

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน

การซื้อขาย แลกเปลี่ยน โอน หรือการทำการค้าใด ๆ นั้น ไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น หากแต่มีการขยายไปยังต่างประเทศ ส่งผลให้กฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบัน ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองกลุ่มผู้บริโภคภายในประเทศไม่เพียงพอ ดังนั้น ในบทนี้จึงได้มีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดนิยามศัพท์

เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน เช่นนี้ จึงยังไม่มีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนไว้ ดังนั้น ในหัวข้อนี้จึงได้มีการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการกำหนดนิยามศัพท์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ปัญหานิยามศัพท์ ของคำว่า “ผู้บริโภค”

จากที่ได้มีการศึกษาคำนิยามของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนนั้น จะเห็นได้ว่า เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน เช่นนี้ จึงยังไม่มีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนไว้ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเนื้อหาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 พบว่า กฎหมายฉบับดังกล่าวได้บัญญัติความหมายของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 3 ความว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาคือ คำนิยามของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนนั้น เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายฉบับใดให้คำนิยามไว้ ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน และกำหนดคำนิยามเกี่ยวกับผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน

นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และเกิดความร่วมมือในการพัฒนาสังคม และการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศสมาชิกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอีกด้วย

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวนั้น หากพิจารณาเนื้อหาและวิเคราะห์พบว่า

หากพิจารณาเนื้อหาของ ผู้บริโกล ในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโกล พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 พบว่า กฎหมายฉบับดังกล่าว ได้บัญญัติความหมายของผู้บริโกลไว้ในมาตรา 3 ความว่า “ผู้บริโกล” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือ ผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

จากหลักเกณฑ์ของบทบัญญัติกฎหมายฉบับดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เนื่องด้วยกฎหมาย ฉบับดังกล่าวกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศไทย หากพิจารณาเนื้อหาของกฎหมายและโดยเฉพาะ ในคำนิยามเกี่ยวกับผู้บริโกลนั้น ย่อมเป็นการเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้บริโกลที่เกิดกรณีพิพาท และต้องการความช่วยเหลือภายในประเทศไทย หากได้กล่าวถึงกลุ่มผู้บริโกลที่เดินทางไปประกอบธุรกิจ หรือใช้บริการหรือสินค้าต่าง ๆ ในกลุ่มของอาเซียนแต่อย่างใดไม่

4.1.2 ปัญหานิยามศัพท์ ของคำว่า “สัญญา”

ดังจะเห็นได้จากคำว่า ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบธุรกิจว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ตั้งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย ในประเด็นนี้หากพิจารณาเนื้อหาของ คำว่า “นำเข้ามาในราชอาณาจักร” นั้น จะเห็นได้ว่า กฎหมายได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำ สินค้าหรือขายสินค้าที่เกิดขึ้นภายในราชอาณาจักร โดยความสำคัญคือ หากเกิดกรณีความเสียหาย หรือการกระทำใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้บริโกลภายในประเทศเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นย่อมมีผลบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

4.1.3 ปัญหานิยามศัพท์ ของคำว่า “สิทธิของผู้บริโกล”

อย่างไรก็ตาม ปัญหาว่า หากเกิดกรณีความเสียหายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกประเทศหรือภายในกลุ่มอาเซียน กฎหมายฉบับดังกล่าวนี้จะยังครอบคลุมถึงและ ใช้บังคับเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวหรือไม่นั้น ในประเด็นนี้ เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกลาง เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน จึงส่งผลให้แต่ละประเทศย่อมต้องการที่จะให้ความคุ้มครอง

กลุ่มผู้บริโภคของประเทศของตน จึงพยายามใช้กฎหมายของตน โดยใช้หลักหากความผิดเกิดขึ้นภายในประเทศของตนก็ย่อมใช้กฎหมายของประเทศนั้น ฉะนั้น ในประเด็นนี้ หากความเสียหายและความผิดเกิดขึ้นในราชอาณาจักรไทย กฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคย่อมเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ.2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 โดยไม่ได้คำนึงว่าผู้บริโภคหรือคู่พิพาทนั้นจะเป็นบุคคลหรือผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนเพียงแต่ความผิดเกิดขึ้นในราชอาณาจักร ย่อมต้องถูกบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายฉบับดังกล่าว

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เนื่องด้วยกฎหมายของประเทศใด ก็ย่อมเป็นไปในลักษณะที่เป็นคุณแก่ผู้บริโภคหรือประชาชนภายในประเทศของตนเอง ในประเด็นนี้ผู้เขียนจึงเห็นว่า หากปัญหาเกิดขึ้นในประเทศไทย และผู้เสียหายเป็นคนไทย เหตุเกิดขึ้นในประเทศไทย ความรู้สึกและการได้รับผลกระทบคงไม่ได้มีมากเท่าใดนัก แต่ในทางตรงข้ามหากความผิดเกิดในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และผู้เสียหายเป็นคนไทย เมื่อถูกบังคับใช้หลักในเรื่องของความผิดเกิดขึ้นในราชอาณาจักร ย่อมส่งผลให้กฎหมายที่ใช้บังคับย่อมเป็นกฎหมายของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

หากพิจารณาเนื้อหากฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามมีตราไว้ (ฉบับที่ 59/2553/QH12) ตามรัฐธรรมนูญของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมและแก้ไขเพิ่มเติม โคนมติที่ 51/2544/QH10 มีการคุ้มครองในด้านสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค พร้อมทั้งกำหนดความรับผิดชอบของผู้ค้าสินค้าและบริการให้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติตามรูปแบบของสัญญา การควบคุมสัญญา

ทั้งนี้ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามยังมีพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดรายละเอียดและคำชี้แนะในมาตราต่าง ๆ ของกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ที่ 99/2011/ND-CP 27 ตุลาคม 2011 (พ.ศ. 2554) (Decree No. 99/2011/ND-CP of October 27, 2011, detailing and guiding a number of articles of the Law on Protection of Consumer Rights) ตามกฎหมายฉบับลงวันที่ 25 ธันวาคม 2001 เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐบาล และตามกฎหมายฉบับลงวันที่ 17 พฤศจิกายน ค.ศ. 2010 (พ.ศ. 2553) เลขที่ 59/2010/QH12 เรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (Pursuant to the December 25, 2001 Law on Organization of the Government; Pursuant to November 17, 2010 Law No.59/2010/QH12 on Protection of Consumer Rights)

โดยพระราชกฤษฎีกาได้ให้สิทธิของผู้บริโภคไว้ในด้านความปลอดภัยในชีวิตสุขภาพ และทรัพย์สินรวมถึงสิทธิและผลประโยชน์อันชอบธรรมเมื่อทำธุรกรรมใช้สินค้าหรือบริการของผู้ค้าสินค้าหรือบริการ และแหล่งกำเนิดสินค้า และใบแจ้งหนี้เอกสารและข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ

เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ตนซื้อหรือใช้ โดยผู้บริโภคมีสិทธิเลือกสินค้าหรือบริการหรือสินค้าหรือผู้ให้บริการตามความต้องการและสภาพการณ์จริง ตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทำธุรกรรมและเลือกเนื้อหาข้อตกลงในการทำธุรกรรมกับผู้ค้าสินค้าหรือบริการที่ตนซื้อหรือใช้ ทั้งนี้ การเลือกสินค้าหรือบริการหรือสินค้าหรือผู้ให้บริการตามความต้องการและสภาพการณ์จริง ตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทำธุรกรรมและเลือกเนื้อหาข้อตกลงในการทำธุรกรรมกับผู้ค้าสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมกำกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคเป็นคนที่ซื้อหรือใช้สินค้าและ/หรือบริการสำหรับการใช้งานส่วนบุคคลหรือใช้สำหรับครอบครัวหรือใช้สำหรับองค์กร”

จากปัญหาดังกล่าวประเด็นเกิดขึ้นว่า ผู้เสียหายซึ่งเป็นคนไทยจะได้รับความเป็นธรรมเหมือนดังเช่นการบังคับใช้กฎหมายภายในประเทศตนเองหรือไม่ จะใช้หลักเกณฑ์ใดเป็นตัวชี้วัดถึงความเป็นธรรมและเป็นกลาง ซึ่งในประเด็นนี้ ผู้เขียนจึงเห็นว่าการมีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน โดยประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับคำนิยามผู้บริโภคกลุ่มอาเซียนย่อมส่งผลให้เกิดความเป็นกลางและความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

หากพิจารณาเนื้อหาของสหภาพยุโรป จะเห็นได้ว่า ประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรปได้รวมตัวกันเป็นสหภาพยุโรป (European Union: EU) ซึ่งเดิมมี 28 ประเทศแต่ปัจจุบันสหราชอาณาจักร United Kingdom ได้แยกตัวออกไปจาก EU จึงคงมีอยู่ 27 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งสหภาพยุโรป 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อรวบรวมระบบเศรษฐกิจ ความร่วมมือในการพัฒนาสังคม และการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศสมาชิกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียว
- 2) เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตของประชากรชาวยุโรปให้ดีขึ้น
- 3) เพื่อจัดตั้งสหภาพศุลกากรโดยการขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ทางการค้าระหว่างประเทศ

ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น EU ให้ความสำคัญอย่างยิ่งที่จะให้ผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นประชากรของประเทศใดในกลุ่มสมาชิก EU ที่จะได้รับการคุ้มครองที่เสมอภาคและได้มาตรฐานภายใต้มาตรการเดียวกันจึงเป็นปัญหาของ EU ที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเหมือน ๆ กัน ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละประเทศที่เป็นสมาชิก EU นั้นต่างก็มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกันแต่บทบัญญัติกฎหมายกับมาตรการในการคุ้มครองอาจแตกต่างกันได้ทำให้ EU ต้องใช้วิธีการออกเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้แต่ละประเทศสมาชิกได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งคณะมนตรีแห่ง EU ได้ใช้โปรแกรมพิเศษสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคและนโยบายข้อมูลเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1975

EU มีแนวคิดเรื่องผู้บริโภคที่ประสงค์จะให้ประเทศสมาชิกได้มีในแนวทางที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงได้มี EU Consumer Rights Directive 2011 เป็นคำสั่งที่เป็นข้อกำหนดการคุ้มครองผู้บริโภคมี 6 หมวด 32 ข้อ โดยมีสาระสำคัญ อยู่ที่หมวด 1 และหมวด 2

หมวด 1 เรื่อง คำจำกัดความและขอบเขต มี 4 ข้อ คือ

ข้อ 1 เป็นวัตถุประสงค์ของคำสั่งที่กำหนดเป้าหมายการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงานของตลาดภายในของรัฐสมาชิกเกี่ยวกับสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ค้า

ข้อ 2 เป็นการให้คำนิยาม เพื่อให้คำสั่งนี้มีความหมายของแต่ละคำ ที่จะเข้าใจได้ตรงกัน

ผู้บริโภค หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งในสัญญาที่กำหนดโดยคำสั่งนี้ทำหน้าที่เพื่อวัตถุประสงค์นอกเหนือการค้าการประกอบอาชีพ ฝีมือ หรือวิชาชีพ

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เกี่ยวกับคำนิยามของผู้บริโภคกลุ่มอาเซียน ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มอาเซียน และกำหนดคำนิยามเกี่ยวกับผู้บริโภคกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มอาเซียน นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และเกิดความร่วมมือในการพัฒนาสังคม

4.2 ปัญหาข้อจำกัดในการใช้สิทธิเรียกร้อง และการบังคับตามสิทธิของผู้บริโภค

4.2.1 ปัญหาการโต้แย้งสิทธิหรือการใช้สิทธิฟ้องร้องทางศาล

จากการศึกษาพบว่าเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคกลุ่มอาเซียนนั้น จะเห็นได้ว่า เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน เช่นนี้ จึงยังไม่มีกฎหมายฉบับใดกำหนดเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนไว้ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเนื้อหาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ.2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 พบว่า มาตรา 4 ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(3 ทวิ) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัติฉบับบัญญัติไว้

แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาและนำมาสู่การศึกษาในครั้งนี้คือ เนื่องด้วยในปัจจุบันการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น หากแต่มีการขยายตัวไปยัง ภายนอกประเทศ และโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียนพบว่าได้มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า กันอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม หากการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่าง ชอบธรรมและไม่มีประเด็นพิพาท ในเรื่องของสิทธิหรือกฎหมายเฉพาะที่จะคุ้มครองผู้บริโภค ในกลุ่มอาเซียนนี้คงไม่เป็นประเด็นที่สำคัญเท่าใดนัก แต่เนื่องด้วยในปัจจุบันสินค้าและบริการต่าง ๆ อาจมีบางกรณีที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการซื้อขายและแลกเปลี่ยน อันนำมาสู่กรณีพิพาท และนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งปัญหานี้เนื่องด้วยแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ได้มีกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะบังคับใช้ภายในประเทศของตน จึงต้องการให้มีการนำ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้บังคับในกรณีพิพาทเกี่ยวกับประชากรหรือผู้บริโภค ที่เป็นบุคคลของประเทศตน ในประเด็นนี้จึงเกิดเป็นปัญหาว่า เนื่องด้วยกฎหมายของแต่ละประเทศ ย่อมมีการบัญญัติขึ้นมาเพื่อใช้บังคับในประเทศของตน จึงมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ บริบทต่าง ๆ ภายในประเทศของตน ในประเด็นนี้การนำกฎหมายดังกล่าว ไปใช้บังคับกับบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่บุคคลในประเทศของตนนั้น เป็นการเหมาะสมและยุติธรรมหรือไม่ ประการใด

นอกจากนั้นในเรื่องของการบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาลก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีการ พ้องคดีต่อศาลในเรื่องเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค และศาลมีคำพิพากษา อย่างหนึ่งอย่างใดในเรื่องดังกล่าวแล้ว เมื่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือหลักการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการบังคับคดีของกฎหมายภายในของแต่ละประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความ ต่างกัน และเมื่อต้องมีการบังคับคดีหลักการต่าง ๆ ก็จะต้องเป็นไปตามหลักกฎหมายภายในที่เกี่ยวข้อง ของประเทศนั้น ๆ โดยการที่หลักกฎหมายแตกต่างกันนั้นเองจึงทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยา ที่แตกต่างกันออกไป และการบังคับคดีโดยเฉพาะการบังคับคดีตามกฎหมายของอีกประเทศหนึ่งนั้น เป็นการยากที่จะทำให้ผู้บริโภครู้ข้อกฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติในการบังคับคดีของประเทศนั้น ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน บางครั้งผู้บริโภคจึงอาจต้องอาศัยทนายความหรือที่ปรึกษากฎหมายของ ประเทศที่มีการบังคับคดีมาคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อที่ผู้บริโภคจะได้รับการชดเชยความเสียหาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเสียค่าใช้จ่ายทั้งในการบังคับคดีและค่าจ้างที่ปรึกษากฎหมายเพิ่มขึ้นไปอีก ทั้งนี้ การขาดหน่วยงานในการประสานงานเกี่ยวกับการบังคับคดีเพื่อให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ที่อยู่กันคนละประเทศสามารถติดต่อถึงกันได้ก็เป็นอุปสรรคหนึ่งที่จะทำให้การบังคับคดีตาม คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลเกิดความล่าช้าหรือไม่บรรลุผล

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภครวมกลุ่มอาเซียน ดังนี้

หากพิจารณาเนื้อหาของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 พบว่า มาตรา 4 ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคูณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(3 ทวิ) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยกรณีนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

จากบทบัญญัติของกฎหมายฉบับดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เจตนารมณ์คือต้องการที่จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และเน้นในเรื่องของการคุ้มครองสิทธิ ซึ่งประกอบด้วย สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคูณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาคือ การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคดังกล่าวนั้นเป็นการคุ้มครองที่เพียงพอแก่ผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนหรือไม่ ประการใด ปัญหานี้ผู้เขียนเห็นว่า ยังมีสิทธิในบางประเด็นที่ยังไม่ครอบคลุมถึงสิทธิของผู้บริโภค ยกตัวอย่างเช่น สิทธิในการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ในประเด็นนี้หากพิจารณาถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจนั้น จะเห็นได้ว่าการพึ่งพาทางเศรษฐกิจที่ประกอบด้วย ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และทรัพยากรธรรมชาติของแต่ละประเทศ ทั้งนี้ เนื่องด้วยบางประเทศกลับขาดแคลนสินค้านั้น จึงต้องมีการพึ่งพากันโดยการแลกเปลี่ยน ซื้อขายเพื่อให้ได้สินค้านั้นมา เช่น ขณะที่ชาวนาผลิตข้าว ชาวสวน ผลิตผลไม้ ชาวนา นำข้าวไปขายให้กับพ่อค้าข้าว เมื่อได้เงินมาจึงนำเงินไปซื้อผลไม้จากชาวสวน ส่วนชาวสวนขายผลไม้ได้เงินมาก็ำเงินไปซื้อข้าวจากพ่อค้าข้าว พ่อค้าข้าวได้เงินมาก็ำเงินไปซื้อผลไม้กับชาวสวน และซื้อข้าวจากชาวนาอีกต่อไป ดังนั้น การประสานผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในเรื่องที่ผู้ผลิตควรจะมีมือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งองค์กรรวม

เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองในการขายสินค้า หรือร่วมมือกันในการปรับปรุงวิธีการผลิต การนำเทคโนโลยีมาใช้ และการให้ความรู้กับสมาชิกในกลุ่ม

นอกจากนั้น เกี่ยวกับสิทธิเพื่อการศึกษา ในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่าการศึกษาคือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์และเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาองค์กร ไปจนถึงการพัฒนาประเทศและระหว่างประเทศ การที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพขึ้นมาในสังคมได้นั้น หนึ่งในปัจจัยสำคัญก็คือ การศึกษา (Education) ซึ่งการศึกษานี้นอกจากจะทำให้มนุษย์เกิดความรู้และพัฒนาคนได้แล้ว ยังสามารถเป็นตัวกำหนดทิศทางของประเทศได้อีกด้วย เพราะหากประเทศไหนมีการส่งเสริมการศึกษาที่ถูกทิศทาง ตลอดจนวางแผนการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ประเทศนั้นมีต้นทุนที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพในการร่วมกันสร้างประเทศให้ก้าวไกลนั้น รวมถึงหน่วยย่อยอย่างองค์กรด้วยที่หากคัดสรรทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานก็ย่อมส่งผลให้องค์กรพัฒนาได้อย่างก้าวไกลเช่นกัน ขณะเดียวกันองค์กรก็ควรไม่หยุดที่จะพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรด้วย เพราะการศึกษานั้นไม่มีวันจบ ทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้ไปตลอดได้และพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน จากลักษณะของการศึกษาดังกล่าวนั้นพบว่า การศึกษาไม่ได้ถูกจำกัดหรือตีกรอบให้ศึกษาเพียงในประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ในปัจจุบันในเรื่องของการศึกษามีการแลกเปลี่ยน โดยเฉพาะนักศึกษาแลกเปลี่ยน ซึ่งกลุ่มนักศึกษากลุ่มนี้ย่อมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความคุ้มครองสิทธิ หากเกิดการฉ้อโกงไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมในระหว่างศึกษาในกลุ่มของประเทศอาเซียน หรือกรณีอื่นใดเกี่ยวกับระบบการศึกษา อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ แม้แต่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยก็ยังไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

4.2.2 ปัญหาการบังคับตามสิทธิ

หากพิจารณาเนื้อหากฎหมายของกลุ่มอาเซียน ได้แก่ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการกำหนดหน้าที่ให้กับผู้ค้าตามประเภทการค้า ประกอบด้วย ผู้ค้าอิสระที่ไม่อยู่ในข่ายต้องจดทะเบียนการค้า ซึ่งหน้าที่ของผู้ค้าโดยอิสระที่ไม่อยู่ในข่ายต้องจดทะเบียนการค้า มีดังนี้

(1) ประกันคุณภาพ ปริมาณการใช้สอย และความปลอดภัยของอาหารที่ขายให้กับผู้บริโภค

(2) ไม่ส่งสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ปลอดภัยให้กับผู้บริโภค

(3) ผู้ค้าต้องให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการที่เป็นจริงและครบถ้วนต่อผู้บริโภค

(4) หากผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ปริมาณการใช้สอยไม่ตรงตามที่ผู้ค้าแจ้งไว้กับผู้บริโภคก่อนหน้านี้ ผู้บริโภคสามารถแลกเปลี่ยนสินค้าหรือนำกลับมาคืนและรับเงินคืนได้

(5) ผู้ค้าต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายหากสินค้าที่เรียกคืนต้องถูกทำลาย

(6) ผู้ค้าที่ค้าในตลาดหรือศูนย์การค้ามีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกฎระเบียบเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดโดยหน่วยงานฝ่ายบริหารตลาด หรือผู้ประกอบการตลาด หรือศูนย์การค้าที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานรับผิดชอบ

หากพิจารณาเนื้อหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ซึ่งมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยใช้ชื่อว่า The Consumer Protection Law, 2014 โดยมีการกำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ ดังนี้

(1) ทำให้สามารถใช้ความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ

(2) ทำให้สามารถเลือกสินค้าหรือบริการและทำให้สามารถรับค่าสัญญาข้อตกลงและเงื่อนไขและการรับประกันได้

(3) มีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องเกี่ยวกับเงื่อนไขและการรับประกันสินค้าหรือบริการ

(4) อ่างสิทธิในการได้ยินและระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคใช้เพื่อทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและทำให้สามารถตกลงกันได้อย่างถูกต้อง

จากบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งผู้เขียนขอนำมาศึกษาเป็นแนวทางเพียง 2 ประเทศ ด้วยเหตุผลว่าเป็นกลุ่มประเทศที่อยู่ใกล้ประเทศไทย และติดต่อซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการต่าง ๆ กับประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กฎหมายของทั้ง 2 ประเทศดังกล่าว ต่างเน้นในการคุ้มครองประชากรภายในประเทศของตน โดยมีลักษณะเหมือนกันเช่นของประเทศไทย

หากพิจารณาเนื้อหาสหภาพยุโรป (European Union : EU) ซึ่งเดิมมี 28 ประเทศแต่ปัจจุบันสหราชอาณาจักร United Kingdom ได้แยกตัวออกไปจาก EU จึงคงมีอยู่ 27 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งสหภาพยุโรป 3 ประการ คือ

(1) เพื่อรวบรวมระบบเศรษฐกิจ ความร่วมมือในการพัฒนาสังคม และการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศสมาชิกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียว

(2) เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตของประชากรชาวยุโรปให้ดีขึ้น

(3) เพื่อจัดตั้งสหภาพศุลกากร โดยการขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ทางการค้าระหว่างประเทศ

ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น EU ให้ความสำคัญอย่างยิ่งที่จะให้ผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นประชากรของประเทศใดในกลุ่มสมาชิก EU ที่จะได้รับการคุ้มครองที่เสมอภาคและได้มาตรฐานภายใต้มาตรการเดียวกันจึงเป็นปัญหาของ EU ที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละประเทศที่เป็นสมาชิก EU นั้นต่างก็มีกฎหมายคุ้มครอง

ผู้บริโภครุ่นเดียวกันแต่บทบัญญัติกฎหมายกับมาตรการในการคุ้มครองอาจแตกต่างกันได้ทำให้ EU ต้องใช้วิธีการออกเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้แต่ละประเทศสมาชิกได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งคณะมนตรีแห่ง EU ได้ใช้โปรแกรมพิเศษสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคและนโยบายข้อมูลเป็นครั้งแรกในปี 1975 กำหนดสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐานไว้ 5 ประการ คือ

- (1) สิทธิในการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัย
- (2) สิทธิในการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
- (3) สิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหาย
- (4) สิทธิเพื่อการศึกษา และ
- (5) สิทธิในการเป็นตัวแทนทางกฎหมาย (หรือสิทธิที่จะได้รับฟัง)

สิทธิของผู้บริโภคนั้นสอดคล้องกับหลักการของการส่งเสริมช่วยเหลือและความสมดุลสหภาพยุโรปจะต้องดำเนินการตามความจำเป็นเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับที่เพียงพอและเทียบเท่า ซึ่ง EU ใช้เครื่องมือทางกฎหมาย คือ คำสั่ง (Directive) ไม่ได้ใช้บังคับโดยตรงกับประเทศสมาชิก แต่เป็นคำสั่งที่มีวัตถุประสงค์ที่จะวางกรอบคำสั่งเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปสามารถนำไปปรับปรุงกฎหมายแห่งชาติของตนให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมี EU Directive ที่ครอบคลุมถึงปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคประมาณ 90 ฉบับ

นอกจากนั้น การที่กลุ่มอาเซียนมีบทบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันหรือไม่มีในบางประเทศ เพื่อให้สิทธิในการที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในมาตรฐานเดียวกันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนควรร่วมมือกันพัฒนาให้มีหลักเกณฑ์กลางที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทขึ้นใช้ร่วมกัน โดยเฉพาะ กล่าวคือ หากเป็นกรณีที่มีข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนก็จะใช้หลักเกณฑ์ในการระงับข้อพิพาทที่มีรูปแบบเดียวกัน โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะเป็นข้อพิพาทข้ามพรมแดนในเรื่องเล็กน้อยก่อน โดยกำหนดจำนวนในการฟ้องร้องขึ้นต่ำไว้ว่าการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายมูลค่าเท่าใดที่จะนำหลักเกณฑ์กลางมาใช้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาที่รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อย ซึ่งผลของคำตัดสินนั้นต้องสามารถบังคับระหว่างกันได้ด้วยโดยไม่มีข้อกำหนดในเรื่องการขอให้วางหลักประกันในการบังคับคดี เพราะจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการบังคับตามคำตัดสินของศาลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจในการพิจารณาข้อขัดแย้งดังกล่าว

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภครวมอาเซียน ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน และกำหนดสิทธิเกี่ยวกับผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน

4.3.1 ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิในการทำสัญญาของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน

จากการศึกษาพบว่าเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนนั้น จะเห็นได้ว่า เนื่องด้วยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน เช่นนี้ จึงยังไม่มีกฎหมายฉบับใดกำหนดเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเนื้อหาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และฉบับล่าสุดฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 พบว่า มาตรา 4 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการทำสัญญาของผู้บริโภคไว้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

4.3.2 ปัญหาการทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคของกลุ่มอาเซียน

ตามมาตรา 35 ทวิ ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้น เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ

(2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว หากพิจารณาเนื้อหาพบว่า¹

(1) การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือหรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1.1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ

(1.2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

(2) เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้สัญญานั้นด้วยตามข้อ (1.1) แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าว หรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าว แต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว หรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้นแล้วแต่กรณี

(3) เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่สัญญาใด ตามข้อ (1.2) แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

(4) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้า หรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(4.1) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ

¹ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค. (2563). *การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา*. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9762 [วันที่ 25 กรกฎาคม 2563]

(4.2) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

(5) เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย หรือต้องไม่ใช้ข้อความใดตามข้อ 4 แล้ว ให้นำข้อ 2 และข้อ 3 มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

(6) ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการ โดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาทำเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

ถ้าผู้ประกอบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อ 6 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(7) ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญา หรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามข้อ 1 หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามข้อ 4 ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา สุดแต่ระยะเวลาใดจะถึงก่อน

ถ้าผู้ประกอบการไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญา หรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้อง หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

นอกจากนี้ หากผู้ประกอบการส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภคจะต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับตั้งแต่ห้าร้อยบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการประกอบธุรกิจเช่นนั้นแล้ว

(8) ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าแบบสัญญา หรือแบบหลักฐานการรับเงินของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญา หรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้

(9) ในการกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและการกำหนดลักษณะของสัญญา หรือในการกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใดเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน และการกำหนดลักษณะของ

หลักฐานการรับเงินดั่งที่ได้กล่าวข้างต้น ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

แต่ที่เป็นประเด็นปัญหาคือ เนื่องด้วยข้อกำหนดในการทำสัญญาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นหลักเกณฑ์ที่เน้นการประกอบธุรกิจที่เกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญาที่ฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้บริโภค หรือผู้ประกอบการขายสินค้าภายในประเทศของตน ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้เป็นผู้บริโภคในประเทศของตนหรือภายในประเทศของตนก็ได้ รูปแบบของสัญญาจึงเป็นไปได้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคภายในประเทศของตน จึงส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำและเป็นธรรมได้ ทั้งนี้ หากกล่าวถึงในมุมมองของผู้บริโภคที่เป็นคนไทย เมื่อเกิดกรณีพิพาทระหว่างคู่สัญญาที่เป็นกลุ่มคนอาเซียน กฎหมายที่ถูกนำมาใช้บังคับในเรื่องดังกล่าวเป็นกฎหมายไทย นั่นหมายความว่า ผู้บริโภคที่เป็นคนไทยย่อมเกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมของไทย ตลอดจนการพิจารณาพิพากษาคดีที่เกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันหากผู้บริโภคเป็นคนไทย แต่เนื่องด้วยความผิดเกิดขึ้นที่สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม กฎหมายที่ใช้บังคับเป็นของประเทศดังกล่าว ในประเด็นนี้ผู้บริโภคที่เป็นคนไทยย่อมเกิดความกังวล และมองถึงในเรื่องความเป็นกลาง อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่า เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ความกังวล และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญาและผู้ที่เกี่ยวข้อง การให้มีกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน โดยเฉพาะกำหนดประเด็นในเรื่องของการทำสัญญาให้มีความชัดเจน ย่อมส่งผลให้เกิดความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

หากพิจารณาเนื้อหากฎหมายของต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า EU มีแนวคิดเรื่องผู้บริโภคที่ประสงค์จะให้ประเทศสมาชิกได้มีในแนวทางที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงได้มี EU Consumer Rights Directive 2011 เป็นคำสั่งที่เป็นข้อกำหนดการคุ้มครองผู้บริโภคมี 6 หมวด 32 ข้อ โดยในส่วนของสัญญานั้นได้มีสาระสำคัญ ดังนี้

สัญญาขาย หมายความว่า สัญญาใด ๆ ที่ผู้ค้าออนไลน์ หรือรับโอนกรรมสิทธิ์สินค้าไปยังผู้บริโภค และผู้บริโภคจ่าย หรือรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าวรวมทั้งสัญญาใด ๆ ที่มีวัตถุประสงค์สินค้าและบริการ

สัญญาการให้บริการ หมายความว่า สัญญาใด ๆ นอกเหนือจากสัญญาซื้อขายซึ่งผู้ค้าจัดหา หรือจัดหาเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภค และผู้บริโภคจ่าย หรือต้องจ่ายค่าปรับดังกล่าว

สัญญาทางไกล หมายความว่า สัญญาใด ๆ ที่ทำขึ้นระหว่างผู้ค้า และผู้บริโภคภายใต้โครงการขาย หรือจัดหาบริการแบบจัดจำหน่าย โดยไม่ต้องมีผู้ค้า และผู้บริโภคอยู่พร้อมกัน โดยใช้ระยะทางอย่างน้อยหนึ่งทางการสื่อสารถึง และรวมถึงเวลาที่สัญญาสิ้นสุดลง

สัญญานอกสถานที่ หมายความว่า สัญญาใด ๆ ระหว่างผู้ค้า และผู้บริโภค สถานที่ประกอบธุรกิจ หมายความว่า

(ก) สถานที่ค้าปลีกใด ๆ ที่ผู้ค้าดำเนินการอยู่ถาวร หรือ

(ข) สถานที่ค้าปลีกที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ซึ่งพ่อค้าดำเนินการของตนตามปกติ

สัญญาเสริม หมายความว่า สัญญาซึ่งผู้บริโภคได้มาซึ่งสินค้า หรือบริการที่เกี่ยวข้องกับสัญญาระยะทางหรือสัญญานอกสถานที่ และเมื่อสินค้านั้นได้รับการจัดหา หรือให้บริการนั้นโดยผู้ค้าหรือโดยบุคคลที่สามในพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างบุคคลที่สามกับผู้ค้ารายนั้น

จากการให้คำนิยามนั้นพบว่า EU ให้ความสำคัญต่อการค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นใน Directive จึงมีข้อบัญญัติที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาที่ทำกันระหว่างผู้ค้าและผู้บริโภค ทั้งนี้ เป็นเพราะในระหว่างประเทศสมาชิก EU นั้นมีการค้าขายระหว่างกันและยังมีการค้าขายกับประเทศนอกพื้นที่ EU ซึ่งแต่ละประเทศก็มีระยะทางห่างไกลจากกันดังนั้นจึงอาจเกิดการเอาเปรียบในเชิงการทำสัญญาการค้ากันได้ ด้วยเหตุนี้ใน EU Consumer Rights Directive 2011 จึงมีข้อบัญญัติในเรื่องสัญญาระยะไกลหรือนอกสถานที่ในหมวด 2 ข้อมูลผู้บริโภคสำหรับสัญญาอื่นนอกเหนือจากสัญญาระยะทางหรือสัญญาจ้างพิเศษ ซึ่งมีกำหนดไว้ใน ข้อ 5

ข้อ 5 ข้อกำหนดด้านข้อมูลสำหรับสัญญานอกเหนือจากสัญญาระยะไกล หรือนอกสถานที่ EU Directive ได้กำหนดให้มีการดำเนินการก่อนที่จะมีการทำสัญญาทั่วไประหว่างผู้ค้ากับผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้ค้าจะต้องให้รายละเอียดในเรื่อง

(ก) ลักษณะสำคัญของสินค้า หรือบริการในขอบเขตที่เหมาะสมกับสื่อ และสินค้า หรือบริการ

(ข) ตัวตนของผู้ค้าเช่นชื่อการค้าที่อยู่ทางภูมิศาสตร์ที่เขาก่อตั้งขึ้น และหมายเลขโทรศัพท์

(ค) ราคารวมของสินค้า หรือบริการรวมภาษี หรือลักษณะของสินค้า หรือบริการ เป็นราคาที่ไม่สามารถคำนวณได้อย่างสมเหตุสมผลล่วงหน้า วิธีการคำนวณราคารวมทั้ง ค่าขนส่ง ค่าจัดส่ง หรือไปรษณีย์ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่ไม่สามารถคำนวณได้อย่างสมเหตุสมผลล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมดังกล่าวอาจต้องชำระ

(ง) ข้อบังคับเกี่ยวกับการชำระเงินการส่งมอบประสิทธิภาพการทำงานเวลาที่พ่อค้าดำเนินการเพื่อส่งมอบสินค้าหรือเพื่อดำเนินการบริการและนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของพ่อค้า

(จ) นอกเหนือจากการเตือนการดำรงอยู่ของการค้าประกันตามกฎหมายสำหรับสินค้า การดำรงอยู่และเงื่อนไขของบริการหลังการขาย และการค้าประกันการค้าถ้ามี

(ฉ) ระยะเวลาของสัญญาในกรณีที่ทำไม่ได้หรือถ้าสัญญามีกำหนดระยะเวลาไม่แน่นอน หรือจะขยายโดยอัตโนมัติเงื่อนไขในการบอกเลิกสัญญา

(๗) ในกรณีที่มีการใช้งานรวมถึงมาตรการป้องกันทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องของเนื้อหา
ดิจิทัล

(๗) ความสามารถในการทำงานร่วมกันของเนื้อหาดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ และ
ซอฟต์แวร์ที่ผู้ประกอบการค้าทราบหรือคาดว่าจะได้รับทราบอย่างเหมาะสม

ดังนั้น ในประเด็นเกี่ยวกับการทำสัญญาของผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มี
กฎหมายเฉพาะในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน และกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการทำสัญญา
ให้มีความชัดเจน

สรุป ปัญหาเกี่ยวกับของการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน จะเห็นได้ว่า เนื่องด้วย
ลักษณะของการแลกเปลี่ยน ซื้อขาย สินค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนนั้น
ส่งผลให้เกิดประเด็นว่า หากเกิดกรณีพิพาทระหว่างผู้บริโภคขึ้นจะใช้กฎหมายของประเทศใด
ในการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว เพราะแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนย่อมมีกฎหมายบังคับใช้ภายใน
ของตน นอกจากนั้นยังพบว่ายังไม่มีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน
แต่อย่างใด ดังนั้น หากมีกฎหมายกลางรองรับการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน ย่อมส่งผล
การแลกเปลี่ยน ซื้อขาย สินค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียนเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในกลุ่มอาเซียน