

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ปัจจุบันมีการขยายตัวของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการแข่งขันกันในด้านธุรกิจอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้ประกอบการที่ต้องการผลิตสินค้าและบริการออกมาเพื่อตอบสนองกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของผู้บริโภคโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้น แต่เพราะการแข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการจำนวนมากนี้เอง ที่ได้สร้างปัญหาต่างๆ ตามมามากมายเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่เห็นได้ชัดที่สุดก็คือถ้าหากผลิตภัณฑ์ต่างๆ เหล่านั้นไม่มีการควบคุมดูแลให้ได้มาตรฐานและปลอดภัยแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้เป็นจำนวนมากเช่นกันทั้งต่อ ชีวิต ร่างกาย อนามัยและทรัพย์สินของผู้บริโภค แต่เราจะเห็นได้ว่ากฎหมายต่างๆ ที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น ล้วนเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยาแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ได้เกิดปัญหาหรือเกิดความเสียหายขึ้นแก่ผู้บริโภคขึ้นแล้ว ดังนั้นควรมีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองและการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภคล่วงหน้า โดยไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดความเสียหายขึ้นก่อนและสามารถเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างทันที่หากเมื่อเกิดภัยขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมประเทศไทยจึงควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้ระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันเมื่อจำนวนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้เกิดการเรียกร้องสิทธิจากกลุ่มผู้บริโภคผ่านสื่อต่างๆ มากมาย แต่ปัญหาต่างๆ ที่ผู้บริโภคร้องเรียน และเรียกร้องนั้นยังปรากฏอยู่ให้เห็นเสมอซึ่งบางรายก็อาจได้รับความเสียหายอย่างรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต และยังไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือและการเยียวยาชดเชยแต่อย่างใดซึ่งนำมาซึ่งความเสียหายแก่สังคม ประเทศ และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคมได้ จึงเป็นเรื่องที่น่าคิดว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นควรแก้ไขที่จุดใดเพื่อให้ตรงจุดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทั้งระบบอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อกลับมามองกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่

เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะเห็นได้ว่ากฎหมายต่างๆ ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยาแก้ไขให้แก่ผู้บริโภคภายหลังจากภัยได้เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ก็ยังคงมีปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย โดยปัญหาที่สำคัญ คือ ผู้บริโภคไม่ได้รับการช่วยเหลือ และเยียวยาอย่างทันท่วงทีและได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งขัดกับหลักการและเจตนารมณ์ของการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องรวดเร็ว และให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์กฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความรับผิดชอบสินค้า ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะพบว่ากฎหมายดังกล่าวมีหลักการและกฎเกณฑ์บางประการที่เป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ทั้งระบบ เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อขายบัญญัติให้เฉพาะคู่สัญญาที่ทำการซื้อขายกันเท่านั้นที่มีสิทธิฟ้องร้องคดีหากได้รับความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ที่ได้ซื้อไป ดังนั้น หากผู้เสียหายไม่ได้เป็นคู่สัญญาที่ทำการซื้อขายก็ไม่สามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ เป็นต้น และเมื่อนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยไปเปรียบเทียบกับกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ของต่างประเทศ เช่น ประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรป (EU) สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่นจะพบว่าในประเทศเหล่านั้นได้มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ โดยมีการกำหนดค่าเสียหายล่วงหน้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่อาจจะเกิดภัยต่างๆ ขึ้นได้

โดยประเทศไทยได้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นกฎหมายที่มุ่งจะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ประสบอันตรายหรือได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยผู้ประกอบการได้ผลิตนำเข้ามาหรือจำหน่ายในประเทศไทย เนื่องจากกฎหมายที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 นั้น ยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและเป็นธรรม โดยพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มุ่งที่การคุ้มครองที่ผู้เสียหายได้รับจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญจะพิจารณาจากความอันตรายของสินค้า แม้ว่าสินค้านั้นไม่มีความชำรุดบกพร่องในวัตถุประสงค์ของการใช้งานแต่อย่างใด แตกต่างจากคำว่า “ชำรุดบกพร่อง” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยเรื่องซื้อขาย และความรับผิดชอบชำรุดบกพร่องที่มุ่งเน้นถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานของสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยหลักการพิจารณาความรับผิดของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายของสหรัฐอเมริกา

กลุ่มสหภาพยุโรป ประเทศอังกฤษ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และประเทศญี่ปุ่น ซึ่งแต่ละประเทศต่างก็มีกฎหมายความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยใช้บังคับคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าเช่นกัน ซึ่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 มีเหตุผลสำคัญในการประกาศใช้เพราะสินค้าที่ผลิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้ามาจากต่างประเทศมีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยทำได้ยากลำบาก และเมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้ในชีวิตประจำวันแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นได้ แต่การฟ้องคดีต่อศาลเพื่อเรียกร้องความเสียหายจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ก่อนที่กฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้นั้น มีกฎหมายที่ควบคุมดูแลหรือให้ความคุ้มครองประชาชนอยู่หลายฉบับ แต่กฎหมายดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นกฎหมายที่มีลักษณะเป็นกฎหมายมหาชน เป็นการคุ้มครองเฉพาะสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เฉพาะกรณีเท่านั้น โดยความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้าในความรับผิดทางอาญาจะอยู่ภายใต้บังคับประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่บังคับให้ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการต้องกระทำการตามที่พระราชบัญญัตินั้นกำหนดเป็นกรณีๆ ไป ซึ่งถือว่าเป็นมาตรการบังคับของภาครัฐขึ้นพื้นฐานที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามเท่านั้น หากไม่ปฏิบัติตาม จะถูกต้องโทษทางอาญาหรือเพิกถอนอนุญาตประกอบกิจการ เป็นต้น

ส่วนความรับผิดทางแพ่งจะอยู่ภายในบังคับของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องซื้อขาย ความรับผิดในความชำรุดบกพร่อง ความรับผิดละเมิด ซึ่งในการเรียกร้องความเสียหายของผู้เสียหายมีปัญหาและอุปสรรคอย่างมาก เนื่องจากภายใต้บังคับของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องซื้อขาย มีปัญหาว่าระหว่างผู้เสียหายกับผู้ต้องรับผิดจะต้องมีนิติสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ทางสัญญาระหว่างกันเท่านั้น ส่วนประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่อง ความรับผิดทางละเมิดนั้น มีปัญหาว่าภาระการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือความประมาทเลินเล่อในการกระทำ ความผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า ตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไป เพราะยังไม่มีความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเยียวยาความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ดังนั้น พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จึงนำเอาหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดหรือความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้บังคับและเป็นหัวใจสำคัญ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรม

กฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 มาตรา 4 คำนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายถึง สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเพราะสาเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้ ดังนั้น หลักเกณฑ์การพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทยจึงอยู่ภายใต้หลักความคาดหมายของผู้บริโภค (Consumer Expectations Test) เช่นเดียวกับกฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (EC Directive 85/374/EEC) ซึ่งประเทศไทยนำมาเป็นต้นแบบในการร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ของประเทศไทย เช่นเดียวกับประเทศสมาชิกในกลุ่ม ประเทศสหภาพยุโรป อาทิ ประเทศอังกฤษ และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี หรือแม้แต่ประเทศญี่ปุ่นที่มีได้เป็นสมาชิกภาพของสหภาพยุโรป ก็ได้นำเอากฎหมายความรับผิดต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของกลุ่ม สหภาพยุโรปมาเป็นต้นแบบในการร่างกฎหมายความรับผิดต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเช่นกัน โดยได้นำเอาหลักความคาดหมายของผู้บริโภค (Consumer Expectations Test) มาเป็นหลักการ พิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งในการนำไปปรับใช้กับการพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นสหภาพยุโรป ประเทศอังกฤษ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี หรือประเทศญี่ปุ่น การพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย มีการนำเอาหลักความเสี่ยงและประโยชน์หรือหลักต้นทุนและประโยชน์ และหลักความประมาทเลินเล่อประกอบการพิจารณาความไม่ปลอดภัยของสินค้า โดยจะพิจารณาภายใต้หลักความคาดหมายของผู้บริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ คำนึงจากความคาดหวังในความปลอดภัยหรือ ความคาดหวังในความเสี่ยงจากการกระทำของผู้ประกอบการ และพฤติการณ์ทั้งปวงในการ ออกแบบ การผลิต หรือการให้คำเตือนของผู้ประกอบการ ที่ได้ใช้ความระมัดระวังที่เหมาะสมกับความเสี่ยงอันตรายในสินค้า เพื่ออุดช่องโหว่ของการนำหลักความคาดหวังของผู้บริโภคมาใช้บังคับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามคำนิยามของคำว่า สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่

ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ถือว่าเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญอันจะส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ หรือไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยได้นำเอาปัญหาที่เกิดจากบังคับใช้กฎหมายในสหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป ประเทศอังกฤษ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และประเทศญี่ปุ่น มาปรับใช้กับพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ของประเทศไทยได้ ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรนำ “ผู้ขาย” เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าแต่อย่างใด ให้เข้ามาอยู่ใน บทนิยามของคำว่า “ผู้ประกอบการ” ตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพราะไม่ถูกต้องตามหลักและเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า หากผู้ขายใช้ชื่อทางการค้าเครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ บนสินค้า อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ขายเหล่านี้ก็ยังคงอยู่ในความหมายของผู้ประกอบการตามมาตรา 4 (4) นอกจากนี้การที่ไม่นำผู้ขายมารวมอยู่ในนิยามของผู้ประกอบการมิได้หมายความว่าผู้ขายเหล่านั้นไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือผู้เสียหายแต่อย่างใด ผู้ขายก็ยังคงต้องรับผิดชอบตามหลักสัญญาซื้อขาย หรือหลักละเมิดจะเหมาะสมกว่า จึงเห็นควรแก้ไขคำนิยามในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เป็น

(1) ผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิตในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า

(2) ผู้นำเข้าในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า เพื่อให้ตรงกับหลักการ และเจตนารมณ์ของกฎหมายกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า จึงจะมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2) ผู้วิจัยเห็นว่า หลักการพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทยบัญญัติไว้ในคำนิยาม ของมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยให้หมายความว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า

“สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเพราะสาเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ ถูกต้องชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้านรวมทั้งลักษณะการใช้งานและการ เก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้านั้นพึงคาดหมายได้”

ดังนั้น ในการพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยว่าสินค้าใดจะเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันพึงคาดหมายได้ จะต้องใช้หลักความคาดหมาย ของผู้บริโภค (Consumer Expectation Test) เป็นสำคัญ เช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี หรือประเทศญี่ปุ่น ที่นำเอากฎหมายความ

รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป หรือกฎ EC Directive 85/374/EEC มาเป็นต้นแบบในการร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ของประเทศไทยให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันให้หมดไป โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้บริโภคที่จะต้องรู้จักสิทธิ และหน้าที่ของตนเองเพื่อเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพตามที่มาตรฐานของสินค้าที่กฎหมายกำหนดและสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิทธิของตนเองและผู้อื่น โดยผู้บริโภคจะต้องมีมาตรการเพื่อสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้า โดยบัญญัติเพิ่มเติมหลักดังกล่าวลงในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ดังต่อไปนี้

1) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการก่อตั้งองค์กรอิสระ โดยการส่งผู้แทนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการก่อตั้งองค์กรอิสระและเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในองค์กรอิสระเพื่อสร้างสมดุลในการตรวจสอบระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

2) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการเพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยแจ้งข้อมูลและแสดงข้อเท็จจริงของการใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดต่างๆ ให้แก่หน่วยงานของภาครัฐและองค์กรอิสระทราบเมื่อเกิดความเสียหายหรืออันตรายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคให้รับทราบกันอย่างแพร่หลายที่สุด

3) ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องรักษาสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่และพยายามร่วมมือกันในการต่อต้านและขจัดผู้ประกอบการที่ไม่มีคุณภาพและความรับผิดชอบให้หมดสิ้นไปจากระบบเศรษฐกิจและสังคม

4) ผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคไปบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 โดยผู้บริโภคสามารถที่จะคาดหวังในสินค้าที่ตนซื้อ และผู้ขายต้องให้คำรับรองว่า สินค้าที่ลูกค้าซื้อไปบริโภคนั้น สามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ซื้อ โดยผู้ผลิตควรจะทำการป้องกันไม่ให้มีการใช้งานผิดวิธีที่ผู้ผลิตคาดเห็นได้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการให้คำเตือน คำแนะนำหรือข้อมูลที่สำคัญของสินค้าก็ตามเพื่อเป็นการพัฒนาหลักกฎหมายในประเทศไทยให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ