

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเพื่อแสวงหาคำตอบ และหาทางออกเกี่ยวกับปัญหาทางวิชาการ เรื่องปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพื่อที่จะแสวงหาแนวทางที่เป็นไปได้ ในการนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

ในปัจจุบันข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เป็นสิ่งที่พบเห็นได้มากขึ้นและมีแนวโน้มของปัญหาน่าจะมีมากขึ้นอีก ดังนั้น การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น โดยมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพื่อคุ้มครองแก่ผู้บริโภคซึ่งยังอยู่ในสภาพที่เสียเปรียบ และในขณะเดียวกันก็เป็นการกระตุ้นให้ผู้ผลิตเพิ่มความระมัดระวังในการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพมาตรฐานขึ้น โดยกฎหมายฉบับนี้เกิดขึ้นเนื่องจาก

1. มีการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกและนำเข้าสินค้าเพื่อการบริโภคมากขึ้น ประกอบกับการเปิดเสรีทางการค้าระหว่างประเทศทำให้มีการนำเข้าส่งออกมากขึ้น
2. การผลิตสินค้ามีการใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเรื่อยๆ การตรวจสอบว่าสินค้านั้นมีคุณภาพ ปลอดภัย หรือบกพร่องหรือไม่โดยผู้บริโภคทำได้ยาก
3. หากมีการผลิตหรือนำเข้าสินค้าที่มีความบกพร่อง เมื่อนำไปใช้อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรืออันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภค
4. การฟ้องร้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ความผิดตกเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคหรือผู้ได้รับความเสียหายและต้องพิจารณาถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ประกอบด้วย ตลอดจนการฟ้องคดีไม่ได้รับการยกเว้นในเรื่องค่าฤชาธรรมเนียม ทำให้ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าไม่เอาใจใส่ในการรักษาคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า

จากเหตุผลดังกล่าวพระราชบัญญัติฉบับนี้ จึงเห็นสมควรที่จะนำหลักการหรือมาตรการต่อไปนี้มาใช้คือ :

1. นำหลักความรับผิดชอบเคร่งครัดมาใช้
2. ให้ภาระการพิสูจน์ตกเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ

3. กำหนดให้บุคคลที่อยู่ในสายการผลิตจนถึงการจำหน่ายสินค้าทั้งหมดเป็นผู้ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย

กฎหมายฉบับนี้เชื่อว่าการนำหลักการทั้งสามประการที่กล่าวมาข้างต้นมาใช้จะสามารถป้องกันการนำเข้าสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่ปลอดภัยและสามารถคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยในการใช้สินค้า ตลอดจนได้รับการชดเชยที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนโยบายพื้นฐานของกฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศอื่นๆ แล้วจะเห็นได้ว่า ไม่ได้พิจารณาถึงการถ่วงดุลอำนาจ ระหว่างผลประโยชน์ของผู้บริโภคกับผู้ผลิต และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ในสังคม เช่น เกษตรกร ผู้ประกอบการ รายย่อย การพัฒนาทางอุตสาหกรรมและธุรกิจของไทย และแม้กฎหมายฉบับนี้จะมีการกล่าวถึงการผลิตเพื่อการส่งออกและการนำเข้า แต่ก็ไม่มีความชัดเจนว่า กฎหมายฉบับนี้จะมีส่วนในการทำให้ประเทศไทยได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าแต่อย่างใด เพียงแต่ต้องการป้องกันการนำเข้าสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่ปลอดภัย ซึ่งเรื่องนี้แตกต่างกับสิ่งที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาที่มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปกฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่เห็นว่าการที่กฎหมายอเมริกามีความเข้มงวดมากจนเกินไปนั้นจะทำให้สหรัฐฯ เสียเปรียบในการแข่งขันในตลาดโลกเพราะ ทำให้ต้นทุนของสินค้าแพงขึ้น ในขณะที่เดียวกันประเทศต่างๆ ใน EU มีความเห็นว่าการที่แต่ละประเทศมีกฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่แตกต่างกัน อาจทำให้เกิดการบิดเบือนการแข่งขันทางการค้าได้ เพราะอาจมีการนำกฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่เข้มงวดมาใช้เพื่อกีดกันสินค้าต่างประเทศ

ในท้ายที่สุด จะต้องเข้าใจว่ากฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเน้นที่ความปลอดภัยของสินค้าแต่ไม่ได้มุ่งเน้นที่คุณภาพของสินค้า โดยผู้ผลิตจะต้องรับผิดชอบหากสินค้านั้นไม่มีความปลอดภัยและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ส่วนในเรื่องของคุณภาพสินค้าที่ผู้ขายส่งมอบให้แก่ ผู้ซื้อจะมีคุณภาพดีตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญาหรือไม่เป็นเรื่องของความรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขายทั่วไป ไม่ใช่เรื่องของกฎหมายความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพราะสินค้าที่ผลิตและจำหน่ายนั้นมีคุณภาพแตกต่างกัน คุณภาพดีบ้าง ไม่ดีบ้าง ผู้บริโภคย่อมสามารถเลือกได้ว่า จะซื้อสินค้าคุณภาพอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยถึงสภาพปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับให้กฎหมายมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน และครอบคลุมถึงสิทธิอันผู้บริโภคควรจะได้รับอย่างเป็นธรรม โดยขอเสนอไว้ดังนี้

1. ในเรื่อง “สินค้า” ที่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติฉบับนี้

คำจำกัดความนั้นยังไม่ครอบคลุมถึงเรื่องความเสียหายที่เกิดจาก “การบริการ” แต่อย่างใด กฎหมายนี้จำกัดอยู่ที่อันตรายจากตัวสินค้า ทั้งการออกแบบการผลิต การให้ข้อมูลของผู้ผลิต ฯลฯ ทั้งที่ความจริงแล้วในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า มีผู้ได้รับอันตรายจากการใช้บริการต่างๆ มากมาย เช่น สวนสนุก การเสริมความงาม สปา นวดแผนโบราณ การรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาล การเดินทางโดยระบบขนส่งต่างๆ ซึ่งควรขยายความคุ้มครอง ไปถึงการให้บริการในสิ่งเหล่านี้ด้วย ก็จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้บริโภคมายิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังสมควรพิจารณาถึงประเด็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจากคุณภาพของสินค้า อีกด้วย ไม่ใช่เป็นที่ลักษณะการใช้สินค้า ดังนั้น จึงสมควรเพิ่มมาตราที่จะพิสูจน์เรื่องความชำรุดบกพร่องต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย และสมควรเพิ่มบทนิยามในเรื่องความบกพร่องของสินค้าเข้าไปด้วย ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้เติมไว้เป็นดังนี้

ความบกพร่องของสินค้า” หมายความว่า สินค้านั้นไม่มีความปลอดภัย เมื่อพิจารณาสภาพของสินค้า คุณภาพของสินค้า ลักษณะการใช้งานตามปกติธรรมดาอันพึงคาดหมายได้อย่างวิญญูชน และช่วงเวลา que สินค้านั้น ได้ออกวางขาย หรือสินค้านั้นไม่มีคำแนะนำในการใช้อย่างเพียงพอหรือไม่มีการใช้เครื่องหมาย หรือคำเตือนอย่างเพียงพอถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากสินค้านั้นได้

2. ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” และ “ความเสียหาย”

ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มบทนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการตีความกฎหมายโดยสามารถนิยามว่าผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคก็ได้ และจากพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วในปัจจุบัน ได้มีบทนิยามคำว่าผู้บริโภค ให้หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย ซึ่งนับว่าเป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจนขึ้นอีกชั้นหนึ่ง

ส่วนนิยาม “ความเสียหาย” ที่มีข้อความว่า “... ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น” เป็นข้อความที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และบริบทของสังคมไทยที่ยังมีการนำสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องมาขายให้กับประชาชนอยู่ไม่น้อย เพื่อค้ากำไรอย่างไม่เป็นธรรม ขาดความรับผิดชอบ เป็นการปล่อยให้ประชาชนอยู่ในสภาพที่ไม่มีทางออก โดยกลไกกฎหมายก็ช่วยเหลืออะไรไม่ได้ จึงควรแก้ไขข้อความดังกล่าวให้ชัดเจน โดยเปลี่ยนเป็น “... ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น” จะเป็นการเหมาะสมกว่า

3. บทบัญญัติยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบการตามมาตรา 7 (2)

โดยบัญญัติกำหนดให้ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดต่อความเสียหาย หากผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งยังขาดความชัดเจนเป็นการบัญญัติกฎหมายค่อนข้างกว้าง และยากในการตีความรวมทั้งการปฏิบัติ จึงควรแก้ไขให้ชัดเจนขึ้นว่า ผู้เสียหายต้องรู้อย่างชัดเจนแล้วยังเสี่ยงเข้าไปรับภัยพิบัตินั้นอย่างปราศจากเหตุอันสมควร โดยอาจใช้ข้อความว่า “ผู้เสียหายได้รู้แล้วแล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่ยังเสี่ยงเข้าไปรับภัยพิบัตินั้นอย่างปราศจากเหตุอันสมควร”

4. อำนาจฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหาย ตามมาตรา 10

ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรจำกัดอยู่เฉพาะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น ควรเปิดโอกาสให้องค์กรอื่นๆ ที่มีศักยภาพ เช่น สภานายความ หรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่คุ้มครองผู้บริโภคที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ได้รับรอง เป็นต้น เข้ามาใช้อำนาจฟ้องแทนผู้เสียหายโดยได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมเช่นกัน หรือควรปรับกลไกรองรับการฟ้องร้องมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อีกทั้ง สมควรนำวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม อันเป็นการดำเนินคดีที่ศาลอาจอนุญาตให้เสนอคำฟ้องต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาแสดงสิทธิของโจทก์หลายรายในความเสียหายจากสาเหตุเดียวกันมาใช้ในการดำเนินคดีลักษณะนี้ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องใหม่สำหรับกฎหมายไทยที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากขึ้น

5. การกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหาย ตามมาตรา 11 (2)

โดยบัญญัติกำหนดให้ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง เป็นค่าเสียหายในเชิงลงโทษซึ่งมุ่งหมายให้เกิดผลในทางยับยั้งไม่ให้เกิดการกระทำผิดพลาดอย่างเดิมซ้ำอีก (Deterrent Effect) ดังนั้น ควรมีการกำหนดค่าสินไหมทดแทนให้มากขึ้น โดยมุ่งให้เกิดผลในทางยับยั้งตามที่กล่าวมาแล้วและตระหนักว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกระทบต่อสังคมและเป็นภาระของรัฐบาล ซึ่งในต่างประเทศก็ใช้แนวคิดนี้ที่เรียกว่าค่าเสียหายในเชิงลงโทษซึ่งมีการ

คำนวณ โดยนำหลักคิดที่ว่าคดียากส่วนแบ่งของคดี แม้ตามกฎหมายไทยจะยังถือว่าเป็นเรื่องที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีก็ตาม

นอกจากคำเสียหายในเชิงลงโทษที่เปลี่ยนแปลงไปตามการกระทำของผู้ประกอบการแล้ว เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคคนอื่นๆ ควรเพิ่มเติมในมาตรา 11 ให้มีการเรียกเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยผู้ประกอบการซึ่งเกี่ยวข้องกับสินค้านั้นอย่างเร่งด่วนทันการและให้มีการเผยแพร่ข้อมูลความไม่ปลอดภัยสู่สาธารณชน ในกรณีที่ผู้ประกอบการชักช้าไม่ทันการ หน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบมีอำนาจเรียกเก็บหรือเรียกคืนแทน โดยผู้ประกอบการนั้นเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

6. การกำหนดอายุความ 10 ปี ตามมาตรา 12

ทั้งนี้ เห็นว่าไม่เหมาะสม เนื่องจากอายุความสั้นไป ควรขยายอายุความออกไปเพื่อให้สามารถคุ้มครองความปลอดภัยจากการบริโภคสินค้าบางชนิดที่ความเสียหายไม่เกิดผลกับผู้บริโภคแต่อาจส่งผลกระทบต่อรุ่นลูกหรือรุ่นหลานของผู้บริโภค ซึ่งยาวนานกว่า 10 ปี

7. กองทุนชดเชยและเยียวยาความเสียหาย

โดยควรที่จะเพิ่มเติมกฎหมายให้มีกองทุนชดเชยเยียวยาความเสียหายในพระราชบัญญัตินี้เมื่อประชาชนได้รับความเสียหายจากสินค้าบริการที่ไม่ปลอดภัย ถ้าเรียกค่าเสียหายเบื้องต้นจากใครไม่ได้ ให้มารับค่าชดเชยเยียวยาที่กองทุนนี้ โดยกำหนดกรอบวงเงินเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคไว้จำนวนหนึ่ง จากนั้นกองทุนนี้จึงไปเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตัดภาระของผู้บริโภค รัฐบาลต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในกองทุนนี้ เพราะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชน และควรพิจารณาให้ผู้ประกอบการที่จะนำสินค้าออกสู่ตลาดมีหน้าที่สมทบเงินเข้ากองทุน และต้องจัดตั้งให้เป็นกองทุนระดับประเทศ ดังเช่น ในหลายๆ ประเทศที่มีกองทุนดังกล่าว เช่น นิวซีแลนด์ เดนมาร์ก และฟินแลนด์ ซึ่งเป็นลักษณะของระบบกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น รถยนต์ ยารักษาโรค ฯลฯ จะเป็นผู้จ่ายเงินสมทบร่วมกับรัฐเพื่อเป็นเงินจากกองทุนด้วย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยลำพังมาตรการทางกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่อาจที่จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคโดยผลของกฎหมายบรรลุวัตถุประสงค์ได้หากแต่จะต้องใช้มาตรการอื่นประกอบกัน ได้แก่ ระบบการประกันภัย จริยธรรมของผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ผลิตที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และเมื่อกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ จะต้องมีการพัฒนาระบบการประกันภัย ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อราคาสินค้าบ้าง หากรัฐได้มีการส่งเสริมหรือพัฒนาให้เกิดวิวัฒนาการภายใต้บริบทของประเทศไทย สภาพปัญหาดังกล่าวก็จะได้รับการพัฒนา

ไปตามระยะเวลา เพราะระบบการประกันภัยนับเป็นกลไกหนึ่งในการแก้ไขปัญหาด้านความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายและได้รับการชดเชยเยียวยาในเบื้องต้นทันทีที่ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ อีกแนวทางหนึ่ง คือ การสร้างความเข้มแข็งให้ภาคประชาชน พยายามให้มีการจัดตั้งองค์กรภาคเอกชนในทุกจังหวัด เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากขึ้น โดยให้อยู่ในพื้นฐานขององค์กรที่เล็ก กะทัดรัด แต่มีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้ จะมีการผลักดันให้มีชมรมผู้บริโภคตั้งแต่ในระดับ โรงเรียน และต้องจัดให้มีการสอนเสริมเข้าไปในหลักสูตรการเรียนของเด็กๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการดูแลคุ้มครองสิทธิด้านการบริโภคสินค้าอันจะเป็นพื้นฐานในการรู้จักรักษาสิทธิของประชาชนต่อไปในอนาคต และต้องตระหนักไว้ว่าพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เป็นการเพิ่มกลไกทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ดีขึ้น แต่กฎหมายเพียงฉบับเดียวก็คงจะยังไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดของการมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคคือ ไม่ใช่ต้องการที่จะมีกฎหมายฉบับเดียวในการให้ความคุ้มครองดูแลผู้บริโภค แต่มุ่งเน้นให้เกิดการเชื่อมโยงเกาะเกี่ยวกันของกฎหมายทุกฉบับที่กฎหมายฉบับหนึ่งสามารถไปอุดช่องว่างของกฎหมายอีกฉบับหนึ่งได้เป็นการสมานฉันท์ในการใช้กฎหมาย ดังนั้น จึงสมควรมีการดำเนินการปฏิรูประบบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับอื่นๆ รวมทั้งการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันต่อไป

และข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่ง คือ ควรมีการจัดตั้ง “องค์กรกลาง” หรือ “หน่วยงานอิสระ” ที่ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เช่น ภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ยา ฯลฯ เพื่อทำหน้าที่ในการประเมิน วิเคราะห์ กลั่นกรอง ถึงความอันตรายของสินค้า เพื่อช่วยในการพิสูจน์ ในเรื่องการผลิตสินค้าที่มีเทคโนโลยี ส่วนผสม ส่วนประกอบที่ซับซ้อน เป็นเรื่องทางเทคนิค ที่ประชาชนไม่สามารถพิสูจน์ทราบได้ด้วยตนเอง และสามารถเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภค กับผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการ ก่อนมีการฟ้องร้องคดีกันได้ เช่น หากเกิดกรณีรถประสบอุบัติเหตุ ผู้เสียหายก็สามารถร้องเรียนไปที่องค์กรกลางนี้ เพื่อให้พิสูจน์ถึงสาเหตุของอุบัติเหตุ ว่าเกิดขึ้นจากอะไร เมื่อทราบสาเหตุแล้วองค์กรกลางนี้สามารถเรียกผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิตมาเจรจาออกกล่าวถึงความบกพร่องหรืออันตรายของรถยนต์นั้น และควรจ่ายชดเชยให้แก่ผู้เสียหาย หากตกลงกันได้ก็จะไม่ต้องมีการฟ้องร้อง และผู้ผลิตเอง ก็สามารถนำข้อเสนอแนะขององค์กรกลางนี้ไปพัฒนาแก้ไขปรับปรุงสินค้าให้มีความปลอดภัยต่อไป

สุดท้ายนี้ นับว่าเป็นโอกาสที่ดีที่ประเทศไทยมีทั้งกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 และกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคที่

เพียงจะมีผลบังคับใช้ เพราะลำพังเพียงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้มาเป็นเวลานานและมีจุดบกพร่องหลายประการ จึงไม่ประสบผลสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควร การมีกฎหมายทั้ง 2 ฉบับนี้ นับเป็นการเพิ่มกระบวนการและกลไกในการเยียวยาผู้เสียหายและเป็นการสร้างกระบวนการพิจารณาดีที่สอดคล้องกับลักษณะของคดี อันจะเป็นประโยชน์โดยแท้จริงแก่ผู้บริโภค และสามารถเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มรูปแบบมากขึ้นต่อไป