

แนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการและกฎหมายคุ้มครอง
ผู้บริโภคเบื้องต้น

ของสหราชอาณาจักร (UNITED KINGDOM)

นางเมทินี	ชโลธร
นายแก้ว	เวศอุไร
นายจุมพล	กล้าประเสริฐ
นายสุรียา	พวงจันทร์แดง
นายนคร	มิ่งมงคล
นายวัชระ	เอี่ยมมอติคม
นางชมาภรณ์	ปิ่นทรงกร
นายเทพรักษ์	ชำนาญกิจ

รายงานเสนอต่อสำนักงานศาลยุติธรรม

เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมทุนหลักสูตร

“กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค”

ระหว่างวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖ - ๙ มิถุนายน ๒๕๕๖

ณ มหาวิทยาลัยนอตติงแฮม สหราชอาณาจักร

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ สภาพปัญหาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๔
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๔
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔

บทที่ ๒ การศึกษาเปรียบเทียบ (ความเหมือน / ความต่าง)

๒.๑ บทบาทของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค	๕
๒.๒ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับกฎหมายการค้าเสรี	๑๐
๒.๓ สถาบันหรือองค์กรที่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๕
๒.๔ แนวปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๙
๒.๕ ศิลปะในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่	๓๔
๒.๖ การใช้มาตรฐานสินค้า	๓๗
๒.๗ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภค	๓๘
๒.๘ การกำกับดูแลตนเองของผู้ประกอบการ	๔๒
๒.๙ การแก้ไขเยียวยาผู้บริโภค	๔๓
๒.๑๐ การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายเบื้องต้น ในการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหราชอาณาจักรและของประเทศไทย	๔๔

บทที่ ๓ การวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบ

๔๙

บทที่ ๔ แนวทางแก้ปัญหา การประยุกต์ข้อดีข้อเสีย

๕๐

บทที่ ๕ บทสรุป ข้อเสนอแนะ

๕๓

บทนำ

สภาพปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ
แข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการ ส่งผลต่อผู้บริโภคในแง่ที่มีสินค้าและบริการให้เลือก
มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าสินค้าและบริการที่อยู่ในท้องตลาดทุกวันนี้มีทั้งที่
มีคุณภาพและไม่มีคุณภาพปะปนกันอยู่ การคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการให้
ได้รับความเป็นธรรมและให้บริโภคแต่สิ่งที่มีคุณภาพและปลอดภัยจึงมีความสำคัญยิ่ง
วิธีคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การใช้มาตรการเชิงป้องกัน เช่น การให้
ผู้บริโภคได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง และการให้ผู้บริโภค
ได้รับความเป็นธรรมตั้งแต่ขั้นตอนของการทำสัญญา แต่เมื่อพิจารณาสภาพความเป็น
จริง
ในปัจจุบันจะเห็นว่า ยังมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภค
สินค้าและบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามาตรการเชิงป้องกันที่มีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จำเป็นที่
จะต้องมีมาตรการเชิงเยียวยาที่มีประสิทธิภาพด้วยจึงจะสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้
อย่างแท้จริง *ในระบอบกฎหมายของประเทศต่างๆที่ใช้ระบบเศรษฐกิจแบบอาศัยกลไก
ตลาดนั้น เดิมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากชีวิต ร่างกาย อนามัย
หรือทรัพย์สิน รัฐอาศัย กฎหมายเอกชนและกฎหมายมหาชนเข้าแทรกแซงตลาด
ผู้บริโภครที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อหรือการบริโภคสินค้าย่อมมีทางเลือกตาม
กฎหมายเอกชนที่จะต้องฟ้องร้องเอากับผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าโดยอาศัยสัญญาซื้อขาย
หรือกฎหมายละเมิดแล้วแต่กรณี นอกจากนั้นแล้วรัฐยังอาศัยกฎหมายมหาชนเข้า
แทรกแซงตลาด โดยการตรากฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้า เช่น
กฎหมายยา กฎหมายอาหาร กฎหมายเครื่องมือแพทย์ กฎหมายมาตรฐานสินค้า
อุตสาหกรรม เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันมิให้มีการผลิตสินค้าที่ไม่ปลอดภัยออกมา
จำหน่ายแก่ผู้บริโภค ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการอาศัยกฎหมายเอกชนและ
กฎหมายมหาชนข้างต้นก็ได้ผลค่อนข้างเป็นที่พอใจ จนต่อมามองคร้ธุรกิจที่จำเป็นต้อง

แข่งขันในตลาดได้พยายามพัฒนาระบบการผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้สร้างระบบการผลิตสินค้าจำนวนมาก ๆ (Mass production) เพื่อให้สินค้ามีต้นทุนการผลิตต่ำ ทำให้สามารถขายให้กับผู้บริโภคได้ในราคาต่ำลง ทำให้เกิดการบริโภคสินค้าที่เดิมราคาเคยแพงและเป็นสินค้าของกลุ่มเป้าหมายรายได้สูง กลายเป็นสินค้าที่กลุ่มรายได้ปานกลางสามารถซื้อผู้บริโภคได้ (Mass consumption) ตัวอย่างที่ชัดเจนคือ รถยนต์ซึ่งเดิมเป็นสินค้าของกลุ่มเป้าหมายที่มีรายได้สูงมากเท่านั้น ต่อมาเมื่อนาย Henry Ford ได้คิดค้นระบบการผลิตรถยนต์แบบผลิตจำนวนมากๆได้ในปี ค .ศ. ๑๙๑๑ ทำให้ต้นทุนการผลิตรถยนต์ต่ำลงอย่างมาก จนชั้นกลางของสหรัฐอเมริกาจำนวนมากสามารถซื้อรถยนต์มาใช้ส่วนตัวได้ ซึ่งต่อมาสินค้าอุตสาหกรรมจำนวนมากก็มีวิวัฒนาการเช่นเดียวกับรถยนต์ เช่น เครื่องจักร จักรเย็บผ้า เป็นต้น รวมถึงสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหารกระป๋อง น้ำอัดลม ยารักษาโรค เป็นต้น เมื่อมีการผลิตจำนวนมาก เพื่อสนองความต้องการ (Demand) ที่สูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดแนวโน้มที่จะทำให้อุปสงค์ที่ผลิตมีความบกพร่องและผู้ผลิตสินค้าไม่สามารถที่จะตรวจสอบได้อย่างละเอียดทุกชิ้น จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ชีวิต ร่างกาย อนามัย และทรัพย์สินของผู้ซื้อ และสมาชิกของครอบครัวซึ่งไม่ใช่ผู้ซื้อสินค้าได้ และเมื่ออุบัติเหตุก่อให้เกิดความเสียหายแล้ว ผู้เสียหายอาจไม่ได้รับการเยียวยาเพียงพอหรือเหมาะสมหรือเป็นธรรมได้ ทั้งนี้แม้ว่าจะมีกฎหมายมหาชนควบคุมดูแลมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้า ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ อาหารกระป๋อง เครื่องจักร น้ำอัดลม แต่เมื่อมีการผลิตเป็นล้าน ๆ ชิ้น ในระยะเวลา ๑ ปี ย่อมต้องมีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและไม่ปลอดภัยหลุดจากการควบคุมคุณภาพของโรงงานออกไปสู่ท้องตลาดโดยระบบการจัดจำหน่ายสินค้าที่สลับซับซ้อนได้ และเนื่องจากในการผลิตได้มีการนำเอาเทคโนโลยีและความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ระดับสูงที่ก้าวหน้าและสลับซับซ้อนมาใช้ในการผลิต ผู้บริโภคย่อมไม่สามารถที่จะตรวจสอบได้ว่าสินค้าปลอดภัยหรือไม่ และนำไปสู่อุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายได้ และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นมาแล้ว ผู้เสียหายซึ่งไม่ใช่ผู้ซื้อย่อมไม่สามารถฟ้องร้องคดีเอาากับผู้ขายสินค้าได้เนื่องจากไม่มีความสัมพันธ์ทางสัญญา

ระหว่างกัน (Privity of contract) หรือแม้ว่าจะเป็นผู้ซื้อก็ตามแต่การเยียวยาตามสัญญาซื้อขายก็อาจไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ และหากผู้เสียหายจะฟ้องร้องตามกฎหมายละเมิดผู้เสียหายก็มีภาระการพิสูจน์ที่ยากมาก คือต้องพิสูจน์ให้ศาลเชื่อว่าผู้ผลิตสินค้าประมาทเลินเล่อ (Negligent) ซึ่งโดย ส่วนมากแล้วผู้บริโภคจะไม่สามารถพิสูจน์ได้และต้องรับเคราะห์กรรมไป (Suffer in silence) โดยที่ระบบกฏหมายของรัฐไม่สามารถเยียวยาได้ ตัวอย่างเช่นในปี ค.ศ.๑๙๕๓ น้ำอัดลมได้ระเบิดขณะที่พนักงานบริการของร้านอาหารกำลังถือเพื่อนำไปแช่ตู้เย็นทำให้มือขวาต้องพิการและต้องออกจากงาน แม้ว่าโรงงานน้ำอัดลมจะมีมาตรฐานการผลิตที่ได้มาตรฐานการผลิตที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายอาหารของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย แต่ยังมีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหลุดรอดระบบควบคุมออกมา และโรงงานไม่ได้ฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายอาหาร ส่วนพนักงานบริการผู้สูญเสียการใช้งานมือขวาตามปกติและงานประจำที่ทำอยู่ก็ไม่สามารถที่จะรับการเยียวยาที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้ เนื่องจากไม่มีสิทธิที่จะนำคดีไปฟ้องบริษัทผลิตน้ำอัดลม เนื่องจากผู้เสียหายไม่ได้เป็นผู้ซื้อตามสัญญาซื้อขาย เพราะผู้ซื้อคือภัตตาคาร หากจะฟ้องตามกฎหมายละเมิดผู้เสียหายต้องพิสูจน์ให้ศาลเชื่อว่า บริษัทน้ำอัดลมประมาทเลินเล่อ ซึ่งเป็นภาระที่สูงและยากมาก เพราะในการผลิตน้ำอัดลมมีระบบการผลิตที่ซับซ้อนและทันสมัยยากที่บุคคลธรรมดาที่ไม่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตน้ำอัดลมจะทราบได้ว่าขั้นตอนของการผลิตที่ผู้ผลิตประมาทเลินเล่อ เมื่อพิสูจน์ไม่ได้ศาลจะพิพากษายกฟ้องโจทก์ พนักงานบริการผู้เสียหายซึ่งมีครอบครัวและลูกที่จะต้องเลี้ยงดูก็จะกลายเป็นเหยื่อของอุบัติเหตุในสังคม เศรษฐกิจสมัยใหม่ที่ต้องทนทุกข์ทรมารร่างกาย จิตใจ และทางเศรษฐกิจเนื่องจากตกงาน โดยระบบกฏหมายไม่สามารถเยียวยาได้เลย ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้พิพากษาที่ตัดสินคดีนี้จึงหาทางเยียวยาให้กับพนักงานบริการผู้โชคร้ายโดยการสร้างหลักกฎหมายความรับผิดโดยเคร่งครัดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Strict liability) ซึ่งหลักกฎหมายข้างต้นกำหนดให้ผู้ผลิตสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและก่อให้เกิดอุบัติเหตุทำความเสียหายแก่ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบทางแพ่ง (Civil liability) ขดใช้คำสินไหมทดแทนแก่

ผู้เสียหาย แม้ว่าตนจะไม่ได้ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงก็ตาม ดังนั้นหลักการตาม
กฎหมายทั่วไปจึงไม่อาจทำให้เจตนารมณ์ในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค
บรรลุวัตถุประสงค์ได้ หากกระบวนการเยียวยาความเสียหายไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง
ให้เหมาะสมกับคดีผู้บริโภคแล้ว ก็เท่ากับเป็นการยอมให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ขาด
จริยธรรมยังคงดำเนินธุรกิจต่อไปโดยไม่ต้องนำพาต่อความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค
ผลที่ตามมาคือผู้บริโภคจะถูกเอารัดเอาเปรียบในระดับที่รุนแรงขึ้น คุณภาพและ
มาตรฐานของสินค้าและบริการจะต่ำลง จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของคนใน
สังคมและระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของ
สหราชอาณาจักร ตลอดจนงานที่สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา
โดยเฉพาะสินค้าต่าง ๆ ร้านอาหาร การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ

ขอบเขตการศึกษา

คณะผู้ทำรายงานได้รับมอบหมายให้ศึกษาเฉพาะเรื่องหลักการเบื้องต้น
เกี่ยวกับทฤษฎีและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในสหราชอาณาจักร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จะได้เข้าใจและเข้าถึงหลักการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่ามี
หลักการแตกต่างจากหลักกฎหมายธรรมดาอย่างไร จะได้ใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการของกฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภคของสหราชอาณาจักร เพื่อนำมาปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
ของไทยในโอกาสต่อไป

บทที่ ๒

บทบาทของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค (An Introduction to Consumer Protection)

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับผู้ชายและผู้ซื้อสินค้า ควรพิจารณา
กำกับดูแลผู้ประกอบการกับผู้บริโภคอย่างไร นักวิชาการเรื่องกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
มีความเห็นว่าประเด็นเรื่องนี้เป็นเรื่องยากมาก มีหลายประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา
เช่น จะดีกว่าหรือไม่ที่จะให้การแข่งขันทางการค้าเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภคในสหราชอาณาจักรส่วนใหญ่จะพูดถึงเรื่องสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
กฎหมายจะเขียนว่า ไม่มีผู้ค้ารายใดสามารถวางจำหน่ายสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้ แต่คำ
สินค้าที่ไม่ปลอดภัยคืออะไร มีดทำครัวเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่ ในตัวมันเอง
ไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ความปลอดภัยไม่อาจแปลได้ว่าไม่มีความเสี่ยงเลย ต้อง
ความปลอดภัยอย่างมีเหตุผล นิยามคำว่าสินค้าปลอดภัยจึงมีความสำคัญมากใน
คุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคมิใช่ใช้เพียงกฎหมาย การใช้นโยบายของรัฐก็เป็น
สิ่งสำคัญและทั้งสองอย่างต้องมีความสัมพันธ์กัน เช่น ปัญหาการตายและบาดเจ็บ
จากอุบัติเหตุบนท้องถนน มีวิธีหรือคำแนะนำใดในการแก้ปัญหา จำกัดความเร็วรถ
การออกแบบถนน การผลิตรถอย่างมีคุณภาพ สร้างวินัยการจราจรตั้งแต่เด็ก มีการ
เสนอวิธีแก้ไขปัญหาคู่แข่งต่างกัน เช่น จัดการพฤติกรรมของคนขับรถโดยจงใจให้
จำกัดความเร็ว ระบบให้ใบอนุญาตขับรถ การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดโดยใช้กล้อง
ตรวจจับความเร็ว เข้มงวดการให้เช่ารถ ดำเนินการกับคนเมาแล้วขับ การเปลี่ยน
การออกแบบรถยนต์ เห็นได้ว่าทั้งหมดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนขับรถ การใช้เข็ม
นิรภัย ถูกลมนิรภัย ให้ความปลอดภัยได้ คนเดินเท้าควรได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้รถ

ใช้ถนน วิธีใดเป็นทางออกของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคบ้าง ความปลอดภัยของรถยนต์น่าจะเป็นประเด็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้

บางครั้งกฎหมายแทนที่จะแก้ปัญหาแต่กลับสร้างปัญหา เช่น การพยายามทำให้รถยนต์ปลอดภัยมากยิ่งขึ้นโดยการทำให้ตัวถังรถยนต์แข็งแรงมากขึ้น คนขับก็จะลดความระมัดระวังลงเพราะเชื่อในความแข็งแรงของรถยนต์ ในสหรัฐอเมริกาคนขับรถยนต์ปลอดภัยมากขึ้นแต่คนเดินถนนกลับได้รับบาดเจ็บเพิ่มขึ้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทำให้สินค้าแพงขึ้น ผู้บริโภคมักเลือกซื้อรถยนต์ที่มีราคาถูกแม้ความปลอดภัยจะลดลง ผลสะท้อนกลับของกฎหมายที่ต้องการแก้ปัญหาบางครั้งก็เกิดผลร้ายมากกว่าผลดี ต้องยอมรับว่าบุคลากรในการกำกับดูแลกฎหมายมีน้อย หากต้องการเน้นให้ตำรวจดูแลเรื่องการขับรถเร็ว การใช้กล้องตรวจจับความเร็วอย่างเดียวโดยไม่ดูพฤติกรรมคนขับที่แท้จริง กฎหมายจะทำให้สังคมยอมรับได้หรือไม่ กฎหมายอาจตอบสนองในสิ่งที่เราไม่ต้องการ

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต้องการควบคุมความปลอดภัยเศรษฐกิจของผู้บริโภคด้วย โดยมีหลักประกันไม่ให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดหรือถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้า ป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคถูกรุกร้าเกินไปในการให้ซื้อสินค้า จึงเกิดปัญหายุ่งยากเรื่องกฎหมาย จะใช้มาตรฐานอย่างไรวัดว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ เพียงพอ เห็นได้ชัดในกรณีที่ผู้บริโภคที่ได้รับการศึกษากับที่ไม่ได้รับการศึกษา ฝ่ายผู้ประกอบการต้องการทราบว่าจะอย่างไรเป็นการทำให้ผู้ซื้อเข้าใจผิดหรือผิดพลาดในการซื้อสินค้า ต้องขีดเส้นแบ่งเรื่องการชื้อช่วนกับการหลอกลวงหรือบังคับให้ซื้อสินค้า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งคือ การรับรองว่าผู้ซื้อต้องได้รับสินค้าที่พึงประสงค์ แล้วถ้าผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าที่พึงประสงค์กฎหมายจะเยียวยาอย่างไร ประการแรกให้ชดใช้ค่าเสียหายจากการผิดสัญญา ประการที่สองผู้ค้าหรือผู้ประกอบการจะไม่สามารถยกเป็นข้อต่อสู้ได้ ทุกครั้งจะใช้ทางเลือกกฎหมายในทางเยียวยา ในยุโรปมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับหนึ่งเรียกว่า วิธีปฏิบัติในเชิงพาณิชย์ที่ไม่เป็นธรรม มีหลายหมวดหมู่

ในส่วนแรกกล่าวถึงพฤติกรรมที่ไม่เป็นธรรม ๓๙ รายการ มีการเจาะจงใน รายละเอียด
มีบทนิยามทั่วไปเรื่องการทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ส่วนที่สองเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในเรื่อง
การคุกคามทางการค้าต่อผู้บริโภค

เมื่อกล่าวถึงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็ต้องกล่าวถึงนโยบายของรัฐว่า
มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร รัฐมีหลายวิธี เช่น สินค้าประเภทยาธิปไตย โรค
ธุรกิจธนาคาร ควรจะให้ใบอนุญาตประกอบการอย่างไร แพทย์ผู้รักษาโรคต้องมี ใบอนุญาต
วิธีนี้ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมาก มักใช้กับกรณีที่เป็นเรื่องมีความเสี่ยงเป็นการเฉพาะ
เท่านั้น มีทางเลือกทางอื่น เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้าเข้ามาทดแทน ซึ่งไม่ใช่
เรื่องใบอนุญาตแต่เป็นเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ เช่น กรณีดินสอจะต้องไม่มี
สารตะกั่วในไส้ดินสอ แต่รัฐก็ใช้ทั้งสองวิธี

ข้อมูลข่าวสารในตัวสินค้า นอกจากการควบคุมมาตรฐานสินค้า รัฐเข้าไป
ควบคุมข้อมูลข่าวสารสินค้าด้วย กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับมักเน้นการบังคับ
ให้เปิดเผยข้อมูลทางการค้า ประเด็นนี้มีปัญหาตามมา ที่เห็นได้ชัดคือความหลากหลาย
ของผู้บริโภคที่ต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน เป็นการยากที่จะออกแบบให้กฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภคถูกใจผู้บริโภคทุกคนการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ต้อง พิจารณา
ประเภทของกฎหมายว่ามีภาระบังคับใช้รุนแรงต่างกันอย่างไร ผู้ประกอบการที่อยู่ใน
ระบบให้ใบอนุญาต หากผู้ประกอบการฝ่าฝืนเจ้าหน้าที่จะใช้มาตรการต่างกัน มาตรการ
ที่รุนแรงที่สุดคือถอนใบอนุญาต (Revoke a Licence) เจ้าหน้าที่อาจใช้มาตรการ
เพิกถอนใบอนุญาตชั่วคราว (Suspend a Licence) เพื่อให้ผู้ประกอบการปรับปรุง แก้ไข
หรืออาจมีการดำเนินคดีอาญา ในสหราชอาณาจักรมาตรการทางอาญาใช้กันมากใน
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้เกิดการโต้แย้งกันมาก การใช้มาตรการทางอาญาควร ใช้
ในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายรุนแรงเท่านั้น แต่เจ้าหน้าที่กลับใช้ในกรณีที่ไม่
รุนแรงด้วย เจ้าหน้าที่อาจใช้คำสั่งห้ามชั่วคราวของศาล (Injunction) ในการห้ามสิ่งที่ผิด
กฎหมายแต่มุ่งเจาะจงในการกระทำความผิดเท่านั้น

มีข้อเสนอว่าแทนการใช้วิธีการใช้บังคับทางกฎหมายอาญา ควรใช้
ค่าปรับทางปกครอง (Civil Penalty) แทนการฟ้องคดีอาญา ค่าปรับในทางปกครอง
คล้ายกับโทษปรับในทางอาญาแต่มีข้อแตกต่างที่สำคัญ ค่าปรับในทางปกครองถ้า
เกี่ยวกับเรื่องการเงินจะมีค่าปรับที่สูงกว่าในคดีอาญา ค่าปรับในทางปกครองไม่ถือว่าเป็น
โทษในคดีอาญา ค่าปรับในทางปกครองดีกว่าค่าปรับในทางอาญาเพราะว่าเป็นการ
ที่จะพิสูจน์ความผิดและปรับได้สูงด้วย

ยุทธศาสตร์ในการปรับใช้กฎหมายเป็นของเจ้าหน้าที่ว่าจะใช้กฎหมาย
อย่างไร การป้องปรามใช้กับการละเมิดอย่างเป็นทางการ เจ้าหน้าที่มักใช้โน้มน้าวให้
ปฏิบัติตามกฎหมายมากกว่าโดยไม่จำเป็นต้องใช้ช่องทางทางกฎหมายบังคับ ใช้การป้อง
ปราม
มากกว่าการใช้อำนาจรัฐ พยายามให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายให้มากที่สุด
ในสหราชอาณาจักร มีกรณีฝ่าฝืนกฎหมายจนต้องดำเนินคดีอาญาไม่มากนัก หากมีก็เป็น
การฝ่าฝืนโดยไม่ตั้งใจมากกว่า

การกระทำผิดพลาดของผู้ประกอบการ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสหราชอาณาจักร
ใช้หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict liability) หมายความว่า
ผู้ประกอบการต้องรับผิดแม้ไม่มีเจตนาหรือไม่ได้ประมาท แต่อย่างไรก็ตามหลักในเรื่อง
นี้ก็มี
ข้อยกเว้น หากผู้ประกอบการพิสูจน์ได้ว่าได้ทำทุกอย่างเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายแล้ว
เช่น การกำกับดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสม ก็จะไม่มีความรับผิด เป็นเรื่องง่ายที่ใช้หลัก
นี้
ในการพิสูจน์ความผิด ทำให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจต่อรองสูง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงมี
โอกาสแนะนำผู้ประกอบการในการหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความเสียหายในอนาคต เช่น
ใช้จดหมายเตือน (Warning Letter) ผู้ประกอบการ ผู้รับงานพิจารณาถึงข้อต่อ
ว่า
อาจมีการใช้อำนาจในทางที่ผิดการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้วิธีดำเนินคดีอาญาก็จะมีปัญหา
ตามมาคือ ค่าใช้จ่ายสูง ใช้บังคับได้ไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องการฝ่าฝืนกฎหมายโดย
ไม่ตั้งใจ

นิยามของผู้บริโภคหมายถึงอะไร บางคนคิดว่าง่ายแปลว่าเป็นคนที่ไปซื้อสินค้า ถ้ามองลึก ๆ ก็มีความยุ่งยากที่จะนิยามว่า ผู้บริโภคหมายถึงผู้ใด เช่น นักธุรกิจสาวซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในที่ทำงานของตนเอง ก็เป็นการซื้อใช้ส่วนตัวและในงานของตนเอง กรณีเช่นนี้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคควรเข้าไปคุ้มครองหรือไม่ ในสหราชอาณาจักรมีกฎหมายคุ้มครองให้ กฎหมายของสหภาพยุโรป กล่าวในคำนิยามว่าให้ใช้รวมถึงผู้ค้าด้วยกันด้วย เช่น ผู้ค้ารายหนึ่งถูก ชี้นำในทางที่ผิดให้ซื้อสินค้า แต่มีการใช้กฎหมายค่อนข้างน้อยในกรณีนี้ ถือว่าเป็นกฎหมายพิเศษ ไม่เหมือนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคธรรมดาซึ่งจะใช้กับปัจเจกชนที่เป็นผู้ซื้อสินค้าเท่านั้น ตัวอย่างที่สอง ผู้หญิงซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในธุรกิจ สองประเด็นนี้แตกต่างกัน มีการขยายความถึงผู้บริโภคที่เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อย ในสหราชอาณาจักรมีกฎหมายลักษณะนี้จำนวนมากที่ใช้โดยผู้ตรวจการรัฐสภา (ombudsman) คือการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคนอกศาล เป็นทางเลือกใหม่ยอมให้ผู้ประกอบการรายย่อยยื่นคำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการรัฐสภา ผู้ประกอบการรายย่อยอยู่ในฐานะผู้บริโภคหรือไม่ แต่ระบบนี้ยอมให้ผู้ประกอบการรายย่อยทุกรายจะทำได้ แต่ที่สุดแล้วก็มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นปัจเจกชน ตัวอย่างที่สาม บิดาพาบุตรไปเอกซเรย์ที่โรงพยาบาลถือเป็นผู้บริโภคหรือไม่ ถ้าเป็นโรงพยาบาลเอกชนก็มีการบังคับให้จ่ายค่ารักษา จะถือว่าบุตรหรือบิดาเป็นผู้บริโภค กรณีนี้คงไม่ใช่ผู้บริโภค แต่บุตรคือผู้ป่วยที่มารับบริการ ถ้าหากมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการรักษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจะคุ้มครองหรือไม่ กฎหมายมีข้อจำกัดเพียงใด ในการให้ความคุ้มครอง ปัญหาที่มากขึ้นถ้ากรณีนี้เป็นโรงพยาบาลของรัฐ จึงต้องแยกความแตกต่างระหว่างประชาชนธรรมดากับผู้บริโภค ตัวอย่างที่สี่สตรีไปหาทนายความเพื่อปรึกษาเรื่องหย่าและจ่ายเงินให้ทนายความจะเรียกลูกค้าหรือลูกความ เธอจะได้รับ ความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ตัวอย่างสุดท้ายนักศึกษาซื้อหนังสือจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน หาก หนังสือใช้ไม่ได้ ควรได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่

การนำคดีผู้บริโภคเข้าสู่ศาลต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก มีวิธีการใดที่จะให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยา วิธีที่ง่ายที่สุดคือทำให้กระบวนการพิจารณาในศาลง่ายและเสียค่าใช้จ่ายน้อย หรือใช้องค์กรที่ขาดตัดสินแทนศาล เช่น องค์กรอิสระ ให้มีการฟ้องคดีโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสหราชอาณาจักรเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเรียกร้องค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ง่ายขึ้น โดยหลักการแล้วกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคใช้บังคับได้ก็เมื่อผู้บริโภคเป็นปัจเจกชน อีกฝ่ายเป็นผู้ประกอบกิจการ นิยามว่าผู้ใดเป็นผู้บริโภคเป็นเรื่องยาก ที่ยากที่สุดคือการนำผู้ใช้สินค้าคนสุดท้ายมาประกอบการนิยาม เมื่ออีกฝ่ายไม่ใช่คู่สัญญาที่มักจะใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค บางครั้งก็นำกฎหมายลักษณะละเมิด สัญญา มาใช้คุ้มครองผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคต้องดำเนินการด้วยตนเอง

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับกฎหมายการค้าเสรี (Consumers and the Market Economy)

เหตุใดจึงต้องมีการกำกับดูแลตลาดการค้า เมื่อพิจารณาเหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ในการกำกับการค้า ต้องพิจารณาถึงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical economic theory)) กลไกการตลาดอย่างไรทำให้การค้าดำเนินไปได้ วิธีการนี้เกี่ยวข้องกับสำนักเศรษฐศาสตร์ชิคาโก (The Chicago School) ซึ่งเป็นนักคิดด้านเศรษฐศาสตร์ เป็นพวกนิยมการตลาดเสรี สนใจด้านกลไกการตลาด นักคิดเหล่านี้มองความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมายกับหลักเศรษฐศาสตร์ พวกนี้มักจะตั้งข้อสงสัยว่าการกำกับดูแลโดยกฎหมายจะควบคุมกลไกตลาดได้จริงหรือไม่ พวกเขามีความเชื่ออย่างหนึ่งว่า ปัจเจกบุคคลมักทำการสมเหตุสมผลตามความเชื่อของตนในการซื้อสินค้า ลูกค้าน่าจะมีอิทธิพลเหนือการตลาดได้ ผู้บริโภคเป็นผู้ตอบสนองของตนเองใน อรรถประโยชน์ของการซื้อสินค้า มีอำนาจเหนือตลาด การมีเหตุมีผลของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะมีเหตุผลที่เขาจะทำการอย่างมีเหตุผลเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ตนเองต้องการอะไรก็จะทำอย่างนั้น ผู้บริโภคแสดงความต้องการของตนเองโดยการซื้อสินค้า พฤติกรรมดังกล่าวส่งสัญญาณ ไปยังผู้ค้าในตลาด ผู้ค้ารายใดตอบสนองสัญญาณดังกล่าวก็ประสบ

ความสำเร็จ ผู้ค้ารายใดจับสัญญา ฝนได้ก็ล้มเหลว ทฤษฎีการค้าเสรีควรจะมีกลไก
บางอย่างที่ทำให้ระบบสมบูรณ์ ลักษณะกลไกตลาดที่สมบูรณ์ (perfect market) มี
ดังต่อไปนี้

- ๑ ต้องประกอบด้วยผู้ค้าและผู้ขายจำนวนมาก
- ๒ ผู้ค้าต้องไม่มีส่วนแบ่งการตลาดมากเกินไป ไม่มีผู้ใดเป็นผู้ผูกขาด
- ๓ ไม่มีการกีดกันทางการค้า มีการเข้าออกตลาดได้อย่างเสรี
- ๔ ผู้ใดก็ได้เป็นผู้ค้าในตลาดในการขายสินค้าของตนเอง
- ๕ เมื่อผู้ค้าไม่ประสบความสำเร็จรัฐบาลจะไม่แทรกแซง การขาดทุน

กำไรเป็นธรรมชาติของการค้า ผู้อยู่รอดในตลาดได้คือผู้ตอบสนองผู้บริโภคได้ดีที่สุด

ลักษณะการค้าสินค้าประเภทเดียวกันเช่น ผลไม้ เหล็ก จะไม่มีความ
แตกต่างในเรื่องราคาสินค้า ไม่ถือเป็นเงื่อนไขในเรื่องตลาดสมบูรณ์ เพราะฉะนั้นใน
สินค้าประเภทนี้จะไม่มีการผูกขาดได้

ต้องมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการค้าที่สมบูรณ์ (perfect information)

ทุกคนที่อยู่ในระบบตลาดควรรู้ในสิ่งที่ควรรู้ ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้อย่าง

เต็มที่ที่สุดท้ายตลาดสมบูรณ์จะต้องไม่มีต้นทุนภายนอก เช่น ต้นทุนเกี่ยวกับกฎหมาย

สิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการต้องไม่เอาต้นทุนอย่างอื่นมาประกอบ เพียงผู้ซื้อและผู้ขาย

เท่านั้นที่กระทบเรื่องสัญญา ไม่ผลักรถไปถึงบุคคลที่สาม หากมีตลาดสมบูรณ์จริง ๆ

ก็จะมีผู้ค้าหลายรายแข่งขันกันเพื่อผู้บริโภค ผู้ใดก็ได้ผลิตสินค้าและขายสินค้า ส่วน

ผู้บริโภคจะมีข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการซื้อสินค้า เฉพาะผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้นที่จะได้รับ

ผลกระทบจากการทำธุรกรรมของตนเอง แต่จริงๆแล้วตลาดในความเป็นจริงต้องมี

กฎหมายเข้ามากำกับดูแล จะใช้กฎหมายประเภทใดเข้ามาควบคุมกลไกตลาด อันดับ

แรก

ได้แก่ กฎหมายภาคเอกชน (private law) กฎหมายลักษณะสัญญา (contracts) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อตกลงทุกข้อได้รับความเชื่อถือ กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน จะบอกว่าผู้ใดเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด กฎหมายเอกชนเป็นผู้รักษากติกาการยาทาในการ ทำการค้า กฎหมายเป็นกรรมการตัดสินเหมือนกรรมการฟุตบอล กฎหมายควรใช้อย่าง เต็มที่ไม่ใช่ใช้เพียงมาตรฐานขั้นต่ำ เช่น ระบบใบอนุญาต แต่ผู้นิยมการค้าตลาดเสรีมี ข้อกังขาว่ากฎหมายทั่วไปแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ พวกนี้เชื่อว่าตลาดที่สมบูรณ์เท่านั้นที่ ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ แต่พวกนี้ก็ยังเชื่อว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมักเข้าไป แทรกแซงในเรื่องนี้ได้ เพราะฉะนั้นพวกนี้จึงเลือกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้า แทรกแซงตลาดเพื่อให้ตลาดการค้าเสรีมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะผู้ค้าจะแข่งขันกัน มากขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจตามที่ผู้บริโภคต้องการ เช่น แข่งขัน เรื่องคุณภาพ ความปลอดภัยในตัวสินค้าในตลาด เมื่อมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้า แทรกแซงทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ชัดเจน เจ้าหน้าที่อาจเข้าไปในทางเลือกที่ ไม่เหมาะสม มีความกังวลว่าเจ้าหน้าที่อาจเข้าไปแทรกแซงเรื่องตลาดมากเกินไป ทางเลือกด้านปัจเจกชนเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เสรีภาพในการเข้าทำสัญญาเป็นช่องทาง หลักที่ผู้บริโภคแสดงออกถึงความต้องการของตนเอง เป็นหลักประกันว่าทางเลือกของ ตน ได้รับความเชื่อถือ สัญญากำหนดกรอบให้ตลาดทำไปตามกรอบของสัญญา หลักการ พื้นฐานความต้องการของปัจเจกชนได้รับการเคารพหรือนับถือ เมื่อใดผู้เข้าทำสัญญา โดยขาดเสรีภาพหรือไม่สมัครใจต้องได้รับการเยียวยาเรื่องความเสียหาย กฎหมาย คอมมอนลอว์การแสดงเจตนาโดยถูกข่มขู่หรือถูกฉ้อฉลจะได้รับการเยียวยาในเรื่องนี้

ผู้นิยมตลาดเสรีเน้นความยุติธรรมในเชิงกระบวนการ คือ กระบวนการ เข้าทำสัญญาโดยสมัครใจหรือไม่จะต้องเข้าทำสัญญาด้วยความเป็นธรรม เมื่อใดถูกข่มขู่ หรือถูกฉ้อฉลถือว่าเข้าทำสัญญาโดยไม่เป็นธรรม สัญญาอาจไม่เป็นธรรมด้วยวิธีหรือ เหตุผลอื่นก็ได้ ต้องพิจารณาผลของสัญญาว่าอาจเกิดความเสียหายหรือไม่ พุดง่าย ก็คือเนื้อหาของสัญญาถ้าเกิดความไม่เป็นธรรมก็เป็นสาระสำคัญ เนื้อหาของสัญญาที่

ตน

ไม่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับ การกระจายความยุติธรรม นักตลาดเสรีเน้นกระบวนการเข้า
ทำสัญญา แต่ไม่เน้นสาระของสัญญาว่าไม่เป็นธรรมหรือไม่อย่างไร ถ้ากระบวนการเป็น
ธรรมถือว่าข้อสัญญาเป็นธรรม การแยกระหว่างความเป็นธรรมในเชิงกระบวนการและ
เนื้อหาค่อนข้างยากมาก อาจต้องดูว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ ทั้ง
ไม่ได้ถูกข่มขู่หรือฉ้อฉล บางครั้งกฎหมายเองก็ยอมให้มีการได้เปรียบในเรื่องเนื้อหา
สาระ กฎหมายเองก็ไม่ได้คำนึงว่าเป็นเรื่องไม่เป็นธรรม ถ้าผู้บริโภคมีทางเลือกเพียง
เล็กน้อยอะไรจะเกิดขึ้น นักเสรีทางการค้าไม่สนใจ อ้างว่าตลาดสมบูรณ์ผู้บริโภคมี
ทางเลือกเสมอ จอน พอสเนอร์ นักกฎหมายสหรัฐอเมริกาเ็นแนวความคิดว่าตลาดเสรี
ไม่ควรมีการแทรกแซงใด ๆ แม้กระทั่งผู้ซื้อที่ทำสัญญาสำเร็จรูปก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคที่
มีทางเลือกเพราะมีสิทธิปฏิเสธไม่ลงนามในสัญญาก็ได้เพราะผู้ค้ารายอื่นมีข้อตกลงดีกว่า
ปัญหาว่าเป็นธรรมหรือไม่ ผู้ที่ตั้งข้อสังเกตได้หรือไม่ว่าการแทรกแซงจะทำให้สัญญา
เป็นธรรม ศาสตราจารย์คอลลินซ์ชี้แจงว่าการแทรกแซงหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับสังคมดู
ประเด็นแรกเห็นได้ชัดว่าความเป็นธรรมในเนื้อหาไม่ใช่เรื่องไม่เป็นธรรม บางทีอาจมี
เหตุผลว่าเหตุใดสัญญาจึงเขียนเช่นนั้น เช่น ผู้บริโภคประสงค์จะได้สัญญาข้อนั้นเอง
บางทีการแทรกแซงอาจทำให้กลไกตลาดเกิดอุปสรรค หากศาลแก้ไขสัญญาได้คู่สัญญา
จะเกิดความสับสนเพราะเกิดความไม่แน่นอนขึ้น อย่างไรก็ตามคู่สัญญาเองก็คาดหวังว่า
ศาลจะเข้าแทรกแซงสัญญา และคู่สัญญาอาจเปิดช่องว่างให้ศาลเข้าแทรกแซง
ผลสะท้อนกลับในทางลบหากมีการแทรกแซง ผลลัพธ์

ธ ออกมาทางที่เราไม่ต้องการ

บางทีอาจทำให้ปัญหาเลวร้ายลงไปอีก เช่น กรณีกฎหมายแรงงาน พุดง่าย ๆ ว่า

กฎหมายแรงงานขั้นต่ำทำให้คนตกงาน กลายเป็นสร้างปัญหาให้ผู้ใช้งานเอง เช่นที่
พูดเรื่องสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีผลกระทบทางอื่น เช่น รถยนต์ที่ปลอดภัยมากทำให้คนขับ
ขาดความระมัดระวัง บางทีอาจมีความจริงบางอย่าง เราต้องชั่งน้ำหนักระหว่าง
ผลประโยชน์กับข้อเสียต่างๆ ตัวอย่าง กฎหมายแรงงานขั้นต่ำ กฎหมายว่าด้วยสินค้าที่
ไม่ปลอดภัย บางคนอาจเสียหายด้วยผลของกฎหมายนั้น ประการสำคัญคือมีผลตอบรับ
จากประชาชนอย่างไรในการใช้กฎหมายประเภทนี้ หรือมีวิธีอื่นใดแทนการใช้กฎหมาย

แทรกแซง เราควรรหาทางทำอย่างไรให้ตลาดมีประสิทธิภาพมากกว่า กฎหมายสัญญา
คุ้มครองผลประโยชน์ส่วนบุคคล ให้สิทธิคู่สัญญา ก กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสามารถ
เข้าไปแทรกแซงในการทำสัญญาได้ สามารถโต้แย้งเรื่องสัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้ ไปไกล
ถึงขนาดศาลอาจเปลี่ยนข้อสัญญาใหม่ได้ เช่น ตัดข้อสัญญาเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่
ชอบด้วยกฎหมาย บางครั้งกฎหมายให้อำนาจในการตีความ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
ของสหราชอาณาจักร สินค้าต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพราะฉะนั้น
ผู้บริโภคจึงใช้กฎหมายบังคับตามวัตถุประสงค์ได้ เพราะฉะนั้นสรุปได้เลยว่ากฎหมาย
สัญญาเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้วย กฎหมายละเมิดเป็นกฎหมาย
ครอบคลุมเรื่องนิติเหตุ เตือนรื้อนราคาขาย ประมาทเลินเล่อ กฎหมายละเมิดคุ้มครองผู้
ไม่ใช่คู่สัญญา มีคดีดังเกิดขึ้นในสหราชอาณาจักรในปี ค .ศ. ๑๙๓๒ ** คดีระหว่าง
Donoghue กับ Stevenson ผู้บริโภคซื้อจินเจอร์เบียร์ (Ginger-beer) เมื่อส่งเบียร์
ให้เพื่อนดื่ม เพื่อนเปิดกระป๋องเตรียมดื่มพบซากหอยทากจึงเกิดการช็อค ๑
กแล้วเจ็บป่วย
ศาลสูงของอังกฤษตัดสินโดยเสียงส่วนใหญ่ว่า จำเลยต้องรับผิดชอบแม้ไม่มีนิติสัมพันธ์
กับโจทก์ ก็ตาม เพราะเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของจำเลยในอันที่จะต้องดูแลรับผิดชอบต่อ
ผู้บริโภค สินค้า (ultimate consumer) ซึ่งได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่
จำเลยเป็นผู้ผลิต Lord Atkin ผู้พิพากษาศาลอังกฤษอธิบายว่า ผู้ผลิตสินค้าประเภท
ซึ่งจำหน่ายในลักษณะที่ผู้บริโภคไม่อาจจะตรวจสอบความบกพร่องได้หรือไม่ ย่อมต้องมี
หน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบในการระมัดระวังกระบวนการผลิตสินค้านั้น หาก
บกพร่องในหน้าที่หรือขาดความระมัดระวังดังกล่าวเป็นเหตุให้มีความบกพร่องจนเกิด
ความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภค ผู้ผลิตต้องรับผิด เป็นรากฐานใหม่ใน
ความผิดเรื่องละเมิด เป็นคดีตัวอย่างเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เราดูว่ากฎหมาย
สัญญาและในกฎหมายละเมิดคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคใช้
กฎหมายสัญญาและกฎหมายละเมิดก็เกิดค่าใช้จ่ายในการบังคับใช้ ศาสตราจารย์ตันเซ่
กล่าวว่า ผู้บริโภคมีค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องมากกว่าค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมสินค้า
นำผิดหวังมากหากผู้บริโภคใช้กฎหมายสัญญาหรือกฎหมายละเมิด เว้นแต่ผู้บริโภค

จะต้องเป็นบุคคลที่ร้ายจริง ๆ (เช่น นำรถยนต์ที่บกพร่องมาทาบหน้าทำเนียบรัฐบาล)
เพื่อให้สังคมสนใจและให้ ชื่อเสียงของผู้ประกอบการถูกกระทบกระเทือน แต่
ผู้ประกอบการก็คิดแล้วว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่คงไม่ทำ ตามความจริงกฎหมายก็ไม่อาจ
เยียวยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากกฎหมายสัญญาและ
กฎหมายละเมิดหรือไม่ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมุ่ง ๒ ประเด็น ประเด็นแรก ให้
การเยียวยาแก่ผู้บริโภคที่เป็นปัจเจกชนแต่ละราย ประเด็นที่สอง ให้ผู้บริโภคได้รับ
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ประเด็นใดได้ประโยชน์มากกว่า ทั้งสองประเด็นนี้ผู้บริโภคที่มี
การศึกษาสูงจะได้ประโยชน์ เพราะเขาใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หากมีขอผิดพลาดเขา
ก็ใช้สิทธิทันที ผู้บริโภคที่ไม่มีความสามารถในการใช้ บังคับกฎหมายก็ไม่มีประโยชน์
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคบางส่วนอำนวยความสะดวกไม่ ยุติธรรมแก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคที่อ่อนแอ
ไม่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อเร็วๆนี้กรณี การคุ้มครอง
ผู้บริโภคยุโรปพยายามกำหนดหลักการใหม่ ๆ คุ้มครองผู้บริโภค สรุปย่อ ๆ ว่าสิ่งใดที่
ผู้บริโภคควรมี

๑ ผู้ค้าจะต้องไม่ทำให้ผู้ซื้อผิดพลาดหรือกระทำการที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ซื้อ

๒ ผู้ซื้อจะต้องได้ในสิ่งที่ตนเองจ่ายไป

๓ สินค้าจะต้องปลอดภัยในสิ่งที่ควรจะเป็น

๔ ข้อสัญญาจะต้องชัดเจนและไม่ให้ประโยชน์แก่ผู้ประกอบการเกิน สมควร

รัฐบาลสหราชอาณาจักรพยายามทำให้กฎหมายบังคับใช้ได้โดยง่าย เรา

ยอมรับว่าตลาดไม่มีความสมบูรณ์อย่างที่ว่ากัน เมื่อใดตลาดไม่มีความสมบูรณ์ในสี่ ประการ

ดังกล่าวตลาดก็ล้มเหลว (Market Failure)

ตลาดที่กลไกไม่ทำงาน

๑ ไม่มีการแข่งขันทางการค้า (Lack of competition)

๒ การผูกขาดสินค้า (Monopolies)

กลุ่มผู้ค้าผูกขาดตลาด มีกฎหมายป้องกันการผูกขาดเข้ามาแก้ปัญหา ผู้ค้ารายใหม่อาจถูกกีดกันทางการค้า (Barriers to entry) กฎหมายเองอาจเป็นสิ่งกีดกันทางการค้า เช่น ระบบใบอนุญาตทำให้ผู้ค้ารายใหม่เข้าตลาดได้ยาก นักตลาดเสรี เห็นว่าการเข้าออกตลาดควรเป็นไปตามธรรมชาติ เช่น ธนาкарล้มละลาย รัฐไม่ควรเข้าแทรกแซงควรออกจากกลไกตลาดตามธรรมชาติเว้นแต่เป็นกรณีร้ายแรงจริง ๆ เช่น ธนาкарล้มละลายทั้งระบบ สินค้าแบบเดียวกันแต่เครื่องหมายการค้าแตกต่างกัน ในความเป็นจริงก็มีข้อบกพร่องของข้อมูลสินค้า ตลาดสมบูรณ์ก็ต้องมีข้อมูลที่สมบูรณ์ เพราะหากได้ข้อมูลที่สมบูรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้าก็สมบูรณ์ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จะแก้ไขเรื่องข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ (Information Deficits) เช่น ก ข ยรลให้ ข ก บอกว่าระบบห้ามล้อไม่ดี แต่ ข ชื้อเพราะราคาถูก นักตลาดเสรีเห็นว่า ข ทราบว่ารถบกพร่องแต่พอใจในราคาถือว่าตลาดสมบูรณ์แล้วเพราะไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบแต่จริง ๆ แล้วบุคคลที่สามอาจได้รับผลกระทบ อุบัติเหตุคือค่าใช้จ่ายที่ผู้ขายไม่ได้รวมไว้ ค่าใช้จ่ายนี้กลับเป็นของบุคคลภายนอก กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาดูแลประเด็นนี้จึงชอบด้วยเหตุผล

ข้อมูลข่าวสารเรื่องสินค้าเป็นเรื่องสำคัญมาก มีข้อมูลอะไรบ้างที่ผู้บริโภคต้องการทราบ สำนักงานการค้าอย่างเป็นทางการของสหราชอาณาจักรทำการศึกษามี ข้อมูลสามประเภทที่ผู้บริโภคต้องการทราบ

๑ ราคาสินค้า ราคาสินค้าตัวเลือกอื่นถ้าไม่พอใจสินค้าตัวเลือกแรก
ค่าประกันภัยรถ ราคารถคันอื่น

๒ คุณภาพสินค้า

๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงในการทำสัญญา

ถ้าผู้บริโภคได้ข้อมูลสามประการดังกล่าวการตัดสินใจซื้อสินค้าก็ง่ายขึ้น นักวิจัยตั้งคำถามว่าแล้วเหตุใดตลาดการค้าจึงไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริโภค งานวิจัยพบว่าเหตุใดตลาดการค้าจึงไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริโภค

๑ ถ้าตลาดการค้านั้น สินค้านั้น ไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูล เช่น กรณีของ บำเหน็จบำนาญเป็นสินค้าที่จะได้ข้อมูลเมื่อมีการบริโภคสินค้าไปแล้ว ไม่เคี้ยว ช็อกโกแลต ก็ไม่พบว่ารสชาติของช็อกโกแลตเป็นอย่างไร

๒ ตลาดให้ข้อมูลได้แต่ไม่ทำ เพราะมีแรงจูงใจที่จะไม่ให้ข้อมูล เพราะ ข้อมูลจะทำให้คู่แข่งได้รับประโยชน์

ทางทฤษฎีควรให้ข้อมูลนี้แก่ผู้บริโภคแต่ก็เกรงว่าคู่แข่งทางการค้าจะ แข่งขันกันอย่างดุเดือด การให้ข้อมูลโดยวิจารณ์ข้อมูลอีกฝ่าย บุคคลที่สามจะได้รับ ประโยชน์ และอาจทำให้สินค้าราคาตกต่ำ ตัวอย่าง สายการบินจะเกิดความไม่ ประองตอง ของคู่แข่ง คนอาจไม่ใช่เครื่องบินเลย ผู้บริโภคต้องการข้อมูลนี้หรือไม่และข้อมูลจะเป็น ประโยชน์ต่อผู้บริโภคหรือไม่ หากผู้บริโภคต้องการข้อมูลเหล่านี้ อาจเกิดธุรกิจแบบใหม่มี การเก็บข้อมูลและค้าข้อมูล แต่ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ เช่น ข้อมูลอาจเป็นเรื่อง สินค้าสาธารณะหลายคนคงหาได้ไม่ยาก เช่น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สถานการณ์ที่ ผู้บริโภคมีข้อมูลจำกัด จำต้องใช้ข้อมูลเท่าที่มี เป็นการง่ายกว่าถ้าตลาดให้ข้อมูลแก่ ผู้บริโภค เช่น การให้ข้อมูลเรื่องราคาสินค้า ถ้าเป็นเรื่องคุณภาพอาจจะยากขึ้น ธุรกิจ เน้นเรื่องราคามากกว่า ผู้บริโภคสนใจราคาถูกแพงมากกว่าคุณภาพ ผู้ประกอบการมัก ใช้ภาพลักษณ์ของสินค้า ความสวยงามของสินค้า แต่ไม่กล่าวถึงคุณภาพ จะทำ อย่างไร หากผู้บริโภคต้องการข้อมูลแต่ตลาดไม่ให้ข้อมูล ทางเดียวก็คือออกกฎระเบียบให้ตลาด

ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภครายการทำให้ตลาดอยู่ในสภาพที่ควรเป็น เช่น ตลาดไม่ให้ข้อมูล
ผู้บริโภคแล้วภาครัฐจะให้ข้อมูลได้หรือไม่ ถ้ามีผู้ประกอบการสองราย ภาครัฐจะออก
กฎให้สองรายแข่งขันกันหรือไม่ และทำให้ตลาดเสรีเห็นด้วยหรือไม่

นักตลาดเสรีมิได้เห็นด้วยกันในทุกประเด็น บางรายเห็นว่าไม่ควร
แทรกแซงตลาด แต่บางรายเห็นว่าควรมีการกำกับบางอย่างโดยเน้นการกำกับดูแลที่ทำ
ให้กลไกตลาดดียิ่งขึ้นตลาดเสรีเน้นว่าผู้ซื้อยอมมีเหตุผล แต่นักวิจัยมีการวิจัยพบว่า
ผู้บริโภคใช้จะมีเหตุผลในการซื้อสินค้าเสมอไป ต้องแก้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
กันต่อไป

กลไกตลาดที่สมบูรณ์ (Beyond the Market Economy)

จะทำอย่างไรให้กลไกตลาดทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์

ดูแลเรื่องการสูญเสียเชิงเศรษฐศาสตร์ กล่าวอีกอย่างก็คือพยายามทำให้
ตลาดทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจารณ์ต่างกังขาการแทรกแซงการตลาดจะดีหรือไม่
หรือควรให้กลไกตลาดทำงานอย่างอิสระ โดยมีเหตุผลสองประการ

ก การกำกับดูแลอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข การกำกับดูแลเป็นการไม่เคารพสิทธิในการตัดสินใจซื้อสินค้าของ ผู้บริโภค
การเข้าไปแทรกแซงหรือกำกับเป็นทางเลือกที่รัฐหยิบยื่นให้ไม่ใช่ผู้บริโภคตัดสินใจเอง
ความเชื่อมั่นในกลไกตลาดกลายเป็นรัฐเป็นผู้สร้างความเชื่อมั่นในตลาด

นักนิยมการค้าเสรีตั้งสมมุติฐานหลายประการเกี่ยวกับผู้บริโภค มีคำถาม ว่า
ผู้บริโภคมีอำนาจสูงสุดในการกำหนดตลาดจริงหรือไม่ แนวคิดนี้หมายถึง ลูกค้าหรือ
ผู้บริโภคคือผู้ควบคุมตลาดว่าทิศทางตลาดควรเป็นไปตามทิศทางใด หรือกล่าวอีกนัย หนึ่ง
ลูกค้าคือพระเจ้า โดยทฤษฎีแล้วผู้บริโภคต้องการอะไร ผู้ค้าหรือผู้ประกอบการก็ต้อง

ตอบสนองความต้องการเช่นนั้น เรื่องนี้เป็นเรื่องจริงหรือไม่ มีผู้กล่าวว่าในความเป็นจริงมีผลในทางตรงข้ามคือมีผลเสียมากกว่าผลได้ ศาสตราจารย์กาเบลกล่าวว่าอำนาจกลับไปตกแก่ผู้ค้าหรือผู้ประกอบการโดยมองไปที่บทบาทการโฆษณาและการตลาดของผู้ค้าและผู้ประกอบการ โดยทฤษฎีแล้วผู้บริโภคอุปสงค์ว่าต้องการซื้ออะไร ตลาดเป็นอุปทานหาให้ตามต้องการ ระบบโฆษณาทำให้ผู้บริโภคเชื่อตามและตัดสินใจตามนั้น ในเชิงพฤติกรรมกลายเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคทั้งๆที่ไม่ต้องการก็ได้ อำนาจจึงตกไปที่ผู้ค้าหรือผู้ประกอบการ ความเป็นจริงอาจเกิดการผสมผสานระหว่างอำนาจของผู้ขายและผู้ซื้อ อย่างน้อยเราต้องยอมรับอำนาจในการโฆษณา ข้อเสนอแนะตลาดและผู้บริโภคมีการกระทำสมเหตุสมผลตามที่แสดงพฤติกรรมหรือไม่เราต้องเข้าใจให้ได้ว่าผู้บริโภคมีเหตุผลอย่างไร นักเศรษฐศาสตร์ก็บอกว่าผู้บริโภคตัดสินใจผิดในการซื้อสินค้าจริง ๆ แล้วผู้บริโภคตัดสินใจไม่ตรงตามความต้องการ

ผู้บริโภครู้ว่าต้องการอะไรมากกว่าภาครัฐรู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร และผู้บริโภคก็ต้องทำตามความต้องการของตน โดยหลักแล้วต้องเข้าใจว่าผู้บริโภคตัดสินใจสมเหตุผลในการซื้อสินค้า แต่จำเป็นต้องมีข้อมูลข่าวสารให้ผู้บริโภค ส่วนใหญ่นักเศรษฐศาสตร์ต้องการกฎหมายลักษณะนี้เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ภายหลังได้ข้อมูลที่ถูกต้องแล้วเมื่อผู้บริโภคตัดสินใจไปในทางใดทุกคนต้องให้ความเคารพในการตัดสินใจ แม้จะเป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ผู้บริโภคต้องยอมรับการตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง กฎหมายบางฉบับให้เหตุผลในการแทรกแซง โดยเฉพาะกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยุโรปให้ความหมายผู้บริโภคว่าจะต้องเป็นผู้บริโภคธรรมดาทั่วไป จึงให้ความคุ้มครอง กฎหมายเองให้รายละเอียดว่าบุคคลธรรมดาทั่วไปที่ได้รับข้อมูลที่ดียิ่งก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า และมีความสมเหตุสมผลก่อนตัดสินใจ เป็นคนที่มีความรอบคอบอย่างสมเหตุผล ซึ่งนักวิชาการกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภควิจารณ์บทยานี้ดังกล่าว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องเข้าใจมาตรฐานหรือลักษณะทั่วไปของผู้บริโภค กฎหมายมองผู้บริโภคหลายมุมหรือหลายนิยาม อย่างแรกถือว่าผู้บริโภคมาตรฐานทั่วไป

ในยุโรปเป็นผู้บริโภคที่รู้ข้อมูลทุกด้าน ผู้บริโภคประเภทนี้มีอยู่จริงหรือไม่ คงหาพบแต่
ในตำราเศรษฐศาสตร์ ตามแนวคิดจริง ๆ ไม่มีผู้บริโภคคนใดจะรู้ข้อมูลทุกอย่างก่อน
ตัดสินใจ ผู้บริโภคอีกพวกหนึ่งเป็นนักแสวงหาข้อมูลด้วย พวกนี้ไม่รู้อะไรแต่ค้นหา
ข้อมูลในสิ่งที่ตนอยากรู้ กฎหมายสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้บริโภคเป็นพวกชอบหาข้อมูล
เป็นหลัก ศาสตราจารย์รีแฮมสันกล่าวว่าผู้บริโภคไม่ใช่มีข้อมูลมาก มองสินค้าผ่าน ๆ
ก็ตัดสินใจ มองช่วงระยะเวลาเดียวก็ซื้อสินค้า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะคิดไม่ละเอียดรอบคอบ
ก่อนตัดสินใจ พฤติกรรมของผู้บริโภคในภาคพื้นยุโรปทางรัสเซีย ผู้บริโภคซื้อไม่ใช่
เพราะต้องการสินค้าแต่เพราะมีสินค้าอยู่อย่างนั้นเลยซื้อ บางทีเราต้องยอมรับว่า
ผู้บริโภคไม่มีเหตุผลในการซื้อตัดสินใจไม่สมเหตุผล ได้รับอิทธิพลเรื่องอารมณ์แทน เหตุผล
พวกไม่มีทางเลือกเลยต้องตัดสินใจซื้อสินค้า

เมื่อใดที่มีการผูกขาดทางการค้าหรือผู้บริโภคยากจน ผู้บริโภคจะขาด
ทางเลือก เป็นหน้าที่ของผู้กำหนดนโยบายว่าผู้บริโภคควรมีคุณสมบัติอย่างไร ในเชิง
นโยบายแล้วคุณสมบัติของผู้บริโภคเป็นผลโดยตรงในการกำหนดนโยบายคุ้มครอง
ผู้บริโภคอย่างแท้จริง เช่น กฎหมายวิธีปฏิบัติเชิงพาณิชย์ ป้องกันมิให้ผู้นำให้ผู้บริโภค
เข้าใจผิดในตัวสินค้า เราต้องให้คำนิยามว่า อย่างเป็นทางการทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เช่น
พวกสนใจค้นหาข้อมูลกับพวกไม่สนใจข้อมูลการคุ้มครองย่อมแตกต่างกัน อีกประเด็น
หนึ่ง
เมื่อใดกันแน่ที่จะเป็นช่วงเปิดเผยข้อมูล ผู้บริโภคบางรายรอบรู้และเข้าใจข้อมูลมากกว่า
ผู้บริภครายอื่น ผู้ค้าต้องรู้เองว่าพฤติกรรมอันใดช่วยผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้า
แล้วควรจะรู้ว่าควรเปิดเผยข้อมูลใดให้ผู้บริโภค

เนื้อหาวิชาเรื่องเศรษฐศาสตร์ในเชิงพฤติกรรม เป็นศาสตร์ที่ต้องการ
เข้าใจให้ได้ว่าเพราะเหตุใดผู้บริโภคจึงซื้อสินค้าเช่นนั้นไป มีการวิจัยโดยข้อเท็จจริงว่า
ผู้บริโภคมีพฤติกรรมอย่างไร เช่น นำตัวอย่างของบุคคลหลายสาขาอาชีพมาศึกษา
พฤติกรรม ปรากฏว่าผลที่ได้กลับตรงข้ามกับทฤษฎีการค้าเสรี ผลวิจัยบ่งชี้ว่าผู้บริโภค
ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยปราศจากเหตุผล อะไรเป็นเหตุให้ผู้บริโภคตัดสินใจเช่นนั้น

เหตุใดต้องคุ้มครองผู้บริโภค มีเหตุผลอื่นหรือไม่ วิธีคือพยายามให้
ผู้บริโภคได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ทำได้โดยทำให้ตลาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น
กลายเป็นเหตุผลของความเป็นธรรมในสังคม ไม่ใช่เรื่องเศรษฐศาสตร์ เป็นเรื่อง นโยบาย
สาธารณะที่ภาครัฐจะต้องให้กับสังคม เป็นนโยบายของรัฐว่าด้วยการแบ่งปันส่วน
การกระจายความเป็นธรรมในสังคม เป็นแนวคิดใหม่คือประโยชน์สูงสุดของสังคม อาจ
เบียดบังประโยชน์ของคนส่วนน้อย ความยุติธรรมมีสองประเภท

ความยุติธรรมในเชิงแก้ไข ชดเชยเยียวยาในกรณีบุคคลใดได้รับความ
เสียหายให้อยู่ในฐานะเดิม คล้าย ๆ กับความยุติธรรมในเชิงกระบวนการ トラバド
ทำสัญญาโดยสมัครใจก็ไม่มีเหตุผลจะชดเชย ในทางตรงข้ามเราจะกระจายความเป็น
ธรรมได้อย่างไร เน้นผลของความเป็นธรรมที่ได้รับ เกี่ยวพันกับการพยายามจัดสรรให้
ความเป็นธรรมคนในทุกภาคส่วนของสังคม มองความเป็นธรรมมากกว่าประสิทธิภาพ
แม้เนื้อหาในสัญญาไม่เป็นธรรม ให้ประโยชน์แก่คนบางส่วน จึงมีการเก็บภาษีจากคนมี
ฐานะดีแล้วนำเงินมาจ่ายคนยากจน เมื่อพิจารณาอำนาจของผู้ซื้อปกติมีการกล่าวว่าผู้ซื้อ
มีอำนาจต่อรองที่น้อยกว่า ยอมรับว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคบางฉบับมีเหตุผลที่
เข้าไปแก้อำนาจต่อรองระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย สิ่งที่ต้องพิจารณาต่อไปมีว่า ข้อเท็จจริง
ที่จะกำกับดูแลคือส่วนใดบ้าง ในความเป็นจริงการกำกับดูแลจะเพิ่มค่าใช้จ่าย แต่ก็ให้
ประโยชน์ตอบแทนเช่นกัน เพราะฉะนั้นต้องมีการออกแบบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
เพื่อผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ที่แท้จริง ศาสตราจารย์แวนเฮนสันกล่าวว่าบางครั้ง
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกลับทำหน้าที่ไม่ถูกต้อง กลายเป็นคุ้มครองคนฐานะดีมี
การศึกษามากกว่าคนจน ถ้าจำเป็นต้องคุ้มครองผู้บริโภค ต้องกลับมาคำถามเดิมคือ
ใครเป็นผู้บริโภคกันแน่ ขณะนี้มีแนวคิดใหม่มองประเด็นผู้ด้อยโอกาสหรืออ่อนแอเป็น
ผู้ที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ตามพฤติกรรมของตนเอง เป็นพวกเสี่ยงที่จะได้รับความ
เสียหายในระบบการค้าเสรี มีการทำวิจัยของสำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นทางการ
ของสหราชอาณาจักรถึงเหตุผลที่ผู้บริโภคอ่อนแอพวกนี้มีปัญหาในการจัดการกับข้อมูล

ที่ได้มา จะต้องมีการตัดสินใจผิดพลาดอย่างแน่นอน ผลจากการตัดสินใจผิดพลาดก็คือ การสูญเสียอำนาจในการตัดสินใจ ผู้บรรยายได้ทำงานวิจัยส่วนตัวก็มีเหตุผลสอดคล้อง กับเหตุผลหลายประการที่กล่าวมา สำนักงานส่งเสริมการค้าอย่างเป็นทางการของสหราชอาณาจักรกล่าวว่า ยากที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารในตัวสินค้า ผลกระทบกับความ อ่อนไหวง่าย ของผู้บริโภคเป็นคำแนะนำของสำนักงานดังกล่าว มีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค คือ ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวมาก มีองค์ประกอบหลายอย่างที่กฎหมายต้องเข้าไปดูแล ความเปราะบางของผู้บริโภคประเภทนี้ ผู้บริโภคบางคนอ่อนไหวง่ายในเรื่องแรงกดดัน เกี่ยวกับเรื่องผู้บริโภคเป็นใคร อยู่ในฐานะใด เป็นผู้สูงอายุ หากไปพบเซลแมนรุกร้า ให้ซื้อสินค้า มีเหตุผลอื่นที่ผู้บริโภคประเภทนี้อ่อนไหวต่อแรงกดดัน กฎหมายต้อง ยืดหยุ่นมากในการปกป้องผู้บริโภคประเภทนี้ ผู้บริโภคอาจขาดทางเลือกจึงทำให้มี อุปนิสัยอ่อนไหว เช่น ต้องการเงินกู้ระยะสั้น แต่เนื่องจากมีประวัติการเงินไม่ดีจึงหา ผู้ให้กู้ยืมได้น้อยมากเพราะผู้บริโภคเข้าไม่ถึงความเป็นธรรมในการเยียวยารักษา แม้ ทางกฎหมายใช้สิทธิได้ แต่ความเป็นจริงกลับใช้สิทธิไม่ได้เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายและ เสียเวลาในการขึ้นศาล หากรวมประเภทลูกผสมมีพฤติกรรมหลายอย่างรวม

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เราต้องการจะตอบสนองผู้บริโภคแต่ละคนได้หรือไม่ หาก เราไม่สามารถชี้ชัด ตัวอย่างเช่น หากผู้บริโภคอ่อนไหวง่ายต่อแรงกดดัน เราอาจ แก้ปัญหาโดยการห้ามการค้าบางประเภท อาจมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้บริโภคประเภทนี้ เช่น ให้เวลาสิบห้าวันก่อนลงนามในสัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำสัญญาจะต้อง มีหลักทั่วไปในการป้องกันพฤติกรรมในเชิงรุกร้า เช่นนายหน้าขายประกันภัยรุกร้าให้ ผู้บริโภคตัดสินใจ หากกฎหมายยืดหยุ่นก็เป็นประโยชน์ในการปกป้องผู้บริโภคประเภทนี้ แต่จะเกิดความไม่แน่นอนเพราะผู้ประกอบการจะไม่ทราบว่าตรงไหนเขาทำผิดกฎหมาย ควรจะใช้กฎหมายแบบใด กฎหมายเอกชนหรือกฎหมายภาครัฐ ให้สิทธิผู้บริโภคคืน สินค้าในกรณีซื้อทางอินเทอร์เน็ต คืนได้ภายในสิบสี่วันโดยไม่มีเหตุผล ให้ผู้บริโภค ทดลองเพื่อได้ข้อมูล ความพึงพอใจ ผู้บริโภคจะได้ไม่รู้สึกว่าถูกบังคับในการตัดสินใจ ซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ผู้ค้าหรือผู้ประกอบการต้องแบกรับโดยบวกลงในราคา

สินค้า อย่างไรก็ตามผู้บริโภคก็ได้ประโยชน์ในหลักกฎหมายเรื่องนี้ตรงนี้จะเห็นการ
กระจายความเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นธรรมในสังคมที่รัฐแทรกแซงโดยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือ
ระบบบิดาธิปไตย (paternalism) เป็นการปกป้องผู้บริโภคโดยไม่ต้องคำนึงว่าเขา
ต้องการอะไรหรือไม่ต้องการอะไร เป็นการหิบบินทางเลือกให้ผู้บริโภคแทนที่ผู้บริโภค
จะคิดเอง มีอีกประเภทหนึ่งสมเหตุผลมากกว่า คือการที่ผู้บริโภคต้องการให้รัฐตัดสินใจ แทน
ผู้บริโภคถ่ายโอนอำนาจตัดสินใจให้รัฐ หลายคนวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดนี้ คือการเลี้ยง
คนไม่โตนั่นเองซึ่งเป็นสิ่งตรงข้ามกับเรื่องตลาดเสรีซึ่งตลาดเสรีในการตัดสินใจของ
ผู้บริโภคแต่ละราย ฝัทธิบิดาธิปไตยรัฐตัดสินใจแทนผู้บริโภค เช่น ในสหราชอาณาจักร
ถ้าคนสามารถขับรถโดยไม่จำเป็นต้องคาดเข็มขัดนิรภัย จะเป็นการเอาใจกันเกินไป
หรือไม่ ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกที่จะใช้เข็มขัดนิรภัยหรือไม่ แต่มีเหตุผลว่าการบังคับให้
คนขับรถคาดเข็มขัดนิรภัยถูกต้องแล้ว เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลก็จะเลือกการคาดเข็มขัด
นิรภัย กฎหมายพยายามให้ข้อเท็จจริง กฎหมายให้ข้อมูลในเรื่องที่ผู้บริโภคต้องเสี่ยง
อาจให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ทุกคนจึงห้ามมิให้คนขับรถโดยไม่คาดเข็มขัดนิรภัย มี ผลกระทบ
หรือไม่หากไม่มีการบังคับให้คนขับรถคาดเข็มขัดนิรภัย เช่น การขับรถโดยไม่คาดเข็ม
ขัด
นิรภัยอาจก่อความเสียหาย เพิ่มภาระแก่บุคคลที่สาม ต้องนำเงินภาษีอากรมาจ่ายค่า
รักษาพยาบาลในกรณีที่มีการได้รับบาดเจ็บเพราะขับรถแต่ไม่คาดเข็มขัดนิรภัย เพราะฉะนั้น
การบังคับใช้เข็มขัดนิรภัยจึงเป็นการป้องกันการเสียค่าใช้จ่ายภายนอกได้ ทฤษฎีนี้
พัฒนาเป็นบิดาธิปไตยในเชิงเสรี มีคนเอาหนังสือชื่อ “ nudge” ที่แต่งเกี่ยวกับทฤษฎี
เรื่องนี้ไปให้นายบารัค โอบามา ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาพิจารณา และมีการ
แนะนำให้ใช้ทฤษฎีนี้ในสหราชอาณาจักร หลังจากนั้นรัฐบาลสหราชอาณาจักรตั้ง
หน่วยงานชื่อว่า Nudge ระบบนี้พยายามเชื่อมโยงหลักบิดาปกครองบุตรบวกเสรีภาพ
ในการเลือกเข้ามาด้วย มุ่งไปที่ความต้องการของประชาชน ประชาชนทำได้อิสระ
ตามที่ตนต้องการเหมือนตลาดเสรีที่ผู้ซื้อมีทางเลือก ในที่สุดก็ปล่อยให้ประชาชน

ตัดสินใจเหมือนเดิม ถือเป็นความชอบด้วยกฎหมายในสิ่งที่ทำให้ประชาชนมีสิทธิเลือก
ให้ผู้บริโภคตัดสินใจเองโดยรัฐช่วยตัดสินใจในทางที่ถูกโดยไม่บังคับ ชี้นำในทางที่ถูกมี
หลายวิธีที่จะทำ วิธีการนำเสนอข้อมูลจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่าง รัฐบาลอาจให้
ข้อมูลที่เป็นไปในทางเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ตัวอย่างเช่น ในเรื่องการ
บำบัดรักษาทางการแพทย์ แพทย์ให้ข้อมูลผู้ป่วย ผู้ป่วยถามว่ามีโอกาสเพียงใดในการ
มีชีวิตรอดหลังผ่าตัด แพทย์ตอบว่าหลังผ่าตัด ๑๐๐ คน ๑๐ คน ตายหลังผ่าตัด
๕ ปี ผู้ป่วยไม่ยอมผ่าตัด แต่แพทย์อีกคนให้ข้อมูลว่าหลังผ่าตัด ๑๐๐ คน ๙๐ คน
อยู่รอดหลังผ่าตัด ๕ ปี ผลเหมือนกันแต่ผู้ป่วยยอมผ่าตัด แล้วแต่จะมองมุมใด
วิธีการนำเสนอข้อมูลทำให้ทางเลือกแตกต่างกัน

บางครั้งเราเสนออะไรเราก็ยึดติดกับกฎเกณฑ์ที่เราเสนอไป ถ้าเราเข้าไป
เกี่ยวข้องกับเรื่องบำเหน็จบำนาญ เราก็ต้องคิดว่าเราต้องได้ เราก็ไม่ยอมเข้า กบข
เพราะฉะนั้นรัฐควรบอกสิ่งที่เราควรจะได้ จะไม่ใช้วิธีบังคับโดยเด็ดขาด ในการเสนอ
อย่างนี้ไม่ผูกมัดว่าจะต้องทำตามไป รัฐบาลต้องสร้างหน่วยงานขึ้นมาเพื่อแนะนำให้
แก่ผู้บริโภค รัฐบาลสหราชอาณาจักรพยายามปรับปรุงเรื่องข้อมูลสินค้า องค์ประกอบ
ที่น่าสนใจคือ ความนึกคิดเกี่ยวกับข้อมูลที่จะส่งผ่านเข้ามา ผู้ค้าย่อมรู้มากกว่าผู้บริโภค
ผู้บริโภคต้องการอะไร

ชื่อเสียงของผู้ค้าอาจมีผลถึงคุณภาพสินค้า ผู้ค้าเคยถูกร้องเรียนหรือไม่
ถูกดำเนินคดีอาญาหรือไม่ รัฐบาลจะอย่างไรให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลพวกนี้ เช่น
กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันการเงิน มีกฎหมายระบุว่า สถาบันการเงินจะต้อง
ตนเองถูกร้องเรียนมากน้อยเพียงใด

สุขอนามัยเรื่องอาหารในสหราชอาณาจักร ทุกร้านอาหารจะต้องถูก
ประเมินเกี่ยวกับการผลิตอาหาร มีเรตติ้ง (rating) ตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ ดีที่สุดคือ ๕

ข้อมูล
หนึ่ง
ว่า

เปิดเผยว่า

ร้านค้า

สามารถโฆษณาเรตติ้งดังกล่าว ในแคว้นเวลส์จะติดเครื่องหมายนี้หน้าร้านเป็นการ
ตัดปัญหาในเรื่องการตัดสินใจของผู้บริโภค โฆษณา

คุณค่าของชุมชน (community values) เราต้องปกป้องคุณค่า บางอย่าง
ของชุมชน เช่น การคุ้มครองสัตว์ที่ใกล้สูญพันธุ์ การบริโภคโดยยั่งยืน ส่งเสริมเรื่อง
จริยธรรม ความน่าเชื่อถือของกฎหมาย มีเหตุผลหลายอย่างที่กฎหมายเชื่อถือได้และ
เป็นธรรม ทุกครั้งที่รัฐเข้าไปกำกับดูแลย่อมมีเหตุผลว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม เช่น การ ประกัน
เงินฝาก หากธนาคารล้มละลายก็จ่ายเงินคืนผู้ฝากจำนวนหนึ่ง มีหลายเหตุผลว่า
การกำกับดูแลในเรื่องนี้ชอบแล้ว เพราะผู้บริโภคไม่ทราบข้อมูลอย่างเต็มที่ในการเอา
เงินฝากธนาคาร จึงเป็นเหตุผลในการเข้ากำกับดูแล ขณะเดียวกันอีกเหตุผลหนึ่งก็คือ
การป้องกันธนาคารมิให้ล้มละลาย ถ้าธนาคารล้มละลายก็จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชาติ
โดยรวม เป็นการกระจายความเป็นธรรมเพราะอาจกระทบต่อคนยากจน หลาย ประเทศ
บังคับการประกันเงินฝากในระบบการเงินก็คือทฤษฎีบิดาปกครองบุตรนั่นเอง จึงมี เหตุผล
หลายประการที่ต้องใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้าแทรกแซงผู้บริโภค

สถาบันหรือองค์กร (institutions) ที่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ขออ้างคำกล่าวของศาสตราจารย์โฮเวล (Howells) แรมเซ (Ramsay)
และวิลเฮ็ล์มสัน (Wilhelmsson) เกี่ยวกับงานวิจัยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง ประเทศ
ที่กล่าวว่าเราต้องตอบคำถามที่ว่า จะถือว่ามีกฎหมาย คุ้มครอง
ผู้บริโภคระหว่างประเทศเกิดขึ้นแล้ว

องค์การสหประชาชาติ (United Nations) เป็นสถาบันระหว่างประเทศที่มีอำนาจ
หน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีกรรมาธิการหลายคณะที่ดูแลผู้บริโภคโดยเฉพาะอัง
ซีทราล (UNCITRAL) คณะกรรมาธิการองค์การสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้า
ระหว่างประเทศที่ข้อกฎหมายเกี่ยวกับผู้บริโภค องค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือ อันแทค

เป็นคณะกรรมการเกี่ยวกับกฎหมายการค้า เข้าไปเกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติในกฎหมาย
ผู้บริโภครโดยตรง

องค์การค้าโลก (World Trade Organisation) จัดเวทีให้มีการเจรจาทางการค้า
ซึ่งจะมีวัตถุประสงค์ในการรับประกันทางการค้า ลดอุปสรรคทางการค้า อำนวย ประโยชน์
ทางการค้าให้เป็นธรรม เหตุผลก็คือต้องการให้มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ นอกจากนี้
องค์การค้าโลกยังให้แผนแม่บทในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการค้า ยังให้ทางออก
ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท องค์การค้าโลกมีส่วนสนับสนุนนโยบายคุ้มครอง ผู้บริโภค
โดยปริยาย องค์การค้าโลกกล่าวว่างค์การค้าโลกตระหนักดีว่าผู้บริโภคและผู้ค้ามีสิทธิ
ได้รับประโยชน์ สามารถได้รับหลักประกันจากสินค้าที่ให้ทางเลือกอย่างมากมายใน
สินค้าสำเร็จรูปรวมถึงส่วนประกอบทางวัตถุดิบในตัวสินค้านั้นด้วย การกระทำเช่นนี้จะ
ทำให้มีความสนใจแข่งขันในด้านการค้าเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค แต่กฎขององค์การ
การค้าโลกอาจกลายเป็นอุปสรรคทางการค้าได้เหมือนกัน เช่น เพื่อเป็นการคุ้มครอง
ผู้บริโภคก็พยายามจะออกกฎหมายเพื่อป้องกันโรคภัย สิ่งแวดล้อม เป็นการลดโอกาสของ
ผู้บริโภคในการซื้อสินค้า OECD เป็นองค์การร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจภาคพื้นยุโรป
ก่อตั้งเมื่อ ค .ศ. ๑๙๖๑ มีภารกิจส่งเสริมนโยบายพัฒนาและปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดี
ขึ้นขอประชาชนทั่วโลก มีสมาชิก ๓๔ ประเทศ มีความเกี่ยวข้องกับนโยบายคุ้มครอง
ผู้บริโภค ได้ดำเนินเกี่ยวกับการกำกับดูแล เปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ กฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีคุณภาพ กำกับดูแลนโยบายทั่วโลก มีคณะกรรมการ
เกี่ยวกับผู้บริโภคด้วย ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้มีแนวปฏิบัติออกมาหลายเรื่อง รวมถึง
การค้าเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์และการขนส่งสินค้าประเภทนี้

สหภาพยุโรป (European Union) ก่อนหน้าเป็นสหภาพยุโรปเดิมเรียกว่า
ประชาคมยุโรป (EC) ซึ่งตั้งขึ้นโดยสนธิสัญญากรุงโรมเมื่อ ค .ศ. ๑๙๕๘ ประกอบด้วย
ประเทศสมาชิก ๒๗ ประเทศ รวมตัวกันในเชิงการเมืองและเศรษฐกิจ วัตถุประสงค์

หลักร่วมกันคือ พัฒนาให้มีตลาดการค้าเดียวกันในภาคพื้นยุโรปหรือตลาดการค้าเดี่ยว
ในภาคพื้นยุโรปนั่นเอง มีหน่วยศุลกากรในแต่ละประเทศ มีนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค

องค์กรสหภาพยุโรป (EU) หรือ ประชาคมยุโรปถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อก่อสร้างสภาพในภูมิภาค
ยุโรป วิธีการที่จะทำได้คือการสร้างตลาดการค้าร่วมกัน การพัฒนามาเรื่อย ๆ นี้
กลับเป็นประเด็นสำคัญ เพราะฉะนั้นในช่วง ค .ศ. ๑๙๘๐ ถึง ๑๙๙๐ จะเห็น
พัฒนาการของการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคพื้นยุโรปด้วย สหภาพยุโรปมีอำนาจมากขึ้น
เรื่อย ๆ ทำให้รัฐสมาชิกออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และยิ่งเข้าไปเกี่ยวข้องกับ
กับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้วย แต่กฎหมายดังกล่าวเน้นการคุ้มครองตลาดเดี่ยว
ในสหภาพยุโรปมากกว่าตัวผู้บริโภค โดยตรง ผลประโยชน์ผู้บริโภคกลับกลายเป็นเรื่อง
การส่งผ่านสินค้าอย่างเสรีในตลาด ใหญ่ ต่อมา มีการเพิ่มประเด็นประสานปรองดองในการ
ใช้กฎหมายผู้บริโภคร่วมกันในประเทศสมาชิก เช่น ระเบียบข้อบังคับของยุโรป
ในเรื่องสินค้าทั่วไป ก่อนหน้านี้ ประเทศสมาชิกดูแลเรื่องสินค้าไม่ปลอดภัย ไม่เป็นไป
ในทางทิศทางเดียวกัน ไม่ ครอบคลุมสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมด แต่บางประเทศ
ก็มีกฎหมายเฉพาะปกป้องในแต่ละเรื่อง นอกจากนี้ยังมีกฎหมายเฉพาะทางใน
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของยุโรป เช่นกฎหมายเกี่ยวกับรถ ของเล่น จะมีกฎหมาย
ลึกลงไปอีก กฎหมายเฉพาะเหล่านี้ไม่ใช้กับสินค้าทั่วไป หลักการนี้ใช้ในสหราชอาณาจักรด้วย

ระเบียบข้อบังคับของสหภาพยุโรปแยกผู้ผลิตกับผู้ค้ามีหน้าที่แตกต่างกัน
นิยามของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการกว้างมาก รวมทั้งบริษัทการค้าที่นำเข้าสินค้าภายใน
สหภาพยุโรปและนอกสหภาพยุโรปเข้ามาในประเทศ รวมทั้งบริษัทที่กำหนดชื่อสินค้า
(Brand) ในตัวสินค้า แม้นตนเองไม่ใช่ผู้ผลิตสินค้า รวมถึงผู้ส่งสินค้าในห่วงโซ่ทาง
การค้าด้วย ไม่ให้ผู้ผลิตสินค้าที่ไม่ปลอดภัยปล่อยสินค้าไม่ปลอดภัยเขาสู่ตลาด ให้
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การให้เครื่องหมายในตัวสินค้ามีการรับคำร้องเรียนจากผู้บริโภค

มีหน้าที่แจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ทราบว่ามีสินค้าอาจมีอันตราย มีหน้าที่ให้ความร่วมมือ
หลายประการแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บังคับควบคุมกฎหมายมีอำนาจค่อนข้างมาก รวมถึงการ
บังคับให้ผู้ผลิตเรียกคืนสินค้าจากท้องตลาด หากสินค้านั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยจะถูก
ดำเนินคดีอาญาอีกด้วย เจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้อำนาจให้ผู้ผลิตสินค้าชดใช้ค่าเสียหาย
แก่ผู้บริโภคได้ เช่น กรณีสินค้าก่อให้เกิดผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บเรียกค่าเสียหายแทน
ผู้บริโภคไม่ได้ ผู้บริโภคต้องฟ้องโดยใช้กฎหมายทั่วไป นี่คือจุดอ่อนของกฎหมาย
สหภาพยุโรป

อีกประเด็นหนึ่งกรณีความกลมเกลียวระหว่างประเทศสมาชิก เกี่ยวกับ
วิธีปฏิบัติในเชิงพาณิชย์ที่ไม่เป็นธรรมตัวข้อปฏิบัติของสหภาพยุโรปจะต้องให้คำนิยาม
เกี่ยวกับคำว่าวิธีปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหมายความว่าอะไร เช่น กรณีชี้ให้ผู้ซื้อเข้าใจ
การรุกร้าเชิงพาณิชย์ การกระทำในลักษณะให้เข้าใจผิด รวมถึงการกระทำและละเว้น
การกระทำ การละเว้นมีเรื่องน่าสนใจ ข้อบังคับดูเหมือนกำหนดให้ผู้ค้าต้องให้ข้อมูล
ทั้งหมดเกี่ยวกับสินค้าให้ผู้บริโภค ปัญหาคือผู้ค้าจะให้ข้อมูลได้หรือไม่อย่างไร เช่น
ผู้บริโภคส่วนมากให้ผู้ค้าบอกว่าสินค้าของตนดีกว่าสินค้านายอื่น แต่กฎหมายคงไม่ไป
ไกลถึงขนาดนั้น เช่นเดียวกับการรุกร้า แข็งกร้าวในเชิงพาณิชย์ การขู่ การบีบบังคับ
เกินควร มีอิทธิพลเหนือผู้ค้า แต่อย่างไรก็ตามก็เป็นการลำบากที่จะชี้ชัดว่าอย่างไรเป็น
การชอบธรรมหรือไม่ชอบธรรม ตัวบทกฎหมายเองก็ไม่ชัดเจน

ผิด

องค์กรอาเซียน (ASEAN) ประชาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือ อาเซียน
(Association for South East Asian Nation : ASEAN) เป็นองค์กรระหว่าง ประเทศ
ระดับภูมิภาคซึ่งก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญาอาเซียน (ASEAN Declaration) โดยมี ๕ ประเทศ
ผู้ก่อตั้งลงนามในปฏิญญาคือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และไทย เมื่อวันที่ ๘
สิงหาคม ๒๕๑๐ หลังจากนั้นก็มีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก ๕ ประเทศ ตามลำดับคือ บรูไน

เข้าร่วมในปี ๒๕๒๗ เวียดนามเข้าร่วมในปี ๒๕๓๘ ลาวและเมียนมาร์เข้าร่วมในปี ๒๕๔๐ กัมพูชาเข้าร่วมในปี ๒๕๔๒

วัตถุประสงค์ของอาเซียน แลกเปลี่ยนอาเซียนระบุดัตถุประสงค์ในการก่อตั้งองค์กร ไว้ดังนี้

- ๑ เพื่อกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางสังคม และพัฒนาการทางวัฒนธรรมของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- ๒ เพื่อส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงในภูมิภาคนี้
- ๓ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือ ในเรื่องที่เป็น ผลประโยชน์ ร่วมกันของประเทศสมาชิก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคนิค วิทยาศาสตร์ และด้านการบริหารจัดการ

แนวปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นเวลาหลายทศวรรษแล้วที่องค์การสหประชาชาติให้ความสนใจด้าน นโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ตัวอย่างสำคัญก็คือแนวปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติ (the UN Guidelines for consumer Protection) นั่นเอง สมัชชาองค์การ สหประชาชาติมีมติเอกฉันท์ที่ยอมรับแนวปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติในการ คุ้มครองผู้บริโภค เลขธิการองค์การสหประชาชาติกล่าวในเดือนเมษายน ค .ศ.๑๙๘๕ ว่า แนวปฏิบัตินี้เป็นการแสดงออกถึงความพยายามในเบื้องต้นให้มีแผนแม่บทในการ คุ้มครองผู้บริโภคที่ทุกประเทศยึดถือเป็นแนวทางได้ อย่างน้อยก็เป็นมาตรฐานต่ำสุดใน การคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคทั่วโลกควรได้การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานนี้ แนวปฏิบัติ นี้ นำมาใช้เพื่อผู้บริโภคในหลายประเทศ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคนำหลักนี้มาใช้ ถือเป็นการ เคลื่อนไหวขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคทั่วโลก ถือว่าเป็นแผนแม่บทในหลายประเทศใน

การกำหนดแนวปฏิบัติในการคุ้มครองผู้บริโภค และพึงได้รับการปรับปรุงแก้ไขเมื่อไม่ นาน
มานี้ครอบคลุมประเด็นต่างๆดังนี้

- ๑ ความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Safety)
- ๒ ส่งเสริมคุ้มครองเศรษฐกิจของผู้บริโภค (Promotion and Protection of Consumer's Economic Interests)
- ๓ มาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าอุปโภคบริโภครวมถึงบริการต่าง ๆ (Standards for the Safety and Quality of Consumer Goods and Services)
- ๔ สภาพช่องทางในการขนส่งสินค้า (Distribution Facilities for Essential Consumer Goods and Services)
- ๕ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหาย (Measures Enabling Consumers to Obtain Redress)
- ๖ แนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค (Education and Information Programmes)
- ๗ การบริโภคอย่างยั่งยืน (Sustainable consumption)
- ๘ มาตรการเฉพาะเรื่อง (Measures Relating to specific Areas)

ความปลอดภัยทางด้านกายภาพ

ประเทศสมาชิกจะต้องอนุมัติตามกฎหมายภายในประเทศในเรื่องดังกล่าว รวมถึงระบบกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย มาตรฐาน ภายในประเทศและนอกประเทศ มาตรฐานการสมัครใจ การบำรุงรักษาเพื่อความปลอดภัย เพื่อเป็นหลักประกันว่าสินค้าและอุปกรณ์ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการใช้โดยตรงหรือ

โดยอ้อม แนวปฏิบัติไม่ได้กล่าวถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเพราะเป็นข้อสมมติฐานว่า
ใช้แล้วจะเกิดอันตรายหรือไม่ ความรับผิดชอบในสินค้าอันตรายที่ใช้โดยปัจเจกชน แนวปฏิบัติ
นี้มีข้อบังคับเกี่ยวกับการแจ้งเตือนและเรื่องสินค้าไม่ปลอดภัย เป็นที่มาของกฎหมาย
สินค้าที่ไม่ปลอดภัยในยุโรป

เศรษฐกิจของผู้บริโภค

ทุกประเทศอย่างน้อยต้องออกกฎหมายให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์อย่าง
สมเหตุสมผลในการซื้อสินค้า การพาณิชย์และการตลาด การปฏิบัติทางการค้าอย่าง
เป็นธรรมโดยต้องมีกฎหมายมาตราหนึ่งกล่าวถึงการให้ข้อมูลผู้บริโภคมีอิสระในการซื้อ
ศาสตราจารย์เดวิด ฮอลเลน ผู้เชี่ยวชาญชั้นนำในเรื่องการกำกับดูแลกล่าวว่า ยังมี
ข้อความของแนวปฏิบัติขาดไปหลายตอน แต่ไม่ได้กล่าวว่ามีหลักที่ควรจะเป็นเป็นอย่างไร

มาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการต่าง ๆ

รัฐที่เป็นสมาชิกควรที่จะใช้หรือปฏิบัติตามด้วย มาตรฐานดังกล่าวมิใช่
เพียงความปลอดภัยแต่ให้รวมถึงคุณภาพด้วย รวมถึงบริการต่าง ๆ อย่างน้อยก็ให้
เพียงพอต่อสาธารณชนทั่วไป

ช่องทาง สถานที่ขนส่งสินค้า

ประเทศสมาชิกไม่ได้ถูกบังคับให้นำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้ แนวปฏิบัติเรื่องนี้
เน้นประเทศที่กำลังพัฒนาหรือไกลความเจริญ ประเทศที่กำลังพัฒนาด้านอุตสาหกรรม
โดยเฉพาะสหราชอาณาจักรกังวลเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะบริการพื้นฐานด้าน
การเงิน

มาตรการช่วยเหลือเหยี่ยวยาผู้บริโภคร

แนะนำให้รัฐของประเทศสมาชิก นิยามทางแพ่ง ทางปกครอง เพื่อ
เหยี่ยวยาผู้บริโภคร ในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยกระบวนการที่รวดเร็ว
เข้าถึงง่าย เสียค่าใช้จ่ายน้อยและเป็นธรรม

การให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคร

ถือเป็นประเด็นหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคร เป็นเรื่องยากมากที่จะแยก
การให้ข้อมูลข่าวสารกับการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคร ประเทศสมาชิกควรพิจารณาหรือ
ส่งเสริมในเรื่องนี้ อย่างน้อยต้องตระหนักถึงวัฒนธรรมของผู้บริโภครในแต่ละส่วน

การบริโภครอย่างยั่งยืน

เป็นเรื่องที่เพิ่งเพิ่มขึ้นมา การบริโภครอย่างยั่งยืนรวมถึงการตอบสนอง
ความต้องการของผู้บริโภครในปัจจุบันและอนาคต ทั้งสินค้าและบริการ ทิศทางคำนึงถึง
เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีสามเสาหลักคือ สังคม เศรษฐกิจ
การบริโภคร การคุ้มครองผู้บริโภครต้องคำนึงถึงสามเสาหลักดังกล่าว ถ้าไม่คำนึงก็จะมี
ความยั่งยืน มีคำแนะนำให้ขยายความถึงเรื่องของการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ
(climate chang) ด้วย งานวิจัยของที่ปรึกษาแห่งชาติของสหราชอาณาจักรแนะนำ
ว่าร้อยละ ๙๐ ของผู้บริโภครต้องการให้มีการบริโภครอย่างยั่งยืน จึงมีคำถามว่าประเด็น
คืออะไรกันแน่ เกี่ยวข้องกับความเป็นธรรมทางด้านพาณิชย์กับจริยธรรมใ นการตัดสินใจ
การตัดสินใจเพื่อสิ่งแวดล้อม จะดีกว่าหรือไม่ที่ซื้อสินค้าจากท้องถิ่นหรือดินแดนห่างไกล
ที่ยากจน การเลือกสินค้าจากท้องถิ่นน่าจะเป็นประโยชน์กับสิ่งแวดล้อมมากกว่า

มาตรการเฉพาะเรื่อง

รัฐของประเทศสมาชิกควรให้เอกสิทธิในการใช้มาตรการสำคัญบางเรื่อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับสุขภาพของผู้บริโภค เช่น อาหาร น้ำ ยา เมื่อมีการถกเถียงกันในที่ประชุมองค์การสหประชาชาติ สหรัฐอเมริกาโต้แย้งว่าสหรัฐอเมริกาไม่ต้องการกำหนดแนวทางชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีประเด็นสำคัญว่าจริงๆ แล้วควรจะกำหนดป้องกันเรื่องใดเป็นพิเศษ บริการทางการเงิน พลังงาน การสื่อสาร การเข้าถึงสินค้าสำคัญ ๆ

ประเด็นสุดท้าย ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อให้ความร่วมมือกัน แนวปฏิบัตินี้ ประเทศสมาชิกควรให้ความร่วมมือในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาค โดยมีกลไกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร กำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ และร่วมมือกันเรื่องคุณภาพของสินค้า ศาสตราจารย์ฮาร์ลกล่าวไว้ในเรื่องนี้ทำได้หลายวิธีทางแรก ผ่านองค์การสหประชาชาติ หรืออีกทางโดยผ่านองค์กรระหว่างประเทศเช่น อาเซียน

ปฏิบัติ

ปัจจุบันต้องพิจารณาว่าแนวปฏิบัติที่กล่าวมานำมาใช้เป็นรูปธรรมได้ ถ้ากล่าวถึงเรื่องกฎหมายระหว่างประเทศแล้ว แนวปฏิบัตินี้ไม่มีข้อผูกมัดให้แต่ละประเทศปฏิบัติตาม แต่ก็มีแนวโน้มสูงให้คนส่วนใหญ่ปฏิบัติตาม เลขานุการองค์การสหประชาชาติกล่าวว่าแนวปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลต่อรัฐบาลหลายประเทศปฏิบัติตาม เช่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มาเลเซีย บราซิล กลุ่มประเทศที่เคยปกครองด้วยระบบคอมมิวนิสต์ ศาสตราจารย์เวเดินบาววิจารณ์แนวปฏิบัตินี้ค่อนข้างรุนแรง โดยกล่าวว่า แนวปฏิบัติเขียนสับสนมากเกินไป ดูแล้วมีลักษณะเป็นแผนแม่บทฉบับแรกที่ขึ้นนำสังคมโลกใบนี้ องค์การสหประชาชาติควรเน้นในเรื่องกำกับหรือตรวจสอบดูแลมากกว่า ไม่ใช่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนเป็นการเฉพาะ

หรือไม่

ศาสตราจารย์ไวดินบาวเป็นนักวิชาการทางด้านการเมือง ประเทศสมาชิกก็มีความวิตกกังวลโดยเฉพาะการเข้าไปจำกัดสิทธิของประเทศสมาชิกที่ให้การรับรองอนุสัญญาขององค์การสหประชาชาติ

เมื่อกล่าวถึงแนวปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติ สหรัฐอเมริกา ค่อนข้าง
จะข้องใจโดยมองว่าจะทำให้ตลาดการค้าโลกในแต่ละประเทศเกิดความไม่เป็นธรรม
ประเด็นสำคัญที่สุดแนวปฏิบัตินี้ประสงคฺ์สิ่งใดกันแน่

องค์การการค้าโลกมีความต้องการมาเป็นสิบปีแล้วที่ต้องการให้มีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ เพราะแนวปฏิบัตินี้ให้สิทธิอันชอบธรรมแก่ผู้บริโภคร ความสำคัญของแนวปฏิบัติขึ้นอยู่กับถ้อยคำที่แต่ละประเทศนำไปใช้ในกฎหมายของตน องค์การคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศกล่าวว่าถ้ามีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือสนับสนุนในระดับสากล ความเคลื่อนไหวการคุ้มครองระหว่างประเทศซึ่งประเด็นสำคัญๆขึ้นมา ประเด็นแรก
ภาคการบริหารด้านการเงิน ก ฎหมายอาหาร อาหารปลอดภัย ความมั่นคงด้านอาหาร
ให้ความสนใจมากขึ้นเกี่ยวกับการค้าด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ก ทรอนิ กส์ รวมถึงปกป้องสินค้า
ดิจิทัลรวมถึงการเข้าถึงการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัย นอกจากนี้ยังกล่าวถึง
การให้ที่พักพิงในแต่ละประเทศ ต้องการให้แนวปฏิบัติมีถ้อยคำชัดเจนมากกว่านี้และ
ใช้บังคับให้เข้มงวดมากกว่านี้

ศิลปะในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ (TECHNIQUES OF REGULATION)

ศิลปะในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ ตัดเครื่องมือหรืออำนาจแตกต่างกัน

วิธีการออกใบอนุญาต เป็นการให้อำนาจเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงาน
อิสระกำจัดผู้ผลิตสินค้าออกจากวงจรตลาด บังคับใช้กับอาชีพอิสระบางอย่าง วิธีการก็
คือพิจารณาว่ามีคุณสมบัติขั้นต่ำหรือไม่ ถ้าไม่มีมาตรฐานขั้นต่ำก็ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ
ตลาดได้เลย ถ้าใช้ระบบใบอนุญาตผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตไม่สามารถนำ

สินค้าเข้าสู่ตลาดได้จนกว่าจะได้รับใบอนุญาต บทลงโทษขั้นสุดท้ายคือไม่อนุญาตให้ประกอบกิจการ การออกใบอนุญาตให้รวมถึงการกำกับดูแลบุคคลของผู้ประกอบการ การให้ใบอนุญาตที่ถือว่าสมบูรณ์นั้นต้องมีการตรวจสอบดูแลตลอดไปด้วย เช่น การใบอนุญาตกิจการยา เมื่อยาไม่ปลอดภัยในภายหลัง เพิกถอนใบอนุญาตได้ มิใช่เพียงแต่ควบคุมก่อนออกใบอนุญาต ภายหลังออกใบอนุญาตก็ควบคุมได้วิธีการก่อนออกใบอนุญาตมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้ที่ออกค่าใช้จ่ายก็คือผู้บริโภคนั่นเอง ถ้าใช้ระบบนี้จริง อาจสูญเสียมากกว่าได้ประโยชน์เพราะนำไปใช้กีดกันทางการค้าได้ ในการแข่งขันอุตสาหกรรมระดับชาติใช้ระบบใบอนุญาตกันไม่ให้คุณแข่งเข้าสู่ตลาด เป็นการลดตัวเลือก เป็นการทำลายผลประโยชน์ผู้บริโภคในทางอ้อม การใช้วิธีนี้ควรใช้ในลักษณะที่จำกัดส่วนมากจะเน้นใช้กับกรณีมีความเสี่ยงสูงในตัวสินค้าหรือการประกอบธุรกิจ

จุดแข็งของระบบนี้ทำให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจค่อนข้างมาก ในกรณีนี้มีประสิทธิภาพมากหากเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจโดยชอบธรรมอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าเจ้าหน้าที่เพิกถอนใบอนุญาตอย่างเดียวก็น่าจะเกิดปัญหา การถอนใบอนุญาตควรเป็นข้อยกเว้น มีข้อแย้งว่าวิธีการก่อนให้ใบอนุญาตน่าจะให้อำนาจที่หลากหลายมากกว่าการที่จะเพิกถอนใบอนุญาตเพียงอย่างเดียว ถ้ามีอำนาจมากก็จัดการกับการละเมิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ สามารถเข้าจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับแรกๆ ลักษณะนี้เรียกว่าลักษณะเชิงป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในเบื้องต้นมิให้ลุกลามต่อไปนอกจากนี้ยังทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะมีความสำคัญอย่างยิ่งในกรณีผู้บริโภคทำธุรกรรมบางประเภทเป็นการเฉพาะ เช่น การประกันภัย ประกันชีวิต ว่าควรทำหรือไม่ รวมถึงการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภคในการบริโภคยาต่าง ๆ

วิธีการก่อนออกใบอนุญาตเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากในการบังคับใช้กฎหมาย เพราะการให้ใบอนุญาตสามารถเพิกถอนใบอนุญาตได้หากมีการกระทำที่ไม่เหมาะสมในภายหลัง ถ้ามีการละเมิดไม่รุนแรง การให้คำเตือน การปรับ สามารถนำมาใช้ได้ วิธีนี้เน้นป้องกันความเสี่ยงและไม่ใช้ป้องกันเฉพาะผู้บริโภค แต่เป็นการ

ป้องกันระบบอุตสาหกรรมหรือธุรกิจทั้งระบบ วิธีนี้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องแคปเจอร์ เป็นกรณีของการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่องค์การอิสระทำงานร่วมกับพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เจ้าหน้าที่เมื่อมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ก็จะมีแนวโน้มเอียงไปทางผู้ประกอบการ มีลักษณะของการประนีประนอมมากขึ้นกว่าการใช้บังคับกฎหมาย แต่ในทางตรงข้ามฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจกลับต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้มงวดมากกว่าการประนีประนอม เพราะผู้ประกอบการเกรงว่าลูกจ้างของตนจะเข้าข้างเจ้าหน้าที่มากกว่าเข้าข้างตน นอกจากนี้วิธีการกำกับดูแลก่อนออกใบอนุญาตก็มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น สินค้าไม่ปลอดภัยเมื่อทำให้ปลอดภัยก็มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นการผลักภาระให้ผู้บริโภคทางอ้อม เมื่อสินค้าแพงผู้บริโภคก็ไม่มีอำนาจซื้อ ทั้งยังเป็นการลดแรงจูงใจในการผลิตสินค้าใหม่ออกมา ถ้าการผลิตสินค้าใหม่จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำก็จะมีผู้ใดทำอะไรใหม่ ๆ ขึ้นมา ทำตามของเดิมง่ายกว่า เช่น ผลิตถัณฑ์ยา ไม่มีผู้ใดต้องการผลิตยาตัวใหม่ วิธีนี้อาจนำไปสู่การกำกับดูแลที่ไม่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่เช่นกันโดยเฉพาะผลที่ตามมาจากการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ เช่น ในการ ที่เจ้าหน้าที่จะออกใบอนุญาตให้จำหน่ายยาชนิดหนึ่งได้ เจ้าหน้าที่ที่ทราบดีหรือไม่ว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องเสมอไป ส่วนมากจะออกใบอนุญาตไปก่อนโดยมองว่าน่าจะเป็นประโยชน์ การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่จึงอาจแตกต่างกัน เช่น หากเจ้าหน้าที่ตัดสินใจผิดพลาดอนุญาตให้จำหน่ายยาที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคตนเองก็ต้องรับผิดชอบ ในทางกลับกันถ้าเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจยาดีก็อาจจะไม่เข้า ถึงผู้บริโภค ถ้าเจ้าหน้าที่เข้มงวดในการออกใบอนุญาตบริษัทยาจะไม่ผลิตยาใหม่ ๆ ออกมา สรุปก็คือปัญหาจะตกแก่ผู้บริโภคเพราะศูนย์กลางการตัดสินใจอยู่ที่เจ้าหน้าที่หากมีการแทรกแซงกำกับดูแลจากรัฐ ผู้บริโภคก็จะสันนิษฐานว่าเมื่อสินค้านำมาโดยรัฐแล้วก็จะไม่ระมัดระวังในการซื้อสินค้า คงใช้สินค้าอย่างเดียว ทั้งๆที่ผู้บริโภคควรหาข้อมูลในการซื้อสินค้าด้วย ถ้ามีการกำกับดูแลที่เข้มงวดมากเกินไปผู้บริโภคก็ไม่ดูแลตนเอง เป็น การผิดธรรมชาติ เพราะฉะนั้นควรพิจารณาในแต่ละสถานการณ์ว่าจะใช้วิธีนี้อย่างไร

เช่น ควรใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้ข้อมูลสินค้าอย่างยากลำบาก หรือเป็นกรณีที่ผู้บริโภค
ตัดสินใจไม่ถูกต้อง อย่างรุนแรงควรใช้วิธีนี้ เช่น เรื่องยา หรือเรื่องธนาคารถ้าเจ้าหน้าที่
อนุญาตให้ ธนาคาร ประกอบกิจการโดยไม่รอบคอบ หากธนาคารล้มละลายในภายหลังย่อม
เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค เกิดต้นทุนภายนอกที่สังคมจะต้องแบกรับ

การใช้มาตรฐานสินค้า (STANDARDS)

ความรับผิดชอบขั้นต่ำสุดของผู้ค้าหรือผู้ประกอบการ ใช้ในกรณีการ
ควบคุมคุณภาพสินค้า โดยขึ้นอยู่กับหน่วยงานมาตรฐานกลาง มาตรฐานรูปแบบสินค้า
ที่กำหนด บังคับให้ผู้ผลิตเลือกวิธีการในการผลิตสินค้า หรือบังคับให้ผู้ผลิตไม่ใช้วัตถุดิบ
ใดผลิตสินค้า เช่น มาตรฐานบันไดควรต้องใช้วัสดุใดบ้าง และอาจกำหนดว่าไม่ควร
ใช้วัสดุใดบ้าง มาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมาถูกกำหนดคุณภาพสินค้าตามข้อกำหนด
แต่ในทางกลับกันมาตรฐานตัวนี้กลับเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตเลือกวิธีผลิตได้โดยไม่จำกัด แต่
จุดมุ่งหมายคือจะทำอย่างไรจะผลิตบันไดให้รับน้ำหนักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าเกิด
ความเสียหายผู้ใดจะรับผิดชอบ มาตรฐานที่กำหนดจะต้องมีความแน่นอนเพียงพอที่จะ
ให้ผู้ผลิตเห็นได้ชัดว่าสิ่งใดเป็นข้อห้ามสิ่งใดอนุญาตให้ทำได้ การใช้มาตรฐานต้องมีความ
สอดคล้องต่อเนื่องกัน เพื่อป้องกันเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจที่ไม่เป็นธรรม ง่ายต่อการ
ประเมินว่าสินค้าควรผ่านการประเมินหรือไม่ เช่น ประเมินว่าสินค้านี้ใช้ผลิตภัณฑ์
เคมีเฉพาะหรือไม่เพราะการตรวจสอบสารเคมีเป็นเรื่องที่ยากเพราะอาจมีการใช้สารเคมี
หลายอย่างเป็นส่วนผสม จุดอ่อนของวิธีนี้ก็คล้าย ๆ เรื่องวิธีการก่อนออกใบอนุญาต
ถ้าใช้อย่างเข้มงวดก็อาจจะไม่มีการผลิตสินค้าใหม่ ๆ ผู้ผลิตสินค้าจะทำในสิ่งที่ทำ ปัจจุบัน
เพราะถูกต้องตามมาตรฐาน ผู้ผลิตสินค้าคิดนอกกรอบไม่ได้ ผู้บริโภคไม่มีทางเลือก
ไม่มีการยืดหยุ่น หรือการปฏิเสธสิทธิในการเลือกของผู้บริโภคนั่นเอง ผู้บริโภคต้องการ
ความปลอดภัยและความหลากหลายของสินค้ามากกว่า มาตรฐานแบบนี้บังคับให้
ผู้บริโภคใช้สินค้าที่มีความปลอดภัยและคุณภาพที่จำกัด ขณะเดียวกันก็เป็นการยากที่จะ
มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานเพราะใช้มาแล้วปลอดภัย ผู้ผลิตเองก็ไม่ต้องการ เปลี่ยนแปลง

เพราะได้รับใบอนุญาตมาโดยตลอด ข้อต่อຍประการสุดท้ายคือเป็นเครื่องมือกีดกันไม่ให้ผู้ค้ารายใหม่เกิดขึ้นได้ มีการตรวจสอบเพียงว่าสินค้าเป็นไปตามมาตรฐานเดิมเท่านั้น ไม่มีใครยอมให้ผู้ผลิตสินค้ารายใหม่ผลิตสินค้าใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาด จึงมีแนวโน้มจะใช้ระบบมาตรฐานแนวอื่น เช่น มาตรฐานแบบสมัครใจโดยหาวิธีอื่นที่ทำให้สินค้ามีคุณภาพดีขึ้นและปลอดภัย เน้นคุณภาพและความปลอดภัย เพราะโดยธรรมชาติผู้ผลิตสินค้าต้องการผลิตสินค้าที่ปลอดภัยอยู่แล้ว มาตรฐานของสินค้าควรกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นหลัก การผลิตอาหารก็มีมาตรฐานอีกแบบ จะต้องมีคุณภาพและความปลอดภัย แต่ก็มีลักษณะลดทางเลือกของผู้บริโภคเช่นกัน เจ้าหน้าที่เป็นคนเลือกเองว่าจะใช้ ฎหรือมาตรฐานอย่างไรในการกำกับดูแล ถ้ามีการเชื่อถือหลักตลาดการค้าเสรี วิธีต่างๆดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมกับการค้าเสรีก็เป็นได้ เพราะมีแนวโน้มตัดทางเลือกของผู้บริโภค ทางเลือกที่เหมาะสมน่าจะเป็นการให้ข้อมูลสินค้าแก่ผู้บริโภคมากกว่า โดยถือหลักว่าถ้าผู้บริโภครู้อยู่แล้วว่าจะต้องเสี่ยงก็ต้องให้ผู้บริโภคเสี่ยงเอง

การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภค (Information and Consumer Behavior)

แนวทางหลักการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคก็คือการเปิดเผยข้อมูล ควรกำหนดเนื้อหาของข้อมูลว่าข้อมูลอะไรที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ มีหลายวิธี หลายเรื่องหลายประเด็น เช่น เรื่องการให้สินเชื่อควรกำหนดรายละเอียด รวมถึงการคำนวณดอกเบี้ยว่าคำนวณอย่างไร การผลิตอาหารควรให้ข้อมูลเรื่องส่วนประกอบของอาหารต่างๆ ถ้าเป็นการซื้อขายบริการโดยอยู่ห่างโดยระยะทาง เช่น อินเทอร์เน็ต อาจกำหนดว่าผู้ซื้อบอกเลิกการซื้อขายได้ อาจใช้หลักนี้เตือนผู้ซื้อว่ามีอันตรายติดมากับสินค้าที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ผู้บริโภคหลีกเลี่ยงอันตรายจากสินค้าบางประเภทได้ แต่บางครั้งมีการให้ข้อมูลแล้วแต่ผู้บริโภคไม่หลีกเลี่ยง เช่น ติดฉลากที่ขงบุหรี่ยาสูบหรือแล้วอาจเป็นมะเร็งได้ บางครั้งแม้ติดฉลากเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

ผู้บริโภคก็หลีกเลี่ยงความเสี่ยงไม่ได้ เช่น ผู้บริโภคที่เป็นเด็ก หรือผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ได้รับควันบุหรี่อาจเป็นมะเร็งทำให้เกิดต้นทุนภายนอกได้

การเปิดเผยข้อมูลเป็นการป้องกัน ช่วยให้ตลาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการจะทำให้ตลาดมีประสิทธิภาพ การกำกับดูแลตลาดด้วยวิธีการเปิดเผยข้อมูลสินค้าและบริการเป็นการเคารพในการตัดสินใจของผู้บริโภคแทนการใช้การบังคับ ถ้าพิจารณาตลาดแบบภาพรวม ตลาดจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของตลาดนั่นเอง คือเคารพการตัดสินใจของผู้บริโภคแทนการเข้าแทรกแซงของรัฐส่งเสริมให้ผู้บริโภคเอาใจใส่ตนเองในการตัดสินใจ วิธีควบคุมก่อนออกใบอนุญาตหรือใช้ระบบมาตรฐานสินค้า พฤติกรรมของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปในทางพึงพารัฐ ถ้าใช้วิธีกำกับดูแลโดยใช้วิธีเปิดเผยข้อมูลแทนผู้บริโภคจะมีความระมัดระวังในการซื้อสินค้ามากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการอื่นแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นวิธีที่มีค่าใช้จ่ายน้อย ทั้งยังเป็นวิธีที่ทำให้ผู้บริโภครับผิดชอบต่อสังคม เช่น การทำให้ผู้บริโภครู้จักการนำสินค้ากลับมาใช้ใหม่ มีจริยธรรมในการเลือกซื้อสินค้า วิธีนี้ผู้นิยมการค้าเสรีนิยมมาก แต่ถ้าใช้วิธีนี้อย่างเดียวก็อาจเกิดปัญหาได้

ประการแรก ไม่สามารถแก้ปัญหาการมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอก ถึงแม้จะมีการเตือนภัยในตัวสินค้าก็จริง แต่ผลเสียอาจเกิดกับผู้ที่ไม่ใช่ผู้บริโภค เช่น กรณีมีค่าเตือนอยู่ในหีบห่อสินค้า ถ้าค่าเตือนถูกฉีกไปอาจทำให้คนไม่เห็นคำเตือน

ประการที่สอง เป็นการคาดหวังที่มากเกินไปที่คิดว่าผู้บริโภคจะปกป้องตนเองได้ เช่น สินค้าอาจให้ข้อมูลเพียงพอแต่ผู้บริโภคอ่านไม่ลึกซึ้ง การตัดสินใจของผู้บริโภคอาจเกิดการผิดพลาดได้

ประการที่สาม ผู้บริโภคที่เปราะบางอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง

ข้อมูลควรมีปริมาณเท่าใดจึงเหมาะสม เพราะผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการรับทราบข้อมูลที่แตกต่างกัน เป็นการยากที่จะกำหนดมาตรการให้ชัดเจนว่าควรเปิดเผยข้อมูลเท่าใดให้ผู้บริโภคที่หลากหลาย ปัญหาที่เห็นได้ชัดคือการเปิดเผยข้อมูลไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องการเข้าถึงข้อมูลประเภทและชนิดที่ผู้บริโภคต้องการ ข้อมูลดังกล่าวมีหลายประเภท ราคา คุณภาพ สัญญา ข้อตกลง มีการวิจัยตลาดรถยนต์มีสองในสหรัฐอเมริกา พบว่าเป็นการง่ายในการให้ข้อมูลเรื่องราคามากกว่าคุณภาพ มีแนวโน้มที่ผู้บริโภคต้องการทราบข้อมูลเรื่องราคามากกว่าคุณภาพของรถที่ขาย ส่งผลให้ผู้ขายมีพฤติกรรมมุ่งขายรถยนต์คุณภาพต่ำให้ผู้บริโภค

ปัญหาท้าทายที่สำคัญคือการให้ข้อมูลเรื่องคุณภาพของสินค้าที่มากเกินไป เจ้าหน้าที่มักกำหนดให้ผู้ประกอบการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคมากขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลที่มากเกินไปอาจทำให้ผู้บริโภคสับสนหรือไม่ให้ความสนใจแก่ข้อมูล แต่ค่าใช้จ่ายในการเปิดเผยข้อมูลอาจมีการผลักภาระไปให้ผู้บริโภคแม้วิธีให้เปิดเผยข้อมูลจะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าวิธีการอื่นควรเปิดเผยข้อมูลอย่างไรในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น เรื่องที่ผู้ประกอบการถูกร้องเรียนควรเปิดเผยให้ผู้บริโภคทราบหรือไม่ ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรเปิดเผยเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้สังคมทราบ

เรื่องสุขอนามัยในอาหาร มีระบบการให้คะแนนว่าร้านอาหารมีความสะอาดอย่างไร ข้อมูลนี้ทำให้ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกร้านอาหารที่สะอาดและปลอดภัย ร้านอาหารใดไม่สะอาดก็ควรมีบทลงโทษด้วยการประเมิน ให้มีผลทั้งด้านบวกและลบ ผู้ประกอบการก็จะระมัดระวังมากขึ้นไม่ทำเรื่องที่จะทำให้ตนต้องเสียผลประโยชน์

รายละเอียดของผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดเผยด้วย เช่น ผลประกอบการเป็นอย่างไร โดยเฉพาะผู้ประกอบการเกี่ยวกับกิจการพลังงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ปรากฏว่ามีการเปิดเผยเฉพาะข้อมูลในบางเรื่องบางประเด็นเท่านั้น วิธีปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรมกำหนดว่าผู้ประกอบการไม่ควรละเว้นการให้ข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญในตัว

สินค้าแก่ผู้บริโภค แต่ก็ยังไม่มีความชัดเจนที่ชี้ชัดว่าผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลระดับใดแก่ผู้บริโภค

สิทธิในการบอกเลิกสัญญา กฎหมายว่าด้วยสิทธิของผู้บริโภคให้สิทธิผู้บริโภคเลิกสัญญาได้ภายใน ๑๔ วัน แต่กฎหมายมาตรานี้ให้สิทธิเฉพาะสัญญาซื้อขายที่อยู่ทางโดยระยะทาง เช่น การซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเลิกสัญญาได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด การให้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา ผู้ประกอบการต้องบอกสิทธินี้ให้ผู้บริโภคทราบ

มีข้อกังวลเรื่องการเปิดเผยข้อมูล คือ ผู้บริโภคไม่ใช่ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับ เพราะผู้บริโภคไม่มีพฤติกรรมตามที่นักเศรษฐศาสตร์คาดไว้ นักเศรษฐศาสตร์พยายามชี้ให้เห็นว่าผู้บริโภคมักตัดสินใจผิดพลาดอย่างไรบ้าง พยายามชี้ว่ามีเหตุผลอะไรบ้าง พวกแรกเรียกว่า พวกพ่ายแพ้ต่อสินค้าราคาถูกต่อหน้าตนเอง (Hyperbolic Discounting) เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าในวันนี้เพราะมีการลดราคาโดยไม่ทราบว่าในอนาคตจะใช้สินค้านี้หรือไม่ในอนาคต นี่คือการเบี่ยงเบนการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

การมองโลกในแง่ดีเกินไป (Over - optimism) ในสหรัฐอเมริกา การศึกษาคณะนักศึกษาระดับปริญญาโท MBA พบว่านักศึกษาทุกคนคิดว่าจะเป็นนักเรียนที่ดีที่สุดในช่วงปลายปี หรือจากการศึกษาพบว่าคนขับรถ ๙๐ ใน ๑๐๐ คน คิดว่าตนเองขับรถได้ดีที่สุด การมีมุมมองที่ดีเกินไปทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจผิดพลาดมากขึ้น

มีคำถามว่าถ้าคนจะไปดูภาพยนตร์ ตัวชมภาพยนตร์ ราคา ๑๐ ดอลลาร์ เกิดทำตัวชมภาพยนตร์ ร้าย จะซื้อตัวชมภาพยนตร์ ใหม่หรือไม่ ถ้าก่อนจะไปดู ภาพยนตร์ ร้าย เกิดทำเงิน ๑๐ ดอลลาร์ร้าย จะหาเงินมาใหม่เพื่อซื้อตัวชมภาพยนตร์ ใหม่หรือไม่ สิ่งที่คน ทำมากกว่าคือ ถ้าเงินหายจะหาเงินมาซื้อใหม่ แต่ถ้าตัวหายจะไม่ซื้อตัวใหม่ นักเศรษฐศาสตร์วิเคราะห์ต่อไปด้วยว่า ผู้บริโภคจะคิดว่าค่าตัวนั้นคุ้มหรือไม่ที่จะต้องเสียเงินถึง ๒๐ ดอลลาร์

มีคนอีกประเภทเป็นพวกที่ประเมินความเสี่ยงไว้ต่ำ แต่จะประเมินความไม่เสี่ยงไว้สูง เช่น พวกนี้คิดว่า เครื่องบินตกง่าย แต่สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์มีสูงแต่กลับประเมินความเสี่ยงไว้ต่ำ

การกล่าวถึงเรื่องผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมหรือไม่โดยไม่กล่าวถึงเรื่องคุณภาพสินค้า เป็นเรื่องความพอใจ ความสมเหตุสมผลในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการค้าเสรี นักวิจารณ์บางคนเห็นว่า ควรเน้นวิธีการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค อย่าหวังไหวว่าเมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลแล้วจะอย่างไร เพราะฉะนั้นเมื่อเห็นข้อดีอยู่ในประเด็นต่างๆ ก็จะสามารถออกแบบวิธีการกำกับดูแล ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหน้า

การกำกับดูแลตนเองของผู้ประกอบการ (SELF REGULATORY CODES)

จริยธรรมในการปฏิบัติทางพาณิชย์ เน้นการกำกับดูแลตนเองของผู้ประกอบการด้วยจริยธรรม กฎหมายของสหราชอาณาจักร โดยสมาคมการค้า ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสร้างธรรมเนียมปฏิบัติ กฎจริยธรรมขึ้นมา ซึ่งกฎนี้ให้สิทธิผู้บริโภคเกินกว่าที่กฎหมายให้ เช่น ให้สิทธิผู้บริโภคในการคืนสินค้าทั้ง ๆ ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ทำได้ ถ้ากฎจริยธรรมอันนี้สอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำในการออกใบอนุญาต กฎดังกล่าวก็คือใบอนุญาตแรกที่ใช้กำกับดูแลทางการค้า กฎหรือข้อกำหนดต่างๆถูกออกแบบโดยสำนักงานส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรม ยังมีปัญหาเรื่องระดับที่แตกต่างกันในการกำกับดูแลตนเองของผู้ประกอบการ เช่น การใช้เครื่องหมายแห่งความน่าเชื่อถือ (TRUST MARK) เป็นการดำเนินการโดยรัฐบาลท้องถิ่นของสหราชอาณาจักร จะช่วยให้ผู้บริโภคเลือกผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ เช่น บริษัทใดที่จำหน่ายสินค้าที่มี TRUST MARK มีการบริการหลังการขาย ถ้าได้สินค้าไม่ดีก็ร้องเรียนได้ แต่ขณะนี้เกิดปัญหาในภาคเอกชนจำนวนมาก เครื่องหมายมากมายจะทำให้ผู้บริโภค

สับสนได้ TRUST MARK เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ มีสิ่งใดบ่งบอกคุณภาพ สินค้า
โดยใช้วิธีการนี้ ถ้าเกิดใช้ TRUSMARK เป็นเพียงการสื่อสารในช่องทางธรรมดา เท่านั้น

การแก้ไขเยียวยาให้ผู้บริโภค (IMPROVING ACCESS TO JUSTICE)

การคัดลัดเสรีผู้บริโภคสามารถควบคุมตลาดได้ ๒ วิธี

๑ หากผู้บริโภคไม่พอใจสินค้าตัวใด ก็จะซื้อสินค้าตัวใหม่ในคราวหน้า

๒ หากมีการกระทำผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคก็จะฟ้องร้อง
ให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบ แต่ก็เกิดอุปสรรคในการใช้สิทธิทางศาล เพราะค่าใช้จ่ายสูง
กระบวนการมีความซับซ้อน

ปัญหาที่ท้าทายก็คือ จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้

อย่างไร ความเป็นไปได้ที่สุดคือ ใช้ระบบศาลที่ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ในสหราชอาณาจักร
ใช้ระบบการดำเนินคดีแบบต้นทุนต่ำ จึงต้องมองหาทางเลือกใหม่ เช่น การระงับ

ข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution) ระบบแรกในสหราชอาณาจักร

ใช้ระบบผู้ตรวจการทางการเงิน สถาบันทางการเงินจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล

ของผู้ตรวจการ (ombudsman) ด้านบริการทางการเงิน กระบวนการนี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

สิ่งที่น่าสนใจคือระบบ Ombudsman ที่ออกแบบไว้ Ombudsman จะต้องปฏิบัติ

ตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ แต่ก็มีหลายกรณีที่ Ombudsman ดำเนินการนอกกรอบ

ของกฎหมาย แต่ก็คำนึงถึงความเป็นธรรม ความสมเหตุสมผล ในทุกสถานการณ์เป็นหลัก

หากกฎหมายไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคได้ Ombudsman

ก็ดำเนินการออกนอกกรอบได้ ในเรื่องนี้มีการถกเถียงกันมาก แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่

เชื่อถือการตัดสินใจ Ombudsman และคำตัดสินของ Ombudsman ก็ผูกพัน

ผู้ประกอบการแต่ไม่ผูกพันผู้บริโภค ถ้าผู้บริโภคไม่พอใจคำตัดสินของ Ombudsman

ก็สามารถนำคดีขึ้นสู่ศาลได้ ในทางปฏิบัติมีการใช้การดำเนินการทาง Ombudsman

มากกว่าการดำเนินคดีในศาลอีกรูปแบบของการเยียวยา คือ การเยียวยาแบบกลุ่ม (Class Action) วิธีการนี้เหมาะสำหรับกรณีที่มีผู้บริโภคจำนวนมากได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบการ วิธีนี้ใช้กันที่สหรัฐอเมริกาไม่ใช้ในยุโรป แต่คณะกรรมการสหภาพยุโรปกำลังพิจารณาว่าน่าจะนำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดีขึ้น

องค์กรผู้บริโภค (consumer organisation model) คล้ายกับ NGO องค์กรผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ ในสหราชอาณาจักรมีอำนาจเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบการแทนผู้บริโภคได้ เป็นการง่ายที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยค่าเสียหาย

การใช้เจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ มักใช้กระบวนการทางกฎหมายอาญาโดยเรียกค่าเสียหายไปด้วยในคราวเดียวกัน แต่วิธีการนี้ใช้ไม่มาก ถือเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งเท่านั้น ควรให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจฟ้องคดีแพ่งแทนผู้บริโภคดีกว่าจะให้ผู้บริโภคไปฟ้องคดีต่อศาลเอง ขณะนี้สหราชอาณาจักรกำลังพิจารณาว่าวิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด

การศึกษาเปรียบเทียบ (ความเหมือน / ความต่าง)

เมื่อพิจารณาเนื้อหาคำบรรยายของศาสตราจารย์ Peter Cartwright ของมหาวิทยาลัยนอตติงแฮม สหราชอาณาจักรดังกล่าว การคุ้มครองผู้บริโภคของสหราชอาณาจักรเน้นไปที่การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค คำนึงถึงกลไกตลาด ธรรมชาติของตลาด ตลาดเสรี มากกว่าการแทรกแซงของรัฐ รัฐจะแทรกแซงในกรณีที่สำคัญและจำเป็นเท่านั้น และยังเน้นเรื่องการเยียวยาผู้บริโภคโดยวิธีการอื่นนอกจากการดำเนินการทางศาลเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็น ธรรม เสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย เช่น ใช้ระบบผู้ตรวจการ (ombudsman) เข้ากำกับดูแลซึ่งประเทศไทยยังไม่มีใช้ โดยหลักการทั่วไปก็คล้ายๆกับของประเทศไทย คงแตกต่างกันในรายละเอียดบางเรื่องเท่านั้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายและ

วิธีการที่ประเทศไทยมีอยู่ก็ถือว่าประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มี
ประสิทธิภาพพอสมควรไม่ได้ด้อยกว่าสหราชอาณาจักร เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๑ ซึ่งเป็นกฎหมายที่
ให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ผู้ประกอบการการค้าและ
ผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภคเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคตามสมควร ตลอดจน
จัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงาน
ส่วนราชการต่าง ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการฟ้องร้องดำเนินคดีแทนเพื่อ
ประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินคดี นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่น ๆ อีกหลายฉบับที่ออกมาเพื่อการคุ้มครอง
ผู้บริโภคเป็นการเฉพาะเรื่อง เฉพาะราวเพื่อการนั้น ๆ เช่น พระราชบัญญัติความรับผิด
ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ พระราชบัญญัติอาหาร
พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๓๐ พระราชบัญญัติขายตรงและ
ตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕หรือพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๑ การ บังคับ
ใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญา
หรือสัญญาสำเร็จรูป หรือสัญญาขายฝาก ก็ยังมีกฎหมาย พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อ
สัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งบัญญัติให้อำนาจศาลหรือผู้บังคับใช้กฎหมาย
สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ทำกันไว้
ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการการค้า หรือวิชาชีพที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจ
แก่ศาลในการที่จะสั่งให้ข้อมูลหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรม
และพอสมควรแก่กรณี

สำหรับประเทศไทยในการคุ้มครองผู้บริโภคใช้หลายวิธีการผสมผสานกัน

เพราะบางกรณีถ้ารัฐไม่เข้าแทรกแซงผู้บริโภคอาจได้รับความเสียหายได้เพราะไม่
สามารถ
รับทราบข้อมูลอย่างพอเพียง จึงใช้วิธีป้องกันผู้บริโภคไม่ได้รับความเสียหายโดยใช้
ระบบมาตรฐานสินค้า เช่นเดียวกับสหราชอาณาจักรคือ เครื่องหมาย มอก .ซึ่งเป็น

คำย่อมาจาก มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ที่แสดง
เครื่องหมาย มอก .ได้นั้น ต้องได้รับการตรวจสอบจาก สมอ . แล้วว่ามีคุณภาพเป็นไป
ตามที่กำหนด การตรวจสอบของ สมอ .จะนำตัวอย่างผลิตภัณฑ์มาตรวจสอบคุณภาพว่า
เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งจะตรวจสอบทั้งระบบการผลิต และระบบการควบคุม
คุณภาพของโรงงานด้วยว่าผ่านเกณฑ์หรือไม่ ถ้าผ่าน สมอ . จะออกใบอนุญาตให้ ผู้ผลิต
แสดงเครื่องหมาย มอก . ที่ผลิตภัณฑ์ของตน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ สมอ .
กำหนดด้วย หลังจากนั้น สมอ . ก็จะมีการติดตามผลการตรวจสอบ ระบบควบคุม
คุณภาพของโรงงานและสุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ทั้งจากโรงงานสถานที่นำเข้า สถานที่
จำหน่าย มาตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่แสดงเครื่องหมาย
มอก . จะมีคุณภาพตามมาตรฐาน และโรงงานยังสามารถรักษาคุณภาพไว้ได้ตามที่
กำหนด

มอก . มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในหลายด้านด้วยกัน ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ผลิต

- ๑ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต
- ๒ ลดรายจ่าย ลดเครื่องจักร ลดการทำงานซ้ำซ้อน
- ๓ ช่วยให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ
- ๔ ทำให้สินค้ามีคุณภาพดีขึ้นและราคาถูกลง
- ๕ เพิ่มโอกาสทางการค้า ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานราชการที่มี

การกำหนดให้สินค้านั้นๆต้องได้รับ มอก .

ประโยชน์ต่อผู้บริโภค

๑ ช่วยในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า

๒ สร้างความปลอดภัยในการนำไปใช้

๓ ในกรณีชำรุด ก็สามารถหาอะไหล่ได้ง่าย เพราะสินค้ามีมาตรฐานเดียวกัน ใช้ทดแทนกันได้

๔ วิธีการบำรุงรักษาใกล้เคียงกัน ไม่ต้องหัดใช้สินค้าใหม่ทุกครั้งที่ซื้อ

๕ ได้สินค้าคุณภาพดีขึ้นในราคาที่เป็นธรรม คุ่มค่ากับการใช้งาน

ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมหรือประโยชน์ร่วมกัน

๑ ช่วยเป็นสื่อกลาง เป็นบรรทัดฐานทางการค้า ทำให้ผู้ผลิตและผู้บริโภคมีความเข้าใจที่ตรงกัน

๒ ก่อให้เกิดความยุติธรรมในการซื้อขาย

๓ ประหยัดการใช้ทรัพยากรของชาติ ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

๔ สร้างโอกาสการแข่งขันทางการค้าให้ผู้ประกอบการไทย

๕ ป้องกันสินค้าคุณภาพต่ำเข้ามาจำหน่ายในประเทศ

๖ สร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ

ปัจจุบันสินค้าที่ สมอ . กำหนดเป็นมาตรฐานปัจจุบันมีอยู่กว่า ๒ ,๐๐๐ เรื่อง

ครอบคลุมสินค้าที่เราใช้อยู่ในชีวิตประจำวันหลายๆประเภท ได้แก่ ประเภทอาหาร

เครื่องใช้ ไฟฟ้า ยานพาหนะ สิ่งทอ วัสดุก่อสร้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนด ตรวจสอบและ
รับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรภายใต้พระราชบัญญัติสินค้าเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับ
ข้อกำหนดของคณะกรรมการมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ หรือ
Codex องค์การโรคระบาดสัตว์ระหว่างประเทศหรือ World Organisation for
Animal Health และอนุสัญญาอารักขาพืชระหว่างประเทศ (IPCC) เพื่อสร้างความ
เป็นธรรมทางการค้าและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค จึงได้จัดทำมาตรฐานสินค้า
เกษตรและอาหารขึ้นรวมกว่า ๒๐๘ เรื่อง แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือมาตรฐาน
สินค้า ๘๑ เรื่อง เป็นมาตรฐานที่ระบุถึงคุณลักษณะของสินค้า เกษตรเพื่อเป็นเกณฑ์ใน
การผลิต การค้า และการตรวจสอบรับรองสินค้าทั้งในด้านความปลอดภัยอาหาร
มาตรฐานระบบการผลิต ๙๔ เรื่อง เป็นมาตรฐานที่ระบุเกี่ยวกับการผลิต ใช้เป็น
เกณฑ์ในการตรวจสอบรับรองการปฏิบัติของผู้ผลิตตั้งแต่ ฟาร์ม (GAP) โรงคัดบรรจุ
และโรงงานอุตสาหกรรม โรงฆ่าสัตว์ โรงสีข้าว (GMP) เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้สินค้า
เกษตรที่ปลอดภัย มาตรฐานกำหนดทั่วไป ๓๓ เรื่อง เป็นมาตรฐานที่เป็นเกณฑ์
เฉพาะด้านที่เกี่ยวกับความปลอดภัย รวมถึงสุขอนามัยสัตว์และพืช ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้
กับสินค้าเกษตรและอาหารหลายชนิดเช่น มาตรฐานสารพิษ มาตรฐานการขนส่งโรค
จุลชีวในกึ่ง เป็นต้น

บทที่ ๓

การวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบ

*** โดยแท้จริงแล้วการแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริโภคของประชาชนนั้น
มิได้ ขึ้นอยู่กับการมีมาตรการทางกฎหมายที่ดีเยี่ยมเท่านั้น หากแต่ต้องประกอบด้วย
สำนึกในการบริโภคที่ฉลาดและความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการ
ควรมีต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้น จึงมีสิ่งที่จะต้องคำนึงเสมอว่า กฎหมายหมายแม้จะดีหรือ

สมบูรณ์แบบอย่างใดก็มีใช้ทางออกหรือคำตอบของปัญหาที่เกิดจากการบริโภคสินค้า
บริการ แต่กฎหมายเป็นกลไกหรือวิธีการอย่างหนึ่งที่จะผ่อนคลายหรือป้องกันปัญหา
เหล่านั้นได้ทางหนึ่งเท่านั้น หากใช้มาตรการทางกฎหมายเป็นหลักอาจเกิดผลกระทบ
เช่น ผู้บริโภคเข้าถึงความเป็นธรรมทางกฎหมายได้ยาก เพราะต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่าย
กระบวนการซับซ้อน เมื่อชนะคดีก็ไม่แน่ว่าจะได้รับเงินค่าเสียหายหรือไม่เพราะต้องมี
การบังคับคดี ผู้ประกอบการผู้แพ้คดีอาจปิดกิจการไปแล้ว เป็นต้น ผู้ประกอบการอาจ
ถูกฟ้องจนต้องเลิกกิจการ ผู้ประกอบการต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการสู้คดีในราคาสินค้า
เมื่อผู้ประกอบการถูกฟ้องก็เสียชื่อเสียงกว่าจะทราบว่าเป็นจริงหรือไม่ก็ต้องสู้คดีกัน
ในศาลหลายปี หรืออาจมีผู้บริโภคบางรายอาศัยกฎหมายที่ฟ้องผู้ประกอบการได้
โดยง่ายค่าความดั่งที่เกิดขึ้นในสังคมอเมริกันที่มีการฟ้องคดีมาก ทำให้ผู้ผลิตต้องปิด
ธุรกิจลง **** การฟ้องคดีเช่นนี้เรียกว่าฟ้องคดีในรูปแบบของคนอเมริกัน (American
style law suit) หรือ Americanization (Pliszka, ๒๐๐๖) นอกจากนี้การเพิ่ม
คุณภาพสินค้า การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ก็มีค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น ซึ่งภาระนี้ก็ต้อง
เป็นภาระของผู้บริโภค การรักษาสสมดุลระหว่างประโยชน์ของผู้ผลิตสินค้ากับประโยชน์
ของผู้บริโภคย่อมเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะหากผู้ผลิตสินค้าต้องรับผิดชอบสูงเกินไป และ
ไม่สามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้ก็จะมีคนตกงานและขาดรายได้ ซึ่งเป็นเงินตรา
ต่างประเทศเข้าประเทศ ดังนั้น การหาจุดสมดุลจึงเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างยิ่ง

บทที่ ๔

แนวทางแก้ไขปัญหา การประยุกต์ข้อดีข้อเสีย

เนื่องจากการใช้สิทธิทางศาลในการแก้ปัญหาให้ผู้บริโภคมีจุดอ่อนในเรื่อง
เวลาและค่าใช้จ่ายตลอดจนความไม่แน่นอนว่าผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาเรื่องค่าเสียหาย
ในขั้นที่สุดหรือไม่ จึงควรหาทางเลือกอื่นมาใช้ ความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย
และทรัพย์สินของผู้บริโภค ล้วนแต่เป็นความเสี่ยงภัยที่ผู้ประกอบการจะต้องรับภาระใน

การชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับความเสียหายทั้งสิ้น ***** ซึ่งโดยความจริง ผู้ประกอบการ
สามารถโอนความเสี่ยงภัยของตนไปยังบริษัทประกันภัยได้โดยการรับประกันภัยความรับผิด
ในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Insurance) ซึ่งการรับประกันภัยดังกล่าวให้ความ
คุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของผู้เอาประกันภัย คือ ผู้ประกอบการในความเสียหาย
ต่อทรัพย์สิน หรือความบาดเจ็บเสียชีวิตที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภค โดยบริษัทประกันภัยจะ
ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย

อย่างไรก็ตามการรับประกันภัยอาจไม่สามารถชดใช้ค่าเสียหายได้ทุกกรณี
แต่ก็ต้องยอมรับว่าการรับประกันภัยความรับผิดจะเป็นมาตรการเสริมที่จะช่วยให้ความ
คุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในต่างประเทศได้มีข้อกำหนดให้
ผู้ประกอบการจะต้องจัดทำประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ หรือในบางประเทศได้มี
การจัดตั้งกองทุนประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่
ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เสียหายว่าจะได้รับการเยียวยาในทันทีที่ได้รับค่าเสียหาย

ในบางประเทศได้มีการนำระบบประกันภัยภาคบังคับมาใช้ควบคู่กับการ
ให้ความคุ้มครองตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ หรือกำหนดไว้ในกฎหมายที่
เกี่ยวกับสินค้าบางประเภทเป็นการเฉพาะ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ได้บัญญัติไว้ใน
พระราชบัญญัติความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Act) ว่าผู้ประกอบการ
จะต้องจัดหาหรือทำประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์เพื่อคุ้มครองตนเองและเพื่อเป็น
การคุ้มครองผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าให้ได้รับการชดใช้เยียวยาโดยเร็ว
หรือในประเทศเยอรมันนี้ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่จะต้องจัดทำ
ประกันภัยความรับผิดสำหรับสินค้าประเภทเวชภัณฑ์ยารักษาโรคก่อนที่จะนำมาจำหน่าย
ในท้องตลาด โดยได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติยา (Drugs Act)

ในบางประเทศได้มีการนำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการหาหลักประกันเพื่อ
ส่วนรวมหรือระบบกองทุนประกันความเสียหายมาปรับใช้กับความเสียหายที่เกิดจากการ

บริโภคและอุบัติเหตุที่เกิดจากการบริโภคสินค้าบางจำพวก เช่น รถยนต์ ยารักษาโรค เครื่องไฟฟ้า เพื่อเป็นหลักประกันว่าเมื่อเกิดความเสียหายแล้วผู้เสียหายจะได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหาย โดยประเทศที่นำมาใช้คือ ประเทศแถบสแกนดิเนเวีย ได้แก่ ประเทศสวีเดน เดนมาร์ก นอร์เวย์ และฟินแลนด์ ซึ่งปัญหาของการจัดตั้งกองทุนประกันความเสียหายนั้นจะต้องเป็นการจัดตั้งโดยภาครัฐเป็นผู้ริเริ่มและควบคุมดูแล แต่การตั้งกองทุนนั้นรัฐจะต้องจัดสรรงบประมาณบางส่วนเพื่อมาใช้ในกิจการนี้ จึงอาจทำให้ต้องนำรายได้บางส่วนที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศน้อยลง

ดังนั้น เมื่อพระราชบัญญัติความรับผิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายแล้ว กรมมาตรการทางกฎหมายเพื่อมารองรับกรณีนี้จึงเห็นว่าการนำระบบประกันภัยมาใช้ ซึ่งระบบประกันภัยที่เหมาะสมที่สุดก็คือ ระบบการประกันภัยภาคบังคับ โดยบัญญัติหรือกำหนดไว้ในกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับสินค้าแต่ละประเภทไปให้เห็นว่าเป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัย เช่น กฎระเบียบว่าด้วยยา หรืออาหาร ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวต้องจัดทำประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย เพื่อคุ้มครองบุคคลที่ได้รับความเสียหาย และเพื่อ แก้ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องสิทธิในการได้รับการชดเชยค่าเสียหาย

การทำประกันภัยนอกจากจะมีประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัย ภายในประเทศ

แล้ว ยังส่งผลดีต่อธุรกิจการผลิตและจำหน่ายสินค้าภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเมื่อผู้ประกอบการใดได้จัดทำประกันภัยความรับผิดแล้ว ผู้บริโภคก็จะสามารถเชื่อมั่นได้ว่าหากเกิดความเสียหายใดๆจากสินค้าแล้วจะได้รับการคุ้มครองและได้รับการชดเชยเยียวยาทันทีที่ได้รับความเสียหาย และเชื่อมั่นในสินค้านั้น ส่งผลให้เกิดการเพิ่มกำลังในการซื้อสินค้ามากขึ้นอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเอง อีกทั้งยังส่งผลโดยรวมต่อเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

***** ในบางกรณีที่ความเสียหายต่อผู้บริโภคแต่ละคนน้อยมาก เช่น
เพียง ๒ ,๐๐๐ บาท ซึ่งไม่คุ้มกับค่าว่าจ้างทนายความ แต่สินค้านั้นทำให้ผู้บริโภค
ได้รับความเสียหายจำนวนมาก รัฐควรออกกฎหมายให้สามารถดำเนิน **การพิจารณา**
แบบกลุ่มได้ (Class Action) เพื่อทนายความจะเป็นเครื่องจักรอีกเครื่องหนึ่งในการ
ใช้มาตรการทางแพ่ง

สำนักการต่างประเทศ

บทที่ ๕

สรุป ข้อเสนอแนะ

***** สำหรับประเทศไทยนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เป็นงานใหม่ที่เพิ่งเริ่มมีขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อปี ๒๕๒๒ อันถือได้ว่าเป็นนิมิตหมาย อันดีในสังคมที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ดังนั้นทุกฝ่ายควรทำความเข้าใจถึง แนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ให้ถูกต้อง โดยต้องยอมรับว่าการคุ้มครอง ผู้บริโภคมิใช่มีแต่เพียงการใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเดียวโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็น ผู้ดำเนินการตามมาตรการเหล่านั้น จึงจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริโภคได้สำเร็จ หากแต่เป็นหน้าที่ของสังคมอย่างชัดเจนที่จะต้องร่วมมือกัน ทั้งในด้านการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภค โดยใช้ความระมัดระวังให้มากขึ้นในการบริโภคและใน ด้านสร้างสำนึกแห่งการรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibilities) ให้เกิดขึ้นใน การผลิต โดยวิธีให้การศึกษาด้านการบริโภคแก่ประชาชนให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นใน โรงเรียนหรือนอกโรงเรียน และการวางกฎระเบียบในการควบคุมการผลิตให้รัดกุมแต่ คล่องตัวมากขึ้น

โดยแท้จริงแล้ว การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นไม่ใช่แต่จะมุ่งหมายให้ผู้บริโภค แต่เพียงฝ่ายเดียวที่ได้ประโยชน์ หรือเพื่อเป็นทางที่จะได้รับค่าตอบแทนความเสียหาย ได้โดยถูกกฏหมายก็หาไม่ หากแต่ยังมีวัตถุประสงค์ที่มากกว่านั้นนั่นคือ การพยายามทำ ให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ผลิต และลดภาวะการ ณ์เสี่ยงภัยในการ บริโภคลง และยิ่งกว่านั้น ยังมุ่งหมายให้เศรษฐกิจโดยรวมเป็นไปโดยความยุติธรรม ด้วย

บรรณานุกรม

หนังสือ

ศักดิ์ดา ธนิตกุล คำอธิบายและคำพิพากษาเปรียบเทียบ กฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พิมพ์ครั้งที่ ๒ สำนักพิมพ์วิญญูชน พ.ศ.๒๕๕๓

สุขุม ศุภนิตย์ คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พิมพ์ครั้งที่ ๖ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.๒๕๕๑

บทความ

ชัยพร ทรัพย์วรนิช และฐิติรัตน์ นรินทรางกูร ณ อรุณยา ข้อพิจารณาบาง ประการ และผลกระทบของร่างพระราชบัญญัติต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดุลพาท กันยายน - ธันวาคม ๒๕๕๐

วณิชชา สารศรี การประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ ศึกษากรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดุลพาท กันยายน - ธันวาคม ๒๕๕๒

พิชัย พันภัย ทฤษฎีและขอบเขตของกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค วารสารยุติธรรมปริทัศน์

เอกสารอื่นๆ

เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่องกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเบื้องต้น โดย ศาสตราจารย์ Peter Cartwright มหาวิทยาลัยนอตติงแฮม สหราชอาณาจักร

เอกสารเผยแพร่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม ทางอินเทอร์เน็ต

หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน ฉบับวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๖

สำนักการต่างประเทศ

สำนักการต่างประเทศ