

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบธุรกิจการขายตรงนี้ ได้เกิดขึ้นมาเป็นเวลากว่าร้อยปีแล้วในต่างประเทศ โดยเป็นยุทธวิธีในการขายสินค้าแบบหนึ่งที่ใช้ได้ผลดี เนื่องจากผู้ขายติดต่อเสนอขายสินค้าให้กับผู้ใช้สินค้าหรือผู้บริโภคโดยตรงไม่ต้องผ่านคนกลางหรือร้านค้าคนกลาง ธุรกิจขายตรงนั้นเป็นธุรกิจที่มีมานานแล้วในต่างประเทศและได้มีการขยายตัวเข้ามาในประเทศไทยหลายสิบปีแล้ว ทั้งที่เป็นบริษัทในต่างประเทศเห็นช่องทางแล้วเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย และที่เป็นบริษัทไทยซึ่งมีนักธุรกิจหัวใสได้นำหลักการหรือแผนการตลาดแบบธุรกิจขายตรงมาใช้ในการขายสินค้าที่ตนเองผลิตขึ้นหรือสั่งซื้อสินค้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งได้มีการก่อสร้างรีสอร์ทของตนเองหรือร่วมมือกับรีสอร์ทต่างๆ ในต่างจังหวัดที่เป็นสถานที่พักผ่อน และรีสอร์ทต่างประเทศ เพื่อให้บริการจัดสรรวันพักผ่อน โดยนำวิธีการขายตรงมาใช้ในการขายบริการด้วย

คำว่า “ขายตรง” หมายถึง การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระชั้นเดียวหรือหลายชั้น แต่ไม่รวมถึงนิติกรรมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง สำหรับขายตรงชั้นเดียว หมายถึง การขายโดยผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง ซึ่งนำสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงนำไปขายต่อให้ผู้บริโภค โดยผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงจะได้รับผลตอบแทนจากส่วนต่างๆ ของราคาขายปลีกกับราคาขายส่ง ส่วนขายตรงหลายชั้น หมายถึง การขายโดยผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงซึ่งซื้อสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงนำไปขายปลีกให้แก่ผู้บริโภคและขายส่งให้แก่ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงในกลุ่มการขายของตนเองด้วยการชักชวนสมาชิกใหม่เข้าร่วมงาน ซึ่งจะได้รับผลตอบแทนจากยอดขายตรงของผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ชักชวนเข้ามาและยอดขายรวมทั้งกลุ่ม

ต่อมาได้มีธุรกิจอีกแบบหนึ่งถูกนำเข้ามาเผยแพร่ในประเทศไทย คือ ธุรกิจตลาดแบบตรง คำว่า “ตลาดแบบตรง” หมายถึง การทำตลาดสินค้าหรือบริการโดยผู้ประกอบธุรกิจใช้สื่อโฆษณา สื่อสารข้อมูลการเสนอขายสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น อาทิ ธุรกิจขายเครื่องออกกำลังกายผ่านทางสื่อโทรทัศน์ ซึ่งถ้าผู้ชมสนใจก็สามารถโทรศัพท์สั่งซื้อได้ โดยบริษัทฯ จะจัดส่งสินค้าให้ถึงบ้านผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังมีธุรกิจที่แอบแฝงมาในรูปแบบของธุรกิจขายตรง ซึ่งความจริงเป็นธุรกิจแบบปริมาตร หรือแชร์ลูกโซ่ที่ผิดกฎหมาย แต่ใช้วิธีการขายสินค้าหรือบริการเป็นเครื่องบังหน้า โดยใช้การชักชวนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า หรือรับบริการและสัญญาว่าจะให้ผลประโยชน์แก่ผู้บริโภค ถ้าชักชวนบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากการหาสมาชิกเพิ่มหรือขายสินค้าให้สมาชิกใหม่หรือพนักงานขายของตนเองและไม่มีการรับซื้อสินค้ากลับคืนอันมีลักษณะเป็นการหลอกลวงประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก สรุปประเด็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นในธุรกิจขายตรงเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของการขาย คือ

1. กรณีผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงใช้กลยุทธ์หรือวิธีการอันมิชอบในการขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคได้แก่ การขู่เชิญหลอกลวงหรือบังคับจิตใจ หรือการไม่ยอมออกจากบ้านของผู้บริโภค หรือการใช้วิธีการรบกวน หรือทำให้รำคาญ ซึ่งการใช้วิธีการต่างๆ เหล่านี้ในการขายสินค้าย่อมถือได้ว่าเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพราะทำให้อิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการสูญสิ้นไป

2. ปัญหาผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากค่าสมาชิก โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงนำเอาแผนการขายตรงแบบปริมาตรมาใช้โดยการกำหนดให้สิทธิแก่พนักงานขายที่จะแนะนำบุคคลอื่นมาเป็นสมาชิกใหม่ โดยผู้แนะนำได้รับผลตอบแทนจากการนั้นสูง ทำให้พนักงานขายหันมาให้ความสนใจกับการแนะนำบุคคลอื่นให้มาเป็นพนักงานขายแทนที่จะทำการขายสินค้าหรือบริการ แต่ในที่สุดก็ไม่ได้รับผลตอบแทนตามแผนการตลาดดังกล่าว

3. ปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการไม่มีคุณภาพ หรือไม่ตรงตามคำพรรณนาโดยไม่สามารถใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

4. ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจการขายตรงอาหารเสริมที่มีผลต่อผู้บริโภค

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจขายตรงกำลังเป็นที่แพร่หลายและได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับสถานการณ์ของประเทศกำลังประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจทำให้การประกอบธุรกิจขายตรงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคหลายรูปแบบ แต่โดยที่ยังไม่มีกฎหมายหรือหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงไว้โดยเฉพาะจึงก่อให้เกิดกรณีพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจขายตรงที่มีเจตนาหลอกลวงเอาเปรียบผู้บริโภค หรือบางกรณีอาจใช้วิธีการต่างๆ ล่อลวงให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือรับบริการในลักษณะข่มขู่หรือบีบบังคับ หรือทำให้ผู้บริโภคปราศจากเสรีภาพในการตัดสินใจ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายและเมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นจึงต้องนำกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ซึ่งก็ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและไม่สามารถให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้เท่าที่ควร

ปัจจุบันธุรกิจการขายตรงในประเทศไทยได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว แพร่หลายอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะธุรกิจการขายตรงประเภทอาหารเสริม ซึ่งธุรกิจดังกล่าว มีกำเนิดมาจากต่างประเทศที่พัฒนาแล้ว และค่อนข้างเป็นของใหม่สำหรับประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ดังนั้นมาตรการทางกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ อาจ จะไม่สามารถคุ้มครองและครอบคลุมปัญหาต่างๆ ของผู้บริโภคทั้งหมดได้ โดยเฉพาะในขณะนี้ประชาชนชาวไทยกำลังตื่นตัวในเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพอย่างมาก ธุรกิจการขายตรงอาหารเสริมจึงเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง แต่เนื่องจากธุรกิจด้านนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพของผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งอาจให้คุณและโทษได้ มาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนเหมาะสมและเป็นธรรม จึงควรศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจการขายตรง โดยเฉพาะการขายอาหารเสริมนี้ เพื่อหาแนวทาง ปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมและนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคต่อไป (กุศล ทัศนะ, 2547, หน้า 3)

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาหามาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันว่า ครอบคลุมธุรกิจการขายตรงอาหารเสริมนี้เท่าใด

2.2 เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ และข้อบกพร่องที่เกิดจากมาตรการทางกฎหมายที่มีผลต่อผู้บริโภค และปัญหาที่เกิดขึ้นจากธุรกิจการขายตรงอาหารเสริม ในปัจจุบัน

2.3 เพื่อเสนอแนวทาง ปรับปรุงแก้ไข มาตรการทางกฎหมายต่างๆ ให้สอดคล้องกับ
ธุรกิจการขายตรงอาหารเสริม ในภายหน้า

3. สมมติฐานของการศึกษา

เนื่องจากมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจการขายตรงอาหารเสริมที่มีอยู่ในปัจจุบัน
ยังไม่รัดกุม สมบูรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดปัญหา อุปสรรคต่างๆ และข้อบกพร่องที่เกิดจากมาตรการ
ทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการขายตรงอาหารเสริม ที่มีผลต่อผู้บริโภค จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหา
แนวทางแก้ไขและปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว เพื่อให้มีขอบเขตและประสิทธิภาพที่ดี
ขึ้น

4. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวทางการวินิจฉัยมาตรการทาง
กฎหมายดังกล่าวที่มีในปัจจุบัน และศึกษาถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่
ในปัจจุบัน ทั้งนี้จะนำมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ ทั้งในทางทฤษฎี และแนววินิจฉัย
ในทาง ปฏิบัติเพื่อนำมาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ถึงหลักเกณฑ์และแนวคิดของต่างประเทศที่มีการ
นำมาใช้อย่างไรบ้าง จากนั้นจะได้นำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียของ
หลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว ว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้กับกฎหมายไทยในลักษณะ
ใดได้บ้าง

5. วิธีดำเนินการศึกษา

ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยทางเอกสาร ทั้งเอกสารภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ ในรูปของ
หนังสือรายงาน บทความและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวความคิดของนักวิชาการและ

ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยนำมาวิเคราะห์และหาบทสรุป เพื่อให้ได้ความชัดเจนในแต่ละประเด็นตามรูปแบบวิธีวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำมาตรการทางกฎหมายที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับธุรกิจการขายตรงอาหารเสริม ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และแพร่หลายต่อไปได้

6.2 สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเฉพาะกรณีนี้ไปใช้ในการควบคุมทางกฎหมายในการดำเนินการธุรกิจการขายตรงอาหารเสริม ไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคให้ข้อเท็จจริงด้านต่างๆ ต่อผู้บริโภค รวมทั้งมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคอาหารเสริมให้ได้รับความปลอดภัย

6.3 ทำให้ทราบปัญหาทางกฎหมายต่างๆ ที่มีอยู่และเป็นการหาแนวทางเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อควบคุม ธุรกิจการขายตรงอาหาร

6.4 เสริมให้มีความเชื่อมั่นมากขึ้น มีขอบเขตและประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคอาหารเสริมในประเทศไทยต่อไป