

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

เนื่องจากการทำตลาดขายตรงและตลาดแบบตรงในปัจจุบันได้มีการใช้วิธีการชักชวนและจัดให้ประชาชนทั่วไปเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในธุรกิจดังกล่าว โดยตกลงจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น อันมีลักษณะเป็นการหลอกลวงประชาชน

กฎหมายได้กำหนดห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงดำเนินกิจการในลักษณะที่เป็นการชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรงหรือในการประกอบธุรกิจแบบตรง โดยตกลงว่าจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งคำนวณจากผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้นซึ่งถ้าผู้ใดฝ่าฝืนต้องรับโทษจำคุกไม่เกินห้าปีและปรับไม่เกินห้าแสนบาท

ในการประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันได้ใช้วิธีการทำตลาดในลักษณะที่เข้าถึงผู้บริโภค โดยการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของบุคคลอื่นหรือสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยการอธิบายหรือการสาธิตสินค้าผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง การเสนอขายสินค้าหรือบริการในลักษณะดังกล่าวอาจทำให้ผู้บริโภคอยู่ในสภาวะการณ์ที่ไม่อาจตัดสินใจตกลงซื้อสินค้าหรือรับบริการได้อย่างอิสระและรอบคอบ

กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจขายตรงไว้ ดังนี้

- 1) ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจขายตรง เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงตามพระราชบัญญัตินี้
- 2) ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงต้องดำเนินกิจการให้เป็นไปตามแผนการจ่ายผลตอบแทนของตนที่ได้ยื่นต่อนายทะเบียน

แผนการจ่ายผลตอบแทนต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) ต้องไม่กำหนดให้ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างได้รับผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักจากการรับสมัครบุคคลหรือนำผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างอื่นเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง

2) ผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักของผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างขึ้นอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค รวมไปถึงการซื้อเพื่อการใช้หรือบริโภคเอง

3) ต้องไม่บังคับผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้า

4) ต้องไม่ชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้าในปริมาณมากเกินไปอย่างไม่สมเหตุผล

5) ต้องแสดงวิธีการคิดคำนวณการจ่ายผลตอบแทนที่ตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นไปได้จริง และอย่างเปิดเผยชัดเจน

6) ลักษณะอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

อนึ่ง แผนการจ่ายผลตอบแทนใดที่มีลักษณะแตกต่างไปจากที่กำหนดไว้ให้มีผลบังคับใช้เท่าที่เป็นธรรมแก่ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้าง

7) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสมัครเข้าเป็นสมาชิก ค่าฝึกอบรม ค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรงจากผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างในอัตราสูงกว่าที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

8) สัญญาระหว่างผู้จำหน่ายอิสระกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ให้ทำเป็นหนังสือซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- เงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนตามแผนการจ่ายผลตอบแทน

- เงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการสมัคร ค่าฝึกอบรม ค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ

- เงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับการที่ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงจะรับซื้อสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย ชุดคู่มือ หรืออุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจสินค้าจากผู้จำหน่ายอิสระ ตลอดจนกำหนดระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตลอดจนกำหนดระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายอิสระสามารถใช้สิทธิดังกล่าว

9) ในการนำสินค้าหรือบริการไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภคผู้จำหน่ายอิสระต้องดำเนินการตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงกำหนด

10) เมื่อผู้จำหน่ายอิสระใช้สิทธิคืนสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย ชุดคู่มือ หรืออุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจที่ซื้อไปจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงซื้อคืนตาม

ราคาของผู้จำหน่ายอิสระได้จ่ายภายในระยะเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้จำหน่ายอิสระใช้สิทธิคืนแต่ในการใช้สิทธิคืนกรณีที่สำคัญาลิ้นสุดลง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงมีสิทธิหักค่าดำเนินการได้ไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และมีสิทธิหักกลบหนี้ใดๆ อันเกี่ยวกับสัญญาที่ผู้จำหน่ายอิสระต้องชำระได้

11) ในการเข้าไปติดต่อเพื่อเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติ ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคหรือผู้ครอบครองสถานที่นั้นก่อนและต้องไม่กระทำการอันเป็นการรบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่บุคคลดังกล่าว ในการนี้ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนและบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงซึ่งออกโดยผู้ประกอบธุรกิจขายตรงด้วย

การประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงต่อผู้บริโภค เช่น โดยอาศัยสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยมุ่งหวังให้ผู้บริโภค ซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางแสดงเจตนาตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวอย่างตามที่ได้โฆษณาไว้

กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงไว้ดังต่อไปนี้

1) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัตินี้

2) ข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3) ให้นำบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณามาใช้บังคับแก่การสื่อสารข้อมูล เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงโดยอนุโลม โดยให้ถือว่าอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐมนตรี และให้ถือว่าอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการขายแบบเชิงรุก โดยการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งโดยทั่วไปในฐานะผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม ประกอบกับบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ ทั้งนี้ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ดังต่อไปนี้

1) ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรงหรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง มีหน้าที่ส่งมอบเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคซึ่งเอกสารการซื้อขายดังกล่าวต้องมีข้อความภาษาไทยที่อ่านเข้าใจง่ายโดยระบุชื่อผู้ซื้อและผู้ขาย วันที่ซื้อขายและวันที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ รวมทั้งสิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญา ซึ่งสิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวต้องกำหนดด้วยตัวอักษรที่เห็นชัดกว่าข้อความทั่วไป

2) คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดรายละเอียดในเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการที่ใช้วิธีการขายตรงหรือตลาดแบบตรง โดยถือเอาราคาสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองและประเภทสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

เอกสารซื้อขายดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- รายละเอียดตามข้อ 1)
- กำหนดเวลา สถานที่ และวิธีการในการชำระหนี้
- สถานที่ และวิธีการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ
- วิธีการเลิกสัญญา
- วิธีการคืนสินค้า
- การรับประกันสินค้า
- การเปลี่ยนสินค้าในกรณีมีความชำรุดบกพร่อง

ทั้งนี้ ประกาศกำหนดรายละเอียดในเอกสารการซื้อขายให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3) การซื้อขายสินค้า หรือบริการใดที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ไม่ได้จัดให้มีเอกสารการซื้อขายที่มีรายละเอียด ตามข้อ 1) และข้อ 2) ย่อมไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค

4) ในการซื้อสินค้าหรือบริการจากการขายตรงหรือจากการขายผ่านตลาด แบบตรง ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคืนสินค้าหรือบริการ ไปยังผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงผู้บริโภคจะแจ้งไปยังผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่เกี่ยวข้องก็ได้แต่ไม่ใช่บังคับกับประเภท ราคาหรือชนิดของสินค้าหรือบริการตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

5) ผู้บริโภครที่ใช้สิทธิเลิกสัญญาตามข้อ 4) ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- ส่งคืนสินค้าไปยังผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบการขายตรงในกรณีการขายตรง หรือส่งคืนสินค้าไปยังผู้ประกอบการแบบตรงในกรณีตลาดแบบตรง
- เก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลาสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ใช้สิทธิเลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของเสียหายโดยสภาพไม่อาจเก็บรักษาได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวให้เก็บรักษาตามเวลาและวิธีการอันควรแก่สภาพ เมื่อพ้นกำหนดนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะเก็บรักษาสินค้านั้นไว้หรือไม่ก็ได้

ผู้บริโภคที่เลือกปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องส่งคืนสินค้าให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการแบบตรง แล้วแต่กรณี มารับคืน ณ ภูมิลำเนาของผู้บริโภคแต่ถ้าผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงขอให้ผู้บริโภคส่งคืนสินค้าทางไปรษณีย์โดยเรียกเก็บเงินปลายทางภายในระยะเวลา ผู้บริโภคต้องส่งคืนสินค้านั้นตามคำขอของผู้ประกอบการดังกล่าว

ถ้าสินค้าเป็นของใช้สิ้นเปลือง ผู้บริโภคมีหน้าที่คืนเฉพาะส่วนที่เหลือจากการใช้ก่อนใช้สิทธิเลิกสัญญา ส่วนหลักเกณฑ์และวิธีการในการคืนสินค้าและบริการให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคมีสิทธิจะยึดหน่วงสินค้าไว้ได้จนกว่าจะได้รับคืนเงินที่ผู้บริโภคจ่ายไปในการซื้อสินค้านั้น

6) ภายใต้บังคับข้อ 5 หากสินค้าหรือบริการนั้นบอบสลายหรือสูญหายเพราะความผิดของผู้บริโภคหรือผู้บริโภคได้ทำให้การคืนสินค้าหรือบริการหลายเป็นพันวิสัย ให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง แล้วแต่กรณี เว้นแต่เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นตามปกติจากการเปิด การประกอบ หรือการผสมเพื่อใช้สินค้าหรือบริการ

7) เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาตามหัวข้อที่ 4 โดยให้ผู้จำหน่ายอิสระตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการขายตรง หรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นภายในกำหนดเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงใดไม่คืนเงินตามจำนวนและภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรงผู้ประกอบการขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงนั้นชำระเบี้ยปรับตามอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนดให้แก่ผู้บริโภค

8) คำรับประกันสินค้าหรือบริการให้จัดทำเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ถึงเงื่อนไขที่ระบุไว้

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับคำรับประกันสินค้าหรือบริการดังกล่าวให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ผู้บริโภคควรจำไว้เสมอว่า ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเป็นเพียงผลิตภัณฑ์ที่ใช้รับประทาน นอกเหนือจากการรับประทานอาหารปกติ ถึงแม้ว่าปลั๊กของผลิตภัณฑ์อาหารเสริมจะใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์ยา แต่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ยา ดังนั้น จึงไม่สามารถรักษาหรือบรรเทาโรคใดๆ ได้

คู่มือสารบบอาหาร ซึ่งผลิตภัณฑ์อาหารเสริมที่ได้รับเลขสารบบอาหารภายใต้เครื่องหมาย อย. แสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีสถานที่ผลิต ทั้งผู้ผลิตภายในประเทศและต่างประเทศมีหลักเกณฑ์ที่ดี และสูตรส่วนประกอบที่ใช้ในการผลิตนั้นมีความปลอดภัย

อย่างไรก็ตามก่อนตัดสินใจซื้อ นอกจากคู่มือสารบบอาหารบนผลิตภัณฑ์แล้วควรสังเกตข้อมูลบนฉลากอาหาร โดยเฉพาะวันเดือนปีที่หมดอายุ และควรทำการเปรียบเทียบข้อมูลโฆษณาที่ได้รับกับฉลากที่แสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ ถ้าไม่ตรงกันหรือแสดงสรรพคุณนอกเหนือจากฉลาก ควรหลีกเลี่ยง

กล่าวโดยสรุป การประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการได้ใช้วิธีการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภค ทั้งในลักษณะที่เป็นการค้าต่อกับผู้บริโภคนอกสถานที่โดยการสาธิตคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ผู้บริโภคได้เห็น เพื่อตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการซึ่งเรียกว่าการขายตรงและการทำการตลาดโดยโฆษณาขายสินค้าและบริการผ่านสื่อโฆษณาทุกชนิด ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

อื่นๆ โดยกำหนดให้ผู้บริโภคแสดงเจตนาเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการโดยการติดต่อโดยตรงต่อกับผู้ขาย การทำการตลาดวิธีดังกล่าวเป็นตลาดในเชิงรุกจำเป็นต้องใช้วิธีระดมเครือข่ายผู้ขายตรงเข้าสู่ระบบนอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการที่ใช้วิธีระดมเครือข่ายในการหลอกหลวงให้มีผู้เข้าร่วมเป็นผู้ขายตรงในทางที่มีขอบ การตลาดแบบเชิงรุกนี้ทำให้ผู้บริโภคอยู่ในภาวะที่ไม่อาจตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ วิธีการขายแบบเชิงรุกนี้หากมีความเสียหายเกิดขึ้นไม่ว่าในด้านของการระดมเครือข่ายผู้ขายตรงหรือการขายสินค้าหรือบริการที่คุณภาพไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งประชาชนที่เข้าไปเป็นเครือข่ายในการขายตรงและต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคโดยทั่วไป

2. ข้อเสนอแนะ

1. เรงรัดและแก้ไขกฎหมายพร้อมทั้งมาตรการทางกฎหมายนำมาบังคับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

- ควรกำหนดวิธีการเสนอขายสินค้าโดยผู้จำหน่าย ณ ที่ทำงานของผู้บริโภคหรือสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่ประกอบการเป็นปกติธุระ เนื่องจากผู้จำหน่ายจะต้องนำสินค้าไปเสนอขายโดยการอธิบายหรือสาธิตโดยตรง ถึงแม้ตามกฎหมายผู้จำหน่ายอิสระต้องดำเนินการตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงกำหนด แต่รัฐก็ควรกำหนดเงื่อนไขและแผนการขาย กำกับควบคุมไว้อีกมาตรการหนึ่ง เพราะผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงอาจกำหนดเงื่อนไขและแผนการขายที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ หรือลักษณะไม่เป็นธรรม ไม่ตรงกับคำอันทันโฆษณาไว้ซึ่งรัฐบาลควบคุมไม่ทั่วถึงทันทั่วถึง เนื่องจากหลักการขายตรงเป็นการขายเชิงรุก ผู้จำหน่ายต้องเสนอขายโดยตรงต่อผู้บริโภค อาจทำให้โอกาสเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคได้ง่าย หากมีมาตรการควบคุมไม่รัดกุม เข้มงวดเพียงพอ

- รัฐควรแก้ไขกฎหมาย ที่ขัดแย้งกันอยู่ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน เพราะปัจจุบันมีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกันอยู่ และเมื่อมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นมักมีปัญหาที่ต่างฝ่ายต่างอ้างกฎหมายที่ตนใช้ ซึ่งหากขัดแย้งกัน ก็จะเกิดปัญหาดังกล่าวได้

- ควรให้ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องผู้ขายโดยตรงหากมีการฝ่าฝืนกฎหมายในกรณีที่ผู้จำหน่ายตรงนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาให้ผู้บริโภค เพราะในปัจจุบันการกำหนดโทษมุ่งเน้นจะลงโทษผู้ประกอบการ ซึ่งตรงตามความเป็นจริงแล้วผู้บริโภคมักมีความเชื่อถือในตัวผู้จำหน่ายโดยตรง แต่ผู้บริโภคต้องไปฟ้องร้องกับผู้ประกอบการ ซึ่งอาจจะยุ่งยากและไม่เป็นธรรมได้

- รัฐควรแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องตรงมาตราให้มีบทกำหนดโทษ เช่น ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติขายตรง และตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ไม่มีบทกำหนดโทษไว้ซึ่งหากผู้จำหน่ายอิสระขายสินค้า ตามเงื่อนไข และแผนการขายที่ผู้ประกอบการกำหนด หากมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น ขายอาหารที่มีประโยชน์ไม่เหมาะสม ผู้ขายก็ไม่มีควมผิด ผู้บริโภคต้องไปฟ้องร้องกับผู้ประกอบการเอง ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

- ควรกำหนดคุณสมบัติให้ผู้จำหน่ายตรง ต้องมีความรู้ในทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอาหารเสริมที่ขาย เพราะถ้าไม่มีความรู้ ความเข้าใจเพียงพอ อาจทำให้ข้อมูลต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคไม่ถูกต้องได้ โดยเฉพาะถ้าเป็นการขายตรงอาหารเสริม ควรจะมีมาตรการกำหนดคุณสมบัติผู้จำหน่ายตรงให้มีความรู้ ดังกล่าวเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

- รัฐควรติดตาม ตรวจสอบการชักชวนเข้าร่วมเครือข่ายการขายตรงอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมอยู่แต่ในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคนิคต่างๆ มากมาย อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนที่เป็นสมาชิกได้

- เร่งรัดให้มีกฎหมายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเช่นการฟ้องร้องเป็นกลุ่มบุคคล ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึง ภาระการพิสูจน์ความผิดที่ควรเป็นหน้าที่ของจำเลย การคุ้มครองราคา

ระบบการฟ้องร้องแบบกลุ่ม ซึ่งมีบทบัญญัติให้มีการฟ้องคดีในลักษณะเป็นการฟ้องแทนผู้เสียหายอื่น ถ้าผู้เสียหาย 7 คน หรือมากกว่านั้นในการเรียกร้องอย่างเดียวกันจากบุคคลคนเดียวกัน ประเด็นที่ฟ้องร้องกันเป็นประเด็นเดียวกัน ผู้เสียหายคนใดคนหนึ่งสามารถนำคดีขึ้นสู่ศาลสหพันธรัฐได้ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากผู้เสียหายอื่นๆ เมื่อศาลเริ่มต้นพิจารณาแล้ว ศาลสามารถกำหนดวันที่ผู้เสียหายคนใดจะแสดงเจตนาเป็นลายลักษณ์อักษร ไปยังศาล เพื่อออกจากคดีก็ได้ นอกจากนั้น ศาลสามารถจะเปลี่ยนแปลงโดยการรับเอาบุคคลใดๆ ที่ได้รับความเสียหายในคดีตั้งแต่เริ่มแรก เข้าเป็นผู้เสียหายในคดีได้อีกแม้ว่าจะเริ่มต้นดำเนินคดีไปแล้วก็ตาม การฟ้องคดีแทนกัน เป็นการพัฒนาการที่ดีในส่วนที่ช่วยทำให้การฟ้องคดีสะดวกขึ้น ง่ายขึ้น และไม่สิ้นเปลืองทั้งเวลาและทุนทรัพย์ค่าใช้จ่ายในคดี

การนำหลักความผิดอย่างเคร่งครัดมาใช้มีหลักสำคัญอยู่ที่การกำหนดให้โจทก์ผู้เสียหายไม่ต้องนำสืบความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลย แต่โจทก์มีหน้าที่นำสืบว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้สินค้า ความเสียหายดังกล่าวเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของโจทก์ โดยจำเลยต้องนำสืบให้ได้ว่าตนไม่ต้องรับผิดชอบเพราะความเสียหายดังกล่าวเกิดจากเหตุอื่นที่มีไขความรับผิดชอบของตน เช่น โจทก์ใช้ผิดวิธี หรือไม่มีเหตุหรือข้อบ่งชี้ทางวิทยาศาสตร์ในขณะที่ทำการผลิตและวางจำหน่ายว่าจะเกิดผลร้ายเช่นนั้นกับผู้บริโภคสินค้าที่ผลิตโดยจำเลย หากจำเลยไม่สามารถนำสืบได้ดังกล่าวมา จำเลยต้องรับผิดชอบ

การเยียวยาชดใช้หากเกิดความเสียหาย โดยจัดตั้งองค์กรของรัฐหรือเอกชน เช่น สมาคมผู้บริโภค ให้ดำเนินการฟ้องร้องคดีเพื่อผู้บริโภค ซึ่งอาจมีวิธีการพิจารณาเป็นพิเศษหรือไม่ก็สุดแล้วแต่นโยบายและระบบกฎหมายของประเทศนั้นๆ ในบางประเทศอาจกำหนดวิธีการพิเศษเพื่อให้เกิดความสะดวกและไม่สิ้นเปลือง เช่น การฟ้องคดีโดยผู้เสียหายบางคนแต่อาจมีผลถึงผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่เสียหายในลักษณะเดียวกันได้ อาจกล่าวได้ว่า วิธีการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมาตรการทางกฎหมายและมาตรการอื่นๆ ของประเทศไทยย่อมต้องอาศัยหลักทางเศรษฐศาสตร์

และสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจของประเทศนั้นเป็นแกนในการดำเนินวิธีการ วิธีการที่ใช้อยู่ในประเทศหนึ่งอาจไม่เหมาะสมกับสถานะของอีกประเทศหนึ่งอาจไม่เหมาะสมกับสถานะของอีกประเทศหนึ่งก็ได้

ปัญหาประการสำคัญอีกปัญหาหนึ่งในการบัญญัติกฎหมาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ ก็คือ “ใครคือผู้บริโภค” โดยทั่วไปการให้ความหมายคำว่า “ผู้บริโภค” จะไม่บัญญัติ โดยให้ความสำคัญกับหลักนิติกรรมสัญญา กล่าวคือ ไม่จำกัดว่าคู่กรณีในสัญญาเท่านั้นที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริโภคสินค้าหรือบริการ แต่จะมุ่งหมายที่ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคเป็นสำคัญ ดังนั้นแม้ว่าผู้ได้รับความเสียหายเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้คู่สัญญา ก็สามารถเรียกร้องสิทธิในฐานะผู้บริโภคได้ ซึ่งแต่ละประเทศอาจใช้แนวคิดหรือเกณฑ์ในการกำหนดเพื่อคุ้มครองการบริโภคแตกต่างกันไป เช่น อาจกำหนดตามราคาสินค้าหรือบริการว่าถ้าราคาเกินกว่าเท่านั้นเท่านี้ จึงจะถือว่าอยู่ในเกณฑ์จะได้รับการคุ้มครองโดยมาตรการทางกฎหมาย หรืออาจกำหนดโดยกว้างๆ ว่า ตราบใดที่เป็นผู้บริโภคนั้นหรือบริการก็เป็นผู้บริโภคเสมอ โดยถือเอาความเสียหายเกิดจากการบริโภคตามความเป็นจริงเป็นหลัก

- ปรับปรุงกฎหมายเพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนและองค์กรผู้บริโภคเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งเพิ่มโทษแก่ผู้ผลิต ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคให้หนักกว่าที่เป็นอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวกับผู้บริโภคทุกฉบับ

- ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่มีอยู่ให้มีความเป็นธรรมกับผู้บริโภคมากขึ้น เช่น ปรับปรุงสิทธิของผู้บริโภคให้ทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

- ปรับปรุงกฎหมายเพื่อควบคุมสื่อและเพิ่มความจริงจังในมาตรการควบคุมและตรวจจับการโฆษณาเกินจริงอย่างจริงจัง (ในสภาพเป็นจริงบิดเบือนและน้อยมาก)

- เเร่งรัดให้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญมาตรา 57 ที่บัญญัติไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์กรอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

2. รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริโภคให้มีการรวมตัวกัน โดย

- กำหนดนโยบายและวิธีการในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริโภคให้มีการรวมตัวกันให้เข้มแข็งทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

- ควรให้องค์กรที่ดำเนินการเพื่อผู้บริโภคอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการธุรกิจการขายตรง ซึ่งแม้ในการดำเนินคดี จะให้

เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ แต่ในการปฏิบัติมักไม่ค่อยได้ผลเนื่องจากผู้บริโภคต้องนำเสนอหลักฐานและเป็นพยานเกี่ยวข้องซึ่งผู้บริโภคส่วนมากจะไม่ค่อยยอมสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินคดี

- รมรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์ เป็นพยานและเป็นโจทก์ฟ้องร้องกรณีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวมทั้งการช่วยเผยแพร่ข้อมูลและเบาะแสเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภค

3. สร้างมาตรฐานต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัดกุมและเข้มงวด

- ควรให้มีการตรวจสอบคุณสมบัติ สรรพคุณต่างๆ ของอาหารเสริมต่างๆ ว่ามีคุณสมบัติตามอ้างหรือไม่ เพราะปัจจุบันอาหารเสริมบางชนิดยังไม่ได้รับการพิสูจน์ หรือรับรองเลยว่าคุณสมบัติตามอ้างจริง เป็นแต่การคาดการณ์ ซึ่งอาจจะเป็นโฆษณาชวนเชื่อ หลอกลวงผู้บริโภคก็ได้ จึงควรให้มีหน่วยงานเข้ามาตรวจสอบ รับรอง ชี้แจงโดยตรง เพิ่มอีกหน่วยงานหนึ่งเพื่อเป็นมาตรการคุ้มครองไม่ให้ประชาชนผู้บริโภค ได้รับอันตราย หรือต้องตกเป็นผู้เสียหายเปรียบถูกหลอกลวง

- เพิ่มความจริงจังในมาตรการควบคุมและตรวจจับการโฆษณาเกินจริง รวมทั้งตรวจสอบกระบวนการอื่นๆ ที่ทำให้เกิดการบริโภคอย่างผิดๆ

- ตรวจสอบสินค้าและบริการทั้งของรัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน

- ออกมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมถึงการบริโภคสื่อต่างๆ

- รัฐต้องเผยแพร่ข้อมูลและข้อเท็จจริงผลการตรวจสอบสินค้า หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวาง

- องค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ทุกช่องทางให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อเท็จจริงที่เปลี่ยนแปลงไปหรือที่เกิดขึ้นใหม่ที่เป็นผลเสียต่อผู้บริโภคอย่างทันสถานการณ์

- พัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้าใจบทบาทของตนอย่างถ่องแท้และสนองตอบต่อผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

4. บังคับให้เกิดการแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นต่อไปนี้

- ปรับปรุงมาตรการในการลงโทษผู้ที่ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายให้เป็นไปโดยเคร่งครัด จริงจังและต่อเนื่องเพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำ

- ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตามกฎหมาย และกฎกระทรวงด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและได้รับความคุ้มครองอย่างจริงจังและเป็นธรรม
- ให้เร่งรัดการออกกฎหมายและบังคับการใช้้อย่างจริงจังให้มีการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

5. พัฒนาโครงสร้างในการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายถึงระดับปฏิบัติการ

- จัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภคเพื่อดูแลนโยบายทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม
- ปรับบทบาทสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคแห่งประเทศไทยให้ทำหน้าที่วางแผนและบูรณาการงานทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง หน่วยงานรัฐอื่นๆ มีบทบาทหลักในด้านงานเทคนิคต่างๆ และการสนับสนุนวิชาการ
- จัดตั้งสภาผู้บริโภคในทุกระดับ และประสานงานในลักษณะเครือข่าย รวมทั้งประสานงานกับองค์กรท้องถิ่น
- ให้มีการจัดตั้งศาลคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะกล่าวโดยสรุปคือ ให้มีการเร่งรัดและแก้ไขปัญหากฎหมายพร้อมทั้งมาตรการทางกฎหมาย นำมาใช้บังคับให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค อาหารเสริมให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้บริโภคให้มีการรวมตัว ให้มีการสร้างมาตรฐานต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัดกุมและเข้มงวด และบังคับให้เกิดการแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างในการดำเนินงานแก่ระดับนโยบายถึงระดับปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับธุรกิจการขายตรง อาหารเสริมในภายหน้าเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคต่อไป