

การขายตรงเป็นการขายสินค้าและบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น โดยผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง ที่อาจทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้โดยอิสระ การคุ้มครองผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องใช้มาตรการทางกฎหมายเฉพาะ และเนื่องจากธุรกิจขายตรงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ทำให้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในหลายรูปแบบ จึงมีปัญหาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ได้มีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยได้กำหนดความหมายของการขายตรง กำหนดมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจขายตรงที่บริษัทขายตรงต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ กำหนดให้มีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการขายตรง กำหนดรูปแบบของสัญญาขายตรง และกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายในธุรกิจขายตรง ซึ่งเมื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีธุรกิจขายตรงแล้ว พบว่ามีปัญหาในการตีความและบังคับใช้กฎหมายในหลายด้าน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับนิยามความหมายของคำว่าขายตรง ปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการขายตรง ปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และปัญหาเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายในธุรกิจขายตรง ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาก่อให้เกิดการกระทบสิทธิของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับ ความคุ้มครองที่เพียงพอจากมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว

ผู้เขียนจึงเห็นว่าจำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในส่วนของการนิยามให้เกิดความชัดเจน แก้ไขบทกำหนดโทษให้รุนแรงและเจ็บปวดมากขึ้น เพื่อเป็นการปรามมิให้มีการฝ่าฝืนกฎหมาย เพิ่มบทบาทของคณะกรรมการขายตรงที่มีอำนาจควบคุมดูแลโดยตรงให้เข้าถึงผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม และควรนำเอากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาบังคับใช้เท่าที่ไม่ขัดกับกฎหมายเฉพาะ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายขายตรงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ผู้เขียนยังเห็นว่าแนวทางในการเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิในธุรกิจขายตรงในขั้นตอนของการฟ้องร้องดำเนินคดี ควรนำเรื่องการกำหนดภาระการพิสูจน์ให้ผู้ขายมีหน้าที่นำสืบตามหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (strict liability) มาใช้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาสิทธิโดยสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อศึกษากฎหมายของต่างประเทศ พบว่าหลายประเทศมีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่มีบทบาท และมีศักยภาพในการรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคมาก จึงควรนำรูปแบบองค์กรเพื่อผู้บริโภคของต่างประเทศมาปรับใช้ในระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย เพราะมีความคล่องตัวเป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ ทั้งควรผลักดันให้มีกองทุนคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นกองทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และสามารถนำกองทุนมาใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้คดีถึงที่สุด ทั้งนี้ ผู้เขียนคาดว่าผลการศึกษาที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรการทางกฎหมายขายตรงต่อไปในอนาคต

Direct sales is the sales of products and services by offering directly to the consumers at their homes or offices, or at any other places through independent direct distributors or direct sales agents; that may cause the consumers unable to decide freely to buy the products out of their own will, but under the persuasion of the sales agents. Therefore, consumer protection has to use specific legal measures. As direct sales business is widely popular in Thailand and plays its role in the consumers' daily lives in many forms, so there have been problems between the consumers and direct sales business operators all the time.

According to the Direct Sales and Direct Marketing Act B.E. 2545, there are legal measures for consumer protection by giving the definition of direct sales, specifying the legal measures to control the direct sales businesses that the direct sales companies must register their businesses; that there must be

the supervision by the direct sales committee; that the direct sales contract forms must be provided, and that the rights and duties of buyers and sellers in direct sales business must be fixed. After the legal measures for consumer protection in the case of direct sales were studied, it was found that there were problems about the definition and law enforcement on various aspects, such as problems on the definition of direct sales, the power and duty of direct sales committee, the violation of law by direct sales operators and the rights and duties of buyers and sellers in direct sales business. Such problems had the impact on the rights of the consumers that should receive adequate protection from the legal measures of the Act.

The author considers that the amendment of the law must be made on the part of definition to be clear. The part of punishment must be fixed to be more severely and strictly to prevent violation of the law. The role of direct sales committee must be added to have more power to supervise directly and concretely in order to reach the consumers. The consumer protection law must be brought to enforce as much as possible and as long as it does not contradict with the specific law, so that the enforcement of the direct sales law would be more efficient. Moreover, the author thinks that the guideline to remedy the consumers' rights that were violated in direct sales business at the stage of bringing the case into court, the assignment on verification duty of the seller should be brought to use according to the principle of absolute responsibility so that the consumers would receive the remedy of their rights more conveniently and rapidly.

Furthermore, the study of the laws in foreign countries showed that the consumer protection organizations had their roles and capacities to maintain the benefits of the consumers abundantly. Therefore, the forms of consumer protection organizations in other countries should be brought and adapted to use in our consumer protection system as because they were flexible, independent and efficient. The consumer protection fund should also be set up to be used as expenditure in bringing the case to court, that it can be used in time without waiting till the end of the case. The author hopes that the study from this thesis will be beneficial to the development of direct sales law in the future.