

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 เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นต้องให้มีตัวแทนของทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทร่วมกันในการแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นการปกป้องสิทธิของตนเอง โดยที่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคนี้ เป็นเสมือนตัวแทนผู้บริโภคที่จะเข้ามารักษาสหสิทธิของผู้บริโภคในกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การเรียกร้องสิทธิ และดำเนินการทางคดีแทนผู้บริโภค แต่โดยสภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคเอง การดำเนินการทางคดียังติดขัดกับบทบัญญัติของกฎหมาย ไม่มีเครื่องมือทางกฎหมายที่จะใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่างกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจทางกฎหมาย ในการที่จะออกหมายเรียกให้ส่งข้อมูลต่างๆได้ และการที่กฎหมายให้อำนาจแก่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดีอาญานั้น ซึ่งเป็นการไม่สอดคล้องกับหลักการดำเนินคดีอาญาของไทย ซึ่งความผิดทางอาญานั้นเป็นหน้าที่

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