

ปัญหาการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

นายวิชัย วัฒนพาณิชย์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำรงหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชานิติศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-634-239-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PROBLEMS ON CONSUMER REDRESS UNDER THE CONSUMER PROTECTION ACT B.E. 2522

MR. WICHAI TUNYAPANICH

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Laws

Graduate School

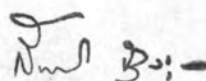
Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-634-239-8

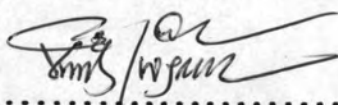
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ.  
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522  
โดย นายวิชัย ทัศนพานิชย์  
ภาควิชา นิติศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุขุม ศุภนิตย์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

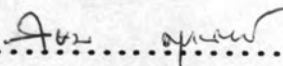


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ กุงสุวรรณ)

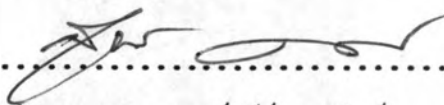
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



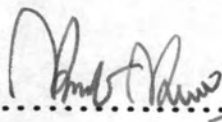
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธิตินันท์ เชื้ออนุชชัย)



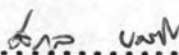
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์สุขุม ศุภนิตย์)



.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ศุภนิตย์)



.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์)



.....กรรมการ  
(อาจารย์สกล นครชัย)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วิชัย ธัญญาพาณิชย์ : ปัญหาการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตาม พ.ร.บ.
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 (PROBLEMS ON CONSUMER REDRESS UNDER THE
CONSUMER PROTECTION ACT B.E.2522) อ.ที่ปรึกษา : รศ.สุชม ศุภนิตย์, 112 หน้า.
ISBN 974-634-239-8

การชดใช้เยียวยาความเสียหายของผู้ประกอบธุรกิจแก่ผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้า
และบริการ จะต้องมึหลักกฎหมายกำหนดให้การชดใช้เยียวยาอ้างกล่าว เป็นไปได้โดยสะดวก รวดเร็ว
ประหยัดและเป็นธรรม

จากการศึกษาวิจัยพบว่า หลักกฎหมายของไทยในเรื่องนี้ เพียงแต่บัญญัติรับรองสิทธิที่จะได้รับการ
พิจารณาและชดใช้เยียวยาไว้เท่านั้น แต่หลักความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานแห่งการเรียกร้องและวิธีการที่จะให้
ได้รับการชดใช้ มิได้มีบทบัญญัติรองรับไว้แต่อย่างใด จึงต้องนำหลักกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ สำหรับประเด็น
หลักความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานแห่งการเรียกร้อง ได้นำเอาหลักความรับผิดชอบทางสัญญาและหลักความรับผิดทาง
ละเมิดมาปรับใช้ แต่ยังคงปัญหาขัดข้องเพราะหลักความรับผิดทางสัญญานั้น มีผลผูกพัน เฉพาะคู่สัญญาเท่านั้น
ไม่สอดคล้องกับระบบการตลาดและสภาพการบริโภคที่เป็นจริง เพราะผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเป็นคู่สัญญากับ
ผู้ประกอบธุรกิจโดยตรง ส่วนหลักความรับผิดทางละเมิด ผู้บริโภคมีภาระต้องพิสูจน์ความผิดของผู้ประกอบ
ธุรกิจตามหลัก Fault Theory จึงเป็นภาระหนักแก่ผู้บริโภค เพราะข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับสินค้าและ
บริการล้วนอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจแต่เพียงฝ่ายเดียว สำหรับประเด็นวิธีการที่จะให้ได้รับการ
ชดใช้นั้น ยังคงใช้วิธีการฟ้องคดีเป็นมาตรการบังคับเพียงวิธีเดียว ซึ่งมีปัญหายุ่งยาก ลำช้า เสียค่าใช้จ่าย
สูง แม้จะมีกลไกการฟ้องคดีแทนตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาช่วยผ่อนคลายเป็นแต่ยังคงมี
ข้อจำกัดภายใต้หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา

ผู้เขียนจึงเสนอแนะให้แก้ไข โดยกำหนดหลักความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิดแก่ผู้ประกอบ
ธุรกิจให้ชัดเจน และมีข้อยกเว้นได้ในบางกรณี ซึ่งจะสามารแก้ไขปัญหาคณะการพิสูจน์ในคดีละเมิดที่
ผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ความผิดอีกต่อไป และให้แก้ไขนิยามคำว่า "ผู้บริโภค" ตามมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ให้ขยายขอบเขตคลุมไปถึงผู้บริโภคซึ่งมิได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบธุรกิจด้วย
ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการฟ้องคดีแทนมีประโยชน์และสามารถทำงานได้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้เสนอให้
นำเอาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การชดใช้เยียวยาเป็นไปได้โดยสะดวก
รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย มาใช้ควบคู่กับกลไกการฟ้องคดีแทนด้วย ทั้งหมดนี้ ให้บัญญัติ
ไว้ใน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นกฎหมายพิเศษ

ผู้เขียนเชื่อว่า วิธีการที่เสนอแนะดังกล่าวจะช่วยทำให้การชดใช้เยียวยาความเสียหาย เป็นไป
โดยสะดวก ประหยัด ทัวถึงและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และจะส่งผลย้อนกลับให้ผู้ประกอบธุรกิจ มีความ
ระมัดระวังในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการ ให้มีมาตรฐานและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผล
สูงสุดให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคและสังคมโดยรวมด้วย

ภาควิชา .....นิติศาสตร์.....
สาขาวิชา .....นิติศาสตร์.....
ปีการศึกษา 2538 .....

ลายมือชื่อนิติศ .....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C 471048: MAJOR LAW  
KEY WORD: CONSUMER / REDRESS

WICHAI TUNYAPANICH : PROBLEMS ON CONSUMER REDRESS UNDER THE  
CONSUMER PROTECTION ACT B.E. 2522. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF.  
SUSOM SUPANIT, LL.M. 112 pp. ISBN 974-934-239-8

Consumer redress that arises from consumption of goods and services provided by business operators must be under the law that makes it convenient, fast, economical, and fair.

Studies have shown that Thai laws regarding the matter only justify the consumer's rights to have their cases considered for redress. However, the laws do not elaborate the specific liabilities of the business operators which is the ground to constitute a case nor the means of the redress. Therefore, in order to get redress, the general principle of law need to be applied. In the issue of liability, the applied law are the law of contract and tort. However, some problems arise. Under the law of contract, only the parties in the contract are bound to each other for the liability that may arise. Therefore, this may not be practical, because, according to the marketing system and consumption condition, the consumer is not necessarily a party in a contract with the business operator. On the other hand, under the law of tort, the burden of proof that the business operator is at fault rests upon the consumer according to the "fault theory". Therefore, it is a difficult burden on the consumer because the fact and information about goods and services belong to the business operator. Moreover, the procedure to get redress is still only to take a case to the court, which is difficult, time consuming, and expensive. Eventhough, the substitute litigation mechanism under the Consumer Protection Act B.E.2522 helps ease the problems, there are still restrictions under the privity of contract theory.

The author proposes that these problems can be resolved by clearly enforcing the strict liability rule on business operators with certain exceptions as may be appropriate. Under this scheme, the consumer no longer have the burden of proof. Moreover, the definition of "Consumer" under the Consumer Protection Act B.E.2522 should be amended and expanded to include consumers who are not the parties in a contract with the business operators. The amendment will make the substitute litigation mechanism more productive and effective. Furthermore, the author proposes that there should be an appropriate organization to mediate in the compromisation. Combined with the substitute litigation mechanism, this method of compromisation will make the redressing process fast, economical, and fair to all parties. This proposal must be included in the Consumer Protection Act B.E.2522 which is a special law.

The author believes that this proposal will make the consumer redress convenient, fast, economical, and fair to all parties. As a result, the business operators will be more careful in producing and distributing their goods and services; therefore, improved standard and safety that will benefit consumers and public in general.

ภาควิชา นิติศาสตร์

ลายมือชื่อนิติศ.....

สาขาวิชา นิติศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... Susom Supanit

ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงไปได้ ด้วยความกรุณาของท่านรองศาสตราจารย์สุชม  
ศุภนิตย์ ที่กรุณาไว้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและตรวจแก้ไขชี้ข้อคิดข้อสังเกตและแนวทางใน  
การทำวิทยานิพนธ์ด้วยเมตตาจิตตลอดมา

และด้วยความกรุณาของท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ธิดิพันธ์ เชื้อบุญชัย ที่กรุณาไว้เป็น  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ศุภนิตย์ ท่านอาจารย์ ดร.  
กิตติพงศ์ กิตยารักษ์ และท่านอาจารย์สกล นครชัย ที่กรุณาไว้เป็นกรรมการสอบ และได้ให้  
คำแนะนำแนวคิดข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนอย่างยิ่ง

ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งห้าเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ หากปราศจากเสียซึ่งกำลังใจและความเอื้ออาทรจากบุคคลในครอบครัวของ  
ผู้เขียน เพื่อน ๆ น้อง ๆ ร่วมรุ่น คุณสิลวิทย์ นามโคตร คุณศรัณย์ ภิรพันธ์ คุณนัธม  
ธัญญาณิชย์ คุณวานิดา สามหาดไทย และคุณเกษราภรณ์ มะโรงรัตน์ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ก็ยาก  
ที่จะสำเร็จลงได้ ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณท่านทั้งหลายเหล่านั้นด้วย

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นอจะมีคุณค่าและมีประโยชน์ในการศึกษาอยู่บ้าง ผู้เขียนขอขอบ  
เป็นกตเวทิตาแก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ของผู้เขียน และบุคคลซึ่งผู้เขียนได้อาศัยข้อมูลอ้างอิง  
ไว้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วย.

วิชัย ธัญญาณิชย์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
- ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
- ปัญหาที่จะดำเนินการวิจัย.....	7
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
- สมมุติฐานของการวิจัย.....	7
- ขอบเขตของการวิจัยและวิธีวิจัย.....	7
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวความคิดและหลักการทางกฎหมายในการชดใช้เยียวยาความเสียหาย แก่ผู้บริโภค.....	9
- แนวความคิดเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค.....	9

- หลักการทางกฎหมายในการชดใช้เยียวยาความเสียหายเพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภค.....	14
- หลักการทางกฎหมายในการชดใช้เยียวยาความเสียหายเพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภคตามหลักกฎหมายของต่างประเทศ.....	30
3. ปัญหาในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามหลัก กฎหมายของไทยในปัจจุบัน.....	56
- หลักการในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามหลัก กฎหมายของไทยในปัจจุบัน .....	56
- ปัญหาในการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เกิดจากหลัก กฎหมายที่ใช้ในปัจจุบัน.....	84
4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	95
เอกสารอ้างอิง.....	107
ประวัติผู้เขียน.....	112