้ขายหรือผู้ผลิต ที่แสดงต่อผู้ซื้อไม่ว่าจะเป็นการแสดงด้วยวิธีการโฆษณา หรือวิธีอื่นใด ถ้าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมิได้เป็นไปตามที่แสดงไว้ โดยผู้ซื้อหลงเชื่อและทำให้ผู้ซื้อได้รับความเสียหาย ผู้ซื้อย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายโดยตรงได้จากผู้ขายตามสัญญา การรับประกัน ที่ผู้ขายให้กับผู้ซื้อซึ่งเป็นคู่สัญญาโดยตรง (Immediate Buyer) นี้ เป็นการรับประกันโดยชัดแจ้งของผู้ขายที่ให้แก่ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้ทำสัญญา โดยเกิดขึ้นเมื่อผู้ขายได้ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานของการตกลงไม่ว่าจะเป็นให้ข้อเท็จจริงด้วยวิธีการใดก็ตาม การรับประกันของผู้ขายนั้นไม่มีรูปแบบและไม่จำเป็นต้องมีข้อความว่า รับประกัน (Warranty) หรือคำรับรอง (Guarantee) แต่ต้องมิใช่สิ่งที่อยู่ภายในใจของผู้ขายที่ไม่ได้แสดงออกมา อย่างไรก็ตาม ต้องเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวสินค้า โดยคำยืนยันดังกล่าวถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา แต่ถ้าเพียงแต่ยืนยันถึงคุณค่าหรือเพียงแต่แสดงความเห็นหรือคำแนะนำ ไม่ถือว่าเป็นคำรับประกัน

๒.๒ ความรับผิดอันเกิดจากการรับประกันโดยปริยาย

คำรับประกันที่ผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้ามีต่อผู้ซื้อ แต่ไม่ได้แสดงออกโดยชัดแจ้ง หากแต่เป็นการรับประกันที่มีกฎหมายรับรองและสร้างภาระความรับผิดให้แก่ผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าว่าได้รับประกันไว้เช่นนั้น แม้ว่าตามความเป็นจริงแล้ว ผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าอาจไม่ได้ให้สัญญาหรือรับประกันก็ตาม ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับประกันประเภทนี้เป็นการรับประกันโดยผลของกฎหมาย เช่น การรับประกัน ในเรื่องกรรมสิทธิ์ที่แม้จะไม่มีการตกลงในสัญญาอย่างชัดแจ้งว่าทรัพย์ที่ซื้อขายจะต้องเป็นของผู้ขายก็ตาม กรณีนี้กฎหมายก็ถือว่า ผู้ขายได้ให้คำรับประกันต่อผู้ซื้อแล้วว่าทรัพย์ที่ซื้อขายนั้น ตนเองเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ ดังนั้น หากผู้ซื้อไม่สามารถที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพย์ที่ซื้อขายอันมีสาเหตุมาจากการรอนสิทธิโดยมีผู้อื่นมาอ้างความเป็นเจ้าของเหนือทรัพย์ที่ซื้อขายแล้ว ผู้ขายจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผู้ซื้อเป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทั้งหลักการในเรื่องคำรับประกันก็ดี หลักการไม่ชำระหนี้ก็ดี หรือหลักการชำระหนี้ไม่ถูกต้องตามความประสงค์ที่แท้จริงแห่งมูลหนี้ก็ดี ยังมีข้อจำกัด ในการให้ความคุ้มครองอยู่ กล่าวคือ ผู้ที่จะสามารถทำการฟ้องร้องและผู้ที่ถูกฟ้องร้องจะต้องเป็นคู่สัญญากัน เท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความรับผิดเฉพาะคู่กรณีในสัญญา (Doctrine of Probity) ดังนั้น บุคคลอื่นที่ไม่ใช่คู่สัญญากับผู้ขาย หรือผู้ผลิตสินค้า แม้จะได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าก็ไม่สามารถที่จะทำการฟ้องร้องผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าได้ เพราะไม่มีนิติสัมพันธ์ต่อกัน[๒๔]

๒.๓ ทฤษฎีความรับผิดทางละเมิด (Tort Liability)

เกิดขึ้นจากประสบการณ์ตามธรรมชาติของมนุษย์ที่รวมตัวกันเป็นสังคม มนุษย์มีรัฐและผู้ปกครองรัฐ ซึ่งเห็นว่า กรณีที่บุคคลในสังคมฝ่าฝืนระเบียบ หรือข้อกำหนดความประพฤติของสังคมที่รัฐกำหนดขึ้นแล้ว รัฐมีหน้าที่เข้าไปดูแลด้วยการลงโทษผู้กระทำผิดนั้นในทางอาญา ส่วนผู้เสียหายที่ต้องเสียหายจากการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าวควรมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้เพื่อความเสียหายที่ตนได้รับ จึงเกิดหลักการในเรื่องของสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหาย จากการกระทำละเมิด แนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดในทางละเมิดในระบบ Common Law มีสองแนวทาง คือ แนวคิดก่อนคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ ถือว่า เมื่อมีความเสียหายต้องมีการชดใช้เยียวยาแนวความคิดดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากหลักการคุ้มครองสิทธิของบุคคลในอันที่จะไม่ถูกทำให้เสียหาย จะเห็นได้ว่า แนวความคิดดังกล่าวมุ่งตรงต่อการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคล ไม่ว่าบุคคลนั้นจะจงใจกระทำหรือมิได้ใช้ความระมัดระวัง ซึ่งบุคคลในภาวะวิสัยเช่นนั้น พึงมีและอาจใช้ความระมัดระวังได้หรือไม่ก็ตาม หากมีการกระทำอันก่อให้เกิดความเสียหายแล้วจะต้องมีการชดใช้เยียวยาแนวคิดนี้ก่อให้เกิดทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk) หรือต่อมาพัฒนาเป็นทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ซึ่งมีหลักที่ว่าบุคคลต้องรับผิดไม่ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ อีกด้านหนึ่งถือว่า ความเสียหายนี้จะมีผู้รับผิดชดใช้เยียวยาได้นั้น จะต้องเกิดจากการกระทำของบุคคลซึ่งจงใจกระทำ หรือกระทำลงโดยขาดความระมัดระวัง

---

[๒๔]สุวิจักขณ์ จันดาพันธ์, “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีความรับผิดร่วมกันของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑,” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๐ – ๑๓.

ในยุคแรกก่อนคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ กฎหมายละเมิดมุ่งคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล ดังนั้น ทฤษฎีความรับผิดทางละเมิดจึงมิได้เน้นที่ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อแต่พิเคราะห์ถึงความเสียหายมากกว่า และถือว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหายต้องรับผิด ต่อมาทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลจากศาสนาอย่างมากและถือว่าผู้ละเมิดเป็นผู้ประพฤติผิดศีลธรรมไปในตัว และขยายหลักความรับผิดในทางละเมิดไปสู่เกณฑ์ที่ต้องพิจารณาการจงใจกระทำ ทำให้ความรับผิดในละเมิดจะเกิดแต่เฉพาะกรณีละเมิดโดยจงใจกระทำหรือประมาทเลินเล่อเท่านั้น เท่ากับเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของการใช้เสรีภาพของบุคคล

ปลายศตวรรษที่ ๑๙ แนวทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดในละเมิดชัดเจนมากขึ้น ว่าจะต้องมีความผิดจึงจะมีความรับผิดได้ No Liability Without Fault หรือที่เรียกว่า Fault Theory เชื่อกันว่า เป็นแนวคิดซึ่งได้รับอิทธิพลจากระบบการค้าเสรี Laissez-Faire และการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป ทฤษฎีความผิดนี้เชื่อว่าจะช่วยทำให้เกิดความกล้าเสี่ยงต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ มากขึ้น เพราะทฤษฎีให้รับผิดโดยปราศจากความผิดนั้นขัดขวางต่อความเจริญทางอุตสาหกรรม เนื่องจากในทฤษฎีเดิม (รับผิดโดยไม่ต้องจงใจหรือประมาท) นั้น ถ้าความเสียหายเกิดขึ้นจากการทำอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการต้องรับผิดโดยไม่มีข้อแก้ตัว

ในปัจจุบันประเทศอุตสาหกรรมในยุโรปและอเมริกาต่างมองเห็นปัญหาของการเยียวยาชดใช้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น อุบัติเหตุทางรถยนต์ ความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ กรณีเหล่านี้ผู้เสียหายต้องพิสูจน์ความผิดของผู้ละเมิด แต่เป็นการยากมากที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ได้ว่า ผู้ใดต้องรับผิดเพราะจงใจทำให้เสียหายหรือประมาทเลินเล่อในการผลิตสินค้าหรือให้บริการ

ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการชดใช้เยียวยาในทางละเมิดจึงย้อนกลับไปสู่สมัยเริ่มแรก คือ เน้นความเสียหายไม่เน้นที่ความผิด เรียกว่า ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) หลักความรับผิดเด็ดขาดนี้ได้รับการยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากการผลิตผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความสลับซับซ้อนในการผลิต ผู้ใช้ได้รับความเสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่า เป็นความผิดพลาดของผู้ใด จึงมีการนำเอาความคิดนี้ไปบัญญัติในกฎหมายเกี่ยวกับความเสียหายอันเกิดจากยานพาหนะ หรือกฎหมายเกี่ยวกับการบินพาณิชย์ กฎหมายเกี่ยวกับความเสียหายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ เป็นต้น[๒๕]

---

[๒๕]สุษม ศุภนิตย์, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด** (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสวงสุทธิการพิมพ์, ๒๕๓๗), หน้า ๗ – ๙.

เหตุผลของการนำเอาทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิดมาปรับใช้กับคดีที่ฟ้องให้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคก็เพราะว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคนั้นเป็นเรื่องที่ยากจะพิสูจน์ได้ว่า เกิดขึ้นจากความผิดของฝ่ายใดยิ่งกระบวนการในการบริโภคอันประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่กว้างยิ่งยากแก่การเริ่มพิสูจน์ว่า ความบกพร่องจะเกิดขึ้นในช่วงใด และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่บริโภคผลิตภัณฑ์นั้นเกิดเนื่องจากเหตุแห่งความบกพร่องในขณะใด ในกรณีการผลิตที่มีเทคนิคสลับซับซ้อน การพิสูจน์ว่ามีความบกพร่องในการผลิตยังไม่อยู่ในวิสัยที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ง่ายว่าผู้ผลิตสินค้ากระทำโดยประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้มีความชำรุดบกพร่องในผลิตภัณฑ์ และการกำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ขาย (ในบางกรณี) ต้องรับผิดตามทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาดโดยไม่มีการปรับแต่งกำหนดเงื่อนไขในการยกเว้นความรับผิดน่าจะไม่เป็นธรรมแก่ผู้ผลิตนัก ดังนั้น ควรเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรับผิดพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดได้ เช่น

๑) พิสูจน์ว่า ผู้บริโภคใช้สินค้านั้นโดยไม่ถูกวิธีในกรณีที่มีคำอธิบายวิธีใช้หรือคำเตือนไว้แล้ว

๒) พิสูจน์ว่า ความเสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภคเอง

๓) ความชำรุดบกพร่องมิได้มีอยู่ในขณะที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น หากแต่เกิดความชำรุดบกพร่อง เพราะการกระทำของบุคคลอื่นซึ่งผู้ผลิตหาจำต้องรับผิดด้วยไม่[๒๖]

หลักเกณฑ์ในความรับผิดในการกระทำละเมิดที่ต้องกระทำโดยจงใจ คือ กระทำโดยรู้สำนึกถึงผลเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน ถ้ารู้ว่าการกระทำนั้นจะเกิดผลเสียหายแก่เขาก็ถือเป็นการกระทำโดยจงใจส่วนผลเสียหายจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดไม่สำคัญ และนอกจากกระทำโดยจงใจแล้วยังมีการกระทำโดยประมาทเลินเล่อ ซึ่งเป็นการกระทำที่ผู้กระทำต้องมีความผิด (Fault) จึงจะต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดอุบัติเหตุในยานพาหนะมากขึ้น ยากที่จะพิสูจน์ความผิดว่าผู้กระทำมีความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำหรือไม่ จึงทำให้เกิดทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิด

๒.๔ ทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk)[๒๗]

---

[๒๖]สุษม ศุภนิตย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒ – ๑๓.

ทฤษฎีรับภัย ซึ่งเรียกว่า Theories du Risqué เป็นทฤษฎีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์แห่งความรับผิดทางละเมิดนั้น ไม่จำเป็นที่ผู้ละเมิดจะต้องกระทำความผิดด้วย เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นและรู้ตัวผู้ใดเป็นผู้ทำหรือผู้ก่อแล้ว ก็ควรถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ละเมิดไม่ว่าการกระทำที่ก่อความเสียหายนั้นจะผิดหรือถูก เพราะถือว่ามนุษย์เราเมื่อได้กระทำการใด ๆ ขึ้นแล้วย่อมเป็นการเสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง คือ อาจมีผลดีก็ได้ผลร้ายก็ได้ ผู้ทำก็จะต้องรับผลแห่งการเสี่ยงภัยนั้น ถ้ามีภัย คือ ความเสียหายเกิดขึ้นเขาก็จะต้องรับเคราะห์ ต้องรับความเสียหายนั้น ความเสียหายต้องเป็นภัยไปกับเขา

ความรับผิดที่เกิดขึ้นโดยมากปรากฏว่า ผู้ได้รับความเสียหาย คือ ผู้มีฐานะต่ำกว่าผู้ก่อความเสียหายเรื่องที่มีมากที่สุด ได้แก่ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในโรงงานคนงานเป็นผู้ได้รับความเสียหายถึงเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บ แต่เพื่อจะได้รับค่าสินไหมทดแทนเขาก็จำเป็นจะต้องฟ้องร้องเจ้าของโรงงานฐานละเมิด แต่เขาจะฟ้องร้องได้ผลจริง ๆ ก็ต้องนำสืบให้ได้ความชัดว่าเจ้าของโรงงานมีความผิดก่อน ก่อนการพิสูจน์ความผิดไม่ยุ่งยากอะไรโรงงานประกอบด้วยเครื่องจักรง่าย ๆ อุบัติเหตุก็ไม่ร้ายแรงถึงกับทำลายพยานหลักฐานเสียหมด ยังคงมีอยู่เพียงพอให้เห็นความผิดของเจ้าของโรงงานได้ แต่เมื่อความเจริญแห่งเครื่องจักรถึงขนาดแล้ว อุบัติเหตุนี้นอกจากทำความเสียหายอย่างร้ายแรงแล้วยังทำลายพยานหลักฐานเสียสิ้น ความเสียหายนี้ก็จะเป็นภัยไปแก่คนงานนั้นเอง โดยเขาไม่สามารถจะนำสืบได้ว่า เจ้าของโรงงานเป็นผู้ผิด กฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดจึงไม่เพียงพอคุ้มครองคนงานผู้มีฐานะต่ำต้อยได้ เหตุผลสนับสนุนทฤษฎีรับภัย เหตุผลที่ผู้ถือทฤษฎีรับภัยอ้างว่าไม่ควรให้มีหลักเกณฑ์ความรับผิดในเรื่องความรับผิดทางละเมิดนั้นแบ่งออกเป็น ๒ ชนิด

ชนิดแรกทางกฎหมาย เป็นที่รู้กันว่าผลแห่งความรับผิดทางละเมิด คือ ถูกบังคับให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหาย ไม่ใช่ถูกลงโทษอย่างความรับผิดทางอาญา ฉะนั้นกฎเกณฑ์ละเมิดก็ควรจะให้เข้ารอยกับผลของละเมิดเหมือนกัน คือ ไม่จำเป็นต้องมีความผิด อันกรณีที่จะยกเรื่องความผิดมาพิจารณาด้วยนั้น หมายถึงว่า เราจะลงโทษเขาด้วยนี้เราไม่ได้ลงโทษเขา เราเพียงให้เขาใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายเท่านั้น ทำไมจึงต้องมีหลักเกณฑ์ว่าเขาต้องผิดด้วยเล่า เพียงเป็นผู้ก่อความเสียหายก็ควรถือเป็นละเมิดแล้ว การที่เอาความผิดเข้ามาในหลักเกณฑ์ละเมิดทำให้หลักกฎหมายเขวไป ทำให้นึกอยู่เสมอว่า ผลแห่งความรับผิดทางละเมิดเป็นการลงโทษ

---

[๒๗] จี๊ด เศรษฐบุตร, **หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด**, พิมพ์ครั้งที่ ๗ (กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓), หน้า ๑๐๕ – ๑๑๐.

ชนิดที่สองทางพฤติการณ์ ในทางหลักกฎหมายเหตุผลคงมีน้อย แต่ทางพฤติการณ์ผู้ถือทฤษฎีรับภัยได้อ้างไว้หลายข้อ จงพิเคราะห์ดูเถิดว่า เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น และหาผู้ผิดมิได้โชคได้ชี้ให้เจ้าทุกข์เป็นผู้รับภัย แต่ควรแล้วหรือ ยังมีบุคคลอีกผู้หนึ่งซึ่งน่าจะรับเคราะห์ผู้นั้นคือ ผู้ก่อความเสียหาย เป็นความยุติธรรมที่จะให้ผลแห่งการกระทำหรือกรรมตกอยู่แก่ผู้ก่อการกระทำนั้น เจ้าทุกข์หรือผู้เสียหายนั้นไม่ได้ก่อ เป็นแต่ถูกกรรมนั้นทำไมเขาจะต้องรับภัยนั้น ๆ เพราะความเสียหายจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็แล้วแต่การกระทำของผู้อื่น เจ้าทุกข์ไม่มีอำนาจกีดกันความเสียหายนั้นได้เลย ฉะนั้นการที่ถือหลักความผิดในเรื่องละเมิดนั้นเท่ากับให้ผู้ที่อยู่เฉย ๆ ได้รับเคราะห์แต่หากถือตามทฤษฎีรับภัย คือ ให้ผู้ก่อภัยรับภัยเองแล้วก็จะตรงกับความยุติธรรม ในเรื่องการหาผู้ต้องรับภัยก็เป็นของไม่ยาก คงมีแต่วิเคราะห์ว่าภัยนั้นเป็นผลเพราะเหตุใด และเหตุนั้นใครเป็นผู้ก่อ ผู้นั้นก็ต้องรับผิดต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหาย ส่วนในเรื่องการหาผู้ผิด ตามหลักจะต้องพิเคราะห์ถึงว่า การกระทำใดเป็นผิดเป็นของยากยิ่งไม่น้อย สิ่งใดผิดหรือไม่ผิดเป็นปัญหาที่สูง

หลักเกณฑ์ความรับผิดทางละเมิดตามทฤษฎีรับภัย ความมุ่งหวังของทฤษฎีรับภัย ก็คือ เอาความผิดออกจากหลักเกณฑ์ความรับผิดทางละเมิด แต่จะได้เอาหลักเกณฑ์อื่นใส่แทนที่หรือไม่นั้น ผู้ถือทฤษฎีรับภัยยังไม่ลงรอยกันอยู่

ทฤษฎีรับภัยที่ถือหลักเกณฑ์ “ การเอาประโยชน์ ” (Profit) เรียกทฤษฎีนี้ว่า Theories du Risqué Profit คือ ถือว่าเมื่อบุคคลใดกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อประโยชน์แห่งการกระทำนั้น หากว่าการกระทำกลับให้ผลร้ายมีภัยขึ้น บุคคลผู้กระทำนี้ก็จะต้องรับภัยนั้น ไม่ควรให้ผู้อื่นได้รับเคราะห์ด้วย อย่างไรเรียกว่าเอาประโยชน์ (Profiler) นั้นตามธรรมดาย่อมมีความหมายที่กว้างมาก แต่ถ้าเป็นเช่นนี้ Theories du Risqué Profit หรือทฤษฎีรับภัยที่ถือหลักเกณฑ์การเอาประโยชน์ก็ไม่แตกต่างอะไรกับทฤษฎีรับภัยชนิดแท้ดังกล่าวข้างต้น เพราะบุคคลกระทำการใด ๆ ก็ย่อมมุ่งหวังถึงผลประโยชน์แห่งการกระทำนั้น ๆ เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น เขาก็ต้องเป็นละเมิดทุกกรณีไป จึงได้ความหมายที่แคบว่า ถือว่า “ profiler การเอาประโยชน์ ” ต้องหมายความอย่างแคบว่า เป็นการประกอบการที่หากำไร “ Faire 1′ Exploitation ” เป็นการแสวงหากำไร ทางเศรษฐกิจ “ Specular Economoquement ” อยู่ในคำพูดของท่านว่า “ ผู้ใดสร้าง ควบคุม และจัดการองค์การใดองค์การหนึ่งซึ่งการดำเนินขององค์การนั้น สามารถจะทำความเสียหายให้ผู้อื่นย่อมรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำขององค์การนั้น ทั้งนี้โดยไม่จำเป็นจะต้องมีปัญหา ความผิดจากผู้รับผิดแต่อย่างใด ” เป็นภัยอาชีพซึ่งผู้ใดก่อ ผู้นั้นก็ต้องรับผิดชอบจะให้ตกเป็นพับไปกับผู้อื่นไม่ได้ ภัยนี้ต้องตกอยู่ ในรายจ่ายของผู้ก่อภัยนั้น

๒.๕ ทฤษฎีความผิด (Theory of Fault)

ความรับผิดของบุคคลในการกระทำของตนเอง พื้นฐานความรับผิดในการกระทำของตนเองอยู่บนหลักทฤษฎีความผิดที่ว่า " ไม่มีความรับผิดถ้าปราศจากความผิด "[๒๘] หมายความว่า ผู้ก่อความเสียหายจะรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อเมื่อมีความผิดหรือเป็นฝ่ายผิดในเหตุที่เกิดขึ้นนั้น ตามมาตรา ๔๒๐ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ วางหลักว่า " ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน เพื่อการนั้น " มีข้อพิจารณาความรับผิดจะต้องพิจารณาจาก

๑) กระทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย " การกระทำ " จะต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายที่อยู่ในบังคับของจิตใจโดยรู้สำนึกในการกระทำของตน รวมถึงการละเว้นหรืองดเว้นการที่จักต้องกระทำเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นเพราะตนมีหน้าที่ป้องกันตามกฎหมาย หน้าที่ตามวิชาชีพ หน้าที่ตามสัญญา หรือหน้าที่โดยพฤติกรรม ส่วน " โดยผิดกฎหมาย " หมายความว่า ถ้าการกระทำนั้นเป็นการล่วงสิทธิโดยผิดหน้าที่ ที่ต้องเคารพต่อสิทธินั้น เป็นการกระทำผิดกฎหมายในตัวโดยไม่ต้องมีกฎหมายบัญญัติว่า การกระทำเช่นนั้นเป็นผิดกฎหมายอีกชั้นหนึ่ง[๒๙] แต่ถ้ามีอำนาจกระทำที่เกิดจากกฎหมายให้อำนาจ สัญญา คำพิพากษาหรือมีกฎหมายนิรโทษกรรมเช่นนี้ก็ไม่เป็นการผิดกฎหมาย

๒) กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ " จงใจ " หมายถึง รู้สำนึกถึงผลหรือความเสียหายที่จะเกิดจากการกระทำของตน โดยประสงค์ต่อผลความเสียหายเท่านั้น ถ้าไม่ประสงค์ต่อผลแม้จะเล็งเห็นผลก็ไม่ใช่จงใจกระทำแต่อาจเป็นเพียงประมาทเลินเล่อ[๓๐] ส่วน " ประมาทเลินเล่อ " หมายถึง การกระทำที่ไม่จงใจ แต่ไม่ใช้ความระมัดระวังตามสมควรที่จะใช้ กล่าวคือ ปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่นนั้น จักต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์ และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นนั้นได้ แต่หาใช้ให้เพียงพอไม่ และรวมถึงในลักษณะที่บุคคลผู้มี

---

[๒๘]พจน์ บุษปาคม, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด** (พระนคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๕), หน้า ๗๔.

[๒๙]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๓.

[๓๐]ไพจิตร ปุญญพันธุ์, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิดและหลักกฎหมายละเมิด เรื่อง ข้อสันนิษฐานความผิดของกฎหมาย**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๘), หน้า ๙ - ๑๐.

ความระมัดระวังจะไม่กระทำด้วย สำหรับระดับความระมัดระวังที่สมมติเป็นมาตรฐาน เพื่อวินิจฉัยเปรียบเทียบความรับผิดของผู้กระทำความเสียหายนั้นแตกต่างจากความรับผิดทางสัญญา โดยต้องเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีความระมัดระวังตามพฤติการณ์และตามมาตรฐานในสังคมเช่นเดียวกับผู้กระทำความเสียหาย ความระมัดระวัง จึงอาจแตกต่างกันไปตามพฤติการณ์แห่งตัวบุคคล ไม่แน่นอนคงที่เหมือนกรณีความรับผิดตามสัญญา บุคคลที่สมมตินี้ต้องอยู่ในพฤติการณ์ภายนอกเช่นเดียวกับผู้กระทำความเสียหาย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมในขณะเกิดเหตุประกอบด้วย

๓) การกระทำนั้นทำให้บุคคลอื่นเสียหายถึงชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ และทรัพย์สิน หมายถึง การทำให้บุคคลอื่นเสียหายแก่สิทธิในบุคคล สิทธิทางทรัพย์สิน และสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดของบุคคลอื่น ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นผลจากการกระทำของผู้ก่อความเสียหาย คือ ต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล พิจารณาจากทฤษฎีเงื่อนไขที่ว่าถ้าไม่มีการกระทำของจำเลยผลจะมีเกิดขึ้นเช่นนั้น ผลที่เกิดขึ้นจึงเกิดจากการกระทำของจำเลยผลอันหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากเหตุหลายประการประกอบกัน ซึ่งถ้าหากขาดเหตุทั้งหลายนั้นแม้แต่เหตุใดเหตุหนึ่งผลนั้นย่อมไม่เกิดขึ้น จึงถือว่า เป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดผลได้เท่ากันไม่มีเหตุใดสำคัญกว่ากัน และพิจารณากับทฤษฎีมูลเหตุเหมาะสมว่าผลเสียหายนั้นผู้กระทำจะต้องรับผิดเฉพาะเหตุตามปกติที่ย่อมก่อให้เกิดผลเช่นนั้นขึ้น ต้องพิจารณาตามความรู้ความชำนาญของมนุษย์ว่าผลอาจจะเกิดจากการกระทำของผู้กระทำหรือไม่ และผลที่อาจเกิดนั้นจะต้องไม่ห่างไกลจนตามความคิดเห็นของคนธรรมดาไม่สามารถคาดหมายได้ และหลักที่ว่ามีความเสียหายแก่บุคคลอื่นนั้น หมายความว่า แม้จะมีการกระทำโดยผิดกฎหมายแล้ว แต่ความเสียหายยังไม่เกิดขึ้น ก็ยังไม่เป็นละเมิด ซึ่งจะเกิดเป็นละเมิดขึ้นก็ต่อเมื่อความผิดที่กระทำลงนั้นมีผลให้เกิดความเสียหายขึ้น อาจจะเสียหายถึงแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด ฉะนั้น จึงกล่าวได้โดยทั่วไปว่าความเสียหายอันเป็นมูลความผิดฐานละเมิดนั้น อาจเป็นความเสียหายที่เป็นเงินหรือไม่อาจคำนวณเป็นเงินก็ได้ ที่จริงความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย และเสรีภาพก็เป็นที่เห็นได้อยู่ในตัวว่ารวมทั้ง ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่ต้องขาดประโยชน์เพราะไม่สามารถประกอบการงาน และความเจ็บปวดเสียหายอันเป็นความเสียหายในทางความรู้สึกของจิตใจ ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นราคาเงินได้ ตามหลักจึงถือกันว่า ความเสียหายนั้นจะเป็นความเสียหายเป็นรูปร่างคำนวณเป็นเงินได้ หรือความเสียหายทางจิตใจคำนวณเป็นเงินไม่ได้ ถ้าเป็นความเสียหายที่แน่นอนแล้ว ก็เป็นมูลความผิดฐานละเมิดได้ ความเสียหายที่แน่นอนนั้นก็มิได้หมายความเฉพาะผลที่เกิดขึ้นแล้วในปัจจุบันเท่านั้น แต่รวมทั้งผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีตามมาตรา ๔๔๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ วางหลักว่า “ ในกรณีทำให้เสียหายแก่ร่างกายหรืออนามัยนั้น ผู้ต้อง

เสียหายชอบที่จะชดใช้ค่าใช้จ่ายอันตนต้องเสียไปและค่าเสียหายเพื่อการที่เสียความสามารถประกอบการงานสิ้นเชิงหรือแต่บางส่วน ทั้งในเวลาปัจจุบันและในเวลาอนาคตด้วย ” อันเป็นที่แน่นอนว่าจะเกิดขึ้นนั้นด้วย แต่ทั้งนี้ย่อมไม่หมายความถึงความเสียหายที่ไม่แน่นอน ซึ่งยังเป็นแต่เพียงความคาดหมายว่าจะเกิดหรือไม่เกิดก็ได้[๓๑]

๒.๖ ทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability)

หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) อาจถือได้ว่า เป็นสาขาหนึ่งของกฎหมายลักษณะละเมิด มีฐานความคิดมาจากทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk) เดิมมีความเชื่อกันว่าบุคคลใดก็ตามก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น จะต้องทำการชดใช้ค่าเสียหายทุกกรณีไปโดยที่ไม่ต้องพิจารณาถึงความผิดของผู้กระทำว่ามีความจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ ความเชื่อเช่นนี้ส่งผลให้เกิดทฤษฎีรับภัยขึ้น หลักความเชื่อ ตามทฤษฎีนี้มิได้คำนึงถึงความรับผิดชอบโดยศีลธรรมของบุคคลที่ก่อให้เกิดการละเมิด หากแต่มีความมุ่งหมายที่จะรักษาไว้ซึ่งความสุขระหว่างบุคคลโดยวิธีการชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลที่ได้รับความเสียหายเป็นการสำคัญ ดังนั้น การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งทำร้ายผู้อื่น แม้จะเป็นอุบัติเหตุโดยแท้หรือเป็นการป้องกันตนเองก็ตาม บุคคลนั้นก็จะต้องมีความรับผิดชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ถูกกระทำ จึงมีคำกล่าวในยุคสมัยนั้นว่าในทางแพ่งนั้นกฎหมายไม่คำนึงถึงเจตนาของผู้กระทำแต่คำนึงถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นต่อคู่กรณีฝ่ายที่ต้องเสียหายเป็นประการสำคัญ หรืออาจกล่าวได้อีกนัยว่า บุคคลใดก่อให้เกิดความเสียหาย บุคคลนั้นจะต้องมีความรับผิด

สำหรับเหตุผลในการกำหนดให้มีความรับผิดโดยเคร่งครัดขึ้นนั้นก็เนื่องจากความเสียหายจากเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นบ่อยครั้งและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ผู้เสียหายไม่อาจที่จะพิสูจน์ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นได้หรือเป็นการยากต่อการพิสูจน์ ทั้งนี้เพราะเหตุที่เกิดขึ้น อยู่ในความรู้เห็นของจำเลยแต่เพียงผู้เดียวที่เป็นผู้ก่อขึ้น ผู้เสียหายอาจพิสูจน์ได้ว่า เหตุได้เกิดขึ้นจริง แต่ไม่อาจพิสูจน์ได้ว่า เหตุนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรอันจะเป็นการแสดงถึงมูลกรณีหรือที่มาแห่งความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย เช่น ลูกจ้างที่ได้รับความเสียหายเนื่องจากเครื่องจักรกลในโรงงานในขณะปฏิบัติงานในทางการที่จ้างไม่อาจที่จะพิสูจน์ถึงสาเหตุที่เครื่องจักรกลก่อให้เกิดความเสียหายได้ หรือเป็นกรณีที่ความเสียหายเกิดจากการลงพิมพ์โฆษณาข้อความหมิ่นประมาทของหนังสือพิมพ์ หากจะให้ผู้เสียหายพิสูจน์ว่าบรรณาธิการรู้หรือควรรู้ถึงความเสียหายดังกล่าวก็คง

---

[๓๑]จิตติ ติงศภัทิย์, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๒**, พิมพ์ครั้งที่ ๔ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๑๙๑ - ๑๙๒.

เป็นเรื่องยาก ดังนั้น หากกฎหมายไม่กำหนดให้มีบุคคลซึ่งต้องรับผิดแล้วก็จะเกิดความวุ่นวายขึ้นในสังคม เพราะบรรดาผู้เสียหายย่อมจะต้องหาทางที่จะบังคับชำระหนี้เอาจากคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามด้วยตนเองไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งให้ได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความวุ่นวายที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว จึงได้มีการสร้างหลักกฎหมายเรื่องความรับผิดโดยเคร่งครัดขึ้นมา ซึ่งหลักการนี้มีพื้นฐานความคิดมาจากหลักความรับผิดตามทฤษฎีรับภัย[๓๒]

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ นี้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอีก ๒ ครั้ง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งส่งผลให้มาตรฐานในทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั้นครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่แตกต่างไปจากการคุ้มครองผู้บริโภคตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ คือ การขยายสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภคไปยังผู้บริโภคทุกระดับ ไม่จำกัดเพียงการคุ้มครองเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้น ดังที่ปรากฏในบทนิยามของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าอันตรายและการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

๑.๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

การดำเนินงานให้การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง คือ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

---

[๓๒]สุวิจักขณ์ จันดาพันธ์, เรื่องเดิม, หน้า ๑๗ - ๒๐.

ดำเนินการโดยมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการควบคุมดูแลการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ยังมิได้ถูกควบคุมการโฆษณาโดยกฎหมายอื่น ซึ่งกฎหมายได้กำหนดลักษณะของข้อความที่จะใช้ในการโฆษณาไว้ดังนี้ การโฆษณาจะต้องไม่ใช้ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหาหรือการใช้สินค้าหรือบริการข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวมตาม “ มาตรา ๒๒ ”[๓๓]

๑.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก สินค้าเป็นเรื่องที่รัฐออกกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่จำเป็นจะต้องให้ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้านั้น ๆ โดยผู้บริโภคสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้สินค้าได้อย่างปลอดภัยเป็นธรรมและประหยัด ดังนั้นข้อความที่ปรากฏในฉลาก กฎหมายจึงกำหนดให้ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริง และไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า และให้ใช้ข้อความตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด “ มาตรา ๓๐ ”[๓๔]

๑.๓ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

ในสภาพความเป็นจริงสังคมปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่าบุคคลไม่มีความเสมอภาคกัน บุคคลไม่มีความเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การศึกษา สติปัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่อยู่ในฐานะของผู้บริโภคย่อมไม่อยู่ในฐานะที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจ ไม่มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครอง

---

[๓๓]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒, มาตรา ๒๒.

[๓๔]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, มาตรา ๓๐.

ผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาขึ้น โดยได้มีการแก้ไขบัญญัติความหมายของสัญญาไว้ใน " มาตรา ๓๕ ทวิ "[๓๕]

๒. การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นภาครัฐมีมาตรการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจนั้นไม่ให้ละเมิดสิทธิผู้บริโภคโดยคุ้มครองด้วยมาตรการทางกฎหมาย คือ เมื่อผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคแล้วภาครัฐสามารถเข้าไปตรวจสอบสินค้า หรือออกคำสั่งห้ามขายสินค้าและสามารถเรียกคืนสินค้า หรือให้ทำลายสินค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้

๒.๑ การสั่งห้ามขายสินค้า การเรียกคืนสินค้า ให้เปลี่ยนแปลงสินค้า หรือให้ทำลายสินค้า

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็มีการกำหนดในเรื่องการตรวจสอบสินค้าและการเรียกคืนสินค้า หรือการให้ทำลายสินค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ " มาตรา ๓๖ "[๓๖] ดังนี้ " เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ก็ได้ ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน คณะกรรมการอาจออกคำสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น

ในกรณีที่ผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้ โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา ๓๐ หรือตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๑) ห้ามผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้านั้น

---

[๓๕]เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๓๕ ทวิ.

[๓๖]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖, มาตรา ๓๖.

๒) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนหรือเรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค

๓) ให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้านั้นไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคหรือเปลี่ยนสินค้าหรือชดใช้ราคาสินค้าให้แก่ผู้บริโภค

๔) ให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดส่งสินค้านั้นกลับคืนออกนอกราชอาณาจักร

๕) ให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายสินค้านั้น

๖) ให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดประกาศ แจ้ง หรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับอันตรายของสินค้านั้นให้ผู้บริโภคทราบ หรือเกี่ยวกับการดำเนินการ ตาม (๑) (๒) (๓) (๔) หรือ (๕)

ให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามวรรคสอง

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ สินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค หมายความว่า สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้บริโภคด้วย

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการตามวรรคสองและวรรคสามให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาคำสั่งตามมาตรานี้ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ”

๒.๒ การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย มาตรา ๓๙ และก็ได้มีการเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อให้การดำเนินคดีรวดเร็วขึ้น จึงได้แก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ เพิ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในมาตรา (๑/๑) คือ ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

“ มาตรา ๓๙ ”[๓๗] ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่ง

คณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจดำเนินการตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง ตามมาตรา ๓๙

ประกอบกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้ด้วย

“ มาตรา ๑๐ ”[๓๘] คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑/๑) ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๓. กระบวนการฟ้องร้องและการดำเนินคดีผู้บริโภค

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในศาลนั้นกำหนดให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องร้องดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลและเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ และในการนี้การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคนี้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงด้วย ซึ่งจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณาในการเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เมื่อมีผู้ร้องขอให้ดำเนินคดีแทนได้ ดังนี้

๓.๑ ผู้ที่ร้องขอให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ต้องเป็นผู้บริโภค และผู้ที่จะต้องรับผิดต่อผู้บริโภค ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจ ตามความหมายที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ “ ตามมาตรา ๓ ”[๓๙] จะต้องมีผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ

---

[๓๗]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒, มาตรา ๓๙.

[๓๘]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖, มาตรา ๑๐.

๓.๒ มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หมายถึง กรณีผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายผิดสัญญาเท่ากับกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และรวมถึงกรณีผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างก็ได้

๓.๓ การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยพิจารณาจาก

๑) ลักษณะของการประกอบธุรกิจ การประกอบธุรกิจใดที่แม้ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคเพียงรายเดียว แต่มีพฤติการณ์ที่เห็นได้ว่า หากผู้ประกอบธุรกิจยังคงประกอบธุรกิจลักษณะนั้นต่อไปอาจทำให้ผู้บริโภครายอื่น ๆ ได้รับความเสียหายด้วย

๒) ผลของการดำเนินคดีแทนผู้บริโภครายใดนั้น จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภครายอื่น ๆ ที่ยังมิได้มาร้องขอ ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งสามารถมายื่นคำร้องขอให้ดำเนินคดีในภายหลังได้

๔. อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติให้การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม “ มาตรา ๙ ”[๔๐] ประกอบด้วย

๑) นายกรัฐมนตรี	ประธานกรรมการ
๒) เลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๓) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๔) ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
๕) ปลัดกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๖) ปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๗) ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๘) ปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๙) เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา	กรรมการ
๑๐) ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน ๘ คนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง	กรรมการ
๑๑) เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	กรรมการและเลขานุการ

---

[๓๙]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, มาตรา ๓.

[๔๐]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, มาตรา ๙.

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ตาม “มาตรา ๑๐ ”[๔๑] ได้แก่

๑) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(๑) ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(๒) ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

๒) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖ มาตรา ๓๗ หรือมาตรา ๓๘ แล้วแต่กรณี

๓) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้ จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

๔) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๕) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและอนุกรรมการ

๖) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอ ตามมาตรา ๓๙

๘) รับรองสมาคมและมูลนิธิ ตามมาตรา ๔๐

๙) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

---

[๔๑]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖, มาตรา ๑๐.

๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๐ นั้นคณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการ หรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ และตาม " มาตรา ๑๕ "[๔๒] คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้

นอกจากนี้ อำนาจที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างมาก คือ การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามมติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม " มาตรา ๓๙ " นั้น และหลักเกณฑ์ประการสำคัญที่ทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค คือ อำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม " มาตรา ๒๑ "[๔๓] ได้บัญญัติว่า

ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าวด้วยซึ่งอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นสามารถติดตามการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานอื่น หรือตามกฎหมายเฉพาะได้ด้วย กรณีที่หน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะนั้นไม่ดำเนินการดูแลและเยียวยาผู้บริโภคได้ด้วย

๕. กระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มีหลักเกณฑ์แตกต่างจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไป ซึ่งผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองโดยมีสิทธิต่าง ๆ มากกว่าที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ดังนั้นในเบื้องต้นจำต้องทราบว่าข้อพิพาทอย่างไร จึงจะอยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ การฟ้องคดีนั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ตาม " มาตรา ๑๙ "[๔๔] ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

---

[๔๒]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒, มาตรา ๑๕.

[๔๓]พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, มาตรา ๒๑.

[๔๔]พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖, มาตรา ๑๙.

สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ โดยให้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้บริโภคให้ชัดเจน และให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การบังคับคดีตามคำพิพากษาในคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น เมื่อศาลมีคำพิพากษาและคดีถึงที่สุดแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบและในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดี และฝ่ายจำเลย (ลูกหนี้ตามคำพิพากษา) ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะดำเนินการสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาดังนี้

๑) ทำหนังสือถึงสำนักงานที่ดินทั่วประเทศเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๒) ทำหนังสือถึงกรมการขนส่งทางบกเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในยานพาหนะต่าง ๆ

๓) ทำหนังสือถึงธนาคารในประเทศเพื่อขอตรวจสอบการถือครองเงินในบัญชี

ผลการตรวจสอบหากพบว่ากรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินต่าง ๆ เป็นของจำเลยก็จะมีหนังสือถึงผู้บริโภคที่เป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาให้มาประชุมและแต่งตั้งตัวแทนเพื่อรับมอบอำนาจจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินการยื่นเรื่องบังคับคดีต่อกรมบังคับคดีโดยนำเจ้าพนักงานบังคับคดียึดหรืออายัดทรัพย์สินดังกล่าวขายทอดตลาดและนำเงินที่ได้จากการขายทรัพย์สินมาแบ่งเฉลี่ยให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ประเทศไทยมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับทั่วโลกที่กำลังเคลื่อนที่เข้าสู่มิติใหม่ของอุตสาหกรรม ๔.๐ ในแง่ของความร่วมมือระหว่างกลุ่มเศรษฐกิจเพื่อสร้างห่วงโซ่การผลิตและตลาดผู้บริโภคใหม่ ๆ ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันระหว่างประเทศ รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคไปยังผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น[๔๕] ดังนั้น ต้องสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการในประเทศไทย ให้สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลง

---

[๔๕] สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๙ : ๑

ที่รวดเร็วเชิงโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมและระบบเศรษฐกิจในยุค Industry ๔.๐ ที่มีการเชื่อมโยงทั่วโลกบนฐานของระบบดิจิทัลเป็นรากฐานสำคัญต่อการกำหนดบทบาทการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทยให้สามารถรับมือกับความท้าทายที่มากขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้รูปแบบของธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้น หรือเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทางและ Real Time ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวของธุรกิจในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องกับการสร้างประสบการณ์ใหม่จากความหลากหลายของพหุวัฒนธรรมเนื่องด้วยจากการที่ประเทศไทยเข้าสู่ Thailand ๔.๐ มีอิทธิพลและส่งผลต่อความเชื่อของคนไทยเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำทำให้ปรากฏการณ์ด้านความเชื่อต่าง ๆ ถูกนำเสนอ ถ่ายทอด ตีแผ่ และเจาะลึกในรายละเอียด เกิดกระแสกระจายอย่างรวดเร็ว และปรากฏให้เห็น สืบค้นได้ในช่องทางหลากหลายผ่านเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางผ่าน TV Digital TV โทรศัพท์ SMS แอพพลิเคชั่น เช่น Line และ Facebook เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทาง Google เกี่ยวกับความเชื่อในแต่ละช่วงเวลาที่มีทั้งภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวที่สามารถให้เห็นถึง ความเชื่อที่มีอยู่ในสังคมไทย ผ่าน YouTube Facebook live MMS และ digital channel เป็นต้น โดยจะสังเกตได้ว่ามีการผสมผสานเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยได้ยินได้ฟังจากคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเชื่อ บวกกับวัฒนธรรมประเพณีของสังคมไทยในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศที่สืบทอดกันมา ผนวกกับประสบการณ์ที่พบเจอด้วยตนเอง จึงทำให้ในยุคปัจจุบันการส่งต่อความเชื่อและการแสดงออก ผ่านช่องทางที่ทันสมัยได้สะดวก รวดเร็ว และชัดเจนมากขึ้นในแต่ละมุมมองของผู้ถ่ายทอด ดังนี้ การปรับตัวของธุรกิจในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ผ่านการ ใช้เทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สรุป

การทบทวนวรรณกรรมในบทที่ ๒ ได้ดำเนินการครอบคลุมเนื้อหา เรื่องเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีผลการดำเนินการสรุปได้ดังนี้ นำแนวคิดทฤษฎีในการบริหารจัดการปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้บูรณาการในการพิจารณาประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย สืบย้อนไปตั้งแต่ประวัติความเป็นมาในอดีตที่ผ่านมาจนกระทั่งปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัญหาปัจจุบันมีความซับซ้อนในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และความร่วมมือของเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการเยียวยาผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมจากการละเมิดสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยและเยียวยาความเสียหายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะการบริหาร

จัดการการคุ้มครองผู้บริโภคที่ล่าช้า และการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ทั่วถึง ทำให้การเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคยังคงเกิดปัญหาและยังคงไม่สามารถลดความเหลื่อมล่ำของการเข้าถึงกระบวนการทางยุติธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภค ในขณะที่ข้อเสนอหรือทางออกในการแก้ไขปัญหาที่ต้องกลับมาทบทวนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภคต้องทำแบบองค์รวมและให้ความสำคัญต่อการกระจายการเข้าถึงโอกาส งบประมาณและคุณภาพให้ทั่วทุกภูมิภาคเป็นการเริ่มต้นรูปแบบการจัดการการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพัฒนาประเทศ

บทที่ ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน

การจัดการการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยมีลำดับการศึกษาดังนี้

๑. การคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตที่ผ่านมา

๒. การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน

๓. ปัญหาและอุปสรรคของการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย

๔. สรุป

การคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตที่ผ่านมา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดตั้งขึ้นในสำนักนายกรัฐมนตรีโดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลโดยทั่วไป และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ซึ่งกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยเรื่องนั้น บัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไปโดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กร

ของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการ ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร ซึ่งปัจจุบันแต่ละจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด จะมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค มีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคซึ่งมีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑. การคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ประสานงานกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมและพัฒนาและสนับสนุนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งเพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาให้ความเห็นเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย ซึ่งต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

๒. การคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภค เกี่ยวกับความแพ่งหรือความอาญาเฉพาะความผิดอันยอมความได้ โดยจะต้องสอบถามความประสงค์และความยินยอมในการเจรจาไกล่เกลี่ยและชี้แจงถึงสิทธิหน้าที่ตลอดจนผลของการตกลงไกล่เกลี่ยทั้งทางแพ่งและทางอาญาให้ชัดเจน หากคู่กรณีไม่ประสงค์จะไกล่เกลี่ย ให้คณะอนุกรรมการฯ รวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาหรือความเห็นประกอบการพิจารณาคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียนตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งการดำเนินงานด้านการ

คุ้มครองผู้บริโภคคณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจให้หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นชี้แจงข้อเท็จจริงหรือความเห็นในการปฏิบัติงาน

๓. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น ได้แก่

๑) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๑ เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๑ มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจ

๒) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีอำนาจหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจ

๓) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ด้วยแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) กำหนดให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ และครั้งที่ ๒/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๒ จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

๔. การดำเนินคดีอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมายของคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก่ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งเป็นมาตรการป้องปรามในการดำเนินคดี

อาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมาก แต่การฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากสถิติเรื่องร้องเรียน ข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านทางช่องทางการรับเรื่องต่าง ๆ พบว่า รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น ๗,๖๙๒ ราย และการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิของผู้บริโภคยังไม่เพียงพอและการเยียวยาให้ได้รับการรับรองและคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อย เข้าถึงข้อมูลได้ยากจึงขาดประสิทธิภาพ ผู้บริโภคยังมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของตนตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองสทธิของประชาชน จึงต้องอาศัยการช่วยเหลือจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคแต่ก็ยังล่าช้าอยู่และไม่มีประสิทธิภาพ

การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ นี้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอีก ๒ ครั้ง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งส่งผลให้มาตรฐานในทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั้นครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้บัญญัติในมาตรา ๒๐ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองของผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อทำการศึกษาวิจัยปัญหา และความต้องการของผู้บริโภคเพื่อดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงจุด

๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

๕) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

๖) ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข กรมการค้าภายใน กรมทะเบียนการค้า สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรมวิทยาศาสตร์บริการ กองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ เป็นต้น

๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย อาทิ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยอาจระบุชื่อสินค้าและบริการ หรือชื่อผู้ประกอบการ เพื่อประสานงานเร่งรัดพนักงาน เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดรวมถึงดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในศาล ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายและฟ้องเรียกค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

๘) การดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย เช่น เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค สคบ. อาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการล่าช้า สคบ. จะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์ โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ และถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่า สินค้านั้น เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค และกรณีที่ไม่อาจป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดจากสินค้านั้นได้ โดยการกำหนดฉลาก ให้ สคบ. มีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น หรืออาจสั่งให้

ผู้ประกอบธุรกิจนั้นเปลี่ยนแปลงสินค้าภายใต้เงื่อนไขที่ สคบ. กำหนด ส่วนในกรณีที่สินค้าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้าไว้เพื่อขายต่อไป สคบ. มีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ สำหรับในกรณีจำเป็นเร่งด่วนและมีเหตุน่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค สคบ. มีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

การคุ้มครองผู้บริโภคตามสิทธิผู้บริโภค ถือเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนชาวไทยทุกคนที่พึงได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง ได้แก่ ๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิด้านการบริโภค เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดอย่างโปร่งใส เป็นธรรมแก่ประชาชนชาวไทยในฐานะผู้บริโภคทุกคน นอกจากนี้ ในปัจจุบันภาคส่วนอื่น ๆ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อสารมวลชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม ต่างมีบทบาท และการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระดับต่าง ๆ มากขึ้น หลายหน่วยงานเข้ามาเป็นภาคีเครือข่ายที่สำคัญในการสร้างพื้นที่การรับเรื่องร้องเรียน ให้ข้อมูลข่าวสาร และช่วยเหลือผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ด้านการคุ้มครองบริโภคในประเทศไทยมีการ เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และการค้าเสรี ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่หลากหลายและรุนแรงมากยิ่งขึ้น ขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่จำนวนไม่น้อย แต่เนื่องจากหน่วยงานและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เหล่านั้น ยังมีลักษณะการดำเนินงานอย่างแยกส่วน และดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กร ของตนเองเป็นหลัก ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดทิศทางที่ชัดเจน ดังนั้น เพื่อให้การทำงาน คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องประสานพลังและศักยภาพของหน่วยงานและองค์กรการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ ในการดำเนินงานเพื่อขจัดปัญหาการละเมิดสิทธิ

ผู้บริโภคอย่างเข้มแข็งภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดแนวทางการบูรณาการงานคุ้มครอง ผู้บริโภคในประเทศที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสมดุลและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในประเทศไทยต่อไป แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมาก แต่การฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๑. สถิติเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จแบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑) ประเภทบริการ

๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

๓) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

๔) ประเภทยานพาหนะ

๕) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

๖) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

๗) ประเภทสถานศึกษา

๘) ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากสถิติตามข้อมูลที่ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านทางช่องทางการรับเรื่องต่าง ๆ พบว่า รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น ๘,๔๕๗ ราย ประเภทที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหาประเภทบริการ จำนวน ๒,๔๖๒ ราย รองลงมา คือ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒,๓๑๖ ราย

ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ประเภท	จำนวน (ราย)
บริการ	๒,๔๖๒
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒,๓๑๖
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑,๙๙๗
ยานพาหนะ	๑,๐๕๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๐๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๘๘
สถานศึกษา	๗๒
สิ่งแวดล้อม	๒
รวม	๘,๔๕๗

๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้เผยแพร่เอกสารจำนวน ๒๑๘,๑๕๙ ครั้ง เผยแพร่บทความ จำนวน ๕๗๔ เรื่อง และงานตรวจข่าว จำนวน ๑,๒๖๗ ข่าว ซึ่งเป็นการดำเนินการงานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านสื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์ งานส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการเผยแพร่เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร CD VCD ให้ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการจัดส่งวารสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ราย ๒ เดือน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าว บทความ ภาพกิจกรรม และประกาศลงเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่าน www.ocpb.go.th มีการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ (ตัววิ่ง) ทางสื่อโทรทัศน์ บทความเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และเขียนข่าวเผยแพร่

ความรู้ทางสื่อต่าง ๆ ทางสถานีโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ส่งข่าวสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านหน่วยงานราชการทั่วประเทศพร้อมทั้งส่งภาพกิจกรรมเผยแพร่ด้วย มีการตรวจข่าวสารข่าวประจำวันที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในหนังสือพิมพ์เพื่อประสานงานและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันเหตุการณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันสถานการณ์ พร้อมทั้งจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในงานต่าง ๆ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการกลางเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสานงานกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๖ จังหวัด มีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และคณะอนุกรรมการการไกล่เกลี่ย และคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งให้มีอำนาจดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๔. การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

ผู้บริโภคต่างชาติที่เข้ามาร้องเรียนมีทั้งที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติ โดยกระบวนการเยียวยาผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งกรณีที่มีการร้องเรียนเข้ามา ได้แก่ กรณีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ถูกหลอกให้ตัดชุดผ้าแคชเมียร์ และผ้าไหม ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจพิสูจน์ชุดเสื้อผ้า เพื่อหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาโดยเร็วที่สุด

หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ

หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล และช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่

๑. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (Food and Drug Administration)

๑.๑ อำนาจ หน้าที่รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นส่วนราชการมีหน้าที่ในการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัยมีการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูล

วิชาการ ที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย และสมประโยชน์ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒) พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๓) เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ

๔) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๕) ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้น มีการร้องเรียนเพื่อปกป้องสิทธิของตนได้

๖) พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายประชาคมสุขภาพ

๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การดำเนินการตามมาตรการและขั้นตอนในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภายใต้กฎหมายที่อยู่ในการควบคุมและกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีหน่วยงานโดยตรงที่ดำเนินการในด้านนี้ คือ กองพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภค และกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น โดยแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒. กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism)

๑) อำนาจ หน้าที่รับผิดชอบ

กรมการท่องเที่ยว เดิมชื่อว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีหน้าที่หลักในการพัฒนามาตรฐานด้านการบริการ การท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายและดำเนินการ

ตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมทั้งการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หน่วยงานภายในสังกัดกรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเยียวยาผู้บริโภค ที่ได้รับความเสียหาย ได้แก่ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ต่ออายุใบอนุญาต สั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต การรับชำระค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งการวางหลักประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเพื่อเป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย มีการดำเนินการ เก็บบันทึกและติดตามแก้ไขข้อมูลและประวัติของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงประสาน และสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์แต่งตั้ง

มาตรการที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคคือ การกำหนดให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งเรียกว่า “ กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ” จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยวหรือตามพระราชบัญญัตินี้ โดยการเก็บรักษา และการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ซึ่งการได้รับการชดเชยจากกองทุนนั้น เมื่อพิจารณากฎหมายฉบับนี้แล้ว จะเห็นว่ายังคงมีข้อจำกัด ที่ทำให้นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้รับการเยียวยาในบางกรณี เช่น การปิดสนามบิน การนัดหยุดงาน การก่อจลาจล เป็นต้น ซึ่งไม่ใช่การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว แต่เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อนักท่องเที่ยวทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้นโดยมิใช่ความผิดของตน ข้อมูลจากกฎหมายและจากการสืบค้นจากเว็บไซต์ พบว่า กรอบจำนวนเงิน ที่จะได้รับเยียวยานั้นจะไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาทต่อคน ตามวงเงินประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งอาจมีบางกรณีหากได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรงหรือถึงแก่ชีวิตจำนวนเงินดังกล่าวอาจไม่เพียงพอต่อการเยียวยาได้

๓. กรมการค้าภายใน (Department of Internal Trade of Thailand)

ภาระหน้าที่รับผิดชอบ กรมการค้าภายในได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าซึ่งเป็นหน่วยงานที่พร้อมรับปัญหาและแก้ไขอย่างเป็นระบบ มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ ซึ่งมีหน้าที่ ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคา ปริมาณสินค้า และความไม่เป็นธรรมทางการค้า ฯลฯ

๒) แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

๓) เจรจาไกล่เกลี่ย ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

๔) เป็นแหล่งข้อมูลสินค้าที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสอบถามเบื้องต้น

กรมการค้าภายในมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดแก่ผู้บริโภคในเรื่องของราคาสินค้า ปริมาณ และการแข่งขันทางการค้า มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มีปัญหาถูกเอาเปรียบ หรือได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการซื้อขายราคาสูงเกินสมควร ไม่ปิดป้ายแสดงราคา ปริมาณขาดแคลน เครื่องชั่งไม่เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรมทางการค้า ให้คำปรึกษาและแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ถ้ามีการกระทำความผิดจริงจะดำเนินการตามกฎหมาย พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเตือนภัยผู้บริโภคในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นด้วย หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการ ตั้งราคาสินค้าที่ไม่เป็นธรรมซึ่งส่งผลกระทบแก่ประชาชนและไม่มีการแก้ไขเมื่อร้องขอไปแล้ว ก็จะดำเนินการควบคุมราคาสินค้านั้นตามมาตรา ๒๙ พระราชบัญญัติว่าด้วยสินค้าและบริการ

๔. กระทรวงมหาดไทย (Ministry of Interior)

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจ หน้าที่รับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครองการพัฒนาการบริหารราชการ ส่วนภูมิภาค การปกครองท้องที่ การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎรความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย สำหรับหน่วยงานที่ดูแลการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายภายในกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ สำนักกฎหมาย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลกฎหมายที่อยู่ในความควบคุมของกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนกรณีการไม่ได้รับความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อน และปัญหาอื่น ๆ และสรุปผลการดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน

การดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยมีสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์และมีศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนทั้งในกรุงเทพมหานครและประจำในทุกจังหวัด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาแจ้งความเดือดร้อนและเรื่องที่ต้องการให้ช่วยเหลือ นอกจากนี้ ยังมีศูนย์ฯ ประจำหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงมหาดไทยที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค

ด้วย ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมการปกครอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมที่ดิน รับเรื่องร้องเรียน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรม กรมโยธาธิการและผังเมือง MEA Call Center การไฟฟ้านครหลวง รับเรื่องร้องเรียน การประปานครหลวง รับเรื่องร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งจะรับเรื่องร้องเรียนตามกรอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

ขั้นตอนการร้องเรียน เมื่อมีผู้ร้องเรียนมาทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นหน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องทุกข์ และมอบเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา และดำเนินการออกคำสั่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไข หลังจากนั้นดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผ่านผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป แล้วบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขต ตรวจราชการ ลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

๕. กรมการกงสุล (Department of Consular Affairs)

กรมการกงสุลประกอบด้วย ๖ ส่วนราชการ เพื่อให้การดำเนินงานของกรมการกงสุล มีความชัดเจนและสามารถอำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความรับผิดชอบของหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น ๖ ส่วนราชการ ดังนี้ สำนักงานเลขานุการกรม กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กองสัญชาติและนิติกรณ์ กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กองหนังสือเดินทาง ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร

ทั้งนี้ ส่วนราชการที่มีหน้าที่ในการดูแลให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างแดน คือ “ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างแดน ” โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากแก่คนไทยที่เดินทางไปต่างประเทศและประสบปัญหาไม่สามารถช่วยตัวเองได้ เช่น นักท่องเที่ยวถูกโจรกรรมทรัพย์สิน หนังสือเดินทาง เจ็บป่วย ประสบปัญหาในการเดินทางกลับประเทศไทย ถูกจับกุมหรือขาดการ

ติดต่อกับญาติพี่น้องสามารถร้องขอให้ช่วยเหลือส่งตัวคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากกลับประเทศไทย ช่วยตรวจสภาพความเป็นอยู่ของคนไทยในต่างประเทศ ช่วยติดตามหาญาติที่สูญหาย หรือขาดการติดต่อ

(๒) ช่วยเหลือคุ้มครองแรงงานไทยในต่างประเทศแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามสัญญา เช่น ไม่ได้ทำงานในตำแหน่งที่ตกลงกันไว้ หรือไม่ได้รับค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์ตามที่ได้ตกลงกันไว้หรือไม่ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน สามารถร้องขอให้สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่หรือหน่วยงานของฝ่ายแรงงาน (หากมี) ช่วยเหลือเจรจากับนายจ้าง หรือหน่วยงานราชการของประเทศนั้นให้ปฏิบัติตามสัญญา

(๓) ช่วยเหลือแรงงานไทยที่ถูกหลอกลวงไปต่างประเทศ แล้วตกทุกข์ได้ยาก สามารถขอให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่พิจารณาช่วยเหลือส่งตัวกลับประเทศไทยได้

(๔) ช่วยเหลือเรือประมงและลูกเรือที่ถูกจับกุมในต่างประเทศในกรณีเรือประมงไทยและลูกเรือประมงถูกจับกุมในน่านน้ำต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ในประเทศที่มีการจับกุมเรือประมงสามารถให้ความช่วยเหลือ ประสานงานกับทางการประเทศนั้น เพื่อเข้าไปดูแลช่วยเหลือรวมทั้งประสานในขั้นตอนเกี่ยวกับการปล่อยเรือประมง และลูกเรือที่ถูกจับกุมเพื่อให้ได้รับความยุติธรรม และช่วยเหลือส่งตัวกลับประเทศไทยเมื่อพ้นโทษแล้ว

(๕) ช่วยเหลือหญิงไทยที่ถูกหลอกลวงไปค้าประเวณี ปัจจุบันมีหญิงไทยถูกหลอกลวงและตั้งใจไปค้าประเวณีในต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ไปทำงานเป็นหมอนวดแผนโบราณ ไปทำงานในร้านอาหาร หรือไปรำไทย แต่ปรากฏว่าเมื่อเดินทางไปถึงกลับถูกบังคับให้ค้าประเวณี หรือมีการบีบคั้นหรือผิดข้อตกลง เมื่อสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทราบ หรือเมื่อได้รับแจ้งจากญาติในประเทศไทย ก็จะประสานงานกับตำรวจท้องถิ่นให้ไปช่วยเหลือ และประสานงานในการส่งตัวกลับประเทศไทย

(๖) ช่วยเหลือดูแลคนไทยที่กระทำความผิด ถูกจับกุม คุมขัง และถูกจำคุกในต่างประเทศการช่วยเหลือมีตั้งแต่การดูแลให้ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาคดี การเยี่ยมเยียน ให้กำลังใจหากถูกตัดสินให้จำคุกไปจนถึงการพิจารณาความเป็นไปได้ในการขอลดโทษ และประสานงานในการที่ผู้ต้องโทษจะขออภัยโทษในกรณีประหารชีวิต

(๗) ช่วยเหลือคนไทยกรณีเกิดภาวะสงครามหรือภัยธรรมชาติกรณีที่เกิดภาวะสงครามหรือภัยพิบัติ เช่น แผ่นดินไหว โรคระบาด วินาศกรรม หรือเกิดเหตุการณ์วิกฤติทางการเมือง ซึ่งจะไม่ปลอดภัยต่อคนไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศนั้น ๆ สถานเอกอัครราชทูตและสถาน

กงสุลใหญ่ จะจัดเตรียมแผนและให้ความช่วยเหลือคนไทยที่อาจได้รับผลกระทบ ตั้งแต่การแจ้งข่าวสาร การเตือนภัยการอพยพคนไทยไปอยู่ในที่ปลอดภัย อพยพไปอยู่ในประเทศข้างเคียงหรืออพยพกลับประเทศไทย และในกรณีที่คนไทยเกิดแผ่นดินไหว ไม่มีที่อยู่อาศัยหรือเครื่องนุ่งห่ม สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่จะประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่นได้รับผลกระทบ เช่น ในการช่วยเหลือ ในรูปแบบต่าง ๆ เท่าที่จะทำได้ตามลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

(๘) คุ้มครองผลประโยชน์ของคนไทยและธุรกิจไทย การช่วยเหลือคุ้มครองของกระทรวงการต่างประเทศรวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานของประเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยติดตามทรัพย์สินที่สูญหายหรือผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศ เช่น ติดตาม เรือสินค้าที่ถูกโจรสลัดปล้น หรือช่วยประสานให้มีการบังคับตามคำพิพากษาของศาล เช่น ให้ชำระเงินค่าสินค้า หรือให้ส่งมอบที่ดินหรืออาคารให้คนไทยหรือบริษัทไทยตามสิทธิและเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ของประเทศนั้น ๆ

(๙) ช่วยเหลือกรณีคนไทยเสียชีวิตในต่างประเทศในกรณีที่คนไทยเสียชีวิตในต่างประเทศ จะให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องการจัดการศพตามคำร้องขอของญาติในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ โดยช่วยเหลือประสานงานในการจัดส่งศพกลับประเทศไทยในกรณีที่กระทำได้ หรือฌาปนกิจศพ แล้วส่งอัฐิกลับประเทศไทยและในการออกมรณบัตร

การดำเนินงานในปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ในกระบวนการทางกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ศาล ตำรวจ อัยการ มีอำนาจเพียงภายในประเทศ ในกรณีที่ต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาในต่างประเทศจะต้องร้องขอ เพื่ออาศัยอำนาจหน่วยงานของประเทศนั้น ๆ ดำเนินการแทนจะกระทำเองโดยตรงไม่ได้ เช่น การส่งประเด็นไปสอบสวนสืบพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุในต่างประเทศ การส่งคำฟ้อง หมายเรียก ฯลฯ หนังสือร้องขอต้องส่งโดยวิถีทางการทูต และต้องระบุว่าจะให้ความช่วยเหลือตามหลักปฏิบัติ ต่างตอบแทนในทำนองเดียวกันเมื่อถูกร้องขอ แต่หากประเทศไทยมีความตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางแพ่ง หรือทางอาญากับประเทศใดไว้ การดำเนินความร่วมมือก็ให้เป็นไปตามความตกลงนั้น ๆ

๑) ความร่วมมือทางแพ่ง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา ๓๔ ให้อำนาจศาลไว้ว่า " ถ้าจะต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาทั้งเรื่องหรือแต่บางส่วนโดยอาศัย หรือโดยร้องขอต่อเจ้าหน้าที่ในเมืองต่างประเทศเมื่อไม่มีข้อตกลงระหว่างประเทศหรือไม่มี ข้อกฎหมายบัญญัติไว้สำหรับเรื่องนี้นั้น ให้ศาลปฏิบัติตามหลักทั่วไปแห่งกฎหมายระหว่างประเทศ " ดังนั้น เมื่อกฎหมายไทยให้อำนาจศาลส่งเรื่องทางแพ่งขอความร่วมมือจากศาลต่างประเทศ เพื่อดำเนินการแทน การ

ดำเนินการของศาลต่างประเทศในเรื่องดังกล่าวย่อมมีผลเสมือนศาลไทยดำเนินการเอง ปัจจุบันประเทศไทยทำความตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางศาล (Agreement on Judicial Co-Operation) ในคดีแพ่งกับ ๖ ประเทศ คือ ประเทศลาว ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศจีน ประเทศออสเตรเลีย ประเทศสเปน และประเทศเวียดนาม การดำเนินความร่วมมือ จะต้องเป็นไปตามความตกลงดังกล่าว สำหรับประเทศอื่น ๆ ที่ไทยไม่มีความตกลงในเรื่องนี้ ถ้าศาลไทยจำเป็นต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาในต่างประเทศ ศาลไทยก็จะปฏิบัติตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและหลักทั่วไปแห่งกฎหมายระหว่างประเทศดังกล่าวข้างต้น เท่าที่ผ่านมาศาลไทย จะขอความช่วยเหลือจากศาลต่างประเทศในเรื่องต่อไปนี้ อาทิ การให้จำเลย ซึ่งอยู่ในต่างประเทศทราบถึงการถูกฟ้องและวันนัดพิจารณา หรือการส่งสำเนาคำฟ้อง และหมายเรียกให้จำเลย การส่งประเด็นไปสืบพยานในต่างประเทศ การให้จำเลยซึ่งอยู่ในต่างประเทศทราบถึง การออกคำบังคับ ฯลฯ

วิธีการขอความร่วมมือให้ศาลต่างประเทศดำเนินกระบวนการพิจารณา

ในกรณีที่ไม่มีความตกลงร่วมมือทางแพ่งระหว่างไทยกับประเทศนั้น ๆ การดำเนินการต้องผ่านช่องทางการฑูต (Diplomatic Channel) กล่าวคือ ในทางปฏิบัติเมื่อศาลไทยมีคำสั่งอนุญาตให้ขอความช่วยเหลือจากศาลต่างประเทศ ศาลจะส่งหนังสือร้องขอและเอกสารทั้งหมดพร้อมคำแปลเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อขอให้กระทรวงยุติธรรมแจ้งกระทรวงการต่างประเทศจัดส่งให้สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลที่ตั้งอยู่ในประเทศนั้น ๆ ดำเนินการต่อไป เมื่อสถานทูตหรือสถานกงสุลได้รับหนังสือแจ้งจากกระทรวงการต่างประเทศในเรื่องดังกล่าว ให้สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลแจ้งกระทรวงการต่างประเทศนั้น เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจดำเนินการตามกฎหมายในประเทศนั้น เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ กระทรวงการต่างประเทศของประเทศนั้นจะแจ้งผลการดำเนินการให้สถานทูตหรือสถานกงสุลทราบ หากเป็นกรณีส่งสำเนาคำฟ้องหรือหมายเรียก ให้จำเลยหรือผู้รับลงชื่อในเอกสารตอบรับมาให้ เพื่อสถานทูตหรือสถานกงสุลแจ้งกระทรวงการต่างประเทศพร้อมค่าใช้จ่าย

๒) ความร่วมมือทางอาญา ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญา พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นกรอบในการดำเนินความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้ประสานงานกลาง ซึ่งมีอำนาจในการพิจารณาขอและให้ความร่วมมือทางอาญาระหว่างไทยกับประเทศต่าง ๆ ประเทศที่มีความตกลงหรือมีสนธิสัญญาความร่วมมือทางอาญา (Mutual Legal Assistance Treaty-MLAT) กับไทย ๗ ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศฝรั่งเศส ประเทศนอร์เวย์ ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี และประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศกับประเทศทั้ง ๗ นี้ สามารถดำเนินการระหว่างผู้ประสานงานกลางฝ่ายไทยกับผู้ประสานงานกลางหรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ของประเทศนั้น ๆ ได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านช่องทางการทูต แต่หากไม่มีความตกลงร่วมมือทางอาญาจะต้องดำเนินการผ่านช่องทางการทูตของทั้งสองฝ่าย และระบุหลักการต่างตอบแทนในคำร้องขอความร่วมมือด้วยเสมอ

ปัจจุบันกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยประสานระหว่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลต่าง ๆ กับสำนักงานอัยการสูงสุดในเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือทางอาญา และกับสำนักงานศาลยุติธรรมในเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือทางแพ่ง แต่หากประเทศนั้น ๆ มีความตกลงร่วมมือทางแพ่งหรืออาญากับไทย การดำเนินความร่วมมือก็เป็นไปตามที่ระบุในความตกลงนั้น ๆ

ขั้นตอนการร้องเรียน

ผู้ตกทุกข์หรือญาติของผู้ตกทุกข์ยื่นใบคำร้องและเอกสารประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน กองคุ้มครองฯ รับเรื่องพิจารณาความเป็นไปได้ในการช่วยเหลือและอธิบายขั้นตอนให้ผู้ร้องทราบ หลังจากนั้นกองคุ้มครองฯ แจ้งเรื่องผู้ที่ร้องทุกข์ให้สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลในประเทศให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จกองคุ้มครองฯ จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ (การดำเนินการช่วยเหลือต้องอยู่ในขอบข่ายที่สามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย กฎระเบียบของประเทศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งลักษณะเฉพาะหรือบุคคล/นิติบุคคล ที่เกี่ยวข้องของแต่ละกรณี และการดำเนินการจะให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นแก่กรณีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพและชีวิตของผู้ตกทุกข์ได้ยาก สำหรับกรณีอื่น ๆ จะมีการจัดลำดับความสำคัญตามลักษณะและผลกระทบของความเดือดร้อน) ทั้งนี้ ผู้ตกทุกข์ได้ยากหรือญาติผู้เสียชีวิตสามารถร้องขอให้กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ กระทรวงต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงาน ช่วยจัดการค่าใช้จ่ายในการเดินทางกลับประเทศไทย ฯลฯ ตามที่ร้องขอ อย่างไรก็ตาม การช่วยเหลือของหน่วยงานจะดำเนินตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากนั้นจะต้องมีการทำสัญญา เรียกว่า สัญญาสภาพหนี้ โดยสถานเอกอัครราชทูตฯ จะทำสัญญากับผู้ร้องทุกข์หรือญาติผู้ร้องทุกข์ และมีระยะเวลาชำระหนี้ภายใน ๒ ปี หลังจากทำสัญญาฯ ซึ่งหากไม่ชำระหนี้ตามที่ระบุไว้ในสัญญา จะดำเนินการฟ้องร้องคดีตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ การรับเรื่องร้องทุกข์ของคนไทยในต่างประเทศนอกจากเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ณ สถานเอกอัครราชทูตฯ แล้ว ยังมี

ศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศ ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์ Hotline) จากคนไทยในต่างประเทศ

ในการติดต่อประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูตฯ ไม่ว่าจะเป็นประเทศใดควรจะดำเนินการหรือทำหนังสือผ่านกระทรวงการต่างประเทศก่อนทุกครั้ง เนื่องจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่แทนประเทศไทยในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ในต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตฯ อื่นประจำประเทศไทย ทั้งนี้ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ได้เสนอแนะการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแนะนำให้ศึกษาและหาข้อมูลจากหน่วยงานในต่างประเทศเพื่อนำมาปรับปรุงและปรับใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป[๑]

เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรเอกชน องค์กรภาคประชาชน ชมรม มูลนิธิ สมาคมที่ดำเนินกิจกรรมในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

มูลนิธิหรือสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมนั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมนั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งยื่นคำขอตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงการรับรองสมาคม

การดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญาหรือดำเนินกระบวนพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคมได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนจากสมาชิกของสมาคม ในการดำเนินคดีนั้น มิให้สมาคมถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคม การถอนฟ้องหรือการพิพากษา ในกรณีที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้องมี

---

[๑] รายงาน โครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน. หน้า ๔๔ - ๕๐.

หนังสือแสดงความยินยอมของสมาชิกผู้มอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนมาแสดงต่อศาลด้วย นอกจากต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นแล้ว สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด เมื่อปรากฏว่าสมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ สมาคมใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือเมื่อมีพฤติการณ์ปรากฏว่าสมาคมนั้นดำเนินการเพื่อฟ้องคดีโดยไม่สุจริตให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรองสมาคมนั้นได้การเพิกถอนการรับรองสมาคมใดให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในกรณีที่สมาคมซึ่งถูกเพิกถอนการรับรองได้ฟ้องคดีใดไว้ต่อศาลและคดีนั้นยังค้างอยู่ในการพิจารณาของศาลให้ศาลสั่งจำหน่ายคดีนั้น ซึ่งในปัจจุบันมีมูลนิธิและสมาคมที่รับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ดังนี้

๑. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (Foundation for Consumers) เป็นองค์กรเอกชนโดยเริ่มจากการทำงานในนาม “ คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน ” หรือ คปอส. ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๒๖ มีบทบาทต่อการพัฒนาสาธารณสุข หลังจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ จึงจดทะเบียนจัดตั้งเป็นมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการส่งเสริมให้ผู้บริโภคตระหนักในสิทธิและได้รับการคุ้มครองตามสิทธิสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคต่าง ๆ ได้มีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนส่งเสริมการศึกษา วิจัยและเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและให้การช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

การดำเนินงานในปัจจุบัน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้จัดตั้งส่วนงานในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อรองรับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ ของผู้บริโภคโดยได้จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นไปในลักษณะของการติดตามการดำเนินงาน รวมถึงการประสานขอความช่วยเหลือ หรือช่องทางร้องเรียนของหน่วยงานอื่น ซึ่งศูนย์ดังกล่าวจะทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา การจัดเวทีสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคในวงกว้าง พัฒนาการรวมกลุ่มของผู้บริโภคเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพ องค์กรผู้บริโภค โดยมีการทำแผนคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภครณรงค์ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ

มาตรการและขั้นตอนการดำเนินการ กฎหมายมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นองค์กรอิสระที่ไม่แสวงหากำไรมิใช่หน่วยงานภาครัฐ จึงไม่มีกฎหมายที่อยู่ในกำกับดูแลโดยตรง เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิ และเตือนให้ผู้บริโภคตระหนักในสิทธิและรู้จักป้องกันตนเอง โดยทำหน้าที่ทั้งการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มช่องทางการช่วยเหลือด้านการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียนศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภครับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ แล้วจึงทำหนังสือแจ้งผลไปยังผู้บริโภคให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน โดยการขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบธุรกิจให้เข้ามาเจรจาหารือร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติอาจต้องใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนดในบางกรณีเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน

๒. สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค

๓. สมาคมส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๔. สมาคมพลังผู้บริโภคแห่งประเทศไทย

๕. สมาคมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชน

๖. สมาคมเพื่อผู้บริโภคจังหวัดบุรีรัมย์

การคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการคุ้มครองผู้บริโภคในการพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาองค์ความรู้และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค ผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ โดยเน้นการบูรณาการ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเพิ่มศักยภาพขององค์กร และภาคีเครือข่าย การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อขจัดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค สร้างความเข้มแข็งให้กับภาคีเครือข่ายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของผู้บริโภคต่างชาติที่เข้ามาร้องเรียน มีทั้งที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติ โดยกระบวนการเยียวยาผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งกรณีที่มีการร้องเรียนเข้ามา ได้แก่ กรณีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ถูกหลอกให้ตัดชุดผ้าแคชเมียร์ และผ้าไหม ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจพิสูจน์ชุดเสื้อผ้า เพื่อหาข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาโดยเร็วที่สุด

ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก

บริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกมิติของการทำงานภาครัฐมากขึ้น ทั้งในแง่ของการให้บริการประชาชน การบริการจัดการภาครัฐ และการกำหนดนโยบาย ปัจจุบันภาครัฐทั่วโลกต่างนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อให้คุ้มค่ากับภาษีและเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น ทั้งนี้สามารถสรุปแนวโน้มของทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก ได้เป็น ๙ ประการ ดังนี้

๑. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) เป็นการบูรณาการข้อมูลบุคคลและนิติบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานให้เป็นภาพเดียว เพื่อต่อยอดให้เกิดประโยชน์ ในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ระบบอัลทินน์ (Altinn) จากประเทศ นอร์เวย์ ซึ่งมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ทำให้มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติ พลเมืองนอร์เวย์จึงไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นภาษี เพื่อให้สามารถเห็นข้อมูลประชาชนได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ประโยชน์ในหลายมิติ ดังนี้

๑) สามารถกำหนดนโยบายที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การให้เงินช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความจำเป็นรายบุคคล

๒) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยลดขั้นตอนการขอข้อมูลและตรวจเอกสารที่ซ้ำซ้อน เช่น ลดการขอเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติอนุญาตจำนวนมาก ทั้งที่เอกสารเหล่านั้นเป็นเอกสารที่ออกโดยภาครัฐแต่ขาดการบูรณาการข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน

๓) สามารถเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและลดความเสี่ยงต่อการทุจริตประพฤติมิชอบ เช่น การใช้ระบบติดตามความคืบหน้าของขั้นตอนการอนุมัติอนุญาต ทำให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาที่ควรพิจารณาแล้วเสร็จและสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้

๒. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience) เป็นการมุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ออกแบบบริการที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience) โดยใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและตรงตามความต้องการรายบุคคล เช่น พอร์ทัลการท่องเที่ยว Incredible India ของประเทศอินเดีย ซึ่งเป็นระบบที่พลิกโฉมการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จากที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถตัดสินใจวางแผนการเดินทางได้ เนื่องจากได้รับข้อมูลปริมาณมากเกินไปแต่ไม่อาจมั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องหรือไม่ กระทรวง

การท่องเที่ยวอินเดียจึงได้นำเทคโนโลยีมายกระดับการให้บริการข้อมูล เพื่อนำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้แก่นักท่องเที่ยวตามความสนใจ ระยะเวลา งบประมาณ และปัจจัยอื่น ๆ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การทำธุรกรรมออนไลน์

๓. การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) เป็นการบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียวแบบครบวงจร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนก็ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น เช่น ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBLS) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางอำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจสามารถยื่นขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ ผ่านระบบเดียวและใช้เอกสารชุดเดียว

๔. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility) เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ให้สื่อสารถึงกันแบบอัตโนมัติโดยไม่ต้องอาศัยการควบคุมของมนุษย์ตลอดเวลา อำนวยความสะดวกต่อประชาชน เช่น โครงการ Safe City ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะที่บูรณาการข้อมูล จากกล้องวงจรปิดไปยังศูนย์บัญชาการ และนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึกมาประเมินสถานการณ์ เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ก่อนเกิดเหตุ

๕. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics) เป็นการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics) เป็นการบริหารและจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล และข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการ (Unstructured Data) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดผล เช่น ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVLM) ของประเทศเยอรมัน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนการผลิตบุคลากรให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน

๖. การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) เป็นการใช้เครือข่ายข้อมูลและโครงสร้าง พื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale) ตัวอย่างเช่น ระบบ Sing Pass และ Compass ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของทุกหน่วยงานภาครัฐ

๗. การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธินั้นอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม เช่น โปรแกรม Automated Passport Control ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งให้ผู้โดยสารที่ได้รับการยกเว้นวีซ่า สามารถลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ในขณะที่สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยไว้ได้

๘. การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน (Andhra) ของประเทศอินเดีย ที่ได้ศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อน การจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

๙. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) เป็นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยผู้นำระดับประเทศ มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนาประเทศ เช่น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีที่ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย และแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบายจากผู้นำประเทศอย่างต่อเนื่อง[๒]

---

[๒] Digital Government of Thailand, ๒๕๕๙.

ปัญหาและอุปสรรคของการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย

ปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางและรับเรื่องร้องเรียนในทุกประเภทและหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจในการพิจารณาดำเนินการส่งเรื่องมายัง สคบ. ทำให้เรื่องร้องเรียนเป็นไปโดยล่าช้า โดยเฉพาะกรณีผู้บริโภคชาวต่างชาติ สคบ. ยังไม่มีมาตรการในการช่วยเหลือผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าว เมื่อผู้บริโภคชาวต่างชาติเข้ามาร้องเรียน สคบ. จะใช้มาตรการการช่วยเหลือเช่นเดียวกับผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งไม่เหมาะสมกับผู้บริโภคชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ในระยะเวลาสั้นๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษา จึงอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้บริโภคชาวต่างชาติที่เข้ามาร้องเรียน

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางและรับเรื่องร้องเรียนในทุกประเภทและหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจในการพิจารณาดำเนินการส่งเรื่องมายัง สคบ. ทำให้เรื่องร้องเรียนเป็นไปโดยล่าช้า โดยเฉพาะกรณีผู้บริโภคชาวต่างชาติ สคบ. ยังไม่มีมาตรการในการช่วยเหลือผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าว เมื่อผู้บริโภคชาวต่างชาติเข้ามาร้องเรียน สคบ. จะใช้มาตรการการช่วยเหลือเช่นเดียวกับผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งไม่เหมาะสมกับผู้บริโภคชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยในระยะเวลาสั้น ๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษา จึงอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้บริโภคชาวต่างชาติที่เข้ามาร้องเรียน

ปัญหาในการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นองค์กรอิสระที่ไม่แสวงหากำไรทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคและค่อนข้างประสบความสำเร็จในการดำเนินการช่วยเหลือในแต่ละเรื่องนับแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องที่มีความสำคัญมาก ปัญหาที่พบในการเยียวยาผู้บริโภคของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของแหล่งเงินทุนและงบประมาณ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ เฉพาะด้านบางประเภทในการดำเนินกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

ปัญหาในการดำเนินงานของกองคุ้มครอง และดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนระยะสั้นได้ใช้มาตรการ และให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคชาวต่างชาติเหมือนกับผู้บริโภคที่เป็นชาวไทยทุกประการ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค และค่อนข้างประสบความสำเร็จในการดำเนินการช่วยเหลือในแต่ละเรื่องนับแต่เรื่องเล็กน้อย ไปจนถึงเรื่องที่มีความสำคัญมาก ปัญหาที่พบในการเยียวยาผู้บริโภค การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ เฉพาะด้านบางประเภท ในการดำเนินกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ จะคุ้มครองเฉพาะคนไทยที่อาศัย อยู่ในต่างประเทศเท่านั้น ซึ่งหากมีชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเดินทางเข้ามาร้องทุกข์ หน่วยงานจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ทุกกรณี โดยจะแนะนำให้ชาวต่างชาติไปร้องทุกข์ ณ สถานเอกอัครราชทูตฯ ของประเทศนั้น ๆ และหากไม่มีสถานเอกอัครราชทูตฯ นั้นประจำประเทศไทย หน่วยงานก็จะรับหน้าที่ในการช่วยติดต่อและประสานงานให้กับผู้ร้องทุกข์ชาวต่างชาติแทน ทั้งนี้ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ จะดำเนินการช่วยเหลือคนไทยในทุกกรณี อาทิ การบาดเจ็บและเสียชีวิตของคนไทยในต่างประเทศ โดยมีสาเหตุมาจากภัยธรรมชาติ การก่อการร้ายหรือจลาจล การเกิดอุบัติเหตุ หรือถูกทำร้ายร่างกาย ซึ่งรวมถึงการติดต่อประสานงาน การจัดการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ฌาปนกิจศพ หรือดำเนินการเคลื่อนย้ายศพมายังประเทศไทย ตามที่ร้องขอ โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดผู้ร้องทุกข์หรือญาติผู้ร้องทุกข์ จะต้องทำสัญญาฯ พร้อมทั้งชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ในประเทศเนปาล หากพบว่า มีคนไทยได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตในเหตุการณ์ดังกล่าว และญาติผู้เสียชีวิตหรือผู้เสียหายมีความประสงค์ที่จะให้กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ ช่วยดำเนินการติดต่อประสานงาน ช่วยจัดการค่าใช้จ่ายในการเดินทางกลับประเทศไทย หรือจัดการฌาปนกิจศพ ฯลฯ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ จะดำเนินการให้ ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินการผู้เสียหายหรือญาติของผู้เสียชีวิตจะต้องรับผิดชอบ พร้อมทั้งทำสัญญาชำระหนี้ด้วย ซึ่งหน่วยงานจะไม่มีนโยบายในการชดใช้เยียวยาผู้ที่ประสบปัญหาได้รับความเดือนร้อนเสียหายได้รับการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต แต่อย่างใด แม้ว่าบุคคลดังกล่าวจะเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติก็ตาม และหากผู้เสียหายหรือญาติผู้เสียชีวิตต้องการที่จะเรียกร้องค่าเสียหายหรือการชดใช้เยียวยาจากรัฐบาลในประเทศนั้น ๆ สามารถยื่นขอให้สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศช่วยดำเนินการให้ได้ โดยสถานเอกอัครราชทูตฯ จะมีหน้าที่ในการช่วยติดต่อประสานงานเท่านั้น โดยหากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องการที่จะศึกษากรณีที่รัฐบาลมีการช่วยเหลือเยียวยาคนไทยหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุ โดยมิได้เกิดจากความประมาณ หรือเจตนาต่าง ๆ ฯลฯ แนะนำ

ให้ศึกษาและหาข้อมูลการช่วยเหลือเยียวยาของรัฐบาลไทย กรณีภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิ ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ นอกจากนี้ กระทรวงการต่างประเทศยังช่วยเหลือชาวต่างชาติในกรณีอื่น ๆ อาทิ การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate: E.C.) ให้กับเด็กที่ชาวต่างชาติมาคลอดบุตรในประเทศไทย เป็นต้น

การช่วยเหลือชาวไทยในต่างประเทศ กรณีสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศมีบทบาทหน้าที่ในการติดต่อประสานงานและช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศเท่านั้น ซึ่งหากเป็นกรณีสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้เสียหายนั้นอาศัยอยู่ภายในประเทศไทย หน่วยงานฯ อาจจะไม่สามารถช่วยเหลือหรือดำเนินการได้ เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานฯ อย่างไรก็ตาม หากต้องการที่จะให้กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ ช่วยดำเนินการให้ ผู้เสียหายจะต้องไปแจ้งความ เพื่อดำเนินคดี แล้วจึงส่งเรื่องมายังกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ฯ ให้ช่วยติดต่อประสานงานให้ ส่วนกรณีสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของคนไทย ซึ่งขณะที่เกิดเรื่องผู้เสียหายดังกล่าวอาศัยอยู่ในต่างประเทศ และเป็นการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ภายในต่างประเทศด้วยสามารถ ร้องขอให้สถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศช่วยติดต่อประสานกับผู้ขายหรือผู้ประกอบการได้ โดยอาจเป็นตัวแทนในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นล่ามแปลภาษา หรือมีหนังสือสอบถามข้อเท็จจริงไปยังผู้ขายหรือผู้ประกอบการ ทั้งนี้ หน่วยงานจะมีหน้าที่ช่วยในการติดต่อประสานงานเท่านั้น ซึ่งการตอบรับหรือผลการเจรจาไกล่เกลี่ยจะขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ขายหรือผู้ประกอบการของสินค้านั้น ๆ อย่างไรก็ตาม หากผู้เสียหายไม่ยินยอม สามารถนำเรื่องดังกล่าวไปแจ้งความเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือฟ้องร้องคดีต่อศาลได้ โดยผู้เสียหายจะต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องด้วยตนเอง[๓]

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

กรณีการคืนตั๋วเครื่องบินของสายการบิน สกู๊ด แอร์ไลน์

เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ Mr. Tadeusz kiemaki และ Miss Phim Maha มีความประสงค์จะเดินทางไปประเทศออสเตรเลียโดยสายการบิน สกู๊ด แอร์ไลน์ ซึ่งได้ซื้อตั๋วไว้จำนวน ๒ ที่นั่ง ทั้งนี้ Miss Phim Maha ได้ป่วยกะทันหัน ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ Mr. Tadeusz kiemaki จึงได้แจ้งยกเลิกตั๋วเครื่องบินของ Miss Phim Maha และต้องการให้สายการบินคืนเงิน แต่สายการบินปฏิเสธที่จะคืนเงินเว้นแต่ Mr. Tadeusz kiemaki จะมีใบรับรองแพทย์เป็นหลักฐาน แต่

---

[๓] รายงาน โครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน. ๕๒ - ๕๓.

Mr. Tadeusz kiemaki ไม่มีใบรับรองแพทย์ดังกล่าว เนื่องจากตนพักอยู่บนเกาะช้าง และ Miss Phim Maha มีอาการป่วยหนัก ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลจึงได้ทำการรักษา โดยการซื้อยาจากร้านขายยาใกล้ที่พักและดูอาการตลอด ๒ ชั่วโมง ซึ่งทาง Mr. Tadeusz kiemaki ได้ชี้แจงรายละเอียดทั้งหมดให้กับสายการบินทราบแล้ว แต่สายการบินไม่ให้ความร่วมมือแต่อย่างใด[๔]

การดำเนินการ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว เนื่องด้วยส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศได้ประสานงานไปยังสายการบินดังกล่าว โดยผู้ร้องได้รับการชดเชยตามที่ได้เรียกร้อง

กรณีการซื้อห้องพักจาก Absolute Destinations

เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๘ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจาก Mr. Ken McGagh เรื่อง ขอความเป็นธรรมกรณีการซื้อห้องพัก จาก Absolute Destinations โดย Mr. Ken McGagh ชี้แจงว่า ตนได้ซื้อบัตรสมาชิกการใช้ห้องพัก จาก Absolute Destinations เพื่อใช้พักที่ Absolute Sea Pearl Beach Resort หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ปรากฏว่าตนไม่ได้รับห้องพักตามที่ระบุในสัญญา คือ ผู้ใหญ่ ๒ คน และเด็ก ๒ คน แต่กลับได้ห้องพักที่สามารถพักได้มากสุดเพียง ๒ คนเท่านั้น[๕]

การดำเนินการ: ยุติเรื่องร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติมมาให้กับศูนย์ฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ แม้ว่ามีการแจ้งเตือนไปแล้ว

การคุ้มครองและการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของต่างประเทศ

ประเทศญี่ปุ่น

๑. นโยบายและการบริหารจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาครัฐ ได้จัดตั้งศูนย์กิจการเกี่ยวกับผู้บริโภคแห่งชาติ The National Consumer Affairs Centre (NCAC) เดิมชื่อเป็น The Japan Consumer Information Centre (JCIC) ตั้งอยู่ที่กรุงโตเกียว ในปี ค.ศ. ๑๙๗๐ และมีศูนย์ Consumer Centre อยู่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ เป็นการจัดตั้งขึ้นภายใต้กรอบ The Consumer Protection Fundamental Act ๑๙๖๘ มาตรา ๑๕ วรรคสอง โดย

---

[๔] บันทึกข้อความ ร้องเรียนการคืนตั๋วเครื่องบินของสายการบิน สกู๊ด แอร์ไลน์ (๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

[๕] บันทึกข้อความ ร้องเรียนการซื้อห้องพักจาก Absolute Destinations (๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๘)

หน่วยงานนี้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลผู้บริโภค จัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ ออกคำเตือน ทำการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า รับเรื่องร้องเรียน โดยได้จัดทำระบบ Practical Living Information Online Network (PIO-Net) เพื่อจัดเก็บข้อมูลเป็นศูนย์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์ในระดับท้องถิ่นโดยเผยแพร่ผลวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการตระหนักรู้และประโยชน์ของภาครัฐในการแก้ไขปัญหา และที่สำคัญคือ ยังมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งถือเป็นจุดแข็งของหน่ายงานนี้ด้วย[๖]

ประเทศญี่ปุ่นได้มีการกำหนดนโยบายและแบ่งหน้าที่การบริหารจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่มด้วยกัน กลุ่มแรกเป็นกลุ่มบริหารจัดการด้านการสนับสนุนผู้บริโภค หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ สำนักงานผู้บริโภค กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มบริหารจัดการด้านมาตรการ (Regulations) ต่อผู้ประกอบการโดยตรง หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กระทรวงการเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุขและแรงงาน กระทรวงเกษตรและประมง และกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มบริหารจัดการด้านการแข่งขัน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า

การกำหนดนโยบายและแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น ๓ กลุ่มข้างต้น ทำให้บทบาทขององค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้องของประเทศญี่ปุ่นนั้นไม่ทับซ้อนกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) สำนักงานผู้บริโภค ตั้งขึ้นมาเมื่อปี ค.ศ. ๒๐๐๙ เพื่อให้มีอำนาจและการบริหารจัดการที่คล่องตัวยิ่งขึ้น โดยสำนักงานผู้บริโภคจะทำหน้าที่หลักในเรื่องการวางแผนหรือนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภค

๒) ศูนย์ผู้บริโภคแห่งประเทศญี่ปุ่น (The National Consumer Affairs Center - NCAC) ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่แยกออกมา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล์ เว็บไซต์ หรือร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงาน NCAC หรือศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนผู้บริโภคในแต่ละจังหวัด (Local Consumer Affairs) นอกจากนี้ NCAC ยังมีศูนย์ทดสอบคุณภาพสินค้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอีกด้วย

๓) ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan - CCJ) ซึ่งบริหารงานโดยเอกชนดำเนินการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมข้ามแดน โดยจะทำหน้าที่หลักในการเป็นตัวกลางในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา

---

[๖]Tsuneo Matsumoto, “ Privatization of Consumer Law: Current Developments and Features of Consumer Law in Japan at the Turn of the Century,” Hitotsubashi Journal of Law and Politics ๓๐, ๑ (February ๒๐๐๒) : ๑๑ - ๑๓.

ที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่นกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือระหว่างผู้บริโภคในต่างประเทศกับผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น

สำหรับโครงการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคข้ามแดนเริ่มต้น เมื่อปี ค.ศ. ๒๐๑๑ เนื่องจากผลการสำรวจโดยกรมผู้บริโภคในปี ค.ศ. ๒๐๑๐ พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวพันกับการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตกับผู้ประกอบการในต่างประเทศและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เช่น สินค้าที่ได้รับด้อยคุณภาพ สินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามสัญญา ไม่ได้รับสินค้า หรือสินค้ามาส่งช้าเกินกำหนด เป็นต้น ดังนั้น จึงได้มีการริเริ่มจัดตั้ง “ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan - CCJ) ” ขึ้น เมื่อปี ค.ศ. ๒๐๑๑ เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมข้ามแดน โดยจะทำหน้าที่หลักในการเป็นตัวกลางในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่นกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือระหว่างผู้บริโภคในต่างประเทศกับผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น ทั้งนี้ศูนย์รับเรื่องให้คำปรึกษาจะไม่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางแทนผู้บริโภค ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และในปัจจุบันได้มีการประสานงานกับหน่วยงานในต่างประเทศ อย่างเป็นทางการทั้งหมด ๔ ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ประเทศไต้หวัน และประเทศสิงคโปร์

ทั้งนี้ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน ได้มอบหมายให้บริษัท VeriTrans Inc. ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนมีธุรกิจหลักเกี่ยวกับการชำระธุรกรรมทางพาณิชย์ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีนโยบายการบริหารกิจการที่สอดคล้องกับศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน คือ เพื่อให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรม โดยเข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมข้ามแดนโดยผู้บริโภค โดยมีภารกิจหลัก ๆ ๒ ประการ ได้แก่

๑) รับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่นได้ทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือในทางกลับกันกรณีที่ผู้บริโภคต่างประเทศได้ทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในประเทศญี่ปุ่น และ

๒) รับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่นไปซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือในทางกลับกันผู้บริโภคชาวต่างประเทศซื้อสินค้า หรือบริการจากผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนของศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน ประเทศญี่ปุ่น

๑) กรณีศึกษาเกี่ยวกับสินค้าปลอม

(ก) ข้อเท็จจริง

ผู้บริโภครายหนึ่งได้สั่งซื้อนาฬิกาจากเว็บไซต์หนึ่งจากการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตและได้ระบุวิธีการชำระเงินด้วยการโอนเงินทางบัญชีธนาคารเท่านั้น และผู้บริโภครายนั้น จึงได้โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการ และหลังจากนั้นก็มีข้อความจากผู้ประกอบการถึงผู้บริโภครายนั้นว่า “ ทางบริษัทฯ ได้รับเงินเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ” ดังนั้น ผู้บริโภคจึงต้องการสอบถามถึงรายละเอียดของสินค้าโดยได้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลับไปว่า “ ช่วยแจ้งเบอร์ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสินค้ามาให้ด้วย ” แต่หลังจากนั้น ผู้บริโภคก็ไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้ประกอบการแต่อย่างใด และเว็บไซต์ของผู้ประกอบการรายนั้นก็ได้ปิดลงในเวลาต่อมา และสินค้าก็ไม่ได้ถูกส่งมายังผู้บริโภค จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคร้องเรียนไปยังศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนประเทศญี่ปุ่น โดยต้องการเงินที่ตนได้ชำระไปคืนกลับมา

(ข) การดำเนินงานของศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนประเทศญี่ปุ่น

ขั้นแรกให้ผู้บริโภคไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจและยื่นเอกสารคำร้องลงบันทึกในฐานะเป็นผู้เสียหาย พร้อมทั้งหลักฐาน ดังต่อไปนี้

- หลักฐานเกี่ยวกับการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ
  - เก็บภาพในหน้าจอแสดง “ รายการสินค้าที่สั่งซื้อ ” ทางเว็บไซต์
  - เก็บภาพหน้าจอแสดงที่อยู่ติดต่อของผู้ประกอบการทางเว็บไซต์

เมื่อนำหลักฐานส่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วพิจารณารับเรื่องก็จะเข้าสู่กระบวนการอายัดบัญชีธนาคาร ในกรณีที่ปรากฏการถอนเงินบางส่วนออกจากบัญชีธนาคารดังกล่าว ในทางปฏิบัติแล้วเป็นการยากที่ผู้เสียหายจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน แต่ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่รับเรื่องให้ไปติดต่อและปรึกษากับทางธนาคารที่มีการเปิดบัญชีธนาคารนั้นเพื่อเป็นการให้ข้อมูลแก่ทางธนาคาร โดยทั่วไปแล้วธนาคารจะไม่ดำเนินการอายัดบัญชีเมื่อมีการร้องขอจากบุคคลธรรมดา แต่ในกรณีเช่นนี้ธนาคารจะเข้าตรวจสอบว่ามีผู้เสียหายรายอื่นด้วยหรือไม่ และหากพบว่ามีรายอื่นด้วย จะมีบางกรณีที่ธนาคารดำเนินการอายัดบัญชีธนาคารเอง หรือในบางกรณีผู้ประกอบการอาจใช้เว็บไซต์หลายเว็บไซต์แต่ใช้บัญชีธนาคารเดียวกัน การให้ความร่วมมือแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับธนาคาร จึงมีความสำคัญในการยับยั้งความเสียหายไม่ให้ขยายตัวได้อีกทางหนึ่งด้วย

(ค) ให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภค

ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนประเทศญี่ปุ่น ได้ให้คำแนะนำในการตรวจสอบก่อนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ไว้ในหัวข้อ “ สี่ประเด็นหลักในการตรวจสอบเว็บไซต์ที่จำหน่ายสินค้าปลอม ” โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

• ตรวจสอบถึงชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ประกอบการว่าปรากฏนอกเหนือจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

• ตรวจสอบราคาจำหน่ายกับร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายโดยตรง ซึ่งบางกรณีราคาจำหน่ายอาจถูกกว่าราคาที่ขายตามร้านค้าตัวแทนถึงร้อยละ ๘๐ ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบราคาทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยการเปรียบเทียบราคากับร้านค้าหลาย ๆ แห่ง ซึ่งอาจตรวจสอบจากเสียงสะท้อนจากผู้ซื้อในอินเทอร์เน็ตด้วยก็ได้

• ภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในเว็บไซต์มีความผิดปกติหรือไม่ นอกเหนือ จากภาษาญี่ปุ่นที่อาจใช้ไวยากรณ์ไม่เหมือนเจ้าของภาษา หรือผิดเพี้ยนไปแล้วยังมีความจำเป็นต้องตรวจสอบจากรูปภาพ และราคาที่ปรากฏในเว็บไซต์อีกด้วยเช่นกัน

• ช่องทางการชำระเงินมีแค่การโอนบัญชีธนาคารเท่านั้น ไม่สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

๒) กรณีศึกษาการแก้ไขปัญหาผ่านหน่วยงานผู้บริโภคในต่างประเทศ

(ก) ข้อเท็จจริง

ผู้บริโภคชาวญี่ปุ่นรายหนึ่งได้สั่งซื้อกระเป๋าจากเว็บไซต์ของผู้ประกอบการในประเทศแคนาดา แต่ได้รับกระเป๋าที่มีสีที่แตกต่างไปจากตอนที่สั่งซื้อ ซึ่งในแบบฟอร์มตอนกรอกสั่งซื้อ ก็มีช่องให้เลือกสีได้และผู้บริโภคได้เลือกสีดำ (ในช่องให้เลือกสีดำมีแค่เพียงช่องเดียวเท่านั้น)

ดังนั้น ผู้บริโภคจึงต้องการเปลี่ยนสินค้าโดยส่งเมล์ไปแต่ไม่มีการตอบรับจากผู้ประกอบการเป็นเวลา ๑ อาทิตย์ ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงในเบื้องต้นยังปรากฏว่าภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินไปแล้วนั้นสินค้า ก็ยังไม่มาส่งและรอการติดต่อกลับมาเป็นเวลาถึง ๒ เดือนกว่าจะตอบมา ซึ่งจะเห็นได้ว่าท่าทีการบริการของผู้ประกอบการนั้นไม่ค่อยดีเท่าไร จึงปรึกษาวิธีการแก้ไขปัญหากับศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนประเทศญี่ปุ่น

(ข) การดำเนินงานของศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนประเทศญี่ปุ่น

ขั้นตอนแรก ทางศูนย์ฯ จะทำการตรวจสอบเนื้อหาของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคส่งไปยังผู้ประกอบการว่ามีความถูกต้องในเรื่องของเนื้อหาและภาษา หรือไม่ และผลจากการตรวจสอบพบว่าถูกต้องและสามารถสื่อสารเข้าใจได้

ขั้นตอนที่สอง ทางศูนย์ฯ จะส่งรายละเอียดไปยังสำนักงานผู้บริโภคในประเทศแคนาดาเพื่อให้แจ้งความประสงค์ของผู้บริโภคให้ผู้ประกอบการทราบ และหลังจากนั้น ก็มีการตอบรับจากผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการรายดังกล่าวให้เหตุผลว่า “ สินค้าที่สั่งซื้อไปนั้นปัจจุบันได้เลิกผลิตไปแล้ว และตกลงตามข้อเสนอของผู้บริโภคที่จะคืนเงินและคืนสินค้า ”

สำหรับวิธีการและการจัดการส่งคืนสินค้าโดยบริษัทขนส่งสินค้านั้น ให้เป็นไปตามที่ผู้ประกอบการเสนอแนะ แต่ค่าขนส่งสินค้าคืนนั้นไม่ได้กำหนดรายละเอียด ว่าใครเป็นผู้รับภาระ ดังนั้น ผู้บริโภคจึงร้องขอให้ผู้ประกอบการเป็นฝ่ายรับภาระ แต่ปรากฏว่าไม่มีการตอบรับจากผู้ประกอบการเป็นระยะเวลา ๓ สัปดาห์ ดังนั้น ศูนย์ฯ จึงได้ส่งหนังสือไปยังสำนักงานผู้บริโภคฯ อีกครั้ง และได้รับคำตอบกลับจากผู้ประกอบการในเวลาต่อมา แต่ก็ไม่ได้ระบุเกี่ยวกับการรับภาระค่าขนส่งสินค้าคืนแต่อย่างไร และเมื่อศูนย์ฯ สอบถามกลับไปอีกครั้ง ในที่สุดผู้ประกอบการก็ได้ตอบตกลงว่าจะเป็นผู้แบกรับภาระค่าขนส่งสินค้าด้วยวิธีบัญชี PayPal

(ค) ให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภค

• การแบกรับภาระรับผิดชอบค่าขนส่งสินค้าคืนนั้น หากเป็นกรณีพิพาทกับผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น โดยทั่วไปผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องรับภาระ แต่ในกรณีผู้ประกอบการในต่างประเทศจะขึ้นอยู่กับธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้าที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการตกลงกันเกี่ยวกับการรับภาระในเบื้องต้นว่าฝ่ายใดต้องรับภาระไว้อย่างชัดเจน หากผู้เสียหายได้ดำเนินการออกค่าใช้จ่ายค่าขนส่งสินค้าคืนไปก่อนและต่อมาจะเรียกร้องค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จากผู้ประกอบการในต่างประเทศ ในทางปฏิบัติแล้วผู้บริโภคอาจไม่ได้รับการเยียวยาจากผู้ประกอบการ และอาจส่งผลกระทบต่อการเจรจาในประเด็นอื่น ๆ ตามมา

• เรื่องวิธีการชำระเงินคืนสินค้า กรณีที่ผู้บริโภคได้ชำระด้วยบัตรเครดิต การคืนเงินจะไม่สามารถเรียกร้องให้คืนเงินเกินกว่าจำนวนเงินที่กำหนดในสัญญา ดังนั้น กรณีที่เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ค่าส่งคืนสินค้า) จำเป็นต้องมีการเจรจาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินค่าส่งสินค้า ซึ่งโดยทั่วไปจะมี ๒ ช่องทาง ได้แก่ช่องทางแรกเป็นการส่งเงินโดยผ่านสถาบันการเงินระหว่างประเทศ แต่วิธีนี้จะเกิดค่าธรรมเนียมในการส่งเงินที่ค่อนข้างสูง โดยมากผู้ประกอบการ มักปฏิเสธ และช่องทางที่สองเป็นการใช้บริการผ่านตัวแทนชำระเงิน ซึ่งช่องทางนี้จะมีค่าธรรมเนียมที่น้อยกว่าช่องทางแรก ผู้ประกอบการจะนิยมใช้วิธีนี้ในการแก้ไขปัญหา

• หากไม่สามารถเข้าใจถึงภาษาของผู้ประกอบการในต่างประเทศ การเจรจาจะเป็นไปได้ยาก โอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็จะน้อยลงไป[๗]

ประเทศสหรัฐอเมริกา

---

[๗] www.caa.go.jp

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการปกครองแบบสหพันธรัฐ มีรัฐบาลแห่งมลรัฐเป็นผู้ทำหน้าที่ปกครองในระดับรัฐ และมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่ปกครองประเทศ แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีทั้งองค์กรของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ดังนี้

๑) คณะกรรมาธิการการค้าแห่งสหพันธรัฐ หรือ The Federal Trade Commission (FTC) มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมและดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้า และการปฏิบัติทางการค้าอันไม่เป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการโฆษณาหลอกลวงและอื่น ๆ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจด้วยกันเอง และทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภค

๒) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐ โดยในแต่ละมลรัฐจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของมลรัฐนั้น ๆ ซึ่งอาจมุ่งเน้นด้านการให้ความรู้ การเจรจาเพื่อการชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้บริโภค หรือการควบคุมพฤติกรรมทางการค้า

นอกจากนี้ยังมี U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยคณะกรรมาธิการ ๓ คน แต่งตั้ง โดยประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาและรับรองโดยวุฒิสภา มีหน้าที่รับผิดชอบคุ้มครองความปลอดภัย ของผู้บริโภค วัตถุประสงค์หลักคือ “ การคุ้มครองป้องกันประชาชนจากความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลในการบาดเจ็บจากผลิตภัณฑ์ที่อุปโภค ” ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในอำนาจการควบคุมของ CPSC คือ ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายให้กับผู้บริโภคเพื่อการใช้ภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย โรงเรียน สถานที่พักผ่อน ซึ่งผลิตภัณฑ์สิ่งทอเครื่องนุ่งห่มจะอยู่ภายใต้การดูแลของ CPSC ส่วนผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในการกำกับดูแล ของ CPSC ได้แก่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ อาวุธปืน ระเบิด รถยนต์ ยากำจัดศัตรูพืช เครื่องบิน เรือ อาหารและยา เครื่องเล่นในสวนสนุก

การดำเนินงาน

ผู้เสียหายกรณีบริโภคสินค้าหรือผลิตภัณฑ์จะมีทางเลือกที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายเป็นคดีแพ่งทั้งทางสัญญาและเป็นคดีละเมิดความแตกต่างคงอยู่ที่สิทธิเรียกค่าเสียหายอายุความ และความสามารถในการเป็นโจทก์ และหากต้องการเรียกค่าสินไหมทดแทนในทางละเมิด ซึ่งไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็สามารถฟ้องได้ แม้ไม่มีความสัมพันธ์ทางสัญญาในฐานะผู้ซื้อ โดยในการฟ้องร้องเพื่อเรียกค่าเสียหายในทางละเมิดที่เกิดจากการบริโภค ภายใต้กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา โจทก์ต้องนำสืบให้ชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นเหตุแห่งความเสียหายนั้นมีความชำรุดบกพร่องเมื่อจำเลยนำออกสู่ตลาด และความเสียหายนั้นเกิดขึ้นเกินกว่าการใช้ตามปกติกับทั้งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายกับความผิดปกติหรือชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ หรือ

กล่าวอีกนัยหนึ่งความผิดปกติในผลิตภัณฑ์เป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์คือมีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายและสิ่งผิดปกติที่จำเลยต้องรับผิดชอบและท้ายสุดโจทก์ต้องพิสูจน์ว่าจำเลยเป็นผู้ผลิต ผู้ขายหรือผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ในขณะที่โจทก์บริโภคผลิตภัณฑ์นั้น ดังนั้นหากโจทก์ไม่อาจสืบให้ได้ความชัดเจนทุกประเด็น คดีที่โจทก์ฟ้องเรียกค่าสินไหมทดแทนในทางละเมิด ก็ต้องถูกยกฟ้อง หลักความรับผิดเด็ดขาดหรือ Strict liability เป็นเพียงหลักที่ช่วยทำให้โจทก์ไม่มีภาระการพิสูจน์ในประเด็นประมาทเลินเล่อเท่านั้น

กระบวนการดำเนินงาน

ในรัฐต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกาจะมีกฎหมายที่ใช้ภายในรัฐนั้น ๆ กำหนดรายละเอียดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างใด เช่น อาจมีหน่วยงานของรัฐดูแลรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือฟ้องคดีให้ อาจเป็นอัยการของมลรัฐ (State Attorney General) เป็นต้น เช่น มลรัฐเท็กซัส ที่มีการจัดตั้งแผนกคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนักงานอัยการแห่งรัฐเท็กซัส โดยอัยการในแผนกคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะเป็นผู้ที่พิจารณาถึงเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคว่า มีความเสียหายแก่สาธารณะหรือไม่

อย่างไร ถ้าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่สาธารณะ อัยการแห่งรัฐจะดำเนินคดี ที่เป็นเช่นนี้เพราะตามกฎหมายของสหรัฐนั้นพนักงานอัยการจะมีอำนาจในการดำเนินคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้ก็ต่อเมื่อการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะเท่านั้น ส่วนการดำเนินคดีใด ๆ เพื่อปัจเจกชนคนใดคนหนึ่งนั้น พนักงานอัยการไม่มีอำนาจ เพราะไม่ได้กระทำไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของส่วนรวมแต่อย่างใด หรือบางมลรัฐให้ State Attorney General ใช้กฎหมาย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคบางมลรัฐก็ตั้งหน่วยงานขึ้นมาเฉพาะเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่างหากจาก State Attorney General และให้มีอำนาจดำเนินคดีทางศาลได้เอง โดยไม่ต้องกระทำผ่าน State Attorney General ทั้งนี้ สหรัฐอเมริกาจะเน้นการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น เช่น ในรัฐ linois ได้จัดตั้งแผนกคุ้มครองผู้บริโภคใน Attorney General Office เพื่อให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยทำการตรวจสอบข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หากมีมูลก็จะส่งหนังสือพร้อมข้อเรียกร้องและข้อเรียกร้องของผู้บริโภคให้ผู้ประกอบธุรกิจ โดยทั้งนี้จะมุ่งไปที่การให้ผู้บริโภคได้รับการชดใช้ความเสียหาย

ช่องทางการร้องเรียน

(ก) การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๑-๘๘๘-๓๘๒-๑๒๒๒

(ข) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์คณะกรรมาธิการการค้าแห่งสหพันธรัฐ

(ค) การร้องเรียนด้วยตนเอง

ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาเป็นรูปแบบของกฎหมายในระบบ Common Law ที่ยึดถือคำพิพากษาของศาลเป็นหลักในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกานั้นอาจกล่าวได้ว่า ผูกพันเรื่อง “ สิทธิ ” ของประชาชนเป็นพื้นฐานหลัก และมีการดำเนินคดี Small Claims รวมทั้งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ จะมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไปในแต่ละศาลแต่ละรัฐ แต่มีหลักการทั่วไปเดียวกันในการจะกำหนดหลักเกณฑ์พิเศษสำหรับคดีแพ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แตกต่างจากคดีธรรมดาเพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเสียหายสามารถเข้ามารักษาสิทธิในทางศาลได้อย่างกว้างขวาง และไม่มีการแยกหน่วยงานทางแพ่งออกจากหน่วยงานทางอาญา ออกจากกันอย่างเด็ดขาด ดังนั้นหน่วยงานทั้งในระดับสหรัฐ (Federal) และในระดับมลรัฐ ต่างก็มีอำนาจหน้าที่ในกระบวนการทั้งทางแพ่งและทางอาญา เช่น มีทั้งอำนาจสืบสวนสอบสวน จับกุม ซึ่งเป็นอำนาจในทางอาญา และในขณะเดียวกันก็มีอำนาจยึดทรัพย์หรือขายทอดตลาดทรัพย์ ซึ่งเป็นอำนาจทางแพ่งอีกด้วย[๙]

ประเทศเกาหลีใต้

การบริหารจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้มีหลายหน่วยงาน เช่น Korea Consumer Agency (KCA), สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาของเกาหลี (Korea Food and Drug Administration- KFDA) ภายใต้กระทรวง the Ministry of Food and Drug Safety (MFDS), คณะกรรมการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม (Korea Fair Trade Commission – KFTC) โดยในการศึกษานี้จะอธิบายเฉพาะ Korea Consumer Agency (KCA) หรือ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้ จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายชื่อ Consumer Protection Act (ปัจจุบันกฎหมายฉบับนี้ถูกยกเลิกไป โดยมีการออกกฎหมายใหม่ชื่อว่า the Framework Act on Consumers (๒๐๐๘)) ในปี ค.ศ.๑๙๘๗ (พ.ศ. ๒๕๓๐) วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ เพื่อคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่มีเหตุมีผล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งอำนาจหน้าที่หลักของ Korea Consumer Agency (อาจเทียบได้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ.ของไทย) มี ๘ ประการ โดยบัญญัติไว้ในกฎหมาย ชื่อ Framework Act on Consumers (๒๐๐๘) คือ

๑) ศึกษาวิจัย และเสนอแนะความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ

๒) ทดสอบ ตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้า และบริการ

---

[๙] www.ftc.gov

๓) รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเรื่องความปลอดภัยในการบริโภค และความสมเหตุสมผลในการบริโภคของประชาชน

๔) ให้การศึกษา ฝึกอบรม และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ความปลอดภัย และการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภค

๕) รับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ให้คำปรึกษาแนะนำผู้บริโภค การระงับข้อพิพาทและการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค

๖) ดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การบริโภคที่เหมาะสม

๗) สืบสวนสอบสวนและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตามคำขอของหน่วยงานของรัฐทุกระดับ (หน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานระดับท้องถิ่น) เพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๘) ดำเนินการจัดการประเด็นที่เกี่ยวกับผู้บริโภคอื่น ๆ

การดำเนินงานการเยียวยาความเสียหายที่เกิดกับผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ นั้น ในเกาหลีใต้มีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากที่เป็นผู้เสียหายมักจะไม่มีความรู้ว่าจะขอรับการชดเชยค่าเสียหายหรือเยียวยาได้อย่างไรบ้าง KCA จึงได้จัดตั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่ KCA ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริโภค (Consumer Counseling Team) รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑) การเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายด้วยวิธีตกลงเจรจาผ่าน KCA

๒) การระงับข้อพิพาทในขั้นตอนของ Consumer Dispute Settlement Commission

นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการระงับข้อพิพาทผู้บริโภค (Consumer Dispute Settlement Commission - CDSC) ซึ่งเป็นองค์กรภายใต้โครงสร้างของ KCA ที่ดำเนินการระงับข้อพิพาท หากการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการไม่ประสบความสำเร็จในกรณีต่อไปนี้

กรณีที่ ๑ หน่วยงานของรัฐส่วนกลางหรือหน่วยงานส่วนภูมิภาค (central and regional governments) ไม่สามารถระงับข้อพิพาทให้ได้

กรณีที่ ๒ องค์กรผู้บริโภค (consumer organizations) ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่สามารถระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคได้

กรณีที่ ๓ คู่กรณีฝ่ายผู้บริโภคหรือฝ่ายผู้ประกอบการขอให้ CDSC ดำเนินการระงับข้อพิพาท

กรณีที่ ๔ หัวหน้าองค์กรระงับข้อพิพาทอื่น ๆ ให้คำแนะนำในการส่งเรื่องให้ CDSC

กรณีที่ ๕ เมื่อการดำเนินการตามที่กล่าวถึงข้างต้น ไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ภายในเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ KCA ได้รับคำขอจากผู้บริโภค คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจาตกลงกันเองได้สำเร็จตามกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น (แต่อาจมีการขอขยายเวลาดำเนินการออกไปอีก ๖๐ วัน ในกรณีที่จะต้องมีการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประกาศประธานาธิบดี) ในกรณีนี้ให้ประธาน KCA มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภครายนั้นไปยัง CDSC

ทั้งนี้ ประเทศเกาหลีใต้มีหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่ชาวต่างชาติและครอบครัว ซึ่งก่อตั้งขึ้นมาใหม่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติและครอบครัว เช่น ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ดานูริ โทร.๑๕๗๗ – ๑๓๖๖ (เริ่มเดือนมกราคม ๒๐๑๕) ศูนย์ให้ความช่วยเหลือครอบครัวหลากวัฒนธรรม ศูนย์ให้ความช่วยเหลือการแรงงานต่างด้าว ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ

สำหรับสตรีที่อพยพเข้ามา โดยที่ศูนย์ฯ เหล่านี้ได้รับการสนับสนุนจากธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีศูนย์ให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติอื่น ๆ ซึ่งดูแลโดยสถาบันเอกชนหรือศูนย์ระดับภูมิภาค เช่น ศูนย์โกบอลและอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีศูนย์บริหารงานด้วยตนเองสำหรับชาวต่างชาติซึ่งพำนักในเมืองเอนซาน ของจังหวัดเกวียงกิ ที่มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีบริการหลากหลายสำหรับชาวต่างชาติ ในขณะที่สถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการสำหรับชาวเกาหลีทั่วไป เช่น ศูนย์ชุมชนหรือศูนย์วัฒนธรรมระดับภูมิภาค ก็จะมีบริการสำหรับชาวต่างชาติเช่นกัน ศูนย์โทรศัพท์ดานูริ (ศูนย์โทรศัพท์ข้อมูลแบบครบวงจรสำหรับครอบครัวหลากวัฒนธรรม) ศูนย์ให้ความช่วยเหลือหลากวัฒนธรรม และศูนย์ให้ความช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว เปิดดำเนินงาน โดยได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลและเงินอุดหนุนจากธุรกิจเอกชนเพื่อให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติและครอบครัวที่พักอยู่ในประเทศเกาหลีใต้

มาตรการและขั้นตอนการดำเนินงาน

๑) กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเกาหลีใต้ภายใต้การควบคุมของ Korea Consumer Agency (KCA) ได้แก่ Framework Act on Consumers Framework Act on Electronic Commerce และ Act on Consumer Protection in Electronic Commerce (Act No ๘๖๓๕, ๒๐๐๘)

๒) ขั้นตอนการดำเนินงาน

(ก) ผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน KCA

(ข) เมื่อ KCA ได้รับเรื่องจะให้คู่กรณีฝ่ายร้องเรียนทำข้อตกลงยอมรับเงื่อนไขตามข้อตกลง รวมถึงกระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อไกล่เกลี่ยของ KCA

(ค) เมื่อผู้ร้องเรียนยอมรับแล้ว KCA จะแจ้งเรื่องดังกล่าวให้แก่คู่กรณีอีกฝ่าย ที่มีข้อพิพาททราบ เพื่อให้คู่กรณีอีกฝ่ายพิจารณาว่า จะยินยอมเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยของ KCA หรือไม่ โดยจะต้องแจ้งผลต่อ KCA

(ง) หากคู่กรณีอีกฝ่ายไม่เห็นชอบด้วย กระบวนไกล่เกลี่ยก็จะยุติลงทันที

(จ) หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างเห็นพ้องกันกับกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว ก็จะมีการทำสรุปประเด็นการไกล่เกลี่ยของทั้งสองฝ่ายที่ตกลงกันได้ แต่หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังไม่สามารถตกลงกันได้

(ฉ) เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถบรรลุข้อตกลงที่จะระงับข้อพิพาทในเบื้องต้นได้ จะมีการจัดตั้งคณะทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (mediation group) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการของ KCA จำนวน ๑ ถึง ๓ คนร่วมด้วย

(ช) คณะทำงานไกล่เกลี่ยฯ จะจัดประชุมหารือ เพื่อจัดทำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทและเสนอแนะแนวทางไกล่เกลี่ยของคู่กรณี เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมรับแล้ว ก็จะจัดทำข้อตกลงในการยุติข้อพิพาท (conciliation protocol) มีผลทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติลง

(ซ) หากคู่กรณีไม่สามารถบรรลุข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยร่วมกันได้ จะถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

ช่องทางร้องเรียน

(ก) การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๘๒-๒-๗๓๙-๕๔๔๑

(ข) การร้องเรียนผ่านทางบริการสายด่วน ๑๓๗๒

(ค) การร้องเรียนด้วยตนเอง

(ง) การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (http://www.ccn.go.kr, www.kca.go.kr)

ผลการดำเนินงาน

การระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการจะมีคณะกรรมการระงับข้อพิพาทผู้บริโภค ทำหน้าที่ในการพิจารณาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ และการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หรือธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic transaction) จะมีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Mediation Committee-ECMC) ดำเนินการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้มีการทำธุรกรรมและระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม โดยตัวอย่างข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการจัดส่งสินค้าล่าช้า ไม่ได้จัดส่งสินค้าตามข้อตกลง หรือการคิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่สูงกว่าปกติ ปัญหาเกี่ยวกับการทำนิติกรรม

สัญญา ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการยกเลิกหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา ปัญหาการขอคืนเงินเมื่อได้สินค้าหรือบริการที่ผิดไปจากสัญญา ปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น[๕]

สรุป

วิธีการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

ประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่น มุ่งเน้นการให้บริการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้บริโภค ให้ “ สามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเอง ” และ “ การเคารพสิทธิ ” ของผู้บริโภค โดยมีการกำหนดนโยบาย และแบ่งหน้าที่การบริหารจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน เป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ (๑) กลุ่มบริหารจัดการด้านการสนับสนุนผู้บริโภค ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง คือ สำนักงานผู้บริโภค (๒) กลุ่มบริหารจัดการด้านมาตรการ (Regulations) ต่อผู้ประกอบการโดยตรง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงการเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุขและแรงงาน และกระทรวงเกษตรและประมง และ (๓) กลุ่มบริหารจัดการด้านการแข่งขัน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า ทั้งนี้ การกำหนดนโยบายและแบ่งการบริหารจัดการส่งผลทำให้องค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้องของประเทศญี่ปุ่นนั้นมีบทบาทที่ไม่ทับซ้อนกัน คือ (๑) สำนักงานผู้บริโภคมีอำนาจและการบริหารจัดการที่คล่องตัวและมีหน้าที่หลักในการวางแผนหรือนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภค (๒) ศูนย์ผู้บริโภคแห่งประเทศญี่ปุ่น (The National Consumer Affairs Center: NCAC) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้บริโภคทางโทรศัพท์ อีเมล์ เว็บไซต์ หรือร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงาน/ศูนย์ฯ ในแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ NCAC ยังมีศูนย์ทดสอบคุณภาพสินค้าทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผลการทดสอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภค และ (๓) ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan: CCJ) มีหน้าที่เป็นตัวกลางในการช่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่น กับผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือระหว่างผู้บริโภคในต่างประเทศกับผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนยังให้คำแนะนำกับผู้บริโภคในเรื่องเทคนิคการเจรจาและช่วยเหลือในด้านการแปลเอกสารเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ

---

[๕] www.kca.go.kr

มีการกำหนดนโยบายและแบ่งหน้าที่การบริหารจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มบริหารจัดการด้านการสนับสนุนผู้บริโภค หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ ๑) สำนักงานผู้บริโภค ๒) กลุ่มบริหารจัดการด้านมาตรการต่อผู้ประกอบการโดยตรง หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กระทรวงการเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุขและแรงงาน กระทรวงเกษตรและประมง และ ๓) กลุ่มบริหารจัดการด้านการแข่งขัน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า ซึ่งจากการกำหนดนโยบายและแบ่งการบริหารจัดการ ออกเป็น 3 กลุ่มดังกล่าวข้างต้น ทำให้บทบาทขององค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้องของประเทศญี่ปุ่นนั้น ไม่ทับซ้อนกัน โดยได้มีการจัดตั้ง “ สำนักงานผู้บริโภค ” เมื่อปี ค.ศ. ๒๐๐๙ เพื่อให้มีอำนาจ และการบริหารจัดการที่คล่องตัวยิ่งขึ้น โดยสำนักงานผู้บริโภคจะทำหน้าที่หลักในเรื่องการวางแผน หรือนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภค และมีศูนย์ผู้บริโภคแห่งประเทศญี่ปุ่น (The National Consumer Affairs Center - NCAC) ที่เป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล์ เว็บไซต์ หรือร้องเรียนโดยตรง ณ สำนักงาน NCAC หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคในแต่ละจังหวัด (Local Consumer Affairs) นอกจากนี้ NCAC ยังมีศูนย์ทดสอบคุณภาพสินค้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอีกด้วย ส่วนการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคข้ามแดนเริ่มต้นเมื่อปี ค.ศ. 2011 เนื่องจากผลการสำรวจโดยกรมผู้บริโภคในปี ค.ศ. ๒๐๑๐ พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวพันกับการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตกับผู้ประกอบการในต่างประเทศและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงได้มีการจัดตั้ง “ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan - CCJ) ” ขึ้น ซึ่งบริหารงานโดยเอกชนดำเนินการ สนับสนุนการแก้ไขปัญหาพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมข้ามแดน

ประเทศญี่ปุ่น มุ่งเน้นการให้บริการสนับสนุนหรือช่วยเหลือผู้บริโภคให้สามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเอง และการเคารพสิทธิของผู้บริโภค จึงได้มีการกำหนดภารกิจของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) การให้คำปรึกษา ๒) การเจรจาไกล่เกลี่ย (เรื่องที่ยังไม่ยุติ ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบการเอง) ระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution) ๓) การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริโภค ๔) การทดสอบผลิตภัณฑ์ ๕) การเผยแพร่ข้อมูล สู่สาธารณะ และ ๖) การให้การศึกษาและฝึกอบรม นอกจากนี้ สำนักงานผู้บริโภคประเทศญี่ปุ่นได้คำนึงถึงข้อจำกัดในการดำเนินการเกี่ยวกับผู้บริโภคข้ามแดน จึงได้มีการจัดตั้ง “ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan - CCJ) ” ซึ่งทำหน้าที่หลักในการเป็นตัวกลางในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่นกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือระหว่างผู้บริโภคในต่างประเทศกับ

ผู้ประกอบการภายในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งปัจจุบันได้มีการประสานงานกับหน่วยงานในต่างประเทศอย่างเป็นทางการทั้งหมด ๔ ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ประเทศไต้หวัน และประเทศสิงคโปร์ โดยศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาทไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นผู้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคไปยังผู้ประกอบการของประเทศตน และเรียกร้องข้อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทจากผู้ประกอบการรายดังกล่าว และศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนจะแจ้งผลไปยังผู้บริโภค กรณีที่ผู้บริโภคตกลงตามข้อเสนอถือว่าเป็นที่สิ้นสุด ส่วนกรณีที่ผู้บริโภคไม่ตกลงตามข้อเสนอจะเข้าสู่กระบวนการสืบค้นถึงแนวทางในลักษณะพบกันครึ่งทางระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการต่อไป หรือศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนอาจยุติเรื่องเอง

ด้านระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเทศญี่ปุ่น มีหน่วยงานที่มีภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคข้ามแดนสามารถดำเนินการได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยมีที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญในกรณีต่าง ๆ ให้คำปรึกษาเพื่อจัดการงานให้เสร็จสิ้นได้โดยไวและตรงตามความต้องการของผู้บริโภค กรณีที่เจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ได้และผู้บริโภคต้องการจะฟ้องร้องคดี ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการฟ้องคดีเอง แต่หน่วยงานจะให้ความช่วยเหลือเรื่องเอกสาร ให้คำแนะนำ และยุติการดำเนินการของผู้บริโภคแต่ละเรื่องได้เลย[๑๐]

กระบวนการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่น ศูนย์ผู้บริโภคแห่งประเทศญี่ปุ่น (NCAC) ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 30 วันทำการ ส่วนกรณีการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (CCJ) ดำเนินการ โดยเปิดช่องทางการร้องเรียนเพียงการรับเอกสารทางการกรอกแบบร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสารเท่านั้น เพื่อย่นระยะเวลาในการใช้บุคคลากรในการตอบคำถามกับผู้บริโภค ผ่านทางโทรศัพท์ หรือการเดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงาน ทั้งนี้ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเนื่องจากการรอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนจะคงสถานะการรอเอกสาร หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการไว้ประมาณ ๓๐ วัน หากไม่มีความคืบหน้า ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดนจะยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายเป็นระบบ Common Law ซึ่งยึดถือคำพิพากษาของศาลเป็นหลักในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หรืออาจกล่าวได้ว่า การคุ้มครอง

---

๑๐ รายงานโครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน. หน้า ๑๐๑ - ๑๐๘.

ผู้บริโภคผูกพันกับเรื่อง “ สิทธิ ” ของประชาชนเป็นพื้นฐานหลัก ทั้งนี้ สหรัฐอเมริกาจะปกครองประเทศแบบสหพันธรัฐ โดยมีรัฐบาลแห่งมลรัฐทำหน้าที่ปกครองในระดับรัฐ และมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่ปกครองระดับประเทศ ซึ่งมีนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้ (๑) คณะกรรมาธิการการค้าแห่งสหพันธรัฐ (The Federal Trade Commission: FTC) มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้าและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการโฆษณาหลอกลวงและอื่น ๆ (๒) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐ โดยในแต่ละมลรัฐจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีกฎหมายและรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการหรือรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแตกต่างไปตามมลรัฐ ทั้งนี้ประเทศสหรัฐอเมริกาจะเน้นการแก้ปัญหาของผู้บริโภค ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเบื้องต้น และมุ่งเน้นการชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้บริโภค ซึ่งหน่วยงานในระดับสหพันธรัฐ (Federal) และในระดับมลรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีอำนาจหน้าที่ในกระบวนการทั้งทางแพ่งและทางอาญา นอกจากนี้ประเทศสหรัฐอเมริกายังมีหน่วยงาน U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์ คือ “ การคุ้มครองป้องกันประชาชนจากความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลในการบาดเจ็บจากผลิตภัณฑ์ที่อุปโภค ”

มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งมลรัฐในแต่ละมลรัฐ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของมลรัฐนั้น ๆ มุ่งเน้นด้านการให้ความรู้ การเจรจาเพื่อการชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้บริโภค หรือการควบคุมพฤติกรรมทางการค้า นอกจากนี้ยังมี U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC) ที่รับผิดชอบคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภค ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก คือ “ การคุ้มครองป้องกันประชาชนจากความเสี่ยงที่อาจได้รับการบาดเจ็บจากผลิตภัณฑ์ที่อุปโภค ” ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในอำนาจการควบคุมของ CPSC คือ ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายให้กับผู้บริโภคเพื่อการใช้ภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย โรงเรียน สถานที่พักผ่อน ซึ่งผลิตภัณฑ์สิ่งทอเครื่องนุ่งห่มจะอยู่ภายใต้การดูแลของ CPSC ยกเว้นผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้ที่ไม่อยู่ในการกำกับดูแล ของ CPSC ได้แก่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ อาวุธปืน ระเบิด รถยนต์ ยากำจัดศัตรูพืช เครื่องบิน เรือ อาหารและยา เครื่องเล่นในสวนสนุก

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีพัฒนาการเกี่ยวกับ “ สิทธิ ” ของประชาชนเป็นพื้นฐานการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้มาตรการทางกฎหมายจะมีทั้งในระดับสหพันธรัฐและระดับมลรัฐ หรือการปกครองท้องถิ่น และไม่ได้มีการแยกหน่วยงานทางแพ่งออกจากหน่วยงานทางอาญาออกจากกันอย่างเด็ดขาด ดังนั้นหน่วยงานทั้งในระดับสหพันธรัฐ (Federal) และในระดับมลรัฐต่างก็มีอำนาจหน้าที่ในกระบวนการทั้งทางแพ่งและทางอาญา ซึ่งกฎหมายระดับสหพันธรัฐ

ส่วนใหญ่เป็นกฎหมายที่คณะกรรมาธิการว่าด้วยการค้าแห่งสหพันธรัฐหรือ Federal Trade Commission (FTC) เป็นผู้บังคับใช้โดยมี Bureau of Consumer Protection ซึ่งเป็นหน่วยงาน

ภายใต้ FTC ดูแลรับผิดชอบเรื่องการโฆษณาและการกระทำทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะ คือ The Consumer product Safety Act ซึ่งมี Consumer Product Safety Commission (SPSC) เป็นผู้กำกับดูแลเรื่องอาหารและอยู่ภายใต้การกำกับของ FDA ส่วนระดับมลรัฐต้องพิจารณากฎหมายที่ใช้ภายในรัฐนั้น ๆ ว่ากำหนดรายละเอียดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างใด เช่น อาจมีหน่วยงานของรัฐดูแลรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือฟ้องคดีให้ อาจเป็นอัยการของมลรัฐ State Attorney General เป็นต้น กรณีความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้ามีกฎหมายเฉพาะซึ่งครอบคลุมสินค้าทุกชนิดทุกประเภทเพื่อความปลอดภัย โดยมีคณะกรรมาธิการว่าด้วยความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ คือ The Consumer Product Safety Commission (CPSC) เป็นผู้กำหนดนโยบายมาตรฐาน และตรวจติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับความปลอดภัย กฎหมายกำหนดอำนาจในการสั่งห้ามจำหน่าย สั่งให้เรียกเก็บจากตลาดและมีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับ ผู้บริโภคมีสิทธิฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายได้ แต่ระบบการฟ้องคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายนั้นเป็นเรื่องของผู้บริโภคจะใช้สิทธิของตนโดยผ่านหน่วยงานภาครัฐโดยอาศัยหลักกฎหมายลักษณะละเมิดตามแนว Common Law หรือระบบกฎหมายที่พัฒนามากขึ้น เช่น Product Liability และการฟ้องคดีเป็นกลุ่ม เพื่อประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายเมื่อความเสียหายเป็นอย่างเดียวกันและเกิดเหตุเดียวกันที่เรียกว่า Class Action ซึ่งมีอยู่ในระบบสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีการดำเนินคดี Small Claims รวมทั้งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ จะมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไปในแต่ละศาลแต่ละรัฐ แต่มีหลักการทั่วไปเดียวกันในการจะกำหนดหลักเกณฑ์พิเศษสำหรับคดีแพ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แตกต่างจากคดีธรรมดา เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเสียหายสามารถเข้ามารักษาสิทธิในทางศาลได้อย่างกว้างขวาง

ประเทศสหรัฐอเมริกา เน้นการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น และในระดับสหพันธรัฐและระดับมลรัฐหรือการปกครองท้องถิ่น ซึ่งกฎหมายที่ประกาศบังคับใช้ในระดับสหพันธรัฐรัฐส่วนใหญ่เป็นกฎหมายที่ดูแลรับผิดชอบ เรื่องการโฆษณาและการกระทำทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม และเรื่องอาหารและอยู่ภายใต้การกำกับ ของ FDA ส่วนระดับมลรัฐพิจารณาตามกฎหมายที่ใช้ภายในรัฐนั้น ๆ กำหนดรายละเอียด ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างใด เช่น อาจมีหน่วยงานของรัฐดูแลรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือฟ้องคดีให้ อาจเป็นอัยการของมลรัฐ State Attorney General เป็นต้น สำหรับความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้ามีกฎหมายเฉพาะซึ่งครอบคลุมสินค้าทุกชนิดทุกประเภทเพื่อความปลอดภัย จะมี The Consumer Product Safety Commission (CPSC) เป็นผู้กำหนดนโยบายมาตรฐาน และตรวจติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

เกี่ยวกับความปลอดภัย กรณีการฟ้องคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจะเป็นเรื่องของผู้บริโภคโดยใช้สิทธิผ่านหน่วยงานภาครัฐโดยอาศัยหลักกฎหมาย ลักษณะละเมิดตามแนว Common Law และการฟ้องคดีเป็นกลุ่มเพื่อประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย เมื่อความเสียหายเป็นอย่างเดียวกันและเกิดเหตุเดียวกัน

ประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐต่าง ๆ จะมีกฎหมายที่ใช้ภายในรัฐนั้น ๆ กำหนดรายละเอียดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างใด เช่น อาจมีหน่วยงานของรัฐดูแลรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือฟ้องคดีให้ อาจเป็นอัยการของมลรัฐ (State Attorney General) โดยในแต่ละรัฐ ได้จัดตั้งแผนกคุ้มครองผู้บริโภคใน Attorney General Office เพื่อให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท โดยทำการตรวจสอบข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หากมีข้อมูลก็จะส่งหนังสือพร้อมข้อเรียกร้อง และข้อเรียกร้องของผู้บริโภคให้ผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้จะมุ่งไปที่การให้ผู้บริโภคได้รับการชดใช้ ความเสียหาย ส่วนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่มีลักษณะเป็นสมาคมหรือสมาพันธ์ระดับชาติ จะไม่สามารถฟ้องคดีเพื่อผู้บริโภคได้ นอกจากให้ผู้บริโภคดำเนินการฟ้องด้วยตนเองหรือให้อัยการ ของรัฐหรือสหพันธรัฐฟ้องร้องให้ได้

ประเทศเกาหลีใต้

ประเทศเกาหลีใต้ มีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ Korea Consumer Agency (KCA) และมีกฎหมาย Framework Act on Consumers (๒๐๐๘) โดยมีวัตถุประสงค์คือ การคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่มีเหตุมีผลและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (ทั้งนี้ หน่วยงาน KCA ของประเทศเกาหลีใต้จะมีลักษณะการทำงานคล้ายกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย) นอกจากนี้แล้ว หน่วยงาน KCA ยังมีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำผู้บริโภค (Consumer Counseling Team) รวมถึง การรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ อาทิ การเยียวยาผู้บริโภค ที่ได้รับความเสียหายด้วยวิธีตกลงเจรจาผ่าน KCA และการระงับข้อพิพาทในขั้นตอนของ Consumer Dispute Settlement Commission (CDSC)

มี Korea Consumer Agency (KCA) หรือหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริโภค (Consumer Counseling Team) รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เนื่องจากการเยียวยาความเสียหายที่เกิดกับผู้บริโภคจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายมักจะไม่มีความรู้ว่าจะขอรับการชดเชยค่าเสียหาย หรือเยียวยาได้อย่างไร นอกจากนี้ ยังมีมาตรการการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์อย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลราคาเชิงเปรียบเทียบของสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันผ่านระบบ T-Price การจัดทำมาตรการดำเนินการตามกลุ่มหรือประเภทของผู้บริโภค ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน การจัดทาระบบการยินยอมในการแก้ไขปัญหา ของ

ผู้ประกอบการ (Consent Resolution System) ซึ่งหากผู้ประกอบการเสนอมาตรการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม จะยุติกระบวนการสืบสวนสอบสวน การออกคำสั่งระงับการให้บริการชั่วคราว เพื่อป้องกันความเสียหายเพิ่มขึ้น เช่น สั่งปิด website ห้ามโฆษณา เป็นต้น และการเพิ่มความมั่นใจด้านความปลอดภัยผู้บริโภคผ่านระบบการเฝ้าระวังความเสียหายของผู้บริโภค (Consumer Injury Surveillance System: CISS)

ประเทศเกาหลีใต้ มีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้ หรือ Korea Consumer Agency (KCA) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้ ซึ่งมีภารกิจอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้

๑) การให้การศึกษา ฝึกอบรม และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๒) ทดสอบ ตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าและบริการ

๓) การให้คำปรึกษาแนะนำผู้บริโภค

๔) การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) และการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค

๕) เผยแพร่ข้อมูลเรื่องความปลอดภัยในการบริโภคสู่สาธารณะ

๖) สืบสวนสอบสวนและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทนั้น หากคู่กรณีไม่สามารถบรรลุข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยร่วมกันได้ จะถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

นอกจากนี้ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้จะไม่รับดำเนินการและไม่สามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้ ๒ กรณี คือ กรณีที่ ๑ ความเสียหายของผู้บริโภคเกิดจากผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ (ส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค) ยกเว้นผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างอื่นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ KCA และกรณีที่ ๒ ความเสียหายของผู้บริโภค

ที่มีการยื่นเสนอต่อหน่วยงานหรือองค์กรระงับข้อพิพาทอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้แล้ว ซึ่งเป็นไปตาม Enforcement Decree of the Framework Act on Consumers มาตรา ๒๘ ได้แก่ องค์กร หรือหน่วยงานระงับข้อพิพาทอื่นที่มีลักษณะการดำเนินการเทียบเคียงได้กับ Consumer Dispute Settlement Commission ภายใต้ KCA หรือเป็นกรณีที่ผู้บริโภคได้เคยยื่นคำขอต่อ KCA แล้ว และต่อมาได้ยื่นคำขอให้องค์กรหรือหน่วยงานระงับข้อพิพาทระงับข้อพิพาทด้วย เช่น ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้เครื่องสำอางที่ซื้อจากเว็บไซต์หนึ่งทางอินเทอร์เน็ต ต่อมาผู้บริโภคได้ยื่นคำขอต่อ Electronic Commerce Mediation Committee (ECMC) แล้ว จึงไม่สามารถยื่นคำขอให้ KCA ดำเนินการระงับข้อพิพาทได้

ประเทศเกาหลีใต้ มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมุ่งเน้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค โดยมีการดำเนินการตามกลุ่ม หรือประเภทของผู้บริโภค ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ ประเทศเกาหลีใต้ยังมีบริการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือชาวต่างชาติที่ประสบปัญหาในเกาหลี โดยการให้คำแนะนำที่สำคัญเพื่อแก้ปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้บริโภค (อาทิ เรื่องครอบครัว แรงงาน ที่พักอาศัย และกฎหมาย)

ประเทศเกาหลีใต้ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้ (KCA) จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๓๐ วันทำการ เพื่อเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย จากการซื้อสินค้าและบริการ แต่อาจมีการขอขยายเวลาดำเนินการออกไปอีก ๖๐ วัน ในกรณี ที่จะต้องมีการสืบสวนข้อเท็จจริง[๑๑]

---

[๑๑] รายงาน โครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน. หน้า ๑๑๐ - ๑๑๑.

บทที่ ๔

แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่า สภาพสังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจได้มีการแข่งขันทางการค้าสูงขึ้น สินค้าและบริการที่อยู่ในท้องตลาดมีทั้งคุณภาพดีและไม่มีคุณภาพ ที่เกิดจากกระบวนการผลิตสินค้าของผู้ประกอบการเอง เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค หรือสินค้าทั่วไปให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะมีกระบวนการผลิตและประกอบ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีจากภาคธุรกิจ มีกระบวนการผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆที่นำมาเป็นส่วนประกอบของสินค้านั้น จะมีผู้ประกอบการจำนวนมากได้คิดค้นหาวิธีการทางธุรกิจที่จะแข่งขันทางการค้ากับผู้ประกอบการรายอื่นให้มีส่วนแบ่งการตลาดและมียอดการจำหน่ายให้เหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่น จึงได้คิดค้นสินค้ารุ่นใหม่ ๆ ออกมาจำหน่ายเพื่อสามารถแข่งขันทางการค้ากับคู่แข่งได้ และมีการออกแบบสินค้าเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ทันสมัยและทันกับยุคโลกาภิวัตน์นั้น ด้วยวิธีการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้นำกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ มาผลิตและออกแบบสินค้า ออกมาจำหน่าย และใช้ช่องทางสื่อโฆษณาที่ชักจูงใจผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นการประกอบธุรกิจที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิได้ง่าย เพราะผู้บริโภคไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยี ไม่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจใด ๆ เลย หรือมีอำนาจต่อรองก็จะมีน้อยกว่าผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ นั้น มุ่งถึง การตระหนักถึงการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการ และมีมาตรการในการฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคเท่านั้น ดังนั้นในบทนี้ผู้เขียนได้ศึกษาถึง

๑. การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค มีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของการคุ้มครองผู้บริโภคที่แท้จริง ทำให้เมื่อเกิดการร้องเรียนได้มีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องหรือร้องเรียนไปผิดหน่วยงานในการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องที่ผู้ร้องร้องเรียนได้ร้องเรียนและมีการเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริงที่เกิดขึ้น การดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ในประเทศไทยยังขาดประสิทธิภาพ เพราะมีหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจำนวน ๒๐ หน่วยงานมีการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางคือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายของเฉพาะแต่ละหน่วยงานให้อำนาจตามกฎหมาย ยังเกิดปัญหาด้านการประสานงานและการดำเนินการ เช่น เมื่อผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนหน่วยงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดปัญหาในการติดต่อประสานงาน ต้องไปหน่วยงานที่มีอำนาจโดยเฉพาะ เช่น ร้องเรียนด้านอาหารและยาต้องไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่ผู้ร้องมาร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ต้องส่งเรื่องให้ อย. ดำเนินการช่วยเหลือและตรวจสอบว่าข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน สามารถช่วยเหลือและดำเนินการเยียวยาได้หรือไม่อย่างไร ทำให้เกิดความล่าช้าต้องประสานงานไปทั้ง ๒ หน่วยงาน ทำให้ผู้บริโภคสับสน เกิดปัญหาในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้

เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นรูปแบบของการใช้มาตรการทางกฎหมายแต่ไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา กระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ เริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างแพร่หลาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้เลยว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องหรืออาจไม่ปลอดภัยในขณะที่ซื้อมาหรือไม่ โดยความชำรุดบกพร่องหรือความไม่ปลอดภัยของสินค้าเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากวัตถุดิบที่ใช้ไม่ได้คุณภาพ หรือความบกพร่องในกระบวนการผลิตหรือวิทยาการในขณะที่ผลิตสินค้านั้นไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้น และกรณีที่ยังไม่ทราบว่าจะเกิดผลกระทบขึ้น นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนการผลิตเพื่อประหยัดต้นทุนและการแข่งขันกันในเชิงธุรกิจมาก ทำให้ผู้ผลิตแข่งกันผลิตและบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค แต่มีผู้ผลิตจำนวนไม่น้อยที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาด ทำให้สินค้าหลากหลายชนิดกระจายไปยังผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งในจำนวนนี้ มีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและไม่ปลอดภัยอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไม่สามารถคุ้มครองตัวเองได้ อีกทั้งการขาดนโยบายและแผนงานการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขาดข้อมูลทักษะที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค และการขาดการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้ว ช่องทางและกระบวนการร้องเรียนยากแก่การเข้าถึงก็เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับประชาชนในฐานะที่เป็นผู้บริโภคเช่นกัน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานหลักตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครแม้จะมีเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดทุกจังหวัดแต่อัตราการเข้าออกของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นมีค่อนข้างสูงทำให้ไม่มีผู้เชี่ยวชาญประจำจังหวัด หรือในปัจจุบันมีการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมแต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคเนื่องจากเป็นภารกิจใหม่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังไม่ทราบและเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ขาดความรู้ความเข้าใจและความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาและด้วยภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนอำนาจหลายภารกิจอาจทำให้ไม่สามารถดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ อัตรากำลังพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งหมดและงบประมาณก็ไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้บริโภคทั้งประเทศที่ต้องได้รับการคุ้มครองและเยียวยา จึงเป็นการยากที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะทำหน้าที่ในเชิงรุกได้ด้วยปริมาณเรื่องร้องเรียนและจำนวนคดีที่ต้องดำเนินการฟ้องรวมถึงการบังคับคดีกรอบงานเสริมที่สร้างขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีเป็นจำนวนมาก การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจึงยังคงเป็นไปในเชิงรับมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนจังหวัดหรือท้องถิ่นที่ขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ ขาดองค์กรวิชาการในการให้คำแนะนำปรึกษา เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดมีสถานภาพที่ไม่มั่นคงเป็นปัญหาต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดข้อมูลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก และประชาชนจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในรูปแบบเอกสาร และการเผยแพร่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูล ให้ประชาชนทราบการเข้าถึงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๒๐ หน่วยงาน รวมทั้งฐานข้อมูลของการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่มีข้อมูล ที่ผู้บริโภคและหน่วยงานด้านเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคต้องค้นหาข้อมูล ที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานได้ยาก ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันท่วงที และประชาชนไม่ทราบว่าหน่วยงานไหนบ้างที่คุ้มครองและดูแลผู้บริโภคเฉพาะเจาะจงในเรื่อง ที่ประชาชนต้องการข้อมูลหรือต้องการร้องเรียน หรือประชาชนต้องการแจ้งเบาะแสในการฝ่าฝืน ต่อกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคว่ามีผู้ประกอบธุรกิจได้ฝ่าฝืนต่อกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ความรู้ให้แก่นักศึกษายังมีน้องซึ่งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทยยังไม่บรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาคุ้มครองผู้บริโภคมีเพียง ๕ สถาบันการศึกษา

ที่บรรจุการเรียนการสอนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหลักสูตรเท่านั้น ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นต้น ดังนั้น การเผยแพร่ข่าวสารและการเรียนการสอนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีน้อยอยู่ทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการคุ้มครองตนเองไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจเอารัดเอาเปรียบเท่าที่ควร ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าว ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูลของตนเองที่ยังคงไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าหรือพบว่าข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น หากหน่วยงานของตนเองยังไม่พัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยก็คงจะเกิดขึ้นได้ยาก

๒. การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภคข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือ มีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ดังนี้

ข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือและการเยียวยา ความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดน

๑) กรณีเป็นผู้บริโภคชาวไทยที่มีสัญชาติไทยไปซื้อสินค้าหรือบริการในต่างประเทศ การให้ความช่วยเหลือจะจำกัดเฉพาะกรณีที่เป็นผู้ประกอบการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างประเทศเท่านั้น โดยจะไม่รวมถึงผู้ประกอบการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย เช่น กรณีซื้อสินค้าออนไลน์ในต่างประเทศ เป็นต้น เนื่องจากผู้บริโภคสามารถดำเนินการร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามขั้นตอนปกติอยู่แล้ว

๒) กรณีผู้บริโภคเป็นชาวต่างชาติซื้อสินค้าหรือบริการในประเทศไทย ขอบเขต การให้ความช่วยเหลือจะแบ่งเป็น ๒ กรณี คือ

(ก) กรณีที่ผู้บริโภคมีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทย จะดำเนินการตามขั้นตอนปกติ

(ข) กรณีที่ผู้บริโภคเดินทางกลับภูมิลำเนาในต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการออนไลน์ (ODR)

๓) การดำเนินการตามข้อ ๑) และ ๒) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะทำหน้าที่เฉพาะการรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามและอำนวยความสะดวก รวมทั้งให้คำปรึกษาเบื้องต้นภายใต้กฎหมายของแต่ละประเทศ

มาตรการการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) การรับเรื่องร้องเรียนและแนวทางความเป็นไปได้ในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคชาวต่างชาติ โดยการใช้ผู้เชี่ยวชาญของสถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สถาบันอนุญาโตตุลาการ สถาบันอนุญาโตตุลาการจัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานของภาครัฐตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่ใช่ระดับกระทรวง/ทบวง/กรม ตามแบบปกติ สถาบันอนุญาโตตุลาการทำหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท

หรือเรียกว่ากระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative dispute resolution: ADR) แทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นที่รู้จักมานานแล้วโดยเฉพาะในต่างประเทศ และคนไทยจะรู้จักดีในชื่อสำนักงานอนุญาโตตุลาการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งปัจจุบันกระทรวงยุติธรรมได้มีการปรับเปลี่ยนโดยสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการภายใต้สำนักระงับข้อพิพาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก ๒ ประการ ดังนี้ (๑) ทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท (๒) ทำหน้าที่พัฒนาระบบของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้บุคคลทั่วไปได้รู้จัก เข้าใจ และได้รับการยอมรับภายในประเทศ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นหันมาใช้กระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล

ทั้งนี้ วิธีการประนอมข้อพิพาทหรือการไกล่เกลี่ย เป็นการระงับข้อพิพาทโดยให้โอกาสคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย มาเจรจาหรือพูดคุยเพื่อหาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน โดยมีคนกลางซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทั้ง ๒ ฝ่าย ซึ่งไม่ใช่การชี้นำหรือการกำหนดทางออกให้คู่กรณี ส่วนการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ คือ กระบวนการพิจารณาคดีเช่นเดียวกับศาล แต่บุคคลที่ทำหน้าที่ในการตัดสินหรือมีคำชี้ขาด (Award) ในคดีนั้น จะถูกเลือกขึ้นมาแล้วแต่ความพอใจของคู่กรณีพิพาทจะตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ การส่งเอกสาร การสืบพยาน การกำหนดสถานที่จะเป็นไปตามกระบวนการของอนุญาโตตุลาการ โดยทุกคนเป็นผู้กำหนดร่วมกัน และกระบวนการสุดท้ายอนุญาโตตุลาการจะเป็น ผู้ชี้ขาดว่า ใครจะต้องรับผิดชอบหรือจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง ซึ่งการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการเกิดได้ ๒ วิธี คือ

(๑) เกิดขึ้นในระหว่างที่ยังไม่มีข้อพิพาทต่อกัน ซึ่งคู่กรณีได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ล่วงหน้าว่า หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจะระงับข้อพิพาท โดยวิธีอนุญาโตตุลาการ และ

(๒) เกิดขึ้นหลังจากที่คู่กรณีมีข้อพิพาทระหว่างกัน ซึ่งคู่กรณีไม่มีการตกลงหรือทำสัญญาไว้ก่อนหน้านี้ แต่หลังจากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่กรณีตกลงว่าจะระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ซึ่งกระบวนการอนุญาโตตุลาการจะมีกฎและข้อบังคับ โดยจะมีผลบังคับกับผู้ที่มาใช้บริการเท่านั้น ทั้งนี้ผู้มาใช้บริการสามารถเลือกกฎ ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบของกระบวนการอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศหรือหน่วยงานใดก็ได้ ตามที่คู่กรณีพิพาทจะตกลงกันได้ โดยกระบวนการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงตามพยานหลักฐาน (Hearing) คู่กรณีสามารถตกลงร่วมกันเพื่อจะเลือกหรือกำหนดสถานที่โดยอาจจะเป็นภายในประเทศหรือต่างประเทศก็ได้ และเมื่อมีการรับฟังความคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว อนุญาโตตุลาการจะพิจารณาและมีคำชี้ขาด (Award) เพื่อระงับข้อพิพาท ซึ่งคำชี้ขาดจากกระบวนการอนุญาโตตุลาการสามารถที่จะยื่นและร้องขอให้ประเทศภาคีดำเนินการกับคู่กรณีตามคำชี้ขาดนั้นได้

การดำเนินงานของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ปัจจุบันสถาบันฯ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ดังนี้ (๑) กระบวนการอนุญาโตตุลาการ อยู่ในระหว่างการจัดส่ง กฎ กติกา และข้อบังคับ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและเห็นชอบ และ (๒) การประนอมข้อพิพาท ซึ่งปัจจุบันสถาบันอนุญาโตตุลาการได้ประกาศให้บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินการ และขั้นตอนการพิจารณาต่าง ๆ แล้ว นอกจากนี้ สถาบันฯ ยังมีการจัดอบรมคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว จำนวน ๒๕ คน ตามหลักสูตรการประนอมข้อพิพาทของฮ่องกง ซึ่งปัจจุบันสถาบันฯ ยังไม่มีผู้เข้ามาใช้บริการการประนอมข้อพิพาทแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม สถาบันฯ ก็จะมีการจัดอบรมคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๓. การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ มีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ดังนี้

สภาพเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือ E-Commerce) หรือธุรกรรมออนไลน์เป็นแนวโน้มจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับการซื้อขายในรูปแบบเดิม เพราะเป็นธุรกิจที่สามารถครอบคลุมไปได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่จำกัดเวลา และผู้บริโภคเริ่มให้ความสนใจในการทำธุรกรรมประเภทนี้ในการซื้อขายผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ซื้อตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ โดยไม่ได้สัมผัสกับตัวสินค้าหรือผู้ขายโดยตรง พบว่าทำให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการผิดสัญญาเพราะผู้ประกอบการบางรายแสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการ โดยที่ผู้ซื้อไม่อาจทราบได้ว่าการเสนอขายสินค้านั้นเป็นความจริงหรือไม่ ผู้ขายส่วนใหญ่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการกับหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐไม่สามารถควบคุมดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคได้ แม้การจดทะเบียนจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ แต่การบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพและไม่มีผลใช้บังคับอย่างจริงจัง รวมถึงกฎหมายมีอัตราโทษค่อนข้างต่ำจึงทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว และเมื่อมีการผิดสัญญา ผู้บริโภคไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้เพราะผู้ขายไม่มีหลักประกันในการค้ำประกันความเสี่ยงให้แก่ผู้บริโภค ส่งผลให้การซื้อขายในรูปแบบดังกล่าว ผู้ซื้อต้องเป็นผู้แบกรับความเสี่ยงนั้นเอง ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้โดยตรง ทำให้เกิดปัญหาว่าสิทธิของผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองเพียงใด

บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศต่าง ๆ ของหน่วยงานสามารถบริหารจัดการได้แต่ยังขาด

ความรอบรู้ในเชิงลึกและมีโครงสร้างอัตรากำลังน้อยกว่าปริมาณงานที่มีอยู่ ดังนั้นจึงไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน แม้จะมีระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดูแลและข้อมูลที่จัดเก็บในระบบนั้นยังไม่มีระบบการสำรองข้อมูลที่ดีพอและในบางส่วนเช่นระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางต่าง ๆ อาจมีความซับซ้อนและไม่มีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอที่สามารถตอบสนองต่อตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้สำหรับการสำรองข้อมูลของบุคลากรนั้นยังให้เป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ส่วนของการกำหนดมาตรฐานข้อมูลอยู่ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการบรูณาการระหว่างระบบงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรกำหนดมาตรการหรือนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลและกำหนดมาตรฐานข้อมูลให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดตลอดจนแนวทางการดำเนินการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน รวมทั้งต้องมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและเสถียรภาพของข้อมูลตลอดจนความสามาร ถในการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เท่านั้น โดย UN มีการแบ่งกรณีข้อพิพาทเพื่อเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ดังนี้ (๑) ต้องเป็นการซื้อขายข้ามประเทศ และ (๒) ต้องเป็นการซื้อขายที่มีมูลค่าต่ำ (Low value) ซึ่งการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นกระบวนการที่นำมาใช้เนื่องจากมีความง่าย และรวดเร็ว

ทั้งนี้ ผู้ที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทอาจเป็นองค์กรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อขาย เช่น หน่วยงานของรัฐ บริษัทเอกชนที่ให้บริการระงับข้อพิพาท หรืออาจจะเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายโดยตรง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การซื้อขายที่ไม่ใช่ทางออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) จะไม่อยู่ในขอบเขตของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ และปัจจุบันสถาบันอนุญาโตตุลาการอยู่ระหว่างดำเนินงานในระยะแรกเกี่ยวกับการกำหนดกรอบและขอบเขตของการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งมีแนวทางว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่สถาบันฯ กำลังดำเนินการจะครอบคลุมการซื้อขายทางออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ทั้งในและต่างประเทศ

การระงับข้อพิพาทออนไลน์จะแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑) ให้คู่กรณีที่มีข้อพิพาทระหว่างกัน ได้หารือหรือหาทางออกร่วมกัน โดยคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย ไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามาพบกันโดยตรง แต่จะเจรจาติดต่อผ่านทางออนไลน์ เช่น แชท (Chat) สไกป์ (Skype) เป็นต้น

๒) เมื่อคู่กรณี ทั้ง ๒ ฝ่าย ไม่สามารถตกลงกันได้ หน่วยงานจะตั้งคนกลางเข้ามาช่วยประสานและประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางจะแนะนำให้คู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย ปฏิบัติตามที่คนกลางแนะนำ โดยถือเป็นการสิ้นสุดคดีและไม่มีการส่งเรื่องต่อไปชั้นศาลแต่อย่างใด ซึ่งระยะในการดำเนินการประมาณ ๓๐ วันต่อกรณี (United Nations) ซึ่งคำชี้ขาด (Award) ของอนุญาโตตุลาการฝ่ายคู่กรณีสามารถที่จะยื่นและร้องขอให้ศาลบังคับใช้คำชี้ขาดได้ เว้นแต่คำชี้ขาด (Award) ดังกล่าวจะมิชอบโดยกฎหมายตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจก็อาจจะเกิดการ Private Junction คือ การสร้างกระทู้เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะในเว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์พันทิป (www.pantip.com) เป็นต้น และจากการสอบถามการติดต่อประสานกับผู้ประกอบการที่อยู่ต่างประเทศ ทางสถาบันฯ จะไม่สอบถามผ่านหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง แต่จะทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประกอบการโดยตรง และทุกกรณีจะดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งหากไม่สามารถติดต่อได้หรือไม่แน่ใจว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องหรือไม่ จะมีเจ้าหน้าที่เช็คข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคซื้อสินค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีการจำหน่ายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากมาย เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) หรือ อินสตราแกรม (Instagram) และส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ไม่ผ่านการจดทะเบียนโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงถือว่าเป็นการค้าที่มิชอบโดยกฎหมาย จึงทำให้ประเทศไทยพบปัญหาเกี่ยวกับซื้อขายและให้บริการในลักษณะธุรกิจออนไลน์ค่อนข้างสูง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือเว็บไซต์ที่ไม่มีความน่าเชื่อถือผู้บริโภคก็จะต้องยอมรับความเสี่ยงเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศพบว่า การทำธุรกิจหรือการซื้อขายออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีข้อมูลและรายละเอียดของผู้ประกอบการครบถ้วน ส่งผลทำให้การติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการในต่างประเทศพบปัญหาค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม การระงับข้อพิพาทออนไลน์หากพบกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้ ก็สามารถที่จะดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าคู่กรณีอีกฝ่ายจะไม่มีการโต้ตอบ ให้ถือว่าอีกฝ่ายรับทราบโดยชอบธรรมแล้ว ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องกำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจจะนำแนวทางของการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาปรับใช้กับการทำงานเดิมขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน หรือจะดำเนินงานตามกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรที่จะกำหนดกรอบในการทำงานต่อไป ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลในต่างประเทศ พบว่า EU และฮ่องกง ส่วนใหญ่จะดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท

ในกรณีที่มีข้อพิพาทระดับนโยบาย หรือกรณีที่มีผลกระทบกับผู้บริโภคจำนวนมาก เนื่องจากวิธีนี้จะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูง

แนวทางการพัฒนา

๑. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหลายหน่วยงานที่กำกับดูแลและช่วยเหลือผู้บริโภคจำนวนมากกว่า ๒๐ หน่วยงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้บริโภคสับสนว่าเมื่อต้องการติดต่อขอข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรือจะร้องเรียนต้องร้องเรียนที่หน่วยงานใดบ้าง แม้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๑ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าวก็ตาม แต่ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังเกิดปัญหา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นคณะกรรมการเชิงนโยบาย และแบ่งอำนาจหรือมอบอำนาจที่เป็นลักษณะงานประจำให้กับคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรืออนุกรรมการเป็นผู้ดำเนินการแทน แก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและพนักงานเจ้าหน้าที่ให้สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายอันเป็นการยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศทั้งระบบ ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยควรมีลักษณะภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหน่วยงานเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลักษณะการรวบรวมภารกิจนี้ได้ปรากฏในองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่น โดย U.S.FTC (สหรัฐอเมริกา) จะเป็นผู้กำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น คือ Consumer Affairs Agency Japan ได้รวมภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมดไว้ในที่เดียว ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดหลักสูตรให้แก่สถานศึกษา ทดสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รวมทั้งยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องใช้ไฟฟ้า สินค้าอุตสาหกรรม รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการตั้งราคาสินค้าที่เป็นธรรมด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยควรเป็นการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมาย และดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงป้องกันมิให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีกหรือลดลง รวมทั้งปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้เสียเปรียบผู้ผลิต ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา และควบคุมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่และสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการเผยแพร่ การร้องเรียน ข้อมูลด้านประวัติอาชญากรรมทางอาญา สถิติการดำเนินคดีต่อผู้ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูลการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ทั้งสินค้าและบริการ รวมถึงสินค้าอันตรายด้วยเพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทราบข้อมูลและระมัดระวังในการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการที่ไม่ปลอดภัยและเป็นภัยต่อผู้บริโภค และจัดทำช่องทางสืบค้นฐานข้อมูลที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยควรเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารทุกช่องทางรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ทราบถึงภัยอันตรายที่เกิดจากสินค้า โดยการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ตลอดจนติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลปรับปรุงนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการรวบรวม และเชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียน และสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการดำเนินงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลการเผยแพร่ข่าวสารของงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นข้อมูลกลางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือสื่อสารข้อมูลอัตโนมัติ ในรูปแบบ Chat bot ที่เป็น

แหล่งข้อมูลเผยแพร่องค์ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ บริการผ่านแอพพลิเคชั่น และสื่อโซเชียลมีเดียสมัยใหม่ รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูล องค์ความรู้ ขอใช้บริการอื่น ๆ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งระบบจะตอบให้อัตโนมัติ

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้หน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และหน่วยงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือผู้บริโภคได้ทันสถานการณ์ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจะทำให้การบริการประชาชนที่ทำให้ประชาชนสะดวก รวดเร็ว บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ง่ายขึ้น และต้นทุนถูกลง และสร้างกลไกในการขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักในการให้บริการประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรภาคประชาชนที่มีบทบาทและเป็นตัวแทนในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารให้ผู้บริโภคในการรักษาสิทธิต่าง ๆ รวมทั้งบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒. แนวทางการพัฒนาการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคควรจะมีการออกนโยบายเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยุ่งยากและซับซ้อนให้ง่ายขึ้น ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการนำระบบเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาทนำมาใช้ แต่เป็นในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือคณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งให้ททำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท โดยใช้ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีขั้นตอนกำหนดรูปแบบและแนวทางในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีมาพบกันเพื่อตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง ย่อมทำให้ข้อเรียกร้องเดิมของคู่กรณีได้ระงับสิ้นไป และทำให้คู่กรณีได้สิทธิตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือบันทึกข้อตกลง ซึ่งข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยากต้องให้คู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก ดังนั้นแนวทางเดิมจึงไม่เหมาะสมกับสภาวการณ์ทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิด

การช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วขึ้น รวมถึงอาจจะมีการให้อำนาจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นได้ เช่น การให้การคุ้มครองชั่วคราว เป็นต้น รวมถึงรัฐควรให้การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับผู้บริโภค หน่วยงานควรปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการที่ใช้อยู่ให้ทันท่วงทีและเหมาะสมกับสภาพปัญหา ควรลดขั้นตอนในการดำเนินการ ออกมาตรการที่ชัดเจนในการช่วยเหลือผู้บริโภคในกรณีเร่งด่วน รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้ามาร้องขอความช่วยเหลือได้โดยตรงกับหน่วยงานและได้รับความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น การระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภคในประเทศไทยควรมีบุคคลหรือคณะกรรมการที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในประเด็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องมีจิตวิทยา และมีความเป็นกลางในการทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้การระงับข้อพิพาทสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาในเรื่องของการดำเนินการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคควบคู่กันไปด้วยว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด ต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เนื่องจากหากมีการตกลงเยียวยา ที่เหมาะสม ย่อมทำให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นของคู่กรณีระงับลงได้โดยง่าย

ดังนี้ จึงควรมีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์จะทำให้ลดขั้นตอนในการดำเนินงานทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เสียเวลาในการเดินทางมาพบคู่กรณีและทำการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือเยียวยาการร้องเรียนผ่านอีเมล์หรือการเจรจา ไกล่เกลี่ย เช่น ระบบเจรจาไกล่เกลี่ยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ซึ่งคู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเจรจากันผ่านสื่อออนไลน์ ด้วยระบบดิจิทัลในการเจรจาระหว่างประเทศแล้วบันทึกเทปการสนทนาไว้เป็นหลักฐาน เมื่อคู่กรณีพอใจในข้อตกลงเจ้าหน้าที่ทำบันทึกแล้วส่งไปยังคู่กรณีให้รับทราบแล้วเซ็นยินยอมไว้เป็นพยานหลักฐานในการยุติการเจรจาไกลาเกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์

หลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทเพื่อเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ มีดังนี้

๑. การจัดการข้อร้องเรียน

จากช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีหลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ได้แก่

๑) การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดเพราะสะดวก ทำได้ทุกที่ทุกเวลา และไม่เห็นตัวผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องเรียนมีความกล้าในการให้ข้อมูลและแสดงความรู้สึก

องค์กร/ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนควรมีการจัดการคู่สายให้มีเพียงพอ รับข้อร้องเรียนด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร ท่วงท่า จังหวะ และการโต้ตอบ ให้ผู้ร้องสัมผัสได้ถึงความเต็มใจ และจริงใจในการแก้ปัญหา นอกจากนั้น ควรมีการบันทึกเทป ซึ่งต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบตั้งแต่มีการรับสายเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งช่วยลดความรุนแรงของอารมณ์ลูกค้าอีกด้วย

๒) การร้องเรียนผ่านทางบุคคลโดยตรง เป็นวิธีที่นิยมทำมากขึ้น ดังนั้นควรมีระบบการจัดการที่ดีเริ่มตั้งแต่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนต้องแสดงออกด้วยสีหน้า วาจา น้ำเสียง การพูดและอากัปกิริยาแบบมืออาชีพ ให้ลูกค้าสัมผัสถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ควรจัดสถานที่ให้ลูกค้าร้องเรียนได้โดยไม่รบกวนลูกค้ารายอื่น และจัดเจ้าหน้าที่รับข้อมูลสัก ๒ คน เพื่อทำหน้าที่รับฟังข้อมูล ๑ คน และเป็นพยาน ๑ คน ในระหว่างที่มีการร้องเรียน พนักงานคนอื่นควรวางเฉย แต่คอยสังเกตบรรยากาศการร้องเรียนของลูกค้า ความผิดปกติ เพื่อเตรียมรับมือและแก้ไขสถานการณ์ให้ลูกค้า

๓) การร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน เป็นอีกวิธีที่ได้รับความนิยมทำมากขึ้น เพราะสามารถลดการใช้อารมณ์ของผู้ร้องเรียน นอกจากนั้นยังช่วยให้ลูกค้ามีแนวทางการร้องเรียนที่ชัดเจนให้ข้อมูลครบถ้วน ดังนั้น แบบฟอร์มต้องมีรูปแบบให้ลูกค้ากรอกข้อมูลได้ง่ายครบถ้วน คำถามไม่มากและไม่ยากเกินไป แต่สามารถตรวจสอบได้ มีการระบุให้ลูกค้าทราบช่องทางการสื่อสาร/ตอบกลับ และระยะเวลาที่แน่นอน

๔) การร้องเรียนผ่านอีเมล์ เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นแทนที่การร้องเรียนทางจดหมาย/โทรสาร เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันสมัย ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรตรวจสอบข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและตอบกลับภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว โดยใช้ข้อความที่สั้นกระชับได้ใจความ ให้ข้อมูลผู้รับผิดชอบ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อรับข้อมูลเพิ่มเติมได้ รวมทั้งขอข้อมูลติดต่อกลับลูกค้า เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลกลับอย่างละเอียดและติดตามผลได้

๕) การร้องเรียนทางจดหมาย/โทรสาร

๖) การร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน

สร้างเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้รับข้อร้องเรียนและสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) สร้างแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีรูปแบบและวิธีการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดี สามารถจับใจความได้อย่างตรงประเด็นทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และการคุ้มครองผู้บริโภคข้ามแดน

๒) มีการสื่อสารที่ดี การแสดงออกทางสีหน้า กิริยา และพูดจาด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร ท่วงท่า จังหวะ และการโต้ตอบให้ผู้ร้องเรียนสัมผัสได้ถึงความเต็มใจ และจริงใจในการแก้ปัญหา

๓) มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาปรึกษาหรือร้องเรียน

๔) มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานครบถ้วนสมบูรณ์

๕) มีการแก้ปัญหาและแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

หน้าที่ของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่เป็นตัวกลางในการรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค

๑) รับข้อร้องเรียนและช่วยแก้ไขให้มากที่สุด

๒) ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนว่าได้รับการแก้ไขหรือยัง ระยะเวลาในการแก้ไข เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าของการดำเนินงาน

๓) สรุปประเด็นให้ผู้บริหารทราบ โดยควรมีการจัดลำดับความสำคัญ สรุปประเด็นให้มีความชัดเจน ครบถ้วน

๔) เป็นตัวกลางในการหาแนวทางแก้ไข เช่น อำนวยการจัดประชุมโดยเชิญผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าหารือ และจดบันทึก สรุปผลรายงานการประชุมเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการแก้ไขต่อไป

๕) ติดตามผลกับลูกค้าหรือผู้บริโภค ว่าได้รับการแก้ปัญหาอย่างพึงพอใจหรือไม่ ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมอีกหรือไม่ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภค และวางแผนการให้บริการ/พัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่ช่วยเหลือบุคคล โดยมีการพบปะเป็นการส่วนตัว ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น ช่วยให้เขาตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม หลักการให้คำปรึกษาที่ดีต้องให้เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีทักษะในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ผู้ขอคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา มิใช่การบังคับ

๒) การให้คำปรึกษามีวัตถุประสงค์ให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้จักตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม

๓) ผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนโดยเฉพาะเป็นอย่างดี

๔) ผู้ให้คำปรึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้ขอคำปรึกษาทุกคนมีสิทธิและความสามารถ ในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรตัดสินใจแทน เพียงแต่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการตัดสินใจ

๕) ผู้ให้คำปรึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้ขอคำปรึกษาทุกคนมีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาเป็นวิธีการช่วยเหลือบุคคลที่มีประสิทธิผล เพื่อลดผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลที่เกิดปัญหา ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการตัดสินใจ ทำให้บุคคลมีการพัฒนาการ สามารถคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ช่วยให้ผู้ขอความช่วยเหลือปรับตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

นำเทคโนโลยีมาขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การให้ความช่วยเหลือหรือการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน พบว่า แต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่มีกฎหมายในหมวดการคุ้มครองผู้บริโภค แต่เป็นเพียงกฎหมายที่มีลักษณะป้องกันและปราบปราม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่กำกับการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและมีโทษทางอาญา แต่ไม่มีมาตรการการเยียวยา โดยทุกหน่วยงานจะใช้มาตรการในการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายผู้บริโภคข้ามแดนไม่ต่างไปจากการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคชาวไทย กล่าวคือ มีมาตรการขั้นตอนและวิธีการที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกันกับผู้บริโภคชาวไทย อย่างไรก็ตาม การเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนระยะสั้นนั้น แม้ว่าแต่ละหน่วยงานจะมีมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคข้ามแดนเช่นเดียวกับผู้บริโภคชาวไทยก็ตาม แต่ก็อาจไม่มีความเหมาะสมกับผู้บริโภคต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทย ในระยะเวลาสั้นๆ ดังนั้น การใช้มาตรการในการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจะพิจารณาในเรื่องของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และมาตรการที่ตอบสนองที่รวดเร็วและเป็นธรรม โดยการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนเพื่อทำหน้าที่ในการช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาแนะนำ กระบวนการ รับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย ดำเนินการพิจารณาและ

หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ๆ ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะทำหน้าที่ประสานงานโดยมีมาตรการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จนถึงกระบวนการสุดท้าย คือ การนำคดีสู่ศาล ซึ่งสามารถดำเนินการ หรือประสานงานได้จนสิ้นสุดกระบวนการ เช่น การประสานและทำงานร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เนื่องจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามี “ สำนักมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ” ที่ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้บริโภคชาวต่างชาติ (กรณีนักท่องเที่ยว) ที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือประสบภัยจากการท่องเที่ยว ส่วนขั้นตอนในการนำคดีสู่ศาล หรือการฟ้องร้องคดีแทนผู้บริโภคอาจจะมอบหมายหรือส่งเรื่องไปยังศาลยุติธรรม ส่วนคดีนักท่องเที่ยว ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้บริโภคชาวต่างชาติในการจัดทำคำฟ้อง คำร้องต่าง ๆ ดูแลการนัดพิจารณาจนกว่าคดีจะเสร็จการพิจารณาเพื่อการดำเนินงานที่รวดเร็วแก่ผู้บริโภคชาวต่างชาติที่มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการพำนักในประเทศไทย เป็นต้น

สำหรับการคุ้มครองหรือเยียวยาผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยอยู่ต่างประเทศหรือเดินทางไปต่างประเทศแล้วประสบปัญหาไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จะมีกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานในการดูแลให้ความช่วยเหลือคนไทย

ในต่างแดน อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการในการคุ้มครองหรือเยียวยาผู้บริโภคเมื่อเกิดกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าและบริการข้ามแดน คือ

๑) กรณีที่ผู้บริโภคชาวไทย ได้ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือในทางกลับกัน กรณีที่ผู้บริโภคต่างประเทศได้ซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตจากผู้ประกอบการในประเทศไทย และ

๒) กรณีที่ผู้บริโภคชาวไทยเดินทางไปซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือในทางกลับกันผู้บริโภคชาวต่างประเทศเดินทางมาซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการภายในประเทศไทย และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และจากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนในต่างประเทศ จำนวน ๗ ประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศสหภาพยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศเกาหลีใต้ พบว่า ประเทศญี่ปุ่นและประเทศสหภาพยุโรป มีมาตรการและขั้นตอนการดำเนินงานด้านการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภคข้ามแดนที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและประเทศไทยมากที่สุด เนื่องจากมีหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีภารกิจหน้าที่การคุ้มครองผู้บริโภคข้ามแดนที่สามารถดำเนินการได้แบบเบ็ดเสร็จ และมีกระบวนการดำเนินงานชัดเจน รวดเร็ว รวมทั้งมีการให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น

ได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อเกิดกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าหรือบริการข้ามแดน ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของประเทศไทยในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคทั้งชาวไทยและผู้บริโภคข้ามแดนให้มีประสิทธิภาพและได้รับความช่วยเหลือที่เป็นธรรม และเพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่ประเทศไทยต้องเตรียมมาตรการการเยียวยาข้ามแดน โดยการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภค ข้ามแดนขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและประสานงาน โดยมีมาตรการการกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดนหรือผู้บริโภคชาวต่างชาติควรใช้กระบวนการและมาตรการอย่างเดียวกันกับมาตรการที่ใช้ในการเยียวยาให้กับผู้บริโภคชาวไทย แต่อาจพิจารณากรอบระยะเวลาของการดำเนินการช่วยเหลือ และควรพิจารณานำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือเยียวยา ตั้งแต่การให้ความรู้ การร้องเรียน เช่น การร้องเรียนผ่านอีเมล์หรือการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ระบบเจรจาไกล่เกลี่ยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) เป็นต้น รวมทั้งการคุ้มครองหรือเยียวยาผู้บริโภคเมื่อเกิดกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการข้ามแดน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับไทยเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การกำหนดขอบเขตภารกิจในการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

๑) ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้ว โดยรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญา ฉลาก โฆษณาเกินจริง และสินค้าอันตราย ซึ่งจะมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติมาร้องเรียน ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาต่างประเทศ ทำให้การรับเรื่องร้องเรียน จากชาวต่างชาติที่เดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดปัญหาในการสื่อสารทางด้านภาษากันอย่างชัดเจน ดังนั้น หากมีกรณีที่ชาวต่างชาติมาร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานหรือขั้นตอนดำเนินงานต่าง ๆ ข้อมูลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเยียวยาผู้บริโภค ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายในประเทศไทยหรือผู้ร้องเรียนคนไทยที่ได้รับความเสียหายในต่างประเทศรับทราบ

๒) เมื่อศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคชาวต่างชาติแล้ว พบว่าสินค้าหรือการบริการที่ร้องเรียนมีหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงอยู่แล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐาน

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ฯลฯ ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะส่งเรื่องดังกล่าวต่อให้หน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบต่อไป และจะทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อทราบความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ ๆ แต่ถ้าหากไม่พบว่าเรื่องดังกล่าวไม่มีหน่วยงานภาครัฐอื่นที่รับผิดชอบโดยตรง ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน จะดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ นักวิจัย สมาคม ชมรมทั้งในและต่างประเทศที่ทำงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสอบถามความคิดเห็นและหารือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้แจ้งข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนกรณีของผู้ร้องเรียนต่างชาติหรือกรณีที่คนไทยร้องเรียนในต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้ง่ายต่อการติดตามและเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติในประเทศไทย

๕) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนควรมีการดำเนินงานที่รวดเร็ว กระชับฉับไว และวางระบบในการติดตามประมวลผลกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และสามารถรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานแก่ผู้ร้องในเรื่องนั้นได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

๖) มีการวางมาตรการในการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวในการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนทั้งผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายในประเทศไทยหรือผู้ร้องเรียนชาวไทยที่ได้รับความเสียหายในต่างประเทศให้เป็นระบบแบบแผนและรูปธรรมชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและง่ายต่อการปฏิบัติงาน

การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะทำหน้าที่ในการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมข้ามแดน โดยรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้บริโภคภายในประเทศไทยได้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หรือในทางกลับกันกรณีที่ผู้บริโภคต่างประเทศได้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการในประเทศไทย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้บริโภคภายในประเทศไทยซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือในทางกลับกันผู้บริโภคชาวต่างประเทศซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการภายในประเทศไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาจากการใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้โดยตรง ซึ่งเมื่อศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภค ข้ามแดนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จะมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑) กรณีผู้บริโภคข้ามแดนชาวไทยที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศมีกระบวนการทำงาน ดังนี้

๑.๑ ผู้บริโภคร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

๑.๒ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษากับผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องภายใน ๗ วันทำการ

๑.๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ เพื่อแจ้งรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันทำการ

๑.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ ประสาน แจ้งข้อมูลกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันทำการ

๑.๕ ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปผล และแจ้งผลการดำเนินงานหรือข้อตกลงการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๒) กรณีผู้บริโภคข้ามแดนชาวต่างชาติซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในประเทศไทย

๒.๑ ผู้บริโภคร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

๒.๒ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่จะวิเคราะห์และทำการตรวจสอบรายละเอียดของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในขอบเขต หรือเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ หากเรื่องดังกล่าวอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานอื่น ก็จะประสานขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสืบค้นหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในขอบเขตหรืออำนาจหน้าที่ของ สคบ. เจ้าหน้าที่จะทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง ภายใน 7 วันทำการ

๒.๓ ประสานไปยังผู้ประกอบการ และ/หรือคู่กรณี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย เพื่อแจ้งรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๔ ผู้ประกอบการ และ/หรือคู่กรณี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย แจ้งข้อมูลกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๕ ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปผล และแจ้งผลการดำเนินงานหรือข้อตกลงการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทราบต่อไป ภายใน ๗ วันทำการ

๒.๖ กรณีที่ไม่สามารถตกลงยอมความ หรือเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ และผู้บริโภคชาวต่างชาติมีความประสงค์ในการดำเนินคดีในการฟ้องร้อง ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อไป (กรณีที่ผู้บริโภคชาวต่างชาติเดินทางกลับประเทศของตนเองไปแล้ว ให้ผู้บริโภคชาวต่างชาติทำหนังสือมอบอำนาจ ให้เจ้าหน้าที่ สคบ. ดำเนินการแทน)

๓) กรณีผู้บริโภคข้ามแดนที่ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ซื้อสินค้าออนไลน์)

๓.๑ กรณีผู้บริโภคชาวไทยซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ

(๑) ผู้บริโภคร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

(๒) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษากับผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องภายใน ๗ วันทำการ

(๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ เพื่อแจ้งรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ ประสานแจ้งข้อมูลกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๕) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปผล และแจ้งผลการดำเนินงานหรือข้อตกลงการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓.๒ กรณีผู้บริโภคชาวต่างชาติซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

(๑) ผู้บริโภคร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

(๒) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษากับผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายใน ๗ วันทำการ

(๓) ประสานไปยังผู้ประกอบการ และ/หรือคู่กรณี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย เพื่อแจ้งรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) ผู้ประกอบการ และ/หรือคู่กรณี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยแจ้งข้อมูลกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๕) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล และแจ้งผลการดำเนินงานหรือข้อตกลงการชดเชยเยียวยาความเสียหายผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้ผู้ร้องทราบต่อไป ภายใน ๗ วันทำการ

โครงสร้างและอัตรากำลังของศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน ประกอบด้วย

๑) หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน และติดตามผล ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ไม่น้อยกว่า 10 ปี มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลภาษาอังกฤษ อ่าน พูด และเขียนได้ และการจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ผ่านการฝึกอบรมด้านการพูดหรือมีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

๒) หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และสรุปผล ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การวิเคราะห์งานไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลภาษาอังกฤษ อ่าน พูด และเขียนได้ และมีระบบการจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ผ่านการฝึกอบรมหรือมีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ไม่น้อยกว่า ๓ ปี และผ่านการฝึกอบรมด้านการพูดหรือมีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

๔) เจ้าหน้าที่ประสานงานและติดตามผล ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การประสานงานไม่น้อยกว่า ๓ ปี และผ่านการฝึกอบรมหรือมีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และสรุปผล ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การวิเคราะห์และสรุปงาน การทำรายงาน ไม่น้อยกว่า ๓ ปี และผ่านการฝึกอบรมหรือมีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

๖) เจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี สาขาสารสนเทศ มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า ๕ ปี มีความรู้ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ

ภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน

ภารกิจในการประสานให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษากับผู้บริโภคข้ามแดน รวมถึงการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ และขอบเขตในการดำเนินงาน ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ผู้บริโภคชาวต่างชาติไม่มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทย ที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในประเทศไทย และผู้บริโภคชาวไทยที่มีสัญชาติไทยที่ซื้อสินค้า หรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ หมายรวมถึงการซื้อสินค้าหรือบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ด้วย

๒) ประสาน ติดตาม และดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษากับผู้บริโภคข้ามแดนที่ประสบปัญหาหรือได้รับความเดือนร้อน/เสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ รวมถึง การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยและหาข้อยุติที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรม

๓) ประสานความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดน หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๔) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภคข้ามแดน

๕) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดนร่วมกับประเทศสมาชิกอาเซียน หรือประเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ ๔.๐

นำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาและนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกมิติของการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น ตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม ที่ทุกคนมีโอกาสและความเสมอภาคในทุกด้าน การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และนโยบายจัดการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาในระยะยาว ให้สามารถดำเนินงานในการขับเคลื่อนการพัฒนาไปสู่เป้าหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตของประเทศในระยะยาว ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีเครื่องมือช่วยตัดสินใจมากขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของบางกลุ่มที่มีรายได้น้อย ทั้งในแง่ของการให้บริการประชาชน การบริการจัดการภาครัฐ และการกำหนดนโยบายโดยใช้เทคโนโลยีมาปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อให้คุ้มค่ากับภาษีและเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น และสอดคล้องกับทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดแนวทางการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่เป็นระบบ มีมาตรฐานเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสมดุลและเป็นธรรมอันจะส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในประเทศไทย ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ไทยแลนด์ ๔.๐ ดังนี้

๑. เพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมการบริการแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการทำข้อตกลงความร่วมมือในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้าน การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ทำข้อตกลง MOU กับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ

ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้ประโยชน์จากบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันและเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน จัดทำระบบขึ้นทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและจดทะเบียนตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้อย่างถูกต้อง จัดทำระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องเชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เข้าด้วยกันทุกหน่วยงานโดยใช้ระบบเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลประชาชน โดยใช้เลข ๑๓ หลักเป็นดัชนี จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์แบบองค์รวมข้อมูลกลางของสินค้าและบริการที่ปลอดภัย จัดทำคลังข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

๒. ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความร่วมมือ ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ยกระดับให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้ความร่วมมือข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะเชิงรุกโดยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ จากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล ในเทคนิคสมัยใหม่ เช่น Big Data มีการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สู่ประชาชน ในช่องทางต่าง ๆ (Website, Application ,Line,ฯลฯ) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กรด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ สร้างศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารแหล่งเรียนรู้ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖

๓. ยกระดับขีดความสามารถการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย

ให้ความสำคัญกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการที่จะให้บริการเจ้าหน้าที่ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัย โดยการใช้บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ส่งเสริมบูรณาการการใช้บริการเครือข่ายภาครัฐ เพื่อบริหารจัดการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน มีการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงาน BackOffice ที่มีอยู่ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

การปรับเปลี่ยนภาครัฐ สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

อย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษาด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ ๕

สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุป

โครงการเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยการวิเคราะห์ความชัดเจน ความสามารถในการแปลงไปสู่แนวทางหรือแผนการปฏิบัติในการคุ้มครองผู้บริโภค ความเหมาะสมของเนื้อหากับกรอบเวลา รวมทั้งการสัมภาษณ์รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจ นักกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รวมถึงสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ซึ่งสรุปดังนี้

๑. การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลางและรับเรื่องร้องเรียนในทุกประเภทและหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจในการพิจารณาดำเนินการส่งเรื่องมายัง สคบ. ทำให้เรื่องร้องเรียนเป็นไปโดยล่าช้า โดยเฉพาะกรณีผู้บริโภคชาวต่างชาติ สคบ. ยังไม่มีมาตรการในการช่วยเหลือผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วจะใช้มาตรการการช่วยเหลือเช่นเดียวกับผู้บริโภคชาวไทย จึงอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้บริโภคชาวต่างชาติที่เข้ามาร้องเรียน และเกิดปัญหาการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้น เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นรูปแบบของการใช้มาตรการทางกฎหมายแต่ไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันมีการ

เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา กระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ เริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างแพร่หลาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้เลยว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องหรืออาจไม่ปลอดภัยในขณะที่ซื้อมาหรือไม่ โดยความชำรุดบกพร่องหรือความไม่ปลอดภัยของสินค้าเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากวัตถุดิบที่ใช้ไม่ได้คุณภาพ หรือความบกพร่องในกระบวนการผลิตหรือวิทยาการในขณะที่ผลิตสินค้านั้นไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้น และกรณีที่ยังไม่ทราบว่าจะเกิดผลกระทบขึ้น นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนการผลิตเพื่อประหยัดต้นทุนและการแข่งขันกันในเชิงธุรกิจมาก ทำให้ผู้ผลิตแข่งกันผลิตและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค แต่มีผู้ผลิตจำนวนไม่น้อยที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาด ทำให้สินค้าหลากหลายชนิดกระจายไปยังผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งในจำนวนนี้มีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและไม่ปลอดภัยอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไม่สามารถคุ้มครองตัวเองได้ อีกทั้งการขาดนโยบายและแผนงานการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาพยังขาดประสิทธิภาพ การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขาดข้อมูลทักษะที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค และการขาดการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้ว ช่องทางและกระบวนการร้องเรียนยากแก่การเข้าถึงก็เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับประชาชนในฐานะที่เป็นผู้บริโภคเช่นกัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะทำหน้าที่ในเชิงรุกได้ด้วยปริมาณเรื่องร้องเรียนและจำนวนคดีที่ต้องดำเนินการฟ้องรวมถึงการบังคับคดีกรอบงานเสริมที่สร้างขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีเป็นจำนวนมาก การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจึงยังคงเป็นไปในเชิงรับมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนจังหวัดหรือท้องถิ่นที่ขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ ขาดองค์กรวิชาการในการให้คำแนะนำปรึกษา เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดมีสถานภาพที่ไม่มั่นคงเป็นปัญหาต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของต่างประเทศได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น มุ่งเน้นการให้บริการ สนับสนุนหรือช่วยเหลือผู้บริโภคให้สามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเอง และการเคารพสิทธิของผู้บริโภค จึงได้มีการกำหนดภารกิจของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) การให้คำปรึกษา ๒) การเจรจาไกล่เกลี่ย (เรื่องที่ยังไม่ยุติ ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบการเอง) ระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution) ๓) การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริโภค ๔) การทดสอบผลิตภัณฑ์ ๕) การเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ และ ๖)

การ ให้การศึกษาและฝึกอบรม นอกจากนี้ สำนักงานผู้บริโภคประเทศญี่ปุ่นได้คำนึงถึงข้อจำกัดในการดำเนินการเกี่ยวกับผู้บริโภคข้ามแดน จึงได้มีการจัดตั้ง “ ศูนย์ผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border Consumer Center Japan - CCJ) ” การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกา มีพัฒนาการเกี่ยวกับ “ สิทธิ ” ของประชาชนเป็นพื้นฐานการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้มาตรการทางกฎหมายจะมีทั้งในระดับสหพันธรัฐและระดับมลรัฐ หรือการปกครองท้องถิ่น ประเทศสหรัฐอเมริกาเน้นการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น และในระดับสหพันธรัฐและระดับมลรัฐหรือการปกครองท้องถิ่น ซึ่งกฎหมายที่ประกาศบังคับใช้ในระดับสหพันธรัฐส่วนใหญ่เป็นกฎหมายที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องการโฆษณาและการกระทำทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและเรื่องอาหารและอยู่ภายใต้การกำกับ ของ FDA ส่วนระดับมลรัฐพิจารณาตามกฎหมายที่ใช้ภายในรัฐนั้น ๆ กำหนดรายละเอียด ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างใด และการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ มีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ Korea Consumer Agency (KCA) และมีกฎหมาย Framework Act on Consumers (๒๐๐๘) มีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ Korea Consumer Agency (KCA) และมีกฎหมาย Framework Act on Consumers (๒๐๐๘) หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้จะไม่รับดำเนินการและไม่สามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้ ๒ กรณี คือ กรณีที่ ๑ ความเสียหายของผู้บริโภคเกิดจากผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ (ส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค) ยกเว้นผลิตภัณฑ์ ที่กำหนดไว้เป็นอย่างอื่นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ KCA และกรณีที่ ๒ ความเสียหายของผู้บริโภค

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดข้อมูลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก และประชาชนจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในรูปแบบเอกสาร และการเผยแพร่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เพียงพอในการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบ การเข้าถึงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๒๐ หน่วยงาน ประกอบกับมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ของประเทศไทยมีการแบ่งอำนาจและหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามลักษณะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละหน่วยงาน โดยมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานในลักษณะต่างคนต่างปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของตน โดยมิได้มีการกำหนดนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน รวมทั้งฐานข้อมูลของ

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่มีข้อมูลที่ผู้บริโภคและหน่วยงานด้านเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคต้องค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานได้ยาก ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันท่วงที การเผยแพร่ความรู้ให้แก่นักศึกษายังมีน้อย ซึ่งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทยยังไม่บรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาคุ้มครองผู้บริโภค มีเพียง ๕ สถาบันการศึกษาที่บรรจุการเรียนการสอนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหลักสูตรเท่านั้น ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าว ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูลของตนเองที่ยังคงไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าหรือพบว่าข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น หากหน่วยงานของตนเองยังไม่พัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยก็คงจะเกิดขึ้นได้ยาก

๒. การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมาก แต่การฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือและการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดน ซึ่งหากผู้บริโภคชาวไทยที่มีสัญชาติไทยไปซื้อสินค้าหรือบริการในต่างประเทศ การให้ความช่วยเหลือจะจำกัดเฉพาะกรณีที่เป็นผู้ประกอบการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างประเทศเท่านั้น โดยจะไม่รวมถึงผู้ประกอบการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย เช่น กรณีซื้อสินค้าออนไลน์ในต่างประเทศ เป็นต้น เนื่องจากผู้บริโภคสามารถดำเนินการร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามขั้นตอนปกติอยู่แล้วและการช่วยเหลือเป็นผู้บริโภคเป็นชาวต่างชาติซื้อสินค้าหรือบริการในประเทศไทย ขอบเขตที่กำหนด ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่มีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการออนไลน์ (ODR) แต่อย่างใด จึงทำให้การช่วยเหลือผู้บริโภคยังไม่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๓. การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

การคุ้มครองผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ ๔.๐ มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือ E-Commerce) หรือธุรกรรมออนไลน์ และผู้บริโภคมีการซื้อขายผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ซื้อตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ โดยไม่ได้สัมผัสกับ

ตัวสินค้าหรือผู้ขายโดยตรง พบว่าทำให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการผิดสัญญาเพราะผู้ประกอบการบางรายแสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการโดยมุ่งเน้นแต่ผลกำไรไม่ได้คุ้มครองและดูแลผู้บริโภคเท่าที่ควร การบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพและไม่มีผลใช้บังคับอย่างจริงจัง รวมถึงกฎหมายมีอัตราโทษค่อนข้างต่ำจึงทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว และเมื่อมีการผิดสัญญาผู้บริโภคไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศต่าง ๆ ของหน่วยงานสามารถบริหารจัดการได้แต่ยังขาดความรอบรู้ในเชิงลึกและมีโครงสร้างอัตรากำลังน้อยกว่าปริมาณงานที่มีอยู่ ดังนั้นจึงไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานการกำหนดมาตรฐานข้อมูลหรือการร่วมกันดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการบรูณาการระหว่างระบบงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องยังมีน้อยอยู่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหลายหน่วยงานที่กำกับดูแลและช่วยเหลือผู้บริโภคจำนวนมากกว่า ๒๐ หน่วยงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้บริโภคสับสนว่าเมื่อต้องการติดต่อขอข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรือจะร้องเรียนต้องร้องเรียนที่หน่วยงานใดบ้าง ดังนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยควรมีลักษณะภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหน่วยงานเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

โดยมีการแก้ไขกฎหมายมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ดังนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บังคับกฎหมายระหว่างการใช้บังคับตามบทบัญญัติในหมวดนี้ กับการใช้บังคับตามกฎหมายเฉพาะ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อคระกรรมการเพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดให้เป็นที่สุดและผูกพันหน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นสมควรจะต้องเข้าไปดำเนินการเพื่อส่งเสริมหรือแก้ไขเยียวยาผู้บริโภค

ในเบื้องต้น ให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติของกฎหมายเฉพาะ

ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติในหมวดนี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้ว คณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการพาะเรื่องได้ การฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการ ให้ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการ และให้มีอัตราโทษเช่นเดียวกัน

โดยมีลักษณะการรวบรวมภารกิจนี้ได้ปรากฏในองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่น โดย U.S.FTC (สหรัฐอเมริกา) จะเป็นผู้กำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น คือ Consumer Affairs Agency Japan ได้รวมภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมดไว้ในที่เดียว ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดหลักสูตรให้แก่สถานศึกษา ทดสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยรวมทั้งยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องใช้ไฟฟ้า สินค้าอุตสาหกรรม รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการตั้งราคาสินค้าที่เป็นธรรมด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยควรเป็นการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมาย และดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงป้องกันมิให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นซ้ำอีกหรือลดลง รวมทั้งปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้เสียเปรียบผู้ผลิต ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา และควบคุมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าด้วยกัน ทำข้อตกลง MOU ในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคไทยแลนด์ ๔.๐ จะต้องมีการนำเทคโนโลยี ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ที่มีโอกาสในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง

เทคโนโลยีของบางกลุ่มที่มีรายได้น้อย เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่และสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการเผยแพร่ การร้องเรียน ข้อมูลด้านประวัติอาชญากรรมทางอาญา สถิติการดำเนินคดีต่อผู้ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูลการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ทั้งสินค้าและบริการ รวมถึงสินค้าอันตรายด้วย เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทราบข้อมูลและระมัดระวังในการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการที่ที่ไม่ปลอดภัยและเป็นภัยต่อผู้บริโภค และจัดทำช่องทางสืบค้นฐานข้อมูลที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยควรมีเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารทุกช่องทางรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ทราบถึงภัยอันตรายที่เกิดจากสินค้า โดยการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ตลอดจนติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลปรับปรุงนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการรวบรวม และเชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียน และสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการดำเนินงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลการเผยแพร่ข่าวสารของงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นข้อมูลกลางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือสื่อสาร ข้อมูลอัตโนมัติ ในรูปแบบ Chat bot ที่เป็นแหล่งข้อมูลเผยแพร่องค์ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ บริการ ผ่านแอพพลิเคชั่น และสื่อโซเชียลมีเดียสมัยใหม่ รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูล องค์ความรู้ ขอใช้บริการอื่น ๆ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งระบบจะตอบให้อัตโนมัติ

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้หน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และหน่วยงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือผู้บริโภคได้ทันสถานการณ์ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจะทำให้การบริการประชาชนที่ทำให้ประชาชนสะดวก รวดเร็ว บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ง่ายขึ้น และต้นทุนถูกลง และสร้างกลไกในการขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักในการให้บริการประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรภาคประชาชนที่มีบทบาทและเป็นตัวแทนในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารให้ผู้บริโภคในการรักษาสิทธิต่าง ๆ รวมทั้งบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๒. การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคควรจะมีการออกนโยบายเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยุ่งยากและซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือทำได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงอาจจะมีการให้อำนาจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นได้ เช่น การให้การคุ้มครองชั่วคราว เป็นต้น รวมถึงรัฐควรให้การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับผู้บริโภค หน่วยงานควรปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการที่ใช้อยู่ให้ทันท่วงทีและเหมาะสมกับสภาพปัญหา ควรลดขั้นตอนในการดำเนินการออกมาตรการที่ชัดเจนในการช่วยเหลือผู้บริโภคในกรณีเร่งด่วน รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้ามาร้องขอความช่วยเหลือได้โดยตรงกับหน่วยงานและได้รับความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น การระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภคในประเทศไทยควรมีบุคคลหรือคณะกรรมการที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในประเด็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องมีจิตวิทยา และมีความเป็นกลางในการทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้การระงับข้อพิพาทสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาในเรื่องของการดำเนินการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคควบคู่กันไปด้วยว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด ต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เนื่องจากหากมีการตกลงเยียวยาที่เหมาะสม ย่อมทำให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นของคู่กรณีระงับลงได้โดยง่าย มีหลักเกณฑ์การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์จะทำให้ลดขั้นตอนในการดำเนินงานทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เสียเวลาในการเดินทางมาพบคู่กรณีและทำการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือเยียวยาการร้องเรียนผ่านอีเมล์หรือการเจรจา ไกล่เกลี่ย เช่น ระบบเจรจาไกล่เกลี่ยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ซึ่งคู่กรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเจรจากันผ่านสื่อออนไลน์ ด้วยระบบดิจิทัลในการเจรจาระหว่างประเทศแล้วบันทึกเทปการสนทนาไว้เป็นหลักฐาน เมื่อคู่กรณีพอใจในข้อตกลงเจ้าหน้าที่ทำบันทึกแล้วส่งไปยังคู่กรณีให้รับทราบแล้วเซ็นยินยอมไว้เป็นพยานหลักฐานในการยุติการเจรจาไกลาเกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ ดังนี้

๑. การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เท่านั้น

กรณีข้อพิพาทเพื่อเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ดังนี้ (๑) ต้องเป็นการซื้อขายข้ามประเทศ และ (๒) ต้องเป็นการซื้อขายที่มีมูลค่าต่ำ (Low value) ซึ่งการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นกระบวนการที่นำมาใช้เนื่องจากมีความง่าย และรวดเร็ว

การระงับข้อพิพาทออนไลน์จะแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑) ให้คู่กรณีที่มีข้อพิพาทระหว่างกันได้หารือหรือหาทางออกร่วมกัน โดยคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย ไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามาพบกันโดยตรง แต่จะเจรจาติดต่อผ่านทางออนไลน์ เช่น แชท (Chat) สไกป์ (Skype) เป็นต้น

๒) เมื่อคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย ไม่สามารถตกลงกันได้ หน่วยงานจะตั้งคนกลางเข้ามาช่วยประสานและประนอมข้อพิพาท ที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางจะแนะนำให้คู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย ปฏิบัติตามที่คนกลางแนะนำ โดยถือเป็นการสิ้นสุดคดีและไม่มีการส่งเรื่องต่อไปชั้นศาลแต่อย่างใด ซึ่งระยะในการดำเนินการประมาณ ๓๐ วันต่อกรณี (United Nations) ซึ่งคำชี้ขาด (Award) ของอนุญาโตตุลาการฝ่ายคู่กรณีสามารถที่จะยื่นและร้องขอให้ศาลบังคับใช้คำชี้ขาดได้ เว้นแต่ คำชี้ขาด (Award) ดังกล่าวจะมิชอบโดยกฎหมายตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ การสอบถามการติดต่อประสานกับผู้ประกอบการที่อยู่ต่างประเทศทางสถาบันฯ จะไม่สอบถามผ่านหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง แต่จะทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประกอบการโดยตรง และทุกกรณีจะดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมดจะมีเจ้าหน้าที่เช็คข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคซื้อสินค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีการจำหน่ายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากมาย เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) หรือ อินสตราแกรม (Instagram) ทั้งนี้ หากผู้บริโภคซื้อสินค้าจากร้านค้าหรือเว็บไซต์ที่ไม่มีความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคก็จะต้องยอมรับความเสี่ยงเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ หากพบกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้ ก็สามารถที่จะดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าคู่กรณีอีกฝ่ายจะไม่มีการโต้ตอบ ให้ถือว่าอีกฝ่ายรับทราบโดยชอบธรรมแล้ว ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องกำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจจะนำแนวทางของการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาปรับใช้กับการทำงานเดิมขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน หรือจะดำเนินงานตามกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรที่จะกำหนดกรอบในการทำงานต่อไป

๒. การเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดน การเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดนหรือผู้บริโภคชาวต่างชาติควรใช้กระบวนการ และมาตรการอย่างเดียวกันกับมาตรการที่ใช้ในการเยียวยา

ให้กับผู้บริโภคชาวไทย แต่อาจพิจารณากรอบระยะเวลาของการดำเนินการช่วยเหลือ และควรพิจารณานำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือเยียวยา ตั้งแต่การให้ความรู้ การร้องเรียน เช่น การร้องเรียนผ่านอีเมล์หรือการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ระบบเจรจาไกล่เกลี่ยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) เป็นต้น รวมทั้ง การคุ้มครองหรือเยียวยาผู้บริโภคเมื่อเกิดกรณีพิพาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการข้ามแดน ทั้งนี้เพื่อการเข้าเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

๑) การกำหนดขอบเขตภารกิจในการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน การรับเรื่องร้องเรียนจากชาวต่างชาติที่ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน จะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานหรือขั้นตอนดำเนินงานต่าง ๆ ข้อมูลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเยียวยาผู้บริโภค ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายในประเทศไทยหรือผู้ร้องเรียนคนไทยที่ได้รับความเสียหายในต่างประเทศรับทราบ หรือเมื่อศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคชาวต่างชาติแล้วพบว่าสินค้าหรือการบริการที่ร้องเรียนมีหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงอยู่แล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ฯลฯ ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนจะส่งเรื่องดังกล่าวต่อให้หน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบต่อไปและจะทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อทราบความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ ๆ แต่ถ้าหากไม่พบว่าเรื่องดังกล่าวไม่มีหน่วยงานภาครัฐอื่นที่รับผิดชอบโดยตรง ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน จะดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศที่ทำงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสอบถามความคิดเห็นและหารือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติในประเทศไทย การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว กระชับ ฉับไว และวางระบบในการติดตามประมวลผลกรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และสามารถรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก่ผู้ร้องในเรื่องนั้นได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาจากการใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้โดยตรง ซึ่งเมื่อศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จะมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑) กรณีผู้บริโภคข้ามแดนชาวไทยที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการในต่างประเทศ ผู้บริโภคร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษากับผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง ภายใน ๗ วันทำการ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ เพื่อแจ้งรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นคู่กรณีในต่างประเทศ ประสานแจ้งข้อมูลกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒) ศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปผล และแจ้งผลการดำเนินงานหรือข้อตกลงการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ควรนำกฎหมายหรือมาตรการที่มีอยู่มาใช้บังคับอย่างจริงจัง และพัฒนากฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงผู้บริโภคเองควรป้องกันตนเองโดยศึกษาหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจเข้าทำธุรกรรมออนไลน์กับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รายใด ๆ ด้วย และควรเพิ่มเติมมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคมที่ทุกคนมีโอกาสและความเสมอภาคในทุกด้าน การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และนโยบายจัดการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาในระยะยาว ให้สามารถดำเนินงานในการขับเคลื่อนการพัฒนาไปสู่เป้าหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตของประเทศในระยะยาว ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีเครื่องมือช่วยตัดสินใจมากขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของบางกลุ่มที่มีรายได้น้อย ดังนี้

๑. เพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมการบริการแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยการทำข้อตกลงความร่วมมือในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้าน การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ทำข้อตกลง

MOU กับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้ประโยชน์จากบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันและเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน จัดทำระบบขึ้นทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและจดทะเบียนตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้อย่างถูกต้อง จัดทำระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องเชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เข้าด้วยกันทุกหน่วยงานโดยใช้ระบบเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลประชาชน โดยใช้เลข ๑๓ หลักเป็นดัชนี จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์แบบองค์รวม ข้อมูลกลางของสินค้าและบริการที่ปลอดภัย จัดทำคลังข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

๒. ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความร่วมมือ ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ยกระดับให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้ความร่วมมือข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในลักษณะเชิงรุกโดยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ จากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล ในเทคนิคสมัยใหม่ เช่น Big Data มีการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาชน ในช่องทางต่าง ๆ (Website, Application ,Line,ฯลฯ) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กรด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ สร้างศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารแหล่งเรียนรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖

๓. ยกระดับขีดความสามารถการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย

ให้ความสำคัญกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการที่จะให้บริการเจ้าหน้าที่ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัย โดยการใช้บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ส่งเสริมบูรณาการการใช้บริการเครือข่ายภาครัฐ เพื่อบริหารจัดการและยกระดับ

โครงสร้างพื้นฐาน มีการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงาน BackOffice ที่มีอยู่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัย

๑. ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทุกภาคส่วนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้เกิดการบูรณาการงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระบบ เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างประเทศกับต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

เข็มชัย ชุติวงศ์. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๗.

คณิต ณนคร. กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งภาคการดำเนินคดี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘.

จิตติ ติงศภัทิย์. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๒. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๓.

จี๊ด เศรษฐบุตร. หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. กรุงเทพฯ : คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

ไชยยศ เหมะรัชต. กฎหมายว่าด้วยสัญญา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ณัฐ สันตสว่าง. กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค Anti Trust and Consumer Protection Law. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.

ดาราพร ถิระวัฒน์. กฎหมายสัญญา : สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.

บุญศรี มีวงษ์อุโฆษ. กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๓๘.

พจน์ บุษปาคม. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๕.

ไพจิตร ปุญญพันธุ์. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิดและหลักกฎหมายละเมิด เรื่อง ข้อสันนิษฐานความผิดของกฎหมาย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๘.

ยิ่งศักดิ์ กฤษณจินดา และวุฒิพงษ์ เวชยานนท์. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๔๑.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๖.

สุษม ศุภนิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุษม ศุภนิตย์. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสวงสุทธิการพิมพ์, ๒๕๓๗.

โสภณ รัตนากร. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.

โสภณ รัตนากร. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานหลักฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, ๒๕๔๕.

วารสารและหนังสือพิมพ์

กิตติคุณ สินหิรัญวิวัฒน์. ความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคมในมิติกฎหมาย กับเศรษฐศาสตร์. วารสารกฎหมายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ ๓๑, ๑ มิถุนายน ๒๕๕๖. หน้า ๒๔ – ๒๕.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

นิรุต ศรีไกรวิน. “ มาตรการและโทษทางปกครองกับการคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

ไพพัญญ์ หนูแท้. “ บทบาทของศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ : ปัญหาและอุปสรรค”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

สมชาย อติกรจุฑาศิริ. “ ปัญหาในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.

สรธร สระศรี. “ มาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคด้านสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีสัญญาสำเร็จรูป ”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, ๒๕๔๙.

สุวิจักขณ์ จันดาพันธ์. “ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีความรับผิดร่วมกันของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๓.

กฎหมาย

" พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ". ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๙๖ ตอนที่ ๗๒ , ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒ ฉบับพิเศษ, หน้า ๒๐ – ๔๗.

" พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ". ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๑๕, ตอนที่ ๑๕ก , ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, หน้า ๑ – ๙.

" พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ". ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๐, ตอนที่ ๒๕ก, 18 มีนาคม ๒๕๕๖, หน้า ๔ – ๙.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. " บันทึกข้อความ ร้องเรียนการคืนตั๋วเครื่องบินของสายการบิน สกู๊ด แอร์ไลน์ ". ๒๕๕๘.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. " บันทึกข้อความ ร้องเรียนการซื้อห้องพักจาก Absolute Destinations ". ๒๕๕๘.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. " สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ. ". ๒๕๖๐.

อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สภา. " รายงานโครงการศึกษาการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน ". สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๙.

ภาษาต่างประเทศ

Books

AR wed Brookmeyer. International Encyclopedia of Comparative Law, Viol. XVI: Civil Procedure, Chapter ๔: Types of Relief Available (Judicial Remedies) (London: Tubingen and Martinis Nijhoff Publishers, ๑๙๘๒), p. ๔.

Tsuneo Matsumoto, "Privatization of Consumer Law: Current Developments and Features of Consumer Law in Japan at the Turn of the Century," Hitotsubashi Journal of Law and Politics ๓๐, (๑ February ๒๐๐๒)

Website articles

Digital Government of Thailand, ๒๕๕๙.

Website

Consumer Affairs Agency http://www.caa.go.jp/en/

Federal Trade commission http://www.ftc.gov

Korea Consumer Agency English. www.kca.go.kr

ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๐๗

การศึกษา ๑. ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
๒. ปริญญาโท รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน ๑. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตำแหน่งปัจจุบัน รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0

ผู้วิจัย นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 60

ตำแหน่ง รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิทธิผู้บริโภค ถือเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนชาวไทยทุกคนที่พึงได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองไว้เป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิด้านการบริโภค เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดอย่างโปร่งใส เป็นธรรมแก่ประชาชนชาวไทยในฐานะผู้บริโภคทุกคน อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ด้านการคุ้มครองบริโภคในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และการค้าเสรี ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่หลากหลายและรุนแรงมากยิ่งขึ้น ขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีหน่วยงานและองค์กรที่ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่จำนวนไม่น้อย แต่เนื่องจากหน่วยงานและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเหล่านั้น ยังมีลักษณะการดำเนินงานอย่างแยกส่วน และดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กรของตนเองเป็นหลัก ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดทิศทางที่ชัดเจน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศและดำเนินคดีแทนผู้บริโภค แต่การแก้ไขปัญหาและการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรด้วยการขาดเครื่องมือและกลไกเทคโนโลยีที่ช่วยเป็นเครื่องมือให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและยังล่าช้าอยู่ ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่ช่วยเหลือผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่ การเข้าถึงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนยังเข้าถึงข้อมูลได้ยาก จึงต้องมีการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนและการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยระบบดิจิทัลทั้งในประเทศและต่างประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนด้วย รวมถึงการ

บังคับใช้กฎหมายและการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค การติดตาม ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค การสนับสนุนและเผยแพร่ความรู้สู่ผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อมาแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคการเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

3. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเอกสารของราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2. ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0

3. ศึกษาวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ รูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจน ความเฉพาะเจาะจง ความสามารถในการแปลงไปสู่แนวทางหรือแผนการปฏิบัติในการคุ้มครองผู้บริโภค ความเหมาะสมของเนื้อหากับกรอบเวลา รวมทั้งการสัมภาษณ์รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจ นักกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กรมศุลกากร กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รวมถึงสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา กระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ เริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างแพร่หลาย และผู้บริโภคจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า 20 หน่วยงาน ทำให้ผู้บริโภคต้องค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานได้ยาก ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ทันท่วงที

2. การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมาก แต่การฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือและการเยียวยา ความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดนยังมีอยู่

3. การแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0

การคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0 มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือ E-Commerce) หรือธุรกรรมออนไลน์ และผู้บริโภคมีการซื้อขายผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ซื้อตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ โดยไม่ได้สัมผัสกับตัวสินค้าหรือผู้ขายโดยตรง พบว่าทำให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการผิดสัญญาเพราะผู้ประกอบการบางรายแสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการโดยมุ่งเน้นแต่ผลกำไรไม่ได้คุ้มครองและดูแลผู้บริโภคเท่าที่ควรการบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพและไม่มีผลใช้บังคับอย่างจริงจัง รวมถึงกฎหมายมีอัตราโทษค่อนข้างต่ำจึงทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยควรมีลักษณะภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เดียวกัน และมีการบูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลักษณะการรวบรวมภารกิจนี้ได้ปรากฏในองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่น โดย U.S.FTC (สหรัฐอเมริกา) จะเป็นผู้กำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น คือ Consumer Affairs Agency Japan ได้รวมภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมดไว้ในที่เดียว

การเผยแพร่ข้อมูลและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายและหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่และสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทุกช่องทาง รวมถึงการให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภคให้ทราบถึงภัยอันตรายที่เกิดจากสินค้า จัดทำระบบศูนย์กลางการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วน โดยใช้เครื่องมือสื่อสารข้อมูลอัตโนมัติ ในรูปแบบ Chat bot ที่เป็นแหล่งข้อมูลเผยแพร่องค์ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ บริการ ผ่านแอพพลิเคชั่น และสื่อโซเชียลมีเดียสมัยใหม่ รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูล องค์ความรู้ ขอใช้บริการ อื่น ๆ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งระบบจะตอบให้อัตโนมัติ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้หน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และหน่วยงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือผู้บริโภคได้ทันสถานการณ์

2. การดำเนินการเยียวยาและการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค

การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคควรจะมีการออกนโยบายเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยุ่งยากและซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เช่น

2.1 การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมดจะมีเจ้าหน้าที่เช็คข้อมูล จากเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคซื้อสินค้า โดยนำแนวทาง

ของการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาปรับใช้กับการทำงานเดิมขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน หรือจะดำเนินงาน ตามกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรที่จะกำหนดกรอบในการทำงานต่อไป

2.2 การเยียวยาให้กับผู้บริโภคข้ามแดน ผู้บริโภคชาวต่างชาติจะใช้กระบวนการและมาตรการอย่างเดียวกันกับมาตรการที่ใช้ในการเยียวยาให้กับผู้บริโภคชาวไทย นำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือเยียวยา ตั้งแต่การให้ความรู้ การร้องเรียน เช่น การร้องเรียนผ่านอีเมล์หรือการเจรจา ไกล่เกลี่ย เช่น ระบบเจรจาไกล่เกลี่ยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR)

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0

หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องควรนำกฎหมายหรือมาตรการที่มีอยู่มาใช้บังคับอย่างจริงจัง และพัฒนากฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ควรเพิ่มเติมมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยุคไทยแลนด์ 4.0 ดังนี้

3.1 เพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมการบริการแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

มีการพัฒนาการบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดทำระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ บูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันและเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน เชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เข้าด้วยกันทุกหน่วยงาน มีการบูรณาการข้อมูลประชาชน โดยใช้เลข ๑๓ หลักเป็นดัชนี จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดทำคลังข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร และแจ้งเตือนสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยด้วย

3.2 ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความร่วมมือข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในลักษณะเชิงรุก โดยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จากหลาย ๆ แหล่งข้อมูลในเทคนิคสมัยใหม่ เช่น Big Data มีการเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาชน ในช่องทางต่าง ๆ (Website, Application ,Line ฯลฯ) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กรด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ สร้างศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร แหล่งเรียนรู้ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166

3.3 ยกระดับขีดความสามารถการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัย โดยการใช้บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ส่งเสริมบูรณาการการใช้บริการเครือข่ายภาครัฐ หน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อบริหารจัดการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงาน BackOffice ที่มีอยู่ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค