

บทที่ 4

วิเคราะห์แนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ประเทศไทยได้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นกฎหมายที่มุ่งจะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ประสบอันตรายหรือได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยผู้ประกอบการได้ผลิตนำเข้ามาหรือจำหน่ายในประเทศไทย เนื่องจากกฎหมายที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 นั้น ยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและเป็นธรรม โดยพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มุ่งที่การคุ้มครองที่ผู้เสียหายได้รับจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญจะพิจารณาจากความอันตรายของสินค้า แม้ว่าสินค้านั้นไม่มีความชำรุดบกพร่องในวัตถุประสงค์ของการใช้งานแต่อย่างใด แตกต่างจากคำว่า “ชำรุดบกพร่อง” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยเรื่องซื้อขาย และความรับผิดชอบชำรุดบกพร่องที่มุ่งเน้นถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานของสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยหลักการพิจารณาความเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายของสหรัฐอเมริกา กลุ่มสหภาพยุโรป ประเทศอังกฤษ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และประเทศญี่ปุ่น ซึ่งแต่ละประเทศต่างก็มีกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยใช้บังคับคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าเช่นกัน

การคุ้มครองผู้บริโภคจะศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยจะวิเคราะห์กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์โดยตรงที่สำคัญๆ ซึ่งมีอยู่ 3 ฉบับดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น และวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากการป้องกันความเสียหายที่มีต่อผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางเกี่ยวกับป้องกันความเสียหาย และหาแนวทางการป้องกันความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ที่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้ได้รับการเยียวยาอย่างทันท่วงที และได้รับการชดเชยค่าเสียหายอย่างเหมาะสมเป็นธรรม และเกิดประสิทธิภาพสามารถบังคับใช้ได้จริงเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

4.1.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เกี่ยวกับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

จากการศึกษาแนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย จะเห็นได้ว่ากฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สามารถวิเคราะห์แยกเป็นประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

4.1.1.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะซื้อขาย ปัจจุบันในประเทศไทย มีการเจริญเติบโตทั้งเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ผลิตออกมา มีจำนวนมากและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และในขั้นตอนกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีชั้นสูง หรือซับซ้อนจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค แต่ในขณะเดียวกันกว่าผลิตภัณฑ์จะส่งถึงผู้บริโภคต้องผ่านขั้นตอนทางการผลิต การตลาด และการจัดจำหน่ายหลายขั้นตอน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคนั้น แทบจะไม่เกิดนิติสัมพันธ์ในลักษณะซื้อขายกันเลย ปกติแล้วร้านค้าที่ขายสินค้าปลีกจึงเป็นผู้ขายคนสุดท้ายที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ซื้อเท่านั้น ดังนั้นจึงเกิดปัญหาในกฎหมายลักษณะซื้อขายดังนี้

1) การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ขายสินค้า ในกฎหมายลักษณะซื้อขายมีแต่เพียงผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้นที่สามารถจะนำกฎหมายลักษณะซื้อขายมาใช้บังคับกันได้ในฐานะคู่สัญญา ดังนั้นหากผู้เสียหายจากการใช้สินค้าไม่ได้เป็นคู่สัญญา หรือผู้ซื้อสินค้านั้นโดยตรง ย่อมไม่สามารถที่จะฟ้องร้องเรียกค่าสินไหมทดแทนจากผู้ผลิตได้ เพราะในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในมาตรา 472 และมาตรา 473 ไม่สามารถนำไปใช้ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องนั้นก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก อีกทั้งหากผู้ซื้อฟ้องร้องต่อผู้ขายสินค้าซึ่งมักเป็นร้านค้าปลีกก็อาจจะไม่ได้รับชดเชยค่าเสียหายเพราะร้านค้าปลีกมักไม่มีกำลังความสามารถทางการเงินที่เพียงพอที่จะชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ซื้อได้

2) การบังคับใช้กฎหมายกับการเรียกชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งการเรียกร้องให้ผู้ขายชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ซื้อ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในมาตรา 222 วางหลักไว้ว่า ผู้ขายจะรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนความเสียหายอันพึงเกิดขึ้น โดยปกติตามธรรมดาอันเนื่องมาจากการส่งมอบสินค้าที่ชำรุดบกพร่องแต่ไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่พฤติการณ์พิเศษ ดังนั้นหากผู้ขายไม่สามารถคาดหมายได้ว่าสินค้าที่ได้ขายไปแล้วนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อสินค้าผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดชอบจึงทำให้ผู้ซื้อสินค้าไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควรตามหลักเกณฑ์ที่ผู้บริโภคควรจะได้รับ

4.1.1.2 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด ผู้บริโภคได้รับความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าสามารถที่อาศัยกฎหมายลักษณะละเมิด เพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ แต่พบว่ายังมีปัญหาของการนำกฎหมายมาใช้หลายประการ ดังนี้

1) หน้าที่การนำสืบ ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 ที่กล่าวว่า “ผู้ใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงอย่างใดเพื่อสนับสนุนคำฟ้องคำให้การของตนให้หน้าที่นำสืบข้อเท็จจริงนั้นตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้าง” ดังนั้นเมื่อผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าจะฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้า ผู้เสียหายจึงมีหน้าที่นำสืบข้อเท็จจริงว่าสินค้าที่ทำให้ตนได้รับความเสียหายเป็นของผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้า ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเนื่องจากข้อมูลและรายละเอียดในขั้นตอนการผลิตสินค้าจะมีก็แต่เพียงผู้ผลิตสินค้านั้นที่ทราบดี จึงเป็นการยากที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้นได้เพราะไม่สามารถที่จะพิสูจน์ได้ว่าผู้ผลิต จงใจ หรือประมาทเลินเล่อจริงหรือไม่

2) ค่าสินไหมทดแทน ในกฎหมายลักษณะละเมิดจะได้อำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนที่กว้างพอที่จะเยียวยาผู้ใช้ความเสียหายได้ครอบคลุมทุกประเภทก็ตาม แต่ความเสียหายต่อร่างกายชีวิตและจิตใจ เป็นการยากที่ผู้เสียหายจะนำสืบให้ศาลเห็นได้ ดังนั้นในทางปฏิบัติศาลจึงกำหนดค่าความเสียหายตามพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งการละเมิด แต่เป็นการกำหนดเพื่อเยียวยาและชดเชยความเสียหายเท่านั้น อีกทั้งศาลไม่มีอำนาจกำหนดค่าสินไหมให้เกินกว่าที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือเกินไปกว่าค่าของของโจทก์ในคำฟ้อง

3) กรณีผู้เสียหายมีส่วนผิด ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในมาตรา 442 ได้วางหลักการในกรณีที่โจทก์เป็นผู้ที่มีส่วนผิดเพราะอาจเกิดจากการที่โจทก์ไม่ได้ใช้สินค้าตามคำเตือนหรือตามวิธีใช้ของผู้ผลิต ซึ่งศาลสามารถใช้เป็นข้อพิจารณาเพื่อกำหนดให้จำเลยชดเชยค่าเสียหายตามส่วนแห่งการกระทำคือพิจารณาว่าความเสียหายนั้นเกิดขึ้นเพราะฝ่ายใดเป็นผู้ก่อมากน้อยกว่ากันเพียงใด กรณีดังกล่าวศาลจะรู้ข้อเท็จจริงได้ก็โดยการนำสืบในกระบวนการพิจารณาของโจทก์หรือจำเลย แต่ในทางปฏิบัติแล้วในการพิสูจน์นั้นฝ่ายผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายมักจะเสียเปรียบ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลขั้นตอนการผลิตเพราะฝ่ายจำเลยที่เป็นผู้ผลิตมักจะทราบเพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นถ้าจำเลยพิสูจน์ได้ว่าโจทก์ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง โดยโจทก์เป็นผู้มีส่วนผิดและโจทก์ซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่สามารถพิสูจน์ความเสียหายได้ว่าเกิดจากจำเลย ดังนั้นโจทก์จะไม่ได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ทำให้โจทก์ไม่ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่ผู้บริโภคควรได้รับแต่หากมีระบบการประกันภัยความรับผิดชอบของสินค้า

จากการศึกษาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ดังกล่าว เห็นได้ว่า ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วในเวลาซื้อขายหรือเห็นเป็นประจักษ์ในความชำรุดบกพร่อง หรือได้ซื้อทรัพย์สินมาจากการขาย

ทอดตลาด ผู้ขายนั้นไม่ต้องรับผิด กฎหมายได้บัญญัติให้ผู้ซื้อจะต้องใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อตามอย่างวิญญูชนทั่วไป หากว่าผู้ซื้อหรือเห็นความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินอยู่แล้วแต่ก็ยังยอมรับเอา ก็เท่ากับผู้ซื้อไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ขายได้อีก แต่ในปัจจุบันสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตออกมามีมากมายหลายชนิด และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิตพัฒนาก้าวหน้าไปมารวมถึงการผลิตมีขั้นตอน และกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน จึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อจะสามารถใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อได้ตามปกติ อีกทั้งผู้ซื้อที่ไม่สามารถที่จะพิสูจน์ให้เห็นถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นได้ เพราะไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัยมากพอเช่นเดียวกับผู้ผลิตที่จะมาพิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่อง

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหรัฐอเมริกาที่พบว่าเป็น The Restatement (second) of Torts มาตรา 402 A ได้บัญญัติรับรองหลักเกณฑ์ความรับผิดที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเอาไว้ อีกทั้งยังกำหนดให้ผู้ขายมีความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์โดยไม่กำหนดว่าผู้เสียหายต้องเป็นผู้ซื้อ ทำให้ผู้เสียหายมีโอกาสในการเรียกร้องค่าเสียหายมากกว่าขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยความผูกพันตามสัญญา นอกจากนี้กฎหมายลักษณะละเมิดยังมีบทบัญญัติครอบคลุมถึงการประกอบธุรกิจการขายโดยโฆษณา หรือเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้องต่อสาธารณะจนทำให้เกิดความเสียหายต่อร่างกายของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เป็นความผิดทางละเมิด ตามมาตรา 402 B อีกทั้ง The Restatement (second) of Torts มาตรา 402 A ได้สร้างกฎเกณฑ์ให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายผลิตภัณฑ์ให้ต้องรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ต่อผู้บริโภคถึงแม้ว่าผู้ขายจะได้ตรวจสอบดูแลในการผลิตและการจัดจำหน่ายสินค้าของตนเองทั้งหมดเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม โดยในมาตรา 402 A (2) (a) ทำให้ผู้ผลิตได้รับผลกระทบอย่างมาก ซึ่งผู้ผลิตจะต้องป้องกันให้ดีที่สุดเพื่อให้แน่ใจว่าสินค้ามีคุณภาพและความปลอดภัยต่อการบริโภค แต่ถ้าหากไม่เป็นไปตามกฎหมายอาจทำให้ผู้ผลิตต้องรับผิดต่อผู้บริโภคหรือผู้ใช้สินค้าได้ ถึงแม้ว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายจะไม่ได้ประมาทเลินเล่อในการตรวจสอบดูแลการผลิตก็ตาม ดังนั้นหลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของ The Restatement (second) of Torts: Section 402 A ที่มุ่งเน้นไปที่ลักษณะสินค้าของจำเลยเป็นผู้ผลิตและความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ ตลอดถึงการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะส่วนรวมเป็นสำคัญ แตกต่างจากความรับผิดฐานกระทำโดยประมาทตามกฎหมายละเมิดที่มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของจำเลยภายใต้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่อาจคาดหมายได้

ดังนั้น สรุปได้ว่าบทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่อง กฎหมายลักษณะซื้อขาย และลักษณะละเมิดไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ เพราะบทบัญญัติดังกล่าวไม่อาจครอบคลุมและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เกี่ยวกับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 กฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1) การพิสูจน์ความไม่ปลอดภัยในตัวสินค้า ปัจจุบันมีสินค้าถูกผลิตออกมาสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีขั้นตอนการผลิตที่สลับซับซ้อนและยากต่อการที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ความไม่ปลอดภัยในสินค้านั้นได้ อีกทั้งประเทศไทยยังไม่มีระบบของการตรวจสอบย้อนกลับของสินค้า ทำให้ยากต่อการพิสูจน์ความผิดรวมถึงไม่มีหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานหลักที่สามารถตรวจสอบ หรือให้การพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพราะไม่มีมาตรฐานที่เป็นกลาง และได้รับการยอมรับ หรือไม่มีกฎหมายที่แน่นอนรวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่สามารถรับรองได้ว่าสินค้านั้นๆ ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ ซึ่งในปัจจุบันจึงยังหาข้อยุติไม่ได้เพราะหน่วยงานที่จะพิสูจน์ความไม่ปลอดภัยของสินค้าทางภาครัฐต้องใช้เงินลงทุนสูงมากในการสร้างหรือใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อีกทั้งหากกระบวนการพิสูจน์ไม่เป็นที่ยอมรับก็ต้องประสบปัญหาในการฟ้องร้องเป็นคดีความตามมาอีก และเป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการของผู้ประกอบการในประเทศเป็นอย่างมาก

2) การดำเนินคดี เจตนารมณ์ของการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ก็เพื่อต้องการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครอง ปลอดภัย และสะดวกรวดเร็ว ในการดำเนินคดีแต่ในทางปฏิบัติหากให้ต้องมีการพิสูจน์ความรับผิดของสินค้าย่อมใช้เวลาในการพิสูจน์เป็นเวลานาน หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายคิดเป็นมูลค่าไม่มากนักผู้บริโภคย่อมเกิดความเบื่อหน่าย และคิดว่าไม่คุ้มค่าหากต้องฟ้องร้องดำเนินคดี ซึ่งในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ไม่มีการกำหนดให้มีการเยียวยาชดใช้ให้แก่ผู้เสียหายได้อย่างทันที่ ดังนั้นพระราชบัญญัตินี้จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินคดีนี้ได้สมดังเจตนารมณ์เดิมของการออกกฎหมายฉบับนี้

กล่าวโดยสรุปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 นั้นยังขาดการตรวจสอบหรือการพิสูจน์ของสินค้าทำให้ยากต่อการพิสูจน์ความผิดรวมถึงไม่มีหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานหลักที่สามารถตรวจสอบ หรือให้การพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพราะไม่มีมาตรฐานที่เป็นกลาง และได้รับการยอมรับ หรือไม่มีกฎหมายที่แน่นอนมากำหนดไว้ในประเทศไทย

4.1.3 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.

2551

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 กฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดต่อสินค้าในการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้โดยเฉพาะ ในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

1) ความหมายของคำว่า สินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยทั่วไปแล้วผู้ผลิตจะต้องรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าต่อผู้บริโภค หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายกรณีที่สินค้าที่ตนผลิตนั้น ชำรุดบกพร่อง และความชำรุดบกพร่องนั้นก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เสียหาย ซึ่งสินค้าที่ชำรุดบกพร่องตามความในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดของผู้ประกอบการต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า ของประเทศต่างๆ หมายถึง สินค้าที่ขาดความปลอดภัยหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั่นเอง ส่วนรายละเอียดว่าอย่างไรจึงจะถือว่าสินค้าขาดความปลอดภัยอาจแตกต่างกันในแต่ละประเทศ

ตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าของสหภาพยุโรป (EC Directive) นั้น มาตรา 1 กำหนดว่า ผู้ผลิตต้องรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องของสินค้าของตน ตาม EC Directive ไม่ได้ให้คำนิยาม คำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ไว้โดยตรงเหมือนกับกฎหมายไทย แต่ได้กำหนดนิยามคำว่า ความชำรุดบกพร่องของสินค้า ไว้ในมาตรา 6 โดยนิยาม “ความชำรุดบกพร่องของสินค้า” หมายถึง การที่สินค้านั้นขาดความปลอดภัยตามที่บุคคลพึงคาดหวังได้จากสินค้านั้น โดยจะต้องพิจารณาถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งหมดรวมทั้งการนำเสนอสินค้านั้น ประโยชน์อันควรคาดหมายได้จากการใช้สินค้านั้น เวลาที่สินค้านั้นถูกวางตลาด ดังนั้น โดยทั่วไปแล้วจึงกล่าวได้ว่าเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาว่าสินค้านั้นปลอดภัยหรือไม่ คือ ความคาดหวังของผู้บริโภคทั่วไป ทั้งนี้ในการพิจารณาว่าสินค้านั้นมีความปลอดภัยที่บุคคลทั่วไปพึงคาดหวังได้จากสินค้านั้นหรือไม่ จะต้องคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมต่างๆรวมไปถึง

(1) ลักษณะและวัตถุประสงค์ของการนำสินค้านั้นออกสู่ตลาด เป็นต้นว่า การบรรจุภัณฑ์ การโฆษณา การให้รายละเอียดของข้อบ่งใช้และคำเตือนเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ โดยพิจารณาว่าคนทั่วไปสามารถคาดหวังจะได้รายละเอียดอะไรบ้าง เพื่อความปลอดภัยที่ตัวสินค้านั้นควรจะมี

(2) มีการใช้สินค้าไปในทางที่ผิดหรือไม่ ซึ่งจะต้องดูลักษณะการใช้และคำเตือนเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ผลิตให้ไว้ โดยพิจารณาว่าคนทั่วไปจะคาดหวังว่าควรมีรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นอย่างไรบ้าง

(3) เวลาที่มีการส่งมอบสินค้าว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ก่อนการส่งมอบ หรือภายหลังการส่งมอบสินค้าของผู้ผลิต โดยผู้ผลิตจะต้องรับผิดชอบหากความชำรุดบกพร่องนั้น มีอยู่ก่อนการส่งมอบสินค้า

โดยความชำรุดบกพร่อง ตามมาตรา 6 นั้นตั้งอยู่บนมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญ กล่าวคือเป็นมาตรฐานความปลอดภัยที่คนทั่วไปย่อมคาดหมายได้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆประกอบด้วย ด้วยเหตุนี้ศาลมีต้องรับหน้าที่ในการวินิจฉัยคดีเป็นรายๆ ไปว่าสินค้าใดมีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ ตามหลักนี้หน้าที่นำสืบให้เห็นถึงความเสียหาย นำสืบถึงความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ และความสัมพันธ์ระหว่างความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์กับความเสียหายเป็นหน้าที่ของผู้เสียหาย แต่อย่างไรก็ดีผู้เสียหายไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตในการผลิตสินค้าหรือไม่

ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ไม่ได้ให้นิยามคำว่า “ความชำรุดบกพร่องของสินค้า” เหมือนกฎหมายในต่างประเทศ แต่ได้กำหนดนิยามคำว่า “สินค้าไม่ปลอดภัย” แทน เนื่องจากประเทศไทยได้กำหนดให้ผู้ประกอบการ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หากสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ตามความในมาตรา 5 และในมาตรา 4 ได้ให้นิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายถึง “สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควรทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้” จากนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ในมาตรา 4 จะเห็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการตีความเนื่องจาก “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” นั้นตามนิยามหมายถึงสินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย แต่สินค้านั้นไม่จำเป็นต้องชำรุดบกพร่องเพราะ คำว่า ความชำรุดบกพร่องไม่ปรากฏในคำนิยามของสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นหลักการสำคัญของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าในต่างประเทศที่เป็นมูลเหตุให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ หากสินค้าที่ตนผลิตมีความชำรุดบกพร่องและความชำรุดบกพร่องก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เสียหาย ดังจะเห็นได้จากกฎหมายของสหภาพยุโรป หรือกฎหมายของญี่ปุ่นที่กำหนดให้ผู้ผลิตจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายไม่ว่าต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของผู้เสียหายอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องในสินค้าของตน แต่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้คำว่า “ความชำรุดบกพร่อง” กับหายไปจากนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ดังนั้นอาจเกิดปัญหาจากการตีความ สินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าที่ชำรุดบกพร่องก็ได้

ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาเกี่ยวกับการตีความว่าสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นจะต้องชำระคบกพร่องหรือไม่ประกอบกับเพื่อให้ตรงกับเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบ ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าของต่างประเทศที่กำหนดให้ผู้ผลิตรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ชำระคบกพร่องเท่านั้นผู้วิจัยเห็นว่า ควรปรับปรุงแก้ไขบทนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายถึง “สินค้าที่ชำระคบกพร่องและเพราะความชำระคบกพร่องนี้ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน ตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษา ตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้” เพื่อให้คำนิยามในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ครอบคลุมและสามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย บุคคลที่สามารถป้องกันไม่ให้สินค้าที่ขาดความปลอดภัยออกสู่ท้องตลาดได้ดีที่สุดก็คือ ผู้ผลิต กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าของประเทศไทยจึงมุ่งที่จะให้ผู้ผลิต หรือผู้อยู่ในสถานะเสมือนผู้ผลิตรับผิดชอบเป็นสำคัญ ส่วนความรับผิดชอบของผู้ขายนั้น ประเทศไทยยังไม่นำมาไว้ภายใต้ กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า เนื่องจากผู้ขายเป็นเพียงผู้จำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคเท่านั้น ผู้ขายไม่ได้ทำการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของสินค้าแต่อย่างใด รวมทั้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆกับการผลิต

ตามกฎหมายของสหภาพยุโรป ตาม EC Directive มาตรา 1 บัญญัติให้ผู้ผลิต เป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากความชำระคบกพร่องของสินค้า โดยตามมาตรา 3 ของ EC Directive ได้บัญญัติว่า ผู้ผลิต หมายถึง ผู้ผลิตสินค้าขั้นสุดท้าย (Finished Product) ผู้ผลิตวัตถุดิบ (Raw Material) ผู้ผลิตชิ้นส่วนของสินค้า (Component Part) และบุคคลใดๆที่ใส่ชื่อของตน เครื่องหมายการค้าหรือรูปลักษณะเฉพาะลงบนสินค้าเพื่อแสดงว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น ดังนั้น ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อความใน EC Directive จึงหมายถึง ผู้ผลิตตามความเป็นจริงและผู้ที่อยู่ในสถานะเสมือนหนึ่งผู้ผลิต ได้แก่ ผู้ที่แสดงชื่อ เครื่องหมายการค้า หรือรูปลักษณะเฉพาะใดๆของตนลงบนสินค้าแสดงให้เห็นว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น แม้ว่าความเป็นจริงแล้วจะไม่ได้ผลิตสินค้านั้นก็ตาม นอกจากนี้ผู้ผลิตวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิตสินค้าขั้นสุดท้าย (Finished Product) ก็ถือว่าเป็นผู้ผลิตด้วยถ้าวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนนั้นชำระคบกพร่อง แต่ผู้ผลิตดังกล่าวไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าหากสินค้านั้นไม่ได้ผลิตเพื่อการขายหรือจำหน่ายเพื่อวัตถุประสงค์ในทาง

เศรษฐกิจ หรือไม่ได้ผลิต หรือจำหน่ายไปในทางการค้าของตน ตามความในมาตรา 7 ของ EC Directive

เนื่องจากความรับผิดชอบตาม EC Directive นี้เป็นความรับผิดชอบเนื่องจากการผลิตสินค้าที่เกิดขารุคบกพร่อง ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนการผลิต เช่น ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก หรือพ่อค้าคนกลางต่างๆ จึงไม่ต้องรับผิดชอบตามความใน EC Directive นี้ การฟ้องร้องผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก หรือพ่อค้าคนกลางจะต้องไปว่ากล่าวฟ้องร้องกันตามหลักทั่วไปในกฎหมายลักษณะสัญญาหรือละเมิด แต่ในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้ ผู้ขายแต่ละรายให้ถือว่าเป็นผู้ผลิตตามความใน EC Directive ด้วย เว้นแต่ผู้ขายจะบอกแก่ผู้เสียหายภายในระยะเวลาอันสมควรว่าใครคือผู้ผลิต หรือใครเป็นผู้ขายสินค้าให้แก่ตนอีกทอดหนึ่ง หลักเกณฑ์ที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบนี้ให้ใช้กับสินค้าที่นำเข้าด้วยถ้าสินค้านี้ไม่ได้ระบุระบุตัวผู้นำเข้า แม้จะมีการระบุตัวผู้ผลิตไว้ก็ตามความในมาตรา 3 วรรค 3 ของ EC Directive

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรนำผู้ขาย ซึ่งถือเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าแต่อย่างใดเข้ามาอยู่ใน บทนิยามของคำว่า “ผู้ประกอบการ” ตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพราะไม่ถูกต้องตามหลักและเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า หากผู้ขายใช้ชื่อทางการค้าเครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ บนสินค้า อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ขายเหล่านี้ก็ยังคงอยู่ในความหมายของผู้ประกอบการตาม อนุ 4 ของมาตรานี้ นอกจากนี้การที่ไม่นำผู้ขายมารวมอยู่ในนิยามของผู้ประกอบการไม่ได้หมายความว่าผู้ขายเหล่านั้นไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือผู้เสียหายแต่อย่างใด ผู้ขายเหล่านั้นยังคงต้องรับผิดชอบตามหลักสัญญาซื้อขายหรือหลักละเมิดซึ่งน่าจะเหมาะสมกว่า นอกจากนี้การจำหน่ายสินค้าให้ผู้บริโภคในปัจจุบันของไทยก็มีคณะกรรมการว่าด้วยฉลากคอยควบคุมฉลากของสินค้าอยู่ โดยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยได้กำหนดให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้ามาราชอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยฉลากของสินค้านั้นจะต้องระบุชื่อผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าไว้ในสินค้าอยู่แล้ว ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขายต้องระบุชื่อผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าอีก ผู้วิจัยจึงเห็นควรว่าคำว่า ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า ตามมาตรา 4 ควรแก้ไขเป็น (1) ผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิตในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า (2) ผู้นำเข้าในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า เพื่อให้ตรงกับหลักการและเจตนารมณ์ของกฎหมายกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า

4.2 การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

วิถีชีวิตของมนุษย์ได้เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างรวดเร็ว เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ การรับรู้ และถ่ายทอดวิทยาการสมัยใหม่ที่ได้แพร่หลายไปอย่างรวดเร็วขณะที่ปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ปัญหาการเจ็บไข้ได้ป่วยและโรคระบาดที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ปัญหาการก่อการร้ายระหว่างประเทศ และปัญหาความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในหลายประเทศจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้องค์การสหประชาชาติ และประเทศสมาชิกได้เสนอหลักการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยใช้ระบบการควบคุมและดูแลซึ่งกันและกันของทุกภาคส่วน โดยเน้นที่การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ความเป็นธรรมและประสิทธิภาพในตลาด และสิทธิเสรีภาพของประชาชน กับให้ความสำคัญในความเท่าเทียมกันระหว่างผู้นำในภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม ที่จะร่วมกันทำงานกับภาครัฐและหน่วยงานของรัฐ โดยภาครัฐจะต้องมีการดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบการมีส่วนร่วม โดยเน้นที่สร้างระบบความสมดุลระหว่างกลุ่ม 3 กลุ่ม อันได้แก่ ภาครัฐ ภาคผู้ประกอบการ หรือภาคกลไกตลาด และภาคประชาชน เพื่อให้การเกิดการปรับปรุงระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้เกิดประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดของการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และสังคมผ่านระบบตลาดและการพัฒนาผ่านกระบวนการประชาชน ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งจะทำให้แต่ละภาคส่วนสามารถจะระดมทรัพยากรทั้งด้านการเงิน บุคลากร กลวิธีในการทำงานข้อมูลข่าวสารหรือการสนับสนุนจากฝ่าย การเมืองที่จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคได้บรรลุเป้าหมายได้มากขึ้น

โดยรัฐต้องส่งเสริมและพัฒนาบทบาทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและกำหนดมาตรการต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค เพื่อยกระดับผลผลิตและบริการของประเทศให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ และควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริโภค ผู้ด้อยโอกาส และผู้เสียเปรียบให้มีโอกาสเข้าถึง และได้ใช้ประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและพิทักษ์สิทธิของตนเองมากขึ้น และสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคที่มีอยู่เดิม ให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งองค์กรใหม่ๆ ตั้งแต่ในระดับชุมชน เพื่อเป็นกลไกในการรักษาผลประโยชน์ และสิทธิของประชาชนร่วมกับการใช้มาตรการลงโทษทางกฎหมายและทางสังคม อีกทั้งเพื่อพิจารณาหาแนวทางให้องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ซึ่งทุกภาคส่วนต้องมีการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

4.2.1 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในส่วนของภาครัฐ

การป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้สินค้าในส่วนของภาครัฐ ถือว่าภาครัฐเป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้การป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้สินค้าเกิดขึ้นได้จริงและเป็นรูปธรรม เนื่องจากรัฐเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือประชาชนในการปกครองประเทศเพราะรัฐสามารถกำหนดนโยบายในการปกครองประเทศ และควบคุม ดูแล และเข้าแทรกแซงกิจกรรมต่างๆ ในประเทศได้ โดยรัฐสามารถออกกฎหมายและใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการสร้างความสงบสุข และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภคได้ การที่รัฐเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคเนื่องจากในสภาพเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมในปัจจุบันรัฐได้สังเกตเห็นว่า หากปล่อยให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม โดยไม่มีการควบคุมดูแลจากภาครัฐเลย ย่อมทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้ต่อไปในอนาคต เพราะผู้ประกอบการเป็นกลุ่มที่มีอำนาจทางสังคมและเศรษฐกิจสูง ทำให้ผู้บริโภคไม่มีอำนาจที่จะไปต่อรองกับกลุ่มผู้ประกอบการได้ทำให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคตลอดมา หากนับจากอดีตที่ผ่านมาจะพบว่ามิจิตีที่ผู้บริโภคฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกับผู้ประกอบการน้อยมากเพราะในอดีตที่ยังไม่มีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั้น การที่ผู้บริโภคจะฟ้องร้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบตามสัญญาหรือรับผิดชอบละเมิดนั้นกระทำได้ยาก เพราะผู้บริโภคมีภาระที่ต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าผู้ประกอบการเป็นฝ่ายผิด การผลัดภาระการพิสูจน์ถึงความเสียหายของสินค้าไปให้แก่ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีหน้าที่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายไม่ได้เกิดจากความบกพร่องของสินค้า

ผู้ประกอบการมีความรู้และความเชี่ยวชาญมากกว่าผู้บริโภคซึ่งก็เป็นการแก้ไขปัญหาลช่องว่างของกฎหมายลักษณะสัญญาหรือกฎหมายลักษณะละเมิดได้ในระดับหนึ่ง แต่จากการศึกษาจะพบว่าในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่3) พ.ศ.2556 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พบว่ากฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายที่มุ่งแก้ไขและเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้เกิดความเสียหายจากการใช้สินค้าแล้วทั้งสิ้นซึ่งไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับใดเลยที่มีการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าล่วงหน้าเข้ามาใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดในการแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้ามาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหามีอยู่ในปัจจุบันให้หมดสิ้นไป โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือภาครัฐต้องออกกฎหมายและให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน และประสานความร่วมมือกับทั้งฝ่ายของผู้ประกอบการและผู้บริโภคเข้าด้วยกัน โดยรัฐ

จะต้องออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าดังต่อไปนี้

4.2.1.1 ภาครัฐต้องแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกำหนดเพิ่มเติมในส่วน of หน้าที่ของผู้ประกอบการเข้าไปในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าล่วงหน้าตามแบบอย่างของรัฐได้กำหนดโดยรัฐจะกำหนดโดยแบ่งตามประเภทของธุรกิจและตามชนิดของสินค้าโดยในระยะแรกของการสร้างระบบป้องกันนั้นรัฐอาจเข้ามาช่วยเหลือผู้ประกอบการโดยลดภาษีให้แก่ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของรัฐเพื่อเป็นการลดภาระให้แก่ผู้ประกอบการ

4.2.1.2 ภาครัฐต้องแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกำหนดเพิ่มเติมในส่วน of หน้าที่ของผู้บริโภคเข้าไปในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยกำหนดให้ผู้บริโภคเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าล่วงหน้าตามแบบอย่างของรัฐได้กำหนด โดยรัฐต้องให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดการสร้างระบบให้แก่ผู้บริโภค และให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่เพื่อที่จะสามารถนำปัญหาข้อผู้บริโภคไปแก้ไขได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

4.2.1.3 ภาครัฐต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางเพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภค และผู้ประกอบการให้ได้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ทุกๆฝ่ายต่างต้องร่วมมือ และประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้า

4.2.1.4 ภาครัฐต้องเสนอให้มีการตั้งหน่วยงานที่เป็นองค์กรอิสระขึ้นมาดูแลระบบของการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าที่ไม่ใช่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีตัวแทนจากทั้งฝ่ายของภาครัฐของผู้ประกอบการ และของผู้บริโภคเพื่อเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการประสานงานหลักในแนวนโยบายของการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าโดยรัฐให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและให้ความช่วยเหลือในด้านอื่นๆ

4.2.1.5 ภาครัฐต้องจัดสร้างสถาบันทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์ที่มีหน้าที่ในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้า และความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในกรณีที่มีเกิดปัญหาฟ้องร้องกันระหว่างเพื่อบริโภคกับผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องการกำหนดหน้าที่ในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้า และการพิสูจน์ความเสียหายที่แท้จริงที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคเพื่อที่จะสามารถกำหนดค่าเสียหาย และค่าสินไหมทดแทนได้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และมีความสะดวก รวดเร็วเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกกรณี

4.2.2 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในส่วนของผู้ประกอบการ

การป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าในส่วนของผู้ประกอบการ ถือว่าผู้ประกอบการเป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญมากที่จะทำให้การป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้สินค้าสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นผู้ที่ผลิตสินค้าและนำออกจำหน่ายแก่ประชาชน การป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดจึงต้องมาป้องกันที่ผู้ผลิตสินค้าเพราะหากผู้ผลิตทำการผลิตสินค้าด้วยความระมัดระวัง และผลิตสินค้าอย่างมีมาตรฐาน ความชำรุดบกพร่องเสียหายย่อมเกิดขึ้นได้น้อยมาก และย่อมทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีและเหมาะสมกับการใช้งาน การที่ผู้ประกอบการต้องเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากในสภาพเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมในปัจจุบันที่ผู้ประกอบการต่างก็แข่งขันกันผลิตสินค้าโดยมุ่งหวังแต่เพียงผลกำไรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากปล่อยให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมโดยไม่มีการควบคุมดูแลจากภาครัฐเลย ย่อมทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและมีโอกาสที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้า ย่อมสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้ต่อไปในอนาคต เพราะผู้ประกอบการต้องการที่จะผลิตสินค้าจำนวนมากๆ เพื่อให้ต้นทุนของการผลิตต่ำที่สุดจนบางครั้งไม่คำนึงถึงผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ทำให้ผู้ประกอบการผลิตสินค้าโดยเอาใจเปรียบผู้บริโภคตลอดมา อีกทั้งข้อกำหนดที่เกี่ยวกับบทลงโทษผู้ประกอบการที่นับว่าโทษยังน้อยมากทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัวกฎหมาย เพราะแม้จะถูกลงโทษสูงสุดก็เพียงแค่ถูกปรับ สี่เท่าของราคาสินค้า หรือสองเท่าตามค่าเสียหายที่แท้จริง โดยที่ศาลเป็นผู้กำหนด ซึ่งผู้ประกอบการก็ยังคงมีกำไรจากการขายสินค้านับร้อยนับพันเท่า จึงจะพบว่ามิดดีที่ผู้บริโภคฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกับผู้ประกอบการน้อยมากเพราะบางกรณีผู้เสียหายก็ไม่ต้องการไปดำเนินคดีเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเดินทางไปศาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีกซึ่งกว่าจะดำเนินคดีเสร็จสิ้นบางคดีอาจใช้เวลานานนับปีทำให้ผู้บริโภคเกิดความเบื่อหน่าย และท้อแท้ในการฟ้องร้องเอาผิดกับผู้บริโภค

ปัจจุบันนี้จะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคหลายฉบับก็ตาม แต่การบังคับใช้กฎหมายให้ได้ผลจริงยังมีน้อยมาก เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีอำนาจและอิทธิพลในสังคม และผูกอยู่กับกลุ่มผลประโยชน์ที่มีมูลค่าจำนวนมากของประเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันให้หมดสิ้นไป โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ประกอบการที่จะต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่กฎหมายกำหนดและสร้างจิตสำนึกในการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นสำคัญ

โดยผู้ประกอบการจะต้องมีมาตรการเพื่อสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าดังต่อไปนี้

1) ผู้ประกอบการต้องผลิตสินค้าอย่างระมัดระวัง และให้เป็นไปตามมาตรฐานของข้อกำหนดของกฎหมายในการนำเข้าสินค้าเพื่อนำมาจำหน่ายแก่ผู้บริโภคก็ต้องมีขั้นตอนและขบวนการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า ให้มีความปลอดภัยและมีมาตรฐานก่อนนำออกสู่ท้องตลาด เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้และยังเป็นการยกระดับคุณภาพของสินค้าที่ผลิตและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศในดีขึ้นด้วย

2) ผู้ประกอบการต้องร่วมมือกันในการเผยแพร่ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการบริโภคสินค้าและส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการที่ดีให้ได้รับโอกาสในการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพเพื่อจำหน่ายสู่ประชาชนต่อไป

3) ผู้ประกอบการต้องยินยอมและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่ประสานงานร่วมกัน เช่น ยินดีที่จะให้ภาครัฐและผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลและขั้นตอนการผลิตสินค้าและการจัดจำหน่ายได้เสมอ อย่างเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

4.2.3 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในส่วนของผู้บริโภค

การป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ในส่วนของผู้บริโภค ถือว่าผู้บริโภคเป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญมาก เพราะผู้บริโภคเป็นกลุ่มคนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดที่จะต้องได้รับการคุ้มครองและป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผู้บริโภคเป็นกลุ่มผู้ที่มีจำนวนมากที่สุดของประเทศ เพราะประชาชนทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภคด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดนโยบายเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเพราะผู้บริโภคถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของภาครัฐและภาคเศรษฐกิจของประเทศโดยรัฐต้องออกกฎหมายในการสร้างความสงบสุขและสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค การที่รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคเนื่องจากในสภาพเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมในปัจจุบัน เพราะรัฐได้เล็งเห็นว่าหากปล่อยให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม โดยไม่มีการควบคุมดูแลจากภาครัฐเลยย่อมทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้ต่อไปในอนาคต เพราะหากผู้บริโภคได้รับอันตรายหรือความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย หรือทรัพย์สินรัฐจะต้องเข้าไปดูแลและให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้บริโภคซึ่งทำให้รัฐต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินเป็นจำนวนมากในแต่ละปีเพียงดูแลและเยียวยารักษาผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายหรือความเสียหายเหล่านั้นและนับว่าก็จะจะมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ซึ่งหากรัฐไม่เข้ามาควบคุมและดูแลแก้ไข

ปัญหาต่อไปในอนาคตปัญหานี้จะเป็นปัญหาใหญ่ของประเทศที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวคิดในการปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันให้หมดไป โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้บริโภคที่จะต้องรู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเองและเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพตามที่มาตรฐานของสินค้าที่กฎหมายกำหนดและสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิทธิของตนเองและผู้อื่นโดยคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของตัวเองผู้บริโภคเองเป็นสำคัญโดยผู้บริโภคจะต้องมีมาตรการเพื่อสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าดังต่อไปนี้

1) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการก่อตั้งองค์กรอิสระ โดยการส่งผู้แทนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการก่อตั้งองค์กรอิสระและเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในองค์กรอิสระเพื่อสร้างสมดุลในการตรวจสอบระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

2) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการเพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยแจ้งข้อมูลและแสดงข้อเท็จจริงของการใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดต่างๆให้แก่หน่วยงานของภาครัฐและองค์กรอิสระทราบเมื่อเกิดความเสียหายหรืออันตรายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ขึ้น รวมถึงประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคให้รับทราบกันอย่างแพร่หลายที่สุด

3) ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องรักษาสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่และพยายามร่วมมือกันในการต่อต้านและขจัดผู้ประกอบการที่ไม่มีคุณภาพและความรับผิดชอบให้หมดสิ้นไปจากระบบเศรษฐกิจและสังคม

จากการศึกษากฎหมายของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยนั้นพบว่า ในประเทศอังกฤษได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการพิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วยหลักความคาดหวังของผู้บริโภค (Consumer Expectations Test) หลักความคาดหวังของผู้บริโภคหรือสิทธิในการคาดหวังความไม่ปลอดภัยในสินค้าของผู้บริโภคบัญญัติไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย บัญญัติว่า บุคคลทั่วไปมีสิทธิที่จะคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าได้ เมื่อพิจารณาจากรายงานของคณะกรรมการการกฎหมายของประเทศไทย (The Law Commission's Report) ระบุว่ามีการพิจารณาความปลอดภัยของสินค้า (Safety) โดยผู้ขายได้ให้คำรับรองว่า สินค้าที่ลูกค้าซื้อไปบริโภคนั้น สามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ซื้อ (Merchantability) และยังสามารถพิจารณารวมไปถึงความคาดหวังที่เหมาะสมในการนำสินค้าไปใช้งานหรือบริโภคด้วย โดยผู้ผลิตควรจะทำกรป้องกัน

ไม่ให้มีการใช้งานผิดวิธีที่ผู้ผลิตคาดเห็นได้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการให้คำเตือน คำแนะนำหรือข้อมูลที่ สำคัญของสินค้าก็ตาม

4.3 แนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

4.3.1 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรนำคำว่า “ผู้ขาย” เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ผลิตสินค้าแต่อย่างใด ให้เข้ามาอยู่ใน บทนิยามของคำว่า “ผู้ประกอบการ” ตามมาตรา 4 ของ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพราะไม่ ถูกต้องตามหลักและเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า หากผู้ขายใช้ชื่อทางการค้าเครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ บนสินค้า อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ขายเหล่านี้ก็ยังคงอยู่ในความหมายของ ผู้ประกอบการตามมาตรา 4 (4) นอกจากนี้การที่ไม่นำผู้ขายมารวมอยู่ในนิยามของผู้ประกอบการ มิได้หมายความว่าผู้ขายเหล่านั้นไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือผู้เสียหายแต่อย่างใด ผู้ขายก็ยังคงต้อง รับผิดชอบตามหลักสัญญาซื้อขาย หรือหลักละเมิดจะเหมาะสมกว่า จึงเห็นควรแก้ไขคำนิยามในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เป็น

(1) ผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิตในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า

(2) ผู้นำเข้าในเชิงธุรกิจหรือเชิงการค้า เพื่อให้ตรงกับหลักการ และเจตนารมณ์ของ กฎหมายกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้า จึงจะมีความเหมาะสมมาก ยิ่งขึ้น

4.3.2 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการนำระบบการ ป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันให้หมดไป โดยมี องค์ประกอบที่สำคัญคือผู้บริโภคที่จะต้องรู้จักสิทธิ และหน้าที่ของตนเองเพื่อเลือกใช้สินค้าที่มี คุณภาพตามที่มาตรฐานของสินค้าที่กฎหมายกำหนดและสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิทธิของตนเอง และผู้อื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของตัวผู้บริโภคเองเป็นสำคัญโดยผู้บริโภค จะต้องมีการเพื่อสร้างระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้า โดยบัญญัติ เพิ่มเติมหลักดังกล่าวลงในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ดังต่อไปนี้

1) ผู้บริโภคมี่หน้าที่ในการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการก่อตั้งองค์กรอิสระ โดยการส่งผู้แทนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการก่อตั้งองค์กรอิสระและเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในองค์กรอิสระเพื่อสร้างสมดุลในการตรวจสอบระบบการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

2) ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการเพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดโดยแจ้งข้อมูลและแสดงข้อเท็จจริงของการใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดต่างๆให้แก่หน่วยงานของภาครัฐและองค์กรอิสระทราบเมื่อเกิดความเสียหายหรืออันตรายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ขึ้น รวมถึงประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคให้รับทราบกันอย่างแพร่หลายที่สุด

3) ผู้บริโภคมีหน้าที่ต้องรักษาสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่และพยายามร่วมมือกันในการต่อต้านและขจัดผู้ประกอบการที่ไม่มีคุณภาพและความรับผิดชอบให้หมดสิ้นไปจากระบบเศรษฐกิจและสังคม

อีกทั้งควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคไปบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 โดยผู้บริโภคสามารถที่จะคาดหวังในสินค้าที่ตนซื้อ และผู้ขายต้องให้คำรับรองว่า สินค้าที่ถูกค้าซื้อไปบริโภคนั้น สามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ซื้อ สามารถพิจารณาไปถึงความคาดหวังที่เหมาะสมในการนำสินค้าไปใช้งานหรือบริโภคด้วย โดยผู้ผลิตควรจะทำการป้องกันไม่ให้มีการใช้งานผิดวิธีที่ผู้ผลิตคาดเห็นได้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการให้คำเตือน คำแนะนำหรือข้อมูลที่สำคัญของสินค้าก็ตาม เพื่อเป็นการพัฒนาหลักกฎหมายในประเทศไทยให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ