

บทที่ 2

ความหมาย ประวัติความเป็นมา และแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคและความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตสินค้า

ผู้บริโภคในยุคทุนนิยมและวัตถุนิยมในปัจจุบันถูกโฆษณาชวนเชื่อจากผู้ผลิต (Supplier) เพื่อสร้างอุปสงค์ (Demand) และมักมีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าคุณภาพไม่ตรงตามที่ตกลงกันหรือตามที่โฆษณาไว้ นับวันภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และยังมีการแข่งขันในเชิงธุรกิจมากเท่าใด ย่อมมีผู้ฉวยโอกาสแสวงหากำไรหรือหาเงิน โดยการใช้เล่ห์เหลี่ยมกลโกงมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ปัญหาเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ถ้าสามารถแก้ปัญหาได้นั้นก็คือสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น สำหรับความหมาย ประวัติความเป็นมา และแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตสินค้า ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

กฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์หรือความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย (Product Liability Law) ในต่างประเทศหลายๆ ประเทศนั้น ได้มีการใช้กฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ผลิตต่อผู้บริโภคในความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย เนื่องจากในปัจจุบันการผลิตได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมากจนทำให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบต่อผู้ผลิต หากยังคงใช้กฎหมายเดิมๆ ที่มีอยู่ ผู้บริโภคอาจจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองอย่างจริงจัง เนื่องจากกฎหมายนั้น ไม่ครอบคลุมถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างหลักกฎหมายขึ้นมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

1.1 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของประเทศ สหรัฐอเมริกา

การฟ้องคดีความรับผิดในผลิตภัณฑ์ตามกฎหมายสหรัฐอเมริกา นั้นอาจฟ้องร้องให้รับความผิดตามสัญญาหรือฟ้องให้รับผิดทางละเมิดก็ได้ การฟ้องร้องให้รับผิดตามสัญญานั้นอาศัยหลักกฎหมายในเรื่องของการรับประกัน ซึ่งมีทั้งกรณีการรับรองโดยชัดแจ้งและการรับรองโดยปริยายในเรื่องของการรับรองโดยชัดแจ้งนั้น เป็นกรณีที่ผู้ขายได้ให้การรับรองหรือคำมั่นสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งของสินค้าไว้ และต่อมาปรากฏว่าสินค้านั้น ไม่มีคุณลักษณะตามที่ผู้ขายให้การรับรองไว้ ตามหลักกฎหมายในกฎหมายจารีตประเพณีของสหรัฐอเมริกา นั้น ผู้ซื้อจะต้องพิสูจน์ว่าตนได้เข้าทำสัญญาซื้อขายกับผู้ขายเพราะเชื่อในการรับรองของผู้ขายได้ให้ไว้ ซึ่งต่อมาประมวลแบบมาตรฐานทางการค้า (Uniform Commercial Code) ได้บัญญัติเป็นข้อสันนิษฐานให้เป็นผู้ซื้อและผู้ขายว่าหากการรับรองโดยชัดแจ้งเป็นส่วนหนึ่งของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาซื้อขาย ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้ซื้อได้เข้าทำสัญญาเพราะเชื่อถือการรับรองโดยชัดแจ้งของผู้ขาย จึงเป็นหน้าที่ของผู้ขายที่จะต้องนำสืบหักล้าง ส่วนในเรื่องของการรับรองโดยปริยายนั้น เป็นเรื่องกฎหมายกำหนดขึ้นว่า ในกรณีที่ผู้ขายเป็นพ่อค้า (Merchant) สินค้าที่ขายนั้นจะมีความเหมาะสมที่จะใช้งานตามปกติ และจะต้องบรรจุอยู่ในภาชนะที่เหมาะสมและติดฉลากให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้ซื้อ และจะต้องมีคุณลักษณะตรงตามที่ระบุไว้ในฉลาก ดังนั้น ถ้าสินค้าไม่มีลักษณะถูกต้องตามคำรับรองโดยชัดแจ้งหรือการรับรองโดยปริยายแล้วถือว่าผู้ขายผิดสัญญาและต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการฟ้องร้องให้รับผิดตามสัญญานั้น หลักทั่วไปที่ใช้บังคับคือผู้ที่ฟ้องร้องกันจะต้องเป็นผู้สัญญาเท่านั้น หลักความรับผิดตามสัญญาจึงเป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองผู้เสียหาย เพราะผู้เสียหายจำนวนมากไม่ใช่ผู้ซื้อสินค้านั้น ประมวลแบบมาตรฐานทางการค้าได้พยายามแก้ไขอุปสรรคนี้ไว้โดยกำหนดทางเลือกในการฟ้องคดีตามหลักคำรับรองโดยชัดแจ้งหรือการรับรองโดยปริยายไว้สามทางเลือกด้วยกันซึ่งขึ้นอยู่กับว่าแต่ละรัฐจะนำรูปแบบของทางเลือกใดไปบัญญัติเป็นกฎหมายของรัฐนั้นๆ ดังนี้คือ

ทางเลือกที่ 1 กรณีนี้ถือว่าการรับประกันของสินค้านั้นครอบคลุมไปถึงบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อและแขกของคนในบ้านด้วย ถ้าหากเป็นที่คาดหมายได้ตามสมควรว่าบุคคลดังกล่าวจะใช้ บริโภค หรือได้รับผลกระทบจากสินค้านั้น

ทางเลือกที่ 2 ถือว่าการรับประกันของสินค้านั้นครอบคลุมไปถึงบุคคลธรรมดาใดๆ ที่คาดหมายได้ตามสมควรว่าจะใช้บริโภค หรือได้รับผลกระทบจากสินค้านั้น หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการผิดการรับประกันสินค้าของผู้ขาย ทางเลือกที่ 2 จึงกว้างกว่าทางเลือกที่ 1

เพราะอาจครอบคลุมถึงลูกจ้างของผู้ซื้อและผู้ที่ผ่านมาหรืออยู่บริเวณใกล้เคียงที่ได้รับอันตรายจากการที่สินค้าชำรุดบกพร่อง

ทางเลือกที่ 3 มีขอบเขตที่กว้างที่สุด คือขยายให้ครอบคลุมไปถึงกรณีที่ผู้เสียหายเป็นนิติบุคคล และให้ผู้เสียหายเรียกร้องได้แม้ว่าจะได้รับความเสียหายแก่ทรัพย์สินเพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตหรือร่างกายของผู้เสียหายด้วย เนื่องจากทางเลือกที่ 3 นั้นกว้างมาก รัฐต่างๆ จึงไม่นำทางเลือกที่ 3 ไปใช้ในการบัญญัติกฎหมายของตน

การฟ้องคดีความรับผิดในผลิตภัณฑ์ตามกฎหมายลักษณะละเมิดฐานประมาทเลินเล่อในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงศตวรรษที่ 18 ก็ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรับผิดตามสัญญา เช่นเดียวกับการฟ้องร้องให้รับผิดตามสัญญา กล่าวคือ ผู้เสียหายจะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ประมาทเลินเล่อได้ก็ต่อเมื่อ ผู้นั้นเป็นคู่สัญญากับตนเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งก็คือจำเลยมีหน้าที่ใช้ความระมัดระวัง (Duty of Care) ต่อบุคคลที่ตนเป็นคู่สัญญาเท่านั้น ดังนั้นผู้ผลิตสินค้าที่ประมาทเลินเล่อและจำหน่ายสินค้านั้นต่อไปยังผู้ค้าปลีกจะไม่ต้องรับผิดต่อผู้เสียหายซึ่งซื้อสินค้านั้นไปจากผู้ค้าปลีก จึงทำให้ผู้เสียหายไม่ได้รับความคุ้มครองเพราะผู้ค้าปลีกนั้นไม่ได้ประมาทเลินเล่อ ผู้ที่ประมาทเลินเล่อคือผู้ผลิต แต่เนื่องจากผู้เสียหายไม่ใช่คู่สัญญาของผู้ผลิต ผู้เสียหายก็ฟ้องร้องผู้ผลิตไม่ได้ตามหลักความรับผิดตามสัญญาในยุคนั้น แต่ต่อมาศาลสหรัฐอเมริกาได้ยกเว้นหลักความรับผิดตามสัญญาในกรณีที่ผู้ผลิตใช้กลฉ้อฉลปกปิดความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ตนผลิตขึ้น หรือกรณีที่สินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าที่โดยสภาพแล้วเป็นอันตราย (Inherently Dangerous) หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอันตราย (Imminently Dangerous) ต่อชีวิตและสุขภาพ เช่น ยาพิษ หรือปืน ซึ่งในบางคดีศาลก็ตีความว่าหมายถึง อันตรายที่เกิดจากการที่สินค้าชำรุดบกพร่องด้วย ในที่สุดผู้พิพากษาคาโดโซ (Cardozo) ก็ได้ตัดสินในคดีระหว่างแมคเพอร์สันกับบริษัทบูอิกมอเตอร์ (MacPherson vs Buick Motor Co.) ว่าจำเลยไม่อาจยกหลักความรับผิดตามสัญญาขึ้นต่อสู้ได้ หากเป็นที่คาดหมายได้ว่าสินค้าที่ผลิตขึ้นด้วยความประมาทเลินเล่อนั้น จะทำให้เกิดความเสียหายต่อโจทก์และบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ในสถานะเช่นเดียวกับโจทก์ คำตัดสินในคดีแมคเพอร์สันได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและเนื่องจากนโยบายในการคุ้มครองผู้เสียหายในที่สุดก็ได้มีการยกเลิกหลักความรับผิดตามสัญญาในคดีความผิดฐานประมาทเลินเล่อไปโดยสิ้นเชิง

นอกจากหลักความรับผิดตามสัญญาจะถูกยกเลิกในคดีที่ฟ้องร้องตามกฎหมายลักษณะละเมิดฐานประมาทเลินเล่อแล้ว ยังค่อยๆ ถูกยกเลิกไปในคดีที่ฟ้องร้องตามหลักเรื่องการรับประกันสินค้าในกฎหมายลักษณะสัญญาด้วย ซึ่งแต่เดิมนั้นถือว่าการรับประกันสินค้านั้น เป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งของสัญญาซื้อขาย ดังนั้นผู้ขายจึงมีหน้าที่รับประกันต่อผู้ซื้อสินค้าไปจากตนเท่านั้น อย่างไรก็ตามตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 20 ศาลของสหรัฐอเมริกาก็ได้วางหลักยกเว้นไว้ว่าหลักความ

รับผิดชอบตามกฎหมายจะไม่นำไปใช้กับสินค้าที่ผลิตขึ้นเพื่อการบริโภคของมนุษย์ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น และก็ได้ค่อยๆ ขยายไปถึงสินค้าที่ผลิตขึ้นเพื่อเป็นของใช้ส่วนตัวกับร่างกายมนุษย์ด้วย (Intimate Bodily Use) เช่น เครื่องสำอาง เป็นต้น และในช่วงประมาณปี ค.ศ.1930 กฎหมายของสหรัฐอเมริกาถือถือว่าหากผู้ผลิตได้มีการให้คำรับประกันไว้โดยชัดแจ้งถือเป็นการรับประกัน ต่อคนทั่วไปไม่ใช่เฉพาะต่อผู้ซื้อสินค้าไปเท่านั้น แต่ถ้าเป็นกรณีของการรับรองโดยปริยาย หรือ การรับประกันโดยผลของกฎหมาย ข้อยกเว้นของหลักความรับผิดชอบตามกฎหมายจะนำมาใช้เฉพาะกรณีของอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าในทำนองเดียวกันเท่านั้น ในที่สุดในคดีระหว่างเฮนนิ่งกับบริษัท ไบโอฟิลด์ มอเตอร์ (Henning vs Biofield Motor, Inc.) ศาลสูงในรัฐนิวเจอร์ซีย์ก็ได้ตัดสินว่าคำ รับรองโดยปริยายนั้นครอบคลุมถึงบุคคลที่ผู้ผลิตคาดหมายได้ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ใช้สินค้านั้น ด้วย ซึ่งศาลมลรัฐอื่นๆ ก็ได้ตัดสินตามแนวทางเดียวกับคดีเฮนนิ่งเช่นนี้

ในช่วงปี ค.ศ.1930-1960 นักวิชาการและศาลในสหรัฐอเมริกาได้ถกเถียงกันและเสนอที่จะสร้างหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด ขึ้นมาใช้ในคดีละเมิดที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ ชำรุดบกพร่อง โดยความเห็นที่มีอิทธิพลอย่างมากคือความเห็นของผู้พิพากษาโรเจอร์ ทรายนอร์ (Roger Traynor) ของศาลสูงในรัฐแคลิฟอร์เนีย (California Supreme Court) ในคดีระหว่าง เอสโคลากับบริษัทโคคา บอทลิง (Escola vs Coca Bottling Co.) โดยท่านอธิบายว่าการพิสูจน์ว่า ผู้ผลิตประมาทเลินเล่อ นั้น ทำได้ยากมากและเป็นภาระอย่างยิ่งต่อผู้เสียหาย ความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดแรงจูงใจให้มีการผลิตสินค้าที่มีความปลอดภัยสู่ท้องตลาด ผู้ผลิตเป็นผู้ที่เหมาะสมที่สุด ที่จะป้องกันความเสียหายหรือที่จะทำประกันภัย หรือกระจายภาระต้นทุนของความเสียหายโดยการ กำหนดราคาสินค้า และผู้ผลิตคือคนชักจูงให้ผู้บริโภคไว้วางใจและคาดหวังว่าสินค้าที่ผลิตขึ้นนั้นมีความปลอดภัย ดังนั้นภาระจึงตกอยู่กับผู้ผลิต ในที่สุดศาลสหรัฐอเมริกาได้นำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดมาใช้ในปี ค.ศ.1963 ในคดีระหว่างกรีนแมนกับยูบา พาวเวอร์โปรดักส์ (Greenman vs Yuba Power Products inc.) ศาลสูงในรัฐแคลิฟอร์เนียได้ยกเลิกความสัมพันธ์ตามสัญญา (Contract Approach) โดยกล่าวว่าความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นเป็น ความรับผิดชอบโดยผลของกฎหมาย ไม่ใช่ผลของสัญญาตั้งแต่ช่วง ค.ศ.1960 เป็นต้นมา ศาลของรัฐ ต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาก็ได้นำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดมาใช้แทนหลักความประมาทเลินเล่อ

ในปี ค.ศ.1965 สถาบันกฎหมายของอเมริกาก็ได้ประกาศใช้กฎหมายพิเศษเพื่อความรับผิดชอบ ในผลิตภัณฑ์ของผู้ขายต่อความปลอดภัยของผู้ใช้หรือผู้บริโภคคือกฎหมายลักษณะละเมิด (อนันต์ จันทร โอภากร, 2545, หน้า 24) ซึ่งศาลในรัฐต่างๆ ได้นำไปใช้ในการตัดสินคดีความรับผิดชอบ ในผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตามเนื่องจากกฎหมายที่มีลักษณะละเมิดนั้นเป็นกฎหมายระดับรัฐการนำไป ปรับใช้จึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ ดังนั้นเพื่อให้กฎหมายแต่ละรัฐมีความใกล้เคียงกัน

กระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐอเมริกาได้ตัดสินใจจัดทำมาตรฐานกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Model Uniform Product Liability Act 1979) ขึ้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของผู้ผลิตหรือผู้ขายกับผลประโยชน์ของผู้บริโภค และเพื่อลดความแตกต่างของกฎหมายของรัฐต่างๆ แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ ในขณะที่เดียวกันที่ศาลสหรัฐอเมริกาได้นำแนวความคิดเรื่องระบบค่าเสียหายในเชิงลงโทษมาใช้ในคดีความรับผิดในผลิตภัณฑ์ในบางกรณี เช่น กรณีที่ผู้ผลิตหรือค่างจะได้ว่าสินค้าที่ผลิตนั้นมีความชำรุดบกพร่องและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้แต่ก็ยังปล่อยสินค้านั้นออกสู่ท้องตลาด ศาลในหลายๆ รัฐยังได้นำหลักความรับผิดร่วมกันมาใช้ในคดีที่จำเลยหลายรายถูกฟ้องในคดีเดียวกัน ซึ่งบริษัทใหญ่ที่ฐานะทางการเงินดีกว่าต้องแบกรับภาระไว้ทั้งหมด เพราะบริษัทเล็กอาจล้มละลายไปหมดแล้ว นอกจากนี้ศาลหลายๆ รัฐก็นำหลักความรับผิดตามส่วนแบ่งตลาดมาใช้ เช่น ในกรณีที่สินค้าชนิดหนึ่งผลิตโดยหลายบริษัท เช่น ผลิตภัณฑ์ยา เมื่อตัวยาตัวใดตัวหนึ่งมีปัญหาก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคจำนวนมาก แต่ผู้เสียหายแต่ละรายไม่สามารถบ่งบอกได้ว่ายาที่ตนใช้นั้นผลิตโดยบริษัทใด ศาลก็จะเอาส่วนแบ่งตลาดของผู้ผลิตแต่ละรายมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าสินไหมทดแทน โดยให้ผู้ผลิตแต่ละรายร่วมกันรับผิดตามส่วนแบ่งตลาดของตน โดยศาลของรัฐแคลิฟอร์เนียเป็นผู้ริเริ่มนำหลักการนี้มาใช้ นโยบายของสหรัฐอเมริกาในเรื่องความรับผิดในผลิตภัณฑ์จะมีลักษณะที่ทำให้ประโยชน์แก่ผู้เสียหายเป็นอย่างมาก เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการต่างๆ ออกมาเรียกร้องให้สภาออกกฎหมายเพื่อการปฏิรูปกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ โดยอ้างว่ากฎหมายที่เป็นอยู่นั้นก่อให้เกิดผลเสียต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกา และทำให้บริษัทในสหรัฐอเมริกาเสียเปรียบในการแข่งขันในตลาดโลก ทั้งนี้เหตุผลสำคัญๆ ในการขอให้มีการปฏิรูปกฎหมายในเรื่องนี้คือ

1.1.1 ระบบค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages) นั้นได้เป็นภาระแก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ในบางครั้งอาจทำให้ผู้ประกอบการบางรายล้มละลายหรือเลิกกิจการไปในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งจูงใจให้มีการฟ้องคดี เพราะผู้เสียหายมุ่งหวังที่จะได้รับค่าเสียหายในเชิงลงโทษที่ศาลกำหนดให้ส่งผลให้มีการใช้สิทธิทางศาลโดยมิชอบ ประกอบกับการให้ค่าทนายความแบบค่าธรรมเนียมสำรองจ่าย (Contingency Fee) ก็ทำให้ทนายความจำนวนหนึ่งหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการว่าความให้แก่ผู้เสียหาย จึงเป็นเหตุให้มีคดีความรับผิดในผลิตภัณฑ์ขึ้นสู่ศาลจำนวนมากเกินไป

1.1.2 การที่ศาลนำแนวความคิดเรื่องความรับผิดร่วมกันหรือความรับผิดตามส่วนแบ่งตลาดมาใช้ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในระบบธุรกิจขึ้น กล่าวคือสินค้าตัวใดที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายหลายราย เพียงสินค้าที่ผลิตหรือจำหน่ายโดยผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรายใดรายหนึ่ง

ชำระครบพร้อมแล้วไปก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรายอื่นๆ ก็อาจต้องร่วมรับผิดชอบด้วย

1.1.3 แม้ว่ากฎหมายจะยอมให้ผู้ผลิตต่อผู้ได้ว่าเทคโนโลยีและความรู้ที่มีอยู่ในวงการผลิตในขณะนั้นไม่อาจตรวจพบได้ว่าสินค้าที่ผลิตนั้นชำระครบพร้อม (State-of-the-Art Rule) แต่กฎหมายของรัฐต่างๆ โดยส่วนใหญ่ก็นำหลักดังกล่าวไปใช้พิจารณา ในขณะที่ความเสียหายเกิดขึ้นไม่ได้นำไปใช้พิจารณาว่า ขณะที่ผลิตสินค้านั้นเทคโนโลยีหรือความรู้ในการผลิตสินค้าในขณะนั้นสามารถตรวจสอบเพื่อล่วงรู้ได้ถึงความชำระครบพร้อมของสินค้าได้หรือไม่ การปรับใช้หลักที่ว่า เทคโนโลยีและความรู้ที่มีอยู่ในวงการผลิตในขณะนั้น ไม่อาจตรวจพบได้ว่าสินค้าที่ผลิตนั้นชำระครบพร้อมของศาลจึงไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

โดยภาพรวมแล้วภาคธุรกิจของสหรัฐอเมริกาเห็นว่ากฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของสหรัฐอเมริกานั้น ส่งเสริมให้เกิดการค้าแต่ขัดขวางต่อการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกาและไม่เป็นธรรมต่อภาคธุรกิจ โดยมุ่งแต่เพียงให้ประโยชน์แก่ผู้บริโภคจนเกินไป ทำให้เกิดกระแสผู้บริโภคนิยม เหตุผลที่ขอให้มีการปฏิรูปกฎหมายดังกล่าวได้รับความสนใจจากสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาของสหรัฐอเมริกาเป็นอย่างมาก และได้มีการเสนอร่างกฎหมายหลายฉบับเพื่อการปฏิรูปกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ ร่างกฎหมายฉบับหนึ่งที่ได้รับความคิดเห็นเป็นอย่างมากที่เสนอเข้าสู่สภาองเกรสในสมัยประชุมที่ 104 คือร่างกฎหมายของสหรัฐอเมริกา (H.R.956) ซึ่งมีทั้งหมด 8 เวอร์ชัน เพื่อยกเลิกหลักความรับผิดร่วมกัน (Jointly and Severally Liable) และเพื่อกำหนดเพดานของระบบค่าเสียหายในเชิงลงโทษ แนวคิดดังกล่าวในการปฏิรูปได้ถูกกลุ่มผู้บริโภคจำนวนมากออกมาเคลื่อนไหวคัดค้าน รวมทั้งเนติบัณฑิตยสภาแห่งสหรัฐอเมริกา (American Bar Association: ABA) ก็ได้มีการออกมาคัดค้านด้วยและในที่สุดประธานาธิบดีบิล คลินตัน ก็ได้ใช้สิทธิยับยั้งโดยให้เหตุผลว่าร่างกฎหมายดังกล่าวเป็นการแทรกแซงอำนาจของรัฐต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ประกอบการเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ต่อมาในสมัยประชุมที่ 105 ของสภาองเกรสทางทำเนียบขาวก็ได้ร่วมกับวุฒิสมาชิกจอห์น ร็อกเฟลเลอร์ และสเลท กอร์ดัน (John Rockefeller and Slade Gorton) จัดทำร่างกฎหมายที่มีลักษณะค่อนข้างประนีประนอมกันระหว่างฝ่ายบริหารกับวุฒิสภา โดยมีเนื้อหาสาระที่ใกล้เคียงกับร่างกฎหมาย เอท.อาร์. 956 และวุฒิสภาได้บรรจุเข้าวาระการพิจารณาเป็นร่างกฎหมายเอส.2236 (S.2236) เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม ค.ศ.1998 อย่างไรก็ตามวุฒิสภาไม่สามารถหาเสียงสนับสนุนได้เพียงพอที่จะตัดการอภิปราย และให้ลงคะแนนเพื่อรับร่างกฎหมายดังกล่าวจึงตกไป ล่าสุดได้มีการเสนอร่างกฎหมายเอส.1185 (S.1185, Small Business Liability Reform Act 1999) เข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภา เมื่อวันที่ 27 มีนาคม ค.ศ.1999 และสภาผู้แทนราษฎรของสหรัฐอเมริกาได้เสนอร่าง

กฎหมายเอท.อาร์.2366 (H.R. 2366) เข้าสู่วุฒิสภาเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ ค.ศ.2000 ซึ่งเมื่อวันที่ 28 มีนาคม ค.ศ.2000 วุฒิสภาได้บรรจุร่างดังกล่าวเข้าสู่วาระของวุฒิสภา อย่างไรก็ตามเนติบัณฑิตยสภาแห่งสหรัฐอเมริกาได้คัดค้านร่างกฎหมายเอท.อาร์.2366 และร่างกฎหมายเอส.1185 ในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดในการกำหนดเพดานสูงสุดของระบบค่าเสียหายในเชิงลงโทษ และการจำกัดว่าจะไม่นำหลักเรื่องความรับผิดชอบร่วมกันมาใช้กับธุรกิจขนาดเล็กที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 25 คน ร่างกฎหมายเอส.1185 ได้ตกไปเมื่อสิ้นสุดการประชุมสภาองเกรสสมัยที่ 106 แต่ก็ได้มีการเสนอร่างกฎหมายเอส.อาร์.2366 เข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรใหม่อีกเป็นร่างกฎหมายเอท.อาร์.1805 โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเอซา ฮอทชินสัน (Asa Hotchinson : R-AR) ส่วนร่างกฎหมายเอส.1185 ก็ได้ถูกเสนอกลับสู่วุฒิสภาใหม่อีกเช่นเดียวกันเป็นร่างกฎหมายเอส.856 โดยวุฒิสมาชิกมิทช์ แมคคอนเนล (Mitch McConnell : R-KY) ซึ่งทางด้านเนติบัณฑิตยสภาแห่งสหรัฐอเมริกาก็ได้ออกมาประกาศนโยบายว่า ไม่เห็นด้วยที่รัฐบาลกลางจะออกกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ที่กว้างมากและใช้แทนที่ของกฎหมายระดับรัฐและให้ความเห็นว่า ความพยายามในการปฏิรูปกฎหมายในเรื่องนี้ที่ผ่านๆ มานั้นไม่ได้ทำให้เกิดความมั่นใจว่า สินค้าที่ทางด้านผู้ผลิตนำออกจำหน่ายในท้องตลาดนั้นจะปลอดภัยต่อผู้บริโภค เนติบัณฑิตยสภาแห่งสหรัฐอเมริกาพร้อมที่จะสนับสนุนร่างกฎหมายของรัฐบาลกลาง ที่เน้นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ค่าเสียหายในคดีที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยเพราะประกอบอาชีพบางอย่าง และสนับสนุนการแก้ไขกฎหมายที่กระทำในระดับของรัฐ จะเห็นได้ว่าความพยายามที่จะปฏิรูปกฎหมายในเรื่องนี้ก็ยังคงมีอยู่ และเป็นปัญหาถกเถียงกันในสหรัฐอเมริกาอย่างมากในปัจจุบันควบคู่ไปกับความพยายามในการเสนอร่างกฎหมาย เพื่อการปฏิรูปกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ในปีค.ศ.1992 สถาบันกฎหมายของสหรัฐอเมริกาก็ได้เริ่มปรับปรุงกฎหมายลักษณะละเมิด (Restatement of Torts) โดยมีศาสตราจารย์เจมส์ เอ. เฮนเดอร์สัน จูเนียร์ (Professor James A. Henderson Jr.) จากมหาวิทยาลัยคองเนล และศาสตราจารย์อารอน ดี. ทเวร์สกี (Professor Aaron D. Twerski) จากทางโรงเรียนกฎหมายบรูคลิน (Brooklyn Law School) เป็นผู้ร่วมกันเรียบเรียงและใช้เวลาในการดำเนินการห้าปีผลลัพธ์ที่ได้คือกฎหมายกฎหมายลักษณะละเมิด ฉบับที่ 3 (Restatement (Third) of Torts : Product Liability) โดยไม่เพียงแต่รวบรวมและสังเคราะห์แนวคำพิพากษาของศาลต่างๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ ให้มีความชัดเจนขึ้นเท่านั้นแต่ยังได้มีการวางแนวทางใหม่ๆ สำหรับที่จะเดินไปข้างหน้า เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่สหรัฐอเมริกากำลังประสบอยู่ด้วย การปรับปรุงกฎหมายครั้งที่ 3 นี้ได้รับความสนใจจากฝ่ายต่างๆ เป็นอย่างมาก แต่จะประสบความสำเร็จหรือไม่ยังไม่อาจจะกล่าวได้ เพราะขึ้นอยู่กับว่ารัฐต่างๆ จะนำไปใช้หรือไม่เพียงใด (อนันต์ จันทโรภากร, 2545, หน้า 19-30)

1.2 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของ ประเทศอังกฤษ

ในประเทศอังกฤษนั้น ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้น อาจฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายได้ตามสัญญาซื้อขายที่ได้ทำไว้กับผู้ขาย โดยถือว่าเป็นการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงที่เป็นสาระสำคัญแห่งสัญญา โดยปริยายของกฎหมายสินค้าและบริการซึ่งโดยปริยาย (Implied Term) นี้ในกรณีที่เป็นสัญญาที่ทำกับผู้บริโภค คู่สัญญาไม่อาจที่จะตกลงยกเว้นได้ เพราะถูกควบคุมโดยกฎหมายความไม่เป็นที่ธรรมของสัญญาความรับผิดตามกฎหมายสินค้าและบริการมีลักษณะเป็นความรับผิดเด็ดขาด แต่ผู้เสียหายที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญาซื้อขายด้วยก็ไม่อาจฟ้องร้องได้ตามหลักความรับผิดตามสัญญาได้ จึงต้องฟ้องร้องคดีตามกฎหมายลักษณะละเมิดฐานประมาทเลินเล่อ หลักกฎหมายในเรื่องของความรับผิดทางสัญญานั้นแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากคดีระหว่างแดนเนยลและแดนเนยลกับบริษัทอาร์.ไวท์ โซนาและชาร์บาร์ด (Daniels and Daniels vs R White Sona Ltd. And Tarbard) ข้อเท็จจริงโดยย่อในคดีนี้ก็คือนายแดนเนยลได้ซื้อน้ำมันจากนางชาร์บาร์ด ซึ่งบรรจุขวดและผลิตโดยบริษัทอาร์.ไวท์ แอนด์ ซัน ปรากฏว่าในขวดดังกล่าวมีกรดคาร์บอกลิกเจือปนอยู่ นายแดนเนยลได้ฟ้องบริษัทอาร์.ไวท์ แอนด์ ซัน ให้รับผิดชอบละเมิดประมาทเลินเล่อ แม้ตามกฎหมายแล้วผู้ผลิตจะมีความระมัดระวังแล้วก็ตาม แต่เมื่อไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าจำเลยประมาทเลินเล่อ ศาลก็ยกฟ้องโจทก์ แต่ในคดีนายแดนเนยลฟ้องนางชาร์บาร์ดให้รับผิดชอบตามสัญญานั้น ศาลให้จำเลยรับผิดชอบเพราะถือว่าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยปริยายของกฎหมายสินค้าและบริการในเรื่องสินค้ามีความชำรุดบกพร่องและขาดความเหมาะสมที่จะนำออกสู่ตลาด (Lack of Merchant-ability) ส่วนภริยาของนายแดนเนยลนั้นไม่อาจเรียกร้องค่าเสียหายได้เพราะไม่ใช่คู่สัญญา

ในการฟ้องคดีฐานประมาทเลินเล่อ ศาลได้นำหลักความระมัดระวังในคดีระหว่างไลฟ์-เออร์กับกูด (Lievre vs Gould) มาใช้ โดยศาลได้กล่าวไว้ว่า บุคคลใดซึ่งอยู่ใกล้กับผู้อื่นหรือทรัพย์สินของผู้อื่น เป็นหน้าที่ของบุคคลนั้นที่จะต้องดูแลไม่ทำอันตรายต่อผู้อื่นหรือทรัพย์สินของผู้อื่น และต่อมาลอร์ดแอทกิน (Lord Atkin) ได้นำมาใช้ในการตัดสินคดีระหว่างดอน็อกฮิวส์กับสติเวนสัน (Donoghue vs Stevenson) ในปี ค.ศ.1932 จนเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันในนามของหลักความอารีย์ (Neighbour Principle) โดยศาลได้ตัดสินว่าผู้ผลิตสินค้าซึ่งนำสินค้าไปแสดงโชว์โดยมีความตั้งใจที่จะขายให้กับผู้ซื้อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย และใช้ความระมัดระวังต่อผู้บริโภคสำหรับอันตรายหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ชีวิตหรือทรัพย์สินผู้บริโภคจากการใช้สินค้านั้น โดยเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่จะต้องให้ความระมัดระวังดังกล่าว ดังนั้นผู้ผลิตสินค้าจึงต้องให้ความระมัดระวังต่อ

ผู้บริโภค และจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคหากความเสียหายนั้นเป็นความเสียหายที่คาดหมายได้จากการผิดหน้าที่ดังกล่าวของผู้ผลิต คดีระหว่างคู่มือกิวส์กับสติเวนสันนี้เกิดขึ้นก่อนคดีระหว่างเฮนนิ่งเซนกับบลูมฟิลด์มอเตอร์ (Henningsen vs Bloomfield Motors) ในสหรัฐอเมริกาเป็นเวลาถึง 28 ปี กฎหมายลักษณะละเมิดของอังกฤษจึงไม่เคยมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ตามสัญญาเหมือนกับกฎหมายของสหรัฐอเมริกา ในระยะแรกๆ ผู้เสียหายจึงสามารถที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้ตามกฎหมายลักษณะละเมิดฐานประมาทเลินเล่อ โดยอาศัยหลักความอารีย์ ซึ่งก็ยังเป็นความรับผิดชอบฐานความผิด (Liability Based on Fault) ไม่ใช่หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดเหมือนกฎหมายของสหรัฐอเมริกา ดังนั้นผู้เสียหายจึงยังคงต้องพิสูจน์ว่าผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายนั้นไม่ได้ใช้ความระมัดระวัง นอกจากการฟ้องร้องให้รับผิดชอบละเมิดฐานประมาทเลินเล่อแล้ว ผู้เสียหายยังอาจฟ้องคดีละเมิดฐานหลอกลวงได้ ในกรณีที่ผู้ขายแสดงข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับสินค้า (False Representation) โดยตนรู้อยู่แล้วว่าเป็นเท็จ หรือความไม่รู้นั้นเกิดขึ้นเพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเพื่อให้ผู้ซื้อหลงเชื่อ และผู้ซื้อได้หลงเชื่อในการแสดงข้อความอันเป็นเท็จนั้น คดีละเมิดที่ใกล้เคียงกับหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดคือหลักที่เกิดขึ้นจากคำพิพากษาของศาลในคดีระหว่างไรย์แลนด์กับเฟลคเชอร์ (Rylands vs Flecher) ซึ่งศาลได้วางหลักไว้ว่า การที่เจ้าของที่ดินได้นำทรัพย์สินอันตรายมาไว้ในที่ดินของตน นอกเหนือไปจากการใช้ที่ดินตามปกติ จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายจากการที่ทรัพย์สินนั้นไปทำความเสียหายแก่ผู้อื่น เช่น กรณีของการเก็บวัตถุไวไฟ หรือแก๊สอันตรายไว้ในที่ดินเป็นต้น

ในปี ค.ศ.1987 ประเทศอังกฤษได้ประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์นั้น ได้บัญญัติขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสหภาพยุโรป (EC Directive 85/374/EEC) ซึ่งตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็นำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดมาใช้

1.3 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของประเทศญี่ปุ่น

ก่อนปี ค.ศ.1995 การฟ้องร้องคดีความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ในประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นไปตามหลักทั่วไปในประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่น โดยผู้เสียหายอาจฟ้องร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายรับผิดชอบตามสัญญาหรือให้รับผิดชอบในทางละเมิดก็ได้แล้วแต่กรณี การฟ้องร้องให้รับผิดชอบตามสัญญานั้นสามารถกระทำได้โดยอาศัยหลักกฎหมายในมาตรา 570 ประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นในเรื่องของความรับผิดชอบในกรณีความชำรุดบกพร่องที่ไม่เห็นประจักษ์ (Latent Defect) และมาตรา 415 ประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นในเรื่องของการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง (Imperfect Performance) ซึ่งตามมาตรา 570

นั้นผู้ซื้อสามารถฟ้องร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในกรณีที่สินค้าที่ขายนั้นมีความชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็น
ประจักษ์ได้ในขณะที่รับมอบสินค้าและผู้ซื้อไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องดังกล่าว โดยอาจฟ้องเพื่อ
เลิกสัญญาหรือเรียกค่าเสียหาย เนื่องจากการฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญา ดังนั้นผู้เสียหายซึ่งไม่ได้
เป็นผู้ซื้อสินค้าโดยตรงจากผู้ขายก็ไม่อาจฟ้องร้องผู้ขายได้ และความรับผิดชอบของผู้ขายตามมาตรา 570
นี้ไม่ครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย หรือความสูญเสียอื่นๆ ส่วนกรณีตาม
มาตรา 415 นั้นก็คือการที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าที่ชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ซื้อนั่นถือว่าผู้ขายชำระหนี้
ไม่ถูกต้อง ผู้ซื้อที่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการชำระหนี้ไม่ถูกต้องได้
การฟ้องร้องตามมาตรา 415 นี้ศาลญี่ปุ่นได้นำมาตรา 416 ประมวลกฎหมายแพ่งมาใช้เพื่อกำหนด
ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายซึ่งมาตรา 416 ให้ลูกหนี้รับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายให้แก่เจ้าหนี้สำหรับความ
เสียหายซึ่งเกิดขึ้นตามปกติธรรมดาจากการไม่ชำระหนี้ นั่น ส่วนความเสียหายพิเศษนั้นลูกหนี้
จะต้องรับผิดชอบหากเป็นความเสียหายที่ลูกหนี้คาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นจากการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง
โดยศาลของญี่ปุ่นได้ตีความตามมาตรา 416 ว่าครอบคลุมถึงค่าขาดรายได้และความสูญเสียอื่นๆ
ถ้าคู่สัญญาคาดหมายได้ แต่ผู้ที่จะฟ้องร้องตามมาตรา 415 นี้จะต้องเป็นผู้ซื้อสินค้าเท่านั้น
การฟ้องร้องตามสัญญานั้นมีข้อจำกัดในเรื่องของหลักความรับผิดชอบตามสัญญา ดังนั้นผู้เสียหายที่
ไม่ใช่คู่สัญญาจะต้องฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายตามหลักกฎหมายลักษณะละเมิดตามความในมาตรา 709
ประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นซึ่งยึดหลักความผิดที่เกิดจากการความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ
(Liability Based on Fault) ผู้เสียหายต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือ
ผู้จำหน่ายด้วย แม้ศาลจะพยายามลดภาระในการพิสูจน์ของผู้เสียหายในเรื่องนี้ด้วยการกำหนด
หน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโดยเข้มงวด แต่ก็ยังเป็นภาระที่ค่อนข้าง
ยุ่งยากแก่ผู้เสียหายอยู่ดี

ในปีค.ศ.1994 ประเทศญี่ปุ่นได้ประกาศใช้กฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Law
NO.85, 1994) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม ค.ศ.1995 โดยได้เปลี่ยนแนวคิดจากความ
รับผิดชอบการกระทำ (Conduct-based Liability) ซึ่งต้องมีการพิสูจน์ว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจงใจ
หรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย มาเป็นความรับผิดชอบบนฐานความชำรุด
บกพร่องของสินค้า (Product Defect-based Liability) ที่เน้นถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ผลิต
โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาอีกต่อไปว่าผู้ผลิตจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่
ผู้ได้รับความเสียหายจากการที่สินค้าชำรุดบกพร่องหรือไม่ ซึ่งเป็นแนวคิดในเรื่องของหลักความ
รับผิดชอบเด็ดขาดนั่นเอง ในการร่างกฎหมายดังกล่าวประเทศญี่ปุ่นได้นำเอาแบบอย่างมาจากระเบียบ
ข้อบังคับของสหภาพยุโรป (EC Directive 85/374/EEC) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อธุรกิจขนาด
กลางและขนาดเล็กด้วย

จากหลักกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของทั้ง 3 ประเทศดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าในแต่ละประเทศได้มีการพัฒนากฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์เพื่อประกาศออกใช้บังคับ ซึ่งบางประเทศได้มีการกำหนดขอบเขตของกฎหมายความรับผิดชอบไว้อย่างกว้างขวาง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของสหรัฐอเมริกานั้นกว้างกว่าประเทศอื่นๆ เพราะครอบคลุมทั้งผู้บริโภค ผู้ใช้สินค้าแม้มิได้เป็นผู้ซื้อ รวมตลอดทั้งผู้ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งสินค้าหรือเป็นเพียงแค่เดินผ่านไปมาด้วย และความรับผิดชอบของผู้ผลิตนั้นในอดีตต้องอาศัยหลักกฎหมายแพ่ง (Private Law) หากผู้บริโภคมิได้เป็นผู้ซื้อสินค้าด้วยตนเองก็ไม่อาจฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ผลิตได้ แต่ในที่สุดศาลสูงของสหรัฐอเมริกาก็ได้วางหลักใหม่ว่าความรับผิดชอบของผู้ผลิตเป็นไปตามกฎหมาย โดยถือว่าผู้ผลิตมีหน้าที่ที่จะต้องนำสินค้าที่มีคุณภาพออกเพื่อจำหน่ายในท้องตลาด ส่วนประเทศอังกฤษนั้นมีหลักกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ก่อนประเทศสหรัฐอเมริกามาเป็นเวลานาน แต่ก็ยังคงให้เป็นไปตามหลักกฎหมายแพ่งมาใช้ ซึ่งหากผู้ที่ได้รับความเสียหายมิได้เป็นผู้ซื้อสินค้ามาใช้ก็ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ผลิตก็ไม่อาจฟ้องร้องได้ จึงต้องไปใช้หลักกฎหมายในเรื่องละเมิดแทน สำหรับประเทศญี่ปุ่นก็มีลักษณะใกล้เคียงกับประเทศอังกฤษ คือ การฟ้องร้องคดีกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ที่ได้รับความเสียหายจะฟ้องร้องโดยอาศัยหลักกฎหมายในเรื่องสัญญาหรือเรื่องละเมิดก็ได้ แล้วแต่ว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายนั้นมีสิทธิตามหลักกฎหมายใด หากมิได้เป็นผู้ซื้อสินค้าก็ไม่มีสิทธิฟ้องร้องผู้ผลิตจึงต้องไปอาศัยหลักกฎหมายในเรื่องละเมิดเท่านั้น ดังนั้นจะเป็นว่ากฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นจากการพัฒนาการของกฎหมาย ส่วนการใช้จะให้ครอบคลุมแค่ไหน เพียงใดก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละประเทศ

2. หลักการทั่วไปของการคุ้มครองผู้บริโภค

2.1 ความหมายของผู้บริโภค (Consumer)

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคล หรือใครก็ตามที่กิน หรือใช้สินค้า บริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเองทั้งทางร่างกายและทางด้านจิตใจ (วิชชุดา กันทะมาลา, ออนไลน์, 2549)

2.2 ความหมายของการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หมายความว่า การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา ให้การรักษา กันไว้ไม่ให้ผู้ที่ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

การคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งออกเป็น การคุ้มครองด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อนามัยร่างกาย และจิตใจของประชาชนทั่วไปให้เกิดประโยชน์ ไม่ให้เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหายจากการบริโภคสินค้า และการคุ้มครองด้านสาธารณสุข ได้แก่ การใช้บริการสาธารณสุข บริการในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุธีร์ ศุภนิตย์, ออนไลน์, 2549)

2.3 วัตถุประสงค์ของการคุ้มครองผู้บริโภค

2.3.1 ติดตามความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าและบริการ สอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่จะมีผลกระทบต่อผู้บริโภค

2.3.2 ศึกษา วิเคราะห์ต้นทุน และพิจารณาความเหมาะสมของราคาสินค้าเพื่อป้องกันผู้ขายฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าโดยไม่มีเหตุอันสมควร

2.3.3 กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการทำงานตามกฎหมาย เช่น ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่าย ห้ามกักตุนสินค้า ห้ามปฏิเสธการขาย โดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น

2.3.4 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้า ปริมาณ หรือพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม

2.3.5 ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค เพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนซื้อ ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย โดยร่วมมือกับภาคเอกชนจำหน่ายสินค้าราคาถูกตามสถานที่ต่างๆ ตามโครงการธงฟ้า ราคาประหยัด

2.4 สิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครอง

2.4.1 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ เป็นสิทธิที่จะเน้นในเรื่องการได้รับความสะอาด ความปลอดภัย จากผลิตภัณฑ์และสภาวะแวดล้อมต่างๆ ซึ่งเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยเป็นปัญหาสำคัญของผู้บริโภค จึงมีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายจากสินค้าและบริการ องค์กรที่จัดตั้งเพื่อป้องกันสิทธิด้านความปลอดภัยของผู้บริโภคที่สำคัญมี 2 องค์กรคือ องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคและองค์การอาหารและยา

2.4.2 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าที่ผู้บริโภคควรได้รับมีดังนี้

1) ราคา หมายถึง ราคาต่อหน่วยของสินค้า ซึ่งราคาผู้บริโภคไม่สามารถรู้ว่ามีผลดีหรือไม่ดี เพราะสินค้านั้นๆ จะแตกต่างกันที่การบรรจุหีบห่อ ปริมาณ ขนาด และมีสินค้าบางชนิดไม่ระบุราคา จึงทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้ว่าสินค้านั้นดีหรือไม่ และประหยัดที่สุดหรือไม่

2) ป้ายโฆษณาการ หมายถึง การให้ข่าวสารข้อมูลของสินค้าว่าเป็นอะไร บริโภคอย่างไร ใช้อย่างไร เพื่อผู้บริโภคจะได้เข้าใจรายละเอียดโดยปิดอยู่ที่บรรจุภัณฑ์ของสินค้านั้นๆ

3) รายละเอียดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ หมายถึงรายละเอียดเกี่ยวกับอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยวัน เดือน ปี ที่ผลิต อายุการใช้งาน และวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์ โดยจะชี้แจงบนหีบห่อของผลิตภัณฑ์

4) ความจริงเกี่ยวกับสินค้าที่ช่วยสนับสนุน หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ชัดเจนเพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคจะต้องแยกข้อมูลที่ได้ออกมาและทำความเข้าใจเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

5) รายละเอียดของสินค้า ผู้ผลิตมีการกำหนดจำนวนของรายละเอียดของสินค้านั้นให้เหมาะสม โดยผู้บริโภคจะใช้รายละเอียดของสินค้านั้นเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นๆ เพื่อจะสามารถเลือกตัวเลือกที่ดีที่สุด ได้ประโยชน์มากที่สุด

2.4.3 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

1) ให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินในตัวสินค้าและบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยียุ่งยากซับซ้อน และให้เลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้มีทักษะในการบริหารและการตัดสินใจ ในระดับนี้สามารถเทียบกับการศึกษาที่ให้กับมืออาชีพ

3) ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์การธุรกิจต่างๆ รัฐบาล และการให้ความรู้ทางด้านการตลาดเพิ่มขึ้น

4) โดยการพิจารณาให้ข่าวสารข้อมูล และความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะนำมาใช้ประเมินให้ตรงกับความต้องการและความถูกต้องเหมาะสมที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ต่อไป

2.4.4 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดใช้ความเสียหาย สิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาและชดใช้ความเสียหาย ทำได้ 3 วิธี คือ

1) การป้องกัน โดยภาครัฐและเอกชนมีการออกกฎหมายพิทักษ์ผู้บริโภคซึ่งจะเป็นกลไกในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคควบคู่ไปด้วย

2) การเอากลับคืนมา การแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้คืนดังเดิม ทำได้หลายวิธี เช่น แก้ไขที่ตัวสินค้าเมื่อเกิดการผิดพลาดภายหลังจากที่สินค้านั้นออกสู่ตลาด โดยการนำเอากลับมาแก้ไข วิธีนี้จะใช้กันมากในการแก้ไขภาพลักษณ์ของตัวสินค้า

3) การกำหนดบทลงโทษ กำหนดด้วยบทกฎหมายใช้เป็นบทลงโทษต่อผู้ผลิต โดยจะมีทั้งการปรับทั้งจำคุก

2.5 หน้าที่ของผู้บริโภคกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2.5.1 หน้าที่ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์ เป็นหน้าที่ของผู้บริโภคจะต้องรับผิดชอบตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เพราะก่อนการบริโภคผลิตภัณฑ์ใดๆ จึงต้องมีการหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การใช้ความระมัดระวังในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น การตรวจสอบการแสดงฉลาก ปริมาณ และราคา ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ผู้บริโภคไม่ควรเชื่อข้อความการโฆษณาโดยไม่ได้ทำการพิจารณาอย่างรอบคอบ

2) การทำสัญญาโดยการลงลายมือชื่อหรือผู้บริโภคควรจะตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ว่ารัดกุมและให้สิทธิแก่ผู้บริโภคครบถ้วนตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา เงื่อนไขข้อใดบ้างที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

2.5.2 หน้าที่หลังทำสัญญา

1) การเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อทำการเรียกร้องกรรมสิทธิ์ของตน ควรจดจำสภาพที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไว้เพื่อประกอบการเรียกร้องด้วย

2) ในกรณีที่มีการทำสัญญาแล้ว ต้องเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ รวมทั้งเอกสารภาพโฆษณา และใบเสร็จรับเงินไว้ด้วย

3) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีหน้าที่ดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน

2.6 สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานของรัฐที่ดูแลในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมทั้งหมด คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสังกัดอยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และในส่วนภูมิภาค 75 จังหวัด ในแต่ละจังหวัดจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสำหรับในแต่ละอำเภอจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอ การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมของประเทศนี้มีกฎหมายที่ใช้บังคับ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 (วิษชุดา กันทะมาลา, ออนไลน์, 2549)

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข หน่วยงานของรัฐที่ดูแลภาพรวมในเรื่องนี้คือ กองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และในส่วนภูมิภาค 75 จังหวัด จะมีหน่วยงานของรัฐที่ดูแลเรื่องนี้คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขรับผิดชอบ และในระดับอำเภอจะมีหน่วยงานของรัฐดูแลเรื่องนี้คือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยมีกฎหมายใช้บังคับคือ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 หน่วยงานขององค์การวิชาชีพทางการแพทย์ต่างๆ ที่มีส่วนช่วยในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข ได้แก่ แพทยสภา สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา สภาการพยาบาล

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหน่วยงานของรัฐที่ดูแลเรื่องนี้ในภาพรวมคือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (รวมถึงศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์) เป็นองค์กรที่รับผิดชอบหลัก ทำหน้าที่ทั้งในส่วนที่ได้ดำเนินการเอง ประสานการดำเนินงาน และเป็นผู้กำกับดูแล รวมทั้งนิเทศงาน และประสานงานกับหน่วยงานปฏิบัติในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และในส่วนภูมิภาคอีก 75 จังหวัด มีหน่วยงานของรัฐที่ดูแลเรื่องนี้คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (มีกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขดูแลในภาพรวมของจังหวัด) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สถานีอนามัย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน

2.6.1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่คุ้มครองประโยชน์ของประชาชนที่มีปัญหาจากการอุปโภคและบริโภค ส่งเสริมคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภคที่ได้รับเกี่ยวกับความเป็นธรรมเรื่องราคา การปลอมปนสินค้า การผูกขาดตลาดการโกงมาตรฐานชั่ง ตวง วัด ตลอดจนการโฆษณาชวนเชื่อเกินความเป็นจริง เผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ให้ทราบถึงภัยอันตรายที่เกิดจากสินค้าที่เป็นพิษ ซึ่งการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ

ของรัฐ ตลอดจนติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2.6.2 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1) คณะกรรมการอาหาร มีหน้าที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของอาหาร ควบคุมเฉพาะตามชื่อ ประเภท ชนิด หรือลักษณะของอาหารนั้น และกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อการจำหน่ายหรือการจำหน่าย

2) คณะกรรมการยา มีอำนาจหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข เกี่ยวกับการผลิตยา การขายยา การนำเข้าหรือส่งยาเข้ามาในราชอาณาจักร การนำยามาเป็นตัวอย่าง เพื่อการตรวจ การตรวจสอบสถานที่ผลิตยา สถานที่ขายยา และสถานที่เก็บยา

3) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม เพื่อเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำสำหรับผู้ผลิตในการผลิตสินค้า

4) องค์กรเอกชน ภาคเอกชนมีการจัดตั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น องค์กรพิทักษ์ประโยชน์ของผู้บริโภค โครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภค เป็นต้น

2.7 สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมมานานในต่างประเทศ โดยในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ.1962 ประธานาธิบดีได้แต่งตั้งคณะที่ปรึกษาด้านผู้บริโภค และให้นโยบายว่าการคุ้มครองผู้บริโภค รัฐบาลต้องจัดให้มีกฎหมายและการดำเนินการของฝ่ายปกครองเพิ่มขึ้น โดยสิทธิของผู้บริโภคจะต้องรวมถึงสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ และสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหาย (ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์สานต์, 2543, หน้า 18) ซึ่งเป็นที่มาของสิทธิของผู้บริโภค 4 ประการของกฎหมายไทย ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในขณะเดียวกัน เมื่อกร่างรัฐธรรมนูญใหม่ยังได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคเอาไว้ในมาตรา 57 อีกด้วย ต่อมา ได้มีการขยายสิทธิต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก้ไขเพิ่มเติมใหม่ในปี พ.ศ.2541 โดยได้มีการเพิ่มสิทธิของผู้บริโภคจากเดิมที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 รวมเป็น 5 ประการ ดังนี้ (ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์สานต์, 2543, หน้า 18-21)

2.7.1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร (Right to be Inform)

การได้รับข่าวสารเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้บริโภค และผู้บริโภคจะมีพื้นฐานทางข้อมูลไว้ตัดสินใจ ในการเลือกหาสินค้าและบริการที่ตนต้องการ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอ อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด และตัดสินใจผิดพลาดในการเลือกสินค้าและบริการ สิทธิได้รับข่าวสารจึงเป็นการช่วยชดเชยความเสียเปรียบ ในแง่ความรู้ที่ผู้บริโภคจะมีต่อผู้ประกอบการ กฎหมายจึงเข้ามาควบคุมการโฆษณา ฉลาก และการให้ข่าวสารรูปแบบต่าง ๆ แก่ผู้บริโภค นอกจากนี้เมื่อการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริโภค เป็นสิทธิของผู้บริโภคก็ควรสนับสนุนในองค์กรของรัฐ และสมาคมผู้บริโภคให้ข่าวสารแก่ผู้บริโภคด้วย

2.7.2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (Right to Choose)

อิสระในการเลือกหาสินค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริโภค ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมที่ยึดการแข่งขัน เป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพของสินค้า หากผู้บริโภคขาดอิสระในการเลือกหาสินค้า ย่อมแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามระบบนี้ การไม่มีอิสระในการเลือกหาสินค้าอาจจะมีสาเหตุมาจากหลายสาเหตุ เช่น ได้รับข้อมูลผิดพลาดทำให้เลือกสินค้าโดยไม่มีอิสระ

2.7.3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (Right to Safety)

สินค้าต่างๆ ที่ผลิตมาขายแก่ผู้บริโภค จะต้องถือว่าผู้ประกอบการได้พัฒนาสินค้าที่เหมาะสมแก่สภาพการใช้งานแล้วจึงนำมาออกจำหน่าย ตามความเหมาะสมของสินค้าที่จำหน่ายได้ จะครอบคลุมทั้งประสิทธิภาพและความปลอดภัยเพราะสินค้าที่อาจเกิดอันตรายได้ ย่อมไม่มีผู้ใดซื้อไปใช้ ความปลอดภัยของสินค้าแต่เดิมจะ พิจารณาด้านกายภาพเป็นหลัก แต่การคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน หมายรวมถึงความไม่บกพร่องของสินค้าหรือบริการต่างๆ ด้วย ดังนั้นหลักในปัจจุบันคือสินค้าและบริการต้องจัดให้มีขึ้นโดยไม่มี ความบกพร่อง (Defective) โดยต้องมีมาตรฐานเพียงพอแก่การใช้งานหรือให้บริการ หากจำเป็นก็ต้องมีกฎหมายควบคุมมาตรฐาน ในการจัดให้มีสินค้าและบริการ สิทธิในข้อนี้เรียกว่าสิทธิในสินค้า หรือบริการที่ได้มาตรฐาน (Right to Standard Goods or Services)

2.7.4 สิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (Right to Fair Contract)

ตัวสัญญามี 2 สถานะ ในสถานะหนึ่งสัญญาจะเป็นการกำหนดคุณภาพของบริการ โดยบริการจะได้อย่างไรย่อมเป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา ส่วนอีกสถานะหนึ่งสัญญาที่จำเป็นต้องไม่ผูกมัดการซื้อหาสินค้าอื่น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องอิสระในการเลือกสินค้าด้วย ดังนั้น สัญญาจึงเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าและบริการที่จะให้แก่ผู้บริโภค

2.7.5 สิทธิจะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to Claim) ถ้าสินค้าหรือบริการใดก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคจะต้องมีหนทางได้รับการเยียวยาความเสียหายนั้นเสมอ จึงจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่สมบูรณ์ การเยียวยาเป็นเรื่องปกติในทางกฎหมาย แต่ความเป็นจริงแล้วผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบหลายประการ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนนี้จึงพัฒนาขึ้น โดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

การคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคภายในประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคหงาน้ำมัน โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติหงาน้ำมัน พ.ศ.2470 ในรัชสมัยรัชกาลที่ 7 โดยมีเหตุผลเพื่อควบคุมการใช้หงาน้ำมันเลียงทารก ซึ่งกระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุขและรวมถึงกระทรวงพาณิชย์เป็นผู้บังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ต่อมาเมื่อได้มีการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญมากขึ้น สภาพความเป็นอยู่ของคนไทยเริ่มพัฒนาไปเป็นสังคมเมืองมากขึ้น ไทยเริ่มมีการพัฒนากฎหมายโดยใช้ระบบประมวลกฎหมายตามแบบอย่างนานาประเทศ เช่น ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลสังคมให้เกิดความสงบสุขขึ้น ในขณะที่เดียวกันรัฐในฐานะผู้ปกครอง ก็ต้องบัญญัติกฎหมายเฉพาะที่ใช้ควบคุมกิจการต่างๆ ของเอกชน ให้เกิดความเป็นธรรมต่อส่วนรวมอีกมากมาย รวมทั้งกฎหมายที่จะป้องกันความเสียหายอันเนื่องมาจากการบริโภคของประชาชนทั่วไปด้วย เช่น พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ.2479 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2484 ซึ่งได้แก้ไขมาจากพระราชบัญญัติควบคุมหงาน้ำมันเดิม พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ.2507 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2517 กฎหมายต่างๆ เหล่านี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง และบางฉบับได้พัฒนามาสู่การเป็นกฎหมายที่ได้ใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน (สุขุม สุภนิตย์, 2534, หน้า 24)

กฎหมายเหล่านี้กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐ ให้สามารถควบคุมกำกับผู้ประกอบการธุรกิจ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคของประชาชน ว่าจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น จะต้องจดทะเบียนสูตร ต้องทดสอบความปลอดภัย แต่ในระยะแรกกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แม้มีโทษอาญาแต่ก็ยังไม่มียกเว้นโทษเกี่ยวกับการเยียวยาชดเชย หากเกิดความเสียหายที่เกิดจากการบริโภค ความพยายามให้มีกฎหมายรับรองคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ถูกผลักดัน

โดยสภาสตรีแห่งประเทศไทย โดยได้ตั้งกรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภคขึ้นศึกษาปัญหาต่างๆ ของผู้บริโภค ต่อมารัฐบาล ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ได้ตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมา แต่ก็ได้ไม่ได้ดำเนินการใดๆ อย่างเป็นทางการ จนกระทั่งรัฐบาลพลเอก เกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ ได้มีแนวคิดในการร่างกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะอนุกรรมการร่างกฎหมาย ได้ดำเนินการยกร่างเสนองานรัฐบาลและนำเสนอต่อรัฐสภาจนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2522 และมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขึ้นเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2522 (สุขุม ศุภนิคย์, 2534, หน้า 26)

3.1 การนำหลักความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์มาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดในการนำหลักความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์มาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค และการพัฒนาหลักกฎหมายดังกล่าวให้มีหลักการชัดเจน เพื่อใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้ มีที่มาจากกรบงคับใช้กฎหมายเดิมที่มีอยู่ ทั้งหลักความรับผิดชอบตามสัญญา และหลักความรับผิดชอบทางละเมิดในการที่จะใช้คุ้มครองผู้ซื้อหรือผู้บริโภค กล่าวคือแนวคิดทางกฎหมาย ทั้งในกฎหมายลักษณะอาญา หรือความรับผิดชอบตามสัญญาและในแง่ละเมิดหรือความรับผิดชอบตามกฎหมายลักษณะละเมิด ในกรณีที่มีการทำละเมิดเกิดขึ้น ว่าควรกำหนดความรับผิดชอบในความเสียหาย ที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการในลักษณะที่จะแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งในเรื่องสิทธิของบุคคลที่เป็นผู้เสียหายซึ่งไม่ใช่คู่สัญญาให้มีสิทธิเรียกร้องเหมือนคู่สัญญา และการนำสืบในเรื่องละเมิดถึงความบกพร่องในการผลิต เพราะความประมาทเลินเล่อเสียหายใหม่ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ก็คือในกรณีความรับผิดชอบในสัญญาที่กำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ซื้อ หรือในกรณีการทำละเมิดการกำหนดภาระการพิสูจน์ ให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ว่า ไม่มีความบกพร่องในการผลิตหรือการจำหน่าย หรือใช้หลักความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดในความเสียหายที่เกิดขึ้น แม้ไม่มีข้อเท็จจริงว่าได้กระทำโดยประมาทก็ได้ เพราะเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาให้ความสำคัญ กับวัตถุประสงค์หลักของตัวผลิตภัณฑ์ มากกว่าพฤติกรรมของผู้ผลิต ทั้งนี้ ประเด็นหลักที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ 2 ประการ ได้แก่ (สุขุม ศุภนิคย์, 2544, หน้า 17)

3.1.1 ความมุ่งหมายตามธรรมดาและสมเหตุสมผล ที่ผู้ใช้สินค้าหรือผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น

3.1.2 การชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์ที่ได้เสีย กับความเสี่ยงในความเสี่ยงหายที่ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะมีต่อผู้บริโภค

หลักทั้งสองประการดังกล่าวยังมีจุดอ่อน จึงเป็นเหตุให้มีความพยายามที่จะหาข้อสรุปที่มีเหตุผลหลายแนวทางด้วยกัน กล่าวโดยย่อก็คือหลักที่พิจารณาว่าผู้บริโภคควรได้รับการชดเชยเยียวยา หากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่อาจคาดหมายได้ว่าจะก่อผลเสียหายได้ เป็นหลักที่ยากที่จะหาความแน่นอน เพราะว่าการคาดหมายหรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น จะมีปัจจัยภายนอกมากมายที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ระดับสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาคือหลักที่ 2 เกี่ยวกับความเสี่ยงและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นหลักที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ผลิต มากกว่าวัตถุประสงค์หลักของการใช้ผลิตภัณฑ์ ถ้าความเสี่ยงต่อความเสียหายมีมากผู้ผลิตควรจะต้องทบทวนก่อนผลิตออกสู่ตลาด เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในเรื่องความเสี่ยง จึงไม่ค่อยแตกต่างจากการพิจารณาเรื่องความประมาทเลินเล่อเท่าใดนัก นอกจากมีข้อยกเว้นที่สามารถใช้อ้างได้ เพื่อไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายได้ กล่าวคือผู้ผลิตไม่สามารถที่จะหยั่งรู้ถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในกรณีนั้นได้ เพราะไม่มีหลักหรือองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ชี้ชัดว่าจะเกิดกรณีเช่นนั้นขึ้นได้ในขณะที่ทำการผลิต ข้อยกเว้นนี้จะเรียกว่าความรู้ที่มีอยู่ในวงการผลิตในขณะนั้นไม่อาจตรวจพบได้ว่าสินค้าที่ผลิตนั้นชำรุดบกพร่อง การนำสืบถึงข้อยกเว้นนี้จะเป็นการของผู้ผลิต

จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดจะแตกต่างจากหลักกฎหมายในเรื่องละเมิด และหลักความรับผิดชอบตามกฎหมายสัญญาที่มีอยู่ แต่การนำเสนอแนวคิดและพัฒนาหลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์นั้น เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ทั้งในเรื่องความรับผิดชอบว่าใครคือผู้ที่จะต้องรับผิดชอบ จะรับผิดชอบโดยอาศัยหลักเหตุผลใด หลักประมาทเลินเล่อกับหลักความรับผิดชอบในการออกแบบผิดพลาด หรือการผลิตที่มีความชำรุดบกพร่อง จึงเกิดความพยายามที่จะผลักดันให้หันกลับไปสู่แนวคิดเดิม เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งที่อาศัยหลักความประมาทเลินเล่อ โดยไม่ใช้ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์แนวใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดภาระในการผลิตและต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น เพราะต้องจ่ายค่าเสียหายหรือลงทุนในการผลิตที่ทำให้สินค้ามีความปลอดภัยสูง แต่เมื่อพิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภค ที่จะมีหลักประกันในสินค้าที่ปลอดภัย ก็มีการนำหลักนี้มาใช้ โดยถือว่าผู้ที่จะป้องกันความเสียหายในการบริโภคได้ดีที่สุดก็คือผู้ผลิต กล่าวคือระมัดระวังไม่นำสินค้าที่ไม่มีความปลอดภัย หรือสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องออกสู่ตลาดนั่นเอง

3.2 พัฒนาการของกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์

ความรับผิดในผลิตภัณฑ์เป็นความรับผิดของผู้ที่ควรรับผิดชอบเมื่อเกิดความเสียหายเนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นต้นเหตุ โดยเหตุผลที่ต้องการให้มีผู้รับผิดชอบแตกต่างจากเหตุผลในทางแพ่งตามกฎหมายลักษณะซื้อขาย หรือความรับผิดทางละเมิดคือหลักดั้งเดิมในเรื่องซื้อขาย หลักความสัมพันธ์ในทางสัญญาอันเป็นพื้นฐานของความรับผิดในสัญญาซื้อขาย มีความเหมาะสมกับสภาพตลาดที่ผู้ซื้อผู้ขายมีความสัมพันธ์ที่ไม่สลับซับซ้อน ผู้ซื้อสามารถเข้าใจกลไกการผลิต และใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ได้ไม่ยาก เช่นเดียวกับหลักการเยียวยาความเสียหายทางละเมิด ก็จะสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม ซึ่งไม่สลับซับซ้อนในการผลิต หากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเพื่อขายในตลาด ผู้ที่ได้รับ ความเสียหาย ก็มีภาระในการพิสูจน์ว่าความเสียหายนั้นเกิดจากสาเหตุใด และผู้ใดเป็นผู้จงใจหรือประมาทเลินเล่อให้เกิดความเสียหาย หมายความว่าต้องนำสืบถึงความบกพร่องในกระบวนการผลิต ตามหลักความรับผิดเมื่อมีความผิด (Fault Theory) แต่เมื่อสภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม มีความเจริญก้าวหน้าขึ้น มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจมากขึ้น รวมทั้งการค้าโลกและการลงทุนได้ขยายตัวขึ้น การผลิตจึงเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบการผลิต ที่เป็นระบบการผลิตของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการผลิตเป็นจำนวนมหาศาล เพื่อส่งไปจำหน่ายทั่วโลกตามระบบการค้าเสรี เทคโนโลยีการผลิตที่ได้มีการคิดค้น และรวมไปถึงมีการพัฒนาที่มีความก้าวหน้า มีความสลับซับซ้อนขึ้นมาก จนผู้ซื้อไม่สามารถจะเข้าใจหรือตรวจสอบความสมบูรณ์ของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในยุคปัจจุบันนี้ได้ หลักเรื่องผู้ซื้อต้องระมัดระวัง (Caveat Emptor) เริ่มขาดความเป็นธรรม ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ และถ้าพิจารณาถึงหลักความรับผิดในทางละเมิด ซึ่งผู้เสียหายเป็นผู้มีหน้าที่มีภาระการนำสืบว่าความเสียหายที่เกิดขึ้น เกิดขึ้นจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในกระบวนการผลิตในขั้นตอนใด จึงเห็นได้ชัดเจนว่าผู้เสียหายนำสืบให้ศาลเห็นเพื่อที่จะได้รับความคุ้มครองได้ยากมาก โอกาสที่จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายและได้รับการเยียวยาแทบจะไม่มีเลย (สุชม ศุภนิคย์, 2544, หน้า 21-22)

ดังนั้น จึงมีความพยายามที่จะแสวงหาเหตุผล เพื่อที่จะอธิบายว่าใครคือผู้ที่ควรต้องรับผิดชอบ เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่มีขายอยู่ในตลาด และเพื่อช่วยให้ผู้เสียหายในฐานะผู้บริโภค จากการบริโภคสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ได้รับการชดเชยค่าเสียหาย ค่าเยียวยาที่เป็นธรรม เหมาะสมกับสภาพตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว โดยอธิบายถึงหลักการที่ว่า การผลิตสินค้าสู่ตลาดย่อยๆ ได้ตรวจสอบสินค้าของตนว่ามีความปลอดภัยในการบริโภค ตามที่พึงคาดหมายได้โดยปกติธรรมดา เมื่อมีความผิดปกติเกิดขึ้น โดยไม่สามารถคาดหมายได้จากการบริโภคตามปกติ ผู้ผลิตคือผู้ที่อยู่ในฐานะที่ดีที่สุดที่จะแสวงหาคำตอบได้ว่าเหตุเกิดขึ้น

จากอะไร ความพยายามหาเหตุผลและคำอธิบายดังกล่าวนี้ นำไปสู่การแก้ไขกฎหมายเรื่องซื้อขาย ในเรื่องหลักความรับผิดชอบตามสัญญา และหลักกฎหมายในเรื่องละเมิด ซึ่งได้ใช้ระยะเวลาานพอสมควร ทั้งในประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี และประเทศที่ใช้กฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร (สุขุม สุภนิตย์, 2544, หน้า 23)

4. ทฤษฎีทางกฎหมายที่นำมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการตรากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคก็คือ ใครคือผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปการให้คำจำกัดความของคำว่าผู้บริโภคจะไม่บัญญัติโดยให้ความสำคัญกับหลักนิติกรรมสัญญา กล่าวคือไม่จำกัดเฉพาะคู่กรณีในสัญญาเท่านั้น ที่อยู่ในฐานะที่เป็นผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการ แต่จะมุ่งหมายไปที่ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคเป็นสำคัญ ดังนั้น แม้ว่าผู้ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้คู่สัญญาคือไม่ใช่ผู้ซื้อ ก็สามารถเรียกร้องสิทธิในฐานะผู้บริโภคได้ ซึ่งทฤษฎีทางกฎหมายที่แต่ละประเทศนำมาใช้ อาจใช้แนวคิดหรือเกณฑ์ในการกำหนดสิทธิเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกันไป กรณีประเทศไทยก็เช่นกัน การบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะพิจารณาตั้งแต่ว่าผู้บริโภคคือใคร ใครควรจะทำอย่างไรในฐานะผู้บริโภคได้ ใครควรจะได้รับคุ้มครองโดยมาตรการทางกฎหมาย เป็นพิเศษกว่ามาตรการที่มีอยู่ตามกฎหมายธรรมดา ประเด็นเหล่านี้เป็นที่มาของแนวคิดในการบัญญัติกฎหมาย ซึ่งพิจารณาได้ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีการไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will)

การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนาหรือเสรีภาพในการทำสัญญาเหมาะสมในสภาพสังคมที่อำนาจต่อรองเท่าเทียมกัน และมีระบบการค้าแข่งขันค่อนข้างสมบูรณ์ รวมทั้งทฤษฎีความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีในสัญญา ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญา จะเหมาะสมกับกรณีคู่สัญญามีความสามารถในการต่อรองเท่ากัน แต่ในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยอาศัยความสัมพันธ์ทางสัญญาเสมอไป เพราะการบริโภคเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานะทางสังคม ความสามารถของบุคคล หรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา หลักเกณฑ์หรือทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหาย ที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญา จึงเป็นอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีตามสัญญา ทฤษฎีทางกฎหมายที่ก่อตั้งสิทธิ ในการได้รับการเยียวยา

ชดใช้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นโดยหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด โดยจะไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาแต่อย่างใด ดังนั้นการกำหนดว่าผู้บริโภคมายังถึงใคร ครอบคลุมเพียงใด จึงไม่ต้องอาศัยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จึงก่อให้เกิดการปฏิเสธทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณี โดยสิ้นเชิง กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จึงตราขึ้นมาในรูปของการขยายความรับผิดชอบของผู้ขายไปสู่บุคคลอื่นๆ ที่มีผู้ใช้ซื้อ เช่น ให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า ที่เกิดอันตรายต่อบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อ (สุขุม สุภนิตย์, 2544, หน้า 11)

4.2 ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางละเมิดซึ่งใช้บทสันนิษฐานความผิด

หลักความรับผิดชอบในทางละเมิด มีทฤษฎีความรับผิดชอบอยู่ 2 หลัก คือมีความรับผิดชอบเมื่อมีความผิด คือผู้กระทำละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ก่อให้เกิดความเสียหายและหลักความรับผิดชอบโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิด แม้มิได้จงใจหรือประมาทเลินเล่อ บางกรณีเป็นการสันนิษฐานเด็ดขาด ไม่มีข้อยกเว้นนำสืบหักล้าง และบางกรณีก็ได้มีข้อยกเว้นให้สืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้ ทั้งนี้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด ได้รับการยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่มีความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีความซับซ้อนในการผลิต ผู้ได้รับความเสียหายไม่สามารถที่จะพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใด (สุขุม สุภนิตย์, 2544, หน้า 12)

เหตุผลของการนำเอาทฤษฎีความรับผิดชอบเด็ดขาดในทางละเมิด มาปรับใช้กับคดีที่ฟ้องให้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคเพราะความเสียหายจากการบริโภคเป็นเรื่องยากที่จะพิสูจน์ว่าเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของฝ่ายใด และยังกระบวนการในการบริโภคที่ประกอบด้วยผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ยากแก่การพิสูจน์ว่าความบกพร่องเกิดขึ้นในช่วงใด เมื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย การพิสูจน์ความบกพร่องในการผลิต ผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ยากกว่าผู้ผลิตเป็นผู้ที่ประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ความชำรุดบกพร่องในผลิตภัณฑ์ การกำหนดให้ผู้ผลิต หรือผู้ขายในบางกรณีต้องรับผิดชอบ โดยปราศจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อจึงเป็นการเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ผลิตอาจพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดได้

5. พัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีต- ประเพณี และในประเทศที่ใช้กฎหมายลายลักษณ์อักษร

ความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี ได้เริ่มมาจากคดีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหายทางละเมิดให้มีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหาย จากการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความชำรุดบกพร่อง และจำเลยที่เป็นผู้ผลิตมีหน้าที่ป้องกันความเสียหาย เพราะอยู่ในฐานะที่จะควบคุมตรวจสอบได้ดีที่สุดเพื่อไม่ให้สินค้าเกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ได้ ในปีค.ศ.1932 ในประเทศอังกฤษมีคดีระหว่าง คุณ็อกฮิวส์กับสติเวนสัน ซึ่งโจทก์ได้ฟ้องให้จำเลยซึ่งเป็นบริษัทผลิตน้ำจิง (Ginger-beer) รับผิดชอบในกรณีที่มีซากหอยเน่าอยู่ในขวดน้ำจิงที่โจทก์ซื้อจากร้านค้าเพื่อบริโภค ทำให้โจทก์คลื่นเหียน อาเจียนและป่วย ศาลสูงอังกฤษตัดสินโดยเสียงส่วนใหญ่ว่าจำเลยต้องรับผิดชอบแม้ไม่มีนิติสัมพันธ์ใดๆ กับโจทก์ก็ตาม เพราะเป็นหน้าที่ของจำเลยในอันที่จะดูแลรับผิดชอบต่อผู้บริโภคสินค้า (Ultimate Consumer) ซึ่งได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่จำเลยผลิต ผู้พิพากษาลอร์ดแอทกินอธิบายว่าผู้ผลิตสินค้าประเภทซึ่งจำหน่ายในลักษณะที่ ผู้บริโภคไม่อาจจะตรวจตราดูความบกพร่องได้ หรือไม่อาจคาดหมายได้ว่าสินค้านั้นจะมีความบกพร่องในขณะที่บริโภค ย่อมต้องมีหน้าที่ที่รับผิดชอบในการระมัดระวังกระบวนการผลิตสินค้า หากบกพร่องในหน้าที่ระมัดระวัง เป็นเหตุให้มีความบกพร่องเกิดจนเกิดความเสียหายแก่ชีวิต ทรัพย์สินของผู้บริโภค ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ

คำพิพากษาคดีดังกล่าวถือว่าเป็นมิตินิยามใหม่ของการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่ปี ค.ศ.1916 เป็นต้นมา ซึ่งในแง่ความรับผิดชอบนอกเหนือจากหน้าที่ตามสัญญา นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการตื่นตัว ในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้ขายต่างจากหลักกฎหมายเดิม ที่ให้ผู้ซื้อรับผิดชอบในการระมัดระวังในการซื้อสินค้า นอกจากนั้นยังมีการพัฒนากฎหมายลายลักษณ์อักษรขึ้นอีกหลายฉบับจึงเห็นได้ว่าแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภค ที่พิจารณาความรับผิดชอบตามสัญญาโดยยึดหลักกฎหมายแพ่ง ที่กำหนดว่าคู่สัญญาที่มีสิทธิและหน้าที่ต่อกันเท่านั้นที่มีสิทธิเรียกร้องให้ชดเชยเยียวยาความเสียหายจากกันได้เป็นเรื่องที่แคบเกินไป และไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริโภค ที่เปลี่ยนไปจากสังคมยุคก่อนๆ อย่างมากได้ จึงจำเป็นต้องวางหลักในเรื่องความรับผิดชอบนอกเหนือจากสัญญามาใช้ เพราะว่าการผลิตในปัจจุบันผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่จะป้องกันความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคสินค้าได้ดีที่สุด การถือหลักในเรื่องนิติสัมพันธ์และสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายหรือความรับผิดชอบตามสัญญา ซึ่งจำกัดเฉพาะคู่กรณีในสัญญา ที่อาจเรียกร้องกันได้เห็นวามแน่นอนมีอุปสรรคในการบังคับใช้มาก ผู้เสียหายซึ่งมิใช่คู่กรณีในสัญญา ไม่มีสิทธิเรียกร้อง

ให้ผู้ขายสินค้าหรือบริการรับผิดชอบได้ และการฟ้องคดีละเมิดที่ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ความ
จงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ขายหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งแทบจะพิสูจน์ไม่ได้เลยเพราะ
กระบวนการผลิตมีความซับซ้อน ผู้ประกอบการที่รู้ขั้นตอนเหล่านั้น แนวคิดเกี่ยวกับการ
การเปลี่ยนแปลงหลักความรับผิดชอบละเมิดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คือการใช้หลักความรับผิดชอบ
ในความเสียหายที่เกิดจากการบริโภค ดังนั้น แนวคิดที่เป็นที่มาของการบัญญัติกฎหมายคุ้มครอง
ผู้บริโภค คือแนวคิดในการขยายหลักความรับผิดชอบในทางสัญญาให้กว้างมากขึ้น โดยไม่ถือหลัก
คู่กรณีในสัญญาเท่านั้นที่มีสิทธิเรียกร้องต่อกัน ก็จะนำหลักข้อสันนิษฐานความผิดในกฎหมาย
ละเมิด ที่ให้ถือว่าผู้ประกอบการอาจต้องรับผิด โดยไม่ต้องมีความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ
เว้นแต่มีข้อพิสูจน์หักล้างได้ ทั้งนี้ในปัจจุบันหลักความรับผิดชอบในทางละเมิด ได้ถูกนำไปใช้
เป็นแนวทางกำหนดความรับผิด ในกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศต่างๆ
ทั้งในกฎหมายเฉพาะและกฎหมายละเมิดที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม สุดแท้แต่ว่าระบบกฎหมายและ
สภาพการณ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศนั้นๆ (สุขุม สุภนิตย์, 2544, หน้า 16-17)

ประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี เช่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย จะมี
การพัฒนาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอยู่เสมอ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา ถือว่าพัฒนากฎหมาย
ด้านนี้ไปไกลที่สุด กล่าวคือมีทั้งการบัญญัติกฎหมายของสหพันธรัฐเพื่อใช้บังคับทั่วประเทศ และ
การบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายของมลรัฐเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และมาตรการในการคุ้มครอง
ผู้บริโภค เช่น กฎหมายสหพันธรัฐได้บัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ หรือประมวล
แบบมาตรฐานทางการค้าในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อขาย หรือกฎหมายลักษณะละเมิดกฎหมายกลาง
ของสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับการรับประกันฉบับปรับปรุงของสำนักงานคณะกรรมการการค้าแห่งชาติ
หรือกฎหมายของมลรัฐแคนซัส เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแห่งรัฐแคนซัส เป็นต้น

ส่วนในประเทศที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย วิวัฒนาการในการพัฒนาหลักกฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภคก็มีอยู่เช่นกัน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในเยอรมันและฝรั่งเศส วิวัฒนาการ
ของกฎหมายในประเทศต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากการพิจารณาเห็นว่า หลักเกณฑ์ตามกฎหมาย
ทั่วไปที่มีอยู่ เช่น กฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา ไม่สามารถนำมาปรับใช้สำหรับการคุ้มครอง
ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม เพราะพัฒนาการทางสังคมพัฒนาการทางธุรกิจ ได้พัฒนากระบวนการ
การผลิตไปไกลเกินว่ามีกฎหมายที่มีอยู่จะให้ความคุ้มครองได้ โดยสรุปแล้ว แนวคิดและทฤษฎี
ที่เป็นที่มาของการบัญญัติกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จะประกอบด้วย การขยายหลักความ
รับผิดชอบในทางสัญญาให้กว้างออกไปไม่ถือหลักดั้งเดิมที่คู่กรณีเท่านั้น มีสิทธิเรียกร้องต่อกันตามหลัก
ความรับผิดชอบตามสัญญา คือไม่ถือว่าสัญญาผูกพันเฉพาะคู่สัญญา คือผู้เสียหายรวมไปถึงบุคคลที่ใช้
สินค้าที่ไม่ใช่คู่สัญญาด้วย และการนำเอาหลักข้อสันนิษฐานความผิดในกฎหมายละเมิดที่ให้ถือว่า

ผู้ประกอบการ อาจจะต้องรับผิดชอบโดยไม่จำเป็นต้องมีความตั้งใจ หรือประมาทเดินเล่อตามหลัก
ความรับผิดชอบ เว้นแต่จะพิสูจน์หักล้างได้ตามที่กฎหมายกำหนดข้อยกเว้นไว้มาใช้ในคดีที่เกิด
ความเสียหายขึ้นเนื่องจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการนั่นเอง