คำนำ

การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (อังค์ถัด) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานขององค์การสหประชาชาติ โดยมีสำนักเลขาธิการสหประชาชาติดำเนินการให้ความช่วยเหลือในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้ประเทศสมาชิกสร้างความตระหนักรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคตามบทบัญญัติด้านสินค้าและบริการของภาครัฐและเอกชน

อังค์ถัดได้ศึกษาและทำความเข้าใจที่จะช่วยพัฒนากฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้ตลาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการร่วมกับองค์การระหว่างรัฐบาลในการเสริมสร้างศักยภาพ การให้คำแนะนำด้านนโยบาย ตลอดจนการวิจัยและวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภค การแข่งขัน และการเข้าถึงการพัฒนา

อังค์ถัดได้ดำเนินการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยตามมติของสมัชชาใหญ่สหประชาชาติที่ 70/186 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวมุ่งช่วยให้ประเทศต่างๆ ประสบความสำเร็จหรือรักษาระดับการคุ้มครองอย่างพอเพียงให้แก่ประชากรของตนในฐานะผู้บริโภค

This document is copyrighted by UNCTAD ©2002, United Nations and translated by Office of the Consumer Protection Board Thailand.
All rights reserved worldwide

UNCTAD/DITC/CPLP/2022/1
ISBN: 978-92-1-11305-3
eISBN: 978-92-1-001840-1
Sales no.: E.22.II.D.26

กิตติกรรมประกาศ

อังค์ถัดได้ดำเนินการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยในการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญระหว่างรัฐบาลด้านกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคประจำปี ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เพื่อทบทวนทุกแง่มุมของการยอมรับร่วมกันในหลักการและกฎเกณฑ์ที่ควบคุมพฤติกรรมอันเป็นข้อจำกัดทางธุรกิจของการค้าข้ามพรมแดนในระดับพหุภาคี

รายงานฉบับนี้จัดทำโดย Professor Sothi Rachagan รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยนิไล และอดีตคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมาลายา และรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเปอร์ดานา ประเทศมาเลเซีย และผู้ช่วยศาสตราจารย์เอมผกา เตชะอภัยคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาควิชากฎหมายเอกชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย ภายใต้การประสานงานของ Ana Cândida Muniz Cipriano เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย และควบคุมการดำเนินงานโดย Teresa Moreira หัวหน้าฝ่ายการแข่งขันทางการค้าและนโยบายผู้บริโภค

รายงานฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก Alex Chung, Arnau Izaguerri, Hyejong Kwon, Valentina Rivas และ Ying Yu ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา และได้รับการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจาก Lextranslate SL และออกแบบปกโดย Magali Studer อังค์ถัดขอขอบพระคุณ ดร.วิมลรัตน์ เตริยาภิรมย์ ผู้อำนวยการส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประเทศไทย ตลอดจนทีมงานทุกคนที่ได้สนับสนุนและช่วยเหลือในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ขอขอบคุณบุคคลและตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และหน่วยงานที่ได้เข้าร่วมให้ข้อมูลและสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานฉบับนี้

อังค์ถัดขอขอบคุณกลุ่มเส้นทางสายไหมจีนในการสนับสนุนทางการเงิน ภายใต้ “โครงการความร่วมมือทางเทคนิคของอังค์ถัด ในการส่งมอบโครงสร้างพื้นฐานในการซื้อขายดิจิทัลและการระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับผู้บริโภค เพื่อพัฒนาการค้าระหว่างประเทศและการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์”

สารบัญ

คำนำ ..... **iii**

กิตติกรรมประกาศ ..... **iv**

บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม **1**

1. บทนำ **5**

2. กฎหมายที่เน้นการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคโดยเฉพาะ **8**

2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 8

2.2 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 20

2.3 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 23

2.4 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 25

2.5 พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 27

3. กฎหมายอื่นๆ ที่สำคัญเป็นพิเศษต่อการคุ้มครองผู้บริโภค **29**

3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 29

3.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 31

3.3 กฎหมายว่าด้วยอีคอมเมิร์ซ 32

3.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 36

4. การระงับข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภค **39**

4.1 การดำเนินคดีในศาล 39

4.2 การระงับข้อพิพาททางเลือกผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 42

4.3 การระงับข้อพิพาทของสมาคมผู้บริโภคและภาคีเครือข่าย 56

4.4 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 58

5. การกำหนดขอบเขตข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข **62**

5.1 คำนิยามของผู้ได้รับประโยชน์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค 62

5.2 กฎหมายว่าด้วยการประกันและการรับประกันผู้บริโภค 65

5.3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 66

5.4 การมุ่งเน้นผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส 69

5.5 ความเชื่อมั่นของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 71

5.6 การพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 73

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ **78**

6.1 ขอบเขตของกฎหมายและนโยบาย 78
6.2 นโยบายและขอบเขตการดำเนินงาน 79

7. บรรณานุกรม 86

ภาคผนวก 1 102

ภาคผนวก 2 103

บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

ราชอาณาจักรไทย (ประเทศไทย) ตั้งอยู่ในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในทางประวัติศาสตร์อย่างที่เราทราบกันว่า คือ สยาม[1] ประเทศมีพื้นที่โดยประมาณ 513,000 กิโลเมตร มีความยาว 1,715 กิโลเมตรจากเหนือถึงใต้ และ 915 กิโลเมตรจากตะวันออกถึงตะวันตก[2] ในปี 2563 จำนวนประชากรประมาณ 69.8 ล้านคน[3] ประกอบด้วยคนไทยเป็นส่วนใหญ่ในขณะที่รองลงมาประกอบด้วย คนมาเลเซีย กัมพูชา จีน เวียดนาม พม่า อินเดีย และคนไทยที่สืบเชื้อสายชาวเขา[4]

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการปกครองโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ พระมหากษัตริย์องค์ปัจจุบันคือ พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดี ศรีสินทรมหาวชิราลงกรณพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งถูกประกาศอย่างเป็นทางการในเดือนธันวาคม 2559[5] ผู้นำรัฐบาลในปัจจุบัน (พ.ศ.2565) คือ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีโดยหลักการ เนื่องจากเป็นหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ใน พ.ศ. 2557[6] ต่อมา คสช.ได้ร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่[7] ซึ่งได้ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้รัฐสภาประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ซึ่งสมาชิกของทั้งสองส่วนนี้ได้รับเลือกจากประชาชนในการเลือกตั้งทั่วไป[8] หลังจากได้มีการเลือกตั้งทั่วไปเมื่อ พ.ศ. 2562 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชาได้รับเลือกเป็นนายกรัฐมนตรีโดยสภาผู้แทนราษฎร[9]

---

[1] Royal Thai Honorary Consulate General, Portland, Oregon, USA (n.d.). Thailand overview. ค้นหาจาก http://www.thai-or.com/thailand-overview (เข้าถึงเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2564)

[2] United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (n.d.). General Information on Thailand. ค้นจาก http://www.unescap.org/sites/default/files/General_Information_TH.pdf. (เข้าถึงเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2564)

3 World Bank (2022). Population, total-Thailand. ค้นจาก http://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=TH (เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2565)

4 United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (n.d.) General Information on Thailand. ค้นจาก https://www.unescap.org/sites/default/files/General_Information_TH.pdf. (เข้าถึงเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2564)

[5] BBC (2019, March 7). Thailand country profile. ค้นจาก https://www.bbc.com/news/world-asia-15581957 (เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2565)

6 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) (2557). รายงานคณะรักษาความสงบแห่งชาติและคำสั่งรัฐบาลชั่วคราว. ค้นจาก https://www.nhrc.or.th/getattachment/4 cc7 dafc-5 2 5 b-4 8 d8 -b1 7 5 -ea8 bb7 9 bf1 8 2 / Report-on-the-National-Council-for-Peace-and-Order.aspx (เข้าถึงเมื่อ 18 ธันวาคม 2564)

[7] Library of Congress (2016). Thailand: New Constitution approved in referendum. ค้นจาก https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2016-08-10/Thailand-new-constitution-approved-in-referendum/ (เข้าถึงเมื่อ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔)

[8] Royal Thai Honorary Consulate General, Portland, Oregon,
USA (n.d.). Thailand overview. ค้นจาก http://www.thai-or.com/thailand-overview (เข้าถึงเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2564)

[9] BBC (2019, June 6). Thai parliament elects ex military government chief Prayuth as PM. ค้นจาก https://www.bbc.com/news/world-asia-48537664 (เข้าถึงเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2564)

ความก้าวหน้าของประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ต่ำสู่ประเทศที่มีรายได้ปานกลาง-สูง ซึ่งประสบความสำเร็จในสี่ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้ได้รับการยกย่องว่าเป็นเรื่องราวความสำเร็จการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 7.5 ในช่วง พ.ศ. 2503-2539 และร้อยละ 5 ระหว่างช่วงปีที่เกิดวิกฤตการการเงินในอาเซียน ซึ่งได้ก่อให้เกิดการจ้างงาน นับว่าได้ช่วยประชากรหลายร้อยคนให้พ้นจากความยากจน ในช่วงหลายปีมานี้การเติบโตของประเทศชะลอตัวลงอยู่ที่ร้อยละ 4.2 ใน พ.ศ.2561 และร้อยละ 2.4 ใน พ.ศ. 2562[10] โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) พ.ศ. 2563 อยู่ที่ 501.64 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ลดลงจากจุดสูงสุด คือ 544.26 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ใน พ.ศ. 2562[11] เนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งสร้างความหายนะให้กับภาคเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและบริการ[12]

โครงการสวัสดิการของประเทศไทยได้รับการยกย่องจากองค์กรระหว่างประเทศ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UCS) และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (OAA) เป็นต้นแบบระดับภูมิภาคด้านโครงการสวัสดิการทางสังคม ในช่วง 14 ปีที่ผ่านมา หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้มีส่วนทำให้อัตราการเสียชีวิตของทารกและเด็ก การติดเชื้อไวรัสเอชไอวี ผลกระทบจากโรคเบาหวาน และการเจ็บป่วยของคนงานลดลง ส่วนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ลดความยากจนของผู้สูงอายุ และช่วง 30 ปีที่ผ่านมา อัตราความยากจนของประเทศไทยวัดจากพื้นฐานของเส้นกราฟความยากจนของประเทศลดลงจากร้อยละ 65 ใน พ.ศ. 2531 เหลือร้อยละ 9.85 ใน พ.ศ. 2561 สำหรับอัตราความยากจนขั้นสูงสุดที่วัดโดยธนาคารโลกอยู่ต่ำกว่า 1.90 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อวัน ลดลงจนแทบจะเป็นศูนย์[13]

แม้ว่าความไม่เท่าเทียมของรายได้ในประเทศไทยค่อนข้างคงที่มากกว่า 5 ปีที่ผ่านมา นั่นทำให้เกิดช่องว่างทางความมั่งคั่งและรายได้ขนาดใหญ่ในประเทศ ซึ่งรายได้โดยเฉลี่ยมีความแตกต่างกันมากอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับหลายๆ ภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2560 รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนในกรุงเทพฯ ประมาณ 19,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี ซึ่งน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของการพักอาศัยในเขตยากจนทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้[14]

การศึกษาคร่าวๆ ของดัชนีชี้วัดความเหลื่อมล้ำของรายได้ (Gini Index) ในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญ จากจุดสูงสุด

[10] World Bank (2021). The World Bank in Thailand - Overview. ค้นจาก https://www.worldbank.org/en/country/thailand/overview#1 (เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2564)

[11] World Bank (2022). GDP (current $) - Thailand. ค้นจาก https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?locations=TH (เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2565)

[12] World Bank (2021). The World Bank in Thailand - Overview. ค้นจาก https://www.worldbank.org/en/country/thailand/overview#1 (เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2564)

[13] International Labour Organization (2022). Thailand: A regional example in social protection. ค้นจากhttps://www.ilo.org/asia/media-centre/news/WCMS_606069/lang--en/index.htm (เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2565)

[14] วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์ (15 มกราคม 2563). Thailand's grand welfare experiment: Showcase or basket case? ค้นจาก https://www.policyforum.net/thailands-grand-welfare-experiment/ (เข้าถึงเมื่อ 7 ธันวาคม 2564)

ที่ 47.9 ใน พ.ศ. 2535 ไปอยู่จุดต่ำสุดที่ 34.9 ใน พ.ศ. 2562[15] อย่างไรก็ตาม มุมมองของการกระจุกตัวความมั่งคั่ง ความเหลื่อมล้ำเห็นได้ชัดยิ่งขึ้น ซึ่งร้อยละ 1 ของประชากรจะครอบครองร้อยละ 58 ของความมั่งคั่งทั้งหมดของประเทศ[16]

ประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ (UN) เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2489 โดยเป็นสมาชิกลำดับที่ 55 ส่งผลให้ประเทศไทยได้แสดงศักยภาพหลากหลาย รวมถึงการได้รับการแต่งตั้งให้เป็นประธานสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติใน พ.ศ. 2499 ในฐานะสมาชิกไม่ถาวรของคณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติ ช่วงพ.ศ. 2528-2529 และคณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติพ.ศ. 2553-2556[17] กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศเป็นที่ตั้งของสำนักงานระดับภูมิภาคของคณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (ESCAP) องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FA) กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) ยังเป็นสมาชิกผู้ก่อตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) ประเทศไทยยังเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC)[18]

ในขณะที่ ระบบตุลาการของประเทศไทยมีมาตั้งแต่ศตวรรษที่ 13 รากฐานของระบบปัจจุบันถูกวางกรอบช่วงยุคสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว[19] รัฐธรรมนูญของประเทศไทยได้ให้อำนาจศาลในการดำเนินคดีและตัดสินกระบวนการทางกฎหมายซึ่งต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายและในนามของกษัตริย์ ผู้พิพากษาและตุลาการจะได้รับการแต่งตั้งโดยพระมหากษัตริย์ เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินการด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม ปราศจากอคติใดๆ [20] ศาลถูกจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติของรัฐบาลเท่านั้น และรัฐธรรมนูญกำหนดให้มี 4 ศาล ได้แก่ ศาลยุติธรรม[21] ศาลปกครอง[22] ศาลทหาร[23] และศาลรัฐธรรมนูญ[24]

---

[15] World Bank (2022). World Development Indicators. ค้นจากhttps://api.worldbank.org/v2/en/indicator/SI.POV.GINI?downloadformat=excel (เข้าถึงเมื่อ 8 มกราคม 2565)

16 World Bank (2021). The World Bank in Thailand - Overview. ค้นจาก https://www.worldbank.org/en/country/thailand/overview#1 (เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2564)

[17] Royal Thai Embassy - Singapore (2010). Believe in Thailand for the United Nations Security Council. ค้นจาก https://www.thaiembassy.sg/announcements/believe-in-thailand-for-the-united-nations-security-council (เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2564)

[18] Royal Thai Embassy, Washington D.C. (n.d.). Thailand in brief. ค้นจาก https://thaiembdc.org/about-thailand/thailand-in-brief/ (เข้าถึงเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2564)

[19] Satayanurug, P, & Nakomin, N (2014). Courts in Thailand: Progressive development as the country's pillar of justice.In: Yeh, J & Chang, W, eds., Asian Courts in Context. (pp. 407–446). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9781107588813.014

[20] Constitution of the Kingdom of Thailand, s 188, Legal Opinion and Translation Section, Foreign Law Division under the legal duty of the Office of the Council of State (n.d.). Thailand's Constitution of 2017 (Unofficial translation).
ค้นจาก https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017.pdf?lang=en (เข้าถึงเมื่อ 1 ตุลาคม 2564)

[21] ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, หมวด 10, ส่วนที่ 2

[22] ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, หมวด 10, ส่วนที่ 3

[23] ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, หมวด 10, ส่วนที่ 4

[24] ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, หมวด 11

ศาลยุติธรรมมีเขตอำนาจทั่วไปเหนือคดีแพ่งและอาญา[25] โดยรูปแบบศาลชั้นต้นประกอบด้วยศาลทั่วไป ศาลเยาวชนและครอบครัว และศาลชำนัญพิเศษ โดยศาลชำนัญพิเศษประกอบด้วยศาลภาษีอากร ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ศาลล้มละลาย และศาลแรงงาน ศาลยุติธรรมระดับที่ 2 คือ ศาลอุทธรณ์ และศาลยุติธรรมระดับที่ 3 คือ ศาลฎีกา[26]

ศาลปกครองจะจัดการข้อพิพาทระหว่างภาคเอกชนหน่วยงานทางปกครอง และ/หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งข้อพิพาทเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับกฎหมาย คำสั่ง หรือพระราชบัญญัติอื่น ๆ การละเลยต่อหน้าที่ราชการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร[27] ศาลทหารมีอำนาจพิจารณาคดีทหารและกิจการอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้กฎหมายทหาร[28] ศาลยุติธรรมมีอำนาจในการวินิจฉัยข้อกฎหมายหรือร่างพระราชบัญญัติ รวมทั้งมีหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ประกอบด้วย สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา รัฐสภา และคณะรัฐมนตรี ศาลรัฐธรรมนูญประกอบด้วยตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ จำนวน 9 คน ได้แก่ ผู้พิพากษาศาลฎีกาจำนวน 3 คน ตุลาการศาลปกครองสูงสุด จำนวน 2 คน นักวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในสังคม จำนวน 2 คน และข้าราชการอาวุโส จำนวน 2 คน[29]

[25] Council of ASEAN Chief Justices (n.d.). Overview of Thailand Court of Justice. ค้นจาก https://cacj-ajp.org/thailand/judiciary/overview-of-thailand-court-of-justice/ (เข้าถึงเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2564)

[26] Court of Justice Thailand (n.d.). The Court of Justice System.
ค้นจาก https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/91994 (เข้าถึงเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2564)

27 The Administrative Court of Thailand (2021). Mediation in the
Administrative Court of Thailand: Experiences and current situation. ค้นจาก https://www.admincourt.go.th/admincourt/site/?lang=en&page=06articledetail&id=439 (เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2564)

[28] Council of ASEAN Chief Justices (n.d.). Overview of Thailand
Court of Justice. ค้นจาก https://cacj-ajp.org/thailand/judiciary/overview-of-thailand-court-of-justice/ (เข้าถึงเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2564)

[29] ศาลรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 200

1. บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศแรกที่บุกเบิกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เพียงแต่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เท่านั้น ยังเป็นประเทศแรกในเอเชียอีกด้วย ประเทศไทยได้นำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาปรับใช้ ก่อนที่จะนำแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติฉบับดั้งเดิมมาใช้ใน พ.ศ. 2528

ในปี พ.ศ. 2550 ประเทศไทยได้นำบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาขยายความให้มีความกระจ่างมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่เรื่องสิทธิผู้บริโภคเท่านั้น ยังลงรายละเอียดหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย[30] บทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในเรื่องสิทธิผู้บริโภคได้มีบทบาทสำคัญกับทุกคนหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ใช้ใน พ.ศ. 2560 ประกอบด้วยบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้:

มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง

บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสอง มีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 60 รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐและประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ให้เป็นไป

[30] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กล่าวถึงผู้บริโภคในมาตรา 61 84 และ 303 โดยมาตรา 61 ได้บัญญัติไว้ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย” ส่วนความเห็นและการแปลกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ ภายใต้ภารกิจทางกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (ฉบับแปลอย่างไม่เป็นทางการ). ค้นจาก https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017.pdf?lang=en. (เข้าถึงเมื่อ 1 ตุลาคม 2564)

ตามวรรคสอง ในการนี้ **องค์กรดังกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น** เพื่อป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค[31]

การผนึกกำลังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นสิทธิของคนไทยและเป็นหน้าที่ของรัฐบาลไทย ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่า ประเทศไทยถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคและนโยบายเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศ

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยสามารถแยกย่อยได้ 3 หมวด ดังนี้

หมวดแรก ประกอบด้วยกฎหมายทั่วไป เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายเหล่านี้ไม่ได้ถูกออกแบบเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภคโดยเฉพาะ แต่อาจใช้เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค มาตรา 341 ของประมวลกฎหมายอาญา ได้บัญญัติไว้ในเรื่องนี้ มาตรานี้ได้นิยามการกระทำผิดฐานหลอกหลวงและฉ้อฉล ว่าเป็นการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยการหลอกหลวงบุคคลคนหนึ่งอย่างไม่บริสุทธิ์ใจ โดยการลวงหรือการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือการปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งอย่างน้อยในทางทฤษฎี การแสดงข้อมูลเป็นเท็จเกี่ยวกับคุณภาพหรือแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์อาจถูกลงโทษภายใต้บทบัญญัตินี้

หมวดที่สอง ประกอบด้วย กฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภคโดยเฉพาะ หนึ่งในกฎหมายเหล่านี้คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ต่อมาได้มีการออกกฎหมายเพิ่มเติมอีกหลายฉบับเพื่อส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค กฎหมายเหล่านี้กำกับดูแลบริบทต่าง ๆ เช่น เงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรม[32] การขายตรงและการตลาดแบบตรง[33] และความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย[34]

หมวดที่สาม ประกอบด้วย กฎหมายที่ควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการเฉพาะซึ่งถือว่าซับซ้อนและจำเป็นต้องมีกฎหมายเฉพาะ ยกตัวอย่างเช่น

[31] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

[32] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

[33] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

[34] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

บริการโทรคมนาคม[35] การธนาคารและการให้บริการทางการเงิน[36] และการให้บริการประกันภัย[37] กรอบการกำกับดูแลของประเด็นเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างหน่วยงานในการบริหารงานและการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งไม่เพียงแต่จะต้องกำหนดมาตรฐานทางเทคนิคที่ละเอียดเท่านั้น ยังต้องกำกับดูแลตลาด รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภค การกระจุกตัวขนาดใหญ่ของอำนาจที่แตกต่างโดยสิ้นเชิงในหน่วยงานเดียวจะนำมาซึ่งความเสี่ยง นั่นหมายถึง การคุ้มครองผู้บริโภคอาจถูกประนีประนอมเพื่อผลประโยชน์ที่ยอมรับได้ในกฎระเบียบและการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

จากที่กล่าวมาข้างต้น เพราะการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมเรื่องอุปสงค์และอุปทานสำหรับสินค้าและบริการทั้งหมด การคุ้มครองผู้บริโภคจึงตกอยู่ภายใต้ขอบเขตและความรับผิดชอบของกระทรวงต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น :

- สำนักนายกรัฐมนตรีพัฒนานโยบายคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป[38]
- กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบด้านอาหาร[39] ยา[40] เครื่องสำอาง[41] และผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและเครื่องมือแพทย์[42] และ
- กระทรวงพาณิชย์รับผิดชอบด้านการแข่งขัน[43] การควบคุมราคา[44] และน้ำหนัก รวมถึงมาตรวัดของสินค้า[45]

ประเด็นสำคัญของบทความวิชาการเล่มนี้คือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการระงับข้อพิพาทในประเทศไทย ส่วนต่าง ๆ ในรายงานนี้แสดงไว้ 4 ส่วน ดังนี้[46]

- กฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนที่ 2)
- การคุ้มครองผู้บริโภคผ่านรัฐบัญญัติที่ถูกคัดเลือก (ส่วนที่ 3)
- การระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค (ส่วนที่ 4)
- ประเด็นที่ต้องการปฏิรูป (ส่วนที่ 5)
- ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ (ส่วนที่ 6)

ภาคผนวก 2 ของรายงานฉบับนี้ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในขอบเขตอื่น ๆ ที่มีความสำคัญตามแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ (United Nations Guidelines for Consumer Protection) แต่ไม่ได้เป็นส่วนสำคัญของบทความวิชาการเล่มนี้

[35] พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

[36] พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

[37] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (ปรับปรุงในพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

[38] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 8

[39] พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มาตรา 5

[40] พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 มาตรา 5

[41] พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 มาตรา 5

[42] พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2558 มาตรา 5

[43] พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 มาตรา 6

[44] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 6

[45] พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542 มาตรา 6

[46] ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ของรายงานบทความวิชาการอ้างถึงเอกสารที่อยู่ในบทความที่จัดทำโดย ดร.เอมผกา เตชะอภัยกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย หัวข้อ ‘Chapter 13 Thailand: Part II National Report”, Consumer protection in Asia, Edit Geraint Howells, Hans-W. Micklitz, Mateja Durovic and André Jansen by Hart Publishing, 271-297 (forthcoming)’

2. กฎหมายที่เน้นการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคโดยเฉพาะ

2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทนำ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับแรกที่ประกาศใช้ในประเทศไทย ซึ่งมีมาก่อนต้นฉบับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ พ.ศ. 2528 ด้วยซ้ำ กฎหมายดังกล่าวได้ถูกปรับปรุง 3 ครั้งใน พ.ศ. 2541[47] 2556[48] และ 2562[49] การปรับปรุงแก้ไขแต่ละครั้งเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้พระราชบัญญัติดังกล่าวมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์นี้อ้างถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.1.1 ขอบเขต

มาตรา 4 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ประกาศสิทธิผู้บริโภคไว้ว่า :

> ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้
> (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
> (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
> (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
> (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
> (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่การประกาศเหนือกว่าสิทธิอื่นๆ ในมาตราเดียวกัน ยังมีข้อกำหนดที่ว่า “เรื่องทั้งหมดนี้ให้อยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะเรื่องหรือตามพระราชบัญญัติฉบับนี้”

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้การคุ้มครอง 4 ประเด็น ได้แก่ การโฆษณาฉลาก สัญญา และความปลอดภัยของสินค้า อย่างไรก็ตาม มาตรา 21 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดวิธีการนำพระราชบัญญัติดังกล่าวไปใช้ไว้ว่า “ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว ...” ดังนั้นบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจะไม่ซ้ำซ้อนกับบทบัญญัติของกฎหมายฉบับอื่น ๆ ดังนั้น ประเด็นต่าง ๆ เช่น ด้านอาหาร[50] และยา[51] จะไม่อยู่ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินั้นจะมีผลบังคับใช้แตกต่างจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

[47] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

[48] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556

[49] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562

[50] พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

[51] พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

2.1.2 การบริหาร

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)[52] พร้อมด้วยคณะกรรมการ 4 ชุด ภายใต้ขอบเขตอำนาจของพระราชบัญญัติฉบับนี้ คณะกรรมการเหล่านี้ประกอบด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา และคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย[53]

พระราชบัญญัติกำหนดให้นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน คคบ.[54] อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัตินายกรัฐมนตรีไม่ได้เข้าร่วมประชุมตามพระราชบัญญัติกำหนด[55] สมาชิกจะเลือกผู้แทนในที่ประชุมมาเป็นประธาน องค์ประกอบของคณะกรรมการได้ถูกปรับปรุงในพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2562 ตามที่กล่าวไว้ใน พรบ.ฉบับเดิม สมาชิกเป็นข้าราชการอาวุโสจากกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็น “ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนไม่เกิน 8 คน แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี” ปัจจุบันผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 8 คนจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากภาควิชาการ ภาคประชาชน และภาคผู้ประกอบธุรกิจ อย่างน้อยภาคละสองคน[56] พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังกำหนดให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ[57]

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ในการส่งเสริมผลประโยชน์ผู้บริโภค ประกอบด้วย อำนาจในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค สร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของสินค้า ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ กลั่นกรองและเร่งรัดการใช้อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่รับผิดชอบเฉพาะด้านเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายเมื่อสิทธิผู้บริโภคถูกละเมิด เพื่อให้การรับรององค์กรผู้บริโภค เพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อเสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรี และเพื่อปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ[58]

อำนาจและหน้าที่ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 จากฉบับเดิมใน พ.ศ. 2522 โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่ในการร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรฐานสากล[59]

อาจมีการเสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหรือเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังอาจยื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐและ

[52] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10

[53] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 14 และมาตรา 21

[54] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 9

[55] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 13

[56] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562

[57] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 9

[58] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 (1) - (10)

[59] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 10

องค์กรอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ เพื่อให้จัดทำ ทบทวน ประเมิน หรือปรับปรุงมาตรการและแนวทางการปฏิบัติราชการหรือการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค[60]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มอบอำนาจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีในชั้นศาล เมื่อคณะกรรมการสรุปได้ว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม[61] และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ยังส่งเสริมบทบาทของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้ กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ[62]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี[63] สคบ. เป็นฝ่ายบริหารของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติดังกล่าวยังกำหนดหน้าที่ต่าง ๆ โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) อาจมอบหมายให้ สคบ. ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หรือจัดเตรียมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกรณีที่ต้องดำเนินการอื่น ๆ เพิ่มเติม[64] เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่รับผิดชอบหน้าที่ราชการของ สคบ. โดยหน้าที่ของ สคบ.ประกอบด้วย การจัดการเรื่องร้องทุกข์ การทดสอบสินค้า การสร้างความตระหนักรู้ การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน การสร้างและส่งเสริมการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับผู้บริโภค และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ[65]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ฉบับที่แก้ไขปรับปรุงจาก พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้รวมการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมากในการบริหารงานของ สคบ. คือ การกระจายอำนาจของ สคบ. โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่เช่นเดียวกับ สคบ. การชำระค่าปรับโดยผู้กระทำความผิดตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น[66]

2.1.3 บทบาทกำกับดูแล

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการทั้ง 4 คณะ มีบทบาทสำคัญในการปกป้องผู้บริโภคจากการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค[67] บทบาทกำกับดูแลนี้ยังครอบคลุมถึงกฎหมายที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของหน่วยงานอื่น

[60] อ้างแล้ว

[61] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39

[62] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 39/1

[63] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 19 ถึง มาตรา 20

[64] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 (10) ย่อหน้าที่ 2

[65] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. มาตรา 19 ถึงมาตรา 20

[66] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 39/1 มาตรา 62 และมาตรา 63

[67] นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์ (2562). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เล่ม 1.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการใด ๆ แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการดำเนินการกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยรวม หากปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวภายใต้กฎหมายอื่นใดไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจรายงานเรื่องดังกล่าวให้นายกรัฐมนตรีออกคำสั่งตามความเหมาะสม

แนวทางที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นได้ถูกแทนที่ด้วย “แนวทางความร่วมมือ” ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมจาก พ.ศ. 2522 ปัจจุบันเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานรัฐซึ่งมีกฎหมายบังคับใช้อยู่ เช่น ระหว่างบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและบทบัญญัติในกฎหมายฉบับอื่น สคบ. จำเป็นต้องเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้วินิจฉัยชี้ขาดและให้มีผลผูกพันต่อหน่วยงานรัฐนั้น ๆ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ “ส่งเสริมการเยียวยาผู้บริโภคในระยะเริ่มแรก” แต่ต้องไม่ขัดกับกฎหมายอื่น[68]

กรณีที่กฎหมายฉบับอื่นไม่ได้ให้อำนาจในการดำเนินการที่จำเป็นในเรื่องดังกล่าว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจออกคำสั่งอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการใช้อำนาจนั้นแทน เพื่อเป็นการรับรองว่าเป็นเจ้าหน้าที่ สคบ. และการละเมิดคำสั่งที่ออกโดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานจะถือว่าเป็นการละเมิดคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

สำหรับการสร้างความร่วมมือเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค บทบัญญัติที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมได้กำหนดให้มี “การประชุมระหว่างหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค” ในส่วนของการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการต่าง ๆ และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการดำเนินการของคณะกรรมการอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค[69]

2.1.4 การลงโทษและการเยียวยา

การละเมิดบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือกฎ ประกาศ หรือคำสั่งที่ออกโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่มีอำนาจภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อาจก่อให้เกิดการลงโทษทางอาญาและการลงโทษทางปกครอง[70] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ระบุให้มีการลงโทษด้วยการจำคุกและการปรับ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกพบว่าฝ่าฝืนกฎ ประกาศ หรือคำสั่งใด ๆ โดยทั่วไปให้ถูกปรับมากกว่าที่จะโดนจำคุก

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดความผิดทางปกครองและความผิดทางอาญาเป็นหลัก ดังนั้น ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ

[68] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 21

[69] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 21/2

[70] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 45 ถึง 62

ต้องได้รับการเยียวยาและค่าเสียหายผ่านการไกล่เกลี่ยที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หากผู้บริโภคไม่พอใจผลการเจรจาอาจร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 39) หรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 39/1) ดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบธุรกิจรายนั้น[71] นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังมีสิทธิฟ้องศาลได้ ซึ่งเป็นผลประโยชน์จากขั้นตอนอำนวยความสะดวกที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551[72]

ในกรณีของกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดให้กรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลที่รับผิดชอบการดำเนินงานของบริษัทหรือธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมายต้องรับผิดทางอาญา ความรับผิดทางอาญาส่วนบุคคลดังกล่าวเป็นความผิดเพิ่มเติมจากบริษัทหรือธุรกิจเอง แต่เดิมที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้มีการสันนิษฐานว่ามีความรับผิดทางอาญา:

แต่เดิมมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติข้อสันนิษฐานที่เป็นการรับผิดทางอาญาไว้ว่า :

> “มาตรา 59. ในกรณีที่ผู้กระทำผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นนิติบุคคล กรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลที่รับผิดชอบการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เว้นแต่บุคคลนั้นสามารถพิสูจน์ได้ว่า เขาหรือเธอไม่มีส่วนในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น”

ในคำวินิจฉัยที่สำคัญที่ออกเมื่อ พ.ศ. 2555 ศาลรัฐธรรมนูญถือว่า การสันนิษฐานของการรับผิดทางอาญาขัดต่อรัฐธรรมนูญ[73] มาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ถูกแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. 2560

> “มาตรา 59 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือกระทำการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย”

ดังนั้น พระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้รื้อฟื้นหลักการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ โดยภาระการพิสูจน์การดำเนินคดีเป็นของผู้อ้างสิทธิ ซึ่งต้องพิสูจน์ว่าความผิดที่ธุรกิจหรือบริษัทกระทำนั้นเป็นผลจากคำสั่ง การกระทำ หรือการละเลยของ “บุคคลผู้รับผิดชอบ”[74]

---

[71] ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 30 และมาตรา 39/1

[72] สุษม ศุภนิตย์ (2557). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. เล่มที่ 9. กรุงเทพ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[73] คดีศาลรัฐธรรมนูญหมายเลข 12/2555 ลงวันที่ 28 มีนาคม 2555

[74] บริบทของรายงานฉบับนี้ อ้างอิงจากคำพิพากษาของศาลรัฐธรรมนูญและยังเกี่ยวข้องกับมาตรา 54 ของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 42 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 และมาตรา 46 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

2.1.5 การโฆษณา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “การโฆษณา”[75] และกำหนดให้ การโฆษณา อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งต้องไม่มีข้อความใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมหรือก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม[76] นอกจากนี้ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค[77]

ระเบียบการโฆษณาภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ใช้กับสินค้าและบริการทั้งหมดที่ไม่ได้ควบคุมโดยกฎหมายเฉพาะ เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง หรือบริการประกันภัย เป็นต้น

ทั้งสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา อาจออกระเบียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 สำนักนายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงเกี่ยวกับคำที่ใช้ในการโฆษณาสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ระเบียบเหล่านี้ห้ามไม่ให้อ้างพระมหากษัตริย์หรือสมาชิกราชวงศ์ในการโฆษณา[78] ควบคุมการโฆษณาที่ให้ของแถมพก หรือรางวัลเป็นกลยุทธ์การขาย[79] และการขายห้องชุดในอาคารชุด[80] คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้ออกประกาศการตลาดโดยลดราคา[81] โดยเงื่อนไขที่ระบุไว้ในโฆษณาจะต้องพิสูจน์ได้[82] และข้อห้ามในการใช้ข้อความที่ยากแก่การพิสูจน์[83]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดกระบวนการให้คำปรึกษาก่อนทำการโฆษณาแก่ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อความโฆษณาที่ตั้งใจจะโฆษณานั้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ ผู้ประกอบธุรกิจอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้คำปรึกษาว่าข้อความที่จะโฆษณานั้นถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบหรือไม่[84] นี่เป็นแนวทางซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นำมาใช้ ซึ่งสัมพันธ์กับมิติอื่น ๆ ที่พระราชบัญญัตินี้ควบคุม (แนวทางที่คล้ายกันนำมาปรับใช้ในการกำกับดูแลอาหารและยาด้วยเช่นกัน)[85]

2.1.6 การจัดทำฉลาก

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังคงรักษาความแตกต่างระหว่างสินค้าที่ควบคุมกับ

[75] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3

[76] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 22

[77] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 23

[78] กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. 2564 ข้อ 2-3

[79] กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. 2564 ข้อ 5-7

[80] กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. 2564 ข้อ 8-11

[81] ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องแนวทางการโฆษณาลดราคาสินค้าหรือบริการ พ.ศ. 2555

[82] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่อง แนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา

[83] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่องการโฆษณาสินค้าหรือบริการโดยใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์ พ.ศ. 2526

[84] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 29

[85] พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มาตรา 41 และพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 มาตรา 88

สินค้าที่ไม่ได้ควบคุม แบบแรกจะอยู่ภายใต้ระเบียบการจัดทำฉลากที่เข้มงวดขึ้น[86] อย่างไรก็ตาม จุดประสงค์ของการจัดทำฉลากถือว่าสินค้าทั้งหมดที่นำเข้ามาในประเทศไทยและสินค้าที่ผลิตโดยโรงงาน “ตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน” เป็นสินค้าควบคุม เว้นแต่จะได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะตามประกาศราชกิจจานุเบกษา[87] นั่นหมายความว่าผลิตผลทางการเกษตรและสินค้าในระดับท้องถิ่นทั้งหมดที่ผลิตในสถานประกอบการไม่ถือเป็นโรงงานตามกฎหมายโรงงาน[88] จึงไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบการจัดทำฉลากที่เข้มงวดสำหรับสินค้าควบคุม

สินค้าทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ต้องมีฉลากตามบทบัญญัติทั่วไปของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และฉลากดังกล่าวต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยข้อมูลทั้งหมดที่แสดงบนฉลากต้องอ่านได้ง่ายและเป็นภาษาไทย[89] นอกจากนี้ คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจในการกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะในการควบคุมการจัดทำฉลากสำหรับสินค้าเฉพาะ

คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนด “สินค้าใดที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือเป็นสาเหตุทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายหรือจิตใจเนื่องในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของสินค้านั้น” หรือ “มีสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ” ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาว่าเป็นสินค้าควบคุมฉลาก พระราชบัญญัติดังกล่าวยังให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยฉลากระบุข้อความที่จำเป็นที่ต้องระบุบนฉลาก[90]

ปัจจุบัน มีประกาศมากกว่า 40 ฉบับออกมาซึ่งเกี่ยวกับสินค้ามากมาย เช่น เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้า[91] เครื่องทำน้ำอุ่นที่ใช้ก๊าซ[92] อ่างอาบน้ำเด็ก[93] ประกาศเหล่านี้ก็ต้องการให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกจากการอ่านข้อมูลสนับสนุน

กฎหมายกำหนดอย่างน้อยให้มีชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า สถานที่ผลิตหรือผู้ดำเนินการนำเข้า ราคา ปริมาณ การใช้งาน คำแนะนำ คำเตือน และวันหมดอายุ[94] เช่นเดียวกับการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจอาจปรึกษากับคณะกรรมการว่าด้วยฉลากว่า ฉลากที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำขึ้นเป็นไปตามกฎระเบียบที่บังคับใช้หรือไม่[95] คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจยุติการใช้ฉลาก หรือปรับปรุงแก้ไขฉลากนั้น หากพบว่าไม่เป็นไปตามกฎระเบียบที่ใช้อยู่[96]

ได้มีการเสนอแนะจุดอ่อนข้อหนึ่งของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าไม่ได้แก้ปัญหาการลอกเลียนแบบหรือสินค้าปลอมหรือการจัดทำฉลากที่ลอกเลียนแบบผู้อื่น

[86] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 31

[87] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 30

[88] พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535

[89] ประกาศราชกิจจานุเบกษา : ประกาศฉบับที่ 1 – 2 ของคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

[90] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 30 ย่อหน้า 3

[91] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2545

[92] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 42 พ.ศ. 2562

[93] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 37 พ.ศ. 2556

[94] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 31

[95] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 34

[96] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 33

มาตรา 31 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ระบุดังนี้

> ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ :
> (1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า
> (2) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้ (ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณี (ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี (ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

เหมือนกับว่า ที่ได้อ้างอิงไว้ข้างต้นเพียงพอสำหรับพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วในการจัดการภัยคุกคามของการลอกเลียนแบบหรือสินค้าปลอม และการจัดทำฉลากที่ลอกเลียนแบบผู้อื่น หากสิ่งเหล่านั้นเกี่ยวพันกับข้อมูลหรือคำอธิบายที่เป็นเท็จบนฉลาก[97]

2.1.7 ด้านสัญญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้สัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการใดๆ “ที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ” จะถูกพิจารณาว่าเป็น “ธุรกิจควบคุมสัญญา” สัญญาดังกล่าวจะถูกกำหนดให้เป็นสัญญาที่ถูกควบคุมภายใต้ระเบียบข้อบังคับ[98] ไม่ว่าจะเป็นสัญญาที่ใช้ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม ให้ใช้กฎระเบียบเดียวกัน[99]

คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาสามารถกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรูปแบบต่างๆ ของสัญญาในธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ไม่มีข้อจำกัดเรื่องประเภทของเงื่อนไข ซึ่งสามารถระบุสัญญาควบคุมดังกล่าวได้ ดังนั้น สัญญาที่ถูกควบคุมอาจจัดการความไม่เป็นธรรมที่สำคัญและเชิงขั้นตอนได้ หากสัญญาดังกล่าวระบุข้อความเงื่อนไขในสัญญาที่กฎหมายได้ห้ามไว้ ให้ถือว่าข้อความในสัญญานั้นเป็นโมฆะและไม่มีอยู่จริง คณะกรรมการอาจระบุหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่จำเป็นได้[100] สัญญาที่ดำเนินการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไข หรือที่ไม่เป็นไปตามที่ข้อบังคับกำหนดไว้ ให้ถือว่าหลักเกณฑ์และข้อกำหนดเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาและมีผลตามกฎหมาย[101]

---

[97] สำหรับการอภิปรายที่ละเอียดของปัญหาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ที่มีความคล้ายกัน ดูได้ที่ Ananvorapunya, N (2017). Legal problems related to protecting consumers from unfair trading practices: Lookalike product packaging (Copycat) (Master of Laws in Business Laws Thesis). Thammasat University. ค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5801040154_9102_8729.pdf (เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565)

[98] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35 ถึง 62

[99] ความถูกต้องของสัญญาออนไลน์อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 ส่วนความถูกต้องของสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะอยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

[100] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35จัตวา

[101] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35ทวิ

ปัจจุบันคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ออกประกาศจำนวน 23 ฉบับสำหรับการควบคุมสัญญาโดยสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคประกอบด้วย การให้เช่าอาคาร[102] การซื้อรถยนต์ใช้แล้ว[103] การเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์[104] การก่อสร้างอาคาร[105] การเป็นสมาชิกฟิตเนส[106] สินเชื่อผู้บริโภค[107]

จุดอ่อนข้อหนึ่งของบทบัญญัติด้านสัญญาคือ สคบ. ควบคุมสัญญาเฉพาะธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ซึ่งสมควรที่จะส่งเสริมให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาควบคุมสัญญาของผู้บริโภคทั้งหมดโดยการกำหนดเงื่อนไขและข้อห้ามในสัญญาที่ใช้ทั่วไป

ทุกสัญญาที่เป็นธุรกิจถูกควบคุมได้รับการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ไม่ว่าธุรกรรมนั้นจะเป็นสัญญาลายลักษณ์อักษรหรือสัญญาออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ความถูกต้องของสัญญาออนไลน์ถูกควบคุมโดยกฎหมายเฉพาะอีกฉบับ คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 ในทางกลับกัน สัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรถูกควบคุมโดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

[102] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

[103] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

[104] ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561

105 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2559

106 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2554

107 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544

2.1.8 ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 ได้เพิ่มบทใหม่ขึ้นมา มีทั้งหมด 17 ส่วน เพื่อจัดการปัญหาความปลอดภัยของสินค้าและบริการอย่างรอบคอบ[108] เช่นเดียวกับกรณีของการควบคุมสัญญา การโฆษณา และฉลาก ส่วนนี้ได้จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ซึ่งเรียกว่าคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยและมีอำนาจใช้มาตรการที่เกี่ยวข้องในการจัดการสินค้าที่ไม่ปลอดภัยซึ่งถูกเสนอขายให้กับผู้บริโภคในประเทศไทย[109] พระราชบัญญัติมีคำนิยามใหม่ ขั้นตอนบังคับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ (ไม่ว่าจะเป็นผู้นำเข้า ผู้ผลิต ผู้ขาย ผู้ค้าปลีก หรือผู้โฆษณา) มาตรการเชิงป้องกัน แผนปฏิบัติการเยียวยาผู้บริโภคและความรับผิดทางกฎหมาย[110]

คำจำกัดความใหม่ของคำว่า “อันตราย” ถูกใช้กับสินค้าและบริการ “สินค้าที่เป็นอันตราย” หมายความว่า สินค้าเหล่านั้นก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน “บริการที่เป็นอันตราย” มีความหมายเช่นเดียวกัน[111] การรวมเฉพาะในคำนิยามของ “สภาวะจิตใจ” ถือเป็นก้าวที่สำคัญ

พระราชบัญญัติดังกล่าวได้แนะนำข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า (ยกเว้นบริการ)

[108] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ส่วน 1/1 ประกอบด้วย มาตรา 29/1 ถึง 29/17

109 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 36

110 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/1-29/17

111 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/1

และแนวปฏิบัติ 6 ประการ สำหรับการพิจารณาว่าเป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปหรือไม่ :

สินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจจะขายหรือเสนอขายหรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้องเป็นสินค้าที่มีความปลอดภัย การปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าให้พิจารณาจากเรื่อง ดังต่อไปนี้ :

1. ลักษณะและประเภทของสินค้า รวมถึงส่วนประกอบของสินค้า การออกแบบสินค้า การบรรจุและบรรจุภัณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบ การติดตั้ง การบำรุงรักษา และความคาดหมายที่ผู้บริโภคทั่วไปพึงมีเกี่ยวกับสินค้านั้น
2. ลักษณะการนำเสนอสินค้า การติดฉลาก คำเตือนและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ การกำจัด และการทำลาย และข้อบ่งใช้หรือข้อสารสนเทศใด ๆ เกี่ยวกับสินค้า รวมถึงการโฆษณาสินค้า
3. ผลกระทบด้านความปลอดภัยของสินค้าที่อาจเกิดขึ้นหากนำสินค้านั้นไปใช้ร่วมกับสินค้าอื่น
4. ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ
5. มาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไปของสินค้าประเภทนั้น
6. แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบธุรกิจ[112]

การระบุในข้อ (4) เป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการรับรู้ถึงความเสี่ยงพิเศษที่ต้องเผชิญโดยผู้บริโภคกลุ่มด้อยโอกาสและเปราะบาง:

“ผู้บริโภคที่มีความเสี่ยงเป็นพิเศษจากการบริโภคหรือการใช้สินค้า **เช่น** เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ” คำว่า **เช่น** ทำให้เกิดความชัดเจนว่า รายการที่ระบุไว้และสามารถรวมกับผู้บริโภคเปราะบางอื่น ๆ ได้ “ผู้ซึ่งมีความเสี่ยงเป็นพิเศษจากการบริโภคหรือการใช้สินค้า”

ไม่มีข้อกำหนดที่คล้ายคลึงกันสำหรับการพิจารณาการบริการที่ปลอดภัย ซึ่ง สคบ. อาจต้องการจัดการช่องว่างที่เกิดจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่ใช้คำว่า “ไม่ปลอดภัย” แต่จะใช้คำว่า “อันตราย” การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้สันนิษฐานว่า คำว่าอันตราย มักใช้อธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ปลอดภัย ดังคำจำกัดความในมาตรา 29/2 ที่ได้อ้างถึงข้างต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดข้อห้ามทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าอันตราย: ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ผลิต สั่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักเพื่อขาย ซึ่งสินค้าที่เป็นอันตราย และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าว[113] ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดการสินค้าที่ “ควบคุมฉลาก” และสินค้าและบริการอื่น ๆ อย่างเหมาะสม (ตามที่คณะกรรมการด้านความปลอดภัยกำหนด) โดยใช้มาตรการเชิงป้องกัน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบธุรกิจอาจต้องตรวจตราความปลอดภัยของสินค้าระหว่างช่วงเวลาที่มีการรับประกัน รักษารายงานสถิติ

112 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/2

[113] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/3

การเฝ้าระวัง สื่อสารกับผู้บริโภค ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขาย[114]

ถ้าผู้ประกอบธุรกิจสามารถรู้ล่วงหน้าได้ว่าสินค้าหรือบริการเป็นสาเหตุให้เกิดอันตรายที่ร้ายแรงต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งผู้ประกอบการรายอื่นและ สคบ.ให้ทราบโดยไม่ชักช้าเกี่ยวกับอันตรายและแก้ไขสภาวะอันตรายดังกล่าว[115]

คณะกรรมการด้านความปลอดภัยอาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการเพื่อการทดสอบหรือพิสูจน์ว่าสินค้าดังกล่าวไม่เป็นอันตราย เมื่อมีเหตุอันสมควรที่ทำให้สงสัยว่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการด้านความปลอดภัยอาจดำเนินการทดสอบและคิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากผู้ประกอบธุรกิจได้[116] ในสถานการณ์ที่จำเป็นและฉุกเฉิน คณะกรรมการด้านความปลอดภัยอาจออกคำสั่งห้ามขายสินค้านั้นชั่วคราว จนกว่าจะมีผลการทดสอบหรือพิสูจน์ด้านความปลอดภัย[117]

หากมีการพิสูจน์ว่า สินค้านั้นเป็นอันตราย คณะกรรมการด้านความปลอดภัยจะพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวอาจถูกแก้ไขโดยการติดฉลากตามบทบัญญัติสินค้าควบคุมหรือไม่ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ คณะกรรมการอาจใช้ทางเลือกอื่น หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ :

ห้ามขายสินค้า กำหนดให้มีการเรียกคืนสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายไปยังผู้บริโภค และ/หรือจำหน่ายไปยังผู้บริโภคแล้ว กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้า ให้เชื่อว่าสินค้าเหล่านั้นไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคอีกต่อไป หรือจัดให้มีการเปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินผู้บริโภคในราคาที่จ่ายไป[118]

กรณีที่คณะกรรมการออกคำสั่งห้ามขายสินค้าอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกคืนสินค้าทั้งหมดจากลูกค้าและใช้ทุกวิธีการที่ทำได้ เพื่อขจัดความเสี่ยงใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ถูกเรียกคืนหรือถูกส่งคืน กรณีที่คณะกรรมการแนะนำให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายสินค้าดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้คณะกรรมการทราบทันที หลังจากที่ผู้ประกอบธุรกิจทำลายสินค้าดังกล่าวทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์แล้ว นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคกรณีที่มีการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ ภายใน 3 วัน นับจากวันที่มีคำสั่งห้ามขายสินค้า ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งการเรียกคืนสินค้าให้ประชาชนทราบ[119]

---

[114] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/4

115 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/6และ มาตรา 29/7

[116] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/6 และมาตรา 29/8

[117] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/9 ย่อหน้า 2

[118] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/9

[119] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/10

ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแผนการเรียกคืนสินค้าหรือแผนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง หรือแผนการชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค แล้วแต่กรณีต่อคณะกรรมการด้านความปลอดภัย ภายใน 7 วัน นับจากวันที่มีคำสั่งห้ามขายสินค้าอันตราย คณะกรรมการมีอำนาจในการพิจารณาข้อเสนอและกำหนดให้มีการแก้ไข ผู้ประกอบธุรกิจต้องประกาศแผนที่ได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประชาชนทราบภายใน 3 วันนับจากวันที่ได้รับความเห็นชอบ[120]

คณะกรรมการอาจเพิกถอนคำสั่งห้ามขายเมื่อมีมาตรการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าสินค้านั้นไม่เป็นอันตรายอีกต่อไป[121]คณะกรรมการมีอำนาจคล้ายคลึงกันในด้านบริการ ที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค[122]

ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคของประเทศไทยใน สคบ. เป็นหน้าที่ของ สคบ.ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า ซึ่งเป็นศูนย์รวบรวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจากผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย สุ่มตรวจ ประสานงานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อวิจัยและศึกษา รวมถึงทดสอบสินค้า[123]

บทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ด้านความปลอดภัยทั่วไปได้ถูกสนับสนุนโดยบทบัญญัติของกฎหมายฉบับอื่น ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม และผลิตผลการเกษตร เป็นตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ถูกควบคุมโดยกฎหมายเฉพาะ และหน่วยงานที่กำกับดูแลเป็นผู้ออกและบังคับใช้มาตรฐาน รวมถึงการรับรองให้ปฏิบัติตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมาธิการโครงการมาตรฐานอาหาร (CODEX) และองค์การระหว่างประเทศเพื่อการมาตรฐาน (ISO)[124]

สินค้าอุตสาหกรรมอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 ได้จัดตั้งสภามาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โดยปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมากกว่า 300 ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ รวมถึง ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ของเล่น ยานพาหนะ อาหาร และเฟอร์นิเจอร์[125] เครื่องหมายมาตรฐาน (เครื่องหมาย มอก.) จะแสดงไว้บนผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด การที่จะได้รับเครื่องหมายดังกล่าว ผู้ผลิตหรือผู้ขายผลิตภัณฑ์ต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตรวจสอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ หากดำเนินการสำเร็จแล้ว สภามาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจะออกใบรับรองแก่ผู้ผลิต

[120] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/11

[121] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/12

[122] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/13

[123] ดูได้จากเว็บไซต์ของศูนย์ตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยผลิตภัณฑ์อันตราย : ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคประเทศไทย. ข่าวแจ้งเตือนภัย. ค้นจาก https://thaicas.ocpb.go.th/Home/Index/EN (เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2564)

[124] ศักดา ธนิตกุล (2559). ประเทศไทย. In: Nottage, L and Thanitcul, S, eds. ASEAN Product Liability and Consumer Product Safety Law. (หน้า242). สำนักพิมพ์วิญญูชน: กรุงเทพฯ.

[125] ดูรายการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมบนเว็บไซต์ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (2558).TISI work programme. ค้นจาก https://www.tisi.go.th/list-tisi (เข้าถึงเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2563)

หรือผู้จำหน่ายดังกล่าว[126] ความผิดทางอาญาจะถูกบังคับแก่ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีใบอนุญาต[127]

สินค้าการเกษตรถูกควบคุมโดยพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 ซึ่งให้อำนาจคณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรให้ความเห็นต่อกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อออกกฎกระทรวงหรือประกาศที่เกี่ยวกับมาตรฐานสินค้าเกษตร[128] ความปลอดภัยของอาหารและยา ถูกควบคุมโดยพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ตามลำดับ

อำนาจด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของ สคบ. มีความจำเป็นหลังจากสินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว ยังไม่มีการควบคุมก่อนสินค้าเข้าสู่ตลาด โดยการระบุส่วนประกอบ การออกแบบ การแสดงมาตรฐาน เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ว่า การจัดตั้งมาตรฐานถูกกำหนดโดยสภามาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแล้ว ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น สภาจะใช้แนวทางผลิตภัณฑ์ต่อผลิตภัณฑ์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ระบุบทบัญญัติว่า ผลิตภัณฑ์จะต้องปลอดภัย กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจวางแผนที่จะขาย เสนอขาย ทำข้อตกลงการขาย นำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านการโฆษณา หรือวิธีการอื่น หรือแนะนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาด ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวต้องไม่ผลิต สั่ง หรือนำเข้าสินค้าอันตรายมาในราชอาณาจักรเพื่อขาย สินค้าดังกล่าว และห้ามแนะนำหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าว[129]

2.2 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้จัดให้มีการเยียวยาทางแพ่งเพิ่มเติมแก่ผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้าที่บกพร่องโดยการกำหนดความรับผิดที่เข้มงวดแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือการขายผลิตภัณฑ์ การเยียวยาทางแพ่งนี้เป็นส่วนเพิ่มเติมจากการละเมิดหรือการอ้างสิทธิตามสัญญา[130]

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจร่วมกันรับผิดสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้าที่ไม่ปลอดภัยซึ่งได้ขายให้ผู้บริโภค[131] หลักเกณฑ์ของคำว่า เจ้าของธุรกิจมีคำจำกัดความกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยผู้ผลิต คือบุคคลที่มีอำนาจในการผลิตและการนำเข้า ส่วนผู้ขายจะต้องรับผิด หากผู้ขายไม่สามารถระบุผู้ผลิตหรือบุคคลที่มีอำนาจในการผลิตหรือนำเข้าได้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า ข้อความ หรือวิธีการใด ๆ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ว่า ชื่อผู้ผลิตนั้นจะ

[126] พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 มาตรา 16

[127] พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 มาตรา 54 และมาตรา 55

[128] พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 มาตรา 15

[129] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 29 (1) และ (2)

[130] ศักดา ธนิตกุล (2559). ประเทศไทย. In: Nottage, L and Thanitcul, S, eds. ASEAN Product Liability and Consumer Product Safety Law. (หน้า250-251). สำนักพิมพ์วิญญชน: กรุงเทพฯ.

[131] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 5

เป็นผู้รับผิดชอบกรณีที่ไม่สามารถระบุผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้[132]

คำจำกัดความกว้าง ๆ ของ “สินค้า” ครอบคลุมสินค้าทุกประเภท สิ่งของที่จับต้องได้หรือสิ่งใด ๆ รวมถึงไฟฟ้า สามารถเป็น “สินค้า” ได้ มีข้อยกเว้น 3 ประการสำหรับคำนิยามกว้าง ๆ นี้ ได้แก่ สินค้าการเกษตร ยา และเครื่องมือแพทย์ที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ส่วนบุคคลโดยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ และสารอื่น ๆ นั้นที่อาจได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวง[133]

สินค้าหนึ่งอาจมีข้อบกพร่องได้อันเนื่องมาจากการออกแบบ การผลิต หรือข้อมูลที่ไม่เพียงพอ (ความล้มเหลวในการเตือนที่เพียงพอถึงอันตราย หรือคำแนะนำที่ไม่เพียงพอสำหรับการใช้ที่ปลอดภัย)[134]

เพื่อให้การเรียกร้องสิทธิประสบความสำเร็จ เหยื่อต้องพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายมีสาเหตุจากสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ และการใช้งานหรือการเก็บรักษาสินค้านั้นได้ดำเนินไปตามปกติ ไม่มีความจำเป็นต้องพิสูจน์ว่า ความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำโดยเจตนาหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจ[135] พระราชบัญญัติให้ภาระการพิสูจน์เป็นหน้าที่ของจำเลย เพื่อไม่ต้องรับผิดจำเลยต้องพิสูจน์ดังนี้ :

(1) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย[136] หรือ

(2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย[137] หรือ

(3) ความอันตรายหรือความเสียหายนั้นเกิดจากผู้เสียหายเอง เช่น การใช้สินค้าไม่ถูกต้อง หรือการไม่ปฏิบัติตามคำเตือนหรือการละเลยข้อมูลที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ให้ไว้เกี่ยวกับสินค้า[138]

นอกจากนี้ ผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าตามคำสั่งที่ให้ผลิตไม่ต้องรับผิดหากสามารถพิสูจน์ได้ว่า อันตรายไม่สามารถคาดเห็นได้และเกิดจากการออกแบบหรือคำแนะนำที่ได้รับจากฝ่ายที่อนุญาตให้ผลิต[139] ผู้ผลิตส่วนประกอบไม่ต้องรับผิด หากพิสูจน์ได้ว่าความอันตรายของสินค้านั้นเกิดจากการออกแบบคำแนะนำในการใช้งานและการเก็บรักษา คำเตือนหรือข้อมูลสินค้าที่ได้รับจากผู้ผลิตสินค้า[140]

บทบัญญัติของกฎหมายไม่สามารถจำกัดหรือยกเว้นข้อยกเว้นในสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคได้[141] การป้องกัน เช่น “ความเสี่ยงในการพัฒนาที่สำคัญ” และ “ระดับความทันสมัยสูงสุด” ไม่ได้ระบุไว้ในกฎหมายไทย

[132] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 4

[133] อ้างแล้ว

[134] อ้างแล้ว

[135] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ย่อหน้าที่ 1

[136] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7

[137] อ้างแล้ว

[138] อ้างแล้ว

[139] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ย่อหน้าที่ 1

[140] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ย่อหน้าที่ 2

[141] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 9

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้แนะนำประเภทความเสียหายใหม่ ๆ ซึ่งไม่ได้ระบุไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากความเสียหายทางจิตใจได้[142] ซึ่งการเรียกร้องประเภทนี้สามารถกระทำโดยญาติ หรือผู้สืบสันดานของผู้ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิตได้[143] ศาลยังมีอำนาจสั่งให้ชดเชยค่าเสียหายเชิงลงโทษเพิ่มขึ้นได้ เท่ากับถึงสองเท่าของความทุกข์ทรมานจากความเสียหายจริง หากผู้ประกอบธุรกิจได้รู้อยู่แล้วว่า สินค้านั้นไม่ปลอดภัย แต่ไม่ดำเนินการตามสมควรใด ๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องนั้น หรือไม่รับรู้ถึงข้อบกพร่องเนื่องจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง[144]

ระยะเวลาจำกัดของการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติคือ 3 ปีนับจากวันที่ผู้เสียหายได้รู้ถึงความเสียหายของสินค้านั้นและรู้ถึงตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดสำหรับการบาดเจ็บ ความสูญเสียและความเสียหาย ไม่ว่ากรณีใด ผู้เสียหายเสียสิทธิในการเรียกร้องความเสียหาย 10 ปีนับจากได้ขายสินค้านั้น[145] อย่างไรก็ตาม ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย ซึ่งเป็นผลจากการสะสมของสารเคมีในร่างกาย และเกิดอาการขึ้นหลังจากระยะเวลาที่ต้องดำเนินการไปแล้ว ผู้เสียหายยังคงมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้หาก การอ้างสิทธินั้นกระทำภายใน 3 ปีนับจากวันที่ผู้เสียหายได้ทราบถึงความเสียหายและทราบตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิน 10 ปี นับจากวันที่ได้ทราบถึงความเสียหายและตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ[146]

พระราชบัญญัติได้ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะและสมาคมผู้บริโภค หรือมูลนิธิที่ได้รับการรับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อดำเนินการตามกฎหมายสำหรับการชดใช้ค่าเสียหายในนามของผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหาย[147] พระราชบัญญัติดังกล่าวยังระบุว่า สิทธิภายใต้พระราชบัญญัตินี้ไม่ได้จำกัดสิทธิอื่น ๆ ที่ผู้เสียหายอาจมีตามกฎหมายฉบับอื่น การดำเนินการตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ทำให้เสียสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติมภายใต้พระราชบัญญัติฉบับอื่น[148]

ภาระการพิสูจน์ในคดีความรับผิดต่อสินค้าภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ถูกพิพากษาในศาลฎีกาเมื่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค กรณีซื้อข้าวสารหอมมะลิบรรจุถุงที่มีเชื้อราปนเปื้อน ศาลฎีกาตัดสินว่าจำเลยได้พิสูจน์แล้วว่า ขั้นตอนการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับได้ตามข้อกำหนดของหน่วยงานหลายแห่งที่มีความเชี่ยวชาญ จำเลยให้การว่าหากอันตรายเกิดจากความบกพร่องจากการผลิตจะทำให้เกิดข้าวสารหอมมะลิที่เสียหายหลายถุง ศาลได้พิจารณาข้อเท็จจริงของคดี เมื่อภาระ

[142] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 11 (1)

[143] อ้างแล้ว

[144] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 11 (2)

[145] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 12

[146] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 12 ย่อหน้าที่ 2

[147] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 10

[148] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ 2551 มาตรา 14

การพิสูจน์ปรากฏว่า ขั้นตอนการผลิตไม่มีข้อบกพร่อง จึงทำให้ไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากจำเลยได้ โจทก์จึงจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงความบกพร่องนั้น[149] สิ่งนี้เป็นเรื่องที่แตกต่างจากบทบัญญัติทั่วไปภายใต้พระราชบัญญัติ และหวังว่าคดีความรับผิดต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในอนาคตจะมีความชัดเจน หลักเกณฑ์เรื่องภาระการพิสูจน์ภายใต้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะได้รับการแก้ไข

2.3 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545[150]

ตามชื่อพระราชบัญญัติฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมธุรกรรมทั้งการขายตรงและการตลาดแบบตรง นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการและกำกับดูแลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติ ให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติ ซึ่งบังคับใช้โดยคณะกรรมการขายตรงและการตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัตินี้[151] คณะกรรมการได้รับอนุมัติให้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย

พระราชบัญญัติไม่ได้จัดตั้งคณะบริหารใหม่ แต่พระราชบัญญัติได้กำหนดให้คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการ หรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณา[152] อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการใด ๆ แทนคณะกรรมการได้[153]

คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง ประกอบด้วย สมาชิกหลากหลายจากหน่วยงานภาครัฐ[154] ผู้แทนจากธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง และผู้แทนจากสมาคมผู้บริโภค จำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน 4 คน แม้ว่าคณะกรรมการทั้งหมดได้รับการแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี ตัวแทนจากธุรกิจขายตรง ตลาดแบบตรง และสมาคมผู้บริโภคที่ได้รับการแต่งตั้งนั้นมาจากการคัดเลือกจากบรรดาผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานของตนอีกที[155] ประธานที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีต้องเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง[156] พระราชบัญญัติยังกำหนดด้วยว่าประธานต้องไม่ดำรงตำแหน่งหรือเป็นหุ้นส่วน หรือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 10 หรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงในระยะหนึ่งปีก่อนที่ผู้ได้รับการเสนอชื่อจะดำรงตำแหน่งหรือระหว่างดำรงตำแหน่งประธาน[157]

---

[149] คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4829/2558

[150] พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ถูกแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อ พ.ศ. 2560 ชื่อว่า พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

[151] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 8

[152] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 13

[153] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 14

[154] กรรมการโดยตำแหน่ง คือ อธิบดีกรมการค้าภายใน อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 8 (2)

[155] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 8 (3) และ (4)

[156] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 8 (1)

[157] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 9

ทั้งธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงต้องจดทะเบียน[158] ก่อนที่จะดำเนินธุรกิจ และเมื่อบริษัทได้ประกอบธุรกิจทั้งสองประเภท จำเป็นต้องจดทะเบียนประเภทธุรกิจแยกกัน ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นนายทะเบียน[159] ผู้ยื่นคำขอรายใหม่ในการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงต้องวางเงินหลักประกันต่อ สคบ. ส่วนผู้ที่ดำเนินธุรกิจอยู่จะต้องวางหลักประกันตามสัดส่วนรายได้โดยรวมของบริษัท[160] นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยใช้หลักประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นวางไว้[161]

เนื้อหาส่วนใหญ่ในพระราชบัญญัติจะจัดการว่าบริษัทใดเป็นธุรกิจขายตรง หรือตลาดแบบตรง และธุรกิจดังกล่าวควรจะได้รับการจัดการอย่างไร ประเด็นสำคัญในการควบคุมธุรกิจขายตรง คือ การป้องกันการดำเนินธุรกิจแบบพีระมิดและป้องกันการขายแบบกดดันเป็นหลัก โดยเฉพาะสินค้าราคาแพง กฎหมายได้แก้ปัญหาการคุกคามการขายแบบพีระมิดโดยการห้ามเสนอผลประโยชน์ในการชักชวน ซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายเพิ่มขึ้น[162] แผนการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง (แต่ไม่ใช่ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง) ต้องถูกเสนอและได้รับการอนุมัติจากนายทะเบียนด้วย[163]

เอกสารการขายทั้งหมดต้องร่างเป็นภาษาไทยและต้องมีชื่อของผู้ขายและผู้ซื้อ วันที่ซื้อ วันที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ รายละเอียดสิทธิผู้บริโภคในการยุติสัญญา ซึ่งต้องพิมพ์ให้เห็นเด่นชัดกว่าข้อความอื่น จัดเตรียมสำเนาเอกสารการขายหนึ่งฉบับให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคผูกพันตามเงื่อนไขเดียวกัน[164]

สัญญาขายตรงมีผลผูกพันตามกฎหมาย 7 วันนับจากที่มีการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคอาจยุติสัญญาและคืนสินค้าก่อนหมดระยะเวลาในการบอกเลิกสัญญาและการคืนสินค้า (cooling-off period) และใช้สิทธิขอเงินคืนเต็มจำนวนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเจตนายกเลิก[165] อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคจะรับผิดชอบทางการเงินสำหรับความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้น พระราชบัญญัติยังกำหนดสินค้าและบริการที่ได้รับการยกเว้นไม่อยู่ในระยะเวลาการบอกเลิกสัญญาและการคืนสินค้าช่วง 7 วัน และขั้นตอนการคืนสินค้าต้องระบุในข้อบังคับของพระราชบัญญัติดังกล่าว แต่ยังไม่มีการออกข้อบังคับดังกล่าว ทั้ง ๆ ที่พระราชบัญญัติได้มีผลบังคับใช้แล้วเกือบสองทศวรรษที่ผ่านมา[166]

[158] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 38

[159] อ้างแล้ว

[160] กฎกระทรวง การวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2561

[161] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 41/5-41/7

[162] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 19

[163] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 21

[164] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 30-31

[165] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 36

[166] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33

พระราชบัญญัติยังหาทางป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคโดยห้ามผู้ขายอิสระ หรือตัวแทนขายตรงไปเสนอขายสินค้า ณ ที่อยู่อาศัย สถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่น ๆ ของผู้บริโภค ที่มิใช่สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติที่ผู้ขายปลีกจะกระทำได้ เว้นแต่ผู้บริโภคอนุญาตไว้ก่อนแล้ว[167]

บทลงโทษกรณีฝ่าฝืนพระราชบัญญัติหรือข้อบังคับจะแตกต่างกันตามความรุนแรงของความผิด โดยโทษจำคุกสูงสุดคือให้จำไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาท ผู้ที่กระทำความผิดซ้ำอาจถูกลงโทษเป็นสองเท่าของโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้น[168] บทลงโทษอาจมีผลบังคับใช้ไม่เพียงแต่ผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น ยังใช้กับกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้ดำเนินการ แต่ต้องพิสูจน์ความรับผิดโดยการดำเนินคดี[169]

2.4 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ประเทศไทยไม่มีศาลเรียกร้องให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะหรือศาลที่พิจารณาคดีที่มีทุนทรัพย์ต่ำ (Small claim court) หรือแม้แต่ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมเล็กน้อย ซึ่งต่างจากหลายประเทศแต่เลือกที่จะบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดลักษณะคดีผู้บริโภคทั้งหมดว่าจะต้องเข้าสู่ชั้นศาล

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายที่เน้นขั้นตอนเป็นหลัก ซึ่งถูกออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกทางแพ่งแก่ผู้ร้องที่เป็นผู้บริโภค พระราชบัญญัติได้ทำให้การเรียกร้องสิทธิผู้บริโภคสะดวกขึ้นโดยการเปลี่ยนกฎในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พระราชบัญญัตินี้ใช้กับ

- คดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทด้านสิทธิทางกฎหมายหรือข้อผูกพันเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ
- คดีภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดสำหรับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าอันตราย และ
- คดีแพ่งอื่น ๆ ที่ถูกจัดให้อยู่ภายใต้กฎหมายใด ๆ[170]

พระราชบัญญัตินี้ให้อำนาจประธานศาลฎีกาควบคุมการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติและเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างหากสำหรับดำเนินคดีผู้บริโภคเพื่อให้ความมั่นใจว่าได้อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเที่ยงธรรม ปราศจากอุปสรรคต่อสิทธิของจำเลย[171] บทบัญญัตินี้อาจมีผลสมบูรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่อการเยียวยาผู้บริโภค

เมื่อ พ.ศ.2563 ประธานศาลฎีกาได้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. 2563 สำหรับจัดการกับการ

[167] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 26

[168] พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 บทกำหนดโทษ มาตรา 45-55

[169] ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคลพ.ศ. 2560

[170] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3

[171] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 6 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภคพ.ศ. ๒๕๕๑

แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนของศาลและหลีกเลี่ยงปัญหาที่ทำให้ล่าช้าในช่วงที่มีมาตรการจำกัดการเดินทาง[172] ข้อกำหนดใหม่นี้เป็นส่วนขยายของ ระบบการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เริ่มเมื่อ พ.ศ.2560[173] จึงทำให้ปัจจุบันศาลยุติธรรมของไทยสามารถดำเนินการทางออนไลน์ได้แล้ว การพิจารณาคดีตามกฎหมายถือว่าเป็นบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการขยายการเข้าถึงความยุติธรรมให้กับประชาชนทุกคน รวมถึงผู้บริโภค

ในเดือนมกราคม 2565 ประธานศาลฎีกาได้ประกาศการจัดตั้ง แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง เพื่อจัดการคดีเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยคดีต่างๆจะต้องถูกยื่นผ่านทาง ระบบยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในเว็บไซต์ของศาลแพ่ง http://efiling3 .coj.go.th/citizen/ และขั้นตอนการดำเนินคดีทั้งหมดจะถูกดำเนินการทางออนไลน์ อย่างไรก็ตาม แผนกนี้ยังไม่ได้ถูกพิจารณาในคดีการซื้อขายข้ามแดน[174]

สำนักงานศาลยุติธรรมได้ลงนามในข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานของแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แผนกบังคับใช้กฎหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสภาองค์กรของผู้บริโภค สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค[175]

พระราชบัญญัติฉบับนี้มอบอำนาจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิใดๆ ก็ตามที่ได้รับรองโดยคณะกรรมการคุมครองผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้ กรณีที่ดำเนินการแทนผู้บริโภคอาจไม่สามารถถอนการดำเนินการทางกฎหมายได้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริโภค และหากศาลวินิจฉัยแล้วศาลจะอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อเห็นว่าการเพิกถอนดังกล่าวไม่ส่งผลในเชิงลบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยทั่วไป[176]

ในทางกลับกัน มาตรา 17 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้บัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถฟ้องคดีต่อผู้บริโภคได้ พฤติการณ์นี้และคดีของศาลอุทธรณ์ว่าด้วยการตีความคำว่า "คดีผู้บริโภค" ได้นำไปสู่การใช้พระราชบัญญัติแบบลดขั้นตอน ซึ่งเริ่มจากโจทก์ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินคดีกับจำเลย

---

[172] Chandler MHM. (2021, August 1). Electronic hearings in Thai Civil Court procedures. ค้นจาก Thailand Newsletter: https://www.chandlermhm.com/content/files/pdf/Newsletter/2021/CMHM%20Newsletter%20-%20Electronic%20Hearings%20in%20Thai%20Civil%20Court%20Procedures%201%20August%202021.pdf (เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2565)

[173] ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2560

[174] ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง พ.ศ. 2564

[175] Ngamkham, W (2022, January 27). New online shopping row court division opens. ค้นจากหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์: https://www.bangkokpost.com/thailand/general/2254127/new-online-shopping-row-court-division-opens (เข้าถึงเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2565)

[176] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 19

ที่เป็นบริษัท และแม้แต่การทวงถามหนี้จากผู้กู้ที่เป็นผู้บริโภค

2.5 พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562

ย่อหน้าที่ 3 ของมาตรา 46 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 ได้บัญญัติไว้ว่า...

> "...องค์กรผู้บริโภค... มีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ"

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายถูกบังคับโดยมาตรา 46 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งบัญญัติเรื่องการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และหลักการกำหนดขอบเขต อำนาจ ทรัพยากร การจัดการ และการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นองค์กรอิสระซึ่งไม่ได้ถูกควบคุมหรือถูกแทรกแซงโดยภาครัฐ หน่วยงานสาธารณะ พรรคการเมือง ผู้ประกอบธุรกิจ หรือลูกจ้างของภาคเอกชนใด ๆ[177]

พระราชบัญญัตินี้มีข้อกำหนดสำหรับจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งโดยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นนายทะเบียนกลาง โดยไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยห้าสิบองค์กรที่ได้รับการรับรองต้องเสนอหนังสือต่อนายทะเบียนกลางเพื่อเป็นผู้เริ่มก่อการในการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค ให้ผู้เริ่มก่อการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งขององค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการรับรองภายในเก้าสิบวัน เมื่อผู้เริ่มก่อการรวบรวมองค์กรของผู้บริโภคได้ครบถ้วนแล้ว นายทะเบียนกลางจะประกาศการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค[178] ผู้เริ่มก่อการจะคัดเลือกคณะกรรมการสภาองค์กรของผู้บริโภคและร่างข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด[179] รัฐบาลจะจัดสรรเงินอุดหนุนให้สภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าสามร้อยห้าสิบล้านบาทเพื่อเป็นทุนประเดิมเบื้องต้น[180] สภาองค์กรของผู้บริโภคอาจของบประมาณประจำปีผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้

พระราชบัญญัติได้กำหนดอำนาจหน้าที่กว้าง ๆ ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

- จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคและเสนอต่อรัฐบาล
- สนับสนุน ดำเนินการ ตรวจสอบและติดตามปัญหาสินค้าและบริการ
- แจ้งเตือนผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
- สนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้บริโภคและการวิจัย

[177] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 10

[178] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 9

[179] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 11

[180] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 19

- ให้ความช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิผู้บริโภคในการมีส่วนร่วมระดับท้องถิ่น
- ส่งเสริมและช่วยเหลือสมาชิกด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล
- เริ่มดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอจากผู้บริโภคหรือสมาชิกองค์กรของผู้บริโภคและให้ความช่วยเหลือเมื่อได้มีการดำเนินคดีทางกฎหมายแล้ว
- อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือสมาชิกเจรจาและระงับข้อพิพาทก่อน/หลังเริ่มดำเนินคดีในชั้นศาล[181]

สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค หากศาลพิพากษาว่าผู้ประกอบธุรกิจกระทำละเมิด ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ สภาองค์กรของผู้บริโภคมีสิทธิได้รับค่าป่วยการไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้าแต่ไม่เกินกึ่งหนึ่งของค่าเสียหายที่ศาลกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระให้แก่ผู้บริโภค ยกเว้นกรณีที่ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าป่วยการมากกว่านั้น[182]

มีข้อกังวลมากว่า บทบัญญัติในพระราชบัญญัติเข้มงวดเกินไปและจำเป็นต้องการฉันทามติจากองค์กรของผู้บริโภคสำหรับการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคอาจมีไม่ถึงและอาจมีองค์กรผู้บริโภคปลอมเกิดขึ้น ซึ่งอาจขัดขวางการทำงานของสภาองค์กรได้[183]

นับว่าเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งพวกเขาได้ดำเนินการตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติ เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2563 กลุ่ม/องค์กรผู้บริโภคจำนวน 152 องค์กร ได้ยื่นจดทะเบียนจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค ปัจจุบันสภาองค์กรของผู้บริโภคมีสมาชิกจำนวน 194 ราย ซึ่งเป็นการทดลองของไทยที่ไม่เหมือนใคร หวังว่าผู้บริโภคคนไทยจะได้รับการคุ้มครองที่ดีมากยิ่งขึ้นจากการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

[181] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14

[182] พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 13

[183] มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (22 กรกฎาคม 2563). 1 ปีถูกเตะถ่วง สภาองค์กรของผู้บริโภคไม่ไปไหน. ค้นจาก www.consumerthai.org/news-consumerthai/consumers-network/4496-632207_1year.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2563)

3. กฎหมายอื่น ๆ ที่สำคัญเป็นพิเศษต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้ประกาศใช้เพื่อให้ศาลไทยมีแนวทางในการตัดสินความเป็นธรรมของสัญญาที่ต้องการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิด สัญญาที่ไม่เป็นธรรมหมายถึงสัญญาที่ให้ผลประโยชน์เกินสมควรแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง สัญญาดังกล่าวจะบังคับใช้ได้ตราบเท่าที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผลเท่านั้น

พระราชบัญญัติฯ มีผลบังคับใช้ในทุกกรณีของเงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ในรูปแบบสัญญาใดๆ ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม การตัดสินจะพิจารณาเป็นกรณีไป ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงของคดีและดุลยพินิจของศาล

หลักการสุจริตเป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณาของศาลในเรื่องความเป็นธรรมและการบังคับใช้สัญญา ศาลจะต้องคำนึงถึงพฤติการณ์ทุกอย่างของคดี ได้แก่ ความสุจริต อำนาจต่อรอง สถานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ การยอมรับ ความคาดหวัง แนวปฏิบัติที่สังเกตไว้ก่อนหน้านี้ ทางเลือกอื่นๆ ข้อดีข้อเสียทั้งหมดของคู่สัญญาโดยยึดตามสภาพจริง ผลประโยชน์และข้อเสียของคู่สัญญาจะต้องถูกกำหนดบนพื้นฐานของเงื่อนไขที่แท้จริง ประเพณีทั่วไป การใช้งานที่ใช้บังคับกับประเภทของสัญญาดังกล่าว เวลา สถานที่ที่ทำสัญญาและปฏิบัติตามสัญญา[184]

ซึ่งเสริมด้วยข้อกำหนดที่ศาล:
ในการพิจารณาเงื่อนไข...ทำให้บุคคลซึ่งถูกจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพต้องรับภาระเกินกว่าที่คาดไว้หรือไม่นั้น ให้คำนึงถึงขอบเขตและระยะเวลาในการจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพ ตลอดจนความสามารถ และโอกาสที่มาจากการทำเป็นอาชีพหรือดำเนินการทางกฎหมายในรูปแบบอื่น หรือกับบุคคลอื่นตลอดจนข้อดีและข้อเสียที่ชอบด้วยกฎหมายของคู่สัญญา[185]

ในการพิจารณาข้อกำหนด “มีลักษณะหรือก่อให้เกิดผลในการกำหนดให้อีกฝ่ายแสดงหรือรับภาระมากกว่าที่คาดไว้ตามปกติ” และมาตรฐานที่จะใช้คือมาตรฐานของ “บุคคลที่สมเหตุสมผล”

พระราชบัญญัติฯ จัดทำรายการคำศัพท์ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับสัญญารูปแบบมาตรฐานที่ 'อาจ' ถือว่าไม่ยุติธรรม แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์:
(1) ข้อกำหนดยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดสำหรับการผิดสัญญา
(2) ระยะเวลาที่กำหนดความรับผิดหรือภาระที่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
(3) ระยะเวลาที่อนุญาตให้ยกเลิกสัญญาโดยไม่มีเหตุอันควรหรือให้สิทธิในการยกเลิกสัญญาโดยไม่มีการละเมิดสาระสำคัญโดยอีกฝ่าย
(4) เงื่อนไขที่ให้สิทธิไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดใดๆ ของสัญญา หรือการปฏิบัติล่าช้าโดยไม่มีเหตุอันควร

[184] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 10

[185] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 5 วรรค 2

(5) ระยะเวลาที่ให้สิทธิฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระมากกว่าภาระที่กระทำในขณะทำสัญญา
(6) ระยะเวลาในการขายแบบมีสิทธิไถ่ถอน โดยที่ผู้ซื้อกำหนดราคาไถ่ถอนเป็นจำนวนเงินเกินกว่าราคาที่ขายบวกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี
(7) เงื่อนไขในการเช่าซื้อกำหนดราคาเช่าซื้อสูงเกินไปหรือทำให้ผู้เช่ามีภาระมากเกินไป
(8) ข้อกำหนดในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าใช้จ่าย หรือผลประโยชน์อื่นใดในปริมาณที่มากเกินไปในกรณีที่ผิดนัดชำระหรือเกี่ยวเนื่องกับสิ่งนั้น
(9) มีข้อกำหนดกำหนดวิธีการคำนวณดอกเบี้ยทบต้นในลักษณะที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระมากเกินไป
เพื่อเป็นแนวทางให้ศาลประเมินความเป็นธรรมของสัญญา[186]

นอกจากนี้ ศาลฎีกายังได้ตัดสินว่าข้อกำหนดต่อไปนี้ไม่ยุติธรรม:
- ระยะเวลาที่ผู้ซื้อต้องชำระค่าห้องชุดเต็มราคาตามที่ระบุไว้ในสัญญา แม้ว่าขนาดของห้องจะแตกต่างจากที่ระบุไว้ในสัญญาก็ตาม[187]
- ระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องชำระค่าสินไหมทดแทนจำนวนคงที่สำหรับราคาเต็มของรถยนต์เมื่อผิดสัญญา โดยไม่แยกแยะความผิดของผู้ซื้อหรือประเภทของการผิดสัญญา[188]
- ข้อกำหนดที่กำหนดให้ผู้ถือบัตรเครดิตต้องชำระเงินเต็มจำนวนที่เรียกเก็บจากบัตรเมื่อบุคคลที่สามใช้บัตรโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ถือบัตรในกรณีที่บัตรสูญหายหรือถูกทำลาย[189]

พระราชบัญญัติฯ ยังแสดงรายการสัญญาห้าประเภทนอกเหนือจากสัญญาผู้บริโภคในรูปแบบมาตรฐานที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เหล่านี้เป็นสัญญาที่ทำให้เกิดการจำกัดทางการค้า[190] สัญญาสำหรับการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดทางวิชาชีพของผู้ค้าหรืออาชีพสำหรับข้อบกพร่องในการก่อสร้าง[191] สัญญาริบเงินมัดจำที่จ่ายไป[192] สัญญาสำหรับการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดในการละเมิดหรือสัญญาในกรณีที่เสียชีวิต การทำร้ายร่างกายหรืออันตรายต่อสุขภาพอันเป็นผลจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ[193] และการยินยอมของผู้เสียหายให้กระทำการที่ต้องห้ามตามกฎหมายซึ่งขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน[194]

พระราชบัญญัติฯ เสนอคุณลักษณะใหม่ในกฎหมายว่าด้วยสัญญาของไทยด้วย โดยกำหนดว่าการตกลงหรือยินยอมของผู้เสียหายในการกระทำที่กฎหมายห้ามไว้โดยชัดแจ้งหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนจะยกขึ้นเป็นข้อแก้ต่างในการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดอันละเมิด

[186] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4
[187] คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4566/2561
[188] คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4340/2559
[189] คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1989/2552
[190] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 5
[191] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 6
[192] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 7
[193] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 8
[194] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 9

ไม่ได้[195] หวังว่า ศาลจะควบคุมศักยภาพของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้อย่างเต็มที่

แนวทางที่นำมาใช้ในพระราชบัญญัติฯ คือการกำหนดความไม่ยุติธรรมเป็นกรณีๆ ไป จำเป็นต้องมีการท้าทายทางกฎหมายและการตัดสินของศาล ความเป็นธรรมของข้อกำหนดในสัญญา สิ่งนี้แตกต่างจากแนวทางเชิงรุกที่กำหนดโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ดังที่ระบุไว้ในส่วนที่ 2.1 ข้างต้น คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะควบคุมสัญญาในรูปแบบมาตรฐานและระบุเงื่อนไขของสัญญา อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าวส่งเสริมซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติ ผู้พิพากษามีแนวโน้มที่จะตัดสินความไม่ยุติธรรมของสัญญาภายใต้พระราชบัญญัติฯ โดยปฏิบัติตามข้อบังคับของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ในทางกลับกัน คณะกรรมการจะสั่งห้ามข้อที่ศาลเห็นว่าไม่ยุติธรรม

ส่วนสำคัญของพระราชบัญญัติฯ เกี่ยวกับสัญญาระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม มาตรา 4 ของพระราชบัญญัติฯ มีดังนี้:
ข้อกำหนดในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ค้าหรือผู้ประกอบวิชาชีพหรือในสัญญารูปแบบมาตรฐานหรือในการขายโดยมีสิทธิไถ่ถอนซึ่งทำให้ผู้ค้าหรือผู้ประกอบวิชาชีพหรือผู้ซื้อมีการได้เปรียบเหนืออีกฝ่ายอย่างเกินสมควรอย่างไม่สมเหตุผลถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่ยุติธรรม และจะบังคับใช้ได้ตราบเท่าที่ยุติธรรมและสมเหตุผลในบางกรณีเท่านั้น (เน้นเพิ่ม)

มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติฯ เกี่ยวกับสัญญาที่ก่อให้เกิดการจำกัดทางการค้า ศาลถือว่าพระราชบัญญัตินี้ รวมถึงบทบัญญัติในสัญญารูปแบบมาตรฐาน ใช้กับความสัมพันธ์ตามสัญญาทั้งหมด[196]

3.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัตินี้ใช้กับกิจกรรมทางธุรกิจทุกประเภทในประเทศไทย นอกเหนือจากกิจกรรมของหน่วยงานส่วนกลาง ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น และกิจกรรมบางประเภทที่ได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวง

พระราชบัญญัติดังกล่าวได้จัดตั้งคณะกรรมการกลางควบคุมราคาสินค้าและบริการโดยมีอำนาจในการ:
- กำหนดสินค้าและบริการที่ได้รับการควบคุมภายใต้พระราชบัญญัตินี้
- กำหนดราคาขาย/ซื้อสินค้าและบริการควบคุม
- ดูแลให้มีอุปทานของสินค้าหรือบริการเพียงพอต่ออุปสงค์ในประเทศ
- พิจารณาข้อร้องเรียนถึงความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติด้านราคาที่ไม่เป็นธรรม
- ออกข้อบังคับเกี่ยวกับการจ่ายรางวัลและเงิน และ
- กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแสดงราคาสินค้าและบริการ[197]พระราชบัญญัตินี้ใช้กับสินค้าหรือบริการที่ประกาศเป็นครั้งคราวเพื่อเป็นประเภท "ควบคุม"[198]

[195] พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 9

[196] คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7364/2558 ที่ 16694/2555 และ ที่ 69/2552

[197] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 9

[198] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 24

นอกจากนี้ พระราชบัญญัตินี้ยังครอบคลุมถึง "การกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม" ของผลิตภัณฑ์และบริการและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอีกด้วย ดังนั้นจึงห้าม:

- การกักตุนสินค้าควบคุมเกินจำนวนที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- การจัดเก็บสินค้าควบคุม ณ สถานที่อื่นซึ่งมิใช่สถานที่เก็บที่ประกาศต่อพนักงานเจ้าหน้าที่
- การไม่จำหน่ายสินค้าควบคุมที่ถือไว้เพื่อจำหน่ายหรือขายตามปกติ และ
- การปฏิเสธที่จะจำหน่ายหรือล่าช้าในการจำหน่ายหรือส่งมอบสินค้าควบคุมโดยไม่มีเหตุอันสมควร[199]

ห้ามผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการโดยควบคุมระงับการให้บริการตามปกติ ปฏิเสธการให้บริการ หรือให้บริการล่าช้าโดยไม่มีเหตุอันควร[200]

บทบัญญัติทั่วไปไม่จำกัดอยู่เพียงการกำหนดราคาสินค้าหรือบริการควบคุมเท่านั้น แต่ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจกระทำการใดๆ ที่ทำให้ราคาสินค้าหรือบริการต่ำหรือสูงเกินไป หรืออาจก่อให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับราคาของสินค้าหรือบริการดังกล่าวหรือ บริการ

บทลงโทษที่กำหนดโดยพระราชบัญญัติอาจรวมถึงค่าปรับสูงสุด 140,000 บาท จำคุกไม่เกินเจ็ดปี หรือทั้งจำทั้งปรับ[201] กรรมการและ/หรือผู้บริหารอาจได้รับโทษแบบเดียวกันหากผู้กระทำผิดเป็นนิติบุคคล[202]

3.3 กฎหมายว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ได้ออกกฎหมายหลายฉบับที่ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านอีคอมเมิร์ซและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักการตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ในท้องถิ่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เป็นกฎหมายหลัก โดยกำหนดกรอบทางกฎหมายสำหรับความถูกต้องของลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัตินี้ประกอบด้วยบทบัญญัติผสมกันจากแบบจำลองระหว่างประเทศหลายฉบับและส่วนสำคัญที่เป็นไปตามกฎหมายแบบจำลอง UNCITRAL ว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์[203]

แนวทางที่ 63 ของคำแนะนำของสหประชาชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค 2015 (UNGCP 2015) กำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในการค้าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระดับของการคุ้มครองไม่น้อยไปกว่าการคุ้มครองในรูปแบบการค้าอื่นๆ แนวปฏิบัติที่ 64 กำหนดให้ประเทศสมาชิกควรทบทวนนโยบายการ

[199] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 25

[200] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 31

[201] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 37

[202] พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมฯ ความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. 2560

[203] ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แหล่งที่มา http://itpolicy.dol.go.th:8081/dolsurvey/dolsecure/Document/Law-MICT/explain_reg.pdf (19 กันยายน 2563)

คุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่เพื่อรองรับคุณสมบัติพิเศษของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตามความเหมาะสม) และให้แน่ใจว่าผู้บริโภคและธุรกิจได้รับแจ้งและตระหนักถึงสิทธิและภาระผูกพันของตนในตลาดดิจิทัล

พระราชบัญญัติได้จัดตั้งคณกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปเพื่อบังคับใช้กฎหมายโดยคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประธาน และกรรมการภาคเอกชนอีกสิบสองคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง

พระราชบัญญัติกำหนดให้มีการแต่งตั้งสมาชิกสองคนจากหกสาขาต่อไปนี้ ได้แก่ การเงิน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมาย วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์[204] ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักวิทยาศาสตร์แห่งชาติและสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์[205]

คณะกรรมการมีอำนาจเสนอต่อรัฐมนตรีฯ ในการตราพระราชกฤษฎีกาเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์[206] ได้ออกพระราชกฤษฎีกาดังต่อไปนี้

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553
- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549[207]
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 และ
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559

คณะกรรมการมีอำนาจโดยรวมในการอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐและเอกชน และกำหนดมาตรฐานทางเทคโนโลยีสำหรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เพื่อกำกับดูแลและควบคุมการประกอบธุรกิจธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นอำนาจในการดำเนินการตลาด[208] สพธอ. ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ หรือ 1212 OCC” ขึ้นเพื่อให้คำแนะนำรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคและส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหาไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ เช่น สคบ. อย.

[204] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 36

[205] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 43

[206] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 37

[207] พระราชกฤษฎีกาดังต่อไปนี้ที่ออกก่อนหน้านี้ถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม: พระราชกฤษฎีกาควบคุมอิเล็กทรอนิกส์บริการการชำระเงิน พ.ศ. 2553 พระราชกฤษฎีกาการควบคุมบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559

[208] พระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ ศอท.[209] โดยตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. – 31 ส.ค. 2564 สพธอ. ได้รับการร้องเรียนจำนวน 28,393 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการขายของออนไลน์ (ร้อยละ 62.9) และเว็บไซต์ผิดกฎหมาย (ร้อยละ 27.06%) [210]

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 กระทรวงพาณิชย์กำหนดให้ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทต้องจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์[211] นอกจากนี้ พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ. 2553 กำหนดให้ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทต้องจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2545 ได้ให้นิยามคำว่า “ตลาดแบบตรง” ไว้กว้างๆ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2545 พ.ศ. 2560 ได้แก้ไขคำจำกัดความเป็น “ตลาดแบบตรง” หมายความว่าการทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ส่วนการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวงที่อ้างถึงในการแก้ไขเพิ่มเติมได้ชี้แจงว่าเฉพาะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการดังต่อไปนี้เท่านั้นที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนเป็นธุรกิจตลาดแบบตรง

- บุคคลธรรมดาที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการตลาดแบบตรงและมีรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี
- วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- วิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
- นิติบุคคลที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์[212]

ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงที่จดทะเบียนจะต้องจัดเตรียมข้อตกลงในการซื้อขายและส่งมอบให้กับลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบสินค้าหรือบริการ สัญญาจะซื้อจะขายจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 และเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่าย

นักการตลาดออนไลน์ต้องปฏิบัติตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ฉบับที่ 44 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาและรายละเอียดสินค้าและบริการที่จำหน่ายผ่านระบบอีคอมเมิร์ซหรือออนไลน์ ประกาศนี้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกคน

[209] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2559) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ หรือ 1212 OCC แหล่งที่มา https://www.1212occ.com/home (1 ธันวาคม 2564)

[210] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (22 กันยายน 2564) เผยผู้บริโภคออนไลน์โดนหลอก โดนโกง สินค้าไม่ตรงปกทุกวัน แหล่งที่มา https://www.etda.or.th/th/prnews/1212-Online-Complaint-Center-Proactive-Response.aspx (8 ธันวาคม 2564)

[211] พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจดทะเบียนอีคอมเมิร์ซ พ.ศ. 2553 มาตรา 5 กระทรวงพาณิชย์

[212] กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง. พ.ศ. ๒๕๖๑

ต้องแสดงราคาและรายละเอียดของสินค้าและบริการ โดยระบุราคาต่อหน่วย บทลงโทษสำหรับการไม่ปฏิบัติตามมีโทษปรับสูงสุด 10,000 บาท[213]

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นกฎหมายหลักที่ใช้โดยทั่วไปกับการทำธุรกรรมของภาคเอกชน โดยปฏิบัติตามหลักการเสรีภาพในการทำสัญญา หลักการเหล่านี้ทำให้คู่สัญญามีอิสระในการสรุปข้อตกลง และมีเงื่อนไขว่าวัตถุประสงค์ของข้อตกลงจะต้องไม่ถูกห้ามตามกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดีหรือขัดต่อนโยบายสาธารณะ

ภายใต้สัญญาสำเร็จรูปแบบ click wrap โดยทั่วไปผู้ซื้อจะได้รับแจ้งให้ยอมรับหรือปฏิเสธข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ขาย ดังนั้นจึงอาจมีการยอมรับข้อกำหนดอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม สัญญา browse-wrap (โดยที่เงื่อนไขการใช้งานสำหรับเว็บไซต์ผูกมัดผู้ใช้โดยอาศัยการเรียกดูเว็บไซต์) และสัญญา shrink-wrap (โดยที่เงื่อนไขจะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์เท่านั้น) อาจทำให้เกิดคำถามได้ ผู้ซื้อได้รับแจ้งและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขโดยชัดแจ้งแล้วหรือไม่

มีการชี้แจงผ่านมาตราที่บัญญัติขึ้นใหม่ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 แก้ไขเพิ่มเติม[214] แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มีใจความดังนี้

การเสนอเพื่อทำสัญญาผ่านการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งเดียวหรือหลายครั้ง ซึ่งไม่ได้ส่งถึงบุคคลใดโดยเฉพาะเจาะจง แต่บุคคลทั่วไปที่ใช้ระบบข้อมูลนั้นสามารถเข้าถึงได้รวมถึงการเสนอโดยให้ระบบข้อมูลสามารถโต้ตอบได้โดยอัตโนมัติในการทำคำสั่งผ่านระบบข้อมูลให้ถือเป็นคำเชิญชวนเพื่อทำคำเสนอ เว้นแต่การเสนอเพื่อทำสัญญาระบุได้โดยแจ้งชัดถึงเจตนาของบุคคลที่ทำการเสนอที่จะผูกพันหากมีการสนองรับ[215]

สัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคจะต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 โฆษณาที่ถือว่าบิดเบือน ปลอมแปลง หรือเป็นเท็จ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่นหรือสาธารณะ ถือเป็นความผิดทางอาญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550[216] อย่างไรก็ตาม ไม่มีกฎหมายควบคุมการโฆษณาดิจิทัล การโฆษณาตามพฤติกรรมออนไลน์ หรือการตลาดโดยใช้อินฟลูเอนเซอร์

ประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาการรับรองเว็บไซต์เพื่อยืนยันว่าเว็บไซต์ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นต่ำ กระทรวงพาณิชย์ได้จัดตั้ง www.trustmarkthai.com ผู้ประกอบธุรกิจอีคอมเมิร์ซสามารถยื่นขอเครื่องหมายจดทะเบียนหรือเครื่องหมายรับรองต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ได้

[213] พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา 40

[214] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

[215] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 13(1)

[216] พระราชบัญญัติว่าด้วยเรื่องการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 มาตรา 14

ไทยริเริ่มแผนแม่บท National e-Payment ในปี พ.ศ. 2558 และระบบพร้อมเพย์หรือระบบ Any ID ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 พร้อมเพย์อำนวยความสะดวกในการโอนเงินเข้าหรือออกจากบัญชีธนาคารโดยใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนไทยหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเจ้าของบัญชี (แทน หมายเลขบัญชีธนาคาร) ผู้มีสัญชาติไทยสามารถเลือกลงทะเบียนหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีธนาคารเดียวที่ถือกับธนาคารใดก็ได้ในไทย

เมื่อมกราคม พ.ศ. 2560 นิติบุคคลสามารถสมัครเข้าร่วมพร้อมเพย์ได้โดยลงทะเบียนหมายเลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักกับบัญชีที่ถือไว้กับธนาคารใดก็ได้ในไทย ระบบการชำระเงินด้วยรหัส QR เปิดตัวในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือสำหรับการซื้อแบบไร้เงินสดและชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระเงินอาจถูกหักจากบัตรเครดิต บัญชีออมทรัพย์ หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์[217]

พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องจดทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทย ธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จัดอยู่ในประเภทระบบการชำระเงินที่สำคัญ ระบบการชำระเงินที่มีการควบคุม บริการการชำระเงินที่มีการควบคุม และอยู่ภายใต้การควบคุมชุดกฎเกณฑ์ต่างๆ ทั้งกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศหลายฉบับเพื่อจุดประสงค์นี้[218]

ศาลยุติธรรมได้จัดตั้งแผนกใหม่ของศาลแพ่งเพื่อรับฟังคดีที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในทุกขั้นตอนพิจารณา มีการนำกฎระเบียบใหม่มาใช้ซึ่งกำหนดให้คดีผู้บริโภคในศาลแพ่งที่เกี่ยวข้องกับการขายออนไลน์ต้องติดตามแยกต่างหากจากคดีผู้บริโภคอื่นๆ[219]

ไทยไม่ได้ควบคุมอีคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับผู้บริโภคโดยเฉพาะ ซึ่งจะกล่าวถึงในส่วนที่ 5 ด้านล่างเกี่ยวกับประเด็นที่มุ่งเน้นสำหรับการปฏิรูป

3.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พยายามที่จะปกป้องการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ[220] ผู้ร่างพระราชบัญญัตินี้ได้รับอิทธิพลจากกฎระเบียบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป 2016/679 (GDPR)[221]

---

[217] Teoh, S L, & Jongsaritwang, S (25 กุมภาพันธ์ 2564). The consumer finance law review Thailand. Available at https://thelawreviews.co.uk/title/the-consumer-finance-law-review/thailand (1 มกราคม 2565)

[218] ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดระบบการชำระเงินที่กำหนด พ.ศ. 2561 และประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดว่าด้วยบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ พ.ศ. 2561 ประกาศ ธปท. ที่ สนจ. 3/2561, สนช 5/2561 สนช 16/2561 และ สนช.17/2561. ประกาศ ธปท. ที่ สนจ. 2/2561, สนช. ที่ 4/2561 และ สนช. 10/2561

[219] ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง พ.ศ. 2564

[220] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ส.43-45

[221] Regulation EU 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the Protection of Natural Persons with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of such Data, and Repealing Directive 95/46/EC

พระราชบัญญัติดังกล่าวได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) และสำนักงาน สคส. เพื่อบังคับใช้ระเบียบปฏิบัติ[222]

ข้อมูลส่วนบุคคลมีการกำหนดไว้อย่างกว้างๆ และหมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ[223]

พระราชบัญญัติจำกัดการรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ควบคุมข้อมูลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลเฉพาะเมื่อได้รับความยินยอมอย่างชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูล (ยกเว้นข้อยกเว้นบางประการที่ระบุไว้)[224] เท่านั้นที่ข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเท่านั้นที่จะถูกรวบรวม และสำหรับวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูล ข้อมูลดังกล่าวอาจมาจากเจ้าของข้อมูลเท่านั้นและไม่ได้มาจากแหล่งอื่น

ผู้ควบคุมข้อมูลจะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์และกรอบเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของเขา และประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมจะถูกเปิดเผย เจ้าของข้อมูลจะต้องได้รับแจ้งถึงสิทธิของตน ซึ่งรวมถึงสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลที่รวบรวม ทำสำเนา คัดค้าน ขอทำลายหรือยุติการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขา

ผู้ควบคุมข้อมูลและผู้ประมวลผลข้อมูลจะต้องใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวม[225] พวกเขาจะต้องแจ้งให้สำนักงาน สคส. ทราบถึงการละเมิดใดๆ ภายใน 72 ชั่วโมงหลังจากทราบถึงการละเมิด เจ้าของข้อมูลจะต้องได้รับแจ้งโดยไม่ชักช้าหากการละเมิดมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงสูงต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล[226]

การโอนข้อมูลส่วนบุคคลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศถือเป็นความผิด หากจำเป็นต้องโอนข้อมูลดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจะกระทำได้ก็ต่อเมื่อประเทศหรือองค์กรที่โอนข้อมูลไปมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพียงพอ และอาจเฉพาะสำหรับวัตถุประสงค์[227] และในลักษณะที่กำหนดโดยพระราชบัญญัติ[228]

ผู้ควบคุมข้อมูลและผู้ประมวลผลข้อมูลที่ละเมิดข้อกำหนดของพระราชบัญญัติ และก่อให้เกิดอันตรายต่อเจ้าของข้อมูลจะต้องรับผิดในการชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งและค่าเสียหายเชิงลงโทษต่อเจ้าของข้อมูลที่ได้รับอันตราย สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นส่วนเพิ่มเติมจากความรับผิดทางอาญา[229]

ส่วนใหญ่ของกฎหมายนี้ยังไม่ได้มีการบังคับใช้ แม้ว่ากฎหมายคุ้มครองข้อมูลจะไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างเต็มที่ แต่ธุรกิจต่างๆ ก็ยังกังวลเกี่ยวกับ

[222] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 8

[223] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6

[224] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 19

[225] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 37

[226] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 37(4)

[227] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 28

[228] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 28-29

[229] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 79-81

ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้บริโภค[230] มีการผลิตสิ่งพิมพ์จำนวนมากโดยเน้นไปที่พระราชบัญญัตินี้ และมีหลักสูตรการฝึกอบรมและการสัมมนาหลายหลักสูตรโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย[231]

[230] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของไทย (PDPA) ได้รับการตีพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562 บทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลและการบังคับใช้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม 2562 พระราชบัญญัตินี้น่าจะมีผลใช้บังคับอย่างสมบูรณ์ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2563 อย่างไรก็ตาม คณะรัฐมนตรีของไทยได้เลื่อนออกไปบังคับใช้ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 และกฎหมายส่วนที่เหลือยังไม่มีการบังคับใช้

[231] มีเอกสาร บทความ และคลิปวีดิโอเกี่ยวกับ พ.ร.บ. มากมายบนเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แหล่งที่มา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) หน้าแรก [เป็นภาษาไทย] https://www.etda.or.th/content/personal-dataprotection-by-etda (30 พฤศจิกายน 2564)

4. การระงับข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภค

ไทยมีช่องทางในการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคหลายช่องทางทั้งผ่านกระบวนการยุติธรรมและกระบวนการทางเลือกโดยหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคม กระบวนการนี้เริ่มต้นด้วยการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และได้รับการสนับสนุนโดยกฎระเบียบที่ตราโดยรัฐสภา และการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความของศาลหน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคประชาสังคม และแม้แต่ศาลได้เริ่มบูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับกระบวนการระงับข้อพิพาท

ในส่วนนี้ จะเริ่มจากการอธิบายกระบวนการดำเนินคดีในศาลในคดีผู้บริโภค (4.1) จากนั้นจะอธิบายถึงกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่โดยหน่วยงานของรัฐ (4.2) กระบวนการโดยกลุ่มประชาสังคม (4.3) และในส่วนสุดท้ายจะอธิบายบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งมีศักยภาพที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในความพร้อมใช้งานและการให้บริการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทในประเทศไทย (4.4) แนวทางการปฏิรูปกระบวนการระงับข้อพิพาทจะอยู่ในส่วนที่ 5

4.1 การดำเนินคดีในศาล

ระบบตุลาการของประเทศไทยประกอบด้วยศาล 4 ศาล ได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลทหาร ศาลปกครอง และศาลยุติธรรม องค์กรสำคัญในการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคคือศาลปกครองและศาลยุติธรรม

ศาลปกครองตัดสินข้อพิพาททางปกครองระหว่างองค์กรของรัฐที่ใช้อำนาจทางปกครองกับองค์กรของรัฐอื่น องค์กรภาคเอกชน หรือปัจเจกบุคคล ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีได้ทั้งหมด เว้นแต่คดีที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น ศาลยุติธรรมมีสามชั้น ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา[232]

กระบวนการพิจารณาและการสืบพยานที่ซับซ้อน ซึ่งใช้ในศาลนำไปสู่การเรียกร้องให้ใช้กระบวนการพิจารณาที่ไม่ยุ่งยากในคดีผู้บริโภค รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดกระบวนการพิจารณาคดีที่ง่ายขึ้นตามที่เรียกร้อง

4.1.1 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยก่อนดำเนินคดีในทุกกรณีที่ยื่นฟ้องภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ดังนั้นแม้ในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นฟ้องโดยไม่ขอไกล่เกลี่ย ศาลจะสั่งให้ทั้งสองฝ่ายดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยในวันที่พิจารณาคดี[233]

พระราชบัญญัตินี้ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินคดีผู้บริโภค โดยกำหนดให้มีตำแหน่ง “เจ้าพนักงานคดี” เพื่อช่วยในการจัดการคดีเพื่อให้แน่ใจว่าฝ่ายต่างๆ ได้รับการรักษาประโยชน์

[232] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 10 ส่วนที่ 1

[233] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 24

อย่างเพียงพอ[234] พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ผู้ขายและผู้ผลิตสินค้าชำระหนี้และใช้สิทธิทางกฎหมายโดยสุจริต[235]

หากโจทก์และจำเลยพอใจกับผลการระงับข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะร่างสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลจะมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าไม่สามารถไกล่เกลี่ยในวันพิจารณาคดีได้ เจ้าพนักงานคดีสามารถเลื่อนวันไกล่เกลี่ยออกไปได้ 3 ครั้ง แต่การเลื่อนแต่ละครั้งมีกำหนดไม่เกินเจ็ดวัน[236]

4.1.2 การดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภค

ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มโดยผู้แทนโจทก์ซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีผลประโยชน์และสิทธิอย่างเดียวกัน[237] การดำเนินคดีแบบกลุ่มสามารถทำได้ในหลายประเภทคดี ได้แก่ ละเมิด ผิดสัญญา และกฎหมายอื่นๆ รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภค การแข่งขันทางการค้า สิ่งแวดล้อม แรงงาน และคดีหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

กฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่มพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการพิจารณาคดีโดยการรวบรวมข้อเรียกร้องรายบุคคลจำนวนมากเป็นคดีเดียว โดยคำตัดสินจะมีผลผูกพันกับสมาชิกกลุ่มทั้งหมด กระบวนการนี้อำนวยความสะดวกในการรวมข้อเรียกร้องของผู้บริโภคที่มีมูลค่าต่ำแต่ละราย ซึ่งหากไม่เช่นนั้นจะไม่คุ้มค่าในการดำเนินคดี

ศาลมีอำนาจอนุญาต กำหนดขอบเขตหรือลักษณะของกลุ่มคดีที่เกี่ยวข้อง สอบถาม และยุติการดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ ศาลจะต้องเห็นว่าการดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมและความมีประสิทธิภาพในการสร้างกลุ่มโจทก์ก่อนที่จะรับรองการดำเนินคดีแบบกลุ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการนี้ ศาลจะแต่งตั้งเจ้าพนักงานดำเนินคดีแบบกลุ่มเพื่อช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม[238] สมาชิกกลุ่มสามารถออกจากการดำเนินคดีแบบกลุ่ม[239] และดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเป็นคดีของตนเองได้

มีข้อกำหนดทางการเงินสำหรับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม โจทก์จะต้องนำเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาวางต่อศาลซึ่งจะครอบคลุมค่าใช้จ่ายจริงของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ทนายความของโจทก์อาจได้รับเงินรางวัลมากกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนเงินตามคำพิพากษา ซึ่งสูงกว่าปกติในศาลไทย หลังจากยื่นฟ้องแบบกลุ่มแล้ว กระบวนการจะดำเนินไปตามขั้นตอนเดียวกันกับคดีแพ่งทั่วไปซึ่งต้องมีการไกล่เกลี่ย

---

[234] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4

[235] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 12

[236] ขอกำหนดของประธานศาลฎีกาวาดวยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหนาที่ของเจาพนักงานคดีในคดีผูบริโภค พ.ศ. 2551

[237] พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558 โดยเพิ่มมาตรา 222/1 – มาตรา 222/49

[238] เจ้าพนักงานคดีแบบกลุ่ม” หมายความว่า ผู้ซึ่งแต่งตั้งโดยเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม. มาตรา 222/1 ถึง 222/49

[239] พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558 มาตรา 222/16

คำพิพากษามีผลผูกพันคู่ความทุกฝ่ายและสมาชิกของกลุ่ม โจทก์ (หรือผู้รับมอบอำนาจ) มีอำนาจดำเนินการบังคับตามคำพิพากษาในนามของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม จำเลยอาจต้องรับผิดชอบค่าทนายความของโจทก์

นับตั้งแต่มีกฎหมายการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ได้มีการยื่นฟ้องคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภคจำนวนมาก ตัวอย่างที่ได้รับการตัดสินที่เป็นคุณแก่โจทก์ที่เป็นผู้บริโภคได้แก่

- กรณีรถยนต์ชำรุดที่ซื้อจากบริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ ประเทศไทย ศาลแพ่งมีคำพิพากษาให้บริษัทชดใช้ค่าเสียหายแก่เจ้าของรถยนต์จำนวน 291 ราย มูลค่าตั้งแต่ 20,000 - 200,000 บาท (รวมมูลค่า 23 ล้านบาท) สำหรับการขายรถยนต์ที่ไม่ได้มาตรฐานในปี พ.ศ. 2561[240]
- คดีสัญญาโทรศัพท์มือถือที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับวิธีการคำนวณราคาค่าบริการ[241]
- คดีเครื่องสำอางที่ไม่ปลอดภัยจนทำให้เสียโฉม[242]

4.1.3 การไกล่เกลี่ยตามมาตรา 20 (ตรี) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

โดยปกติการเริ่มดำเนินคดีในศาลแพ่งจะเริ่มเมื่อทนายความยื่นคำฟ้องในนามของลูกความ หากศาลรับคำฟ้อง เจ้าพนักงานศาลจะส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องไปให้จำเลย การชี้สองสถานจะมีขึ้นหลังจากที่จำเลยได้ยื่นคำให้การในการต่อสู้คดีแล้ว ในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งโดยปกติจะใช้เวลามากกว่า 60 วันหลังจากการยื่นฟ้อง ที่ผู้พิพากษาจะสอบถามคู่ความว่าต้องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตนหรือไม่

ในปี พ.ศ. 2563 ศาลยุติธรรมได้เพิ่มเติมมาตรา 20 ตรีในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี[243] ตามที่ระบุไว้ในหมายเหตุอธิบายการแก้ไขว่าเหตุผลในการประกาศใช้บทบัญญัติใหม่คือเพื่อส่งเสริมการไกล่เกลี่ยในฐานะทางเลือกในการระงับข้อพิพาททางแพ่งก่อนการฟ้องร้อง ซึ่งสามารถยุติได้โดยไม่ต้องใช้กระบวนการทางกฎหมายที่ยืดเยื้อ

การแก้ไขกฎหมายดังกล่าวช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอแต่งตั้งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างทั้งสองฝ่าย หากศาลรับคำร้อง และเมื่อสืบได้ว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายยินยอมที่จะไกล่เกลี่ย ศาลจะแต่งตั้งผู้ประนีประนอม

หากโดยการไกล่เกลี่ย คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงตามเงื่อนไขการระงับข้อพิพาทที่ศาลพิจารณาว่า "... เป็นไปตามเจตนาของคู่กรณี หลักแห่งความ

[240] คำพิพากษาศาลแพ่งหมายเลขดำที่ 492/2560 ลงวันที่ 21 กันยายน 2561

[241] ในปี พ.ศ. 2561 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้ดำเนินคดีฟ้องร้องต่อ 3 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในระหว่างในระหว่างการไกล่เกลี่ย มีผู้ให้บริการโทรศัพท์ฯ รายหนึ่งตกลงชดเชยผู้บริโภคในปี 2562 ส่วนอีก 2 รายยังอยู่ในการพิจารณาของศาล โปรดดู: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. ที่ การดำเนินคดีแบบกลุ่มกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ 3 ราย โปรดดู: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค การดำเนินการในชั้นศาลต่อผู้ให้บริการสามราย แหล่งที่มา https://www.Consumerthai.org/consumers-news/consumers-%20news/talacomnews/4485-630610_dtac.html (20 กันยายน 2563)

[242] คำพิพากษาศาลจังหวัดสตูล ที่ 3550/2561

[243] พระราชกฤษฎีกาแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 32) พ.ศ. 2563

สุจริต เป็นธรรม และไม่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย" คู่ความทั้งสองฝ่ายจะต้องลงนามในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรที่มีผลผูกพันคู่กรณี คู่ความอาจขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอมโดยทันที[244] หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท อีกฝ่ายอาจยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อบังคับตามข้อตกลงดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบปี[245]

กระบวนการดังกล่าวไม่จำเป็นต้องมีทนายความ และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ ให้ศาล กระบวนการนี้สามารถทำให้การระงับข้อพิพาทรวดเร็วขึ้น โดยไม่ต้องทนายความ และประหยัดค่าใช้จ่าย และคำสั่งศาลที่ออกภายใต้บทบัญญัติของมาตราใหม่นี้ถือเป็นที่สุด[246]

การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยตามมาตรา 20 ตรี มาบังคับใช้ทำให้คดีผู้บริโภคทั้งหมดจะต้องได้รับการไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องคดี

จำนวนการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยศาลยุติธรรมทั้งหมดตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2564
ออนไลน์: 51,082 คดี, ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 31,823 คดี
มาตรา 20 ตรี คดี 264,010 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 206,642 คดี
พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 : 1,121 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 349 คดี

4.2 การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กำหนดให้อำนาจและหน้าที่อันดับแรกได้แก่
“พิจารณาข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ”[247]

ตามที่กล่าวไว้ในหัวข้อ 2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดว่า สคบ. อาจดำเนินคดีโดยตรงในกรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และ คณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวม อำนาจนี้ได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2562 ขณะนี้ สคบ. สามารถดำเนินคดีในนามของผู้บริโภคแต่ละรายที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของประกอบธุรกิจได้ การดำเนินการคดีของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจดำเนินการโดยพนักงานอัยการ หรือโดยข้าราชการที่ผ่านคุณสมบัติของ สคบ. การดำเนินคดีอาจเป็นคดีแพ่งและ/หรือคดีอาญา และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีอำนาจเรียกร้องทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนและได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม[248]

[244] ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี
[245] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา193/32
[246] ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี
[247] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 (1) และ 20 (1)
[248] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39

การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในปี พ.ศ. 2556 กำหนดให้หน้าที่ของ คคบ.รวมถึง:

(1/1) ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคโดยอาศัยข้อตกลงที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทำไว้ก่อนที่จะฟ้องร้องต่อศาล ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด และประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ตามบทบัญญัติข้างต้น คคบ. ได้ออกระเบียบเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค 3 ฉบับ ได้แก่

- ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559
- ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 และ
- ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2562

ระเบียบทั้งสามข้อนี้อธิบายกระบวนการรับการจัดการ การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนของผู้บริโภคตลอดจนอำนาจ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนภายใต้ข้อบังคับเหล่านี้ผ่านวิธีการต่างๆ ที่ สคบ. จัดเตรียมไว้ให้ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล หรือผ่านทางเว็บไซต์ สคบ แต่หลายครั้งที่กระบวนการนี้เป็นแบบผสมผสาน โดยเริ่มจากการร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรืออีเมล แต่จากนั้นจะได้รับการจัดการแบบออนไลน์ทั้งหมดผ่านระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ของ สคบ.[249]

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการร้องเรียนจะลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนและส่งต่อไปยังกองที่เหมาะสมภายใน สคบ. (ด้านโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา หรือด้านธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง) หากเรื่องร้องเรียนใดอยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น กรณีดังกล่าว สคบ. จะส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจเพื่อแก้ไขข้อพิพาท

เรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาทางช่องทางใด จะได้รับการลงทะเบียนในระบบของ สคบ. และมีการจัดประเภทตามระบบเพื่อให้สามารถติดตามข้อร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของ สคบ.

ข้อบังคับของ คคบ. ระบุประเภทของข้อร้องเรียนที่ สคบ. จะไม่รับดำเนินการ ซึ่งรวมถึง

1. เรื่องที่ผู้ร้องไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
2. เรื่องที่ผู้บริโภคได้ฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล
3. เรื่องที่ผู้บริโภคได้เข้าร่วมในการดำเนินคดีแบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 222/18
4. เรื่องที่ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

[249] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39

5. เรื่องที่ขาดข้อมูล รายละเอียด หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ
6. เรื่องที่ผู้บริโภคร้องขอการเยียวยาจากการซื้อขายสินค้าผิดกฎหมาย
7. เรื่องที่ผู้พบว่าผู้ร้องเป็นฝ่ายผิด[250]

สคบ. ยังไม่ได้สร้างความชัดเจนว่าจะไม่รับผู้ร้องเรียนด้วยหรือไม่ หากผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แล้ว

การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนกับ สคบ. ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้บริโภคภายใต้คำจำกัดความตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กล่าวคือ กฎหมายที่สร้าง คคบ. และ สคบ. ความยุ่งยากที่เกิดจากคำนิยามของคำว่า "ผู้บริโภค" ได้รับการกล่าวถึงแล้วในหัวข้อที่ 2 ซึ่งการตีความอย่างเคร่งครัดของสคบ. ทำให้เกิดการปฏิเสธการคุ้มครอง "ผู้บริโภค" จำนวนมากที่ต้องการความช่วยเหลือ

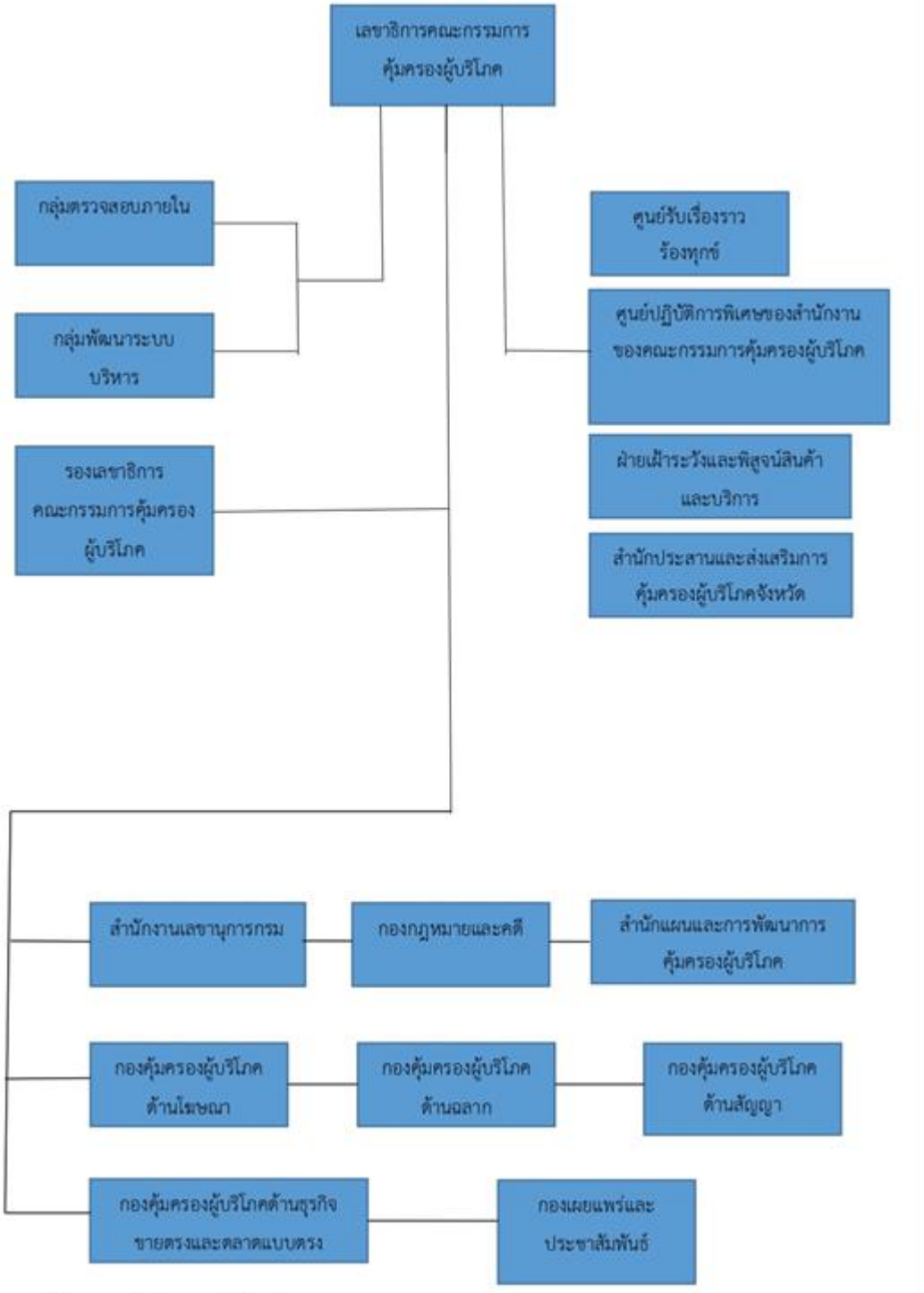
เมื่อมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายใน สคบ. ที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีอำนาจและความรับผิดชอบในการสอบสวน รวมทั้งขอข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีการสื่อสารไปมาหลายครั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและฝ่ายต่างๆ ก่อนที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องได้รับการอนุมัติจากทุกฝ่าย[251] การไกล่เกลี่ยนั้นอาจเสร็จสิ้นได้ค่อนข้างรวดเร็ว หรืออาจต้องผ่านหลายขั้นตอน ในกรณีที่ซับซ้อน การไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการโดยหลายฝ่ายตามแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจไกล่เกลี่ยในชั้นแรก คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคอาจไกล่เกลี่ยในชั้นที่สอง และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคอาจดำเนินการเป็นชั้นสุดท้าย ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จหรือไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนบางเรื่องได้ การร้องเรียนจะถูกส่งไปพิจารณาในระดับที่สูงขึ้นตามที่กล่าวข้างต้น

ในทางปฏิบัติ สคบ. ได้มอบอำนาจในการไกล่เกลี่ยไปยังกองต่างๆ 5 กองตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ กองโฆษณา กองฉลาก กองขายตรงและการตลาดแบบตรง กองสัญญา และส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

[250] ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14 และ 17

[251] ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ข้อ 5-6

โครงการองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคุ้มครองผู้บริโภค แผนผังองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



แหล่งที่มา – องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคไทย

ในส่วนภูมิภาค เจ้าหน้าที่ สคบ. ในท้องที่สามารถไกล่เกลี่ยและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ หากผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ส่งคดีให้คณะอนุกรรมการที่กรุงเทพมหานครตรวจสอบและวินิจฉัย การแก้ไขดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นสามารถตัดสินใจดำเนินการและเก็บค่าปรับใดๆ ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ยังไม่มีการแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามมา[252]

ผู้บริโภคที่ยื่นเรื่องร้องเรียนยังคงมีสิทธิฟ้องจำเลยได้ คู่กรณีทุกฝ่ายมีสิทธิที่จะยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ทุกขั้นตอน หากทั้งสองฝ่ายพอใจกับผลการไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่จะต้องร่างข้อตกลงประนีประนอมยอมความหรือบันทึกความเข้าใจ ข้อตกลงนี้กำหนดสิทธิและภาระผูกพันขึ้นใหม่ระหว่างทั้งสองฝ่ายแทนที่สิทธิและหน้าที่ก่อนหน้านี้ คู่สัญญาสามารถฟ้องร้องกันได้ในกรณีที่ผิดสัญญา

สคบ. ไม่ได้กำหนดข้อจำกัดใดๆ เกี่ยวกับทุนทรัพย์ของเรื่องร้องเรียน การเรียกร้องของผู้บริโภคแม้ว่าจะมีมูลค่าทางการเงินเพียงเล็กน้อย ก็ตาม สคบ. จะดำเนินการ เมื่อมีการเรียกร้องจำนวนมากในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้ว่ามูลค่าการเรียกร้องจะมีน้อย สคบ. อาจดำเนินการฟ้องร้องคดีแบบกลุ่ม หากได้รับคำแนะนำจาก คคบ. หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

สคบ. ตระหนักดีว่าข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นตัวบ่งชี้ที่ถึงมาตรการแก้ไขที่จำเป็นต้องใช้ (โดยการปฏิรูปกฎหมาย การริเริ่มนโยบาย การบังคับใช้ การสร้างความตระหนักรู้ของผู้บริโภค ฯลฯ)[253]

- ในปี พ.ศ. 2564 สคบ. ได้รับการร้องเรียนจำนวน 22,591 เรื่อง โดย สคบ. ได้ดำเนินการไปแล้ว 21,290 เรื่อง และส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่เหลืออีก 1,301 เรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ
- ในปี พ.ศ. 2563 สคบ. ได้รับการร้องเรียนจำนวน 22,263 เรื่อง โดยเป็นเรื่องที่ สคบ. ดำเนินการแล้ว 20,994 เรื่อง และส่งต่อส่วนที่เหลืออีก 1,269 เรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐอื่นๆ จากข้อร้องเรียนที่ สคบ. ได้รับทั้งหมด 15,530 เรื่อง เป็นการรับส่งต่อเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ส่วนใหญ่ได้รับจากศูนย์ดำรงธรรม (1567) สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของ คปภ. (1212)

การเปลี่ยนเส้นทางการร้องเรียนที่ได้รับต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากของหน่วยงานประมวลผลข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับ สคบ. ซึ่งจัดการข้อร้องเรียนจำนวนมากที่สุดในบรรดาหน่วยงานที่กล่าวถึงในรายงานนี้

อาจเป็นการเหมาะสมสำหรับ สคบ. ที่จะละทิ้งแนวทางปัจจุบันของตนซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการไกล่เกลี่ยของตนเอง และเพียงช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อพวกเขาเลือกที่จะไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนของตนเท่านั้นนี้จะกล่าวถึงในส่วนที่ 5 ด้านล่าง

[252] ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการด าเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2562 ยังไม่มีการแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในพระราชบัญญัติหลัก

[253] สัมภาษณ์ออนไลน์ค้นหาข้อเท็จจริงกับ สคบ. วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

แหล่งที่มา – องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคไทย

ความร่วมมือ สคบ. กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

คคบ. และ สคบ. ช่วยเหลือผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับการชดเชยโดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการอื่นๆ และผู้ประกอบธุรกิจ โดย สคบ. จัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริโภคในการสื่อสารกับหน่วยงานเหล่านี้

ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ สคบ. ที่เรียกว่า “OCPB Connect” ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมการท่องเที่ยว และกรมการขนส่ง[254]

ความร่วมมือของ สคบ. กับผู้ประกอบธุรกิจ

นอกจากนี้ สคบ. ยังทำงานร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจเพื่อพัฒนาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์และกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนผู้บริโภคภายใน ก่อนหน้านี้เป็นการทดลองที่ดำเนินการโดยระบบระงับข้อพิพาทภายในของ สคบ. กับผู้ประกอบธุรกิจธุรกิจที่มีความพร้อม ตามข้อมูลของ สคบ. ความพยายามนี้ได้ช่วยลดจำนวนข้อร้องเรียนที่ส่งไปยัง สคบ.[255]

การริเริ่มการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบออนไลน์ของ สคบ.

เป็นเวลากว่าทศวรรษที่ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สคบ. ผ่านทางเว็บไซต์[256]

ในปี พ.ศ. 2562 สคบ. พยายามปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้ทันสมัยโดยการสร้างแพลตฟอร์ม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่รวบรวมข้อมูลคดีทั้งหมด และใช้ระบบติดตามที่ช่วยให้ฝ่ายต่างๆ ตรวจสอบและติดตามสถานะของคดีแต่ละคดีได้ แพลตฟอร์มดังกล่าวตั้งใจให้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับการปรับปรุงใหม่

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับการพัฒนาเพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลของ สคบ. กับหน่วยงานภาครัฐอีก 28 หน่วยงาน ที่เรียกว่า “OCPB Connect” และได้รับการสนับสนุนโดยใช้บิ๊กดาต้า โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้บริโภค การร้องเรียนและข้อกล่าวหาข้อมูลบริษัท และใบอนุญาตของ ผู้ประกอบธุรกิจที่อ้างถึงในการร้องเรียน ข้อมูลการดำเนินการรายละเอียดการระงับข้อพิพาท รวมถึง คำเตือนและบทลงโทษที่กำหนด ข้อมูลทั้งหมดนี้ถูกรวบรวมไว้ในแอปพลิเคชัน OCPB Connect นอกจากนี้ สคบ. ยังได้เปิดตัวแอปพลิเคชั่น “พี่ปกป้อง” ที่ให้บริการแชทบอท “เพื่อนออนไลน์ที่ตอบข้อสงสัยต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง”

[254] ข้อมูลจากเว็บไซต์ OCPB: OCPB Connect (2562) ร้องเรียนและตรวจสอบสถานะ แหล่งที่มา https://ocpbconnect.ocpb.go.th/OurServices (11 มกราคม 2565)

[255] ข้อเท็จจริงการหาสัมภาษณ์ออนไลน์กับ Procter & Gamble / L’Oréal วันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

[256] สัมภาษณ์ข้อเท็จจริงออนไลน์กับผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สคบ. วันที่ 15 มกราคม 2565

ในปี พ.ศ. 2562 สคบ. ได้ริเริ่มโครงการนำร่องการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนของผู้บริโภคทางออนไลน์ใน 3 ด้าน ได้แก่ การขายอสังหาริมทรัพย์ก่อนยื่นขอสินเชื่อจำนอง การขายรถยนต์ใหม่ก่อนเปิดตัว และสินค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ความสำเร็จของโครงการนำร่องนี้ทำให้ สคบ. จัดสรรงบประมาณใหม่สำหรับโครงการไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นจำนวนเงินประมาณ 6 ล้านบาท ($1.818.35,00 ดอลลาร์สหรัฐ) สำหรับปีงบประมาณ 2563 เป็นงบประมาณโครงสร้างพื้นฐานซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด (รวมถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ห้องประชุม แล็ปท็อป กล้องถ่ายวิดีโอ และไมโครโฟน) เพื่อพัฒนาโครงการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ในเดือนพฤศจิกายน 2564 ได้มีการเปิดตัวโครงการ ระงับข้อพิพาทออนไลน์(ODR) ใหม่ “ocpbmediate.ocpb.go.th” อย่างเป็นทางการ และขณะนี้การร้องเรียนของผู้บริโภคทุกประเภทมีสิทธิ์ได้รับการไกล่เกลี่ยผ่านกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์

กระบวนการ ODR ของ สคบ.

กฎระเบียบที่ควบคุมขั้นตอน ODR จะแสดงบนเว็บไซต์ สคบ.[257]

หากต้องการส่งคำขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้ใช้จะต้องอ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการก่อน จากนั้นจึงยืนยันการยอมรับโดยคลิกปุ่มตกลงบนหน้าจอ “ยืนยันการยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ” เจ้าหน้าที่ สคบ. จะติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องและขออนุมัติให้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้ไกล่เกลี่ยออนไลน์จะส่งรายละเอียดการนัดหมายไปยังทั้งสองฝ่ายผ่านทางอีเมลและ SMS เพื่อยืนยันการเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์จำกัดอยู่เพียงสองครั้ง

ตามข้อกำหนดและเงื่อนไข การไกล่เกลี่ยออนไลน์จะถือว่าถูกยกเลิกหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยืนยันการนัดหมายสำหรับการประชุมครั้งแรกติดต่อกันสองครั้ง หรือหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เข้าร่วมการประชุมแม้ว่าทั้งสองฝ่ายจะยืนยันการนัดหมายครั้งแรกแล้วก็ตาม

เมื่อทั้งสองฝ่ายเข้าสู่การประชุมออนไลน์หรือห้องสนทนาจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ใช้วาจาและกิริยาที่สุภาพ งดใช้คำใส่ร้ายหรือดูหมิ่นผู้อื่นตามประมวลกฎหมายอาญา และงดเว้นกระทำการใดๆ อันจะเข้าข่าย ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยออนไลน์จะยุติการไกล่เกลี่ยทันที นอกจากนี้ผู้กระทำผิดอาจต้องเผชิญกับผลทางกฎหมาย ตลอดขั้นตอนการไกล่เกลี่ย สคบ. จะบันทึกวิดีโอการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์

หากผู้ไกล่เกลี่ยบรรลุข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะร่างบันทึกความเข้าใจ ทั้งสองฝ่ายมีเวลาสามวันในการยืนยันข้อตกลงที่เสนอหรือแจ้งให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงการแก้ไขที่จะดำเนินการ หากภายในสามวันฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยืนยันข้อตกลงที่เสนอหรือแจ้งให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงการแก้ไขที่ต้องทำ การไกล่เกลี่ยจะถือเป็นอันสิ้นสุด หากการ

[257] การไกล่เกลี่ยของ สคบ. ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของ สคบ. แหล่งที่มา https://ocpbmediate. ocpb.go.th/ (6 มกราคม 2565)

ไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องร่างรายงานโดยระบุข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ได้รับในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ร้องเรียนยังได้รับสิทธิในการบันทึกความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการเจรจาด้วย

เนื่องจากมีการใช้ระบบ ODR ในช่วงเวลายังไม่มาก นักข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจึงยังไม่สามารถหาได้ ดังที่เห็นได้ในส่วนถัดไปเกี่ยวกับความร่วมมือของ สคบ. กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ขณะนี้ สคบ. อยู่ในระหว่างการเจรจากับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ

ขณะนี้ สคบ. พยายามดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการ ODR และการจัดการข้อมูลการร้องเรียน

สคบ. เห็นว่า ODR จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากจะอำนวยความสะดวกในการจัดการเวลาและต้นทุน การไกล่เกลี่ยสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่มีแล็ปท็อปหรือสมาร์ทโฟน ช่วยให้มีความยืดหยุ่นในการจัดกำหนดการ ประสบการณ์ของ สคบ. คือหากไม่มีการพบปะแบบเห็นหน้ากัน ทั้งสองฝ่ายก็จะรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น ระบบจัดให้ฝ่ายต่างๆ มีเวลาพิจารณาทางเลือกมากขึ้น ระบบจะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีเวลาในการพิจารณาทางเลือกมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเมื่อทั้งสองฝ่ายมีระดับการศึกษาและทักษะการนำเสนอที่ไม่เท่าเทียมกัน

อย่างไรก็ตาม มีอุปสรรคสำคัญต่อ ODR โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ร้องเรียนอยู่ในพื้นที่ชนบทที่ระดับการรู้หนังสือและทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่ำ การสนับสนุนขององค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นสามารถช่วยเอาชนะความยากลำบากบางประการได้ และ สคบ. กำลังทำงานเพื่อกำหนดการมีส่วนร่วมขององค์กรพัฒนาเอกชนอย่างเป็นทางการ การสนับสนุนจากผู้บริหารของจังหวัดและนายกเทศมนตรีเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น การแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เมื่อปี พ.ศ. 2562 อนุญาตให้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นระดับจังหวัดให้ดำเนินการด้วยอำนาจเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ สคบ. และการเก็บค่าปรับที่เรียกเก็บได้ในระดับจังหวัด ซึ่งอาจอำนวยความสะดวกในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมที่สามารถสนับสนุนการทำงานของ สคบ. ในระดับท้องถิ่น รวมทั้งช่วยเหลือผู้บริโภคในระหว่างการประชุมออนไลน์ ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ต้องแก้ไขคือการไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นในระดับจังหวัด

4.2.2 การระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ผ่านหน่วยงานราชการเฉพาะ

มาตรา 21 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดว่าในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว เนื้อหาในส่วนนี้กล่าวถึง ADR ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐนอกเหนือจาก คคบ. และ สคบ.

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (IC) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (IC) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย คณะกรรมการฯมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย รวมถึงพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติการประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2551 กฎหมายเหล่านี้กำหนดให้บริษัทประกันภัย กรมธรรม์ ตัวแทน และนายหน้าทั้งหมดต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการฯ [258]

คณะกรรมการฯ ได้ออกกฎระเบียบและกฎเกณฑ์หลายประการเพื่อควบคุมแนวทางปฏิบัติด้านการประกันภัยและส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค ซึ่งรวมถึง

- หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และกำหนดเวลาในการจัดทำรายการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2564
- ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย พ.ศ. 2564

ระเบียบ คปภ.ดังกล่าวระบุถึงวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนและอำนาจของเจ้าหน้าที่ คปภ. ในกรณีที่ไม่ซับซ้อนในอันที่จะเจรจากับบริษัทประกันภัยได้ทันทีหากผู้ร้องเรียนประสงค์เช่นนั้น หากเรื่องร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไข ณ จุดนี้ ผู้บริโภคอาจเลือกกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกหลากหลายแบบ รวมถึงการเจรจาออนไลน์หรือการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ระหว่างการระงับข้อพิพาทเจ้าหน้าที่ คปภ. พบว่ามีการละเมิดกฎหมายเจ้าหน้าที่ คปภ. สามารถยื่นฟ้องเพื่อสอบสวนการละเมิดนี้ได้

คปภ. เสนอช่องทางที่หลากหลายสำหรับผู้บริโภคในการยื่นเรื่องร้องเรียน รวมถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของ คปภ., แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของ คปภ., แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย และกล่องสนทนา รวมถึงการเข้าไปติดต่อยังสำนักงานใหญ่ของ คปภ. หรือสำนักงานจังหวัด และ โทรศัพท์ไปที่สายด่วนของ คปภ. การเข้าไปติดต่อยังสำนักงานเป็นวิธีที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด[259]

คปภ. ได้พัฒนากลไก ADR ที่แตกต่างกันสองกลไกสำหรับการแก้ไขข้อร้องเรียน: การไกล่เกลี่ย[260] และการอนุญาโตตุลาการโดยบุคคลฝ่ายที่สาม[261]

[258] พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 12

[259] สัมภาษณ์หาข้อเท็จจริงออนไลน์กับ คปภ. วันที่ 3 พ.ย. 2064

[260] ระเบียบ คปภ. เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย พ.ศ. 2559

[261] ระเบียบ คปภ. ว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551, ฉบับที่ 2 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2563

กระบวนการไกล่เกลี่ยของ คปภ. ซึ่งจัดขึ้นที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยในกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ได้รับการจัดตั้งและจัดการโดยกฎหมายพิเศษเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประกันภัย ซึ่งกำหนดกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประกันภัยที่ดำเนินการโดยผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการรับรองจาก คปภ.[262] คปภ. ได้กำหนดกรอบเวลาการไกล่เกลี่ยไว้ที่ 30 วัน แต่อาจขยายเวลาได้สูงสุด 15 วัน สูงสุด 2 ครั้ง

นับตั้งแต่ก่อตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประกันภัยในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ศูนย์แห่งนี้ได้รับคดีเพื่อไกล่เกลี่ยแล้ว 1,167 คดี โดย 927 คดีได้รับการแก้ไขแล้ว (ร้อยละ 79.73)[263]

ขณะนี้ คปภ. ได้เริ่มใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ เช่น แบบฟอร์ม Google และแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดีย เช่น LINE และ Microsoft Teams เพื่ออำนวยความสะดวกและดำเนินการไกล่เกลี่ยประกันภัย[264]

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 คปภ. ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการประกันภัยทุกรายใส่ข้อสัญญาให้ผู้รับประกันภัยเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างการอนุญาโตตุลาการและการดำเนินคดีในกรณีที่เกิดข้อพิพาท คปภ. ได้เผยแพร่กฎระเบียบต่างๆ ของตนเองเพื่อเป็นกฎเกณฑ์ในการอนุญาโตตุลาการประกันภัย[265]

ระเบียบ คปภ. ที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการ ทั้งสองฝ่ายจะต้องชำระเงินมัดจำและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอนุญาโตตุลาการ คู่กรณีมีทางเลือกในการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการของตนเอง ตามระเบียบของ คปภ. ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการประกันภัยและการมีคำชี้ขาดจะต้องไม่เกิน 90 วัน แม้ว่าอนุญาโตตุลาการจะสามารถขยายระยะเวลาดังกล่าวได้ในสถานการณ์พิเศษก็ตาม[266]

คปภ. ได้จัดตั้งสำนักงานอนุญาโตตุลาการประกันภัยขึ้นในสามแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และสงขลา ในปี พ.ศ. 2563 คปภ. ได้สร้างระบบอนุญาโตตุลาการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอนุญาตให้ยื่นคำร้องขออนุญาโตตุลาการ การคัดค้านของจำเลย (ถ้ามี) และการชำระเงินมัดจำทางอิเล็กทรอนิกส์[267]

นอกจากนี้ ยังใช้การประชุมทางวิดีโอเพื่อให้อนุญาโตตุลาการสืบพยานและประเมินคดีได้[268]

---

[262] ระเบียบ คปภ. เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย พ.ศ. 2561

[263] RYT9 (23 ตุลาคม 2563) คปภ. เปิดเวที “อนุญาโตตุลาการ-ผู้ไกล่เกลี่ย” รับบทเรียนกรณีพิพาทประกันภัย [ป.ป.ช.]
แหล่งที่มา https://www.ryt9.com/s/doi/3170912(12 มกราคม 2565)

[264] ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2563

[265] ประกาศคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ เรื่อง กำหนดสถานที่ทำการของอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553

[266] ระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 มาตรา 28

[267] นสพ.สยามรัฐ วันที่ 14 กันยายน 2563 “คปภ. ติวเข้มอนุญาโตตุลาการ เตรียมนำระบบ E-Arbitration มาใช้เพิ่มความแข็งแกร่ง” แหล่งที่มา https://siamrath.co.th/n/182108 (18 ธันวาคม 2564)

[268] นสพ.สยามรัฐ วันที่ 29 มกราคม 2564 “คปภ. เปลี่ยนมิติใหม่ กระบวนการอนุญาโตตุลาการประกันภัย! คำให้การเป็นพยานผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์” แหล่งที่มา https://siamrath.co.th/n/ 215810 (15 ธันวาคม 2564)

นับตั้งแต่ก่อตั้งกระบวนการอนุญาโตตุลาการในปี พ.ศ. 2551 จนถึงเดือนตุลาคม 2563 คปภ. รับคดีอนุญาโตตุลาการ 6,245 คดี ซึ่งคลี่คลายได้สำเร็จ 5,608 คดี (ร้อยละ 89.80) ในจำนวนคดีทั้งหมด 5,608 คดี มี 2,774 คดีได้รับการแก้ไขโดยการเจรจาก่อนเริ่มกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และ 2,854 คดีได้รับการแก้ไขโดยอนุญาโตตุลาการ[269]

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ได้จัดตั้ง กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของสื่อมวลชนสาธารณะ

[269] RYT9. (23 ตุลาคม 2563) “คปภ. เปิดเวที “อนุญาโตตุลาการ-ผู้ไกล่เกลี่ย” ถอดบทเรียนข้อพิพาทด้านประกันภัย” แหล่งที่มา https://www.ryt9.com/s/doi/ 3170912 (12 มกราคม 2565)

พระราชบัญญัตินี้ให้อำนาจ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค[270] โดยการจัดตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 2 คณะ คณะหนึ่งสำหรับภาคการกระจายเสียง และอีกคณะหนึ่งสำหรับภาคโทรคมนาคม คณะอนุกรรมการเหล่านี้มีหน้าที่ในการออกคำตัดสินและข้อเสนอแนะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ตลอดจนความรับผิดชอบอื่นๆ ตามที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. อาจมอบหมายให้รับและพิจารณาข้อร้องเรียน[271]

สำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม (TCPB) เพื่อแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกกฎเกี่ยวกับระบวนการรับและทบทวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านบริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 กฎนี้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค มีการกำหนดกรอบเวลาที่เข้มงวดในการจัดการข้อพิพาท โดย TCPB จะต้องติดต่อผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องภายในสามวันหลังจากได้รับข้อร้องเรียน และผู้ให้บริการจะต้องตอบกลับภายในเจ็ดวัน TCPB จะต้องแจ้งแนวทางแก้ไขข้อพิพาทให้ผู้บริโภคทราบภายในสามวัน หากผู้ร้องเรียนพอใจกับมติที่เสนอข้อร้องเรียนจะถือว่ายุติ[272]

ในทางกลับกัน หากผู้บริโภคไม่พอใจกับคำตอบของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ประกอบธุรกิจปฏิเสธคำขอของผู้บริโภค คู่สัญญาอาจตกลงที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ยตามหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยที่กำหนดไว้ในข้อบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ได้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555[273] โดยต้องได้รับความยินยอมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อการไกล่เกลี่ยภายนอกในภาคโทรคมนาคม ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องได้รับการอนุมัติจาก TCPB ภายใน 30 วัน (อาจขยายเวลาได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 15 วันต่อครั้ง) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องจัดทำรายงานการไกล่เกลี่ยต่อสำนักงาน กสทช. หากคู่กรณีบรรลุข้อตกลงหรือการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ[274]

ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้มอบหมายให้คณะผู้ไกล่เกลี่ยจำนวน 23 คน[275] หากผู้ไกล่เกลี่ยภายนอกไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปฏิเสธที่จะเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย TCBP จะจัดการคดีต่อไป หากมีแนวคำวินิจฉัยในเรื่องอย่างเดียวกันมาก่อนหรือปัญหาไม่ยุ่งยาก ให้สำนักงานเลขาธิการ กสทช. จัดประเภทและตรวจสอบข้อร้องเรียน[276]

---

[270] พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 31

[271] พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 57

[272] ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 มาตรา 15

[273] ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 มาตรา 16

[274] ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 มาตรา 42-445

[275] ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง รายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2563

[276] ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 มาตรา 17-18

ในกรณีอื่น คดีจะถูกส่งต่อไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมภายใน 15 วัน คำวินิจฉัยคดีของคณะอนุกรรมการ กสทช. หรือสำนักเลขาธิการ จะต้องได้รับการตีพิมพ์[277] อย่างไรก็ตาม กฎหมายไม่ได้ระบุว่าควรตีพิมพ์เมื่อใดหรือที่ไหน

ปัจจุบัน TCBP เช่นเดียวกับ สคบ. และ คปภ. ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องหลายช่องทาง ตามเว็บไซต์ของ TCBP มีการร้องเรียนระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 2,268 เรื่อง เทียบกับ 1,745 เรื่อง ในปี 2563 และ 1,658 เรื่อง ในปี 2562[278] เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ SMS สแปม การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง การเพิกถอนสัญญา มาตรฐานการบริการที่ไม่ดี และ ข้อจำกัดเวลาในการใช้บริการ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ที่ได้รับในปี พ.ศ. 2564 เป็นการร้องเรียนทางโทรศัพท์ (1,270 เรื่อง)

หน่วยงานจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงานของรัฐหลายแห่งไม่ได้แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ได้กำหนดกลไกในการรับข้อร้องเรียนและช่วยเหลือผู้บริโภคในการติดต่อกับหน่วยงานผู้มีอำนาจหรือในการสื่อสารกับผู้ประกอบธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้บริการนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เมื่อจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (ศคง.)

ศคง. กำกับดูแลการดำเนินการของสถาบันการเงิน โดยมีหน้าที่หลัก 3 ประการที่มุ่งส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภคบริการทางการเงิน (1) รับเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำ (2) ให้ความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน และ (3) สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นของผู้บริโภคและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

ศคง. ได้กำหนดช่องทางต่างๆ สำหรับการยื่นข้อกังวลของผู้บริโภค: ทางออนไลน์[279] ทางแฟกซ์ อีเมล หรือสายด่วน 1213 และติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งสายด่วน 1213 เป็นช่องทางที่ใช้บ่อยที่สุด[280]

ในตอนแรก ศคง. จะกำหนดให้ลูกค้ายื่นเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง หากสถาบันการเงินไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ ศคง. อาจช่วยเหลือในการขอไกล่เกลี่ยผ่านบุคคลที่สาม เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยศาล หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดย ศคง. จะไม่ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

[277] ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 มาตรา 20-21

[278] สถิติการร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กสทช. แหล่งที่มา http://tcp.nbtc.go.th/website/home/category/MTQ=/Mg==/th (2 พฤศจิกายน 2564)

[279] ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. แนวทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาhttps://www.1213.or.th/th/aboutfcc/complainthandling/Pages/complain-condition.aspx (15 ธันวาคม 2564)"

[280] อ้างแล้ว

ศคง. ได้รับเรื่องร้องเรียนในปี 2561 จำนวน 1,158 เรื่อง ปี 2562 จำนวน 1,340 เรื่อง และปี 2563 จำนวน 2,168 เรื่อง ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องสินเชื่อ[281] ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ รวมทั้งสิ้น 491,713 เรื่อง ในปี 2562 และ 565,430 เรื่องในปี 2563[282]

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวนมากในปี 2563 สืบเนื่องจากมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินการ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสถาบันการเงิน สคบ. ศาลยุติธรรม และ **กรมบังคับคดี** ในการจัดงานมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการเงินออนไลน์ โครงการนี้เริ่มต้นด้วยเรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเพื่อการบริโภคในเดือนกุมภาพันธ์ถึงมิถุนายน 2564 และในเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2564 เป็นการไกล่เกลี่ยหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถ ซึ่งโครงการดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดียิ่งจากประชาชน[283]

ทั้งนี้ มีหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน: GCC 1111 *ศูนย์ดำรงธรรม* 1567 รับเรื่องร้องทุกข์ทุกกรณีและส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์: OCC 1212 รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์และการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์[284] โดยหน่วยงานทั้งสามดังกล่าวข้างต้นจะส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ไปยัง สคบ. หรือหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการมีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ส่งผลให้มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ซ้ำซ้อนเพิ่มขึ้น

4.3 การระงับข้อพิพาทโดยสมาคมผู้บริโภคและภาคีเครือข่าย

สมาคมผู้บริโภค ภาคีเครือข่ายผู้บริโภค และองค์กรสาธารณะประโยชน์อื่นๆ (NGOs) ล้วนมีส่วนสนับสนุนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในหลายรูปแบบ รวมถึงการระงับข้อพิพาท

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) เป็นอีกหนึ่งองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย[285] ได้จัดตั้งศูนย์พิทักษ์

---

281 ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน. เข้าถึงได้จาก https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/Pages/stats.aspx (เข้าถึงเมื่อ 7 ธันวาคม 2564)

282 ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน. เข้าถึงได้จาก https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/Pages/stats.aspx (เข้าถึงเมื่อ 7 ธันวาคม 2564)

283 ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน. เข้าถึงได้จาก https://www.1213.or.th/th/pages/debtmediation.aspx (เข้าถึงเมื่อ 5 ธันวาคม 2564)

284 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (1 กุมภาพันธ์ 2564). สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ธันวาคม 2563 (1212 OCC), ธันวาคม 2563). เข้าถึงได้จาก https://www.1212occ.com/news/detail/index/itemid/242 (เข้าถึงเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2564)

285 Munger, F. W. (2014). Revolution Imagined: Cause Advocacy, Consumer Rights, and the Evolving Role of NGOs in Thailand. In Articles & Chapters. 1134.

สิทธิผู้บริโภคขึ้นในปี 2539 มีวัตถุประสงค์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ให้แก่ผู้บริโภคโดยการไกล่เกลี่ยหรือการยื่นฟ้องคดีผู้ประกอบธุรกิจ

มพบ. ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภคโดยสมัครใจ อย่างไรก็ตาม ชื่อเสียงอันเป็นที่ยอมรับเป็นตัวจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมากเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในทันที ทั้งนี้ สืบเนื่องจากการที่ มพบ. มีจำนวนสมาชิกและภาคีเครือข่ายองค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นจำนวนมาก รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากสื่อเป็นสำคัญ อันเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจหลายแห่งให้ความร่วมมือ เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของตน

มพบ. แตกต่างกับ สคบ. หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ กล่าวคือ มพบ. รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคทุกกรณี รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ภายในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของ สคบ. เช่น เรื่องร้องทุกข์ของคนขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับรถยนต์ที่เสียหาย หรือแม้แต่วิสาหกิจขนาดย่อมและรายย่อย สถานประกอบการต่างๆ เช่น ร้านนวด และคนขับรถตุ๊กตุ๊ก (รถสามล้อเครื่อง) เป็นต้น

มพบ. ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ อย่างใกล้ชิด รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทย สคบ. และศาลยุติธรรม ในการจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

มพบ. ทำงานกับผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้พิการ ด้วยการให้ความช่วยเหลือภาคีเครือข่าย หนึ่งในชัยชนะครั้งสำคัญคือศาลมีคำพิพากษาตัดสินคดีให้ กทม. ชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้พิการเนื่องจากไม่สามารถดำเนินการสร้างลิฟท์ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสให้แล้วเสร็จได้[286] นอกจากนี้ มพบ. ยังได้กระจายการดำเนินงานไปยังท้องที่ในชนบทผ่านภาคีเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชนในชนบท

มพบ. ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ผ่านทางอีเมล์ ระบบร้องทุกข์ออนไลน์ สื่อโซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ และเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง[287] ในกรณีที่ข้อพิพาทไม่ได้รับการแก้ไขโดยกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก หากผู้บริโภคมีความประสงค์จะฟ้องคดีต่อศาล สามารถขอความช่วยเหลือจากศูนย์ทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มพบ. หรือภาคีเครือข่ายได้ อย่างไรก็ตาม มพบ. ได้แสวงหาหนทางในการจัดตั้งและขึ้นทะเบียน

Retrieved December 20, 2021, from https://digitalcommons.nyls.edu/fac_articles_chapters/1134/ (accessed 20 December 2021)

[286] มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (15 กันยายน 2564). ศาลตัดสิน กทม. จ่ายค่าเสียหายให้กับผู้พิการ กรณีสร้างลิฟต์ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสล่าช้ากว่า 5 ปี. เข้าถึงได้จาก https://www.consumerthai.org/consumers-news/public-society/4633-ffc-bts15-9-64.html (เข้าถึงเมื่อ 8 มกราคม 2565)

[287] มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. ร้องเรียนช่องทางอื่น. เข้าถึงได้จาก https://www.consumerthai.org/go-to-online-complaint/%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%8A%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%99.html (เข้าถึงเมื่อ 19 ธันวาคม 2564)

เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 15 ธันวาคม 2564 มพบ. ได้ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ทั้งสิ้น 3,321 เรื่อง ซึ่งเป็นปัญหาด้านสื่อและโทรคมนาคม จำนวน 1,816 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55 ปัญหาด้านการเงิน/การธนาคาร/ประกัน จำนวน 740 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22 และ ปัญหาด้านสินค้าและบริการทั่วไป จำนวน 400 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12[288] ในปี 2563 มพบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 1,294 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 1,062 เรื่อง และฟ้องร้องดำเนินคดี จำนวน 51 เรื่อง[289]

ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนที่ 2 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย และเกิดขึ้นจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภค กฎหมายกำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจในการดำเนินการสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีในศาล อย่างไรก็ดี สภาองค์กรของผู้บริโภคกำลังอยู่ในระหว่างการพิจารณาว่าควรจัดตั้งศูนย์ระงับข้อพิพาทด้วยหรือไม่ หรือให้คงไว้เป็นภารกิจของสมาชิกผู้ก่อตั้งและมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค มีอำนาจในการระงับข้อพิพาท และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟ้องคดีได้ทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง หรือคดีผู้บริโภค[290] ซึ่งกฎหมายไม่ได้กำหนดประเภทของคดีที่สภาองค์กรของผู้บริโภคควรดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะสมาชิกสภาฯจะยื่นฟ้องคดีที่มีผู้บริโภคได้รับผลกระทบจำนวนมากหรือการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมเป็นลำดับแรก[291]

4.4 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บัญญัติขึ้นเพื่อส่งเสริมและกำกับดูแลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาก่อนการฟ้องร้องคดีในชั้นศาล โดยแบ่งแยกระหว่างศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน[292] ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์สูงถึงห้าล้านบาท[293] ศูนย์ไกล่เกลี่ย

---

288 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เผยสถานการณ์ผู้บริโภค ปี 64 พบปัญหา SMS ก่อกวน ถึงร้อยละ 55 พุ่งอันดับ 1. เข้าถึงได้จาก https://www.consumerthai.org/consumers-news/ffc-news/4667-ffc-consumersituation2021.html (เข้าถึงเมื่อเมื่อ 10 ธันวาคม 2564)

289 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. สรุปผลการดำเนินงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2563. เข้าถึงได้จาก https://www.consumerthai.org/file/reports/ffc/%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99-%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2563.pdf (เข้าถึงเมื่อ 19 ธันวาคม 2564)

290 พระราชบัญญัติ การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา 14 (7)

291 สืบค้นข้อมูลจากสภาองค์กรของผู้บริโภคเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564

292 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 68

293 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 20

ข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท[294]

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมถึงสมาคมผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการรับรองให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ โดยขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่ดำเนินการภายใต้กฎหมายอื่น เช่น สคบ. ไม่อยู่ภายใต้บังคับตามพระราชบัญญัตินี้และสามารถดำเนินการต่อไปได้[295]

พระราชบัญญัตินี้คุ้มครองสิทธิคู่กรณีในการฟ้องคดีต่อศาล ถ้าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยไม่ประสบผลสำเร็จ หากปรากฏว่าอายุความในการฟ้องคดีครบกำหนดไปแล้วในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง[296]

พระราชบัญญัตินี้ กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ทำหน้าที่นายทะเบียนและส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้[297] รวมถึง สามารถอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน[298]

ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติให้การรับรอง[299] และต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกห้ามมิให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามกฎหมายอื่น[300] คณะกรรมการฯ ต้องให้การรับรองว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐและภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้ออกระเบียบเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งระเบียบดังกล่าวกำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติได้ออกระเบียบต่างๆเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย[301]

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาทหรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา รวมถึง

294 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 69. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ไม่มีข้อจำกัดของเขตอำนาจศาลดังกล่าว

295 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 68

296 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 6

297 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 68

298 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 70

299 ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา 19

300 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 10

301 สืบค้นข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ออนไลน์จากสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564

ข้อพิพาททางแพ่งอื่นๆ ตามกำหนดในพระราชกฤษฎีกา[302]

เมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้[303] หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท คู่กรณีอีกฝ่ายอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อบังคับให้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ การร้องขอต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้[304]

พระราชบัญญัตินี้คุ้มครองสิทธิคู่กรณีในการฟ้องคดีต่อศาล กรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยไม่เป็นผล หากปรากฏว่าอายุความในการฟ้องคดีครบกำหนดไปแล้วในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง[305]

ข้อมูลจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2564 มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จัดตั้งและขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ จำแนกเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 532 แห่ง และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ จำนวน 82 แห่ง อีกทั้งมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ จำนวน 1,808 คน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 1,940 คน[306] นอกจากนี้ ยังมีองค์กรผู้บริโภคอีกจำนวนมากที่ขอขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยมีศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ อยู่ตามศาลยุติธรรมประจำจังหวัดและสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่างๆ ซึ่งปัจจุบันมีศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการไกล่เกลี่ยได้สะดวกยิ่งขึ้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้สร้างเว็บไซต์เฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการค้นหาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่

---

302 พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา 69 ขอบเขตอำนาจของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญากำหนดไว้ในมาตรา 35 พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

303 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 30

304 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 31

305 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 6

306 ข้อมูลจากเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ: กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท (14 ตุลาคม 2564). กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. เข้าถึงได้จาก https://www.rlpd.go.th/%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%87%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%97/Content?ContentID=VnORUhxN เข้าถึงเมื่อ 30 ตุลาคม 2564

ใกล้เคียง การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ รวมถึงการยื่นคำขอตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท[307]

กระบวนการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาเชิงรุกสำหรับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก ตัวอย่างเช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 กระทรวงยุติธรรมและกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้บูรณาการความร่วมมือในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้กองทุนก่อนฟ้องคดีต่อศาล[308] นอกจากนี้ ยังได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ สคบ. โดยมีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้ง การจัดฝึกอบรมให้กับผู้ไกล่เกลี่ย และการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย[309]

---

307 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เข้าถึงได้จาก https://emediation.rlpd.go.th/mediation/request เข้าถึงเมื่อ 30 ตุลาคม 2564

308 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. กยศ. ร่วมกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เตรียมจัดงานไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ค้างชำระ เข้าถึงได้จาก https://www.studentloan.or.th/th/event/1637135871 เข้าถึงเมื่อ 3 ธันวาคม 2564

309 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (12 มีนาคม 2564) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เข้าถึงได้จาก https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/3f1e9205-3215-4942-88fd-08d9b081895d/20211126092447.pdf เข้าถึงเมื่อ 30 ตุลาคม 2564

5. การกำหนดขอบเขตข้อเสนอแนะในการปฏิรูป

5.1 การนิยามผู้ได้รับประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่แก้ไขในปี พ.ศ. 2541 และมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้บัญญัตินิยาม คำว่า "ผู้บริโภค":

> “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือกการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม[310]

คำนิยามดังกล่าวครอบคลุมถึงผู้ซื้อและผู้ใช้สินค้าและบริการ อย่างไรก็ตาม คำนิยามไม่ได้เจาะจงว่าเพื่อที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภค:

- การซื้อต้องกระทำโดยบุคคลธรรมดา และ
- ต้องเป็นการซื้อสินค้าหรือบริการ ซื้อและใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือน

ซึ่งแตกต่างจากคำนิยาม คำว่า “ผู้บริโภค” ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540:

> “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มา ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้ำประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย”

สคบ. ศาล และองค์กรของผู้บริโภค ได้ยึดหลักตามคำนิยามที่บัญญัติไว้ใน พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในการกำหนดผู้ได้รับประโยชน์จากการให้บริการของหน่วยงาน

สคบ. ได้กำหนดคำนิยามที่แคบกว่าที่บัญญัติไว้ใน พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยกำหนดให้การซื้อต้องกระทำโดยบุคคลธรรมดาและเพื่อประโยชน์ส่วนตัวและ/หรือในครัวเรือน เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งหากไม่เป็นไปตามหลักการดังกล่าว สคบ. จะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้ดำเนินการ

อย่างไรก็ตาม ศาลอุทธรณ์ได้ใช้หลักการพิจารณาที่แตกต่างกัน ตามที่ปรากฏในคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ โดยทั้งสองคดีเป็นเรื่องเกี่ยวกับการซื้อรถบรรทุกส่วนบุคคล คดีแรกซื้อรถยนต์บรรทุกคุณภาพดีมากเพื่อใช้ในกิจการ

[310] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3

ธุรกิจและเพื่อประโยชน์ส่วน[311] ศาลวินิจฉัยว่าไม่เป็นคดีผู้บริโภค ส่วนคดีที่สองผู้ซื้อซื้อรถบรรทุกส่วนบุคคลมือสองไปใช้ในการประกอบอาชีพ ศาลวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภค โดยศาลเห็นว่าในคดีที่สองผู้ซื้อซื้อรถบรรทุกมือสองเพื่อดำรงชีพมิใช่เพื่อการประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ [312]

องค์กรผู้บริโภคยอมรับแนวคำวินิจฉัยดังกล่าว แม้ว่าจะไม่ได้ให้ความแน่นอนทางกฎหมายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานช่วยเหลือคนขับรถแท็กซี่และผู้ประกอบการรายย่อยอื่นๆ

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ พ.ศ. 2558 ข้อ 3 กำหนดไว้ดังนี้:

> เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแนวทางนี้ คำว่า “ผู้บริโภค” หมายถึง บุคคลธรรมดาโดยไม่คำนึงถึงสัญชาติ ที่กระทำเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือนเป็นหลัก ทั้งนี้ประเทศสมาชิกอาจใช้คำนิยามที่แตกต่างกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาภายในประเทศเป็นการเฉพาะ

ประเทศในเอเชียหลายประเทศ รวมถึงอินเดีย เกาหลีใต้ ฟิลิปปินส์ และจีน ได้ขยายขอบเขตความคุ้มครองไปยังผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสบางกลุ่ม นอกเหนือไปจากผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัวและในครัวเรือนเท่านั้น อินเดียได้ขยายความคุ้มครองไปยังผู้ใช้สินค้าเพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบอาชีพส่วนตัวเพื่อดำรงชีพ[313] เกาหลีใต้ได้ขยายความคุ้มครองไปยังผู้ใช้สินค้าเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพาะปลูกธัญพืช การเลี้ยงสัตว์ และการประมงขนาดเล็ก[314] จีนได้ขยายความคุ้มครองไปยังเกษตรกรที่ซื้อสินค้าเพื่อการผลิตทางการเกษตรโดยตรง[315] ฟิลิปปินส์ได้ขยายความคุ้มครองไปยังผู้ที่ซื้อสินค้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร[316]

ทั้งนี้ คำนิยามหลักของผู้บริโภคในกฎหมายของแต่ละประเทศต่างกำหนดว่าผู้บริโภคต้องเป็นบุคคลธรรมดาและซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือน การขยายความคุ้มครองไปยังหมวดหมู่อื่นนั้นทำได้ โดยการกำหนดข้อยกเว้นไว้ภายใต้กฎหมายหรือคำสั่งประธานาธิบดี

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการในชั้นศาลด้วยการกำหนดวิธีพิจารณาและการสืบพยานที่เอื้ออำนวยต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค บทนิยามของพระราชบัญญัติฯ ระบุว่า:

> “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

311 คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 894/2561

312 คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 935/2561

313 India, Consumer Protection Act 2019 section 2 (7)

314 South Korea, Framework Act on Consumers 2011 Article 2 (1) (the provision was already contained in the Framework Act of 2008) and Enforcement Decree.

315 China, Law of the People’s Republic of China on the Protection of Consumer Rights and Interests, Articles 2 and 54

316 The Consumer Act of the Philippines, Republic Act No. 7394 April 13, 1992, Article 4 (n) and (q)

จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ;

(2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย[317]

ทั้งนี้ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าโจทก์ในคดีผู้บริโภคจะต้องเป็นผู้บริโภคตามคำนิยามข้างต้น อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. พ.ศ. 2551 มาตรา 17 บัญญัติไว้ดังนี้

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

ศาลอุทธรณ์อาศัยมาตรา 17 นี้ ยินยอมให้:

- ผู้ประกอบธุรกิจยื่นฟ้องคดีผู้ประกอบธุรกิจซึ่งไม่เฉพาะแต่คู่กรณีต้องเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงนิติบุคคลด้วย[318] และแม้แต่
- ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องคดีผู้บริโภคที่เป็นบุคคลธรรมดา[319]

การตีความคำว่า “คดีผู้บริโภค” ของศาลอุทธรณ์ดังกล่าว ส่งผลให้จำนวนคดีที่ยื่นฟ้องตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพิ่มมากขึ้น และเกิดความล่าช้าในการดำเนินกระบวนวิธีพิจารณาของศาล

ยิ่งไปกว่านั้น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กลายเป็นช่องทางให้ธนาคารและสถาบันที่ให้สินเชื่อต่างๆ นำไปใช้ในการบังคับชำระหนี้และเรียกเบี้ยปรับตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจึงกลายเป็นดาบที่ใช้กับผู้บริโภค ซึ่งมีนักวิชาการด้านกฎหมายและองค์กรผู้บริโภคต่างวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวางถึงมาตรา 17 และคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ดังกล่าว [320]

ประเทศต่างๆ ที่ได้นำกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนนี้ไปใช้ในคดีผู้บริโภค ทำไปเพื่อแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคต้องเผชิญในการฟ้องคดีต่อศาล เช่น ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ความล่าช้า ระเบียบวิธีและขั้นตอนที่ซับซ้อน รวมถึงกฎข้อบังคับว่าด้วยพยานหลักฐานฯลฯ ฉะนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงคดีคงค้าง ประเทศต่างๆ จึงได้กำหนดขอบเขตการพิจารณาคดีเฉพาะที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์เท่านั้น ไม่รวมถึงกรณีที่บุคคลอื่นเป็นโจทก์ฟ้องคดีและไม่เป็นการให้ความสะดวกแก่การบังคับชำระหนี้กับผู้บริโภค

---

317 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผูบริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา3

318 คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 50/2551

319 คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 50/2551, ที่ 56/2551 และที่ 33/2551

320 นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (2563). การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค: ก้าวย่างสำคัญของการพัฒนาเพื่อการคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น. วารสารนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 49(2 (มิถุนายน 2563)): 157–189.

5.2 กฎหมายว่าด้วยการประกันและการรับประกันผู้บริโภค

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดการรับรู้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน และต้นทุนดำเนินการของสินค้า รวมถึงขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับหลังการซื้อสินค้ากับผู้ขาย ซึ่งการรับประกันของผู้ผลิตและผู้ขายมักใช้ภาษาที่ซับซ้อนและทำให้เกิดความสับสน

ประเทศไทยไม่มีกฎหมายว่าด้วยการรับประกันสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติไว้เพียงคร่าวๆเท่านั้น ในกรณีที่สินค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของสัญญาหรือสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง และการบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยึดหลักเสรีภาพในการทำสัญญา จึงไม่ได้บัญญัติให้ครอบคลุมไปถึงเรื่องของการคุ้มครอง[321]

ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหานี้ ประการแรก การตรากฎหมายว่าด้วยการรับประกันของผู้บริโภค ซึ่งต้องกำหนดถึงการรับประกันโดยปริยาย[322] กรณีของสินค้าการรับประกันโดยปริยายอาจเป็นเรื่องของการรับประกันเกี่ยวกับคุณภาพ ความเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์การใช้งาน เป็นไปตามคำอธิบายหรือตัวอย่างที่ให้ไว้ ราคาที่สมเหตุสมผล การจัดส่งที่รวดเร็ว สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี รวมไปถึงอะไหล่ที่มีพร้อมให้บริการ และได้รับการซ่อมแซมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

กรณีของบริการการรับประกันโดยปริยายอาจเป็นเรื่องของการรับประกันเกี่ยวกับการบริการด้วยความระมัดระวังและมีทักษะที่เหมาะสม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคแจ้งให้ผู้ขายทราบ หากไม่มีกำหนดกรอบระยะเวลาให้ดำเนินการภายในระยะเวลาอันสมควร หากไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาให้กำหนดราคาและค่าธรรมเนียมที่สมเหตุสมผล

ประการที่สอง การตรากฎหมายว่าด้วยการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสินค้าตามแนวทางของสหภาพยุโรปและประเทศสมาชิก[323] หรือกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าของสหรัฐอเมริกา (Lemon law)[324] กฎหมายเหล่านี้มีบทบัญญัติที่รวมไปถึงการช่วยเหลือผู้บริโภค เช่น การกำหนดผู้ซื้อไม่ใช่เพียงแต่เป็นผู้ที่ซื้อสินค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้ที่ได้มาซึ่งสินค้าหรือสิทธิในสินค้าเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในครัวเรือน และการกำหนดแนวทางในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อ

---

321 For a discussion of the protection available under the Civil and Commercial Code, see for instance Paphon Pariponponchanapisuti. P (2014). Consumer protection: The right to return goods purchased in stores in Thailand (Master of Law Thesis). Thammasat University. Available at http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5401040364_1665_1097.pdf (accessed 19 December 2021)

322 Similar to the New Zealand Consumer Guarantees Act 1993

323 Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC

324 สุพัทธ์รดา เปล่งแสง. (25 กันยายน 2563). ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่อง: ร่าง พ.ร.บ.รับผิดความชำรุดบกพร่องฯ: Lemon Law ที่ต้องรอ เข้าถึงได้จาก https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/126095 เข้าถึงเมื่อ 8 มกราคม 2565

ข้อเสนอแนะสำหรับ สคบ. คือการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการว่าด้วยการรับประกัน และให้คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับประกันของผู้บริโภค[325] หลักเกณฑ์ดังกล่าวสอดคล้องกับโครงสร้างของบทบัญญัติแห่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่แล้วในประเทศไทย ทั้งนี้ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับประกันจะต้องเป็นธรรมทั้งในเนื้อหาและในกระบวนการพิจารณา และต้องทำให้มั่นใจได้ว่าจะไม่สามารถกำหนดเหตุแห่งการยกเว้นความรับผิดไว้ในสัญญา

5.3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับยกเว้นจากการบังคับใช้บทบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย ในทำนองเดียวกัน ไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับใดที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะสำหรับการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค

ในประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานใดที่ทำการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลสถิติที่ได้จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212 จึงเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ได้เท่านั้น

สพธอ. ได้รับเรื่องร้องเรียนในปี 2561 จำนวน 29,626 เรื่อง ในปี 2562 จำนวน 42,947 เรื่อง และในปี 2563 จำนวน 44,159 เรื่อง โดยช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 สิงหาคม 2564 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212 ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 28,393 เรื่อง ส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหาการซื้อขายของทางออนไลน์ ร้อยละ 62.9 และปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย ร้อยละ 27.06[326]

ในเว็บไซต์ของ สคบ. ไม่ปรากฏข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม 2562 ถึงธันวาคม 2564 ศูนย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน 13,574 เรื่อง[327]

สคบ. และองค์กรผู้บริโภคเห็นว่าการขายสินค้าในเฟซบุ๊กเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งมีผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทาง Facebook Marketplace หรือ Facebook Live เพิ่มมากขึ้น ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมของผู้ขายบางรายบนแพลตฟอร์มดังกล่าว สคบ. ได้พยายามติดต่อขอข้อมูลจากผู้ให้บริการ เฟซบุ๊ก เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภค แต่ผู้ให้บริการ เฟซบุ๊กปฏิเสธ โดยอ้างว่าต้องมีคำสั่งจากศาลให้เปิดเผยข้อมูลที่ร้องขอ ดังนั้น สคบ. จึงมีข้อจำกัดในการดำเนินการเกี่ยวกับ เฟซบุ๊ก[328]

---

325 https://www.ocpb.go.th/download/Draft%20Consumer%20

326 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (22 กันยายน 2564). ดีอีเอส เผย ผู้บริโภคออนไลน์ ถูกหลอก โดนโกง สินค้าไม่ตรงปก รายวัน เข้าถึงได้จาก https://www.etda.or.th/th/pr-news/1212-Online-Complaint-Center-Proactive-Response.aspx เข้าถึงเมื่อ 8 มกราคม 2564

327 OCPB Connect. สคบ. รวบรวมข้อมูลสถิติด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าถึงได้จาก https://ocpbconnect.ocpb.go.th/Report/Detail?report_id=A6D09F01-E7F1-4582-A365-169405DB7DE0 เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2565

328 การสัมภาษณ์ออนไลน์กับผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2564

เฟซบุ๊กมีข้อกำหนดที่มีผลบังคับใช้สำหรับการใช้บริการเชิงพาณิชย์ ข้อกำหนดในการใช้บริการ และข้อกำหนดอื่นๆ เช่น ข้อกำหนดการใช้งาน Instagram จะใช้บังคับกับผู้ใช้งานเชิงพาณิชย์ซึ่งขายหรือให้เช่าสินค้าหรือบริการแก่ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กบนหรือผ่านผลิตภัณฑ์ของเฟซบุ๊กรวมถึงบริการเฟซบุ๊กเปย์นอกเหนือจากข้อกำหนดทั่วไปที่ใช้บังคับกับผู้ค้าของทุกประเทศแล้ว มีข้อกำหนดและเงื่อนไขพิเศษที่ใช้กับผู้ค้าในสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป บราซิล และประเทศไทย[329] เงื่อนไขพิเศษสำหรับประเทศไทยมีดังนี้:

ผู้ขายในประเทศไทย

25. หากเป็นผู้ที่อาศัยหรือมีที่ตั้งธุรกิจหลักในประเทศไทย และใช้ฟีเจอร์ผู้ค้าแบบพาณิชย์ ข้อกำหนดดังต่อไปนี้จะมีผลบังคับใช้กับการขายสินค้าผู้ใช้ชำระค่าสินค้าจากผลิตภัณฑ์ของ เฟซบุ๊ก

ก. การขายดังกล่าวทั้งหมดอยู่ภายใต้นโยบายคุ้มครองการซื้อของเฟซบุ๊ก

ข. ธุรกรรมใดๆ อาจขอคืนเงินหรือยกเลิกได้หากเฟซบุ๊กเชื่อได้ว่ามีการฝ่าฝืนข้อกำหนดของผู้ขาย นโยบายคุ้มครองการซื้อ หรือข้อกำหนดในการให้บริการ หรือหากเชื่อได้ว่าการยกเลิกอาจป้องกันการสูญเสียทางการเงิน การดำเนินการอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบัญชีผู้ขาย รวมถึงการชะลอการจ่ายเงินเป็นระยะเวลาหนึ่ง การจำกัดวิธีการชำระเงินในธุรกรรมใด การจำกัดความสามารถในการขาย หรือการปิดการใช้งานบัญชีของผู้ขาย

ค. ผู้ขายยอมรับข้อกำหนดการให้บริการการชำระเงินที่ เฟซบุ๊ก เลือกใช้ซึ่งปัจจุบันคือ Kasikorn Global Payment[330]

ง. เพื่อให้ผู้ให้บริการการชำระเงินที่เฟซบุ๊กเลือกใช้สามารถทำการประเมินและติดตามการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เฟซบุ๊กอาจแบ่งปันข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ของเฟซบุ๊ก สำหรับกิจกรรมการค้าของผู้ขายกับผู้ให้บริการการชำระเงิน

ควรพิจารณาว่าเงื่อนไขที่กำหนดโดยเฟซบุ๊กเป็นไปตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 หรือไม่

มีการเสนอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ในหลายประเด็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ให้บริษัทต่างชาติที่ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ต้องมีสำนักงานตัวแทนในประเทศไทย และต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์[331] ข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้ไม่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรม

329 Facebook (2020, November 19). Commerce Product Seller Agreement. Available at https://www.facebook.com/legal/commerce_product_merchant_agreement (accessed 24 December 2021)

330 Kasikorn Global Payment เป็นรูปแบบการชำระเงินแบบใหม่ที่ให้บริการโดยธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

331 Baker McKenzie. (2019, April 3). Thailand - Amendments To Electronic Transaction Act Have Finally Been Enacted — Adding Digital ID Concept And Revising The Criteria For E-signatures, E-transactions, And E-service Businesses. Available at https://www.conventuslaw.com/report/thailand-amendments-to-electronic-transactionact/ (accessed 4 December 2021)

ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ฉบับปรับปรุงแก้ไขล่าสุด ที่ได้รับการเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติแล้วเมื่อเดือนมกราคม 2562[332] อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติฯ ฉบับปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวได้กำหนดให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดเป็นกิจการที่ ต้องขึ้นทะเบียนหรือต้องได้รับใบอนุญาตก่อน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา[333] ในอนาคตอาจมีการกำหนดเรื่องการจดทะเบียนและออกระเบียบบังคับใช้กับบริษัทต่างชาติไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้

ประเทศไทยควรพิจารณาขยายขอบเขตอำนาจของพระราชกฤษฎีกานี้ ให้ไปยิ่งกว่าเรื่องผู้ขายสินค้าออนไลน์และนักการตลาดออนไลน์ โดยจำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่ 'ผู้ประกอบธุรกิจ' ออนไลน์ทั้งหมด (เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการขายปลีก การโฆษณาเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ การเปรียบเทียบราคาและการนำเสนอส่วนลดและสินค้าหรือบริการราคาพิเศษรายวัน ฯลฯ) และ 'ผู้ให้บริการในฐานะสื่อกลาง' (องค์กรธุรกิจหรือบุคคลที่ให้บริการวางแผน จัดการหรือจัดเก็บข้อมูล) โดยพระราชกฤษฎีกาควร:

- สนับสนุนให้มีการจัดลำดับความสำคัญแก่สินค้าในประเทศ;
- กำหนดให้ชัดเจนว่าการค้าออนไลน์ทั้งหมดอยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม การโฆษณาและการติดฉลากที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด การประกันและการรับประกัน รวมทั้งการห้ามมิใช้ข้อสัญญายกเว้นหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจ
- กำหนดมาตรฐานระดับสูงในการคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และ
- กำหนดรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย (เงินสด บัตรเครดิตและบัตรเดบิต กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ) และรองรับผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคาร
- กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลการดำเนินการของผู้ขายออนไลน์ที่ใช้แพลตฟอร์มและความรับผิดของบุคคลที่สามแก่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากการกระทำของผู้ค้าออนไลน์ที่ใช้แพลตฟอร์ม และ
- กำหนดกฎเกณฑ์พื้นฐานการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

กฎหมายว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ประกาศใช้ไม่น่ามานี้ในประเทศอินโดนีเซีย กัมพูชา จีน และอินเดีย มีลักษณะรูปแบบใหม่ๆ ที่อาจนำมาพิจารณาในการร่างกฎหมายว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ฉบับใหม่ของประเทศไทยได้[334] จีน[335] และอินเดีย[336] และในอาเซียน

[332] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

[333] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 32 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

[334] Relationship e-commerce

[335] E-Commerce Law of the People's Republic of China (Adopted at the Fifth Session of the Standing Committee of the 13th National People's Congress on August 31, 2018)

[336] India, Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 and Consumer Protection (E-Commerce) (Amendment) Rules, 2021

กัมพูชา[337] และอินโดนีเซีย[338] เห็นว่าผู้ให้บริการตลาดออนไลน์มีฐานะเป็นผู้ควบคุมตลาดการค้าออนไลน์ ซึ่งประเทศเหล่านี้ได้กำหนดหน้าที่ที่ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ต้องปฏิบัติตาม

5.4 มุ่งเน้นไปที่ผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ พ.ศ. 2558 ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสเช่นเดียวกับในประเทศส่วนใหญ่ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยไม่ได้กำหนดบทบัญญัติพิเศษสำหรับผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสไว้ ยกเว้นในเรื่องของการคุ้มครองเด็กและผู้สูงอายุที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ออกประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาอาหาร พ.ศ. 2561 เพื่อควบคุมการโฆษณาอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก[339]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เป็นฉบับแรกที่บัญญัติถึง “ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และผู้พิการ” ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความปลอดภัยของสินค้าที่เสนอขายให้กับผู้บริโภค[340]

ในประเทศไทย หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีสำนักงานตั้งอยู่ในตัวเมืองแต่ขาดการมีอยู่ที่ชัดเจนในพื้นที่ชนบทต่างจังหวัด ซึ่ง สคบ. ได้พยายามจัดสรรเจ้าหน้าที่อย่างน้อยสองคนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละจังหวัด อย่างไรก็ตาม การจัดสรรเจ้าหน้าที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบางจังหวัดยังไม่มีเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ประจำอยู่[341] จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าในพื้นที่ดังกล่าวผู้บริโภคเข้าถึงบริการของ สคบ. ได้อย่างจำกัดองค์กรผู้บริโภคและภาคีเครือข่ายจึงพยายามที่จะอุดช่องว่างดังกล่าวโดยจัดให้มีศูนย์บริการผู้บริโภคในพื้นที่ชนบท

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ได้รับการแก้ไขในปีพ.ศ. 2562 บัญญัติให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นอาจได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่และมีอำนาจตามกฎหมายเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ.[342] เพื่อสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการบัญญัติให้ ค่าปรับที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับให้ตกเป็นรายได้ขององค์กร

---

337 Cambodia, Law on Electronic Commerce, 2 November 2019.

338 Indonesia, Digital Business Laws and Regulations 2021

339 อาหารสำหรับทารก อาหารทารกสูตรต่อเนื่องที่ระบุอายุ 6-12 เดือน และอาหารเสริมสำหรับทารก ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะในการโฆษณาอาหารสำหรับเด็ก เช่น การโฆษณาอาหารสำหรับทารก อาหารทารกสูตรต่อเนื่องที่ระบุอายุ 6-12 เดือน และอาหารเสริมสำหรับทารก และการโฆษณาอาหารเสริมสำหรับเด็กเล็ก การโฆษณาวุ้นสำเร็จรูปและขนมเยลลี่ ผู้แสดงแบบโฆษณาต้องมีอายุเกิน 3 ปี การโฆษณานมโคนมปรุงแต่ง ผลิตภัณฑ์ของนม นมเปรี้ยว เครื่องดื่มนม และน้ำนมถั่วเหลือง ผู้แสดงแบบต้องมีอายุเกิน 3 ปี ตามข้อ 9 ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาอาหาร พ.ศ.2561

340 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มาตรา 29/2

341 สืบค้นข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ออนไลน์จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

342 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 8

ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น[343] กรณีมาตรการดังกล่าวอาจช่วยยกระดับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในชนบทได้ดียิ่งขึ้น

ประเทศไทยให้ความช่วยเหลือคนพิการ โดยการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ก่อนที่จะมีการให้สัตยาบันเข้าเป็นภาคีของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ (UNCRPD) ในปี พ.ศ. 2551 ตามที่ปรากฏในเอกสารวิชาการของ ดลฤดี ศรีศุภผล โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวได้นำคำนิยามคนพิการมาใช้ซึ่งสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ:[344]

“คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด[345]

พระราชบัญญัติดังกล่าวบัญญัติถึงขอบเขตอำนาจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ โดยกำหนดว่าบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดเนื่องจากมีความบกพร่องมีสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย หรือความช่วยเหลือเฉพาะบุคคล ล่ามภาษามือ บริการทางการแพทย์ การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยเพื่อพัฒนาการเข้าถึง และการศึกษา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ให้มีสิทธิได้รับการยกเว้นภาษีการส่วนลดค่าบริการขนส่งสาธารณะ สินเชื่อปลอดดอกเบี้ยสำหรับการประกอบอาชีพอิสระ และเบี้ยผู้พิการรายเดือน 800 บาท

ประมาณร้อยละ 3 ของประชากรในประเทศไทย (มากกว่า 2 ล้านคนเล็กน้อย) มีบัตรประจำตัวคนพิการแล้ว ประเภทความพิการสามอันดับแรกได้แก่ ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว (ประมาณร้อยละ 50) ความบกพร่องทางการได้ยิน (ประมาณร้อยละ 18) และความบกพร่องทางการมองเห็น (ประมาณร้อยละ 10)

ความพิการอื่นๆ ได้แก่ ความบกพร่องทางร่างกายอื่นๆ ความบกพร่องทางจิตใจ ออทิสติก และความบกพร่องทางการเรียนรู้[346]

---

343 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 62-63

344 Srisuppaphon, D, Sriboonroj, A, Riewpaiboon, W, & Tangcharoensathien, V (2017). Effective implementationof the UNCRPD by Thailand State Party: Challenges and potential remedies. BMC International Health and Human Rights. 17(15(2017)). doi:10.1186/s12914-017-0123-5

345 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 4

346 Burton, M. (2021, February 9). Disability and poverty in Thailand. Available at https://borgenproject.org/disabilityand-poverty-in-thailand/ (accessed 18 November 2021)

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ ไม่ได้กำหนดคำนิยามคำว่ากลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส หรือแนวทางในการช่วยเหลือผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส มาตรฐาน ISO 22458 ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ประเทศไทยเป็นสมาชิกประเภทสังเกตการณ์ในคณะกรรมการ ISO ที่พัฒนามาตรฐาน ISO 22458 โดยหวังว่าประเทศไทยจะนำมาตรฐานดังกล่าวไปบังคับใช้เพื่อรับประกันได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสจะได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การขายสินค้าและการให้บริการ ตลอดจนการจัดการเรื่องร้องทุกข์และการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้น สิ่งที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือผู้ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มผู้พิการมีโอกาสน้อยมากที่จะใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยิ่งมีความเสียเปรียบและมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น เว้นแต่จะได้จัดให้มีบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบริการที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ISO ได้ออกมาตรฐานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการโดยเฉพาะในการรวมผู้พิการและผู้สูงอายุไว้ในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ: ISO 30071-1 หลักปฏิบัติในการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสินค้าและบริการที่สามารถเข้าถึงได้ มาตรฐานนี้รวมถึงมาตรฐานการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (WCAG)[347] ควรได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากสคบ. และองค์กรผู้บริโภค

การบูรณาการความร่วมมือกันระหว่าง สคบ. และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส

5.5 ความเชื่อมั่นต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การใช้ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคมีขึ้นตั้งแต่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดย สคบ. เป็นหน่วยงานกำกับดูแลแห่งแรกในประเทศไทยที่ใช้ระบบไกล่เกลี่ย ซึ่งต่อมามีหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ รวมถึงองค์กรผู้บริโภคได้จัดให้มีการไกล่เกลี่ยด้วยเช่นกัน แม้จะไม่มีกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการเช่นนั้นได้ก็ตาม

ศาลยุติธรรมมีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดให้มีระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ควบคู่ไปกับกระบวนการพิจารณาดำเนินคดีของศาล กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีในศาลถูกกำหนดขึ้นและอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บัญญัติให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้อย่างกว้างขวางผ่านหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมถึงองค์กรผู้บริโภค โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมาย

[347] The Web Content Accessibility Guidelines are part of a series of web accessibility guidelines published by the Web Accessibility Initiative of the World Wide Web Consortium, the main international standards organization for the Internet.

วิธีพิจารณาความแพ่งได้มีการเพิ่มมาตราอันเป็นเรื่องที่ว่าด้วยการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในศาล

การพัฒนาเหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาความเสียหายได้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อห่วงกังวลเกี่ยวกับการมีช่องทางการไกล่เกลี่ยที่หลากหลายอาจส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความสับสนและได้รับการอำนวยความยุติธรรมที่ไม่ดีเท่าที่ควรได้

การไกล่เกลี่ยเป็นศาสตร์และศิลป์ เป็นทักษะที่ไม่สามารถสอนกันได้ทั้งหมด ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านกฎหมายอาจได้รับการพิจารณาก่อนคุณสมบัติอื่นๆ ซึ่งศาลได้ยึดหลักเกณฑ์ที่คล้ายกัน แต่มีข้อได้เปรียบเพราะ“วัฒนธรรมองค์กรของศาล” ถูกสร้างขึ้นมาโดยกฎหมายและเป็นหลักปฏิบัติที่มีมาอย่างยาวนาน

ภารกิจสำคัญในการพิจารณาว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมกับบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ ถูกมอบหมายให้แก่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ผู้ไกล่เกลี่ยทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมภาคบังคับ ซึ่งต้องขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยและมีการกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยโดยละเอียดสำหรับเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีประกาศใดๆ ที่เกี่ยวกับเครื่องมือในการประเมินสมรรถภาพและการเพิ่มทักษะและความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งประเด็นนี้ที่จะต้องได้รับการพัฒนาโดยเร่งด่วน

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมจะมีการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใดมีผลการประเมินมาตรฐานต่ำกว่าเกณฑ์สองรอบการประเมินติดต่อกัน จะถูกยุบเลิกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท[348]

ยังไม่ปรากฏแน่ชัดว่าศาลมีข้อคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีข้อสังเกตว่า ผู้ที่ยื่นฟ้องคดีต่อศาลจะต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคหรือภายใต้บทบัญญัติมาตรา 20 ตรี ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง อีกทั้ง ผู้ที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรมจัดตั้งขึ้น จะได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกันหรือไม่ ประเด็นเหล่านี้จะต้องมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ศาลยุติธรรมอาจออกระเบียบเช่นเดียวกันนี้เพื่อการกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และมาตรา 20 ตรี แห่งประมวลกฎหมายฯ มีหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สคบ. คปภ. และ กสทช. ที่ดำเนินการภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายเฉพาะของหน่วยงาน จึงไม่จำต้องอยู่ภายใต้บังคับการประเมินมาตรฐานคุณภาพศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

[348] ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 มาตรา 19

ของคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ

5.6 การพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของ สคบ.

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการระงับข้อพิพาทของ สคบ. ได้พัฒนาจากการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม โดยการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค การส่งอีเมลโต้ตอบ และการส่งข้อความนัดหมายการประชุม ซึ่งปัจจุบัน สคบ. มีเว็บไซต์สำหรับการติดตามเรื่องร้องทุกข์ การประชุมทางไกล และการใช้ Big Data ในการจัดเก็บข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการเชื่อมโยงระบบกับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่ง สคบ. กำลังศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆ เช่น Blockchain และ AI เป็นต้น

ความสอดคล้องกับอาเซียน

การจัดตั้งระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของอาเซียน (ODR) ภายใต้ผลลัพธ์ 3.2 ของแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ASAPCP 2016 – 2025) คณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCP) มีบทบาทสำคัญในการชี้แนะให้ประเทศสมาชิกอาเซียนจัดตั้งระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้สอดคล้องกัน โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2568 และได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนี้

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ได้เริ่มดำเนินแนวทางการระงับข้อพิพาททางเลือกของอาเซียน (ADR) เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ได้เริ่มดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของอาเซียน (ODR) และการนำร่องทดสอบการใช้งานระบบร้องทุกข์ออนไลน์ในหน้าเว็บไซต์ของ ACCP

ประเทศไทยได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ซึ่งปัจจุบันเป็นผู้นำในการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในอาเซียน

การศึกษาความเป็นไปได้ประกอบด้วยบทสรุปที่เป็นประโยชน์ของแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ตามสหภาพยุโรป บราซิล เยอรมนี จีน และไทย รวมถึงการประเมินข้อดีและข้อเสียของแนวทางต่างๆ

ข้อคิดเห็นต่อไปนี้จะไม่เน้นย้ำถึงสิ่งที่ได้กล่าวถึงไปแล้วในรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ แต่เป็นเพียงการแนะนำในประเด็นสำคัญสำหรับการพิจารณาของ สคบ. โดยอ้างอิงจากงานวิจัยและการสัมภาษณ์

พื้นฐานทางกฎหมายสำหรับการไกล่เกลี่ยออนไลน์

สคบ. เห็นว่าบรรทัดฐานและแนวปฏิบัติของ สคบ. ที่มีอยู่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยนั้นเหมาะสมกับการไกล่เกลี่ยออนไลน์ด้วย เนื่องจากประเทศไทยมีกฎหมายกำกับดูแลการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความปลอดภัยทางออนไลน์ สคบ.

ต้องการให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์มีความยืดหยุ่นโดยการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการไกล่เกลี่ยออนไลน์แยกต่างหากโดยเฉพาะ[349]

ข้อคิดเห็นนี้ไม่ได้รับการเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายทั้งหมด ยกตัวอย่าง ข้อโต้แย้งของศิริลักษณ์ อรุณประดิษฐ์กุล ผู้พิพากษาศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ว่า “กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นไม่ได้มีการกล่าวถึงการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์เลย ด้วยเหตุนี้การแก้ไขกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของประเทศไทยจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้สัญญาประนีประนอมที่ได้จากการไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถบังคับให้ปฏิบัติตามได้”[350]

การให้บริการแก่กลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส

ระบบออนไลน์เป็นความท้าทายสำหรับกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส แต่ไม่จำต้องเป็นเช่นนั้น ในความเป็นจริงสามารถปรับปรุง ODR เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสได้ รวมถึง ADR หากมีมาตรการที่เหมาะสม

สคบ. ทราบดีว่าประชากรในต่างจังหวัดไม่ได้รับช่วยเหลืออย่างทั่วถึงจากมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคของสคบ. แม้ว่า สคบ. ได้พยายามจัดให้เจ้าหน้าที่อย่างน้อยสองคนประจำในแต่ละจังหวัด แต่ก็ยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์นี้ได้ การปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมายและปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค อำนวยความสะดวกโดยการจัดให้มีระบบร้องทุกข์ออนไลน์ของ สคบ. ที่สำนักงานในพื้นที่ของตน และช่วยเหลือผู้บริโภคที่ประสงค์ใช้บริการระบบ ODR ของ สคบ.

ทั้งศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยฯ ในพื้นที่ต่างจังหวัด ศูนย์ไกล่เกลี่ยดังกล่าวตั้งอยู่ที่สำนักงานศาลยุติธรรมและสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทั้งนี้ สคบ. อาจทำความร่วมมือกับหน่วยงานดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ODR ของ สคบ. อย่างไรก็ตาม สคบ.จะต้องมีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นอยู่ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำจังหวัด และเจ้าหน้าที่ต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ

การเชื่อมโยงแพลตฟอร์มกับผู้ประกอบธุรกิจ

สคบ. กำลังดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจบางรายในการพัฒนาศูนย์บริการผู้บริโภคและกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคภายในองค์กร สคบ. เห็นว่าความพยายามดังกล่าวนี้ได้ช่วยลดปริมาณเรื่องร้องทุกข์ที่ สคบ.[351]

---

[349] สืบค้นข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ออนไลน์จากผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สคบ. เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565

[350] Arunpraditkun, S (n.d.). Can online dispute resolution meet challenges of Thai electronic consumer disputes? Available at https://oia.coj.go.th/th/file/get/file/20190208e4da3b7fbbce2345d7772b0674a318d5142753.pdf (accessed 3 January 2022)

[351] สืบค้นข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ออนไลน์จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นที่ สคบ. สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงต่อยอดร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์บนเว็บไซต์ของตนเองที่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับแพลตฟอร์ม ของ สคบ. ได้สะดวกยิ่งขึ้นอีกด้วย ในกรณีที่มีการยื่นข้อเสนอที่เกี่ยวกับสัญญาไปยังผู้บริโภคผ่านทางอีเมล ผู้ประกอบการอาจต้องระบุลิงก์ในแพลตฟอร์มของ สคบ. ด้วย การอ้างอิงถึง สคบ. ควรรวมอยู่ในข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปของข้อตกลงที่ทำสัญญาทางออนไลน์

การจัดการเรื่องร้องทุกข์และการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค

การพัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคบ. กำลังดำเนินการ ในขณะที่ศาล หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรธุรกิจ และภาคประชาสังคมในประเทศไทย ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจำนวนมาก

สคบ. ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค จัดการเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ช่วยเหลือผู้บริโภคกรณีที่ไม่สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริโภคที่อยู่ต่างจังหวัด การแจ้งและให้ความรู้แก่ผู้บริโภคที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อหน่วยงานอื่นที่ข้อพิพาทเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. รวมถึงการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่มีผู้บริโภคหลายรายยื่นคำร้องพร้อมกันตามศูนย์เรื่องร้องทุกข์ต่างๆ หากจะแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าบรรดาหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคต้องไปยื่นเรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานใด และหากมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานจะสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้

ปัจจุบัน สคบ. จัดการเรื่องร้องทุกข์ประมาณสองหมื่นห้าพันเรื่องต่อปี หรือประมาณหนึ่งร้อยเรื่องต่อหนึ่งวันทำการ ประมาณสองในสามส่วนอ้างอิงมาจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ทั้งนี้ สคบ. จำต้องเพิ่มทรัพยากรในการจัดการกับเรื่องร้องทุกข์จำนวนมากดังกล่าว มีข้อเสนอแนะว่าควรมีหน่วยงานใหม่ที่ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคโดยเฉพาะ[352] อย่างไรก็ตาม การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ ODR ของ สคบ. มาใช้งานเพิ่มมากขึ้น อาจไม่มีความจำเป็นที่ต้องมีหน่วยงานดังกล่าว

ดังที่กล่าวถึงการระงับข้อพิพาทข้างต้นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 กำหนดอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา[353]

มาตรานี้ไม่ได้ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของ สคบ. ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย แต่มาตรานี้

[352] Makbua, P. (2019). Establishment of One-Stop Service Organization for Consumer Protection in Thailand* Thammasat Business Law Journal Vol.9 2019, p 345 - 357

[353] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 (1/1)

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของ สคบ. ช่วยเหลือผู้บริโภคในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีต่อศาล เนื่องด้วยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้ ทำให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่ไม่เป็นธรรมได้ ถ้าต้องทำหน้าที่เป็นทั้งคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและหากการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจะเป็นผู้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่สามารถทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยได้ แต่จะทำหน้าที่เพียงช่วยเหลือผู้บริโภคในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นอิสระจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น

จึงเป็นการสมควรที่ สคบ. จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของอำนาจหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งปัจจุบัน สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์โดยตรงจากผู้บริโภคและหน่วยงานอื่นๆ ที่รับเรื่องร้องทุกข์ การรวบรวมและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์มีความสำคัญต่อการศึกษาวิจัยและพัฒนานโยบาย

เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับจะถูกจัดประเภทว่าอยู่ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. หรือไม่ หากเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องไม่ได้อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. จะส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ สคบ. หากเรื่องร้องทุกข์ใดไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาและคู่กรณีมีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย สคบ. จะดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก

ปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งรวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาลตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีให้บริการอย่างแพร่หลาย รวมไปถึงในพื้นที่ชนบทของจังหวัดต่างๆ จึงเป็นการสมควรที่ สคบ. จะต้องกลับไปมุ่งเน้นพิจารณาในเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษาวิจัยและพัฒนานโยบาย รวมถึงการปฏิรูปกฎหมายและให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์และการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล และเพื่อให้ภารกิจนี้บรรลุผลควรสนับสนุนในเรื่องของการเสริมสร้างศักยภาพและเพิ่มทรัพยากรในระดับท้องถิ่น

สุดท้ายนี้ รัฐบาลควรพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการเพิ่มงบประมาณของ สคบ. โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ จากข้อมูลของแผนงานการคุ้มครองผู้บริโภคระดับสากล[354] ของอังค์ถัด สคบ. มีเจ้าหน้าที่ 350 คน และมีงบประมาณประจำปี 6,900,000 ดอลลาร์สหรัฐ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานผู้บริโภคประเทศอิตาลี มีเจ้าหน้าที่ 226 คน และมีงบประมาณ 69,800,000 ดอลลาร์สหรัฐ หน่วยงานของสาธารณรัฐแอฟริกาใต้มีงบประมาณประจำปี 4,080,000 ดอลลาร์สหรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ 85 คน

[354] https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map

และหน่วยงานผู้บริโภคของโคลอมเบียมีเจ้าหน้าที่ 98 คน และมีงบประมาณประจำปี 63,308,891 ดอลลาร์สหรัฐฯ การเพิ่มงบประมาณประจำปีของ สคบ. อาจเน้นให้เห็นถึงความสำคัญในด้านของข้อมูลผู้บริโภค การศึกษา และการเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังจะส่งผลในเชิงบวกต่อการให้การสนับสนุนแก่จังหวัดต่างๆ ของประเทศไทย และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส

6. สรุปข้อแนะนำ

ประเทศไทยมีประสบการณ์มากกว่าสี่สิบปีในด้านกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นประเทศสมาชิกอาเซียนอันดับที่สองต่อจากอินโดนีเซีย (พ.ศ. 2562) ที่ได้รับการการทบทวนกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคโดยอังค์ถัด การทบทวนดังกล่าวยึดแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ (UNGCP) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ตลอดจนวิธีการและความคิดริเริ่มทั่วไปในระดับสากลที่ยอมรับว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

การทบทวนดังกล่าวนี้เป็นการประเมินภายนอกถึงประสิทธิผลของกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ระบุความท้าทายและขอบเขตสำหรับการปรับปรุงกฎหมายและองค์กร คำแนะนำดังกล่าวจึงมุ่งเน้นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับกฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงความจำเป็นและลำดับความสำคัญของการพัฒนา

รายงานนี้เน้นความสำคัญไปที่ประเทศไทย อันได้แก่ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ กระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคที่มีอยู่ สิ่งที่เน้นเป็นพิเศษคือเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือกและการระงับข้อพิพาทออนไลน์

จากรายงานและภาคผนวก 2 ที่มีการประเมินตามแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ (UNGCP) องค์ถัดพบว่าประเทศไทยมีขอบเขตของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุม และเกี่ยวโยงกับหน่วยงานในหลายภาคส่วน อีกทั้ง ยังมีความเกี่ยวข้องและทำความร่วมมือกับภาคธุรกิจและกลุ่มผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น โครงการริเริ่มของ สคบ. ในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย 25 แห่ง ทำการปรับปรุงกลไกการร้องทุกข์ของผู้บริโภคภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ สคบ. ได้รับลดลง

ในระดับองค์กร สคบ. เป็นหน่วยงานหลักในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ หลายแห่ง เช่น หน่วยงานกำกับดูแล สำนักงานศาลยุติธรรม และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

6.1 ขอบเขตของกฎหมายและนโยบาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 57 บัญญัติว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” มาตรา 61 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค”พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งได้มีการปรับปรุงล่าสุดในปี 2562 เป็นกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดถึงสิทธิของผู้บริโภคและหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภค

แม้ว่ากฎหมายของประเทศไทยได้กำหนดขอบเขตของสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างกว้าง แต่รายงานฉบับนี้ได้กำหนดประเด็นที่อาจเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงกฎหมายให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการรวมและการขยายคำจำกัดความของคำว่า "ผู้บริโภค" การกล่าวถึงความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสไว้อย่างชัดเจน การดำเนินกระบวนพิจารณาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนที่ใช้เฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์เท่านั้น (ซึ่งไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์) การควบคุมทุกสัญญาของผู้บริโภค หรือการควบคุมการให้บริการที่ไม่ปลอดภัย

ประเทศไทยไม่มีกฎหมายว่าด้วยการรับประกันสินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างกว้างๆ ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของสัญญาและเกิดความชำรุดบกพร่องของสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะให้ สคบ. ปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ในการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการรับประกันและการกำหนดมาตรฐานการรับประกันให้แก่ผู้บริโภค ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการประกันและการรับประกันให้แก่ผู้บริโภค และปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เนื้อหาและวิธีการเป็นธรรมมากขึ้น และเพื่อกำหนดให้ชัดเจนว่าไม่อาจยกเว้นการรับประกันไว้ในข้อสัญญาของผู้บริโภคได้

ความจำเป็นในการปรับปรุงกฎหมายและนโยบายให้เข้ากับยุคของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยควรขยายขอบเขตของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น ความรับผิดของแพลตฟอร์ม การชำระเงินออนไลน์ การนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ แม้ว่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะไม่ได้รับการยกเว้นตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ แต่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้บังคับระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคโดยเฉพาะ ที่อาจเป็นประโยชน์สำหรับการกำกับดูแล เช่น การโฆษณาดิจิทัลและพฤติกรรมการโฆษณาออนไลน์ (การทำการตลาดโดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงมาช่วยในการโฆษณา)

ทบทวนหลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ในกรณีความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ต้องมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงในเรื่องการกำหนดสินค้าเฉพาะที่ไม่อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์บังคับในเรื่อง Cooling-off period และการขอคืนสินค้า

6.2 นโยบายสาธารณะและขอบเขตการดำเนินงาน

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยที่เกี่ยวโยงกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน โดยขอบเขตการดำเนินงานมีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดให้มีช่องทางสำหรับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในจังหวัด สมาคมผู้บริโภคดำเนินงานในการรับและจัดการเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ประเทศไทย

เป็นผู้นำในเรื่องของการพัฒนาการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในเอเชีย นอกจากนี้ สคบ. ยังได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายสำหรับการเผยแพร่ข้อมูล การยื่นเรื่องร้องทุกข์ และการเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค ช่องทางดังกล่าวรวมไปถึงอีเมล การส่งข้อความ หน้าเว็บไซต์ ระบบการประชุมทางไกล อีกทั้งได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้วย

ข้อเสนอแนะตามแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติในเรื่องของการช่วยเหลือผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส โดยประเทศไทยได้กำหนดนโยบายที่มุ่งเป้าไปที่ผู้บริโภคที่เป็นเด็กและผู้สูงอายุ สิ่งที่ควรปรับปรุงคือการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่ชนบทผู้บริโภคที่มีความพิการ ผู้บริโภคด้านการเงิน ด้วยการทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เช่น สคบ. และสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เป็นต้น การปรับปรุงโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรมจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ในทุกจังหวัด

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทหลักของ สคบ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลและกำหนดนโยบาย ข้อเสนอแนะคือให้ สคบ. เข้าไปมีบทบาทในการกำกับดูแลในระดับชาติ โดยถ่ายโอนงานให้หน่วยงานท้องถิ่นจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคแทนที่จะจัดการกับเรื่องร้องทุกข์มากกว่า 20,000 เรื่องต่อปีโดยตรง โดยอาจใช้แนวทางตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มุ่งเน้นในเรื่องของเข้าถึงความยุติธรรมของผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติฯนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานอื่นสามารถจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค และเพื่อเป็นการลดภาระหน้าที่ของ สคบ. จึงควรถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทไปยังหน่วยงานและองค์กรสาธารณะประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภค เพื่อสคบ. จะได้มุ่งเน้นการกำหนดนโยบายประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 บัญญัติให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นอาจได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่และมีอำนาจตามกฎหมายเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ซึ่งรวมไปถึงเรื่องค่าปรับที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเปรียบเทียบปรับโดยให้ค่าปรับตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นเงินทุนในการจ้างเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นสนับสนุนการดำเนินงานในระดับท้องถิ่นของ สคบ. ได้ นอกจากนี้ สิ่งที่ควรเน้นย้ำเป็นพิเศษในเรื่องของการจัดการโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในระดับจังหวัด

เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ที่มีมากกว่า 20 ปี ของ สคบ. ในการจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคและบทบาทในฐานะผู้ประสานงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องกำหนดให้มีการจัดการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น (สคบ. และหน่วยงานอื่น) ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ข้อเสนอแนะให้ สคบ. แบ่งปันประสบการณ์และความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ของศาลโดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของ สคบ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานสืบสวนและหน่วยงานวิจัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มงบประมาณประจำปีให้อยู่ในระดับที่เทียบเคียงได้กับประเทศที่มีการพัฒนาในระดับใกล้เคียงกัน

คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติได้รับรองคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเผยแพร่คู่มือในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการเรียนรู้และการประเมินทักษะและความเชี่ยวชาญได้อย่างต่อเนื่อง

สคบ. ควรดำเนินงานร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคเพื่อส่งเสริมความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิของตนเองและช่องทางในการแก้ไขปัญหาและการชดเชยเยียวยาความเสียหาย รวมถึงกลไกการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีกลไกการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของตนเองที่รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ราคาไม่แพง เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือภาระผูกพันใดๆ และควรจัดเชื่อมต่อกับระบบร้องทุกข์ออนไลน์และเข้าถึงการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของ สคบ. ได้ สุดท้ายนี้ สคบ. ควรร่วมมือกับคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเต็มรูปแบบ

ตารางต่อไปนี้แสดงรายการข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิเคราะห์ในรายงานนี้

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย
ขอบเขตกฎหมายและนโยบาย	ปรับปรุงกฎหมายให้มีความชัดเจน บัญญัติคำนิยาม “ผู้บริโภค” ในกฎหมายทุกฉบับให้เป็นไปในแนวเดียวกัน สำหรับการจัดการปัญหาให้กับผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางหรือด้อยโอกาส โดยขยายคำจำกัดความของ “ผู้บริโภค” ให้ครอบคลุมไปยังหมวดหมู่อื่นที่มิใช่เป็นการจำกัดเฉพาะบุคคลธรรมดาที่ซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือน	ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยการสนับสนุนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
	พิจารณาถึงการปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางหรือด้อยโอกาส การนำมาตรฐาน ISO 22458 มาปรับใช้ในด้านของความจำเป็นพื้นฐานและคำแนะนำเชิงปฏิบัติสำหรับการออกแบบระบบและกระบวนงานที่ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการให้บริการ และ 30071-1 ในเรื่องหลักปฏิบัติในการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสินค้าและบริการที่สามารถเข้าถึงได้	
	กำหนดขอบเขตการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เฉพาะในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ประโยชน์จากกระบวนวิธีพิจารณาคดีบริโภคของผู้ประกอบธุรกิจ	
	กำหนดให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจในการควบคุมสัญญาผู้บริโภคทั้งหมดผ่านเงื่อนไขสัญญาและข้อห้ามทั่วไป	
	ออกกฎหมายว่าด้วยการรับประกันสินค้าอุปโภคบริโภคหรือบริการและจัดตั้งคณะกรรมการด้านการรับประกันเพื่อกำหนดมาตรฐานการรับประกัน	
	พิจารณาถึงการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการประกันและการรับประกันของผู้บริโภค และปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งด้านเนื้อหาและกระบวนการในการทำสัญญาของผู้บริโภค	
	ทบทวนนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่เพื่อปรับให้เข้ากับยุคของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบให้แน่ชัดว่า	

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย
	ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้รับแจ้งและรับรู้ถึงสิทธิและความรับผิดชอบของตนในทำธุรกรรมการค้าออนไลน์ ออกกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการโฆษณาดิจิทัล รวมถึงการโฆษณาของบุคคลที่มีชื่อเสียง ทบทวนกฎหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 โดยรวมถึง: สนับสนุนและให้ความสำคัญกับสินค้าภายในประเทศก่อน กำหนดให้ชัดเจนว่าเรื่องการค้าออนไลน์อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด เน้นย้ำว่าต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม การโฆษณาและการติดฉลากที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด การประกันและการรับประกัน และการห้ามมิให้ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภคโดยที่ผู้บริโภคไม่ได้อนุญาต กำหนดมาตรฐานระดับสูงในการคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กำหนดให้มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย (เงินสด บัตรเครดิต และบัตรเดบิต กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ) และรองรับผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคาร การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่ควบคุมดูแลผู้ใช้แพลตฟอร์มในการขายออนไลน์ และความรับผิดของบุคคลที่สามที่มีต่อผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในการขายออนไลน์ การกำหนดกฎเกณฑ์พื้นฐานของการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค	
	เพิ่มคำนิยามของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับบริการที่ไม่ปลอดภัยในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	
	รวมเรื่องกฎเกณฑ์กำหนดภาระการพิสูจน์เข้าไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551	
	พัฒนากฎหมายพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 โดยกำหนดสินค้าและบริการที่ได้รับยกเว้นในเรื่องของกำหนดระยะเวลาในการบอกเลิกสัญญาและคืนสินค้าภายใน 7 วัน และขั้นตอนในการคืนสินค้า	
	พยายามเข้าถึงและคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสด้วยวิธีการต่างๆ รวมถึงการจัดตั้ง สคบ. ในทุกจังหวัด	สคบ. และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย
	และ/หรือทำความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นต้น	คนพิการ
	ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคการเข้าถึงความยุติธรรมได้ในทุกจังหวัด	ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการ
	พิจารณาทบทวนบทบาทหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ สคบ. เพื่อยกระดับอำนาจหน้าที่ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล พิจารณาถึงการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปยังหน่วยงานท้องถิ่น รวมถึงการเสริมสร้างขีดความสามารถในระดับท้องถิ่น	คคบ. และ สคบ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (นักวิชาการ สมาคมผู้บริโภค ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานกำกับดูแล)
	สร้างเครื่องมือสำหรับการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ	สคบ. คปภ. สำนักงาน กสทช. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
	ให้การรับรองว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประสิทธิภาพสูง ด้วยการออกแบบเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการประเมินและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของผู้ไกล่เกลี่ย และการกำกับการประเมินคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ (รวมถึง สคบ. คปภ. และ สำนักงาน กสทช.)	คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ
	ส่งเสริมผู้ประกอบธุรกิจให้มีกลไกการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร ที่รวดเร็ว ยุติธรรม โปร่งใส ค่าใช้จ่ายไม่สูง เข้าถึงได้ และมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือภาระที่ไม่จำเป็น และจัดให้มีการเชื่อมโยงไปยังระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์และระบบการระงับข้อพิพาทของ สคบ.	สคบ. และผู้ประกอบธุรกิจ
	การเพิ่มงบประมาณของ สคบ. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค การทดสอบสินค้า การศึกษา การวิจัย และการพัฒนาด้านนโยบาย	ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร
	เสริมสร้างความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงการทำงานร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และวิธีการในการเข้าถึงการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาความเสียหาย (รวมถึงกลไกการระงับข้อพิพาททางออนไลน์)	สคบ. กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	กลุ่มเป้าหมาย
	ดำเนินการและบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเต็มรูปแบบ	สคบ. และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

7. บรรณานุกรม

แหล่งข้อมูลทั่วไป

Ananvorapunya, N (2017). Legal problems related to protecting consumers from unfair trading practices: Lookalike product packaging (Copycat) (Master of Laws in Business Laws Thesis). Thammasat University. Available at http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5801040154_9102_8729.pdf (accessed 10 January 2022)

Arunpraditkun, S (n.d.). Can online dispute resolution meet challenges of Thai electronic consumer disputes? Available at https://oia.coj.go.th/th/file/get/file/20190208e4da3b7fbbce2345d7772b0674a318d5142753.pdf (accessed 3 January 2022)

Baker McKenzie (2019, April 3). Thailand - Amendments to Electronic Transaction Act have finally been enacted - Adding digital ID concept and revising the criteria for e-signatures, e-transactions, and e-service businesses. Available at https://www.conventuslaw.com/report/thailand-amendments-to-electronic-transaction-act/ (accessed 4 December 2021)

Banerjee, N (2020, December 30). Thailand's carbon dioxide emissions have significantly increased over the past 10 years. Available at https://www.climatescorecard.org/2020/12/thailands-carbon-dioxide-emissions-have-significantly-increased-over-the-past-10-years/ (accessed 14 January 2022)

BBC (2019, June 6). Thai parliament elects ex military government chief Prayuth as PM. Available at https://www.bbc.com/news/world-asia-48537664 (accessed 25 November 2021)

BBC (2019, March 7). Thailand country profile. Available at https://www.bbc.com/news/world-asia-15581957 (accessed 10 January 2022)

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (ม.ป.ป.). สถิติเรื่องร้องเรียน สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กสทช. แหล่งที่มา http://tcp.nbtc.go.th/website/home/category/MTQ=/Mg==/th (ค้นหาเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2564)

Burton, M (2021, February 9). Disability and poverty in Thailand. Available at https://borgenproject.org/disability-and-poverty-in-thailand/ (accessed 18 November 2021)

Chandler MHM. (2021, August 1). Electronic hearings in Thai Civil Court procedures. Available at Thailand Newsletter: https://www.chandlermhm.com/content/files/pdf/Newsletter/2021/CMHM%20Newsletter%20-%20Electronic%20Hearings%20in%20Thai%20Civil%20Court%20Procedures%201%20August%202021.pdf (accessed 2 January 2022)

กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท (2564, ตุลาคม 14). กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. แหล่งที่มา https://www.rlpd.go.th/%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%87%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%97/Content?ContentID=VnORUhxN (ค้นหาเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2564)

Cooperative Promotion Department (2019, February). Annual statistics of cooperatives, agricultural groups and vocational groups in Thailand: 31st December 2018. Available at https://app1.cpd.go.th/annual-statistics-of-cooperatives-31122561/mobile/index.html#p=53 (accessed 15 January 2022)

Council of ASEAN Chief Justices (n.d.). Overview of Thailand Court of Justice. Available at https://cacj-ajp.org/thailand/judiciary/overview-of-thailand-court-of-justice/ (accessed 4 November 2021)

Court of Justice Thailand (n.d.). The Court of Justice System. Available at https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/91994 (accessed 4 November 2021)

Crippa, M, et al., E (2021). GHG emissions of all world countries - 2021 Report, EUR 30831 EN. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at https://edgar.jrc.ec.europa.eu/report_2021 (accessed 6 January 2022)

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (2563). รายงานพลังงานทดแทนของประเทศไทย 2563. แหล่งที่มา https://anyflip.com/rbuvc/nscv/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ม.ป.ป.). อสม. แหล่งที่มา http://xn--y3cri.com/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565)

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (2564, มีนาคม 12). บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ. แหล่งที่มา https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/3f1e9205-3215-4942-88fd-08d9b081895d/20211126092447.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2564)

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (ม.ป.ป.). แหล่งที่มา https://emediation.rlpd.go.th/mediation/request (ค้นหาเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2564)

ร่างแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค. แหล่งที่มา https://www.ocpb.go.th/download/Draft%20Consumer%20Protection%20Act.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564)

Durongkaveroj, W (2020, January 15). Thailand's grand welfare experiment: Showcase or basket case? Available at https://www.policyforum.net/thailands-grand-welfare-experiment/ (accessed 7 December 2021)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2559). ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212 OCC ของ ETDA. แหล่งที่มา https://www.1212occ.com/home (ค้นหาเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2564)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563). หน้าแรกของเว็บไซต์. แหล่งที่มา https://www.etda.or.th/content/personal-data-protection-by-etda (ค้นหาเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564, กุมภาพันธ์ 1). สถิติศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ประจำเดือนธันวาคม 2563 (1212 OCC), ธันวาคม 2563. แหล่งที่มา https://www.1212occ.com/news/detail/index/itemid/242 (ค้นหาเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564, กันยายน 22). ดีอีเอส เผย ผู้บริโภคออนไลน์ ถูกหลอก โดนโกงสินค้าไม่ตรงปก รายวัน. แหล่งที่มา https://www.etda.or.th/th/pr-news/1212-Online-Complaint-Center-Proactive-Response.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2564)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ม.ป.ป.). การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. แหล่งที่มา https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2020.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2565)

เฟซบุ๊ก (2563, พฤศจิกายน 19). ข้อตกลงสำหรับผู้ขายผลิตภัณฑ์เพื่อการพาณิชย์. แหล่งที่มา https://www.facebook.com/legal/commerce_product_merchant_agreement (ค้นหาเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2564)

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ม.ป.ป.). แนวทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน. แหล่งที่มา https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/complainthandling/Pages/complain-condition.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564)

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ม.ป.ป.). มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน. แหล่งที่มา https://www.1213.or.th/th/pages/debtmediation.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2564)

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ม.ป.ป.). รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน. แหล่งที่มา https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/Pages/stats.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2564)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (2563, กรกฎาคม 22). 1 ปีถูกเตะถ่วง “สภาองค์กรของผู้บริโภค” ไม่ไปไหน. แหล่งที่มา www.consumerthai.org/news-consumerthai/consumers-network/4496-632207_1year.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2563)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (2564, กันยายน 15). ศาลตัดสิน กทม. จ่ายค่าเสียหายผู้พิการ กรณีสร้างลิฟต์ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสล่าช้ากว่า 5 ปี. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/consumers-news/public-society/4633-ffc-bts15-9-64.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2565)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). สรุปผลการดำเนินงาน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2563. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/file/reports/ffc/%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99-%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2563.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2564)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). ร้องเรียนช่องทางอื่นๆ. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/go-to-online-complaint/%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%8A%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%99.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2564)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เผยสถานการณ์ผู้บริโภค ปี 64 พบปัญหา SMS ก่อกวนถึงร้อยละ 55 พุ่งอันดับ 1. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/consumers-news/ffc-news/4667-ffc-consumersituation2021.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2564)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). หน้าหลัก. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2565)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). การดำเนินคดีแบบกลุ่มกับ 3 ค่ายมือถือ. แหล่งที่มา https:// www.consumerthai.org/consumers-news/consumers-%20news/talacomnews/4485-630610_dtac.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2563)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค แถลงชัดไม่มีนโยบายถอนข้อมูล “ผลทดสอบเจลแอลกอฮอล์” จากเว็บไซต์. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/consumers-news/consumers-news/food-and-drug/4523-630511-alcohalgel.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565)

International Labour Organization (2022). Thailand: A regional example in social protection. Available at https://www.ilo.org/asia/media-centre/news/WCMS_606069/lang--en/index.htm (accessed 5 January 2022)

Legal Opinion and Translation Section, Foreign Law Division under the legal duty of the Office of the Council of State (n.d.). Thailand's Constitution of 2017 (Unofficial translation). Available at https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017.pdf?lang=en (accessed 1 October 2021)

Library of Congress (2016). Thailand: New Constitution approved in referendum. Available at https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2016-08-10/thailand-new-constitution-approved-in-referendum/ (accessed 15 November 2021)

Makbua, P. (2019). Establishment of one-stop service organization for consumer protection in Thailand. Thammasat Business Law Journal, 9, 345-357.

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2562, มกราคม). ประวัติบริษัท. แหล่งที่มา https://www.masci.or.th/wp-content/uploads/2019/03/masci-company-profile-2019.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565)

Manorom, K (2020, March 20). Thailand's water shortage and inequality crisis. Retrieved January 9, 2022, from https://www.eastasiaforum.org/2020/03/20/thailands-water-shortage-and-inequality-crisis/ (accessed 9 January 2022)

Merle, K (2017). Thailand's sufficiency economy and sustainable consumption and production. In: Schroeder, P, Anggraeni, K, Sartori, S and Weber, U, eds. Sustainable Asia: Supporting the Transition to Sustainable Consumption and Production in Asian Developing Countries. World Scientific: 291-325. doi:10.1142/9789814730914_0012

Ministry of Natural Resources and Environment - Policy Formulation and National Focal Point (2021, October). Mid-century, long-term low greenhouse gas emission development strategy. Available at https://unfccc.int/sites/default/files/resource/Thailand_LTS1.pdf (accessed 9 January 2022)

กระทรวงสาธารณสุข (2559). กลุ่มกำหนดมาตรฐาน สำนักยา. แหล่งที่มา https://www.fda.moph.go.th/sites/fda_en/SitePages/Drug.aspx?IDitem=LawsAndRegulations (ค้นหาเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565)

Munger, F W (2014). Revolution imagined: cause advocacy, consumer rights, and the evolving role of NGOs in Thailand. In Articles & Chapters. 1134. Retrieved December 20, 2021, from https://digitalcommons.nyls.edu/fac_articles_chapters/1134/ (accessed 20 December 2021)

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565). รายงานผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต. แหล่งที่มา http://webstats.nbtc.go.th/netnbtc/HOME.php (ค้นหาเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565)

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. แหล่งที่มา https://www.trf.or.th/index.php?option=com_%20attachments&task=download&id=3894&option=com_%20attachments&task=download&id=3894 (ค้นหาเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (ม.ป.ป.). พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554. แหล่งที่มา http://itpolicy.dol.go.th:8081/dolsurvey/dolsecure/Document/Law-MICT/explain_reg.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2563)

นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, (2562). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน; คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 1.

นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, (2563). การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค: ก้าวย่างสำคัญของการพัฒนาเพื่อการคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 49 (2 (มิถุนายน 2563)): 157-189.

Ngamkham, W (2022, January 27). New online shopping row court division opens. Available at Bangkok Post: https://www.bangkokpost.com/thailand/general/2254127/new-online-shopping-row-court-division-opens (Accessed 27 January 2022)

OCPB Connect (2565). ร้องทุกข์และตรวจสอบสถานะ. แหล่งที่มา https://ocpbconnect.ocpb.go.th/OurServices (ค้นหาเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2565)

OCPB Connect (ม.ป.ป.). สคบ. รวบรวมข้อมูลสถิติด้านการคุ้มครองผู้บริโภค. แหล่งที่มา https://ocpbconnect.ocpb.go.th/Report/Detail?report _id=A6D09F01-E7F1-4582-A365-169405DB7DEO (ค้นหาเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565)

OCPB Mediate (ม.ป.ป.). ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ของ สคบ. แหล่งที่มา https://ocpbmediate.ocpb.go.th/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ม.ป.ป.). รายงานประจำปี 2562 ของ สคบ. แหล่งที่มา https://www.ocpb.go.th/download/article/2562.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565)

Open Development Thailand (2561, กรกฎาคม 16). SDG 6 การจัดการน้ำและสุขาภิบาล. แหล่งที่มา https://thailand.opendevelopmentmekong.net/topics/sdg-6-clean-water-and-sanitation/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565)

Pariponpochanapisuti, P (2014). Consumer protection: The right to return goods purchased in stores in Thailand (Master of Law Thesis). Thammasat University. Available at http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5401040364_1665_1097.pdf (accessed 19 December 2021)

สุพัทธ์รดา เปล่งแสง, (2563, กันยายน 25). ร่าง พ.ร.บ.ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องฯ: Lemon Law ที่ต้องรอ. แหล่งที่มา https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/126095 (ค้นหาเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2565)

Royal Thai Embassy - Singapore (2010). Believe in Thailand for the United Nations Security Council. Available at https://www.thaiembassy.sg/announcements/believe-in-thailand-for-the-united-nations-security-council (accessed 23 November 2021)

Royal Thai Embassy, Washington D.C. (n.d.). Thailand in brief. Available at https://thaiembdc.org/about-thailand/thailand-in-brief/ (accessed 15 November 2021)

Royal Thai Honorary Consulate General, Portland, Oregon, USA (n.d.). Thailand overview. Available at http://www.thai-or.com/thailand-overview (accessed 28 November 2021)

RYT9 (2563, ตุลาคม 23). คปภ. เปิดเวที “อนุญาโตตุลาการ-ผู้ไกล่เกลี่ย” ถอดบทเรียนข้อพิพาทด้านประกันภัย. แหล่งที่มา https://www.ryt9.com/s/doi/3170912 (ค้นหาเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565)

Satayanurug, P, & Nakomin, N (2014). Courts in Thailand: Progressive development as the country's pillar of justice. In: Yeh, J & Chang, W, eds., Asian Courts in Context (pp. 407-446). Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CB09781107588813.014

สยามรัฐ (2563, กันยายน 14). คปภ. ติวเข้มอนุญาโตตุลาการ เตรียมนำระบบ E-Arbitration มาใช้เพิ่มความแข็งแกร่ง. แหล่งที่มา https://siamrath.co.th/n/182108 (ค้นหาเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2564)

สยามรัฐ (2564, มกราคม 29). คปภ. พลิกมิติใหม่. กระบวนการอนุญาโตตุลาการประกัน! สืบพยานผ่านการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference). แหล่งที่มา https://siamrath.co.th/n/215810 (ค้นหาเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564)

ฉลาดซื้อ (2565). หน้าแรกของเว็บไซต์. แหล่งที่มา https://chaladsue.com/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2565)

Srisuppaphon, D, Sriboonroj, A, Riewpaiboon, W, & Tangcharoensathien, V (2017). Effective implementation of the UNCRPD by Thailand State Party: Challenges and potential remedies. BMC International Health and Human Rights. 17(15(2017)). doi:10.1186/s12914-017-0123-5

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ม.ป.ป.). กยศ. ร่วมกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เตรียมจัดงานไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ค้างชำระ. แหล่งที่มา https://www.studentloan.or.th/th/event/1637135871 (ค้นหาเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564)

สุษม ศุภนิตย์. (2557). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. 9, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Tangcharoensathien, V, Tisayaticom, K, Suphanchaimat, R, Vongmongkol, V, Viriyathorn, S, & Limwattananon, S (2020). Financial risk protection of Thailand's universal health coverage: Results from series of national household surveys between 1996 and 2015. International Journal for Equity in Health. 19(163(2020)). doi:10.1186/s12939-020-01273-6

Teoh, S L, & Jongsaritwang, S (2021, February 25). The consumer finance law review Thailand. Available at https://thelawreviews.co.uk/title/the-consumer-finance-law-review/thailand (accessed 1 January 2022)

Thai Industrial Standards Institute (TISI) (2015). Thai Industrial Standards Institute (TISI). Available at https://www.tisi.go.th/tisiinbrief (accessed 9 January 2022)

Thai Industrial Standards Institute (TISI) (2015). TISI work programme. Available at https://www.tisi.go.th/list-tisi (accessed 18 September 2020)

Thailand Consumer Alert System (n.d.). Alert New. Available at https://thaicas.ocpb.go.th/Home/Index/EN (accessed 30 December 2021)

Thanitcul, S (2016). Thailand. In: Nottage, L and Thanitcul, S, eds. ASEAN Product Liability and Consumer Product Safety Law. Winyuchon Publication House: Bangkok

The Administrative Court of Thailand (2021). Mediation in the Administrative Court of Thailand: Experiences and current situation. Available at https://www.admincourt.go.th/admincourt/site/?lang=en&page=06articledetail&id=439 (accessed 29 November 2021)

The Chaipattana Foundation (2017). Philosophy of sufficiency economy. Available at https://www.chaipat.or.th/eng/concepts-theories/sufficiency-economy-new-theory.html (accessed 9 January 2022)

The National Human Rights Commission of Thailand (NHRCT) (2014). Report on the National Council for Peace and Order (NCPO) and the Interim Government. Available at https://www.nhrc.or.th/getattachment/4cc7dafc-525b-48d8-b175-ea8bb79bf182/Report-on-the-National-Council-for-Peace-and-Order.aspx (accessed 18 December 2021)

Thinking Machines (2021, March 1). 2020 didn't stop Thailand's 5G rollout but here's how access can improve. Available at https://stories.thinkingmachin.es/thailand-5g-rollout/ (accessed 14 January 2022)

Trading Economics. (2022). Thailand - Adut llliterate Population, 15+ Years, Both Sexes. Available at https://tradingeconomics.com/thailand/adult-illiterate-population-15-years-both-sexes-number-wb-data.html (accessed 14 January 2022)

UNICEF Thailand (n.d.). Education: All children should have access to quality education. Available at https://www.unicef.org/thailand/what-we-do/education (accessed 13 January 2022)

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (n.d.). General information on Thailand. Available at https://www.unescap.org/sites/default/files/General_Information_TH.pdf (accessed 26 November 2021)

von Grebmer, K, Bernstein, J, Delgado, C, Smith, D, Wiemers, M, Schiffer, T, . . . Fritsche, H (2021). 2021 Global Hunger Index: Hunger and food systems in conflict settings. Bonn: Welthungerhilfe and Dublin: Concern Worldwide. Available at https://www.globalhungerindex.org/pdf/en/2021.pdf (accessed 10 January 2022)

World Bank (2021). The World Bank in Thailand - Overview. Available at https://www.worldbank.org/en/country/thailand/overview#1 (accessed 1 December 2021)

World Bank (2022). Access to electricity (% of population) - Thailand. Available at https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=TH (accessed 14 January 2022)

World Bank (2022). GDP (current $) - Thailand. Available at https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?locations=TH (accessed 10 January 2022)

World Bank (2022). Individuals using the internet (% of population). Available at https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=TH (accessed 10 January 2022)

World Bank (2022). Population, total - Thailand. Available at https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=TH (accessed 15 January 2022)

World Bank (2022). World Development Indicators. Available at https://api.worldbank.org/v2/en/indicator/SI.POV.GINI?downloadformat=excel (accessed 8 January 2022)

World Health Organization (2021, May 28). 20 years of building healthier communities in Thailand. Available at https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/20-years-of-building-healthier-communities-in-thailand (accessed 28 December 2021)

World Health Organization (2022). Global Hunger Index (GHI). Available at https://www.who.int/data/nutrition/nlis/info/global-hunger-index-(ghi) (accessed 8 January 2022)

ที่มาของกฎหมาย

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2499

กฎกระทรวงว่าด้วยการนำเข้า นำออก หรือนำผ่านราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ พ.ศ. 2544

ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง พ.ศ. 2564

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2545)

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 37 (พ.ศ. 2556)

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 42 (พ.ศ. 2562)

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาอาหาร พ.ศ. 2561

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง รายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2563

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ชำนาญการ และการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2563

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

Consumer Act of the Philippines, Republic Act No. 7394 April 13, 1992 [Philippines]

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

Consumer Protection (E-Commerce) (Amendment) Rules, 2021 [India]

Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 [India]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562

Consumer Protection Act 2019 [India]

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 894/2561

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 935/2561

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชยกิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2553

แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง พ.ศ. 2564

พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551

Digital Business Laws and Regulations 2021 [Indonesia]

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC [European Union]

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2546

E-Commerce Law of the People's Republic of China [China]

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ. 2490

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

Framework Act on Consumers 2011 [South Korea]

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก (ฉบับที่ 1) และ (ฉบับที่ 2). ราชกิจจานุเบกษา

พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523

คำพิพากษาของศาลจังหวัดสตูลที่ 3550/2561

คำพิพากษาคดีผู้บริโภคของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ หมายเลขดำที่ ผบ. 492/2560 ลงวันที่ 21 กันยายน 2561

Law of the People's Republic of China on the Protection of Consumer Rights and Interests [China]

Law on Electronic Commerce, 2 November 2019 [Cambodia]

พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551

กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ. 2561

กฎกระทรวงการวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2561

กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. 2564

กฎกระทรวงว่าด้วยการขึ้นทะเบียนตำรับยา พ.ศ. 2555

ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 44 พ.ศ. 2560 เรื่อง การแสดงราคาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ พ.ศ. 2551

New Zealand Consumer Guarantees Act 1993 [New Zealand]

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 373) พ.ศ. 2559 เรื่อง การแสดงสัญลักษณ์โภชนาการบนฉลากอาหาร

ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง พ.ศ. 2564

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่อง การโฆษณาสินค้าหรือบริการโดยใช้ข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์ พ.ศ. 2526

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เรื่อง แนวทางการพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา พ.ศ. 2535

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2554

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2559

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ พ.ศ. 2561

ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ให้บริการระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ พ.ศ. 2561

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 182) พ.ศ. 2541

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 219) พ.ศ. 2544

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 251) พ.ศ. 2545 เรื่อง การแสดงฉลากอาหารที่ได้จากเทคนิคการดัดแปรพันธุกรรมหรือพันธุวิศวกรรม

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 374) พ.ศ. 2559 เรื่อง อาหารที่ต้องแสดงฉลากโภชนาการ และค่าพลังงาน น้ำตาล ไขมัน และโซเดียมแบบจีดีเอ

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง แนวทางการโฆษณาลดราคาสินค้าหรือบริการ พ.ศ. 2555

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 16/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 5/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 10/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 17/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 2/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 3/2561

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช. 4/2561

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ. 2507

พระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2562

Regulation EU 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the Protection of Natural Persons with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of such Data, and Repealing Directive 95/46/EC [European Union]

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เรื่องข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562

ระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 32) พ.ศ. 2563

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553

พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

หลักเกณฑ์กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 33/2552

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 50/2551

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 56/2551

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4829/2558

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 16694/2555

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1989/2552

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4340/2559

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4566/2561

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 69/2552

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7364/2558

พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561

พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542

บทสัมภาษณ์

สัมภาษณ์ออนไลน์เพื่อหาข้อเท็จจริงกับบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด / บริษัท ลอรีอัล (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

สัมภาษณ์ออนไลน์เพื่อหาข้อเท็จจริงกับสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564

สัมภาษณ์ออนไลน์เพื่อหาข้อเท็จจริงกับผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สคบ. เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565

สัมภาษณ์ออนไลน์เพื่อหาข้อเท็จจริงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

สัมภาษณ์ออนไลน์เพื่อหาข้อเท็จจริงกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564

สัมภาษณ์ออนไลน์กับผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สคบ. เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2564

ภาคผนวก 1

หน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ประกอบการจัดทำรายงานฉบับนี้

หน่วยงานภาครัฐ

สคบ. - ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

สคบ. - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

สคบ. - สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

สคบ. - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

สคบ. - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

สคบ. - กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

สคบ. - กองกฎหมายและคดี

สคบ. - ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค

ปอท. - กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ปคบ. - กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ธนาคารแห่งประเทศไทย

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ภาคธุรกิจเอกชน บริษัท และสมาคมวิชาชีพ

บริษัท ลอรีอัล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

สมาคมการขายตรงไทย

ภาคประชาสังคม

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค

ศูนย์วิชาการและสื่อการศึกษา

ภาคผนวก 2

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

กล่าวถึงข้อ 2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

สินค้าและบริการที่จำเป็น

สุขภาพและเภสัชภัณฑ์

ประเทศไทยได้บรรลุหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยประชากรทั้งหมดได้รับการคุ้มครองจากระบบประกันสุขภาพ 1 ใน 3 ระบบหลัก ได้แก่ (1) ระบบสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ลูกจ้างของรัฐ และผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ (2) ระบบประกันสังคมสำหรับลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตน และ (3) ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 75 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งไม่ได้รับหลักประกันสุขภาพสองประเภทแรก

ชุดสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมถึงการรักษาที่มีค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะการรักษาด้วยเคมีบำบัด การฉายรังสี การฟอกไต การรักษาด้วยยาต้านรีโทรไวรัส และการไม่ต้องร่วมจ่ายค่าบริการ ณ หน่วยบริการ ทำให้รายจ่ายด้านสุขภาพที่ประชากรต้องจ่ายเองอยู่ในอัตราที่ต่ำ และการเกิดวิกฤติทางการเงินของครัวเรือน และกลายเป็นครัวเรือนยากจนจากการจ่ายค่ารักษาพยาบาลก็จะอยู่ในอัตราที่ต่ำด้วย

การจัดซื้อเชิงกลยุทธ์มีส่วนช่วยในการควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพของระบบหลักประกันสุขภาพ การไม่ต้องร่วมจ่ายค่าบริการมีความเป็นไปได้เนื่องจากกองทุนหลักประกันสุขภาพจะจ่ายเงินชดเชยค่าบริการเต็มจำนวนแก่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ

การจ่ายเงินชดเชยค่าบริการเต็มจำนวนได้มาจากสัดส่วนขนาดใหญ่ของรายจ่ายของรัฐบาลด้านสุขภาพในประเทศต่อรายจ่ายด้านสุขภาพในปัจจุบัน

ความครอบคลุมทางภูมิศาสตร์ของระบบการบริการสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณสุขมูลฐานในระดับอำเภอและระดับตำบล พร้อมสำรองระบบการรับส่งต่อโรงพยาบาลประจำจังหวัด จะทำให้ทุกคนสามารถใช้บริการด้านสุขภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน

การเกิดวิกฤติทางการเงินของครัวเรือนจากการจ่ายค่ารักษาพยาบาล วัดจากเปอร์เซ็นต์ของครัวเรือนที่อยู่ต่ำกว่าเส้นความยากจนของประเทศ โดยเพิ่มขึ้นจาก 32.9% ในปี พ.ศ. 2539 เป็น 38.5% ในปี พ.ศ. 2543 แต่หลังจากที่สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้สำเร็จตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 การเกิดวิกฤติทางการเงินของครัวเรือนจากการจ่ายค่ารักษาพยาบาลลดลงประมาณหกเท่าอยู่ที่ 6.6% ในปี พ.ศ. 2558 ส่วนครัวเรือนที่ต้องกลายเป็นครัวเรือนยากจนหลังจากการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ก็ลดลงสี่เท่าเช่นกัน ในปี พ.ศ. 2558 โดยลดลงจาก 1.3% ในปี พ.ศ. 2545 เหลือเพียง 0.3% ในปี พ.ศ. 2558[355]

[355] Tangcharoensathien, V, Tisayaticom, K, Suphanchaimat, R, Vongmongkol, V, Viriyathorn, S, & Limwattananon, S (2020). Financial risk protection of Thailand's universal health coverage: Results from series of national household surveys between 1996 and 2015. International Journal for Equity in Health. 19(163(2020)). doi:10.1186/s12939-020-01273-6

ความสำเร็จของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประเทศไทยได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มกำหนดมาตรฐาน กองยา

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 และกฎกระทรวงว่าด้วยการขึ้นทะเบียนตำรับยา พ.ศ. 2555 มีผลบังคับใช้อยู่ในตอนนี้ พระราชบัญญัติยาแก้ไขเพิ่มเติม จำนวน 4 ครั้ง คือ ปี พ.ศ. 2518 พ.ศ. 2522 พ.ศ. 2527 และ พ.ศ. 2530 ส่วนพระราชบัญญัติยาแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 อยู่ในขั้นตอนสุดท้ายของการประกาศใช้ พระราชบัญญัติใหม่จะเปลี่ยนกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตยา การนำเข้ายา การขึ้นทะเบียนยา การสั่งยา และการจ่ายยาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติยา คณะกรรมการยาที่ได้รับการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขจะให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในด้านกฎระเบียบการบริหารจัดการด้านยา และการควบคุมเภสัชภัณฑ์ คณะกรรมการยังมีอำนาจอนุมัติหรือเพิกถอนทะเบียนตำรับยา ลักษณะมาตรฐาน หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ รวมถึงการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตผลิต นำเข้า จำหน่าย หรือขาย คณะกรรมการจะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อช่วยปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 20 คณะ[356]

โดยมูลนิธิแมนเดลาแห่งแอฟริกาใต้ มอบรางวัลเนลสัน แมนเดลา ด้านการสร้างเสริมสุขภาพประจำปี 2564 ให้กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำหรับความสำเร็จในการส่งเสริมสุขภาวะคนไทยทุกคน[357]

ความมั่นคงทางอาหาร

ความมั่นคงทางอาหารไม่ได้วัดกันง่ายๆ ดัชนีความหิวโหยทั่วโลก (GHI) ใช้วัดความหิวโหยในสามมิติ คือ 1) การขาดสารอาหาร 2) การเสียชีวิตในเด็ก และ 3) ภาวะโภชนาการต่ำในเด็ก ซึ่งประกอบด้วยภาวะเด็กแคระแกร็นและการสูญเสียที่เท่าๆ กัน[358]

ดัชนีความหิวโหยทั่วโลก (GHI) ในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยมีดัชนีความหิวโหยอยู่ที่ 11.7 คะแนน ซึ่งมีความหิวโหยเป็นอันดับที่ 53 จาก 116 ประเทศที่มีข้อมูลเพียงพอที่จะคำนวณคะแนนดัชนีความหิวโหย โดยถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความหิวโหยในระดับปานกลาง

ประเทศไทยมีดัชนีความหิวโหยน้อยเป็นอันดับที่ 1 ของอาเซียน ซึ่งไม่รวมประเทศสิงคโปร์และบรูไน โดยประเทศมาเลเซียมี 12.8 คะแนน เวียดนามมี 13.6 คะแนน ฟิลิปปินส์มี 16.8 คะแนน กัมพูชามี 17 คะแนน พม่ามี 17.5 คะแนน อินโดนีเซียมี 18 คะแนน และลาวมี 19.5 คะแนน[359]

---

[356] กระทรวงสาธารณสุข (2559). กลุ่มกำหนดมาตรฐาน สำนักยา. แหล่งที่มา https://www.fda.moph.go.th/sites/fda_en/SitePages/Drug.aspx?IDitem=LawsAndRegulations (ค้นหาเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565)

[357] World Health Organization (2021, May 28). 20 years of building healthier communities in Thailand. Available at https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/20-years-of-building-healthier-communities-in-thailand (accessed 28 December 2021)

[358] World Health Organization (2022). Global Hunger Index (GHI). Available at https://www.who.int/data/nutrition/ nlis/info/global-hunger-index-(ghi) (accessed 8 January 2022)

[359] von Grebmer, K, Bernstein, J, Delgado, C, Smith, D, Wiemers, M, Schiffer, T, . . . Fritsche, H (2021). 2021 Global Hunger Index: Hunger and food systems in conflict settings. Bonn: Welthungerhilfe and Dublin: Concern Worldwide. Available at https://www.globalhungerindex.org/pdf/en/2021.

ความปลอดภัยด้านอาหาร

พระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายซึ่งกำหนดให้มีคณะกรรมการอาหารแห่งชาติเป็นองค์กรหลักและกลไกของประเทศในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพอาหาร ความปลอดภัยด้านอาหาร ความมั่นคงด้านอาหาร และอาหารศึกษา โดยครอบคลุมห่วงโซ่อาหารอย่างมีเอกภาพ[360]

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานการผลิตสินค้าเกษตรให้มีคุณภาพและความปลอดภัย ทั้งอาหารสดและอาหารแปรรูป โดยมีหน่วยงานที่ดำเนินการอยู่ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร กรมปศุสัตว์ และกรมประมง ซึ่งกระทรวงฯ ได้บังคับใช้กฎหมายจำนวน 6 ฉบับที่เกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ ของการผลิตทางการเกษตร[361]

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความปลอดภัยและคุณภาพด้านอาหาร ทั้งการนำเข้าและการผลิตอาหารในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 อย. มีอำนาจกำหนดมาตรฐานและกำกับดูแล การควบคุมก่อนสินค้าออกสู่ตลาดมุ่งเน้นที่ใบอนุญาตผลิตและนำเข้าอาหาร ตรวจสอบโรงงานอาหาร สถานที่นำเข้าอาหาร กำหนดมาตรฐานและออกกฎระเบียบสำหรับการติดฉลากอาหาร ภาชนะบรรจุ และการโฆษณา ส่วนการควบคุมหลังจากสินค้าออกสู่ตลาด มีการตรวจสอบโรงงาน และสถานที่นำเข้าอาหาร และบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอาหารและกฎระเบียบภายใต้กฎหมายดังกล่าว

ระดับการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านอาหารขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยงของประเภทอาหารและขนาดของโรงงานผลิตอาหาร โดย อย. ได้จำแนกผลิตภัณฑ์อาหารออกเป็น 4 กลุ่ม ขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยงของอาหาร ดังนี้ อาหารควบคุมเฉพาะ อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน อาหารที่ต้องมีฉลาก และอาหารทั่วไป

บริษัทผู้ผลิตอาหารทุกแห่งจะต้องปฏิบัติตาม "หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต" ที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด สิ่งเหล่านี้เป็นข้อกำหนดเฉพาะผลิตภัณฑ์

ข้อกำหนดมาตรฐานในการติดฉลากนั้นมีรายละเอียดที่ต้องแสดงผลิตภัณฑ์อาหารที่อาจก่อภูมิแพ้ ทั้งชื่ออาหารและจำนวนของวัตถุเจือปนอาหารตามระบบเลขสากล (INS) รวมถึงสารเติมแต่งกลิ่นอาหาร

อาหารที่มีการกล่าวอ้างทางโภชนาการ อาหารสำหรับผู้บริโภคบางกลุ่ม และอาหารอื่นๆ ที่ อย. กำหนด จะต้องแสดงฉลากโภชนาการเป็นภาษาไทยที่ครบถ้วนตามรูปแบบที่กำหนด[362]

---

pdf (accessed 10 January 2022) & World Health Organization (2022). Global Hunger Index (GHI). Available at https://www.who.int/data/nutrition/nlis/info/global-hunger-index-(ghi) (accessed 8 January 2022)

[360] พระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ พ.ศ. 2551, s 4

[361] พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525 กฎกระทรวงว่าด้วยการนำเข้า นำออก หรือนำผ่านราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ. 2507 และพระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542

[362] ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 182) พ.ศ. 2541 ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 219) พ.ศ. 2544 ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 374) พ.ศ. 2559 เรื่อง อาหารที่ต้อง

อาหารดัดแปรพันธุกรรม ไม่ได้รับอนุญาตให้ผลิตนำเข้า หรือจำหน่ายในประเทศไทย อาหารดัดแปรพันธุกรรมอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติอาหารจะต้องแสดงข้อความว่า “ดัดแปรพันธุกรรม” กำกับไว้ที่ชื่อหรือส่วนประกอบของอาหาร[363]

ในปี พ.ศ. 2559 อย. ส่งเสริมการใช้ฉลากโภชนาการแบบสมัครใจด้านหน้าบรรจุภัณฑ์ ซึ่งระบุทางเลือกที่ดีต่อสุขภาพและได้รับการตรวจสอบและรับรองโดยซัพพลายเออร์ โดยเป็นการแสดงปริมาณสารอาหาร ได้แก่ พลังงาน ไขมัน น้ำตาล และโซเดียมในอาหาร[364]

สาธารณูปโภค

น้ำ

ประมาณร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศไทยสามารถเข้าถึงน้ำดื่มสะอาด และร้อยละ 96 มีสุขอนามัยที่ดีขึ้น[365]

การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างมาก สิ่งนี้เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดภัยแล้งและน้ำท่วมเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการตัดไม้ทำลายป่า รัฐบาลไทยมองว่าปัญหาการขาดแคลนน้ำของประเทศมีสาเหตุมาจากความต้องการใช้น้ำของประชาชนมีเพิ่มมากขึ้นในพื้นที่ชนบทและในเมือง และการใช้น้ำที่มากเกินไปในหลายภาคส่วน[366]

ประเทศไทยได้ดำเนินการปรับโครงสร้างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในปี พ.ศ. 2561 โดยมีสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทนช.) เป็นหน่วยงานใหม่ของภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการบริหารทรัพยากรน้ำอย่างบูรณาการในระดับชาติ ภายในปี พ.ศ. 2573 สทนช. วางแผนที่จะจัดหาน้ำดื่มสะอาดให้กับหมู่บ้านมากกว่า 75,000 แห่ง ใน 66 พื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่ 5.5 ล้านเฮกตาร์ โดยการสร้างเขื่อนขนาดเล็กมากกว่า 541,000 แห่ง เพื่อฟื้นฟูพื้นที่ลุ่มน้ำที่มีความเสี่ยงจากน้ำท่วมและภัยแล้ง

พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 มุ่งปรับปรุงการบริหารทรัพยากรน้ำของหน่วยงานภาครัฐ 40 แห่งที่มีอาณัติทับซ้อนกัน

พลังงาน

ข้อมูลของธนาคารโลกระบุว่าการเข้าถึงไฟฟ้า (ร้อยละของประชากร) ในประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 99.9 ในปี พ.ศ. 2562[367]

แสดงฉลากโภชนาการ และค่าพลังงาน น้ำตาล ไขมัน และโซเดียม แบบจีดีเอ

[363] ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 251) พ.ศ. 2545 เรื่อง การแสดงฉลากอาหารที่ได้จากเทคนิคการดัดแปรพันธุกรรมหรือพันธุวิศวกรรม

[364] ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 373) พ.ศ. 2559 เรื่อง การแสดงสัญลักษณ์โภชนาการบนฉลากอาหาร

[365] Open Development Thailand (2561, กรกฎาคม 16). SDG 6 การจัดการน้ำและสุขาภิบาล. แหล่งที่มา https://thailand.opendevelopmentmekong.net/topics/sdg-6-clean-water-and-sanitation/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565)

[366] Manorom, K (2020, March 20). Thailand's water shortage and inequality crisis. Retrieved January 9, 2022, from https://www.eastasiaforum.org/2020/03/20/thailands-water-shortage-and-inequality-crisis/ (accessed 9 January 2022)

[367] World Bank (2022). Access to electricity (% of population) - Thailand. Available at https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=TH (accessed 14 January 2022)

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเพื่อกำกับดูแลอุตสาหกรรมพลังงาน รวมถึงการป้องกันการใช้อำนาจในทางที่ผิดและการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้ได้รับผลกระทบทางลบจากการดำเนินกิจการพลังงาน[368]

ประเทศไทยได้จัดตั้งกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) สังกัดกระทรวงพลังงาน เพื่อกำกับดูแลการพัฒนาและอนุรักษ์พลังงานทดแทน พพ. มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและดำเนินการตามแผนและนโยบายด้านพลังงานทั้งหมด รวมถึงพิมพ์เขียวของการบูรณาการความร่วมมือด้านพลังงานของประเทศไทย แผนพัฒนาพลังงานทดแทน และแผนอนุรักษ์พลังงาน

จากรายงานสถานการณ์พลังงานของประเทศไทย พ.ศ. 2563 การบริโภคพลังงานทดแทนขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการผลักดันของรัฐบาลในการริเริ่มใช้พลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน โดยมีขั้นตอนที่ครอบคลุมเพื่อส่งเสริมพลังงานทดแทนในทุกด้านและลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล การพัฒนาพลังงานทดแทนในประเทศไทยอาศัยการผลิตพลังงานภายในประเทศ ซึ่งเน้นพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ชีวมวล ก๊าซชีวภาพ ขยะมูลฝอยชุมชน พลังงานความร้อนใต้พิภพ และเชื้อเพลิงชีวภาพ รวมทั้งเอทานอลและไบโอดีเซลสำหรับการผลิตไฟฟ้า ความร้อน และเชื้อเพลิงชีวภาพ ในปี พ.ศ. 2563 การใช้พลังงานทดแทนของประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 15.51 ของการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายทั้งหมด ส่งผลให้การนำเข้าพลังงานลดลง 116,303 ล้านบาท และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 36.73 ล้านตัน[369]

อินเทอร์เน็ต

จากข้อมูลของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ในปี พ.ศ. 2553 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 28.94 และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2563 เป็นร้อยละ 78.84[370]

ประเทศไทยเป็นประเทศแรกในอาเซียนที่สามารถขับเคลื่อนประเทศสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลใหม่ๆ ผ่านเครือข่าย 5G การศึกษาที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลในเดือนมีนาคม 2564 พบว่าสัญญาณเครือข่าย 5G ครอบคลุมในพื้นที่กรุงเทพฯ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในพื้นที่อื่นๆ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ร้อยละ 99 ของตำบล (เขต) นอกกรุงเทพฯ มีสัญญาณเครือข่าย 4G ครอบคลุม แต่มีเพียงร้อยละ 4.19 ของพื้นที่เหล่านี้เท่านั้นที่มีสัญญาณเครือข่าย 5G[371] จากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เมื่อเดือนตุลาคม

[368] พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550, s 10-11

[369] กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (2563). รายงานพลังงานทดแทนของประเทศไทย 2563. แหล่งที่มา https://anyflip.com/rbuvc/nscv/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565)

[370] World Bank (2022). Individuals using the internet (% of population). Available at https://data.worldbank.org/ indicator/ IT.NET.USER.ZS?locations=TH (accessed 10 January 2022)

[371] Thinking Machines (2021, March 1). 2020 didn't stop Thailand's 5G rollout but here's how access can improve. Available at https://stories.thinkingmachin.es/thailand-5g-rollout/ (accessed 14 January 2022)

2564 พบว่า อัตราการเข้าถึงบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตต่อประชากรในปี พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ 18.69 ในปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 16.85 และในปี พ.ศ. 2562 คิดเป็นร้อยละ 14.87[372]

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีหน้าที่รับผิดชอบด้านโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียงในประเทศไทย รวมทั้งเสนอแนะนโยบายและออกกฎหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความพร้อมในการสื่อสารของคนไทย

ปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนต่อคณะกรรมการมากที่สุด ได้แก่ (1) จำนวนของการโฆษณาออนไลน์ (2) ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำ และ (3) การให้บริการข้อมูลออนไลน์ที่ไม่ถูกต้อง[373]

การศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้เด็กทุกคนในประเทศไทยได้รับสิทธิในการเข้าศึกษาโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังหรือสัญชาติ[374]

เด็กวัยประถมศึกษาประมาณร้อยละ 95 ของประเทศได้รับการศึกษาในโรงเรียน แต่น่าเสียดายที่ความแตกต่างในการเข้าถึงการศึกษาของเด็กมัธยมศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น ซึ่งเด็กมัธยมศึกษาไม่ได้รับการศึกษาในโรงเรียนมีประมาณร้อยละ 14 เด็กที่ไม่ได้รับการศึกษาในโรงเรียนส่วนใหญ่มาจากผู้ด้อยโอกาส ชุมชน ผู้ย้ายถิ่น หรือเด็กที่มีความพิการ

คุณภาพการศึกษาก็เป็นความท้าทายที่สำคัญเช่นกัน จาก 72 ประเทศที่เข้าร่วมโครงการประเมินผลนักเรียนร่วมกับนานาชาติ (PISA) ประจำปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 54 ในสาขาวิทยาศาสตร์ และอันดับที่ 57 ในสาขาคณิตศาสตร์ ผลลัพธ์จากการทดสอบระดับชาติในปี พ.ศ. 2559 ใน 9 วิชาหลักของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 12 ระบุว่า นักเรียนในประเทศไทยสอบตกโดยเฉลี่ย 8 ใน 9 วิชา ความสามารถระดับนี้มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบร้ายแรงต่ออนาคตของประเทศในระยะยาว หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว[375]

จากข้อมูลของธนาคารโลก พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีประชากรวัยแรงงานที่ไม่รู้หนังสือ (อายุ 15 ปีขึ้นไป) ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 3,589,297 คน[376] กล่าวคือ ประมาณร้อยละ 6.2 ของกลุ่มประชากรในวัยนั้น

---

372 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565). รายงานผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต. แหล่งที่มา http://webstats.nbtc.go.th/netnbtc/HOME.php (ค้นหาเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565)

373 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ม.ป.ป.). การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. แหล่งที่มา https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2020.aspx (ค้นหาเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2565)

374 มาตรา 54 วรรค 1 ได้บัญญัติว่า รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

375 UNICEF Thailand (n.d.). Education: All children should have access to quality education. Available at https://www.unicef.org/thailand/what-we-do/education (accessed 13 January 2022)

376 Trading Economics. (2022). Thailand - Adut lliterate Population, 15+ Years, Both Sexes. Available at https://tradingeconomics.com/thailand/adult-illiterate- population-15-years-both-sexes-number-wb-data.html (accessed 14 January 2022)

บริการทางการเงิน

สินเชื่อเพื่อผู้บริโภคได้รับการกำกับดูแลภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2458 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม และกฎข้อบังคับย่อยที่ออกภายใต้พระราชบัญญัติเหล่านี้

กฎระเบียบและข้อบังคับครอบคลุมถึงบริการการชำระเงิน การฝากเงิน และการกู้ยืมแก่ผู้บริโภค ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำกับดูแลความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ

ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานขั้นต่ำของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่กำหนดให้ระบุไว้ในสัญญาทางการเงิน ได้แก่ บัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคล

โรงรับจำนำอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505

พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 จัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากให้ความคุ้มครองการฝากเงินกับสถาบันการเงินในวงเงินที่กำหนด

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดแนวปฏิบัติในการทวงถามหนี้และบทลงโทษการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมและใช้ความรุนแรง

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 กล่าวถึงหนี้นอกระบบและปัญหาสินเชื่อที่มีดอกเบี้ย โดยเน้นอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินสมควร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้กู้รายบุคคลและผู้กู้ยืมรายบุคคล อัตราดอกเบี้ยที่กฎหมายไทยอนุญาตจะแตกต่างกันออกไป สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี สินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์อาจสูงกว่านี้ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523 และประกาศ ธปท. เรื่อง ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ของสินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ถูกกำหนดไว้ที่ร้อยละ 33 ในช่วงที่มีการระบาดใหญ่ เมื่อเทียบกับร้อยละ 35 ก่อนหน้านี้

ในปี พ.ศ. 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เสนอโครงการบัญชีเบื้องต้น คือ ธนาคารจะยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าใช้จ่ายอื่นๆ สำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการ จำนวน 11.4 ล้านคน และผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป

น้ำหนักและมาตรวัด

พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542 กำกับดูแลเรื่องน้ำหนักและมาตรวัด พระราชบัญญัติดังกล่าวได้จัดตั้งคณะกรรมการชั่งตวงวัดและสำนักงานกลางชั่งตวงวัด กระทรวงพาณิชย์ กับสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด คณะกรรมการมีหน้าที่กำกับดูแลการควบคุมเครื่องชั่งตวงวัด รับรองผู้ตรวจชั่งตวงวัด และการกำหนดอำนาจของผู้ตรวจ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์มีอำนาจออกประกาศกำหนดประเภทของภาชนะบรรจุ โดยต้องระบุปริมาณของภาชนะบรรจุตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด บรรจุสินค้าตามปริมาณที่กำหนด และแสดงปริมาณบนบรรจุภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง

ความปลอดภัยของสินค้า

กล่าวถึงข้อ 2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ความปลอดภัยของสินค้า)

ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

กล่าวถึงข้อ 2.2 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

กล่าวถึงข้อ 2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ด้านสัญญา)

กล่าวถึงข้อ 2.3 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

กล่าวถึงข้อ 3.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

กล่าวถึงข้อ 3.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542

การโฆษณาที่หลอกลวงและทำให้เกิดความเข้าใจผิด

กล่าวถึงข้อ 2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ด้านโฆษณา และด้านฉลาก)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กล่าวถึงข้อ 3.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กล่าวถึงข้อ 3.3 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยาผู้บริโภค

กล่าวถึงส่วนที่ 4 การระงับข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภค

การต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า

พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 อยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (กขค.) และสำนักงาน กขค. โดยพระราชบัญญัติดังกล่าว

- ห้ามกระทำการร่วมกันกับผู้ประกอบธุรกิจที่ผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน (ข้อตกลงและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม) (มาตรา 54 และ 55 แห่งพระราชบัญญัติ)

- ห้ามมิให้มีการใช้ตำแหน่งในทางที่ผิด (มาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติ)

- การควบคุมการควบรวมกิจการที่อาจลดการแข่งขันอย่างมาก (มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติ) และ

- ห้ามการกระทำทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม (มาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติ)

รหัสและการกำหนดเลขมาตรฐาน

ประเทศไทยได้นำและประยุกต์ใช้หลักปฏิบัติและมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2512 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมมาตรฐานแห่งชาติเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ไทยให้มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยในตลาดโลก เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมและคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และกำหนดมาตรฐานทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

สภามาตรฐานสากลของ สมอ. มีส่วนร่วมในงานมาตรฐานของไอเอสโอ นอกจากนี้ สมอ.ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการรับรองระบบงาน (IAF) องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการรับรองห้องปฏิบัติการ (ILAC) และคณะกรรมาธิการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอเทคนิกส์ (IEC) และในระดับภูมิภาค สมอ. เป็นสมาชิกของคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านมาตรฐานและคุณภาพของอาเซียน (ASEAN

CCSQ) และมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกผ่านคณะอนุกรรมการด้านมาตรฐานและการรับรองของเอเปค (SCSC) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Pacific Area Standards Congress (PASC)[377]

ในปี พ.ศ. 2541 กระทรวงอุตสาหกรรมได้ก่อตั้งสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) หรือ MASCI ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีหน้าที่เป็นหน่วยรับรองระบบการจัดการ สรอ. ดำเนินการรับจดทะเบียนให้กับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานประเมินความสอดคล้องหรือหน่วยงานที่ให้บริการตรวจสอบตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์และข้อกำหนด รวมถึงกรมการท่องเที่ยว สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.), กรมวิชาการเกษตร (กวก.) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (กสร.), กรมโรงงานอุตสาหกรรม (กรอ.) องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) และองค์กรระดับนานาชาติ[378]

การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค

ประเทศไทยมีหน่วยงานของรัฐหลายแห่งที่บังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานแต่ละแห่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเอง และสร้างช่องทางออนไลน์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาและให้ความรู้แก่ชาวบ้านในด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านสุขภาพ และความเจ็บป่วยทั่วไป[379]

โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้บูรณาการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้ากับหลักสูตรของตน[380]

องค์กรผู้บริโภคได้ส่งเสริมความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ซึ่งเป็นองค์กรผู้บริโภคที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย[381] มพบ. ได้ตีพิมพ์นิตยสารฉลาดซื้อ ซึ่งเป็นนิตยสารสำหรับผู้บริโภครายเดือน[382] เอกสารฉบับนี้นำเสนอแหล่งข้อมูลทางการศึกษาที่หลากหลายแก่ผู้บริโภค รวมถึงการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการโดยห้องปฏิบัติการ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า การบริการด้านความงาม อาหาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการทดสอบ ทั้งนี้ นิตยสารฉลาดซื้อมีจำหน่ายทางออนไลน์แล้ว

---

377 Thai Industrial Standards Institute (TISI) (2015). Thai Industrial Standards Institute (TISI). Available at https://www.tisi.go.th/tisiinbrief (accessed 9 January 2022)

378 สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2562, มกราคม). ประวัติบริษัท. แหล่งที่มา https://www.masci.or.th/wp-content/uploads/2019/03/masci-company-profile-2019.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565)

379 The Village health volunteers' team, visit the website: Department of Health Service Support (n.d.). VHV. Retrieved January 10, 2022, from http://xn--y3cri.com/ (accessed 10 January 2022)

380 ไม่มีหลักสูตรอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค แต่มีบางโครงการที่ดำเนินการโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐบางแห่ง เช่น Thai Smart Young Consumer Leaders โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกระทรวงศึกษาธิการ หรือ อย.น้อย โดยกระทรวงสาธารณสุข

381 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). หน้าหลัก. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2565)

382 นิตยสารฉลาดซื้อ (2565). หน้าแรกของเว็บไซต์. แหล่งที่มา https://chaladsue.com/ (ค้นหาเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2565)

ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย นิตยสารฉลาดซื้อได้เปิดเผยผลการทดสอบน้ำยาฆ่าเชื้อที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งพบว่าตัวอย่างผลิตภัณฑ์หลายรายการไม่ตรงกับเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากมีปริมาณแอลกอฮอล์ต่ำ ผู้ผลิตได้ฟ้องร้อง มพบ. ต่อศาล มพบ. ยืนยันว่าการทดสอบได้ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือ และ มพบ. ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินการ บริษัทได้ส่งตัวอย่างผลิตภัณฑ์ไปยังห้องปฏิบัติการอิสระเพื่อตรวจสอบ มพบ. ยอมรับผลการทดสอบใหม่แต่ยังคงยืนยันว่าการทดสอบก่อนหน้านี้มีความแม่นยำสำหรับตัวอย่างก่อนหน้านี้[383] การประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นถือเป็นการให้ความรู้ที่ดีมากสำหรับผู้บริโภคและทำให้ซัพพลายเออร์ที่จำหน่ายหน้ากากอนามัยได้ตื่นตัวในเรื่องการรักษาคุณภาพ

องค์กรผู้บริโภค

กล่าวถึงข้อ 2.5 พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562

กล่าวถึงข้อ 4.4 การระงับข้อพิพาทโดยสมาคมผู้บริโภค

สหกรณ์ผู้บริโภค

ในเดือนธันวาคม 2561 ประเทศไทยมีสหกรณ์ที่ดำเนินกิจการอยู่ทั้งหมด 6,837 แห่ง กระทรวงสหกรณ์ได้จำแนกสหกรณ์ออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ เกษตรกรรม (3489) ความประหยัดและการให้สินเชื่อ (1407) เครดิตยูเนี่ยน (580) บริการ (1092) การตั้งถิ่นฐาน (87)ต. การประมง (78) และผู้บริโภค (138) สหกรณ์ผู้บริโภค หมายถึงสหกรณ์ที่ผู้บริโภคก่อตั้งขึ้นในฐานะผู้ถือหุ้นและจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยมีสมาชิกร่วมลงทุนในการจัดตั้งร้านค้าสหกรณ์

ร้านสหกรณ์ผู้บริโภคแห่งแรกก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2480 ในหมู่บ้านแห่งหนึ่งในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัจจุบันพบเห็นได้ทั่วประเทศ และไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั่วไปเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าเฉพาะตามสถานที่ต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงพยาบาล โรงงาน และแม้แต่ฐานทัพทหาร

การกระจายตัวของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศและต่างประเทศ และร้านสะดวกซื้อแฟรนไชส์ส่งผลกระทบในทางลบต่อสหกรณ์ผู้บริโภค ตลอดจนร้านค้าปลีกขนาดเล็ก โดยเฉพาะร้านสหกรณ์ทั่วไป ร้านค้าสหกรณ์ผู้บริโภคหลายแห่งต้องปิดตัวลงไม่เว้นแม้แต่ซัพพลายเออร์รายใหญ่ที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป[384]

การบริโภคอย่างยั่งยืน

ประเทศไทยเป็นผู้นำแนวปฏิบัติด้านการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืนในเอเชีย ทั้งในแง่ของนโยบายตลอดจนการประยุกต์ใช้โดยภาคธุรกิจเอกชน ภาครัฐ และภาคประชาสังคม[385] "เศรษฐกิจ

[383] ประกาศ มพบ. เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ม.ป.ป.). มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค แถลงชัดไม่มีนโยบายถอนข้อมูล “ผลทดสอบเจลแอลกอฮอล์” จากเว็บไซต์. แหล่งที่มา https://www.consumerthai.org/consumers-news/consumers-news/food-and-drug/4523-630511-alcoholgel.html (ค้นหาเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2565)

[384] Cooperative Promotion Department (2019, February). Annual statistics of cooperatives, agricultural groups and vocational groups in Thailand: 31st December 2018. Available at https://app1.cpd.go.th/annual-statistics-of-cooperatives-31122561/mobile/index.html#p=53 (accessed 15 January 2022)

[385] Merle, K (2017). Thailand's sufficiency economy and sustainable consumption and production. In: Schroeder, P,

พอเพียง" เป็น "ปรัชญา" ที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตรได้พระราชทาน เพื่อชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตและปฏิบัติตนให้แก่ประชาชนทุกระดับทุกสาขาวิชาชีพ และวางกรอบการพัฒนาประเทศที่ครอบคลุมโดยอาศัยความพอประมาณและพฤติกรรมที่มีจริยธรรม หลักการสำคัญคือ ความพอประมาณตามหลัก “ทางสายกลาง” ของชาวพุทธ คือ ดำเนินชีวิตตามกำลังทรัพย์ ไม่ขาด หรือเกิน เพื่อให้มีความพร้อมในการลดความเสี่ยงและเพิ่ม “ภูมิคุ้มกันตนเอง” หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ ความสมเหตุสมผล ความพอประมาณ และการสร้างภูมิคุ้มกัน ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืนในประเทศไทย[386] อันจะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง[387]

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยมีลักษณะที่ขัดแย้งกันระหว่างการที่ไทยให้ความสำคัญกับความยั่งยืนและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแบบอุตสาหกรรมระดับชาติ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยเติบโตขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา[388] และประเทศไทยคาดว่าจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุดประมาณ 370 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (MtCO2eq) ภายในปี พ.ศ. 2573 และบรรลุเป้าหมายเรื่องความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี พ.ศ. 2568 มาตรการหลักในการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยจะมุ่งเน้นไปที่ภาคพลังงานและการขนส่ง มาตรการที่ระบุในภาคพลังงาน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการนำพลังงานหมุนเวียนและการดักจับและกักเก็บคาร์บอน (CCS) มาใช้ในภาคการขนส่ง มาตรการบรรเทาผลกระทบ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการส่งเสริมสิ่งใหม่ ๆ[389]

ความร่วมมือระหว่างประเทศ

รัฐบาลไทยได้มอบหมายให้ สคบ. เป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย และเป็นผู้ประสานงานหลัก

Anggraeni, K, Sartori, S and Weber, U, eds. Sustainable Asia: Supporting the Transition to Sustainable Consumption and Production in Asian Developing Countries. World Scientific: 291-325. doi:10.1142/9789814730914_0012

386 The Chaipattana Foundation (2017). Philosophy of sufficiency economy. Available at https://www. chaipat. or.th/eng/concepts-theories/sufficiency-economy-new-theory.html (accessed 9 January 2022)

387 คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. แหล่งที่มา https://www.trf.or.th/index.php?option=com_%20attachments&task=download&id=3894&option=com_%20attachments&task=download&id=3894 (ค้นหาเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565)

388 Crippa, M, et al., E (2021). GHG emissions of all world countries - 2021 Report, EUR 30831 EN. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at https://edgar.jrc.ec.europa.eu/report_2021 (accessed 6 January 2022) และ Banerjee, N (2020, December 30). Thailand's carbon dioxide emissions have significantly increased over the past 10 years. Available at https://www.climatescorecard.org/2020/12/thailands-carbon-dioxide-emissions-have-significantly-increased-over-the-past-10-years/ (accessed 14 January 2022)

389 Ministry of Natural Resources and Environment - Policy Formulation and National Focal Point (2021, October). Mid-century, long-term low greenhouse gas emission development strategy. Available at https://unfccc.int/sites/default/files/resource/Thailand_LTS1.pdf (accessed 9 January 2022)

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับอาเซียนและอังค์ถัด สคบ. มีหน้าที่ขับเคลื่อนและพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของอาเซียน

ในปี พ.ศ. 2562 สคบ. ทำหน้าที่เป็นประธานอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประธานอาเซียนต้องเข้าร่วมการประชุมต่างๆ ระหว่างที่ดำรงตำแหน่ง รวมถึงการประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ 19 ระหว่างวันที่ 27-30 พฤษภาคม 2562 โดยการประชุมครั้งนี้เน้นประเด็นสำคัญหลายประการ ได้แก่ การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การเยียวยาผู้บริโภคข้ามพรมแดน การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค และการจัดการความรู้ของอาเซียน อีกทั้ง ยังมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การเยียวยาผู้บริโภคข้ามพรมแดน ร่างแผนงานการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของอาเซียน พ.ศ. 2562-2568 และการพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสมาชิกอาเซียน[390]

สคบ. ได้จัดทำความร่วมมือทวิภาคีกับออสเตรเลีย สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลี ภูฏาน และลาว ซึ่งทำให้เกิดการดำเนินการร่วมกับอังค์ถัด องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ (ICPEN)

[390] สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ม.ป.ป.). รายงานประจำปี 2562 ของ สคบ. แหล่งที่มา https://www.ocpb.go.th/download/article/2562.pdf (ค้นหาเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2565)