

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

กฎหมายว่าด้วยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตในประเทศไทย ปัจจุบันยังไม่มี บทบัญญัติเป็นกฎหมายเฉพาะบังคับใช้อย่างชัดเจน ดังนั้นการให้ความคุ้มครองสำหรับประเทศไทย จึงอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีฐานะเป็นกลางและ บัญญัติขึ้นมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค แต่บทบัญญัติเกี่ยวกับความรับผิด สิทธิเรียกร้อง และมาตรการ ดำเนินคดี ยังมีได้มีการกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ไว้เป็นพิเศษ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการ ดำเนินการตามกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองด้านสวัสดิภาพความปลอดภัยในการบริโภคของผู้บริโภค ส่วนประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิดของไทย มีที่มาจากกฎหมายละเมิดของ ประเทศที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย ซึ่งถือทฤษฎีความผิด คือ ต้องมีความองค์ประกอบเรื่องจงใจ หรือประมาทเลินเล่อในการกระทำให้เกิดความเสียหาย และมีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและ ผลของการกระทำ การบังคับใช้กฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจึงยังเป็นปัญหาและ อุปสรรคต่อการเยียวยาความเสียหายต่อผู้บริโภคในประเด็นดังนี้

1.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทยและต่างประเทศ

เมื่อศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตสินค้า ตามกฎหมายความรับผิดใน ผลิตภัณฑ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่ากฎหมายลักษณะสัญญาของประเทศไทยไม่ได้มี ความแตกต่างจากหลักกฎหมายซื้อขายของสหรัฐอเมริกา อังกฤษและญี่ปุ่น เฉพาะกรณีที่ผู้ซื้อสินค้า ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้านั้น แต่กฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้นกำหนดขอบเขตของ ผู้ที่ได้รับความเสียหายไว้กว้างกว่าของประเทศไทย คือคุ้มครองไปถึงบุคคลอื่นที่ได้รับความ เสียหายด้วย โดยมีกฎหมายรองรับและให้ความคุ้มครองที่ชัดเจน ส่วนการฟ้องร้องคดีละเมิดนั้น ประเทศไทยกำหนดให้ผู้เสียหายที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อหรือผู้บริโภค สามารถฟ้องร้องฐานละเมิดได้ แต่มีภาระในการนำพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายด้วย

ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายของสหรัฐอเมริกาที่ได้วางหลักกฎหมายไว้ว่า ความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ซื้อมาจากพร่องนั้นเป็นความรับผิดชอบโดยผลของกฎหมายไม่ใช่โดยผลของสัญญา ส่วนประเทศอังกฤษนำหลักในเรื่องความระมัดระวังมาใช้แก้ปัญหาค่าความสัมพันธ์ตามสัญญา ในกรณีที่ผู้เสียหายไม่ได้เป็นคู่สัญญาโดยตรง โดยถือว่าผู้ผลิตมีหน้าที่ต่อผู้บริโภคและจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ผู้เสียหายจึงสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้ตามกฎหมายลักษณะละเมิดฐานประมาทเลินเล่อ โดยอาศัยหลักความอารีย์สำหรับการฟ้องร้องคดีฐานละเมิดของประเทศญี่ปุ่นก็มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประเทศไทย

1.2 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

เมื่อศึกษาถึงการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าขอบเขตของการคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ยังมีข้อจำกัดในหลายประการ เช่นคำว่าผู้บริโภคตามความหมายในกฎหมายจะจำกัดอยู่เฉพาะคู่กรณีสัญญา ทำให้ผู้เสียหายที่ไม่ใช่คู่กรณีสัญญาไม่อยู่ในฐานะที่เป็นผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญาแต่ใช้สินค้าแล้วได้รับความเสียหายจึงไม่ได้รับความคุ้มครองตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้เนื่องจากข้อจำกัดดังกล่าว นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค พบว่าสิทธิของผู้บริโภคในเรื่องหลักประกันของผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบและการชดเชยเยียวยายังไม่มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือหากผู้บริโภคซื้อหรือบริโภคสินค้าแล้วเกิดความเสียหาย แทนที่จะมีกฎหมายเขียนไว้อย่างชัดเจนว่าให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น เพราะก่อนนำสินค้าออกสู่ท้องตลาดผู้ผลิตหรือผู้ขายย่อมต้องมีการตรวจสอบอย่างดีแล้วว่าคุณภาพดีสามารถนำไปจำหน่ายในท้องตลาดได้ หากสินค้านั้นมีปัญหาผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายเหล่านั้น ซึ่งบทบัญญัติของกฎหมายในเรื่องดังกล่าวไม่มีอยู่เลย กลายเป็นว่าถ้าซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายก็ค่อยไปฟ้องเพื่อหาผู้รับผิดชอบเอง ดังนั้นสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับอยู่ยังไม่ได้มีบทบัญญัติการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้เป็นพิเศษ ให้แตกต่างจากกฎหมายทั่วไปเป็นบทบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ เกี่ยวกับสิทธิที่จะเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการบริโภคหรือได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือบริการ หรือมีหลักประกันตามหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด ที่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายไม่ต้องนำสืบยังไม่มี

1.3 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายลักษณะสัญญาและลักษณะละเมิด

ในการเรียกให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค เมื่อฟ้องร้องคดีก็ต้องใช้สิทธิตามกฎหมายแพ่งฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญาหรือตามหลักกฎหมายเรื่องละเมิด ซึ่งตาม

หลักกฎหมายละเมิดก็ไม่มีการบัญญัติหลักกฎหมาย ที่ใช้สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นพิเศษ เช่น หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดดังเช่นในต่างประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยจึงยังเป็นไปตามหลักเดิมๆ คือการฟ้องร้องให้รับผิดชอบตามสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ลักษณะซื้อขายเรื่องความรับผิดในความชำรุดบกพร่องแล้ว จะใช้บังคับระหว่างคู่สัญญา คือระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายตามหลักความรับผิดตามสัญญาเท่านั้น แต่ถ้าหากมีผู้ได้รับความเสียหาย เพราะความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ไม่ใช่ผู้ซื้อสินค้าจากผู้ขาย บุคคลที่ไม่ใช่คู่สัญญาก็ไม่สามารถฟ้องผู้ขายให้รับผิดชอบตามสัญญาได้ อีกทั้งไม่สามารถนำหลักในเรื่องสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกตามมาตรา 374 มาใช้เพื่อแก้ปัญหาก็ได้ นอกจากบทบัญญัติในเรื่องซื้อขายไม่ได้แยกแยะสัญญาซื้อขายระหว่างพ่อค้ากับพ่อค้าและพ่อค้ากับผู้บริโภค จึงขาดแนวคิดพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะได้ยกเว้นความรับผิดของผู้ขายเอาไว้ด้วยต่างจากกฎหมายของต่างประเทศ ที่ห้ามไม่ให้ผู้ขายยกเว้นความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า ในกรณีที่เป็นการซื้อขายสินค้าระหว่างพ่อค้ากับผู้บริโภค เกี่ยวกับสัญญาจ้างทำของความรับผิดของผู้รับจ้างทำของ ในกรณีความรับผิดของผู้รับจ้างทำของนั้น จะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงว่าใครเป็นผู้จัดหาสัมภาระในการทำงาน ถ้าความชำรุดบกพร่องในการทำงานที่ทำนั้นเกิดขึ้นเพราะสภาพแห่งสัมภาระที่ผู้ว่าจ้างจัดให้ หรือเพราะคำสั่งของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างก็ไม่ต้องรับผิด เว้นว่าผู้รับจ้างได้รู้อยู่แล้วว่าสัมภาระนั้นไม่เหมาะสม หรือคำสั่งของผู้ว่าจ้างไม่ถูกต้อง และมีได้บอกกล่าวตักเตือน แต่ถ้าผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของการทำงานนั้น ก็เป็นไปอย่างเดียวกับผู้ขายสินค้า

ในกรณีหากเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากความชำรุดบกพร่องของสินค้า ผู้เสียหายที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรงมีสิทธิที่จะฟ้องร้องผู้ผลิตหรือผู้ขายตามหลักกฎหมายละเมิดได้ ซึ่งในการฟ้องคดีละเมิดตามมาตรา 420 นั้น โจทก์มีภาระจะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้โจทก์เสียหาย หรือเป็นความผิดของจำเลยนั่นเอง ซึ่งภาระการพิสูจน์ดังกล่าวจะยุ่งยากมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อเท็จจริงและหลักฐาน ที่เกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายสินค้านั้นตกอยู่ในความรู้ และความครอบครองของผู้ผลิตเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งโจทก์อาจจะไม่สามารถนำสืบได้ สำหรับความรับผิดในกรณียานพาหนะอันเดินด้วยเครื่องจักรกล และทรัพย์สินอันตราย ในกรณีทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้น เป็นยานพาหนะอันเดินด้วยเครื่องจักรกล หรือทรัพย์สินอันตราย ถ้ายานพาหนะอันเดินด้วยเครื่องจักรกล หรือทรัพย์สินอันตรายนั้น มีความชำรุดบกพร่อง และผู้ขายได้ส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อไปแล้ว หากต่อมาผู้ซื้อได้นำยานพาหนะนั้นหรือทรัพย์สินอันตรายนั้นไปใช้ และความชำรุดบกพร่องของยานพาหนะนั้นหรือทรัพย์สินอันตรายนั้น เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น กรณีนี้ก็ต้องบังคับตามมาตรา 437 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งกำหนดให้ผู้ครอบครองหรือควบคุมดูแลยานพาหนะอันเดินด้วยเครื่องจักรกล หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินอันตรายเป็นผู้รับผิดชอบ

ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย ดังนั้นถ้าผู้ซื้อเป็นผู้ครอบครองทรัพย์สินดังกล่าว ผู้ซื้อจะต้องรับผิดชอบตามมาตรา 473 เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ผู้เสียหายจะอาศัยบทบัญญัติในมาตรานี้ฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่ได้ ส่วนผู้ครอบครองทรัพย์สินนั้นเมื่อได้ซื้ค่าสินไหมทดแทนผู้เสียหายไปแล้ว จะฟ้องไล่เบี่ยเอาจากผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่ได้ เพราะมาตรา 473 ไม่ได้บัญญัติเรื่องการไล่เบี่ยเอาไว้ ซึ่งในเรื่องนี้นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่า น่าจะอยู่ในฐานะรับช่วงสิทธิตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 229 (3) สามารถไล่เบี่ยเอาจากผู้ผลิตหรือผู้ขายได้

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติตามกฎหมายของไทยที่จะใช้ฟ้องคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะฟ้องตามกฎหมายลักษณะสัญญา หรือตามกฎหมายลักษณะละเมิดก็ตาม ต่างก็มีข้อจำกัดอยู่มากเพราะกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์นั้น มุ่งที่จะคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นผู้ซื้อและผู้ได้รับความเสียหาย แต่ตามกฎหมายลักษณะสัญญาจะฟ้องให้รับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องนั้น ใช้บังคับกันได้ระหว่างคู่สัญญาระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงผู้เสียหายที่ไม่ใช่คู่สัญญาหรือกฎหมายลักษณะละเมิดก็ตามการนำสืบก็ตกอยู่แก่ฝ่ายโจทก์ ซึ่งอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เพราะไม่สามารถนำสืบได้

1.4 ปัญหาการคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ

ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ เมื่อผู้บริโภคที่ใช้สินค้าโดยไม่ได้ซื้อหรือเป็นเพียงผู้ที่อยู่ใกล้เคียงกับสินค้าหรือเดินผ่านไปมา นั้น ไม่สามารถนำหลักความรับผิดชอบตามสัญญา มาฟ้องร้องคดีได้ จึงต้องอาศัยบทบัญญัติในเรื่องละเมิดในการฟ้องร้องดำเนินคดี ตามบทบัญญัติในมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งบัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” ผู้บริโภคที่ไม่ได้ซื้อสินค้าเองหรือเป็นเพียงผู้ที่อยู่ใกล้เคียงกับสินค้าหรือเดินผ่านไปมาจึงไม่ถือเป็นผู้ซื้อสินค้าและบริการ ตามบทบัญญัติในมาตราดังกล่าวได้ แต่ก็มีภาระจะต้องนำพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้ขายด้วย เพราะฉะนั้นการที่จะได้รับชดเชยเยียวยาความเสียหายหรือไม่ขึ้นอยู่กับการนำสืบพิสูจน์ของผู้เสียหาย ซึ่งกระบวนการนำสืบพิสูจน์ก็มีความยุ่งยากและซับซ้อน และหากนำสืบพิสูจน์แล้วพบว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่ได้มีเจตนาที่จะนำสินค้าที่ชำรุดบกพร่องออกจำหน่าย พบว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายแต่อย่างใด ซึ่งในต่างประเทศก็มีประเด็นปัญหานี้เช่นกัน แต่ก็ได้มีการกำหนดบทบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อแก้ไข

ปัญหาดังกล่าวและมีผลบังคับใช้แล้ว เพื่อให้ครอบคลุมไปถึงผู้เสียหายที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าและบริการโดยตรง

2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ในเรื่องของความรับผิดในผลิตภัณฑ์ ตลอดจนประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และการชดเชยเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่ายและเพื่อให้การบังคับใช้ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อตัวผู้บริโภคเอง ผู้ผลิตและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเกิดประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทาง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคและความรับผิดในผลิตภัณฑ์ตามกฎหมายในต่างประเทศและกฎหมายไทย พบว่ากฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้น กำหนดขอบเขตของผู้ที่ได้รับความเสียหายไว้กว้างกว่าของประเทศไทย คือคุ้มครองไปถึงบุคคลอื่นที่ได้รับความเสียหายด้วย ผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำบทบัญญัติตามกฎหมายของต่างประเทศในส่วนที่เป็นประโยชน์ มาใช้ในการกำหนดเพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาดังกล่าวและเพื่อให้ความคุ้มครองต่อผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือบริการนั้น โดยกำหนดกฎหมายรองรับและให้ความคุ้มครองที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้เสียหายสามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือผู้ขายได้

2.2 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อจำกัดเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นคู่สัญญาเพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้บริโภคที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญาแต่ใช้สินค้าหรือบริการแล้วได้รับความเสียหาย ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองหรือการชดเชยเยียวยาความเสียหาย อีกทั้งพบว่าผู้บริโภคยังไม่มีหลักประกันเกี่ยวกับความรับผิดและการชดเชยเยียวยาความเสียหาย ในกรณีหากได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือบริการ และในการชดเชยเยียวยาความเสียหายนั้น ต้องอาศัยการฟ้องร้องต่อศาลเพียงอย่างเดียว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ดังนี้

2.2.1 ควรขยายขอบเขตความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” ให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการ โดยที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้เสียหายมากที่สุด

2.2.2 ควรกำหนดหลักกฎหมายที่เป็นคุณแก่ผู้บริโภค คือมีการบัญญัติหลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าและบริการให้มีความชัดเจน จะช่วยให้การฟ้องร้องดำเนินคดีของผู้บริโภคทำได้ง่ายขึ้น และควรกำหนดไปถึงบทบัญญัติการพิจารณาตัดสินที่เกี่ยวกับการฟ้องร้องด้วย รวมไปถึงกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการให้มีความชัดเจนและเด็ดขาดมากยิ่งขึ้น

2.2.3 ควรกำหนดหลักการใกล้เคียงประนีประนอมนอกศาล เพื่อให้มีการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการก่อนที่จะมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลซึ่งเป็นการดำเนินการในเบื้องต้น หลักการประนีประนอมดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้การชดใช้เยียวยาความเสียหายเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย แต่ควรมีกฎหมายรับรองอย่างเป็นระบบและควรมีตัวแทนจากกลุ่มต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ตัวแทนผู้บริโภค ตัวแทนผู้ผลิต ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกรณีพิพาท เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการใกล้เคียงประนีประนอม

2.3 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายลักษณะสัญญาและลักษณะละเมิด

ในกรณีปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายลักษณะสัญญาและละเมิด ควรมีการกำหนดหลักความรับผิดในทางละเมิดของผู้ผลิตหรือผู้ขาย เพื่อชดใช้และเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการไว้ให้มีความชัดเจน โดยนำหลักกฎหมายมาปรับใช้ดังต่อไปนี้

2.3.1 กำหนดหลักความรับผิดเด็ดขาด การนำเอาหลักความรับผิดเด็ดขาด ที่มีข้อยกเว้นให้โอกาสแก่ผู้ผลิตสามารถนำสืบพิสูจน์ยกเว้นความรับผิดได้ในบางกรณี เช่น เหตุสุดวิสัย เหตุเพราะความผิดของผู้บริโภคเอง ทั้งนี้เพื่อกำหนดภาระการพิสูจน์ให้ตกอยู่กับฝ่ายผู้ผลิต เป็นการขจัดปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหาย ซึ่งจะเพิ่มความเป็นธรรมให้กับทั้งสองฝ่าย เพราะเหตุแห่งความเสียหายต่างๆ อยู่ในความรู้เห็นและอยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ผลิตแต่เพียงฝ่ายเดียว การกำหนดเอาหลักความรับผิดเด็ดขาดมาใช้ จะส่งผลให้ผู้ผลิตมีความระมัดระวังในกระบวนการผลิตและกระบวนการจำหน่ายสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพราะฝ่ายผู้ผลิตไม่มีความเสียเปรียบเชิงคดีอีกต่อไป แต่การกำหนดหลักความรับผิดเช่นนี้อาจทำให้ต้นทุนของผู้ผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถกระจายภาระที่เพิ่มขึ้น ไปยังผู้บริโภคผู้ซื้อสินค้าหรือบริการได้ ในแง่ของผู้บริโภคอาจจะต้องรับภาระราคาสินค้าและบริการที่สูงขึ้น แต่เมื่อ

เทียบกับความปลอดภัยที่จะได้รับจากสินค้าและบริการก็ถือว่าคุ้มค่า อย่างไรก็ตามการนำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดมาปรับใช้ เพื่อชดใช้และเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภค อาจก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ตัวผู้ผลิตเอง จึงควรให้โอกาสผู้ผลิตในการนำเสนอปฏิเสธความรับผิดชอบได้ด้วย ซึ่งในปัจจุบันการนำเสนอปฏิเสธความรับผิดชอบยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนหรือสามารถอ้างอิงได้ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ โดยอาจใช้มาตรฐานสากลเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เช่น ISO 9000 แต่ถึงแม้ว่าผู้ผลิตจะได้อำนาจตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว แต่สินค้าหรือบริการยังมีความชำรุดบกพร่องและก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค ผู้ผลิตยังคงต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว เว้นแต่จะพิสูจน์ให้พ้นจากความรับผิดชอบนั้นได้ สำหรับการกำหนดมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการนั้น เนื่องจากในประเทศไทยมีผู้ประกอบการหลายประเภทด้วยกัน การกำหนดมาตรฐานดังกล่าวหรือการนำมาตรฐานจากต่างประเทศมาปรับใช้ ควรคำนึงถึงความสามารถในทางด้านเงินทุนของผู้ผลิตรายย่อยหรือผู้ผลิตขนาดกลางด้วย และรัฐควรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ผลิตรายย่อยหรือผู้ผลิตขนาดกลาง ให้สามารถพัฒนากระบวนการผลิตให้สามารถเข้าสู่ระบบมาตรฐานขั้นต่ำให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้รัฐอาจมีส่วนผลักดันให้ผู้ผลิตมีการจัดตั้งองค์กรในการตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนเองได้ผ่านขั้นตอนและดำเนินการไปตามมาตรฐานนั้นแล้ว

2.3.2 กำหนดหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดกับผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตเป็นการนำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดมาปรับใช้กับผู้ที่มีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าและบริการ ตั้งแต่เริ่มกระบวนการผลิตจนมีการกระจายสินค้าและบริการไปถึงมือผู้บริโภค เช่น ผู้จัดการวัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก เป็นต้น โดยการกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการผลิตตลอดสายการผลิตให้มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคภายใต้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด แต่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีสิทธิไล่เบี่ยงตนเองได้ เพื่อให้ค้นพบความเสียหายในสินค้าหรือบริการนั้น ว่าเกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนใด เพื่อเป็นการขจัดปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ตามสัญญา และให้โอกาสแก่ผู้บริโภคเลือกใช้สิทธิบังคับเอากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ผู้บริโภคเห็นว่าสามารถเยียวยาหรือชดใช้ความเสียหายได้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตก็สามารถไล่เบี่ยงให้ไปถึงต้นเหตุแห่งความเสียหายของสินค้าและบริการได้ ซึ่งเพิ่มความเป็นธรรมให้กับทั้งสองฝ่ายมากยิ่งขึ้น

2.3.3 กำหนดระบบประกันภัยเพื่อความปลอดภัยของบุคคลที่สาม การนำเอาระบบประกันภัยเพื่อความปลอดภัยของบุคคลที่สาม มาปรับใช้เพื่อเยียวยาหรือชดใช้ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจะส่งผลดีต่อฝ่ายผู้ผลิตและผู้บริโภค ในส่วนของผู้บริโภคก็จะสามารถได้รับการชดใช้ความเสียหายในเบื้องต้นได้ทันทีโดยไม่ต้องรอผลจากการดำเนินคดี ซึ่งบางครั้งอาจต้องใช้ระยะเวลา

ยาวนาน ในส่วนของผู้ผลิตเองก็สามารถกระจายต้นทุนในส่วนนี้ไปยังราคาสินค้าและบริการเพื่อให้ผู้บริโภคช่วยแบกรับภาระ นอกจากนี้การกำหนดหลักเกณฑ์ของผู้ประกันภัยก็จะช่วยให้ผู้ผลิตเพิ่มความระมัดระวังในกระบวนการผลิตมากยิ่งขึ้น เป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากสินค้าและบริการได้ เนื่องจากผู้ผลิตส่วนใหญ่ก็ไม่อยากที่จะชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ดีผู้ผลิตอาจกำหนดเงื่อนไขเพื่อยกเว้นความรับผิดชอบได้ซึ่งอาจไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค ในกรณีนี้รัฐจะต้องผลักดันให้มีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาไม่เป็นธรรมควบคู่กันไปด้วย

2.4 ปัญหาการคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ

ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหาย เมื่อผู้บริโภคที่ใช้สินค้าโดยไม่ได้อซื้อหรือเป็นเพียงผู้ที่อยู่ใกล้เคียงกับสินค้าหรือเดินผ่านไปมา นั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าสามารถแก้ไขประเด็นปัญหานี้ได้ หากได้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับขอบเขตความหมายคำว่า “ผู้บริโภค” ให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการโดยที่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อหรือเป็นเพียงผู้ที่อยู่ใกล้เคียงกับสินค้าหรือเดินผ่านไปมา ไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค หรือในการนำหลักกฎหมายลักษณะละเมิดมาใช้ฟ้องร้องคดี ก็ควรยกเลิกภาระในการนำพิสูจน์ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่าย

กล่าวโดยสรุป พบว่าในการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตสินค้า ผู้ศึกษาเห็นว่ากฎหมายที่ใช้ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่มีผลบังคับใช้ของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวทางและหลักการที่ดีอยู่แล้ว เพียงแต่จะต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขในรายละเอียดบางส่วนเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าและบริการมีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่หากไม่มีการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติที่มีอยู่แล้วเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ก็ควรที่จะผลักดันให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์มาใช้บังคับ เพื่อใช้เป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและเป็นเครื่องมือในการสร้างความสมดุลระหว่างพ่อค้ากับผู้บริโภคด้วย ซึ่งถ้าหากสามารถผลักดันจนประกาศใช้เป็นกฎหมายได้ ผู้ศึกษาเชื่อว่าจะสามารถเป็นกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีหลักประกันเกี่ยวกับการคุ้มครองและการชดใช้เยียวยาความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์นั้น อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค