บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

ตามที่ได้วิเคราะห์ไว้ในบทที่ 3 จะเห็นว่าหลักกฎหมายของไทยทั้งระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ที่เป็นกฎหมายพิเศษเฉพาะ ยังไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดหลักเกณฑ์ในการชดใช้เยียวยาความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการไว้โดยเฉพาะทั้งในประเด็นหลักความรับผิดที่เป็นพื้นฐานแห่งการเรียกร้องและในประเด็นวิธีการที่จะให้ได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย ดังนั้น จึงต้องนำหลักกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งเป็นหลักกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ จึงก่อให้เกิดปัญหา ในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยประหยัด สะดวก ทันท่วงทีทั่วถึง และเป็นธรรม ซึ่งสามารถสรุปหลักกฎหมาย และปัญหาได้ ดังนี้

1.1 หลักความรับผิดและวิธีการในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามหลักกฎหมายของไทยในปัจจุบัน

หลักกฎหมายของไทยในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติ ที่ว่าด้วยการชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าและบริการไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น จึงต้องนำเอาหลักกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ ดังนี้

1.1.1 หลักความรับผิดที่เป็นพื้นฐานแห่งการเรียกร้อง

ได้อาศัยหลักกฎหมายทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 2 หลัก มาปรับใช้ ได้แก่

(1) หลักความรับผิดทางสัญญา

ได้แก่หลักทั่วไปตามมาตรา 354 ถึงมาตรา 394 และหลักกฎหมายซื้อขาย ในส่วนที่ว่าด้วยความรับผิดในความชำรุดบกพร่องตามมาตรา 472 ถึงมาตรา 474

การนำเอาหลักความรับผิดทางสัญญาดังกล่าวมาปรับใช้ ยังมีปัญหาและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค เพราะตกอยู่ภายใต้หลัก Privity of Contract จึงนำมาปรับใช้ได้เฉพาะกับผู้บริโภคซึ่งเป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจโดยตรงเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับสภาพของการบริโภคสินค้าและบริการ เพราะผู้บริโภคไม่จำต้องเป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจเสมอไป ทำให้ผู้บริโภคซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ทางสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถบังคับเอากับผู้ประกอบธุรกิจให้ชดใช้เยียวยาความเสียหาย โดยอาศัยฐานจากหลักความรับผิดในทางสัญญาได้

และนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาประกอบกับบทบัญญัติใน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในมาตรา 3 ที่เป็นบทนิยามคำว่า "ผู้บริโภค" ที่จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะผู้บริโภคซึ่งเป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจโดยตรงเท่านั้น และมาตรา 39,40-42 ที่เป็นบทบัญญัติว่าด้วย "การฟ้องคดีแทน" โดยองค์กรพิเศษที่ออกมาช่วยผ่อนคลายความไม่สะดวกในการดำเนินคดีบางประการ เช่น ที่เกี่ยวกับอำนาจฟ้อง ผลผูกพันแห่งคำพิพากษาที่ขยายออกไป และค่าใช้จ่ายในประเด็นค่าฤชาธรรมเนียมอันเป็นการยกเว้นหลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 55 มาตรา 145

และมาตรา 149 แล้ว ยิ่งเป็นการจำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะผู้บริโภค ซึ่งเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้นที่จะได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ ดังนั้น หลัก Privity of Contract จึงเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญยิ่งในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยอาศัยฐานจากหลักกฎหมายสัญญา เพราะเฉพาะผู้บริโภคซึ่งเป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น ที่จะได้รับประโยชน์ จากหลักดังกล่าวผู้บริโภคคนสุดท้ายซึ่งเป็นผู้บริโภคตามความเป็นจริง แต่มิได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจโดยตรงเช่น บุคคลในครอบครัว หรือแขก หรือ บุคคลที่เป็นลูกจ้างในสำนักงานของผู้บริโภคซึ่งเป็นคู่สัญญาหาได้อยู่ในขอบเขตความหมายที่จะได้รับการคุ้มครองและประโยชน์ตามหลักนี้ไม่

(2) <u>หลักความรับผิดทางละเมิด</u>

ได้แก่หลักเกณฑ์ทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักกฎหมายละเมิดของไทยทั้งระบบที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีความผิด (Fault theory)

การนำเอาหลักกฎหมายละเมิดดังกล่าว มาปรับใช้กับกรณีการชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ทำให้เกิดปัญหาและมีข้อจำกัดอยู่ตรงที่ผู้เสียหาย มีภาระต้องพิสูจน์ถึงความผิด (fault) คือการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะเป็นการยากที่ผู้บริโภค ซึ่งได้รับความเสียหายจะพิสูจน์ให้ได้เช่นนั้นเนื่องจากโครงสร้างของการผลิตสินค้าและบริการในยุคปัจจุบัน ที่มีลักษณะเป็นงานทางวิทยาศาสตร์และใช้เทคโนโลยีสูงประกอบกับสภาพการตลาดที่มีผู้ประกอบธุรกิจในขบวนการหลายช่วงหลายทอด เช่น ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายจึงเป็นการยากที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ได้ว่า เกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการผลิตและจำหน่ายขั้นตอนใด ที่ถึงกับเป็นต้นเหตุให้เกิดความเสียหายขึ้น และสิ่งเหล่านี้ล้วนอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ประกอบธุรกิจแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยแท้

แม้ว่าจะมีบทสันนิษฐานความผิดตาม มาตรา 422 ซึ่งมีผลถึงกับเป็นการกลับภาระการพิสูจน์ในประเด็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ให้ไปตกอยู่กับฝ่ายจำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้อง นำสืบพิสูจน์แก้ตัวหักล้างข้อสันนิษฐานซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมาก แต่บทสันนิษฐานความผิด (presumption of fault) ตามมาตรา 422 ดังกล่าว ก็ยังไม่มีความแน่นอนในขอบเขตและความหมายว่า อย่างไรและเพียงใด จึงจะถือว่าเป็น "กฎหมายอันมีที่ประสงค์เพื่อป้องกันบุคคลอื่น ๆ "

สำหรับหลักความรับผิด ตามมาตรา 437 วรรค 2 ซึ่งเป็นกรณีที่ความเสียหายเกิดจากความบกพร่องของตัวทรัพย์นั้น ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับกรณีสินค้าได้ เพราะผู้บริโภคเป็นผู้ควบคุมและครอบครองทรัพย์สินค้านั้นเสียเองคงเพียงแต่นำมาปรับใช้ได้กับกรณี "บริการ" บางกรณีเท่านั้น ดังได้วิเคราะห์ไว้ในบทที่ 3

จึงเห็นว่า หลักความรับผิดทางละเมิดที่มี ยังไม่เพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคให้ได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายได้อย่างเป็นธรรม

ส่วนความรับผิดตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และหลักกฎหมายพิเศษอื่น ๆ ที่กล่าวในบทที่ 3 ล้วนแต่มิได้กำหนดหลักการ ในการชดใช้เยียวยาความเสียหายไว้เลย นอกจาก พ.ร.บ. วัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ฉบับเดียวเท่านั้น ที่กำหนดหน้าที่และความรับผิดทางแพ่งไว้ด้วย แต่ก็จำกัดอยู่เฉพาะวัตถุอันตรายเท่านั้น

1.1.2 วิธีการที่จะให้ได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย

สำหรับวิธีการที่จะบังคับตามสิทธิให้ได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการในระบบกฎหมายของไทยนั้น มิได้มีบทบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ

จึงต้องนำหลักทั่วไป ซึ่งมีอยู่เพียงวิธีการเดียว ได้แก่ "การฟ้องคดี" ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาปรับใช้บังคับ ซึ่งยังคงมีปัญหาในความยุ่งยาก ล่าช้า และเสียค่าใช้จ่ายสูง ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของการบริโภค แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วย "การฟ้องคดีแทน" ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 39,40-42 มาผ่อนคลายความเคร่งครัด และลดค่าใช้จ่ายลงได้บางส่วน แต่วิธีการฟ้องคดีแทนดังกล่าว ก็ยังคงมีข้อจำกัดอยู่ภายใต้หลัก Privity of Contract ไม่สามารถให้การเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ เป็นการทั่วไป

ส่วนวิธีการอื่น ๆ ที่มิใช่การฟ้องคดี แต่จะมีผลทำให้การชดใช้เยียวยา เป็นไปได้โดยประหยัดสะดวก ทั่วถึงทันท่วงทีและเป็นธรรมกับคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น การนำระบบประกันภัยเพื่อบุคคลที่สามมาใช้และวิธีการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมนอกศาลโดยองค์กรที่เหมาะสม ยังไม่ได้กำหนดหลักการใด ๆ ไว้ในระบบกฎหมายไทย แม้ว่าในปัจจุบันนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้พยายามดำเนินการในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมดังกล่าว แต่การดำเนินการยังคงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เป็นระบบเพราะไม่มีหลักกฎหมายออกมารองรับอย่างจริงจัง จึงเป็นน่าเสียดายที่ไม่สามารถใช้วิธีการดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 <u>ปัญหาในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เกิดจากหลักกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน</u>

จากการศึกษาวิเคราะห์คดีที่ฟ้องศาลตามมาตรา 39 แห่ง พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ประกอบกับหลักกฎหมายดังกล่าวในบทที่ 3 แล้ว พบว่า มีประเด็นปัญหาสำคัญ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ได้แก่

1.2.1 <u>ปัญหาที่เกี่ยวกับหลัก Privity of Contract</u>

จากการศึกษาพบว่า คดีที่เข้ามาสู่การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จนถึงขั้นต้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 39 นั้น ทุกคดีล้วนแต่เป็นกรณีใช้หลักความรับผิดทางสัญญาทั้งสิ้น โดยผู้ประกอบธุรกิจผิดสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินและบ้านจัดสรรและอาคารชุดและผิดสัญญาก่อสร้างซึ่งต่อเนื่องจากการจัดสรรที่ดิน[1] และประเด็นพิพาทล้วนแต่เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องขอบเขตความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ และคดีส่วนหนึ่งสามารถยุติลงได้ โดยการประนีประนอมยอมความกันในศาลชั้นต้น ส่วนประเด็นความรับผิดอันเกิดจากสินค้าหรือบริการโดยตรงนั้น ไม่ปรากฏถึงขั้นที่มีการฟ้องคดีเพราะกรณีที่ผู้บริโภคเป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ และข้อเรียกร้องนั้นไม่สูงมาก เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีก็มักจะตกลงกันได้ ส่วนกรณีที่ผู้บริโภคไม่มีความสัมพันธ์ทางสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจนั้น จะมีข้อร้องเรียนเช่นนี้น้อย และเมื่อมีข้อร้องเรียน ผู้ประกอบธุรกิจจะปฏิเสธความรับผิด การเจรจาจึงไม่สามารถบรรลุผลไปสู่การชดใช้เยียวยาได้เพราะผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบในเชิงคดี เนื่องจากไม่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องรับผิดไว้โดยตรงอย่างชัดเจนและภาระการพิสูจน์ก็ยังคงตกอยู่กับผู้บริโภค ในกรณีเช่นนี้ผู้บริโภคก็ยังไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการฟ้องคดีแทนได้อีกด้วย จึงไม่ปรากฏว่ามีคดีที่ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจโดยตั้งฐานจากหลักกฎหมายละเมิดเพราะปัญหาในประเด็น Privity of Contract ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค ดังได้วิเคราะห์ไว้ในมาตรา 3 ใน 1.1.3 ของบทที่ 3

1.2.2 ปัญหาที่เกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ในกรณีความรับผิดทางละเมิด

จากการศึกษาข้อมูลจากคดีที่ฟ้องตามมาตรา 39 พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ดังกล่าวพบว่า ไม่มีการฟ้องคดีโดยอาศัยฐานจากหลักกฎหมายละเมิด เพราะเหตุ ผู้บริโภคที่จะอยู่ในฐานะเป็น "ผู้บริโภค" ตามบทนิยามมาตรา 3 จะต้องมี privity

---

[1] ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และจากสำนักงานคดีแพ่ง สำนักงานอัยการสูงสุด

of contract กับผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริโภคที่อยู่ในกรอบของบทนิยามดังกล่าวจะเลือกดำเนินการ ตั้งฐานฟ้องคดีจากหลักกฎหมายสัญญา เพราะมีความสะดวกในเชิงคดีมากกว่า

สำหรับผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหาย จากการบริโภคสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจ แต่ไม่ได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ ไม่อาจได้รับประโยชน์จากวิธีการฟ้องคดีแทน ตามมาตรา 39, 40-42 เพราะอยู่นอกขอบเขตความหมายตามบทนิยามในมาตรา 3 จึงไม่ปรากฏสถิติคดีเช่นนี้ ผู้บริโภคเหล่านี้ ต้องไปดำเนินการฟ้องคดีเองเป็นการเฉพาะรายดังกล่าวแล้ว ซึ่งไม่คุ้มค่าและไม่สะดวก และยากต่อการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือการประมาทเลินเล่อของจำเลยผู้ประกอบธุรกิจ และความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจยังไม่รุนแรงเพียงพอ จึงทำให้ไม่มีคดีเช่นนี้มาสู่ศาล นอกจากนี้ การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เพื่อการชดใช้เยียวยาความเสียหายดังกล่าว จะต้องใช้เวลายาวนาน ล่าช้า ไม่สามารถเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที สภาพเช่นนี้ยิ่งทำให้ผู้ประกอบธุรกิจขาดความรับผิดชอบในการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ และเป็นที่เชื่อได้ว่าในอนาคตอันใกล้ คดีประเภทนี้จะต้องเพิ่มความรุนแรงและมีปริมาณมากขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจำเป็นจะต้องมีหลักกฎหมายที่ชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมเช่นนั้นออกมารองรับ

1.2.3 ปัญหาที่เกิดจากหลักกฎหมายวิธีพิจารณา

วิธีการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคในระบบกฎหมายของไทย อาศัยหลักทั่วไปในการฟ้องคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการที่เคร่งครัด ยุ่งยาก ซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายสูง และโดยสภาพ ผู้บริโภคไม่มีศักยภาพพอที่จะดำเนินการเองได้ เพราะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญในลักษณะวิชาชีพ แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วย "การฟ้องคดีแทน" โดยองค์กรพิเศษตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39, 40-42 ออกมาผ่อนคลายหลักทั่วไปในการฟ้องคดีลงไปได้บ้าง แต่ก็ยังคงมีข้อจำกัดอยู่ภายใต้หลัก

Privity of Contract ผู้บริโภคทั่วไป ยังไม่อาจได้รับประโยชน์จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ประเด็นปัญหาภาระการพิสูจน์ ในประเด็นพิพาทที่เป็นผลต่อเนื่องมาจากหลักความรับผิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีละเมิด ก็ยังคงตกอยู่กับฝ่ายผู้บริโภค ทำให้การชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าและบริการโดยวิธีการฟ้องคดี เป็นไปได้ยาก ล่าช้า และเสียค่าใช้จ่ายสูง

ส่วนวิธีการอื่นที่มิใช่การฟ้องคดี ที่ทำให้การชดใช้เยียวยาเป็นไปได้โดยประหยัด สะดวก ทั่วถึง และเป็นธรรม เช่น การนำระบบประกันภัยเพื่อบุคคลที่สาม และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยองค์กรที่เหมาะสม กลับไม่ได้มีการบัญญัติไว้ในระบบกฎหมายไทยเลย

2. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค เป็นไปโดยประหยัด สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม กับคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงเห็นควรขจัดปัญหาดังได้วิเคราะห์มาแล้วข้างต้นทั้งหมด โดยกำหนดหลักในการคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่ขาดหายไปจากระบบกฎหมายไทยไว้ใน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ที่เป็นกฎหมายพิเศษและเป็นกฎหมายหลักไว้ดังนี้

2.1 แก้ไขบทนิยามคำว่า "ผู้บริโภค" ตามมาตรา 3 โดยกำหนดหลักการใหม่ให้มีขอบเขตในการคุ้มครอง ครอบคลุมไปถึงผู้บริโภคตามความเป็นจริงด้วย เพื่อขจัดประเด็นปัญหาในหลัก Privity of Contract โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ทางสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ แต่ให้พิจารณาจากหลัก 2 ประการ ประกอบกัน ได้แก่ (1) ในแง่ของผู้บริโภค เน้นที่ลักษณะของการบริโภคที่จะต้องเป็นการบริโภคเพื่อการบริโภคโดยแท้ และ (2) ในแง่ของของตัวสินค้าและ

บริการ เน้นที่จุดมุ่งหมายของการผลิต หรือ จัดไว้เพื่อแสวงหากำไรในเชิงธุรกิจ ซึ่งเมื่อรวมหลัก 2 ประการ ดังกล่าว คำนิยามของผู้บริโภคอาจเป็นดังนี้ "ผู้บริโภค" หมายถึง ผู้ซึ่งบริโภคสินค้าหรือบริการ ที่มุ่งหมายผลิตหรือจัดไว้เพื่อแสวงหากำไรในเชิงธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องให้ผู้บริโภคตามความเป็นจริง ได้เข้ามาอยู่ในกรอบของ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ทำให้กลไกการฟ้องคดีแทนตาม มาตรา 39,40-42 สามารถอำนวยประโยชน์ให้ผู้บริโภคเหล่านี้ได้รับการพิจารณาและชดใช้เยียวยาความเสียหายได้ด้วย โดยอาศัยหลักความรับผิดตามหลักกฎหมายละเมิดที่จะกล่าวใน 2.2 ของบทนี้เป็นพื้นฐานแห่งการเรียกร้อง เป็นการขยายความเป็นธรรมให้ครอบคลุมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในสังคม

2.2 กำหนดหลักความรับผิดในทางละเมิดของผู้ประกอบธุรกิจ ในการชดใช้เยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการไว้ให้ชัดเจน โดย

2.2.1 นำเอาหลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ที่มีข้อยกเว้นให้โอกาสแก่ผู้ประกอบธุรกิจ นำสืบพิสูจน์ยกเว้นความรับผิดได้เป็นบางกรณี เช่น เหตุสุดวิสัย เหตุเพราะความผิดของผู้บริโภคเอง ทั้งนี้ เพื่อกำหนดภาระการพิสูจน์ให้ตกอยู่กับฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ เป็นการขจัดปัญหาในประเด็นภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นธรรมกับทั้งฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจและฝ่ายผู้บริโภค เพราะเหตุแห่งความเสียหายต่าง ๆ อยู่ในความรู้เห็นและในการกำกับควบคุมดูแลของผู้ประกอบธุรกิจแต่เพียงฝ่ายเดียว

การกำหนดเอาหลักความรับผิดเด็ดขาดมาใช้ จะส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจ มีความตื่นตัวระมัดระวังในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการ ตั้งแต่การออกแบบ และกระบวนการผลิตตลอดจนขั้นตอนในการบรรจุหีบห่อ และนำเสนอสินค้าและบริการเข้าสู่ท้องตลาดอันจะส่งผลต่อเนื่องให้สินค้าและบริการ มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นด้วย อย่างเช่นที่ปรากฏในประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมนอกศาล ดังจะได้เสนอใน 2.4 ให้มีโอกาส

บรรลุถึงข้อตกลงได้มากยิ่งขึ้น เพราะฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ มิได้อยู่ในฐานะที่ได้เปรียบในเชิงคดีอีกต่อไป จริงอยู่การกำหนดหลักความรับผิดเช่นนี้ อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจโดยตรงที่จะทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น แต่ผู้ประกอบธุรกิจก็ยังสามารถ กระจายภาระดังกล่าวไปสู่ผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคอาจต้องแบกรับภาระที่จะต้องจ่ายแพงขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงภัย ซึ่งเมื่อพิจารณาในแง่ของผู้บริโภคแล้วก็ยังคงคุ้มค่า

อย่างไรก็ดี การนำหลักความรับผิดเด็ดขาดมาบังคับใช้ เพื่อการชดใช้เยียวยาแก่ผู้บริโภคนี้มิได้หมายความว่าจะนำมาปรับใช้ อาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบธุรกิจ จึงควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำสืบปฏิเสธความรับผิดได้ด้วย ซึ่งการนำสืบปฏิเสธความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจนั้น ปัจจุบันไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนหรืออาจอาศัยอ้างอิงได้ ผู้เขียนเห็นว่า ควรมีการสร้างกฎเกณฑ์มาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ โดยอาจใช้แนวทางมาตรฐานสากลที่เรียกว่า "ISO 9000" ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการตามกฎเกณฑ์นี้ อย่างไรก็ตามหากแม้ว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวแล้ว แต่สินค้าและบริการยังเกิดความชำรุดบกพร่อง และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจก็ยังคงต้องรับผิด เว้นแต่จะพิสูจน์ถึงเหตุที่จะทำให้หลุดพ้นจากความรับผิดได้

สำหรับการนำกฎเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ มาใช้กับผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบธุรกิจมีหลายประเภททั้งผู้ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งแต่ละคนมีสภาวะทางเศรษฐกิจที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หากจะให้ผู้ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก พัฒนาการผลิตสินค้าและบริการของตนให้เข้าสู่มาตรฐานดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจนั้นหรือผู้ประกอบธุรกิจนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะเงินทุนไม่เพียงพอ ดังนั้น ในการสร้างกฎเกณฑ์มาตรฐานก็ดี การนำกฎเกณฑ์มาตรฐานของต่างประเทศดังกล่าวมาใช้ก็ดี จำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้ประกอบธุรกิจ ให้สามารถพัฒนาระบบและกระบวนการผลิตให้เข้าสู่

มาตรฐานขั้นต่ำได้ ซึ่งวิธีการดังกล่าวอาจผลักดันให้มีการสร้างองค์กรเอกชน โดยการสนับสนุนของรัฐจัดตั้งสำนักงานตรวจสอบมาตรฐานสินค้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิสูจน์ถึงกระบวนการผลิตได้ว่าตนได้ดำเนินการไปตามมาตรฐานนั้นแล้ว หรือมีเหตุอื่นใดที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องรับผิดด้วย

2.2.2 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทั้งกระบวนการ เช่น ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่าย ทั้งจำหน่ายส่งและจำหน่ายปลีก มีความรับผิดต่อผู้บริโภคภายใต้หลักความรับผิดตาม 2.2.1 แต่ให้ผู้ประกอบธุรกิจในวงจรดังกล่าวไล่เบี้ยกันเองได้ จนไปสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นต้นเหตุแห่งความเสียหายนั้น เพื่อเป็นการขจัดปัญหาในประเด็น Privity of Contract และให้โอกาสแก่ผู้บริโภค เลือกใช้สิทธิเพื่อบังคับเอากับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งอยู่ในวงจรที่เห็นว่า มีโอกาสชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ตนได้ ขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจเองก็สามารถไล่เบี้ยเอากับ ผู้ประกอบธุรกิจในวงจรที่จะต้องรับผิดจริง ๆ ได้ ซึ่งจะเกิดความเป็นธรรมกันทุกฝ่ายอย่างแท้จริงมากขึ้น

2.3 นำเอาระบบประกันภัยเพื่อความเสียหายของบุคคลที่สาม (Third Party Insurance) มาใช้ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อทั้งฝ่ายผู้บริโภคและฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหาย จะได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอนและทันท่วงทีไปก่อนในระดับหนึ่ง หากจะต้องรอผลชั้นที่สุดในการดำเนินคดี ซึ่งมีเหตุปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้คดีล่าช้าจะต้องใช้เวลานานเกินไป ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายได้ทันท่วงที สำหรับฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ สามารถกระจายภาระต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายในการประกันภัย โดยบวกเข้าไปในราคาสินค้าและบริการเป็นค่าเสี่ยงภัย ซึ่งผู้บริโภคและสมาชิกในสังคมจะต้องช่วยกันแบกรับ เพื่อความสะดวกสบายจากการบริโภคสินค้าและบริการได้ นอกจากนี้การวางกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของผู้รับประกันภัย จะเป็นสิ่งที่ช่วยควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าและบริการได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น การนำระบบประกันภัยดังกล่าวมาใช้ จะส่งผลดีในแง่การป้องกันความเสียหายได้

อีกทางหนึ่งด้วย นับว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยตรง แต่อย่างไรก็ดีผู้รับประกันภัยอาจมีช่องทางที่จะกำหนดเงื่อนไขยกเว้นความรับผิดในสัญญา ซึ่งอาจเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ผู้เขียนเห็นว่า รัฐควรจะผลักดันให้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาไม่เป็นธรรมควบคู่กันไปด้วย

2.4 กำหนดหลักการไกล่เกลี่ยประนีประนอมนอกศาล เพื่อให้การชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เป็นไปภายใต้หลัก ประหยัด สะดวก ทั่วถึง ทันท่วงที และเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย โดยในการนี้

2.4.1 ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เป็นผู้ดำเนินการ โดยกำหนดสรรหาตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภค ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อเป็นคนกลางในการประสานประโยชน์ของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจให้สามารถตกลงประนีประนอมยอมความกันได้

2.4.2 กำหนดหลักการให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ จนกว่าจะปรากฏว่าการเจรจานั้นไม่อาจตกลงกันได้ ซึ่งจะเป็นมาตรการส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมนอกศาลได้ผลมากยิ่งขึ้น

ทั้งหมดนี้ยังเห็นว่า วิธีการชดใช้เยียวยาความเสียหาย ยังคงจะต้องกระทำควบคู่กันไปทั้งโดยวิธีการฟ้องคดีและวิธีการอื่นที่มิใช่การฟ้องคดี ซึ่งจะช่วยทำให้การชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าและบริการ เป็นไปโดยประหยัด สะดวก ทั่วถึง ทันท่วงที ซึ่งเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และยังส่งผลย้อนกลับให้ผู้ประกอบธุรกิจ มีความระมัดระวังในการผลิตสินค้าและบริการให้มีมาตรฐาน และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลสูงสุดให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคและสังคมโดยรวมด้วย