

บทคัดย่อ

กระแสการบริโภคนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ และวิธีการผลิตไปจากในอดีต ผู้ประกอบธุรกิจมิได้คำนึงถึงผู้บริโภค จนก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้บริโภคเป็นการเอาใจเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งก่อให้เกิดความรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบทางแพ่งหรือความรับผิดชอบทางอาญา และในบางกรณีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคนั้นยังก่อให้เกิดอันตรายต่อตัวผู้บริโภคในการใช้สินค้า หรือรับบริการ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความผิดและต้องได้รับโทษ เพื่อเป็นการยับยั้งและป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น แต่โดยลำพังผู้บริโภคเองนั้นจะไปดำเนินการกับผู้ประกอบธุรกิจเองก็ยังมีอุปสรรคอยู่บ้าง เพราะผู้บริโภคนั้นไม่มีความรู้ทางกฎหมายหรือไม่อาจจะด้วยกระบวนการทางกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการเรียกร้องสิทธิประกอบกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงก็ยังมีอุปสรรคในการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นระบบการดำเนินงานที่ยังติดกับระบบราชการ มีงานที่ต้องรับผิดชอบมากมาย และขาดความรู้ทางเทคโนโลยีที่จะดำเนินการทางคดีกับผู้ประกอบธุรกิจที่กระทำละเมิดสิทธิผู้บริโภค ทำให้ไม่อาจตรวจสอบหรือแก้ไขการกระทำละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที และส่วนใหญ่การดำเนินการขององค์กรของรัฐนั้น จะดำเนินการเมื่อมีการกระทำผิดเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งบางครั้งไม่อาจที่จะยับยั้งความเสียหายได้

ตามกระแสปัจจุบัน ได้มีการขยายบทบาทและเห็นถึงความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทต่างๆ มากขึ้น ซึ่งได้มีการรับรองสิทธิดังกล่าวไว้ในรัฐธรรมนูญ และการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการยอมรับองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ที่อยู่ในรูปสมาคมหรือมูลนิธิ ที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเหล่านี้มีบทบาทที่สำคัญต่อกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นต้องให้มีตัวแทนของทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทพร้อมกันในการแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นการปกป้องสิทธิของตนเอง โดยที่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคนี้ เป็นเสมือนตัวแทนผู้บริโภคที่จะเข้ามารักษาสวัสดิภาพของผู้บริโภคในกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การเรียกร้องสิทธิ และดำเนินการทางคดีแทนผู้บริโภค แต่โดยสภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเอง การดำเนินการทางคดียังติดขัดกับบทบัญญัติของกฎหมาย ไม่มีเครื่องมือทางกฎหมายที่จะใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่างกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจทางกฎหมาย ในการที่จะออกหมายเรียกให้ส่งข้อมูลต่างๆ ได้ และการที่กฎหมายให้อำนาจแก่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดีอาญานั้น ซึ่งเป็นการไม่สอดคล้องกับหลักการดำเนินคดีอาญาของไทย ซึ่งความผิดทางอาญานั้นเป็นหน้าที่

Abstract

The current of mass consumption has varied feature and production from the pass. Manufacturing industry did not concern consumer consequences till there is consumer damage and it takes undue advantage from consumer that their incaution to cause their response for civil law and criminal law, and another in case that consumer use the product or service. It also braking consumer's rights, it is a cause direct damage to consumer. The Manufacturing has to take responsibility for their act by the law. In order to restrains and protects any consumer damage at present or future. Actuary consumer can sue proceed with reckless manufacturing by their self but it's not accomplishment because consumer don't have legal knowledge or the legal procedure don't cover consumer's rights, and government agency whom have direct authorize still have their problems procedure such as duplicate authorize procedure that have their own responsible before, and lack of knowing how to manage with manufacturing whom break consumer's rights that it cause audit problems and assist consumer damage effect and government agency will launch their work when there are consumer damage occur that it too late to assist consumer.

The current of mass consumption have to expand the role and the rights and it should have community participate follow the constitution law and assert consumer authority. There are many admit consumer organization that establish in Association or Foundation that they have objective in assert consumer rights and resist unfair business competition follow The Consumer Protection Act 1979 A.D.. The Organization have importance role to assert consumer rights to cause assent consumer rights should have many opinions come from all agency section for settle condition of assert consumer rights that assert consumer organize as in agency of consumer when have to take care consumer rights in many ways such as suggestion right, claim rights, consumer agency rights in the case but assert consumer organize can't to operate as in agency of consumer cause have many limitation by law and they don't have authorize by law that force business give necessary information for case. But Government agency

have authorize by law such as summon notice their information, and if the assert consumer organize have authorize by law, it will conflict with Thai criminal procedure law that whom take authorize for manage in case like these, there is only Government agency. And it will cause law procedure problems, and it might be tool for private business in order to persecute business competition or conspire to make a case agreement for their own benefits that limited criminal authorize procedure of assert consumer organization. So Criminal authorize procedure is the power of Government agency and settle assert consumer organization is assistance government agency in the case in order to effective in criminal procedure law because these organization have knowledge and new technologies that can help government agency and audit unfair procedure government agency.

Assert consumer organization's operate should have attend to watch manufacturing, behavior and audit business should not break the consumer rights and accept consumer claim that take effect by manufacturing in order to report to government agency take responsible, give suggestion to people for use product and services, expand knowledge and any research for consumer. Assert consumer organization process, government have to support the organization by give budget for their procedure. So Importance things, government should have many opinions and participate of sanction for effective assert consumer and social changing.

หลักของรัฐที่จะดำเนินการกับผู้ที่กระทำความผิด การให้สิทธิในการดำเนินคดีอาญากับองค์กร
คุ้มครองผู้บริโภค อาจสร้างปัญหาให้กับกระบวนการทางคดี โดยอาจถูกใช้เป็นเครื่องมือของผู้
ประกอบธุรกิจในการกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้าได้ หรืออาจมีการสมยอมกันทางคดีมีการยอม
ความกันเพื่อผลประโยชน์เกิดขึ้น ซึ่งเห็นว่าควรที่จะจำกัดอำนาจดำเนินคดีอาญาขององค์กร
คุ้มครองผู้บริโภค โดยการดำเนินคดีอาญานั้นให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และกำหนดให้
องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาเป็น ผู้ช่วยเหลือในการดำเนินคดีกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นการ
เสริมประสิทธิภาพในการดำเนินคดีอาญาเพราะองค์กรเหล่านี้มีความรู้ ความพร้อม และติดตาม
ความเคลื่อนไหวประกอบกับมีเทคโนโลยีที่ใช้ในการพิสูจน์ดีกว่าหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งยังเป็นการ
ตรวจสอบการดำเนินคดีของหน่วยงานของรัฐมิให้ดำเนินการโดยมิชอบ

การดำเนินการขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ควรที่จะมีลักษณะในการเฝ้าระวัง
ติดตามสอดส่องพฤติกรรมและตรวจสอบการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจมิให้กระทำการอันจะเป็น
ละเมิดสิทธิผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบธุรกิจเพื่อ
เสนอต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ และให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้สินค้าและรับบริการ
เผยแพร่การศึกษาและงานวิจัยให้แก่ผู้บริโภค โดยการดำเนินการขององค์กรนี้ รัฐต้องสนับสนุนให้
มีการก่อตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค และมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการและมี
ระบบตรวจสอบการทำงานขององค์กรมิให้กระทำการที่จะกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจ หรือมี
ผลประโยชน์แอบแฝงกับผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งรัฐต้องเปิดโอกาสให้องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเข้า
มามีส่วนร่วมให้ความเห็น ในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย และมาตรการต่างๆ เพื่อให้การ
คุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและทันต่อสภาพความเปลี่ยนแปลง