

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับ ธุรกิจการขายอาหารเสริมออนไลน์

จากที่ได้มีการทบทวนงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในหัวข้อการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการขายอาหารเสริมออนไลน์ในบทที่ 2 และบทที่ 3 นั้น ทำให้ได้มาซึ่งประเด็นในการวิเคราะห์ทั้งหมด 4 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ปัญหาธุรกิจการขายอาหารเสริมออนไลน์
- 2) ปัญหาการหาสมาชิกในธุรกิจอาหารเสริมออนไลน์
- 3) การคุ้มครองผู้บริโภคจากการเป็นสมาชิกการขายอาหารเสริมออนไลน์
- 4) การเยียวยาผู้บริโภคจากตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

4.1 วิเคราะห์ปัญหาธุรกิจการขายอาหารเสริมออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า สินค้าตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 3 บัญญัติว่า “สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว นั้นจะเห็นได้ว่า สินค้าตามความหมายของกฎหมายฉบับดังกล่าวนี้มีหลายประเภท เช่น สินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม ครีมน เป็นต้น เช่นนี้ เมื่ออาหารเสริมคือ สารอาหารที่ใช้รับประทานเพิ่มเติมจากมื้ออาหารหลัก อาจใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์ หรือเพื่อบำรุงสุขภาพตามความเชื่อของบางบุคคล ส่วนสารอาหารที่มักถูกนำมาทำเป็นอาหารเสริม ได้แก่ วิตามิน แร่ธาตุ กรดอะมิโน ฟิช ผัก สมุนไพรต่าง ๆ เป็นต้น จึงถือว่าอาหารเสริมเป็นสินค้าตามความหมายของมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ดังกล่าว

แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจการขายอาหารเสริมออนไลน์คือ ผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงการเข้ามาต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย กล่าวคือ ต้องเป็นห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท ตามคำนิยามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 และได้จดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงตามมาตรา 20 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 โดยให้ยื่นคำขอประกอบการต่อนายทะเบียนตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 38

บัญญัติว่า “ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด” และมีคุณสมบัติตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 38/1 ถึง มาตรา 38/4 และต้องวางหลักประกันตามมาตรา 38/5 จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กฎหมายฉบับดังกล่าวนี้ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์พิเศษใด ๆ ในการที่จะประกอบธุรกิจขายตรง นั้นหมายความว่า หากผู้ประกอบการรายใดสนใจอยากประกอบธุรกิจขายตรงก็สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจดังกล่าวได้เลยโดยไม่ต้องผ่านเงื่อนไขหรือผ่านการทดสอบความรู้ตามหลักสูตรใด ๆ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขายตรงก่อนจะมาขออนุญาตประกอบการ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้ คือ

1) ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่จัดตั้งธุรกิจใหม่ โดยเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจ เพื่อแสวงหาผลกำไรและความเติบโต มุ่งหาความต้องการของตลาดเพื่อสนองความต้องการ

ในทางเศรษฐศาสตร์ ผู้ประกอบการคือ ผู้รวบรวมปัจจัยการผลิต ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน มาผลิตเป็นสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการอาจจะเป็นหน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน หรือเอกชนเพียงคนเดียวก็ได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการผลิต และบริหารจัดการในกระบวนการผลิต ผลตอบแทนที่ได้คือ กำไร หรือ ขาดทุน

ดังนั้น หากเป็นบุคคลดังกล่าวข้างต้นก็สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจขายตรงได้ทันที

2) ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน

(1) เนื่องด้วยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติให้บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงประกาศกำหนดโดยยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยแนบเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแบบ ขต. 1 หากผู้ประกอบการรายใดประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงหรือธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ และตลอดเวลาที่ยังคงประกอบธุรกิจขายตรง หากผู้ประกอบการรายใดมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารหรือหลักฐานให้เปลี่ยนไปจากเดิมที่ได้จดทะเบียนไว้ ผู้ประกอบการรายนั้นจะต้องยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงฯต่อนายทะเบียนพร้อมแนบเอกสารและ

หลักฐานให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแบบ ขต. 1/1 ดังรายละเอียดปรากฏตามพระราชบัญญัติชายตรง และตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

(1.1) กรณีผู้ยื่นคำขอเป็นนิติบุคคล

ก. นิติบุคคลสัญชาติไทย (กรณีมีจำนวนผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น) ให้ผู้ยื่นคำขอจัดเตรียมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทที่มีความสามารถกระทำการแทนนิติบุคคลซึ่งอาจมีหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทคนเดียวหรือหลายคนแล้วแต่กรณี โดยให้หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทคนเดียวหรือหลายคนแล้วแต่กรณีลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวทุกแผ่นให้ครบถ้วนจำนวน 1 ชุด

ข. นิติบุคคลต่างด้าว (กรณีมีจำนวนผู้ถือหุ้นต่างด้าวเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น) หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทเป็นคนต่างด้าวให้ผู้ยื่นคำขอจัดเตรียมสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และสำเนาใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (Work Permit) ของหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทที่มีความสามารถกระทำการแทนนิติบุคคลซึ่งอาจมีหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทคนเดียวหรือหลายคนแล้วแต่กรณี โดยให้หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทคนเดียวหรือหลายคนแล้วแต่กรณีลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวทุกแผ่นให้ครบถ้วนจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ กรณีนิติบุคคลต่างด้าวผู้ยื่นคำขอจะต้องจัดเตรียมสำเนาหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว (แบบ ต.7) ที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2552 โดยให้ผู้ยื่นคำขอลงลายมือชื่อและประทับตราสำคัญของนิติบุคคลรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวทุกแผ่นให้ครบถ้วนจำนวน 1 ชุด

ค. สินค้าที่ไม่สามารถขายได้ในธุรกิจชายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

(1) สินค้าประเภทยาตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

(2) สินค้าประเภทเครื่องมือแพทย์ตามพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์

พ.ศ. 2531

(3) สินค้าประเภทสุราตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493

(4) สินค้าประเภทปุ๋ยตามพระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518

สินค้าชนิดอื่น ๆ ที่กฎหมายห้ามมิให้จำหน่ายนอกสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งโดยสภาพของสินค้าไม่สามารถจำหน่ายด้วยวิธีการช่องขายตรงแต่ยังมีสินค้า

บางประเภทที่ไม่ควรจำหน่ายในช่องทางขายตรงเนื่องจากสามารถนำมาสร้างพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปในลักษณะของการระดมเงินทุนหรือการลงทุนในลักษณะของแชร์ลูกโซ่ได้เช่น ทองคำแท่ง ทองคำรูปพรรณ เพชร พลอย สลากกินแบ่งรัฐบาล สุรา บุหรี่ ซิมการ์ดโทรศัพท์ เป็นต้น

ง. แผนการจ่ายผลตอบแทนในธุรกิจขายตรงตามพระราชบัญญัติธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 21 ต้องมีลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

(1) ต้องไม่กำหนดให้สมาชิกได้รับรายได้หลักจากการรับสมัครบุคคลหรือแนะนำบุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง

(2) ต้องกำหนดให้สมาชิกได้รับรายได้หลักขึ้นอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยรวม ไปถึงการซื้อเพื่อการใช้หรือบริโภคเอง

(3) ต้องไม่บังคับให้สมาชิกซื้อสินค้า

(4) ต้องไม่ชักจูงให้สมาชิกซื้อสินค้าในปริมาณมากเกินไปอย่างไม่สมเหตุผล

(5) ต้องแสดงวิธีคิดคำนวณการจ่ายผลตอบแทนที่ตรงต่อความเป็นจริงหรือเป็นไปได้จริงอย่างเปิดเผยชัดเจน

(6) กำหนดรอบคิดคำนวณราย 15 วัน

ดังนั้น เมื่อบุคคลตาม (1) ยื่นคำขอจดทะเบียนแล้ว ก็สามารถประกอบธุรกิจขายตรงตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ทันที

3) การประกอบธุรกิจขายตรง คือ การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภค โดยตรงที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระชั้นเดียวหรือหลายชั้น แต่ไม่รวมถึงนิติกรรมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ดังนั้น เมื่อบุคคลตาม (1) ยื่นคำขอจดทะเบียนแล้ว ก็สามารถประกอบธุรกิจขายตรงตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ทันที

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เงื่อนไขการจดทะเบียนดังกล่าวได้ส่งผลให้ธุรกิจขายตรงในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในโลกออนไลน์ที่มีทั้งการชักชวนให้สมัครสมาชิก ชักชวนให้ซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจใช้วิธีการในการชักชวนที่ไม่ถูกต้อง ในบางกรณีอาจส่อไปในทางไม่ชอบ เช่น มีเจตนาแอบแฝง กล่าวคือ ไม่ได้ต้องการรายได้จากสินค้า แต่ต้องการรายได้จากยอดของการสมัครสมาชิก เป็นต้น จนท้ายที่สุด กลายมาเป็นลักษณะของธุรกิจที่มีการฉ้อโกงหรือมีกลโกง ทำให้กลุ่มผู้ไม่หวังดีหรือผู้ที่ต้องการหารายได้ทางลัดใช้วิธีดังกล่าวในการแสวงหารายได้

จากธุรกิจดังกล่าว และเกิดการ โกงเงิน มีผู้เสียหายจากการถูกหลอก เช่น หลอกให้สมัครสมาชิก เป็นต้น และนำไปสู่ปัญหาในระดับชาติ

ในประเด็นต่อมาที่ผู้วิจัยมองเห็นปัญหา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการขายตรง กล่าวคือ ผู้บริโภคมายังถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้จำหน่ายอิสระตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการ

ผู้จำหน่ายอิสระ หมายถึง บุคคลที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และนำสินค้าหรือบริการดังกล่าวไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภค

ตัวแทนขายตรง หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงให้นำสินค้าหรือบริการ ไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภค

ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หมายถึง เจ้าของกิจการขายตรง

ผู้เขียนเห็นว่า ในประเด็นนี้ นอกจากมีมาตรการในการควบคุมผู้ประกอบการ และให้ความคุ้มครองเยียวยาผู้บริโภคแล้ว ผู้จำหน่ายอิสระและตัวแทนขายตรง ตามมาตรา 3 ก็มีความสำคัญไม่น้อย เพราะเป็นผู้ที่ได้รับ โอนกรรมสิทธิ์ หรือได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงให้นำสินค้าหรือบริการไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะอาหารเสริมซึ่งเป็นสินค้าที่สำคัญและแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ เพราะผู้บริโภคกินเข้าไปไม่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ อาจทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคแล้ว อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค จึงเห็นควรให้บุคคลเหล่านี้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับหลักโภชนาการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ไม่ได้กำหนดมาตรการเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้จำหน่ายอิสระและตัวแทนขายตรง ดังนั้น ควรมีบทบัญญัติของกฎหมายและมาตรการที่เข้มงวดมากขึ้นให้กำหนดบุคคลดังกล่าวนี้ มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ โดยให้ผ่านอบรมหลักสูตรทดสอบความรู้ความสามารถและได้รับใบอนุญาตก่อนที่จะมาขายอาหารเสริมให้กับผู้บริโภค

จากประเด็นในเรื่องของการจดทะเบียนดังกล่าวข้างต้นนั้น หากพิจารณากฎหมายต่างประเทศ โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาชนจีน จะเห็นได้ว่า กฎหมาย Measures on Administration of Direct Selling นั้น กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องออกใบรับรองการเป็นผู้ขาย และส่งตัวอย่างใบรับรองดังกล่าว พร้อมทั้งตัวอย่างสัญญาที่จะใช้กับผู้ขายตรงให้พิจารณาพร้อมทั้งยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจขายตรงกับผู้ขายตรงก็ต้องทำเป็นหนังสือ และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงต้องเปิดเผยข้อมูลของตนตามที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ขายทราบ นอกจากนั้น ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงจะต้องกำหนดให้ผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นผู้ขายจ่ายเงินค่า

สมาชิก วางหลักประกันหรือซื้อสินค้าตามจำนวนที่ผู้ประกอบการกำหนดไว้ และห้ามผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงเรียกเก็บเงินค่าฝึกอบรม ค่าธรรมเนียมอื่นใด จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวนั้น เห็นได้ชัดว่าการจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงของสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้น สิ่งสำคัญคือ ต้องมีใบรับรองการเป็นผู้ขาย จึงจะสามารถจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงได้ ทำให้บุคคลหรือนิติบุคคลใดก็ตาม จะผู้ประกอบการดังกล่าวจะต้องได้รับใบรับรองการขาย

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการใช้ช่องทางการประกอบธุรกิจขายตรงในการแสวงหาประโยชน์ในทางธุรกิจที่ผิดกฎหมายหรือในช่องทางที่ไม่ชอบ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กฎหมายฉบับดังกล่าวจะต้องมีการแก้ไขหรือเพิ่มมาตรการในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง กล่าวคือ อาจกำหนดให้มีการทดสอบหลักสูตรความรู้การประกอบธุรกิจขายตรง หรือกำหนดเงื่อนไขว่าบุคคลที่จะมาเป็นผู้ขายตรงได้ควรเป็นนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียน 3 ล้านขึ้นไป เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากนิติบุคคลถือเป็นบุคคลที่กฎหมายสมมติขึ้นเพื่อให้มีความสามารถ มีสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบได้ตามกฎหมายเหมือนกับบุคคลธรรมดา แต่เงื่อนไขของการเป็นนิติบุคคลนี้จะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบและการจดทะเบียนเพื่อยืนยันการมีตัวตน และที่สำคัญมีทุนจดทะเบียนเพื่อยืนยันการมีตัวตนที่น่าเชื่อถือ จึงถือว่าเป็นการคัดกรองด่านหนึ่งของการที่จะมาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง อาหารเสริมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเห็นควรให้ ผู้จำหน่ายอิสระ และตัวแทนขายตรงมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอโดยให้ผ่านอบรมหลักสูตรทดสอบความรู้ความสามารถและได้รับใบอนุญาตก่อนที่จะมาขายอาหารเสริมให้กับผู้บริโภค

4.2 วิเคราะห์ปัญหาการหาสมาชิกในธุรกิจการขายอาหารเสริม

จากการศึกษาพบว่า ตามแนวทางในการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามแผนการจ่ายผลตอบแทนของคนที่ได้ยื่นต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มาตรา 21 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจเครือข่ายต้องดำเนินกิจการให้เป็นไปตามแผนการจ่ายผลตอบแทนของคนที่ได้ยื่นต่อนายทะเบียน กล่าวคือ ต้องไม่กำหนดให้ผู้ขายหรือตัวแทนของคนที่ไม่ใช่ลูกจ้างได้รับผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักจากการรับสมัครสมาชิกเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง ส่วนผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักของผู้ขายหรือตัวแทนที่ไม่ใช่ลูกจ้างให้ขึ้นอยู่กับการขายสินค้าแก่ผู้บริโภค รวมไปถึงการซื้อเพื่อการใช้หรือบริโภคเอง นอกจากนี้ผู้ประกอบการเครือข่ายต้องไม่บังคับให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้าไม่ชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้าในปริมาณมากเกินไปอย่างไม่สมเหตุผล และการคิดคำนวณการจ่ายผลตอบแทนที่ตรงต่อความเป็นจริงหรือเป็นไปได้จริงและอย่างเปิดเผยชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ หากพิจารณาข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจเครือข่ายจะให้ผลตอบแทนแก่ผู้ขายหรือตัวแทนของตนจากการหาสมาชิกมาเพิ่มเติม เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วธุรกิจเครือข่ายที่มีในประเทศไทย ซึ่งมีหลายประเภท เช่น บริษัทที่ขายอาหารเสริมลดน้ำหนัก ครีม เครื่องสำอาง เป็นต้น แม้ว่าธุรกิจหรือกิจการเหล่านั้น จะได้จดทะเบียนในรูปแบบของบริษัทที่มีเป้าหมายเพื่อขายสินค้าดังที่ได้ยกตัวอย่างมาข้างต้น แต่การดำเนินการที่แท้จริง การขายสินค้าก็ไม่ใช่มุ่งเป้าหมายหลักเท่าใดนัก

ดังนั้น กรณีของการสมัครสมาชิกทางเว็บไซต์ จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจเครือข่ายในประเทศไทย ได้มีการปรับตัวเข้าสู่รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่ก็ยังคงเห็นความไม่มั่นใจในผลทางกฎหมายจากการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บางกระบวนการยังคงมีการทำในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ แม้ว่าในความเป็นจริงจะมีกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ออกมาบังคับใช้และรองรับผลทางกฎหมายของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตาม เช่นการรับสมัครสมาชิกทางเว็บไซต์ สมาชิกสามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวพร้อมชำระเงินออนไลน์เพื่อสมัครเป็นสมาชิกได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ และระบบของผู้ประกอบการก็จะมีการแจ้งหมายเลขสมาชิกให้ผู้สมัครทราบทางอีเมล ซึ่งเมื่อพิจารณาในทางกฎหมายก็ถือว่าการสมัครเป็นสมาชิกมีความสมบูรณ์แล้ว หรือเรียกว่าสัญญาเกิดขึ้นแล้ว แต่ด้วยความไม่มั่นใจว่าหากมีคดีความเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม การใช้เว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจเครือข่ายตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น บ่อยครั้งที่พบว่าผู้ประกอบการหรือผู้จำหน่ายอิสระบางรายมีการใช้ไปในทางที่ไม่ถูกต้องและสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการลงโฆษณาธุรกิจหรือสินค้าโดยกล่าวอ้างสรรพคุณเกินจริง การลงข้อความเชิญชวนให้มาทำธุรกิจเครือข่ายโดยมีการรับประกันรายได้ว่าจะมีรายได้เท่านั้นเท่านี้ต่อเดือน หรือการลงข้อความในทำนองรับสมัครงานทำให้ผู้เข้ามาอ่านเข้าใจผิดว่าเป็นการรับสมัครเป็นพนักงานบริษัท สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณธุรกิจเครือข่าย แต่ดูเหมือนว่าผู้ที่กระทำยังไม่ได้ตระหนักถึงความผิดเหล่านี้แต่อย่างใด เนื่องจากยังไม่มียกกฎหมายเอาผิดในเรื่องดังกล่าวโดยตรง โดยเฉพาะการกำหนดความผิดดังกล่าวไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดขายตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และยังมีการสอนผู้ที่เข้ามาทำธุรกิจรุ่นหลังให้ใช้วิธีการเหล่านี้ในการทำธุรกิจด้วย

และจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองในฐานะที่ประกอบวิชาชีพทนายความ เคยว่าความที่ศาลจังหวัดนครปฐม ในคดีหมายเลขดำที่ 2834/2559 คดีหมายเลขแดงที่ 721/2560 คดีถึงที่สุดในช่วงอุทธรณ์ คดีนี้จำเลยถูกฟ้องในความผิดฐานร่วมกันฉ้อโกงประชาชน กล่าวคือ จำเลยถูกฟ้องว่า จำเลยกับพวกได้จัดทำเว็บไซต์ขึ้น หลอกขายสินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับประชาชนทั่วไป

แล้วหลอกให้ผู้เสียหายหลายคนหลงเชื่อจ่ายเงินค่าโทรศัพท์ให้กับจำเลย โดยที่ผู้เสียหายไม่ได้รับสินค้าคือโทรศัพท์ ในคดีดังกล่าว ข้อเท็จจริงมีอยู่ว่า ผู้ต้องหาที่ยังจับตัวไม่ได้ (คือเจ้าของเว็บไซต์) ได้หลอกจำเลยโดยติดต่อจำเลยทางเว็บไซต์ชักชวนให้จำเลยสมัครเป็นสมาชิกในการขายสินค้า อย่างอื่นที่ไม่ใช่โทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้จำเลยส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของจำเลยให้แก่ผู้ต้องหาที่ยังจับตัวไม่ได้ โดยอ้างว่าเป็นเอกสารระบุตัวตนในการสมัครงานและรับเงินรายได้จากการทำงาน จำเลยหลงเชื่อได้ส่งเอกสารดังกล่าวไปให้แล้วผู้ต้องหาที่ยังจับตัวไม่ได้ ได้เปิดเว็บไซต์อีกเว็บไซต์หนึ่งหลอกขายโทรศัพท์แล้วให้ผู้เสียหายที่ต้องการซื้อโอนเงินเข้าบัญชีจำเลย หลังจากนั้นให้จำเลยโอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มออกมาแล้วซื้อบัตรเติมเงินออนไลน์แจ้งรหัสบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ต้องหาที่ยังจับตัวไม่ได้เพื่อเติมเงินเอาเป็นของตนเอง โดยให้ค่าตอบแทนจำเลยเป็นครั้ง ๆ ไปโดยจำเลยไม่รู้ว่าถูกหลอกใช้ ต่อมาจำเลยเลยถูกจับดำเนินคดี แต่ผู้ต้องหาที่ยังจับตัวไม่ได้ซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์ ไม่ถูกจับดำเนินคดี เพราะพนักงานสอบสวนได้ตรวจสอบไปที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อขอทราบชื่อเว็บไซต์ดังกล่าวที่ลงทะเบียนใช้งานรวมถึงข้อมูลไอดีไลน์ว่าเป็นของใคร แต่ได้รับแจ้งจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ โดยให้เหตุผลว่า ข้อมูลผู้ลงทะเบียนใช้งาน ถูกเก็บไว้ที่ผู้ให้บริการคือ สหรัฐอเมริกา มีถิ่นที่อยู่นอกราชอาณาจักร อันเป็นข้อจำกัดในการสั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บตามมาตรา 26 ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 จึงไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ จากข้อเท็จจริงในคดีดังกล่าว จึงไม่สามารถเอาตัวผู้กระทำความผิดที่แท้จริงซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์มาลงโทษได้ อันเป็นตัวอย่างหนึ่งที่ใช้วิธีการหาสมาชิกและหลอกขายสินค้าทางออนไลน์ ทำให้เกิดการกระทำผิดฐานฉ้อโกงประชาชน เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ผู้เขียนเห็นว่าควรมีบทบัญญัติของกฎหมายและมาตรการเข้ามาควบคุมและคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้เกิดความเสียหาย

จากประเด็นในเรื่องของการหาสมาชิกในธุรกิจการขายอาหารเสริมดังกล่าวข้างต้นนั้น หากพิจารณากฎหมายต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น จะเห็นได้ว่า Act on Specified Commercial Transactions 1976 นั้น กำหนดการกระทำที่ต้องห้าม (prohibited acts) สำหรับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ กล่าวคือ ต้องไม่แสดงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสัญญาขายตรงเกี่ยวกับการเพิกถอนหรือเกี่ยวกับการบอกเลิกสัญญา และต้องไม่เจตนาที่จะไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้า หรือสัญญาให้บริการหรือต้องไม่ข่มขู่หรือรบกวนบุคคลเพื่อให้เข้าทำสัญญาขายตรง และต้องไม่ชักจูงให้บุคคลเข้าทำสัญญาซื้อขายสินค้าหรือสัญญาให้บริการในสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่สาธารณะต่อบุคคลที่ถูกชักจูง โดยเรียกให้บุคคลนั้นมาที่สถานที่อื่นอันมิใช่สถานที่ประกอบธุรกิจ และพาบุคคลนั้นไปโดยไม่แจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการพามาว่าเพื่อชักจูงใจให้บุคคลนั้น

ทำสัญญาขายตรงตามประตูบ้าน จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการประกอบธุรกิจการ ขายอาหารเสริมออนไลน์ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแจ้งและเปิดเผยข้อมูลก่อนที่จะดำเนินการ ประกอบธุรกิจขายตรงหรือขายอาหารเสริมออนไลน์นั้น ทำให้ข้อมูลทุกประเภทของการขายอาหาร เสริมออนไลน์ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ Act on Specified Commercial Transactions 1976

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในปัจจุบันจึงยังพบเห็นปัญหาดังกล่าวได้ตาม เว็บไซต์ทั่วไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นความยากลำบากของเจ้าหน้าที่รัฐในการควบคุมติดตาม ปรามปรามผู้กระทำผิดเหล่านี้ให้หมดไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจะต้องมีมาตรการในการ ควบคุมเป็นพิเศษ เช่น กำหนดบทลงโทษ หรือกำหนดให้มีคณะกรรมการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบดูแลทางเว็บไซต์ เพื่อป้องกันการกระทำความผิดในเบื้องต้นก่อนที่จะ นำไปสู่มาตรการลงโทษที่เด็ดขาด

4.3 วิเคราะห์การคุ้มครองผู้บริโภคจากการเป็นสมาชิกการขายอาหารเสริมออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 บัญญัติว่า “ในการซื้อสินค้าหรือบริการจากการขายตรงหรือจากการขายผ่านตลาดแบบตรงผู้บริโภคมี สิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือ บริการ ไปยังผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง สำหรับธุรกิจขายตรง ผู้บริโภคจะแจ้งไปยังผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่เกี่ยวข้องก็ได้

บทบัญญัติตามวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับประเภท ราคาหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา”

มาตรา 34 บัญญัติว่า “ผู้บริโภคที่ใช้สิทธิเลิกสัญญาตามมาตรา 33 ต้องเลือกปฏิบัติอย่าง ใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) ส่งคืนสินค้าไปยังผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ในกรณีการขายตรง หรือส่งคืนสินค้าไปยังผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ในกรณีตลาดแบบตรง
- (2) เก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลาสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ใช้สิทธิ เลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของเสียหายโดยสภาพไม่อาจเก็บรักษาได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้เก็บรักษาตามเวลาและวิธีการอันควรแก่สภาพ เมื่อพ้นกำหนดนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะเก็บรักษา สินค้าชิ้นนั้นไว้หรือไม่ก็ได้

ผู้บริโภคที่เลือกปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง (3) มีหน้าที่ต้องส่งคืนสินค้าให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง แล้วแต่กรณี มารับคืน ณ ภูมิลำเนาของผู้บริโภค แต่ถ้าผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ขอให้

ผู้บริโภคส่งคืนสินค้าทางไปรษณีย์โดยเรียกเก็บเงินปลายทาง ภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง (2) ผู้บริโภคต้องส่งคืนสินค้านั้นตามคำขอของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว

ถ้าสินค้าเป็นของใช้สิ้นเปลือง ผู้บริโภคมีหน้าที่คืนเฉพาะส่วนที่เหลือจากการใช้ก่อนใช้สิทธิเลิกสัญญา

หลักเกณฑ์และวิธีการในการคืนสินค้าและบริการให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยึดหน่วงสินค้าไว้ได้จนกว่าจะได้รับคืนเงินที่ผู้บริโภคจ่ายไปในการซื้อสินค้านั้น

มาตรา 36 บัญญัติว่า “เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาตามมาตรา 33 ให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นภายในกำหนดเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงใดไม่คืนเงินตามจำนวนและภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้นชำระเบี้ยปรับตามอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนดให้แก่ผู้บริโภค”

จากบทบัญญัติมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 36 จะเห็นได้ว่า บทบัญญัติดังกล่าวกำหนดเรื่องการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ประกอบการผิดสัญญา พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 กำหนดให้ผู้บริโภคใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ภายใน 7 วัน จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหาว่า หากผู้บริโภคไม่ได้ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน 7 วันย่อมไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับดังกล่าวนี้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวสามารถแบ่งเป็นประเด็นวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยขายตรงและตลาดขายตรงนั้น จะเห็นได้ว่า “ผู้บริโภคหมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ” แต่ผู้บริโภคที่เป็นประเด็นปัญหาคือ ผู้บริโภคกลุ่มแรกเป็นผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกขายอาหารเสริม บุคคลกลุ่มนี้เป็นที่ทราบกันดีว่าก่อนที่จะเข้าเป็นสมาชิกในการขายสินค้าย่อมมีการหาข้อมูล ตลอดจนอ่านข้อมูลอย่างละเอียดก่อนที่จะมีการสมัครสมาชิก เพราะการสมัครสมาชิกในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ กลุ่มคนดังกล่าวในทางปฏิบัติจึงพบว่าเมื่อมีการอ่านสัญญาแล้ว

ปรากฏว่าสัญญาไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน บุคคลดังกล่าวขอมมีสิทธิยกเลิกข้อตกลงในสัญญาหรือไม่เช่นสัญญาได้ เช่นนี้ ผลกระทบของบทบัญญัติในมาตรา 33 ในเรื่องของกำหนด 7 วันจึงไม่น่าจะเป็นประเด็นปัญหาแก่ผู้บริโภคในกลุ่มนี้

กลุ่มที่ 2 คือผู้บริโภคที่ซื้อหรือรับบริการสินค้า จะเห็นได้ว่า กลุ่มนี้เป็นผู้บริโภคสินค้าโดยตรง ซึ่งในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง โดยเฉพาะกรณีของอาหารเสริม ผู้บริโภคต้องศึกษาข้อมูลของอาหารเสริมนั้นเป็นอย่างดี ก่อนที่จะมีการบริโภคอาหารเสริมนั้นเข้าไป อย่างไรก็ตาม ที่เป็นประเด็นปัญหาคือ หากผู้บริโภคได้รับสินค้านั้นในช่วงแรกพบว่ายังไม่มีอาการใด ๆ เกิดขึ้น แต่ภายหลังพบว่าหลังจากได้บริโภคไปเป็นระยะเวลาหนึ่งพบว่า คุณภาพของสินค้าไม่ได้คุณภาพตามที่โฆษณาไว้ ร่างกายมีปฏิกิริยาไม่ตอบสนองอาหารเสริม เช่น มีผด ผื่น หรือเกิดผื่นแดง เป็นต้น ทำให้ผู้บริโภคในกลุ่มนี้อาจใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา แต่จากข้อจำกัดของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 กลับทำให้การใช้สิทธิของผู้บริโภคกลุ่มนี้ค่อนข้างจำกัด ซึ่งนำไปสู่การขอความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับอื่นที่ใกล้เคียง ทั้งนี้ในเรื่องการขายตรงก็มีกฎหมายรองรับไว้โดยเฉพาะแล้ว

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า กำหนดระยะเวลาในการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาถือเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญในคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค แต่เมื่อกฎหมายที่ใช้บังคับไว้เฉพาะในปัจจุบันไม่สามารถคุ้มครองได้อย่างทั่วถึง ผู้บริโภคจึงต้องไปดำเนินการเพื่อขอความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับอื่น จึงสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพทางกฎหมาย

ในประเด็นนี้ หากพิจารณากฎหมายต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า สหราชอาณาจักรกฎหมายว่าด้วยขายตรงและตลาดขายตรง The Fair Trading Act 1999 ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย (1) ความผิดอันเนื่องมาจากการแสดงให้ปรากฏทำให้แพร่หลายหรือกระจายเอกสารโดยละเมิดข้อบังคับ (2) ความผิดอันเนื่องมาจากการละเมิดข้อบังคับ (3) ความผิดอันเนื่องมาจากการแสวงหาประโยชน์จากค่าสมาชิก (4) ความผิดอันเนื่องมาจากการพยายามส่งเสริมแผนการค่าที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่า กฎหมายของประเทศอังกฤษไม่ได้มีเงื่อนไขในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการไว้ แต่ได้กำหนดกรณีหรือเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบไว้ ทำให้กฎหมายฉบับดังกล่าวมีผลทำให้เมื่อใดที่มีความผิดเกิดขึ้น อีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิเรียกร้องให้อีกฝ่ายรับผิดชอบได้ โดยไม่ต้องมีความกังวลในเรื่องของเวลา

เครือรัฐออสเตรเลียนั้น จะเห็นได้ว่า หลักเกณฑ์ในเรื่องของการบอกเลิกสัญญาตาม Code of Practice ได้กำหนดว่าการให้สิทธิบอกสัญญาแก่ผู้บริโภคฝ่ายเดียว ไม่จำเป็นต้องมีเหตุอย่างใด ๆ มีเพียงเงื่อนไขในเรื่องระยะเวลาการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาเพียงอย่างเดียวที่เป็น

เครื่องมือในการจำกัดสิทธิของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคจะต้องใช้สิทธิดังกล่าวภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับหรือควรที่จะได้รับสินค้า หรือในกรณีที่มีการส่งสินค้าเป็นงวด ๆ นับระยะเวลา 7 วันที่ได้รับสินค้างวดแรก หรือในกรณีเป็นการบริการให้นับจากวันที่ทำสัญญา จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว นั้นจะเห็นได้ว่า มีข้อกำหนดเหมือนดังเช่นของประเทศไทย โดยกำหนดเวลาไว้ในการที่จะใช้สิทธิบอกเลิกหรือขอความคุ้มครองตามกฎหมายนั้น

ดังนั้น กฎหมายต่างประเทศดังที่กล่าวข้างต้น จึงมีทิศทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่แตกต่างจากประเทศไทย

4.4 การเยียวยาผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1) 2) 3) และ 4) ดังกล่าว

ส่วนอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 มาตรา 10 ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน มาตรา 10 คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(1/1) โกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(1/2) ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการกำหนด

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 มาตรา 37 หรือมาตรา 38 แล้วแต่กรณี

(3) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบ ธุรกิจด้วยก็ได้

(4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการ อุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและ คณะอนุกรรมการ

(6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดี ในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมี ผู้ร้องขอตามมาตรา 39

(8) รับรองสมาคมและมูลนิธิตามมาตรา 40

(9) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครอง ผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(10) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ คณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการ ต่อไปได้

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 มาตรา 10 วรรคหนึ่ง (1/1) ได้บัญญัติให้อำนาจคณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่โกล่เกลี่ยหรือ ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล กรณีดังกล่าวนี้ ถ้าสามารถตกลงกันได้ผู้ประกอบการธุรกิจก็อาจเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคโดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้บัญญัติเรื่องมาตรการในการเยียวยาความเสียหายหรือหลักประกันผู้บริโภคก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล

หากพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นประกอบกับการพิจารณามาตรการการดำเนินคดีทางกฎหมายเกี่ยวกับหลักประกันที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามถือเป็นมาตรการสำคัญในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ส่วนที่ 3 คำพิพากษาและคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีมาตรา 41 ถึง 43 ซึ่งจากหลักเกณฑ์ของกฎหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การเปลี่ยนสินค้า (Replace) ด้วยการกำหนดให้ศาลมีอำนาจในการสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงทดแทนกันได้ (มาตรา 41) การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Compensation) กำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกิน 50,000 บาท ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกิน 5 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดโดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับสถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย และการคืนสินค้า (Refund) และการให้ใช้ราคา (Use Price of Product) กำหนดให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดการประกาศและรับสินค้าคืนเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่กำหนดโดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการธุรกิจเอง แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขหรือดำเนินการเปลี่ยนสินค้าได้แล้วศาลสามารถสั่งให้ใช้ราคาตามที่เห็นสมควรโดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะรับคืนรวมทั้งความสุจริตของผู้ประกอบการธุรกิจประกอบด้วย

ในกรณีของค่าเสียหายเชิงลงโทษเป็นค่าเสียหายที่ศาลสามารถใช้ดุลพินิจกำหนดขึ้นเป็นพิเศษนอกเหนือจากค่าเสียหายตามความเป็นจริงให้ผู้กระทำต้องรับผิดชอบในกรณีที่ผู้กระทำละเมิดมีเจตนาร้ายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หากได้นำหลักค่าเสียหายเชิงลงโทษมาใช้กับความรับผิดชอบบางประเภทจะช่วยเสริมมาตรการคุ้มครองผู้เสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ ย่อมจะทำให้ผู้กระทำเกิดความผิดเข็ดหลาบ เกรงกลัวต่อการกระทำละเมิดและไม่กระทำความผิดซ้ำอีก เพราะศาลสามารถกำหนดให้ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้เสียหายได้เป็นพิเศษนอกเหนือไปจากค่าเสียหายตามความเป็นจริง และเหมาะสมกับการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาที่ชั่วร้ายหรือไม่ใส่ใจถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงถ้าเปรียบเทียบกับ การกำหนดค่าเสียหายในคดีละเมิดทั่วไป

ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการกระทำละเมิด การที่ผู้กระทำละเมิดก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นเพียงใดย่อมมีหน้าที่ชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเท่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือหากมีวิธีอื่นที่สามารถเยียวยาผู้เสียหายให้กลับคืนสู่ฐานะเดิมได้ ผู้กระทำละเมิดจะต้องดำเนินการตามวิธีนั้น อาจมองว่าเป็นการสร้างความเป็นธรรมให้ผู้กระทำละเมิดและผู้เสียหายทั้งสองฝ่าย แต่ถ้ามองในแง่ความสงบสุขของสังคมจะพบว่า ในบางกรณีที่ผู้กระทำละเมิดมีพฤติกรรมชั่วร้ายโดยเป็นการจงใจกระทำละเมิดทั้งที่รู้ว่าหากกระทำไปจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น แต่ก็ไม่สนใจต่อการกระทำนั้น หรือกรณีที่ผู้กระทำละเมิดประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงและมีความเสียหายแก่ผู้เสียหายเพียงเล็กน้อยเท่านั้น หากจะให้ผู้กระทำต้องรับผิดชอบเพียงความเสียหายที่ตนได้ก่อให้เกิดขึ้นย่อมไม่เหมาะสม เพราะจะทำให้ผู้กระทำไม่เข็ดหลาบและกลับมากระทำละเมิดเช่นเดิมอีก และเป็นเยี่ยงอย่างให้คนในสังคมคิดว่าพฤติกรรมเช่นนั้นเป็นเรื่องปกติธรรมดาโดยไม่สนใจว่าเป็นพฤติกรรมที่ชั่วร้ายแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้จึงสมควรมีมาตรการที่จะเข้ามาช่วยเสริมหลักการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้ดียิ่งขึ้น คือ หลักค่าเสียหายเชิงลงโทษ ซึ่งเป็นการกำหนดจำนวนเงินขึ้นโดยมิได้พิจารณาจากความเสียหายที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้กระทำละเมิดด้วยว่ามีความชั่วร้ายเพียงใด

นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่ามาตรการทางกฎหมายที่เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคดังกล่าวข้างต้น เป็นกรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้ที่ได้รับความเสียหายเรียกร้องให้ผู้ผลิตผู้ประกอบการหรือผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้บริโภคอาจดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลเองโดยตรง หรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนก็ได้ เป็นการชดเชยเยียวยาภายหลังจากความเสียหายได้เกิดขึ้นแล้ว แม้มาตรการในการเยียวยาความเสียหายและหลักประกันผู้บริโภคจะให้อำนาจศาลในการกำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการเรียกร้องค่าเสียหายอันได้แก่ การเปลี่ยนสินค้า (Replace) การคืนสินค้า (Refund) และการให้ใช้ราคา (Use Price of Product) การเรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่าย (Recall Product Market) ห้ามผลิต ห้ามนำเข้า และการทำลายสินค้า (Prohibit to Manufacturing or Importing and Destruction of Product) ก็ตาม อย่างไรก็ตาม มาตรการดังกล่าวยังคงเป็นวิธีการที่เยียวยาความเสียหายภายหลังจากที่มีการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาลแล้วเช่นกัน

ในเรื่องดังกล่าว ในประเทศออสเตรเลียตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้วางมาตรการในการคุ้มครองและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคในมาตรา 18 และ มาตรา 21 หากไม่ปฏิบัติตามมีโทษทางอาญาที่เคร่งครัดโทษปรับซึ่งมีอัตราสูงมาก ส่งผลให้กฎหมายการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่ามาตรการทางกฎหมายที่เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคดังกล่าวข้างต้นเป็นกรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้ที่ได้รับความเสียหายเรียกร้องให้ผู้ผลิตผู้ประกอบการหรือผู้ขายรับผิดชอบใน

ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้บริโภคอาจดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลเองโดยตรง หรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนก็ได้เป็นการชดใช้เยียวยาภายหลังจากความเสียหายได้เกิดขึ้นแล้ว แม้มาตรการในการเยียวยาความเสียหายและหลักประกัน ผู้บริโภคจะให้อำนาจศาลในการกำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการเรียกร้องค่าเสียหายอันได้แก่การเปลี่ยนสินค้า (Replace) การคืนสินค้า (Refund) และการให้ใช้ราคา (Use Price of Product) การเรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่าย (Recall Product Market) ห้ามผลิต ห้ามนำเข้า และการทำลายสินค้า (Prohibit to Manufacturing or Importing and Destruction of Product) ก็ตาม แต่มีข้อสังเกตว่ามาตรการดังกล่าวยังคงเป็นวิธีการที่เยียวยาความเสียหายภายหลังจากการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาลแล้วเช่นกัน อย่างไรก็ตาม รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่มุ่งเน้นคุ้มครองสินค้าและบริการตามหลัก CONSUMER GUARANTEE (right to refund replace and repair) ซึ่งเป็นหลักข้อบังคับที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามโดยไม่สามารถตกลงยกเว้นในสัญญา รวมถึงหลักการเยียวยาความเสียหายต่อสินค้าและบริการของเครือรัฐออสเตรเลียมาใช้น่าจะเป็นมาตรการที่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค นอกเหนือจากมาตรการที่มีอยู่เดิมที่ให้อำนาจแก่ศาลเป็นการเฉพาะ โดยให้อำนาจแก่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค และการแข่งขันทางธุรกิจของออสเตรเลีย Austrian Competition And Consumer Commission หรือ ACCC ในการเข้ามามีบทบาท และใช้มาตรการทางปกครองเพื่อคุ้มครองและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค Australian Consumer Law ตามมาตรา 18 และมาตรา 21 มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคจากการกระทำที่ทำให้เข้าใจผิดหลอกลวงหรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด รวมถึงการกระทำของผู้ประกอบการที่อาศัยความด้อยของผู้บริโภคบางประการมาเป็นข้อเอาเปรียบเหล่านั้นล้วนอยู่ในอำนาจของหน่วยงาน รวมถึงมีหน้าที่ในการลงโทษทางการเงินป้องกันมิให้มีการทำละเมิดในอนาคต (Preventing Future Breaches) เป็นมาตรการออกคำสั่งห้ามชั่วคราวทางปกครอง (Injunction order)

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีของอาหารเสริมออนไลน์นั้น เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า อาหารเสริมเป็นสารอาหารที่ผู้บริโภคได้กินเข้าสู่ร่างกาย กล่าวคือ หากเป็นอาหารเสริมในรูปแบบเม็ดนั้น ซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานที่พบเห็นได้มากในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นเม็ดเล็ก ๆ และสะดวกในการพกพาติดตัวไปด้วย ง่ายในการขนส่ง ซึ่งนั่นเป็นข้อดีของสารอาหารเสริมแบบเม็ด สารอาหารเสริม แบบเม็ดนั้น ผลิตอาหารเสริม โดยการผสมส่วนผสมชนิดผงกับสารเคมีที่ใช้เดิมเติมลงในแม่พิมพ์ สารเคลือบผิว รวมถึงสารเคมีอนุภาคเล็ก ๆ ที่ทำให้ไม่ติดกับแม่พิมพ์ สารอาหารเสริมแบบเม็ดนั้นมีหลากหลายขนาดและหลายรูปร่าง เพื่อให้แยกแยะชนิดกันไว้ สำหรับกระบวนการสำคัญในการผลิตอาหารเสริม คือ

การอัดเม็ดโดยใช้แรงกดส่วนผสมที่เป็นผงด้วยแรงกดประมาณ 10,000 – 20,000 psi (ปอนด์) ด้วยแรงกดมหาศาลนี้บวกกับอุณหภูมิที่สูงขึ้น ทำให้ส่วนผสมทั้งหมดสามารถรวมกันเป็นเม็ดแข็ง ทำให้เม็ดอาหารเสริมไม่แตกหักได้ง่าย ๆ สารเคมีที่ใช้เคลือบนั้น ปกติจะมีส่วนผสมของสีย้อมสังเคราะห์ และการเคลือบนี้ยังช่วยป้องกันการแตกหัก รวมถึงทำให้กลืนง่ายขึ้น

นอกจากการใช้สารเคมีมากมายในกระบวนการผลิตอาหารเสริมแล้ว สารอาหารเสริมแบบเม็ดยังมีข้อเสีย กล่าวคือ ในเรื่องของการรับประทานสารอาหารเสริมแบบเม็ดเข้าปาก ซึ่งจะเกิดปัญหาได้กับหลาย ๆ คนทั้ง เด็ก วัยรุ่น และผู้สูงอายุ โดยเฉพาะคนที่ไม่ชอบทานยาหรืออาหารเสริม ซึ่งปัญหานี้มีผลกระทบไม่ว่าจะเป็นทางด้านกายภาพหรือทางด้านจิตใจประมาณ 40 % ของประชากรโลกจะพบว่ามีปัญหาแบบนี้ เมื่อเราได้กลืนอาหารเสริมแบบเม็ดลงไปแล้ว โดยเม็ดอาหารเสริมจะถูกย่อยภายในเวลา 30-45 นาที ด้วยกรดภายในกระเพาะอาหาร ผลรวมของเม็ดของสารอาหารนั้นยังคงอยู่แม้กระบวนการย่อยจะเรียบร้อยแล้ว แต่โซครายที่ไม่ใช่สารอาหารแบบเม็ดทั้งหมดจะแตกออกอย่างรวดเร็ว และกระเพาะก็ไม่อยู่ในสภาวะปกติตลอดเวลา ในขั้นต่อไปสารออกฤทธิ์ในสารอาหารแบบเม็ด จะละลายในรูปแบบของเหลวและถูกดูดซึมเข้าสู่กระแสเลือดในขั้นต่อไป ซึ่งอาจใช้เวลาถึง 3 – 4 ชั่วโมง ก่อนที่สารออกฤทธิ์จะถูกดูดซึมเข้าสู่กระแสเลือด

จากกระบวนการทำงานของอาหารเสริมดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการทำงานของอาหารเสริมแต่ละประเภทมีขั้นตอนการทำงานโดยเฉพาะ ซึ่งสารแต่ละประเภทที่อยู่ในร่างกายก็มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น บางประเภทมีการสะสมในบางประเภทหากสะสมในปริมาณที่มากก็อาจถูกขับออกมาทางปัสสาวะ ที่เป็นประเด็นปัญหาคือ หากสารนั้นมีการสะสมในร่างกายจนทำให้ผู้รับสารนั้นได้รับผลกระทบ เช่น แพ้ส่วนผสมประเภทวิตามินเอในอาหารเสริมหรือสารอื่น ๆ การได้รับการเยียวยาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงอาจต้องรองจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา เช่นเดียวกันในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรมจากสัญญาหรือข้อตกลงเกี่ยวกับการขายอาหารเสริมออนไลน์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะมีกรณีการเยียวยาความเสียหายเมื่อกรณีดังกล่าวได้มีการนำมาฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีต่อศาล และต้องรองจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษาจึงจะได้รับการเยียวยาตามกฎหมาย

ดังนั้น การเยียวยาในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคจากการขายอาหารเสริมออนไลน์ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น กฎหมายฉบับดังกล่าวไม่มีการเยียวยาผู้เสียหายก่อนนำคดีมาฟ้องศาล แต่การเยียวยาจะเกิดขึ้นเมื่อมีการนำคดีมาสู่ศาลแล้วเท่านั้น ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าควรมีการเพิ่มมาตรการในการเยียวยาผู้เสียหายก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล