

รายงานวิชาการ

เรื่อง

การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

คณะผู้ทำรายการ

นายกฤษฎีจรัส คุณาจิรภรณ์ ผู้พิพากษาศาลฎีกา

นายอมรรัตน์ กริยาผล รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลแพ่งกรุงเทพใต้

นายปัญญา ต้านพัฒนามงคล ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค ๒

นายสุรพล กล่อมจิตต์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแพ่ง

นายเสน ปานเลิศ ผู้พิพากษาศาลแพ่งธนบุรี

นางกนกพร ศิลาภากุล ผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

นายปาลิต สันทนาคณิต ผู้พิพากษาศาลแพ่ง

นางสาวมลลิตา งามไพโรจน์พิบูลย์ ผู้พิพากษาศาลจังหวัดบัวใหญ่

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตร กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ระหว่างวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๖

ณ มหาวิทยาลัยนอตติงแฮม สหราชอาณาจักร

คำนำ

ปัจจุบันระบบการค้าเสรีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้ประกอบการได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางการค้ารวมทั้งการใช้เทคนิคและการโฆษณาการขายสินค้าและบริการอย่างชาญฉลาดเพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้แก่ตนเอง จนบางครั้งเป็นการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการโดยได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและครบถ้วน ทั้งผู้บริโภคจำนวนมากจำต้องทำสัญญาเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ โดยที่ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม ประกอบกับรัฐต้องไม่ยินยอมให้มีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในตลาดอันจะเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการค้าแบบตลาดเสรี ทั้งมีคดีจำนวนมากที่ขึ้นสู่ศาลที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม สำนักงานศาลยุติธรรมมีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากรของศาลยุติธรรมให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในทางกฎหมายต่างๆ คณะผู้จัดทำรายงานจึงได้มีโอกาสไปฝึกอบรมและสัมมนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายของสหราชอาณาจักร ณ มหาวิทยาลัยนอตติงแฮม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนและการพัฒนางานของศาลยุติธรรม

ในการฝึกอบรมครั้งนี้คณะผู้จัดทำรายงานได้รับมอบหมายให้จัดทำรายงานเรื่อง การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หวังว่ารายงานนี้คงเป็นประโยชน์ต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการพัฒนางานของศาลยุติธรรมต่อไป หากมีข้อบกพร่องประการใดคณะผู้จัดทำรายงานใคร่ขออภัย ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำรายงาน

กรกฎาคม ๒๕๕๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑

๑.๑ สภาพปัญหาและความสำคัญของปัญหา

๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๒

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๒

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๒

บทที่ ๒ การปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

๔

๒.๑ เหตุที่ต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๔

๒.๒ การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

๕

๒.๓ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม

๗

๒.๔ ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัญญาที่ไม่เป็นธรรมของ EU

๘

๒.๕ ตัวอย่างการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

๑๑

๒.๖ ข้อสังเกตในการใช้บังคับ

๑๓

บทที่ ๓ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

๑๕

๓.๑ สินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับสัญญา

๑๕

๓.๒ กฎหมายว่าด้วยการขายสินค้า

๑๖

๓.๓ กฎหมายเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

๑๘

๓.๔ ผลของการผิดสัญญา

๑๘

	หน้า
๓.๕ การชดใช้สำหรับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	๒๐
๓.๖ มาตรการเสริมสำหรับช่วยเหลือผู้บริโภครวมที่มีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของ EU	๒๐
๓.๗ สินค้าไม่ปลอดภัยกับละเมิด	๒๑
๓.๘ การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่	๒๖
๓.๙ ระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า	๒๖
๓.๑๐ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	๒๕
บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๓๒
๔.๑ บทสรุป	๓๒
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๘
บรรณานุกรม	๔๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบการค้าเสรีได้พัฒนาไปอย่างมากอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จนเกิดระบบการค้าในรูปแบบ E-commerce โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้นอย่างมากมาย มีรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ผู้บริโภคบางคนสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ โดยการสอบถามข้อมูลผ่านระบบโซเชียลมีเดีย (Social Media) เพื่อจะได้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าว โดยไม่ทราบว่าผู้ที่ตนสอบถามนั้นเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ ซึ่งก็ใช้โซเชียลมีเดียในการโฆษณาขายสินค้าหรือบริการเช่นกัน ผู้ประกอบการต่างก็มีการปรับปรุงเทคนิคการขายและการโฆษณาอย่างชาญฉลาดมากมาย บางครั้งทำให้ผู้บริโภคเองก็ไม่รู้ตัวว่าถูกบังคับให้ซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น การส่งเอสเอ็มเอสไปร่วมโหวตผู้ที่ตนชื่นชอบในรายการเรียลลิตี้ต่างๆ ข้อมูลข่าวสารของสินค้าหรือบริการกระจายไปทั่วอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ทั้งบางครั้งเป็นข้อมูลในรูปแบบทั้งภาพ แสง สี เสียง รวมทั้งในรูปแบบที่เสมือนจริง ซึ่งอาจมีผลเหนือการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคได้ โดยที่ผู้บริโภคอาจไม่มีความต้องการสินค้าหรือบริการดังกล่าวมาก่อน ผู้บริโภคกำลังถูกชักจูงให้หลงกับภาพที่ผู้ประกอบการที่ขาดจริยธรรมต้องการให้ผู้บริโภคทราบ และแอบแฝงการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินควรอันเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคถูกปิดบังหรือได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ทั้งยังเป็นผู้มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการอยู่แล้วจะยิ่งทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบมากขึ้น ผู้บริโภคจำนวนมากจำต้องทำสัญญาทั้งที่ทราบว่ามิใช่สัญญาที่ไม่เป็นธรรม มิฉะนั้นก็จะไม่สามารถซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวได้ เช่น สัญญาเช่าซื้อ สัญญาทางการเงิน แม้ศาลจะเคยมีคำพิพากษาปรับข้อสัญญาดังกล่าวให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้นแล้ว แต่ผู้ประกอบการก็มักคงข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมไว้ เพื่อให้ศาลปรับข้อสัญญาดังกล่าวเองเป็นรายคดีไป หากไม่มีคดีของผู้บริโภคมาสู่ศาล ศาลก็ไม่อาจที่จะปรับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมดังกล่าวได้ ที่สำคัญรัฐจะต้องไม่ยินยอมให้มีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในตลาดเพราะเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคโดยตรง การค้าขายก็ไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้บริโภคภายในประเทศเท่านั้น การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการข้ามประเทศ

เกิดขึ้นโดยง่ายและรวดเร็ว ทั้งบางครั้งยังมีราคาที่ถูกกว่าการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการในตลาดปกติเสียอีก แม้ประเทศต่างๆ ได้ออกกฎหมายเพื่อเข้าแทรกแซงการเข้าทำสัญญาและควบคุมดูแลให้เกิดการค้าที่เป็นธรรมและปลอดภัยแก่ผู้บริโภค เช่น กฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม กฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น แต่ในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเทศก็มีแนวทางที่ต่างกันตามลักษณะและวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ รวมทั้งการมีแนวความคิดของการบริโภคแบบยั่งยืนที่จะไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สหราชอาณาจักรเป็นประเทศพัฒนาประเทศหนึ่งที่เป็นคู่ค้าของประเทศไทยและเป็นประเทศที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการออกกฎหมายของหลายประเทศ ทั้ง The Unfair Contract Term Act ๑๙๗๗ ของสหราชอาณาจักร เป็นต้นแบบของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๐ ของประเทศไทย การได้ศึกษาแนวความคิดและการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสหราชอาณาจักรในปัจจุบัน จึงย่อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานยุติธรรมในประเทศไทยและกระบวนการยุติธรรมของไทย

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาแนวความคิดทางกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของอังกฤษ

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของอังกฤษ

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาเฉพาะแนวความคิดทางกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของอังกฤษและข้อกำหนดของสหภาพยุโรป (European Union) หรือ EU ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งของ EU ข้อกำหนดของ EU จึงมีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายภายในของอังกฤษ

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ สามารถนำประสบการณ์ของอังกฤษในการนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องเข้าไปแทรกแซงระบบตลาดเพื่อการดูแลผู้บริโภคนั้นมาเป็นแบบเปรียบเทียบในการปรับปรุงการแก้ไขกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายของประเทศไทยได้อย่างดี

๑.๔.๒ ทำให้ผู้พิพากษาสามารถวางแนวทางในการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

๑.๔.๓ ส่งเสริมให้รัฐบาลสนใจและเข้าดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศทั้งดำเนินการกับผู้ประกอบการที่นำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเข้าไปในตลาดอย่างจริงจังต่อเนื่องเหมือนประเทศพัฒนา ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถถูกอ้างเพื่อคัดค้านทางการค้าได้

๑.๔.๔ ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันสร้างกลไกในทางการค้าที่เป็นธรรมเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการ ผู้บริโภคและประชาชนส่วนรวม รวมทั้งสิ่งแวดล้อมของประเทศด้วยอันจะนำไปสู่การบริโภคที่ยั่งยืน

๑.๔.๕ ส่งเสริมให้หาแนวทางใหม่ๆ ในการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภค

๑.๔.๖ ส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้กว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ ๒

การปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

๒.๑ เหตุที่ต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

สหภาพยุโรป (European Union) เดิมก่อตั้งเป็นประชาคมยุโรป (EC) ตามสนธิสัญญากรุงโรมปี ๑๙๕๘ มีสมาชิก ๑๒๗ ประเทศ เพื่อร่วมกันทางการเมืองและเศรษฐกิจ โดยมีเป้าหมายสร้างยุโรปเป็นตลาดเดียวกัน ในปี ๑๙๘๐ ถึงปี ๑๙๙๐ จึงเห็นการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในยุโรป ต่อมาได้เปลี่ยนมาเป็น EU ตามสนธิสัญญา Maastricht ปี ๑๙๙๓ EU ได้ออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แต่กฎหมายดังกล่าวยังมุ่งการคุ้มครองการเป็นตลาดเดียวกันมากกว่าการคุ้มครองตัวบุคคล ผลประโยชน์ที่ได้เป็นเรื่องการส่งผ่านสินค้าต่อกันโดยกว้างขวาง ต่อมาจึงมีการใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันในยุโรป เช่น ระเบียบความปลอดภัยของสินค้าทั่วไป เนื่องจาก เดิมต่างคนต่างดูแลสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วยวิธีต่างๆไม่เหมือนกัน บางประเทศปกป้องสินค้าทุกประเภท บางประเทศก็มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะสินค้าบางประเภท เช่น รถยนต์

แม้การคุ้มครอง ผู้บริโภค จะมี กฎหมายสัญญาทั่วไปใช้บังคับอยู่แล้ว แต่เนื่องจากอำนาจต่อรองระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคไม่เท่ากัน ผู้บริโภคมักไม่มีอำนาจต่อรองในการซื้อขาย ไม่มี โอกาสที่จะ ตกลงเนื้อหาของสัญญา ผู้ประกอบการมีเครื่องมืออุปกรณ์ทรัพยากรมากกว่าผู้บริโภค ในปี ๑๙๖๐ - ๑๙๗๐ ผู้ประกอบการมักดักตวงผลประโยชน์จากผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ แต่ปัจจุบันมีคำถามว่าผู้ประกอบการยังคงเป็นเช่นนั้นจริงหรือ ผู้ประกอบการเริ่มมีจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น และการเอาเปรียบผู้บริโภคก็ทำได้ยากขึ้น สำหรับสัญญาต่าง ๆ นั้น ผู้ประกอบการรู้ว่าผู้บริโภคจะซื้ออะไรจึงมักระบุข้อสัญญาดังกล่าวให้ผู้บริโภคทราบ แต่จะสอดแทรกข้อตกลงอื่นที่จะเอาเปรียบไว้ที่อื่น (Unfair Surprise) ซึ่งผู้บริโภคมักไม่ได้อ่านสัญญาทั้งหมด ส่วนมากดูแต่เพียงหัวข้อของสัญญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงพยายามไม่ให้มีการใส่ข้อตกลงที่ทำให้เกิด Unfair Surprise แต่ก็ต้องพยายามให้กลไกตลาดดำเนินไปได้ ด้วย ผู้บริโภคก็จะมั่นใจในการซื้อสินค้าทั่วไปใน EU ทุกชาติ จำเป็นต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมิฉะนั้นอาจเข้าสู่สังคมการค้าโลกไม่ได้

เหตุผลข้างต้นนั้นสอดคล้องกับการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ของประเทศไทย โดยที่ายพระราชบัญญัติดังกล่าวระบุเหตุผลว่าเนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดเจนโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมาก ซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม สมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคมดังกล่าว โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมพอสมควรแก่กรณี จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

๒.๒ การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาและเทคนิคการขาย มีผลทำให้ผู้บริโภคเข้าทำสัญญาตามความต้องการของผู้ประกอบการ โดยที่ผู้บริโภคอาจไม่ต้องการเช่นนั้น พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ต้องการทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดและเข้าทำการซื้อสินค้าหรือบริการโดยผู้ประกอบการจะได้เปรียบจนเกินควร น่าจะถือว่าเป็นการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม

ประเทศไทยนั้นมีกฎหมายที่ควบคุมความประพฤติของผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินควรอยู่หลายฉบับ ที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าทำสัญญา มีการวางหลักเกณฑ์ของคำโฆษณาหรือข้อความที่ใช้ในการโฆษณา ตามที่ปรากฏในมาตรา ๒๒ ได้ความว่า การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ

การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ยังมีกำหนดลักษณะข้อความที่เป็น การไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคอีก ๕ ลักษณะ เช่น ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความ ที่ก่อเกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ข้อความที่สนับสนุนให้ กระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกในหมู่ประชาชน และข้อความอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง คณะกรรมการว่าด้วยสัญญายังมีอำนาจ กำหนดให้ธุรกิจบางประเภทที่มีการใช้ข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้สัญญา สำเร็จรูปอย่างแพร่หลาย หรือเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการมีอำนาจต่อรองเหนือผู้บริโภคให้ต้อง ถูกควบคุมการทำสัญญา ธุรกิจดังกล่าวได้แก่ เช่าซื้อ บัตรเครดิต ขายห้องชุด ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ กู้ยืมของสถาบันการเงิน เป็นต้น ทั้งพระราชบัญญัติดังกล่าวยังควบคุม การประกอบการของผู้ประกอบการด้านต่าง เช่น เรื่องการปิดฉลากสินค้า และการทดสอบสินค้า ที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น

ส่วนข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเป็นการดำเนินการที่ทำให้เสียสมดุล ในสิทธิของผู้บริโภค และอาจทำให้ผู้บริโภคเข้าทำสัญญาตามที่ ผู้ประกอบการกำหนดโดยทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนั้นใช้กับผู้บริโภคเท่านั้น ผู้บริโภคเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าไปใช้เพื่อตนไม่ใช่ เพื่อการค้าหรือธุรกิจ และข้อสัญญาดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นจากการเจรจาตกลงกันของกลุ่มสัญญา เป็นสัญญาที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน ความสุจริต เช่นสัญญาที่มีรูปแบบสำเร็จรูปไม่มีการเจรจาตกลงกัน เป็นข้อสัญญาไม่เป็นธรรม ทำให้เกิดความไม่สมดุลของสิทธิของกลุ่มสัญญา เช่น มีข้อยกเว้น ความรับผิดชอบ ไม่มีการบอกราคา หรืออัตราดอกเบี้ย เป็นต้น เป็นสัญญาที่เอาเปรียบผู้บริโภค เกินควร

The Unfair Contract Term Act ๑๕๗๗ ของอังกฤษเป็นต้นแบบของพระราชบัญญัติ ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ของประเทศไทยนั้นเป็นการเข้าแทรกแซงการทำสัญญาของกลุ่มสัญญาหลังจากที่มีการทำ สัญญาเกิดขึ้นแล้ว โดย พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ให้นิยาม คำว่า ผู้บริโภคไว้ที่มาตรา ๓ ว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมี ค่าตอบแทน ทั้งนี้การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการหรือ ประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคล ดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย ผู้บริโภคตามกฎหมายไทยจึงคล้ายคลึงกับความหมาย

ผู้บริโภคของอังกฤษที่ต้องบริโภคเพื่อตนเองไม่ใช่เพื่อการค้า แต่ผู้บริโภคของกฎหมายไทย อาจเป็นทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลก็ได้ มิได้เน้นไปที่บุคคลธรรมดา พระราชบัญญัติว่าด้วย ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ยังนำหลักการที่ผู้บริโภคไม่มีโอกาสเจรจาตกลงเนื้อหา สัญญามาใช้ด้วยดังปรากฏในนิยามของสัญญาสำเร็จรูปที่ว่า หมายถึงสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์ อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมาใช้ประกอบกิจการของตน และในมาตรา ๔ แห่ง พระราชบัญญัติ ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ก็นำหลักการที่ว่า หากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ อีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรม และพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น

๒.๓ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม(Unfair Commercial Practices Directive)

EU ได้ออกระเบียบเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การชี้้นำด้วยข้อมูลเพื่อให้เกิด ความเข้าใจผิด การค้าที่รุกรเร็วให้เข้าใจผิดโดยจะกระทำหรือละเว้นกระทำ กำหนดให้ ผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลสินค้าทั้งหมดแก่ผู้บริโภค แต่ปัญหาคือผู้บริโภคส่วนมากต้องการ ทราบเพียงว่าสินค้าที่ซื้อ มีราคาถูกกว่าสินค้าอื่นหรือไม่อย่างไร การดำเนินการค้าที่มุ่งเน้น มีอิทธิพลเหนือผู้บริโภคบางครั้งก็ยากที่จะกล่าวว่าเป็นธรรมหรือไม่ บางครั้งกฎหมายเขียน ทำนองว่าการกระทำของผู้ประกอบการไม่ควรทำ ซึ่งทำให้มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยไม่ต้องสนใจว่าผู้บริโภคได้รับผลเสียหายจริงหรือไม่ ผู้ประกอบเองก็ยากที่จะทราบว่า ใครจะเป็นผู้บริโภคบ้าง เนื่องจากนิยามของผู้บริโภคมีความหมายกว้างมาก ประเทศใน EU หากมีการไม่ปฏิบัติตามแนวข้างต้น มักจะใช้วิธีดำเนินคดีอาญาและระงับการค้าที่ไม่เป็นธรรม นั้น ซึ่งบางประเทศเห็นว่าจะต้องใช้เวลามาก อังกฤษเป็นประเทศสมาชิกใน EU กฎหมายภายใน ของอังกฤษจึงได้รับอิทธิพลของกฎหมาย EU อังกฤษยังมีกฎหมายข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมด้วย ทำให้กฎหมายอังกฤษมีความซับซ้อนเพราะต้องทำตามกฎหมายภายในและกฎหมาย EU คาดว่าจะมีการรวมกฎหมายทั้งสองเข้าด้วยกันในเดือนหน้า การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต้องสอดคล้องกับกฎหมายของ EU ซึ่งจะมีการคุ้มครองมากกว่ากฎหมายภายใน ของประเทศสมาชิกโดย กฎหมายภายในของอังกฤษจะกำหนดมาตรฐานไม่ต่ำกว่ากฎหมาย ของ EU แต่จะต้องไม่สูงกว่าขั้นสูงของกฎหมาย EU เพื่อให้กฎหมายของชาติสมาชิกมี ความใกล้เคียง

EU คิดกฎหมายนี้มาหลายปีและเป็นข้อกำหนดที่มีการโต้แย้งกันมากซึ่งจะต้องใช้ระหว่างชาติสมาชิก ได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับการโฆษณาที่ทำให้หลงผิด การโฆษณาที่เปรียบเทียบสินค้ากัน ซึ่งบางชาติอนุญาตให้ทำการโฆษณาเปรียบเทียบสินค้าได้ ทำให้เป็นปัญหาต่อกลไกตลาดที่ไม่อาจใช้ทั่วไปได้ใน EU ในยุโรปยังมีกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า มีข้อบังคับที่ใช้ในเยอรมันและ เบลเยียมซึ่งมักใช้กับผู้ประกอบการด้วยกัน บางคนเห็นว่าเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคมากเกินไป เช่น กรณีคลินิกความงามที่พนักงานแต่งกายด้วยสีขาวเหมือนหมอ ทั้งที่เป็นเรื่องการดูแลบำรุงรักษามากกว่าการตรวจรักษา แต่เพราะใช้คำว่าคลินิกด้วยกันจึงอาจทำให้คนสับสนได้ ศาลเยอรมันเห็นว่า การคุ้มครองผู้บริโภคแบบนี้ใช้กับผู้บริโภคที่โง่เท่านั้น ความมุ่งประสงค์ของข้อกำหนดนี้ก็เพื่อเติมแต่งบริเวณที่กฎหมายไม่ได้ดูแลการกระทำทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม และลดการปกป้องผู้บริโภคที่มากเกินไป

ระเบียบของ EU แยก ผู้ผลิตกับผู้บริโภคให้มีหน้าที่ต่างกัน ผู้ผลิตมีนิยามกว้างรวมถึงผู้ประกอบการ บริษัทนำเข้าสินค้ามาภายใน EU และภายในประเทศ บริษัทที่ใช้เครื่องหมายการค้าในสินค้าแม้ตนเองจะไม่ใช่วิธีผลิตสินค้านั้นก็ตาม และรวมถึงผู้ขนส่งสินค้าที่อยู่ในกระบวนการขนส่งสินค้านั้นด้วย ผู้ผลิตต้องไม่ปล่อยสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้ในตลาด การใช้ข้อมูลและเครื่องหมายการค้าในสินค้า การร้องเรียกของผู้บริโภค การแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ทราบว่ามีสินค้าไม่ปลอดภัย ต้องร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการกับสินค้าไม่ปลอดภัย เจ้าหน้าที่มีอำนาจบังคับให้เรียกคืนสินค้าจากตลาดหากสินค้านั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัย และมีอำนาจฟ้องคดีอาญา แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจที่จะเรียกค่าเสียหายทางแพ่งให้แก่ผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคต้องไปดำเนินการเอง ซึ่งเป็นจุดอ่อนของกฎหมาย EU

โครงสร้างของข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมของ EU นี้มี ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ เป็นบทนิยามและสาเหตุทั่วไป (General clause) (มาตรา ๕) บัญญัติถึงการกระทำที่ไม่เป็นธรรม หากการกระทำนั้นขัดแย้งกับการกระทำที่ถูกต้องตามวิชาชีพทั่วไป เช่น การโฆษณาที่มีเจตนาจงใจให้เราใช้สินค้าต่อไปโดยไม่ต้องคืนสินค้านั้น หรือหากผิดสัญญาที่จะถูกตัดออกจากบัญชี การใช้สินค้านั้น เป็นต้น มาตรา ๕ พบว่ามีผู้บริโภคหลายกลุ่มที่มีปัญหาในการตัดสินใจเลือกเพราะการหย่อนสมรรถภาพทางกายหรือทางความคิดอ่าน บางกลุ่มก็มีปัญหาเช่นคนชรา แต่คนชราที่ไม่ได้ถูกหาลองง่ายเสมอไปทุกคน

การจะนำข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติไม่เป็นธรรมทางการค้ามาใช้ในขั้นแรกจะต้องดูว่า การกระทำนั้นอยู่ใน Blacklist Annex 1 หรือไม่ หากไม่มีจึงไปดูว่าอยู่ในบทบัญญัติเฉพาะ ตามมาตรา ๖ - ๘ หรือไม่ หากไม่ปรากฏในบทบัญญัติเฉพาะจึงนำบทบัญญัติทั่วไปนี้ไปใช้ การปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรม มีข้อโต้แย้งทางการเมืองมากกว่าการกระทำทางกายภาพหรือ บางครั้งเป็นเพียงการกระทำที่น่ารำคาญเท่านั้น ไม่ถึงกับไม่เป็นธรรม

ส่วนที่ ๒ เป็นบทบัญญัติย่อยเฉพาะ (Misleading) (มาตรา ๖-๗) เป็นการกระทำที่ทำให้ เกิดการรับรู้ผิดพลาดไม่ใช่เพียงข้อความเท็จ แต่หากเป็นข้อความใดก็ได้ที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจ ผิด เช่น หีบห่อสินค้ามีขนาดใหญ่แต่กลับมีสินค้าบรรจุภายในเล็กน้อย ขนาดของสินค้ามีผลต่อ การตัดสินใจของผู้บริโภค หรือเป็นการละเลยข้อมูลจนทำให้ผู้บริโภคไม่มีโอกาสตรวจสอบ ข้อเท็จจริงนั้น นอกจากนี้ยังได้กำหนดในเรื่องการกระทำที่เกินควรต่อผู้บริโภค (Aggressive) (มาตรา ๘) โดยการเข้าไปมีอำนาจเหนือการตัดสินใจของผู้บริโภค จึงมีเป้าหมายที่จะป้องกันการกระทำที่มีผลเหนือการตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น การที่พาขึ้นรถเพื่อไปดูบ้านที่จะซื้อ แต่ไม่ให้ลงจากรถจนกว่าจะทำสัญญาก่อนจึงจะสามารถเข้าไป ดูบ้านได้ การบังคับชำระหนี้ หรือการบังคับหรือชักจูงให้ผู้บริโภคต้องเลือกหรือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ก็ขึ้นอยู่กับ ธรรมเนียมประเพณีของแต่ละชาติ เช่น การใช้สตรีนุ่งน้อยห่มน้อยในการชักชวนให้มาซื้อ รถยนต์ ซึ่งบางชาติยินยอมให้ทำได้ บางชาติไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๓ เป็นรายการพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องทางการค้า (Blacklist Annex I) ตัวอย่างที่ กำหนดในข้อที่ ๓๑ ได้แก่ การสร้างความรู้สึกรอคอยหรือรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ชนะแล้วจะได้ รางวัลอะไร (ซึ่งไม่ได้รับจริง) เป็นการเสนอรางวัลเพื่อเข้าทำสัญญา แต่ไม่ได้รางวัลจริง เช่น แจ้งว่า เราได้รับรางวัลจะต้องโทรกลับไปโดยในความเป็นจริงแล้วจะต้องเสียค่าโทรศัพท์ มากกว่ารางวัลที่ได้ซะอีก หรือแจ้งเราว่าได้รับรางวัลท่องเที่ยวทางเรือซึ่งต้องแจ้งกลับภายใน ๑๔ วัน และเมื่อไปกับเรือแล้วต้องเสียค่าอาหารจำนวนมากบนเรือ ถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดทางการค้า ซึ่งกฎหมาย EU ไม่กำหนดให้กระทำได้เลย บางครั้งผู้ประกอบการก็มีข้อต่อสู้ว่าไม่ต้องโทรศัพท์ก็ได้แต่ให้ส่งจดหมายแทนได้ แต่ศาล เห็นว่ามีการเสนอข้อเท็จจริงที่เป็นเท็จอยู่ดี จึงเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอยู่เช่นเดิม ศาล EU เห็นว่า ข้อเท็จจริงจะเป็นความเท็จหรือไม่ แต่ที่สำคัญได้ก่อให้เกิดหนี้ขึ้น โดยมีขอบ จะต้องมิหลักเกณฑ์ของกฎหมายเรื่องนี้ชัดเจนไม่ใช่ให้ศาลในแต่ละชาติตีความเอง เพื่อจะได้ ไม่ขัดแย้งกัน

๒.๔ ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัญญาที่ไม่เป็นธรรมของ EU

ข้อกำหนดของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมของ EU จะมีแนวทางที่บ่งชี้ถึงพฤติการณ์ใดที่ไม่เป็นธรรมไว้ (Indicativelist) รายการดังกล่าวเป็นเพียงข้อสันนิษฐานเบื้องต้น ข้อสัญญาควรจะต้องระบุให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย แต่มีความพยายามที่จะตัดข้อสัญญาที่สำคัญออกไปทำให้ผู้บริโภคไม่มีโอกาสเห็น ข้อสัญญาที่ชัดเจนได้ หากศาลเห็นว่าสัญญานั้นไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคนั้นไม่ต้องผูกพันข้อสัญญานั้น มีข้อสังเกตว่า หากให้ศาลใน EU แก้ไขข้อสัญญาดังกล่าวได้ อาจจูงใจให้ผู้ประกอบการใส่ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเข้าไปในสัญญาเพื่อรอให้ศาลเป็นผู้ปรับสัญญาเองดีกว่า แต่ส่วนมากเจ้าหน้าที่จะใช้วิธีบอกผู้ประกอบการให้เปลี่ยนแปลงข้อสัญญาให้ถูกต้องมากกว่าที่จะฟ้องคดีต่อศาล จึงมีคดีมาศาลจำนวนน้อย ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีการตีความจำนวนมาก เจ้าหน้าที่พบว่า ธนาคารจะใช้ข้อตกลงไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น จะคิดค่าธรรมเนียม ๓๒ ปอนด์ เมื่อใช้เงินเกินบัญชี และจะคิดทุกสัปดาห์ เจ้าหน้าที่ไม่อาจแทรกแซงได้ เพราะคู่สัญญาตกลงกันเช่นนั้น แต่ปรากฏว่าศาลสูงเห็นว่าไม่ใช่ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

สำหรับประเทศไทยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๔๐ มีอำนาจกำหนดรายละเอียดของข้อตกลงในสัญญาสำหรับธุรกิจที่ถูกควบคุมการทำสัญญาได้ เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องมีข้อความ เป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร และต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระและเงื่อนไขตามที่กำหนด เช่น ต้องไม่มีข้อความทำนองว่า ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญาของผู้ประกอบการธุรกิจ หรือผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้และมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ

ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ของ EU มีกำหนดไว้ในมาตรา ๓ ว่า ข้อสัญญาดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นจากการเจรจาตกลงกันของคู่สัญญา เป็นสัญญาที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความสุจริต ทำให้เกิดความไม่สมดุลของสิทธิของคู่สัญญา และเป็นสัญญาที่เอาเปรียบผู้บริโภคเกินควร การทำสัญญา อาจมีข้อสัญญาบางข้อเท่านั้นที่ไม่เป็นธรรม เมื่อเราทำสัญญาดังกล่าวจึงถือว่าตกลงกับข้อสัญญาทั้งหมด ซึ่งแม้ธนาคารจะมีข้อสัญญาข้างต้น ผู้บริโภคก็ยังยินดีเข้าทำสัญญากับทางธนาคารข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมของ EU จะมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นสัญญาที่ไม่ได้เกิดจากการเจรจาของคู่สัญญา

๒. ผู้บริโภคไม่มีส่วนกำหนดในเนื้อหา เช่น สัญญารูปแบบมาตรฐาน หรือสัญญาสำเร็จรูป บางครั้งอาจมีข้อสัญญาให้เลือก ซึ่งอาจเป็นการเจรจากันได้ จึงมีปัญหาว่าจะเป็นการเจรจาหรือไม่

๓. สัญญาอาจจะเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

๔. การบังคับใช้สัญญา เมื่อสัญญาเกิดปัญหาขึ้นควรจะต้องตีความเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค

๕. เฉพาะข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ที่ไม่ผูกพันคู่สัญญา แต่สัญญาอื่นดังกล่าวยังผูกพันคู่สัญญาอยู่

๖. คู่สัญญาจะตกลงกันในการค้าระหว่างประเทศว่า ให้โอนญาโตตุลาการหรือใช้กฎหมายอื่นของชาติอื่นตัดสินไม่ได้ หากมีเจตนาหลีกเลี่ยงกฎหมายของ EU

ลักษณะดังกล่าวในข้อ ๑ ถึง ข้อ ๔ ข้างต้นมีการนำมาบัญญัติใน พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๐ ด้วย ดังปรากฏในนิยามของผู้บริโภค สัญญาสำเร็จรูป และลักษณะสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามมาตรา ๓ และ ๔ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว เพียงแต่ ผลของสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ยังคงผูกพันผู้บริโภค อยู่มิใช่ไม่ผูกพันผู้บริโภค แต่ให้อำนาจศาลที่จะปรับให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ส่วนลักษณะที่ ๖ เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะของชาติสมาชิกใน EU

๒.๕ ตัวอย่างการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ได้แก่

๑. การที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคในที่ห่างไกลภูมิอำนาจของผู้บริโภคเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรม

๒. ศาลจะต้องคว่ามีข้อตกลงใดไม่เป็นธรรมตามกฎหมาย EU แม้มีข้อตกลงให้โอนญาโตตุลาการก่อน ศาลก็สามารถแทรกแซงข้อตกลงนี้ได้หากเห็นว่าไม่เป็นธรรม

๓. ข้อตกลงที่ให้อำนาจเจ้าหน้าที่ (ธนาคาร) ฟ้องคดีต่อศาลและบังคับคดีได้เลย (Small Claim) ศาลจะต้องตรวจสอบสัญญาว่าสัญญาใดไม่เป็นธรรม แต่ส่วนมากใช้เวลาเพียง

๒๐ นาฬิกาที่โต้แย้งกัน จะมีผู้พิพากษารวบรวมข้อโต้แย้งต่าง ๆ และเสนอผู้พิพากษาชี้ขาด มีการโฆษณาความเห็นของผู้พิพากษา มีการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวมาก มีความเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ยื่นฟ้องและไม่มีผู้ใดโต้แย้ง ศาลก็จะไม่ต้องตรวจดูข้อตกลงว่าเป็นธรรมหรือไม่ แต่ศาล EU เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นครiminalคดีหรือเป็นคดีที่ฟ้องตามช่องทางด่วน ต้องตรวจสอบว่า เป็นธรรมหรือไม่ แต่ก็เป็นเรื่องยากที่ศาลจะตรวจดูเอง ส่วนมากมีการยกขึ้นต่อสู้ในศาล

๔. กรณีที่ธนาคารฟ้องบังคับจำนอง กรณีนี้ที่ประเทศสเปนไม่ให้อำนาจที่จะคุ้มครองชั่วคราวที่จะให้จำเลยอยู่ในบ้านระหว่างการพิจารณาเพื่อคุ้มครองผู้เสียหายก่อน แต่ศาล EU ใช้กฎหมายข้อสัญญาไม่เป็นธรรมเข้าไปใช้ในกฎหมายภายในเพราะเห็นว่ากรณีดังกล่าวไม่เป็นธรรม มีผลให้ราคาบ้านตกลง ๕๐ เปอร์เซ็นต์ และมีคนตกงานเพิ่มขึ้น ๔๐ เปอร์เซ็นต์ แต่ศาล EU ทำให้ เพื่อลูกหนี้ไม่ถูกไล่ออกจากบ้าน และอาจทำการตกลงเจรจากับธนาคารได้

๕. ข้อสัญญาไม่เป็นธรรมในกฎหมายของ EU นั้น ไม่รวมเรื่องราคาสินค้าไม่เป็นธรรมหรือไม่ แต่กฎหมายของสเปนยอมให้ยกเรื่องค่าปรับมากขึ้นสู่ศาลได้ โดยกฎหมายของ EU จะกำหนดในลักษณะขั้นสูงและขั้นต่ำ กรณีนี้ศาลของ EU จึงยอมรับ ซึ่งเลขานุการ EU พยายามแก้ไข โดยเน้นที่การกำหนดมาตรฐานขั้นสูง (คือให้ธนาคารคิดค่าปรับไม่เกินเท่าไร)

๖. กรณีลูกหนี้จะจ่ายเงินค้างชำระ แต่ต้องตกใจว่าจะต้องจ่ายเงินคืนมากกว่าที่คิด เพราะมีสัญญาคิดดอกเบี้ยจากเงินค้างชำระด้วย ศาลสองศาลในอังกฤษเห็นว่าข้อสัญญาดังกล่าวไม่เป็นธรรม เพราะลูกหนี้ไม่รู้ข้อตกลงมาก่อน แต่ศาลฎีกาของอังกฤษเห็นว่าสิทธิในการเรียกเก็บดอกเบี้ย อยู่ในข้อสัญญา แม้จะมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ ก็ยังถือว่ากระบวนการเข้าทำสัญญา ยังโปร่งใสถูกต้อง ข้อสัญญาดังกล่าวจึงใช้บังคับได้

๗. กรณีธนาคารคิดค่าธรรมเนียม ๕๐ ปอนด์ ทุกครั้งที่มีการเบิกเงินเกินบัญชี และคิดดอกเบี้ยอีกร้อยละ ๑๐ กฎหมายอังกฤษเห็นว่า เป็นเรื่องเบียดเบียนใช้บังคับได้แต่ก็ปรับลดลงได้ สัญญาดังกล่าวให้คิดดอกเบี้ยตามสัญญาจะยกขึ้นต่อสู้ไม่ได้ แต่สำหรับกฎหมาย EU หากเป็นเนื้อหา ในสัญญาหลักก็จะไม่อยู่ในเรื่องกฎหมายไม่เป็นธรรม

๘. กรณีมีข้อตกลงว่าจะต้องเป็นสมาชิกอย่างน้อย ๒๔ เดือน และจะไม่มีการคืนเงิน หากเลิกสัญญา ก่อนกำหนดเหมือนถูกบังคับให้ทำสัญญา ในอังกฤษทำสัญญาเช่นนี้ไม่ได้ แต่ศาลสามารถปรับข้อสัญญาให้เหมาะสมได้

๕. กรณีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท Blue ต่อมาบริษัทเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจำนวนสองเท่าตามที่ตกลงกัน ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวกำหนดให้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัท ตามกฎหมาย EU ถือว่าเป็นกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม

๒.๖ ข้อสังเกตในการใช้บังคับ

ปัจจุบันผู้ประกอบการพยายามส่งเสริมให้มี การค้านอก EU การยกเลิกหลักการของกฎหมายภายในแล้วมาใช้กฎหมายของ EU เป็นการทำลายระบบกฎหมายภายในประเทศ การบังคับใช้กฎหมายลักษณะดังกล่าวจึงไม่ควรเคร่งครัด การทำการค้าภายในประเทศก็ไม่ควรที่จะปกป้องมาตรการการค้าของตนจนมากเกินไปจนอาจเป็นเหตุอ้าง เป็นการป้องกันตนเองได้ว่ามีมาตรฐานการค้าสูงกว่า เช่น บางชาติยอมให้มีทรัพย์สิน บางชาติไม่ยินยอมให้มี ซึ่งจะขัดกับกฎหมาย EU กฎหมายของ EU ตัวนี้มีลักษณะคล้ายกับกฎหมายเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าของสหรัฐอเมริกาที่จะไม่ป้องกันการค้านเกินไป โดยถือแนวทางรัฐศาสตร์ มากกว่า ทางนิติศาสตร์ การกระทำทางการค้าที่เป็นธรรมหรือไม่น่าจะทำให้ศาลภายในชาติเป็นผู้ชี้ขาดเอง ซึ่งส่วนมากภายในแต่ละชาติก็มีกฎหมายเข้มขันอยู่แล้ว เช่น กฎหมายของเบลเยียมกำหนดห้ามขายพ่วงหรือห้ามขายสินค้าโดยมีใบลดราคาไปด้วย ซึ่งเป็นกรณีร้านซักรีดได้เสนอลดราคาในแม่กกาซิน ซึ่งกฎหมายเบลเยียมถือว่าผิดกฎหมาย แต่กรณีนี้ยังไม่มีบทบัญญัติในกฎหมายของ EU แต่หากศาล EU เห็นว่าไม่อาจทำได้ก็อาจจะอ้างโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติทั่วไป (มาตรา ๕) กฎหมายของเบลเยียมดังกล่าวจึงถูกทำลาย รวมทั้งกฎหมายของออสเตรีย เรื่องขายพ่วงได้หรือเมื่อซื้อหนังสือพิมพ์เท่ากับได้ซื้อสื่อเตอร์ด้วย ศาล EU ให้ยกเลิกกฎหมายประเภทนี้ หรือกรณีการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตจะมีข้อเสนอเกี่ยวกับความเร็วของอินเทอร์เน็ต ศาล EU ก็ยอมให้มีได้ หรือกรณีที่มีการเสนอราคาตัวเครื่องบินว่าราคาเดียวบินได้ทุกที่ทั่วโลก แต่ความจริงมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทำให้คนเข้าใจผิดได้แต่ศาล EU กลับเห็นว่าไม่ใช่เรื่องผิดพลาด เพราะถือว่าเป็นราคาเริ่มต้น เพราะคนทั่วไปไม่ได้เข้าใจผิด โดยเห็นว่าผู้ขายสามารถไป ในราคาถูกได้ในเวลานั้นการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดก็น่าจะถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมแล้ว เช่น การคิดค่าธรรมเนียมที่ทำให้เข้าใจผิด ซึ่งคู่กรณีควรจะตกลงตัดข้อสัญญา ดังกล่าวออกไป แต่ก็ยังมีการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอยู่

ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมจะไม่เป็นโมฆะไปโดยอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ต้องร้องขอต่อศาลให้ระงับการใช้ข้อสัญญานั้น หากข้อสัญญานั้นกระทบแต่เพียงคู่สัญญา ศาลจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว

แต่หากมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นด้วย ศาลจะเข้าไปดูแล คำสั่งศาลอาจคุ้มครองคู่สัญญาหรือบุคคลภายนอก น่าจะ คล้ายกับเรื่อง ที่จะกระทบต่อ ความสงบเรียบร้อย ของประชาชน ของกฎหมายไทย

เนื่องจาก EU ประกอบด้วยชาติสมาชิกหลายชาติ และจำต้องอนุวัตน์นำกฎหมายหรือข้อกำหนดของ EU ไปใช้ในประเทศของตน การบังคับใช้กฎหมายจึงมีความซับซ้อนเพราะต้องพิจารณาทั้งกฎหมายหรือข้อกำหนดของ EU และกฎหมายภายในของประเทศของตน แต่สำหรับประเทศไทยเป็นรัฐเดี่ยว จึงไม่มีปัญหาดังกล่าวข้างต้น แต่การให้ศาลมีอำนาจปรับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมให้ มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ก็ขึ้นกับดุลพินิจของผู้พิพากษาซึ่งอาจจะใช้ดุลพินิจที่แตกต่างกันได้อันอาจก่อให้เกิดความไม่แน่นอนในการทำสัญญาของคู่สัญญา ทั้งในทางคดีก็นับว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะชี้ว่าข้อสัญญาใดเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและควรปรับข้อสัญญาดังกล่าวให้เป็นธรรมเพียงใด

บทที่ ๓

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

๓.๑ สินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับสัญญา (Dangerous Products and contract)

สินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้แก่ สินค้าที่เป็นสาเหตุให้เกิดการตาย การบาดเจ็บ และความเสียหายกับทรัพย์สิน สำหรับประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ ได้ให้ความหมายของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในมาตรา ๔ ว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้ และยังให้ความหมายของความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยว่าจะเป็นการเสียชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

โดยหลักทั่วไปความรับผิดตามสัญญาจะใช้เฉพาะกับคู่สัญญาเท่านั้น มีบางกรณีบุคคลภายนอกอาจมีสิทธิตามสัญญาด้วย ในประเทศอังกฤษเนื้อหาของสัญญาที่ระบุไว้มี ๒ ประเภท ได้แก่

๑. ข้อสัญญาที่ผูกพันชัดเจนเกี่ยวกับสินค้า (Express Terms) เป็นข้อตกลงที่ผู้จัดจำหน่ายให้ไว้ต่อผู้ซื้อเกี่ยวกับคุณภาพและความเหมาะสมของสินค้า โดยมีข้อความระบุไว้ชัดเจนในสัญญา เช่น แก๊สที่ใช้ในเครื่องทำความร้อนต้องเหมาะสมกับกา รใช้ในห้องใต้ดิน หรือของเด็กเล่นต้องเหมาะสมสำหรับเด็กเล่น

๒. ข้อสัญญาโดยปริยาย (Implied Term) เป็นไปตามบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนด โดยกฎหมายจะกำหนดรายละเอียดข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งก็เข้าใจยาก โดยมีกฎหมายควบคุมสินค้าและบริการที่สำคัญ ได้แก่

๒.๑ สัญญาซื้อขายจะถูกควบคุมโดย Sale of Goods Act ๑๙๗๙ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ของสินค้าและการโอนเงิน

๒.๒ สัญญาแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจะถูกควบคุมโดย Supply of Goods and Services Act ๑๙๘๒ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการโอนสินค้า แรงงาน การแลกเปลี่ยนสินค้า

๒.๓ สัญญาเช่าจะถูกควบคุมโดย Supply of Goods and Services Act ๑๙๘๒ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเช่าทรัพย์สิน เจ้าของไม่ได้โอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่า

๒.๔ สัญญาเช่าซื้อจะถูกควบคุมโดย Supply of Goods (Implied Terms) Act ๑๙๗๓ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเช่าซื้อ และการโอนกรรมสิทธิ์

๒.๕ สัญญาบริการจะถูกควบคุมโดย Supply of Goods and Services Act ๑๙๘๒ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการสินค้าหรือบริการ

๓.๒ กฎหมายว่าด้วยการขายสินค้า (Sale of Goods Act ๑๙๗๙)

๓.๒.๑ สัญญาซื้อขายตามคำพรรณนา(มาตรา ๑๓)

๑ ลักษณะสัญญา

- = สัญญาซื้อขายตามคำพรรณนาเป็นสัญญาซื้อขาย โดยมีเงื่อนไขว่าต้องส่งมอบสินค้าให้ตรงกับ คำพรรณนา การควบคุมจะควบคุมเฉพาะสินค้าที่เป็นอันตรายต่อบุคคลเท่านั้น โดยยึดหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict liability) โดยต้องรับผิดชอบแม้ไม่เจตนาหรือประมาทก็ตาม ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบหากสินค้าเป็นสินค้าไม่ปลอดภัย เช่น มีการโฆษณาขายรถยนต์ว่าเป็นรถยนต์รุ่นปี ๑๙๖๑ แต่พบว่า ความจริงแล้วเป็นรุ่นปี ๑๙๖๑ ไม่ใช่รุ่น ๑๙๖๑ ซึ่งมีลักษณะรถรวมกันสองรุ่นในรถคันเดียวกัน แม้จะมีการทำสัญญาตกลงซื้อขายกันผู้ซื้อก็สามารถเรียกร้องได้ เพราะรถไม่ใช่รุ่น ๑๙๖๑ ตามที่พรรณนาไว้
- = คุณภาพและความเหมาะสมของสินค้า (มาตรา ๑๔) ครั้งแรกไม่มีข้อตกลงปรีชาในเรื่องนี้ ต่อมาความพึงพอใจในสินค้าถูกกำหนดในอนุมาตรา ๑๔ (๒) โดยใช้กับผู้จำหน่ายสินค้าที่อยู่ในธุรกิจนั้น ผู้ซื้อสินค้าอาจเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ มีการใช้บทความผิดเด็ดขาด โดยมีเงื่อนไขว่าสินค้าต้อง

เป็นที่ยอมรับได้ภายใต้การทดสอบความพึงพอใจภายใต้มาตรา ๑๔ (๒เอ) สำหรับมาตรา ๑๔ (๒บี) คุณภาพของสินค้ารวมถึงสินค้านั้นต้องมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ สินค้าสามารถทำได้ตามวัตถุประสงค์ทั้งหมดของสินค้า รูปร่างสินค้ามีความเหมาะสม ไม่ชำรุดบกพร่อง มีความปลอดภัยและคงทนต่อการใช้

- ผู้ขายหรือผู้ประกอบการอาจแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าให้ผู้บริโภคทราบโดยการโฆษณาหรือบนฉลากสินค้า

๒ กฎหมายนี้จะไม่ใช่บังคับ กับผู้ประกอบการ บางกรณี ได้แก่ ผู้ประกอบการไม่ทราบเกี่ยวกับข้อมูลหรือภาวะของสินค้านั้นมาก่อน ผู้ประกอบการได้ถอนหรือ บอกเลิกข้อความไปก่อนที่จะทำสัญญา และ ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้า โดยไม่ได้มาจากผลของการโฆษณาหรือข้อความนั้น

๓ กฎหมายประกันความพอใจนี้จะไม่ใช่กับผู้บริโภค (มาตรา ๑๔ (๒ซี)) ได้แก่ ผู้ซื้อไม่สนใจข้อความ หรือมีเหตุจงใจพิเศษอื่น หรือผู้ซื้อไม่สนใจที่จะซื้อผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบ ผู้ซื้อได้ตรวจสินค้ามาก่อนที่จะซื้อ ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบโดยมีตัวอย่าง ผู้ซื้อไม่อาจอ้างได้ว่าสินค้าชำรุดนั้นไม่เหมือนของตัวอย่าง (ผู้ขายได้ส่งมอบสินค้าตามตัวอย่างแล้ว) เช่น กรณีซื้อกางเกงในแล้วมาพบภายหลังว่ามีสารเคมีที่ระคายผิวหนังของตนเอง

๔ วัตถุประสงค์ที่เหมาะสม (มาตรา ๑๔(๓))

ผู้ขายต้องอยู่ในธุรกิจนั้น ผู้ซื้อจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการก็ได้ ใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด สินค้าต้องมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ซื้อ ถ้าสินค้านั้นมีวัตถุประสงค์พิเศษ (Special) ก็ต้องอธิบายให้ผู้ซื้อทราบ ส่วนสินค้าทั่วไป (Regular) กฎหมายพยายามที่จะให้การคุ้มครองโดยมีคำพรณาความพอใจและความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของสินค้า

๓.๒.๒ การซื้อขายตามตัวอย่าง (มาตรา ๑๕)

ใช้บังคับกับทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ใช้หลักความผิดเด็ดขาด เป็นการซื้อขายโดยมีตัวอย่าง และคุณภาพสินค้าต้องตรงตามตัวอย่าง เช่น เด็กที่ยิงหนังยางแล้ว หนังยางขาด ผู้ขายอาจฟ้องผู้ผลิตได้โดยอ้างว่า คุณภาพนอกหนังยางนั้นใช้ได้

๓.๓ กฎหมาย เกี่ยวกับสินค้าและบริการ Supply of Goods and Services Act ๑๙๘๒ section ๑๓

สัญญาบริการ หมายถึงสัญญาที่เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทั้งการให้บริการเพียงอย่างเดียว เช่น การติดตั้งหรือให้บริการก๊าซหุงต้ม หรือการให้บริการเกี่ยวกับส่วนประกอบของงานหรืออุปกรณ์ต่างๆตามสัญญา เช่น การให้บริการซ่อมแซมก๊าซหุงต้มต้องรวมถึงการให้บริการติดตั้งชิ้นส่วนใหม่ด้วย

ตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการฯ กำหนดว่า ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนผู้รับบริการอาจเป็นผู้บริโภคโดยแท้หรือผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความระมัดระวังและใช้ทักษะได้อย่างเหมาะสม

กรณีสัญญาให้บริการ ติดตั้งหม้อต้มไอน้ำที่ใช้แก๊สซึ่งนำมาเป็นแบบศึกษา สัญญาดังกล่าว มีเงื่อนไขในสัญญาที่จะไปดูแลตามวิญญูชนทั่วไป ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ให้บริการในธุรกิจนั้น ผู้รับบริการอาจเป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริโภคก็ได้ โดยมีข้อตกลงที่จะมีระวังด้วยความชำนาญตามวิชาชีพ จะเห็นได้ว่าผู้ขายจะต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น ผู้รับบริการอาจเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ และจะต้องตกลงที่จะดูแลและซ่อมแซมได้อย่างเหมาะสมในการให้บริการ ส่วนเรื่องความประมาทเลินเล่อไม่ได้ใช้หลักความรับผิดชอบ ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ความผิดของผู้ให้บริการ โดยใช้มาตรฐานของผู้ประกอบธุรกิจเดียวกัน

๓.๔ ผลของการผิดสัญญา

หากเป็นการ ผิดเงื่อนไขของสัญญา (Breach of condition) ผู้ซื้อสามารถบอกเลิกสัญญา และสามารถเรียกร้องเงินคืนพร้อมค่าเสียหายได้ แต่หากเป็นการ ผิดข้อสัญญาเกี่ยวกับ

หลักประกันต่าง ๆ (Breach of warranty) ผู้ซื้อซึ่งไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาคงมีสิทธิแต่เพียงเรียกค่าเสียหาย แต่ผู้ซื้ออาจเสียสิทธิในการบอกเลิกสัญญา หากมีการยอมรับสินค้าตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้ซื้อแจ้งต่อผู้ขายยอมรับสินค้านั้นแล้ว หรือผู้ซื้อได้ทำการเป็นประกันต่อกรรมสิทธิ์ของสินค้าของผู้ขาย เช่น การกล่าวอ้างเป็นเจ้าของหรือได้ล่วงเลยระยะเวลาไปมากพอสมควรแล้ว ผู้ซื้อจะบอกเลิกสัญญาไม่ได้แต่ยังมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหาย อย่างไรก็ตาม หากเป็นการทำสัญญาที่ไม่อยู่ในกฎหมายนี้ เมื่อผู้ซื้อยอมรับทำสัญญาก็จะเลิกสัญญาไม่ได้ หากรู้ว่าผู้ขายไม่ทำตามกฎหมาย แต่ผู้ซื้อก็ยังยอมรับทำสัญญา ผู้ซื้อก็จะบอกเลิกสัญญาไม่ได้

ส่วนสัญญาประเภทอื่น สิทธิในการยกเลิกสัญญาจะสิ้นไปเมื่อมีการให้สัตยาบันสัญญา นั้น โดยเมื่อรู้ว่ามีกรณีสัญญาเกิดขึ้น แต่ยังคงปล่อยให้สัญญานั้นดำเนินไป

การเรียกร้องความเสียหายจากการ ผิดสัญญานั้น ต้องเป็นความเสียหายที่ใกล้ชิดกับเหตุ ได้แก่ ความเสียหายที่เกิดอยู่เป็นปกติแล้ว หากมีการละเมิด เป็นความเสียหายที่คู่สัญญาสามารถคาดหมายได้ หากเป็นความเสียหายพิเศษผู้ขายจะต้องรู้หรือควรรู้อีกก่อน การชดเชยค่าเสียหายก็เพื่อให้ผู้เสียหายกลับสู่ฐานะเดิม ส่วนความเสียหายที่คาดหมายไม่ได้ก็จะเรียกร้องไม่ได้ แต่ความเสียหายจากการลงทุนทำสัญญาสามารถเรียกร้องได้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยได้บัญญัติถึงสิทธิในการบอกเลิกสัญญาไว้ตามมาตรา ๓๖๓ ได้กล่าวว่า ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาโดยข้อสัญญา หรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การเลิกสัญญาเช่นนั้นย่อมทำด้วยแสดงเจตนาแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกสัญญาได้จะต้องอาศัยข้อตกลงในสัญญานั้นเอง หรือไม่ก็ต้องมีกฎหมายระบุให้คู่สัญญาฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ กฎหมายไทยไม่ได้พิจารณาว่าเป็นการผิดสัญญาในส่วน เงื่อนไขของสัญญา (Breach of condition) หรือการผิดข้อสัญญาเกี่ยวกับหลักประกันต่าง ๆ (Breach of warranty) แต่ผลของการบอกเลิกสัญญาตามกฎหมายไทย คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม การใช้สิทธิเลิกสัญญานั้นหากระทบกระทั่งถึงสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายไม่ แต่อย่างไรก็ตาม หากคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันให้สัญญาเลิกก็สามารถทำได้ทุกกรณี เช่นกันเพราะเป็นเรื่องที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมีเจตนาที่จะเลิกสัญญาด้วยกัน

๓.๕ การชดใช้สำหรับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่

ค่าซ่อมสินค้า การเปลี่ยนสินค้า การชดใช้กรณีมีคนตาย ค่าบาดเจ็บ ค่ารักษาพยาบาล ค่าทรมาณ ค่าไร้ความสามารถ ค่าแรงงานระหว่างตาย หรือเจ็บป่วย (สูญเสียรายได้ระหว่างเจ็บป่วยหรือตาย) ค่าปลงศพ การซ่อมหรือค่าชดเชยสินค้า ค่าขาดกำไรจากสินค้าที่มีความสำคัญทางพาณิชย์ เช่น เครื่องจักร

สำหรับผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายไทยสามารถที่จะเรียกค่าเสียหายตามหลักกฎหมายละเมิดซึ่งเป็นหลักทั่วไปที่บัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้เสียหายยังสามารถเรียกร้องค่าเสียหายตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๑๑ ซึ่งเป็นกฎหมายพิเศษอีกด้วย ได้แก่

๑. ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ ซึ่งเป็นค่าเสียหายที่ไม่ใช่ตัวเงิน ความเสียหายต่อจิตใจต้องเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหายและเป็นผลโดยตรงจากความเสียหายต่อร่างกาย กรณีผู้เสียหายถึงแก่ความตายสามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่ได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ แต่กฎหมายไทยไม่ได้กำหนดค่าเสียหายสำหรับการตายของผู้เสียหายดังเช่นอังกฤษ

๒. ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ ศาลอาจกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษนั้นให้แก่ผู้เสียหายได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริง หากมีข้อเท็จจริงว่า ผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ ได้ผลิต นำเข้าหรือขายสินค้าโดยไม่รู้รู้แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อทราบแล้วว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้าหรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใดๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น

๓.๖ มาตรการเสริมสำหรับช่วยเหลือผู้บริโภคที่มีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของ EU

๓.๖.๑ ผู้ซื้อสามารถให้ซ่อมสินค้าหรือให้เปลี่ยนสินค้าหรือให้ลดราคาสินค้า การซ่อมหรือการเปลี่ยนหากทำได้ตามความเหมาะสม แต่ก็ขึ้นกับในเวลาที่เหมาะสมด้วย และต้องไม่ทำให้ผู้ซื้อได้สิทธิเกินควรกว่าที่ตนควรมี หากค่าซ่อมมีราคาแพง ก็อาจเปลี่ยนสินค้าได้ แต่หากการชดใช้เป็นไปไม่ได้หรือผู้ขายไม่ยอมตอบสนองอย่างเหมาะสม ผู้ซื้อสามารถให้ลดราคาหรือเลิกสัญญาได้ หากต้องการเงินคืนอาจมีการหักราคาตามระยะเวลาที่

ใช้สินค้าไปบ้าง ประโยชน์ของมาตรการเสริมนี้ หากมีสินค้าบกพร่องภายใน ๖ เดือนนับแต่วันมอบสินค้าถือว่าสินค้านั้นบกพร่อง ข้อสันนิษฐานนี้ใช้กับคุณสมบัติของสินค้าหรือลักษณะการใช้สินค้านั้น สิทธินี้เป็นสิทธิเฉพาะของผู้ซื้อ ผู้ขายมีภาระการพิสูจน์ว่าไม่ได้กระทำผิดสัญญาใด ๆ จึงจะพ้นผิด

๓.๖.๒ โดยหลักแล้วบุคคลที่ไม่ใช่คู่สัญญาไม่สามารถเรียกร้องให้มีการรับผิดชอบตามสัญญาได้ แต่อาจฟ้องละเมิดได้ อย่างไรก็ตามมีพระราชบัญญัติสัญญาเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลภายนอก ค.ศ. ๑๙๕๕ (Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999) ให้อำนาจบุคคลภายนอกบังคับสัญญาได้หากสัญญานั้นระบุไว้โดยชัดแจ้งแล้วว่าสัญญานั้นมีผลผูกพันบุคคลภายนอกหรือให้ประโยชน์แก่บุคคลภายนอก เช่น กรณีที่พ่อตาเข้าคิวซื้อแหวนแต่งงานให้แก่ว่าที่ลูกเขยโดยใส่ชื่อตนไว้ในบัญชีสำรอง (Waiting List) และระบุชื่อคู่แต่งงานไว้ ถ้าพ่อตาซึ่งเป็นผู้ซื้อมอบแหวนให้แก่คู่สัญญาแล้วเกิดอันตราย คู่แต่งงานสามารถฟ้องผู้ขายให้รับผิดชอบตามสัญญาได้ ซึ่งเป็นการเรียกร้องของบุคคลภายนอก

๓.๗ สินค้าไม่ปลอดภัยกับละเมิด

กรณีของสินค้าไม่ปลอดภัยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ ๒ เรื่อง คือ เรื่องความประมาทเลินเล่อ (ละเมิด) และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Negligence and the Consumer Protection Act ๑๙๘๗)

๑. ละเมิด เป็นนิติเหตุที่คู่กรณีไม่มีข้อสัญญาผูกพันกันมาก่อน การชดใช้ค่าเสียหายก็เพื่อให้กลับสู่ฐานะเดิม ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยกระทำโดยขาดความระมัดระวังต่อผู้เสียหาย และผลเสียหายนั้นจะต้องไม่ไกลเกินเหตุ หลักในเรื่องหน้าที่ที่ต้องใช้ความระมัดระวังนั้นมีจุดเริ่มต้นมาจากคดีระหว่างโดโนฮูกับสตีเวนสัน (Donoghue v Stevenson 1932) ซึ่งคำพิพากษาของศาลในคดีดังกล่าววางหลักไว้ว่า จำเลยต้องใช้ความระมัดระวังอย่างมีเหตุผลเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่คาดเห็นได้ล่วงหน้าว่าเพื่อนบ้านจะได้รับความเสียหาย ซึ่งเพื่อนบ้านในที่นี้คือบุคคลที่อยู่ใกล้ และได้รับผลโดยตรงจากการกระทำและคาดได้ว่าจะได้รับผลนั้น

สำหรับสินค้าไม่ปลอดภัยได้วางหลักเกณฑ์ว่าผู้ที่มีหน้าที่ต้องระมัดระวังได้แก่โรงงานผู้ผลิต มีหน้าที่ผลิตสินค้าที่ไม่เป็นภัยต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบชิ้นส่วน เช่น ผู้ประกอบรถยนต์ โรงงานผลิตชิ้นส่วน ผู้นำเข้าสินค้า ผู้ขายเหมาหรือขายส่ง ผู้ค้าปลีก

ผู้รับซ่อมสินค้าหรือรับผิดชอบสินค้า การจะเรียกค่าเสียหายผู้เสียหายต้องพิสูจน์ว่าผู้มีหน้าที่
ไม่ได้ใช้ความระมัดระวัง มีการกระทำโดยประมาทไม่ทำตามมาตรฐานของตนตามหน้าที่
ข้างต้นหรือตามวิชาชีพ

สินค้าที่มีความบกพร่องอาจเกิดจาก การผลิตที่บกพร่อง เช่น ที่เนื้อสินค้าหรือตัวสินค้า
นั่นเอง การออกแบบที่ผิดพลาด เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ การมีคำเตือนหรือ อคู่มือไม่ได้ให้
คำแนะนำที่เพียงพอ เช่น ไม่เตือนว่าสารเคมีนั้นอาจเกิดการระเบิดได้

การพิสูจน์ความเสียหาย ต้องหาผู้กระทำความเสียหายที่แท้จริง ผู้เสียหายต้องพิสูจน์
ให้ได้ว่าการกระทำของจำเลยก่อให้เกิดความเสียหาย ปัญหา มักจะเกิดขึ้นในกรณีต่อไปนี้

- = มีจำเลยหลายรายแล้วไม่สามารถรู้ได้แน่ชัดว่าจำเลยคนใดที่เป็น
ผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย
- = มีเหตุอื่นแทรกแซงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล เช่น
อาหารที่ควรถูกเก็บไว้ในตู้เย็นแต่กลับนำไปถูกแสงแดด
- = สาเหตุแทรกซ้อนอื่น เช่น กระจกหน้าของรถยนต์แตกเพราะ
ถูกหินคิด ต้องพิจารณาว่าความเสียหายนั้นเกิดจากหิน หรือเป็นเพราะ
กระจกไม่แข็งแรงพอ
- = เกิดจากหลายสาเหตุประกอบกัน เช่น สินค้าเกี่ยวกับยาอาจมี
ปัญหาเพราะมีการใช้ยาหลายตัว หรือรักษาไม่ทันเวลา หรืออาจเกิดจาก
สภาพร่างกายของผู้ที่ใช้ยา

นอกจากนี้ผู้เสียหายต้องแสดงให้เห็นว่า ความเสียหายนั้นไม่ไกลเกินกว่าเหตุ กล่าวคือ
ความเสียหายนั้นสามารถคาดหมายได้อย่างมีเหตุผลว่าจะเกิดขึ้นได้ แต่ปัญหามักจะเกิดขึ้น
ในกรณีที่ความเสียหายนั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย หรือเป็นความเสียหายพิเศษ เช่น
เด็กเห็นไฟไหม้เครื่องซักผ้าแล้วเกิดอาการช็อคจนเสียชีวิต เป็นต้น บางกรณีก็มีขอบเขตที่
คาดหมายได้ยาก ไม่เหมือนกรณีที่คนหรือทรัพย์สินเสียหายซึ่งพิสูจน์ได้ง่าย

ข้อต่อสู้ของผู้ประกอบการให้พ้นผิด ได้แก่ ผู้เสียหายมีส่วนร่วมประมาทด้วย ค่าเสียหาย
ย่อมลดลง เช่น การไม่คาดเข็มขัดนิรภัย เว้นแต่มีข้อสัญญาให้ผู้ละเมิดต้องรับผิดชอบจำนวนเดิม

ความยินยอมของผู้เสียหายทำให้ไม่เป็นละเมิด เช่น นักกีฬาในเกมส์การแข่งขันกีฬา (ไม่เล่นนอกกติกา) หรือกรณีมีข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบประมาท แต่ปัจจุบันมีกฎหมายข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ไม่ให้นำเงื่อนไขดังกล่าว มาใช้ ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบการกรณีที่มีความเสียหายทำให้เกิดคนตายหรือบาดเจ็บ นอกจากนี้อาจต่อสู้โดยนำความรู้หรือเทคโนโลยีมาแสดงว่าขณะที่มีสินค้านั้นไม่อาจทราบว่าเป็นสินค้าไม่ปลอดภัย แต่เพิ่งมาปรากฏภายหลังจากการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีจึงทราบว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย

สิทธิเรียกร้องที่ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องได้ ได้แก่ กรณีบาดเจ็บ เช่น ค่าบาดเจ็บ ค่าทุกข์ทรมาน ค่ายา ค่าขาดรายได้กรณีตายเป็นเงินไม่เกิน ๑๒ ,๐๐๐ ปอนด์ โดยผู้เป็นทายาท หรือญาติของผู้ตายเป็นผู้เรียกร้อง กรณีทรัพย์สินเสียหาย ได้แก่ ค่าซ่อม การเปลี่ยนสินค้า ค่าขาดประโยชน์จากสินค้า เช่น เครื่องจักร แต่ไม่อาจเรียกราคาทรัพย์สินของสินค้านั้นได้ หากจะเรียกร้องอาจเรียกร้องตามกฎหมายสัญญา การเรียกร้องให้ชดใช้ก็เพื่อให้ผู้เสียหาย กลับสู่ฐานะเดิม

๒ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ภาค ๑ เฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัย (Part ๑ of the Consumer Protection Act ๑๙๘๗)

เป็นกฎหมายที่อนุวัติมาจากข้อกำหนดของสหภาพยุโรปเรื่องความรับผิดในสินค้า (European Directive on product liability (8523742EEC)) มีสาระสำคัญคือ ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ที่เป็นผลมาจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย แม้ไม่มีการทำสัญญาใดๆต่อกัน และใช้หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์เรื่องความประมาทหรือการกระทำผิดหรือไม่ กฎหมายที่ดูแลผู้ผลิตและผู้ขายเกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัยนั้น ได้แก่ กฎหมายที่อนุวัฒน์ตามกฎหมายของ EU (The European Communities Act ๑๙๗๒) มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองพนักงานภายในกฎหมายสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at Work etc Act ๑๙๗๔) กฎหมายควบคุมยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหาร (food Safety Act ๑๙๕๐) และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก โดยทั่วไปการดูแลสินค้าไม่ปลอดภัย จะอาศัยกฎหมาย ระเบียบต่างๆและการดำเนินคดีทางอาญา สินค้าตามกฎหมายดังกล่าวได้แก่ (มาตรา ๑ (๒)) สินค้าทุกชนิด สินค้าเครื่องไฟฟ้า สินค้าที่ประกอบขึ้นเป็นสินค้าใหม่

ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ ได้แก่ ผู้ผลิตสินค้า (มีความหมายรวมถึงผู้รับสัมปทานที่นำสินค้าดังกล่าว นั้นมา ผู้ที่ทำให้เกิดสินค้านั้นในส่วนสำคัญ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการผลิต เช่น ผู้บรรจุน้ำดื่ม) ผู้นำเข้าใน EU เจ้าของตราหรือเครื่องหมายการค้าของสินค้านั้นถือว่า เป็นผู้ผลิตสินค้านั้นด้วย เว้นแต่จะมีข้อความว่าผู้ใดเป็นผู้ผลิต

สำหรับผู้จำหน่ายสินค้า (Suppliers) ซึ่งเป็นผู้อยู่ห่างไกลการค้าขั้นที่ ๒ อาจจะต้องรับผิดชอบ หลังจากมีความเสียหายเกิดขึ้นเมื่อมีกรณีสงสัยว่าใครเป็นเจ้าของตราสินค้า ผู้นำเข้า หรือผู้ผลิต เนื่องจากผู้เสียหายอาจไม่ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ผลิต ผู้นำเข้า หรือเจ้าของตราสินค้านั้น ในเวลา พอสสมควร หากผู้จำหน่ายสินค้านั้นไม่อาจบอกได้ตนเองก็ต้องรับผิดชอบ หากกรณีสินค้าไม่มี ตราหรือข้อความแสดงผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จัดจำหน่ายมีหน้าที่ต้องเก็บข้อมูลว่าใครเป็นผู้ผลิต มิฉะนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

การพิสูจน์ความไม่ปลอดภัยของสินค้า การพิสูจน์อาจจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับสินค้า ดังกล่าวหลายประเด็น เช่น สินค้าได้วางจำหน่ายที่ใด ใช้กับผู้ใด การให้เครื่องหมายสินค้า ปลอดภัย คำเตือนว่าควรใช้หรือไม่ใช้อย่างไร มีการใช้สินค้าตรงตามวิธีการของสินค้านั้น หรือไม่ ไม่ใช่การใช้สินค้าที่ผิดประเภท สินค้าได้วางจำหน่ายเมื่อใด และตอนไหน ตัวอย่างเช่น ที่รัดเด็กในรถเข็นในสหรัฐอเมริกาถือว่าเป็นสินค้าบกพร่อง แต่ไม่ต้องรับผิดชอบเพราะสินค้า ไม่ปลอดภัย กรณีฝาครอบถ้วยกาแฟที่มีรูสำหรับดื่ม ต่อมาเมื่อกาแฟกระเด็นถูกเด็กอาจไม่ต้อง รับผิดชอบเพราะรูปแบบของถ้วยนั้นปลอดภัย

ค่าเสียหายที่เรียกร้องได้ (มาตรา ๕) กรณีตายหรือบาดเจ็บ ได้แก่ ค่าเสียหายจาก การตายและบาดเจ็บ ค่าเสียหายจากทรัพย์สินต้องเป็นค่าเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าส่วนตน ไม่อาจเรียกค่าเสียหายในฐานะผู้ประกอบการได้ ไม่อาจเรียกค่าเสียหายที่บกพร่อง ต้องมีความเสียหายอย่างน้อย ๒๗๕ ปอนด์ และไม่อาจฟ้องเรียกค่าทำไรได้ ผู้เสียหาย ต้องพิสูจน์ว่าการกระทำนั้นมีผลทำให้ได้รับความเสียหายโดยตรง

สำหรับข้อต่อสู้ของจำเลยได้แก่ ข้ออ้างว่าได้ทำตามมาตรฐานของกฎหมายแล้ว ไม่ได้เกิดจากการกระทำของผู้ผลิต เช่น มีคนขโมยสินค้าไปขายเอง ไม่ได้เป็นการขาย เชิงพาณิชย์ จำเลยไม่ใช่ผู้ผลิตหรือเจ้าของตราสินค้า หรือผู้นำเข้า หรือเป็นเพียงการให้สินค้า ใช้ต่อเนื่องกันไปเท่านั้น แม้เป็นผู้ผลิตก็ไม่ได้ผลิตสินค้านั้น เพื่อหากำไร เช่น การผลิตเพื่อ การกุศล หรือความเสียหายเกิดจากการจำหน่ายสินค้า และเกิดจาก การขนส่ง การพัฒนา

เทคโนโลยีภายหลัง จึงมาทราบว่าเป็นสินค้าไม่ปลอดภัย ขณะผลิตไม่มีความรู้ว่า จะเกิดความเสียหายดังกล่าว (เป็นการพัฒนาการของความเสียหาย) ผู้ประกอบการค้าบางรายอาจต่อสู้ว่าสาเหตุเกิดจากที่ตัวสินค้าหลักไม่ใช่ส่วนประกอบหรือปัญหาเกิดจากการออกแบบสินค้าหลักของผู้ผลิต ค่าเสียหายจะลดลงหากผู้เสียหายมีส่วนประมาทด้วย

ผู้เสียหายจะต้องฟ้องคดีภายใน ๓ ปี นับแต่เกิดความเสียหายหรือบาดเจ็บ หรือ ๑๐ ปี นับจากมีการวางสินค้าในตลาด (เป็นอายุความ) แต่การฟ้องคดีดังกล่าวทำได้ยากกับผู้ผลิตรายใหญ่เนื่องจากคดีจะมีความซับซ้อน

ตัวอย่างคำพิพากษาที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องความชำรุดบกพร่องของสินค้า

คดี Richardson v LRC Products กรณี ถุงยางอนามัยที่ไม่สามารถคุมกำเนิดได้ ไม่ถือเป็นสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง

คดี Sam Bogle v McDonalds กรณี เครื่องดื่มที่ร้อนในแก้วกระดาษหกใส่เด็ก ผู้ซื้อทราบแล้วว่าเครื่องดื่มที่ซื้อมาเป็นเครื่องดื่มร้อน ประกอบกับรูปแบบของแก้วกระดาษไม่มีข้อบกพร่องและมีฝาปิด ไม่ถือเป็นสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง

คดี Kylie Palmer v PZ Products Ltd and others กรณี เด็กที่คาดเข็มขัดนิรภัยในรถยนต์ ได้รับบาดเจ็บสาหัสจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ โดยมีสาเหตุมาจากเข็มขัดนิรภัยหลวมและหลุดง่ายเกินไป ผู้ผลิต ผู้ออกแบบ ผู้ทดสอบการใช้งาน และผู้จัดจำหน่ายเข็มขัดนิรภัยนั้น ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากเข็มขัดนิรภัยดังกล่าวมีความชำรุดบกพร่อง

๓ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ภาค ๒ ส่วนที่เกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัย (The

Consumer Protection Act ๑๕๘๗ Part ๒) มาตรา ๑๑

เพื่อเป็นเครื่องมือตามกฎหมาย เพื่อให้มั่นใจว่า สินค้ามีความปลอดภัย ป้องกันสินค้าไม่ปลอดภัยสู่ตลาด และการให้ความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า หากผู้ใดฝ่าฝืนขายสินค้าไม่ปลอดภัยและสินค้าไม่ผ่านการทดสอบตามมาตรา ๑๑ จะมีโทษตามมาตรา ๑๒ จำคุกไม่เกิน ๖ เดือนและหรือปรับไม่เกิน ๕ ,๐๐๐ ปอนด์ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าได้พยายามใช้ความระมัดระวังอย่างเต็มที่ทุกอย่างและได้ตรวจสอบสินค้าทุกชั้นตอนแล้ว เพื่อพิสูจน์ว่าผู้ขายไม่ได้ประมาทเลินเล่อ ศาลจะตีความโดยเคร่งครัด ศาลไม่ชอบนักเพราะเป็นอันตรายจากตัวสินค้าเอง นอกจากผู้ฝ่าฝืนจะมีความผิดทางอาญาแล้วยังมีความผิด ทางปกครองด้วย จึงต้อง

รับผิดชอบด้วย นอกจากนี้ยังมีระเบียบที่ออกตามกฎหมายข้างต้นที่ดูแลสินค้าเป็นการเฉพาะ เช่นเฟอร์นิเจอร์ ต้องมีการทดสอบว่าไม่ติดไฟ ของเล่นเด็ก เครื่องสำอาง ก็สุขอนามัย เป็นต้น

๓.๘ การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ (มาตรา ๑๓)

๑. การแจ้งเตือนว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย เจ้าหน้าที่สามารถออกคำสั่งห้ามเป็นรายๆได้ เพื่อไม่ให้นำสินค้าไม่ปลอดภัยเข้ามาสู่ตลาด แต่อาจมีการนำมาใช้น้อยหากผู้ประกอบการมีจำนวน ไม่มากนัก เช่น ห้ามไม่ให้ใช้สารปรอทในสบู่ มีปิดประกาศสินค้านั้นเองว่ามีความปลอดภัยหรือไม่ หากเป็นสินค้าที่อยู่ในตลาดอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่จะให้ผู้ประกอบการเป็นรายๆไปให้แจ้งเตือนผู้บริโภคว่าสินค้าไม่ปลอดภัย หากฝ่าฝืนมาตรานี้มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือนและหรือปรับไม่เกิน ๕ ,๐๐๐ ปอนด์ ผู้ประกอบการก็สามารถต่อสู้ว่าไม่เหมาะสมเช่นกัน

๒. คำสั่งให้หยุดส่งสินค้า (มาตรา ๑๔) (Suspension Notices) เจ้าหน้าที่มีอำนาจออกคำสั่งให้หยุดส่งสินค้าเข้าสู่ตลาดไว้ชั่วคราวจนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าสินค้ามีความปลอดภัยหรือการเตรียมพร้อมคดี ต่อศาล สามารถให้ยึดสินค้าไว้ชั่วคราวได้ไม่เกิน ๖ เดือน เช่น กรณีเด็กกลืนสิ่งของเข้าไปในปาก แต่หากผู้ประกอบการพิสูจน์ได้ว่าสินค้ามีความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ต้องชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ประกอบการ

๓. ขอคำสั่ง ศาลที่จะยึดทำลายหรือให้ช่อมแซมสินค้าไม่ปลอดภัย (มาตรา ๑๖) (Forfeiture) ศาลมีอำนาจที่จะยึดสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและมีอำนาจให้ทำลายหรือทำการช่อมแซมสินค้าไม่ปลอดภัยได้ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ

๓.๙ ระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า (General Product Safety Regulations ๒๐๐๕)

รัฐสภาแห่งสหราชอาณาจักรได้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของสหภาพยุโรป (European Union directive 2001/95/EC) โดยมีหลักการเบื้องต้นว่า ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจะนำสินค้าออกสู่ตลาดไม่ได้ นอกเสียจากสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ปลอดภัย แต่ใช้กับสินค้าบางประเภทเท่านั้น ได้แก่ สินค้าที่ไม่ได้ถูกคุ้มครองภายใต้ข้อบังคับของ EU เพื่อเป็นการอุดช่องว่างหากสินค้าไม่ปลอดภัย ไม่ได้อยู่ในขอบข่ายของ EU ก็ให้ใช้

บทบัญญัตินี้แทน ระเบียบนี้ไม่ใช่กับสินค้ามือสองที่มีการซ่อมแซมหรือแปรสภาพซึ่งทำโดยผู้จำหน่าย โดยมีข้อกำหนดข้อที่ ๕ กำหนดความปลอดภัยทั่วไปของสินค้า คือสินค้าที่ไม่อยู่ในกฎบังคับของ EU จะวางขายได้ต้องเป็นสินค้าปลอดภัย โดยตรวจดูทุกขั้นตอนของสินค้าที่จะเข้าสู่ตลาดและควบคุมทุกขั้นตอนที่จะมีการจำหน่ายจ่ายโอนสินค้า

สินค้าตามระเบียบนี้มีนิยามว่า เป็นสินค้าที่ถูกใช้หรืออาจใช้โดยผู้บริโภค เป็นสินค้าที่จัดจำหน่ายโดยผู้จำหน่ายสินค้านั้น ไม่ใช่สินค้าที่ได้จากการให้ แลกเปลี่ยน เป็นสินค้าใหม่ ใช้แล้ว หรือเปลี่ยนสภาพก็ได้ รวมถึงสินค้าที่เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ เช่น เครื่องเป่าผม ที่ให้ใช้ในห้องพักอาศัย แต่ไม่ใช่กับสินค้าที่ใช้โดยผู้ให้บริการบางประเภท เช่น เครื่องไคร์ผม ของเจ้าของร้านไม่เกี่ยวกับกฎหมายนี้ ไม่ใช่กับเครื่องมือซึ่งผู้บริโภคใช้ในการจับจีหรือ ท่องเที่ยว

ผู้ผลิตตามระเบียบนี้ ได้แก่ ผู้ผลิตใน EU เจ้าของแบรนด์หรือเครื่องหมายการค้า ผู้ร่วมผลิต ผู้นำเข้าใน EU ผู้ที่มีอาชีพในห่วงโซ่การจำหน่ายสินค้าที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยของการจำหน่ายสินค้า

สินค้าปลอดภัยตามระเบียบนี้หมายถึง เป็นสินค้าซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการใช้ที่คาดหมายได้ว่าไม่มีความเสี่ยงหรือเสี่ยงน้อยมากที่จะทำให้เกิดการบาดเจ็บจากการใช้รวมถึง การใช้ การติดตั้ง และการรักษาดูแลด้วย เป็นสินค้าที่มีการป้องกันความปลอดภัยอย่างสูง บังคับที่จะแสดงว่าเป็นสินค้าปลอดภัยหรือไม่ ได้แก่ การพิจารณาคุณสมบัติของสินค้า ผลกระทบของสินค้าต่อสินค้าอื่น ๆ การแสดงฉลาก คำเตือนเกี่ยวกับการใช้ และการพิจารณาจากกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเสี่ยง สินค้าที่ปลอดภัย หากไม่มีข้อห้ามของ EU และมีกำหนดอยู่ในกฎหมายของอังกฤษจะสันนิษฐานว่าเป็นสินค้าปลอดภัย หรือมีการปฏิบัติตามมาตรฐานทั่วไปด้วยความสมัครใจของ EU ก็ถือว่าเป็นสินค้าปลอดภัย หากไม่มีรายชื่อปรากฏในกฎหมายของอังกฤษ หรือมาตรฐานทั่วไปโดยสมัครใจ อาจพิจารณาจากปัจจัยอื่นที่แสดงว่าเป็นสินค้าปลอดภัย ได้แก่ มีการปฏิบัติตามมาตรฐานอื่นว่าปลอดภัยหรือ มีรหัส ปลอดภัยที่สินค้าหรือไม่ มีการพัฒนาความเสี่ยงโดยมีการตรวจสอบโดยเทคโนโลยีหรือไม่ (The state of art and technology) หรือพิจารณาคาดหมายอย่างมีเหตุผล แม้จะมีการปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว แต่หากเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยก็มีความผิดอยู่ดี

ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่มักจะใช้วิธีเจรจาไม่ให้นำสินค้าไม่ปลอดภัยเข้าสู่ตลาดหรือให้ดำเนินการปรับปรุงมากกว่าใช้บังคับกฎหมายเบื้องต้น หากมีการปล่อยให้สินค้าไม่ปลอดภัยเข้าสู่ตลาดจะมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑๒ เดือน และหรือปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ ปอนด์ สำหรับศาล Crown Court และโทษจำคุกไม่เกิน ๓ เดือน และหรือปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ ปอนด์ สำหรับศาล Magistrates' Courts. จำเลยก็ต่อสู้ได้เช่นกันว่าได้ใช้ความระมัดระวังแล้ว ส่วนข้อที่ ๓๐ เป็นเรื่องที่ยังเลยยกต่อสู้ว่าสินค้าดังกล่าวถูกขายในฐานะวัตถุโบราณ (๑๐๐ ปีขึ้นไป) กรณีนี้จะมีกฎหมายอื่นใช้เฉพาะแทน

ภาระเพิ่มเติมของผู้ผลิตสินค้า (ข้อ ๘) ผู้ผลิตสินค้าต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของสินค้าและมีคำเตือนที่เหมาะสม เช่น สินค้าที่ต้องดื่มต้องมีคำเตือนว่าอาจเกิดอันตรายได้ หรือ สบู่เหลวห้ามดื่ม เนื่องจากสินค้าอย่างหนึ่งแต่อาจเกิดความเสี่ยงได้หากนำไปใช้อีกแบบหนึ่ง ผู้ผลิตต้องมีการดำเนินการเพื่อความปลอดภัยของสินค้า เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของสินค้า ติดคำเตือน หรือ ถอนสินค้าออกจากตลาด รวมถึงใส่ชื่อที่อยู่ผู้ผลิตและผู้บรรจุ หมายเลขอ้างอิงในการผลิต (batch number) การทดสอบตัวอย่าง การสืบสวนและการบันทึกข้อเรียกร้อง และมีกิจกรรมติดตามสินค้าของตนเอง

หน้าที่ของผู้กระจายสินค้า (ข้อ ๘) ต้องกระจายสินค้าโดยมีหน้าที่ต้องรู้ว่า เป็นสินค้าอันตรายหรือไม่ การส่งสินค้ามีผลต่อคุณสมบัติความปลอดภัยของสินค้าหรือไม่ หากทราบว่าเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยยังขนส่งต่อไปก็就会有ความผิด หากได้ส่งสินค้าไปแล้วพบว่าข้อมูลของสินค้าใดขาดหายไป ต้องรีบแจ้งผู้ผลิตดำเนินการแก้ไขและเก็บข้อมูลในการดำเนินการผลิตสินค้า มิฉะนั้นก็就会有ความผิด หากผู้ขนส่งทราบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยต้องแจ้งเจ้าหน้าที่พร้อมแจ้งด้วยว่าได้ดำเนินการป้องกันไปอย่างไร ส่งไปที่ไหนบ้าง ต้องส่งเอกสารไปทั่วประเทศ ต้องช่วยเจ้าหน้าที่บังคับใช้สินค้าใดเพื่อตรวจสอบย้อนหลังมิฉะนั้นจะมีโทษทางอาญา ยังมีหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่หากไม่ทำตามเจ้าหน้าที่อาจมีคำสั่งห้ามปล่อยสินค้าสู่ตลาดก่อนจะมีการตรวจสอบและใช้มาตรการต่าง ๆ อาจให้คิดเครื่องหมายบางอย่าง เพื่อเตือนในสินค้า กรณีส่งสินค้าไปแล้วก็ต้องทำคำเตือนในหนังสือพิมพ์ เตือนในสินค้าเท่าที่จะทำได้ เรียกสินค้าคืนจากตลาด หรือเรียกสินค้าคืนจากผู้บริโภค (Recall) ต้องพยายามเอาสินค้ากลับคืนมา บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ดำเนินการเองโดยคิดค่าใช้จ่ายจากจำเลย

หากละเมิดคำสั่งเจ้าหน้าที่ก็จะมีโทษทางอาญา แต่จำเลยก็อุทธรณ์คำสั่งเจ้าหน้าที่ต่อศาลได้ กรณีสินค้าไม่ปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ขอคำสั่งยึดสินค้าและทำลาย จำเลยก็อุทธรณ์คำสั่งนี้ได้ สำหรับผู้ผลิตนั้นต้องรับผิดชอบก่อนเพื่อให้สินค้าปลอดภัย หากฝ่าฝืนก็จะถูกเจ้าหน้าที่ดำเนินการ และสินค้าไม่ปลอดภัยอาจประกาศให้ปรากฏในอินเทอร์เน็ต ศูนย์การค้า และในตัวสินค้าเอง

๓.๑๐ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

การซื้อขายสินค้าโดยทั่วไปในประเทศไทยมีประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายหลักซึ่งมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบที่สินค้านำไปก่อให้เกิดความเสียหายอยู่ในหลายมาตราอยู่แล้ว และปกติผู้ซื้อสินค้าสามารถให้ฟ้องบังคับให้ผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายจากสินค้าได้เพราะมีนิติสัมพันธ์กัน และหากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ซื้อและได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็อาจฟ้องผู้ขายหรือผู้ผลิตได้โดยอาศัยหลักกฎหมายในเรื่องละเมิดได้ แต่จะต้องพิสูจน์ให้ได้ว่า ผู้ขายหรือผู้ผลิตนั้นจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ตนเองได้รับความเสียหายจากสินค้านั้น ซึ่งการพิสูจน์ดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากในปัจจุบันมีสินค้าจำนวนมากที่มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนอย่างมากเกินกว่าที่บุคคลทั่วไปจะทราบข้อเท็จจริงได้

นอกจากนี้ประเทศไทยยังได้ตรากฎหมายที่ควบคุมสินค้าบางประเภทไว้โดยเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติเครื่องสำอางค์ พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.๒๕๓๕ เป็นต้น แต่กฎหมายดังกล่าวส่วนมากเป็นเรื่องการควบคุมกระบวนการผลิต การจำหน่าย และการกำหนดบทลงโทษทางอาญา แต่ไม่มีบทบัญญัติความรับผิดชอบทางแพ่งเพื่อเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้านั้นๆ ให้ผู้เสียหายต้องไปใช้สิทธิฟ้องคดีตามหลักกฎหมายแพ่งข้างต้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายและใช้เวลามากทั้งยังมีภาระการพิสูจน์อีกด้วย

ต่อมาจึงมีการออกกฎหมาย พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ โดย ให้ถือว่าพระราชบัญญัตินี้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการคุ้มครอง ผู้เสียหาย หากกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยใดให้ความคุ้มครองมากกว่าพระราชบัญญัตินี้ก็ให้บังคับไปตามกฎหมายดังกล่าว

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ ใช้บังคับกับสินค้าที่เป็น สังกหริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรมให้หมายความรวมถึงกระแสไฟฟ้า แต่ไม่ใช้บังคับกับการบริการสินค้า สินค้าที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ สินค้าดิจิทัลหรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสินค้าที่ได้รับยกเว้นตามกฎหมาย

สินค้าที่ไม่ปลอดภัยในมาตรา ๔ หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยสามารถฟ้องผู้ขายและตามกฎหมายนี้ได้เพราะมีนิติสัมพันธ์กัน แต่หากผู้ขายไม่ใช่ผู้ผลิต ผู้ซื้อไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ผลิตก็ยังสามารถใช้กฎหมายนี้ฟ้องผู้ผลิตได้ นอกจากนี้ผู้ใช้หรือบุคคลใดที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็สามารถใช้กฎหมายนี้ฟ้องผู้ขายหรือผู้ผลิตได้

สำหรับผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายไทยสามารถที่จะเรียกค่าเสียหายตามหลักกฎหมายละเมิดซึ่งเป็นหลักทั่วไปที่บัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้เสียหายยังสามารถเรียกร้องค่าเสียหายตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๑๑ ซึ่งเป็นกฎหมายพิเศษอีกด้วย ได้แก่ ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ และค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ ตามที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว

ผู้ที่ต้องรับผิดตามกฎหมายนี้ คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งหมายถึง ผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้ ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้า แต่ตามกฎหมายนี้ไม่รวมผู้ขนส่ง โดยมาตรา ๕ บัญญัติให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหาย ซึ่งมีลักษณะเป็นการรับผิดอย่างลูกหนี้ร่วม ผู้เสียหายจึงสามารถฟ้องให้ผู้ประกอบการคนใดคนหนึ่งให้รับผิดเต็มจำนวนแก่ตนได้ หรือจะฟ้องทุกคนร่วมกันก็ได้ โดยความผิด

ตามกฎหมายนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการขายสินค้าแล้ว ซึ่งการขายตามกฎหมายนี้มีความหมายกว้างไม่ได้จำกัดเฉพาะการโอนกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าไปยังผู้บริโภคเท่านั้น ยังรวมถึงการให้เช่า การจัดหา การเสนอ การชักชวนและการนำออกแสดงเพื่อประโยชน์ทางการค้าด้วย

กฎหมายนี้ใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดหรือเคร่งครัด แม้ผู้ประกอบการต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายแม้จะกระทำไปโดยไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่มีเจตนา ก็ยังต้องรับผิดชอบ หากสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสมาคมหรือมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการผู้บริโภคให้การรับรองมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้เสียหายได้ และได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมศาลโดยผู้เสียหายหรือผู้มีอำนาจดำเนินคดีต้องพิสูจน์เพียงว่า ผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด

ข้อต่อสู้ของผู้ประกอบเพื่อให้พ้นความรับผิด ได้แก่ สินค้านั้นไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการกำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว ผู้ประกอบการจะอ้างข้อตกลงที่ทำกันล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดไม่ได้

บทที่ ๔

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๔.๑ บทสรุป

การพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้ทำให้การค้าและการพาณิชย์เติบโตและขยายออกไปอย่างกว้างขวาง การค้าในระบบตลาดที่ต้องมีการแข่งขันกันก็มีการแข่งขันอย่างเข้มข้น ผู้ประกอบการได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและวางกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างชาญฉลาด เพื่อครอบครองส่วนแบ่งทางการค้าให้มากที่สุด การค้าในรูปแบบ E – commerce ทำให้การค้าไม่มีพรมแดน ข้อมูลข่าวสารสามารถไปได้ทั่วโดยผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ประกอบการประสงค์จะให้ผู้บริโภคทราบ ในความเป็นจริงมีผู้บริโภคที่มีข้อมูล ความรู้และมีการตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลที่สามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมน้อยมากไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหมาย ในทางอุดมคติ นอกจากนี้ยังมีผู้บริโภคที่คือความสามารถหรือเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของการโฆษณาและเทคนิคการขายของผู้ประกอบการจำนวนมาก อำนาจต่อรองของผู้บริโภคก็น้อยกว่าผู้ประกอบการมาก กระบวนการผลิตสินค้ามีความซับซ้อนจนผู้บริโภคทั่วไปยากที่จะเข้าใจ และรัฐต้องไม่ยินยอมให้มีการผลิตและวางจำหน่ายสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รัฐจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าแทรกแซงตลาดการค้าของผู้ประกอบการเพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินควรอันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่สงบเรียบร้อยของสังคมได้ อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีแนวความคิดที่ว่า หากตลาดมีความสมบูรณ์โดยมีการแข่งขันกันของผู้ประกอบการย่อมจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค ดังนั้นการที่รัฐออกกฎหมายหรือข้อกำหนดเข้าไปแทรกแซงตลาดก็ต้องอยู่ในระดับที่ไม่ทำลายกลไกตลาดด้วย และเมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมหรือข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จำต้องมีการเยียวยาแก่ผู้บริโภค การที่จะให้ผู้บริโภคฟ้องคดีตามหลักกฎหมายแพ่งเกี่ยวกับสัญญาหรือละเมิดเองนั้นเป็นเรื่องยาก เนื่องจากมีค่าใช้จ่าย ใช้เวลานาน และมีภาระการพิสูจน์ว่าผู้ประกอบการนั้นผิดสัญญาหรือละเมิดตนเองจนเป็นเหตุให้ได้ตนเองรับความเสียหาย ซึ่งมีข้อเท็จจริงจำนวนมากที่ซับซ้อนและอยู่นอกการรับรู้ของผู้บริโภค เช่น กระบวนการผลิต จำหน่าย ขนส่ง สินค้าต่างๆ เป็นต้น การฟ้องผู้ผลิตสินค้าจึงแทบจะเป็นไปไม่ได้

อังกฤษเป็นชาติสมาชิกใน EU กฎหมายหรือข้อกำหนดของ EU ชาติสมาชิกจะต้องนำไปอนุวัติเพื่อให้มีการนำไปใช้ภายในประเทศของชาติสมาชิก และกฎหมายภายในของชาติสมาชิกจะต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ต่ำกว่ากฎหรือข้อกำหนดของ EU แต่จะมีมาตรฐานสูงกว่ากฎหรือข้อกำหนดของ EU ไม่ได้ เพื่อให้มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของชาติสมาชิกใน EU มีมาตรฐานเดียวกัน การคุ้มครองผู้บริโภคจากการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม หรือข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของอังกฤษ จึงต้องพิจารณาทั้งกฎหมายหรือข้อกำหนดหรือระเบียบทั้งของอังกฤษและ EU ทั้งอังกฤษเป็นประเทศในกลุ่มที่ใช้ระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ คำพิพากษาของศาลอาจเป็นการสร้างบรรทัดฐานของกฎหมายได้ ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทยที่ใช้ระบบประมวลกฎหมายที่ศาลจะต้องดำเนินการในกรอบของกฎหมายลายลักษณ์อักษร

ผู้บริโภคตามกฎหมายของอังกฤษหมายถึงบุคคลธรรมดาที่ซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อบริโภคเองไม่ใช่เพื่อการค้าหรือธุรกิจ ส่วนผู้บริโภคที่เป็นนิติบุคคลนั้นถือเป็นเรื่องยกเว้นซึ่งแตกต่างจากกฎหมายไทยที่ผู้บริโภคอาจเป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ เช่น นิยามผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ หมายความว่า ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจและหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาและเทคนิคการขาย มีผลทำให้ผู้บริโภคเข้าทำสัญญาตามความต้องการของผู้ประกอบการโดยที่ผู้บริโภคอาจไม่ต้องการเช่นนั้น พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ต้องการทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดและเข้าทำการซื้อสินค้าหรือบริการโดยผู้ประกอบการจะได้เปรียบจนเกินควรถือว่าเป็นการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมของอังกฤษจึงต้องพิจารณาตามระเบียบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมของ EU ด้วย เช่น การชี้นำด้วยข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจผิด การค้าที่รุกเร้าให้เข้าใจผิดโดยจะกระทำหรือละเว้นกระทำ หรือการกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลสินค้าทั้งหมดแก่ผู้บริโภค

ประเทศไทยนั้นมีกฎหมายที่ควบคุมความประพฤติของผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินควรอยู่หลายฉบับ ที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าทำสัญญา

มีการวางหลักเกณฑ์ของคำโฆษณาหรือข้อความที่ใช้ในการโฆษณาตามที่ปรากฏ ฎใน มาตรา ๒๒ เช่น การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญายังมี อำนาจกำหนดให้ธุรกิจบางประเภทที่มีการใช้ข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ สัญญาสำเร็จรูปอย่างแพร่หลาย หรือเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการมีอำนาจต่อรองเหนือผู้บริโภค ให้ต้องถูกควบคุมการทำสัญญา ธุรกิจดังกล่าวได้แก่ เช่าซื้อ บัตรเครดิต ขายห้องชุด ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กู้ยืมของสถาบันการเงิน เป็นต้น

ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมของ EU มีกำหนดไว้ในมาตรา ๓ ว่า ข้อสัญญาดังกล่าว ไม่ได้เกิดขึ้นจากการเจรจาตกลงกันของคู่สัญญา เป็นสัญญาที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความสุจริต ทำให้เกิดความไม่สมดุลของสิทธิของคู่สัญญา และเป็นสัญญาที่เอาเปรียบผู้บริโภคเกินควร การทำสัญญาอาจมีข้อสัญญาบางข้อเท่านั้นที่ไม่เป็นธรรม เมื่อเราทำสัญญาดังกล่าวจึงถือว่า ตกลงกับข้อสัญญาทั้งหมด ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมจะไม่เป็นโมฆะไปโดยอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ ต้องร้องขอต่อศาลให้ระงับการใช้ข้อสัญญานั้น

The Unfair Contract Term Act ๑๙๗๗ ของอังกฤษเป็นต้นแบบของพระราชบัญญัติว่า ด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ของประเทศไทยนั้นเป็นการเข้าแทรกแซงการทำสัญญาของคู่สัญญาภายหลังจากการที่ มีการทำ สัญญาเกิดขึ้นแล้ว ลักษณะข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมข้างต้นจึงปรากฏในพระราชบัญญัติว่าด้วย ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ด้วย ดังปรากฏ ฎในนิยามของผู้บริโภค สัญญาสำเร็จรูป และลักษณะสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามมาตรา ๓ และ ๔ แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เพียงแต่ ผลของสัญญาที่ไม่เป็นธรรมยังคงผูกพันผู้บริโภคอยู่มิใช่ไม่ผูกพันผู้บริโภค ดังที่ปรากฏตาม กฎหมายอังกฤษ แต่ให้อำนาจศาลไทยที่จะปรับให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีผลบังคับได้เพียง เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ซึ่งขึ้นกับการใช้ดุลพินิจของผู้พิพากษาซึ่งอาจจะ ใช้ดุลพินิจที่แตกต่างกันได้ อันอาจก่อให้เกิดความไม่แน่นอนในการทำสัญญาของคู่สัญญา ทั้งในทางคดีก็นับว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะชี้ว่าข้อสัญญาใดเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและ ควรปรับข้อสัญญาดังกล่าวให้เป็นธรรมเพียงใด

สำหรับกรณีสินค้าไม่ปลอดภัยได้แก่ สินค้าที่เป็นสาเหตุให้เกิดการตาย การบาดเจ็บ และความเสียหายกับทรัพย์สิน สำหรับประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ

ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ ได้ให้ความหมายของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในมาตรา ๔ ว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้ และยังให้ความหมายของความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

โดยหลักทั่วไปความรับผิดตามสัญญาจะใช้เฉพาะกับคู่สัญญาเท่านั้น ในประเทศอังกฤษเนื้อหาของสัญญาที่ระบุไว้ มี ๒ ประเภท ได้แก่ ข้อสัญญาที่ผูกพันชัดเจนเกี่ยวกับสินค้า (Express Terms) เป็นข้อตกลงที่ผู้ซื้อสินค้าตกลงกับผู้ขายเกี่ยวกับสินค้าชัดเจน และข้อสัญญาโดยปริยาย (Implied Term) เป็นไปตามบทบัญญัติ ที่กฎหมายกำหนด โดยกฎหมายจะกำหนดรายละเอียดข้อกำหนดต่าง ๆ และเมื่อมีการผิดสัญญาจะต้องพิจารณาว่าเป็นการผิดสัญญาที่ส่วนใดของสัญญา หากเป็นการผิดสัญญาในส่วนเงื่อนไขของสัญญา (Breach of condition) ผู้ซื้อสามารถบอกเลิกสัญญา และสามารถเรียกร้องเงินคืนพร้อมค่าเสียหายได้ แต่หากเป็นการผิดข้อสัญญาเกี่ยวกับหลักประกันต่าง ๆ (Breach of warranty) ผู้ซื้อยังไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญา คงมีสิทธิแต่เพียงเรียกค่าเสียหาย การเรียกร้องความเสียหายจากการ ผิดสัญญานั้น ต้องเป็นความเสียหายที่ใกล้ชิดกับเหตุ ได้แก่ ความเสียหายที่เกิดอยู่เป็นปกติแล้ว เป็นความเสียหายที่คู่สัญญาสามารถคาดหมายได้ หากเป็นความเสียหายพิเศษผู้ขายจะต้องรู้หรือควรรู้มาก่อน การชดเชยค่าเสียหายก็เพื่อให้ผู้เสียหายกลับสู่ฐานะเดิม ส่วนความเสียหายที่คาดหมายไม่ได้ก็จะเรียกร้องไม่ได้ ความเสียหายจากการลงทุนทำสัญญาสามารถเรียกร้องได้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยได้บัญญัติถึงสิทธิในการบอกเลิกสัญญาไว้ตามมาตรา ๓๖๗ คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกสัญญาได้จะต้องอาศัยข้อตกลงในสัญญานั้นเอง หรือไม่ก็ต้องมีกฎหมายระบุให้คู่สัญญาฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ กฎหมายไทยไม่ได้พิจารณาว่าเป็นการผิดสัญญาในส่วนเงื่อนไขของสัญญา (Breach of condition) หรือการผิดข้อสัญญาเกี่ยวกับหลักประกันต่าง ๆ (Breach of warranty) แต่ผลของการบอกเลิกสัญญาตามกฎหมายไทย คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งได้กลับคืนสู่ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม การใช้สิทธิเลิกสัญญานั้นหากกระทบกระทั่งถึงสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายไม่

แต่อย่างไรก็ตามหากคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันให้สัญญาเล็กก็สามารถทำได้ทุกกรณี เช่นกัน เพราะเป็นเรื่องที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมีเจตนาที่จะเลิกสัญญาด้วยกัน

กรณีที่ผู้ซื้อได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ซื้อสามารถเรียกร้องจากผู้ขาย เนื่องจากเป็นคู่สัญญากัน แต่ผู้ซื้อก็ไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ผลิตหรือนุคคลภายนอกเป็นผู้รับ ความเสียหายก็ไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ขาย ผู้ซื้อและบุคคลภายนอกก็อาจฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายได้ โดยอาศัยหลักกฎหมายแพ่งเรื่องละเมิด EU ยังกำหนดให้ ผู้ซื้อสามารถให้ช่อมสินค้าหรือ ให้เปลี่ยนสินค้าหรือให้ลดราคาสินค้า การช่อมหรือการเปลี่ยนหากทำได้ตามความเหมาะสม แต่ก็ขึ้นกับในเวลาที่เหมาะสมด้วย และต้องไม่ทำให้ผู้ซื้อได้สิทธิเกินควรกว่าที่ตนควรมี หากค่าช่อมมีราคาแพง ก็อาจเปลี่ยนสินค้าได้ แต่หากการช่อมใช้เงินไปไม่ได้หรือผู้ขาย ไม่ยอมตอบสนองอย่างเหมาะสม ผู้ซื้อสามารถให้ลดราคาหรือเลิกสัญญาได้ หากต้องการ เงินคืนอาจมีการหักราคาตามระยะเวลาที่ใช้สินค้าไปบ้าง

เมื่อคู่กรณีไม่มีนิติสัมพันธ์กันการเรียกร้องให้ผู้ขายหรือผู้ผลิตรับผิดชอบตามหลักกฎหมาย ละเมิดนั้น ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยกระทำโดยขาดความระมัดระวังต่อผู้เสียหายและ ผลเสียหายจะต้องไม่ไกลเกินเหตุ สำหรับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้วางหลักเกณฑ์ว่า ผู้มีหน้าที่ ต้องระวัง ได้แก่ ผู้ผลิตซึ่งมีหน้าที่ผลิตสินค้าที่ไม่เป็นภัยต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบชิ้นส่วน ผู้นำเข้าสินค้า ผู้ขายเหมาหรือขายส่ง ผู้ค้าปลีก ผู้รับช่อมสินค้าหรือรับติดตั้งสินค้า ผู้เสียหาย ต้องพิสูจน์ว่า ผู้มีหน้าที่ไม่ได้ใช้ความระมัดระวัง มีการกระทำโดยประมาทไม่ทำตามมาตรฐาน ในการทำหน้าที่ของตนหรือตามวิชาชีพ

นอกจากนี้อังกฤษยังนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของ EU (The Consumer Protection Act ๑๙๘๗) มาใช้ด้วยกฎหมายดังกล่าวใช้หลักความผิดเด็ดขาด ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์เรื่องความประมาทหรือการกระทำหรือไม่ หากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคผู้ผลิตหรือผู้ขายก็ต้องรับผิดชอบ แต่ผู้ผลิตหรือผู้ขายซึ่งเป็น จำเลยอาจต่อสู้ให้พ้นความรับผิดได้ เช่น ได้ทำการตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดแล้ว ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ใช่การกระทำของจำเลย เช่นมีผู้ขโมยสินค้าไปขาย ไม่ใช่การขาย เชิงพาณิชย์ จำเลยไม่ใช่ผู้ผลิตหรือเจ้าของตราสินค้าหรือผู้นำเข้า หรือเป็นเพียงการให้สินค้า ต่อเนื่องกันไปเท่านั้น แม้เป็นผู้ผลิตสินค้านั้นก็ไม่ใช่ผลิตเพื่อการค้า เช่น การผลิตเพื่อการกุศล

หรือในขณะที่ผลิตยังไม่อาจทราบได้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีภายหลังจึงทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ของอังกฤษยังมีอำนาจที่จะคัดค้านว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย และอาจออกคำสั่งห้ามไม่ให้นำสินค้าเข้าสู่ตลาดเป็นรายๆ ไป หรืออาจมีคำสั่งให้หยุดส่งสินค้าเข้าสู่ตลาดไว้ชั่วคราวจนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าสินค้ามีความปลอดภัยหรืออยู่ระหว่างเตรียมการฟ้อง โดยสามารถยึดสินค้าไว้ชั่วคราวได้ไม่เกิน ๖ เดือน แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่จะใช้วิธีคัดค้านและเจรจาให้ผู้ประกอบการยอมปฏิบัติตามกฎหมายมากกว่าที่จะมุ่งปรามปรามผู้กระทำผิดอย่างเข้มงวด ซึ่งจะเป็นหลักประกันว่าผู้ประกอบการจะดำเนินการตามกฎหมาย หากผู้ประกอบการไม่เชื่อ จึงจะให้อำนาจบังคับตามกฎหมายจากอ่อนที่สุดไปจนเข้มงวดที่สุด ทั้งศาลมีอำนาจที่จะยึดสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและให้ทำลายหรือซ่อมแซมสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้นอกจากนี้อังกฤษก็ยังมีระเบียบจำนวนมากที่ดูแลสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นเรื่องของสินค้าบางประเภท

หากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่อยู่ในบัญชีของ EU ก็ยังมีระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าสินค้า (General Product Safety Regulations ๒๐๐๕) มาใช้บังคับกับสินค้าที่ไม่ได้ถูกคุ้มครองภายใต้ข้อบังคับหรือกฎหมายของ EU เพื่อเป็นการอุดช่องว่างหากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่อยู่ในบทบัญญัติของ EU ก็ให้ใช้บทบัญญัตินี้แทน

ประเทศไทยได้ตรากฎหมายที่ควบคุมสินค้า ที่ไม่ปลอดภัย บางประเภทไว้โดยเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติฯ พ.ศ.๒๕๑๐ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง ก์ พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.๒๕๓๕ เป็นต้น แต่กฎหมายดังกล่าวส่วนมากเป็นเรื่องการควบคุม กระบวนการผลิต การจำหน่าย และการกำหนดบทลงโทษทางอาญา แต่ไม่มีบทบัญญัติความรับผิดทางแพ่งเพื่อเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าดังกล่าว ให้ผู้เสียหายต้องไปใช้สิทธิฟ้องคดีตามหลักกฎหมายแพ่งข้างต้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายและใช้เวลามากทั้งยังมีภาระการพิสูจน์อีกด้วย ต่อมาจึงมีการออกกฎหมายพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ โดยให้ถือว่าพระราชบัญญัตินี้เป็นมาตรฐานต่ำในการคุ้มครองผู้เสียหาย หากกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยใดให้ความคุ้มครองมากกว่าพระราชบัญญัตินี้ก็ให้บังคับไปตามกฎหมายดังกล่าว

ซึ่งกฎหมายนี้ มีหลักการสำคัญโดยนำ หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดหรือเคร่งครัด มาใช้เหมือนกฎหมายของอังกฤษและ EU ดังนั้นผู้ประกอบการต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายแม้จะกระทำไปโดยไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่มีเจตนา ก็ยังต้องรับผิดชอบ หากสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ทั้งอังกฤษและไทย รัฐบาลได้เข้าแทรกแซงโดยออกกฎหมายหรือระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งนับว่าครอบคลุมพอสมควร แต่ความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคของอังกฤษนำมาจากการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่มากกว่าที่จะให้อำนาจของศาลเข้าจัดการปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของอังกฤษมีการเลือกใช้มาตรการที่เหมาะสม เช่น การดักเตือนพร้อมกับการเจรจาควบคุมกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและยอมทำตามกฎหมายโดยไม่รู้สึกรู้ว่าถูกบังคับ แต่จะให้อำนาจปราบปรามที่ตนมีอยู่ทันทีที่ผู้ประกอบการไม่สนใจหรือเชื่อคำแนะนำดังกล่าว นับเป็นรูปแบบที่เจ้าหน้าที่ของไทยน่าจะศึกษาและทดลองปฏิบัติ ซึ่งตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ของไทยก็มีอำนาจดักเตือนและอำนาจอื่นใกล้เคียงกัน แต่จะต้องกระทำการให้โปร่งใส เนื่องจากวิธีการนี้อาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่สุจริตร่วมมือกับผู้ประกอบการเพื่อประโยชน์ส่วนตนได้ โดยไม่สนใจประโยชน์ของผู้บริโภคหรือของส่วนรวม

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม หรือผู้ประกอบการที่มีเจตนาใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม แม้ศาลจะได้ปรับข้อสัญญาดังกล่าวให้เป็นธรรมแล้ว แต่ก็ยังไม่ยอมแก้ไขข้อสัญญาดังกล่าว หรือสินค้าใดเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือผู้ประกอบการรายใดมีเจตนาที่จะผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ให้แก่ประชาชนทราบ เพื่อให้กลไกของตลาดทำหน้าที่เลือกสรรผู้ประกอบการที่ดีไว้ในระบบตลาด

๓. แม้ปัจจุบันว่าจะมีการออกกฎหมายพิจารณาความผู้บริโภคแล้ว เพื่อให้ความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในการฟ้องเพื่อเรียกค่าเสียหาย แต่ในความเป็นจริงผู้ประกอบการกลับเป็น โจทก์ฟ้องผู้บริโภคมากกว่า ซึ่งในอังกฤษก็พบเช่นนั้น การใช้อำนาจศาลในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงน่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่

ปลายเหตุมากกว่า เพราะต้องใช้เวลา การดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลมีความซับซ้อน และ ผู้บริโภคส่วนมากยังมีความรู้สึกไม่อยากมาศาล ดังนั้นจำเป็นต้องหาวิธีการเยียวยาผู้เสียหาย ด้วยวิธีอื่นควบคู่ด้วย เช่น การไกล่เกลี่ย อีกทั้งต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่คดีของศาลซึ่งน่าจะเป็น ผู้ช่วยของผู้บริโภคให้มีจำนวนเพียงพอและสามารถในการไต่สวนและรวบรวมพยานหลักฐาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายให้ได้จริง อันอาจเป็นการจูงใจ ให้ผู้บริโภคเลือกที่จะใช้สิทธิของตนในทางศาลมากขึ้น เพราะไม่ต้องไปเสียเงินค่าทนายความ

๔. ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรวมตัวกันปกป้องผู้บริโภคของตนเอง เพราะปัจจุบัน มีผู้ประกอบการไม่น้อยที่เห็นว่าการสร้างพจน์ที่ดีต่อสังคมและการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของตน ให้ดีทำให้ลูกค้าไว้วางใจสินค้าของบริษัทของผู้ประกอบการได้ อันเป็นประโยชน์ในการสร้าง สังคมที่น่าอยู่ร่วมกันด้วย

๕. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริโภครวมตัวกันเป็นองค์กรเพื่อดูแลเฝ้าระวังการปฏิบัติ ทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม หรือการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือมีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยใน ตลาด ดังเช่นองค์กร Which ของอังกฤษซึ่งมีความเข้มแข็ง โดยการทำงานภายใต้หลักวิชา มีการทดสอบสินค้าต่างๆ เพื่อนำมาเปิดเผยเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจ เลือกซื้อสินค้าหรือบริการ และทั้งยังอาจให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายของ รัฐบาลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นการเพิ่มอำนาจต่อรองให้แก่ ผู้บริโภค แม้ในไทยก็มีองค์กรเพื่อผู้บริโภคอยู่เช่นกัน แต่ก็ยังขาดการสนับสนุนให้มีความ แข็งแกร่ง จนเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป

๖. ความจริงในประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนมาก แต่ขาดการทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม อาจไม่ได้สนใจเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคเลย โดยมุ่งที่จะทำงานด้านป้องกันปราบปรามปัญหา อาชญากรรมมากกว่า ทั้งอาจขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคซึ่งมีอยู่หลายฉบับ จึงควรที่จะมีการอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่จากหลายแห่งที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยกัน มีการทำแผนแม่บทร่วมกัน และมีการให้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ให้แก่กันและกัน แม้แต่นักกฎหมายเองก็มีจำนวนไม่น้อยที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีอยู่ในบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ

๗. กรณีที่มีผู้เสียหายเกิดขึ้นจำนวนมากในเหตุการณ์เดียวกัน ควรแก้ไขกฎหมายให้มีการตั้งผู้แทนของผู้บริโภคในการฟ้องและดำเนินคดีได้เอง โดยไม่ต้องให้ผู้เสียหายทุกคนมาเป็นโจทก์ หรือต้องไปร้องขอให้หน่วยงานราชการอื่นฟ้องคดีแทนเสมอไป และผลของคำพิพากษาในคดีนั้นผูกพันผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทุกคน รวมทั้งให้อำนาจศาลที่จะสั่งให้ผู้ประกอบการทำการเยียวยาแก่ผู้บริโภคอื่นในเหตุการณ์เดียวกันได้ โดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องมาฟ้องกันเองทุกคน น่าจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

สำนักการต่างประเทศ

บรรณานุกรม

กระทรวงยุติธรรม พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๐

กรุงเทพมหานคร บริษัทเซเว่นพีร้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด ,๒๕๕๒

จรัญ ภัคศิษนากุล สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๕๐

กรุงเทพมหานคร เอกสารโรเนียว , ๑๕๕๑

ไพโรจน์ วายุภาพ คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร ร้านสวัสดิการ

หนังสือกฎหมายปณรัชช , ๒๕๕๒

สุขุม สุนิตย์ คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พิมพ์ครั้งที่ ๖ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,๒๕๕๑

สำนักงานศาลยุติธรรม คำอธิบายพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ กรุงเทพมหานคร บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์ ,๒๕๕ ๒

ศักดิ์ สมองชาติ คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา

โรงพิมพ์แสวงสทธิการพิมพ์ ,๒๕๒๗

ศันท์(จำปี) โสคติพันธ์ คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา พิมพ์ครั้งที่ ๑๔ กรุงเทพมหานคร

บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน , ๒๕๕๒