

มาตรการการเยียวยาผู้เสียหายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย

กรณีศึกษา: การเยียวยาความเสียหายทางจิตใจ

MEASURES OF REMEDIES FOR VICTIMS CAUSED BY UNSAFE PRODUCTS CASE STUDY: REMEDIES FOR MENTAL DAMAGE

กุลธิดา วิเชียรโชติ¹ และ ญาดา กาศยปนนท์²

¹ หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจะศึกษาถึงมาตรการการเยียวยาผู้เสียหายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย โดยการเยียวยาผู้เสียหายด้านความเสียหายทางจิตใจ ซึ่งปัจจุบันนี้ตามสภาพสังคมความเป็นอยู่และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการค้าขายระหว่างประเทศนั้น มีการเปิดการค้าแบบเสรีมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตบางรายมีการเอาเปรียบผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยได้มีการกฎหมายบังคับใช้เพื่อเอาผิดกับผู้ประกอบการ รวมถึงพระราชบัญญัติว่าด้วยสินค้าไม่ปลอดภัย แต่ปัจจุบันการผลิตเครื่องสำอางค์หรือผลิตภัณฑ์ความสวยความงามบางชนิดมีกระบวนการการผลิตที่สับสน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการผลิตมีเป็นจำนวนมาก หรือจึงทำให้เข้าถึงผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการโดยตรงค่อนข้างลำบาก และปัจจุบันการผลิตเครื่องสำอางค์อาจจะมีสารเคมีหรือสารต้องห้ามในส่วนผสมมากเกินไปจนเกินมาตรฐานที่กฎหมายได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้บริโภคได้อันตรายจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าหากผู้บริโภคได้อันตรายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ดังกล่าวและทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหาย จึงควรมีมาตรการที่จะรองรับที่เยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย โดยผู้ศึกษาได้นำหลักกฎหมายต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อพัฒนากฎหมายของประเทศไทยให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้ความเป็นธรรมและเพื่อคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากการใช้สินค้าไม่ปลอดภัย โดยให้ผู้เสียหายได้กลับคืนสู่สภาพเดิมให้ได้มากที่สุด โดยวินิจฉัยตามพฤติการณ์และความร้ายแรงต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนเพื่อสะดวกแก่การพิจารณาและประหยัดเวลามากขึ้น และการพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้านั้นย่อมเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและสังคมโดยรวม

คำสำคัญ: , สินค้าไม่ปลอดภัย, ผู้เสียหาย, ความเสียหายทางจิตใจ, เครื่องสำอางค์

ABSTRACT

This independence study aims to study the measure to relieve damage resulting from the unsafe product through the mental remedy. Nowadays, the social and economic of Thailand is unstable as well as the impact of international trade due to the Free Trade, as a result, the entrepreneurs or the producers use this opportunity in taking

advantage of their customers without being afraid of the law especially the Liability for Damage Arising from Unsafe Products Act B.E. 2551. At this time, not only the production of some cosmetics and beauty products is a complex process but also has a lot of people involved in its production, Therefore, it's hard to directly access to the entrepreneurs or the producers. In addition, the producers may use chemicals or prohibited substances as a part of ingredients in a higher quantity than the standard substance allowed by law, so the consumers unavoidably affected by this unsafe product. According to this damage, it should provide an effective measure to support and relieve the consumers suffered from an unsafe product.

According to the study, the researcher has reviewed the legal solutions concerning the relief of damage from the unsafe product by using the international law to promote the Thai law in order to sort with the current economic condition, protect, relieve including give fair treatment to the customers. Moreover, it's necessary to clearly define the measure which will simplify the consideration and avoid the waste of time. In conclusion, the development and the improvement of the law concerning the liability of the unsafe product will benefit the national economic system and the whole society as well.

Keywords: : UNSAFE PRODUCTS, SUFFERER, MENTAL DAMAGE, MAKE UP

1. บทนำ

ปัจจุบันนี้ปัญหาการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์บางประเภท เช่นประเภทเวชสำอางหรือเครื่องสำอางค์ เช่น SKIN CARE, BRUSH, EYESHADOW, LIP, FOUNDATION ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยในปัจจุบันนี้คือ ผู้ประกอบการบางรายปลอมแปลงเลขจดแจ้งหรือฉลากภาษาไทย รวมทั้งยังใส่สารเคมีเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะนำไปสู่สินค้านั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยหรือเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ รวมทั้งถ้าเกิดความเสียหายจะมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้เสียหายนั่นเอง โดยเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเฉพาะที่ใช้หน้าตาทำมาหากินหรือใช้หน้าตาประกอบอาชีพเพื่อหาเลี้ยงครอบครัว จึงจะทำให้มีผลกระทบโดยตรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าว

ความเสียหายทางจิตใจเป็นความเสียหายที่กระทบกระทั่งจิตใจอันเป็นนามธรรม คือ สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นความเสียหายที่ผู้เสียหายต้องประสบปัญหาตามความเป็นจริง ได้แก่ ความเศร้าโศกเสียใจ ความเจ็บปวดทุกข์ทรมาน เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายทางจิตใจอันเกิดขึ้นจากการใช้หรือบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ปัจจุบันแม้ว่าจะมีพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อจะแก้ไขปัญหาค่าเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหายกเว้นให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากที่ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ประกอบการบางรายผลิตสินค้าต่าง ๆ รวมทั้งการผลิตที่ลดต้นทุน โดยมีได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคแต่อย่างใด บางครั้งจึงทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีคุณภาพหรือมาตรฐานมากเพียงพอ ซึ่งส่งผลทำให้ผู้บริโภคได้รับผลกระทบหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้านั้น และการที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย การที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ค่าเสียหายเป็นการยากที่จะพิสูจน์ถึงสาเหตุต่าง ๆ เพราะพยานหลักฐานทั้งหมดอาจอยู่ที่ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตซึ่งทำให้การพิสูจน์เป็นสิ่งที่ทำยาก ดังนั้นผู้บริโภคจึงไม่ได้รับการเยียวยา ค่าเสียหายตามเป็นจริงและไม่เป็นธรรม

ดังนั้นวิจัยเล่มนี้จึงมุ่งเน้นเพื่อหาแนวทาง มาตรการทางกฎหมายและแนวทางการเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจของผู้บริโภคจากสินค้าไม่ปลอดภัย โดยศึกษาเทียบเคียงกฎหมายต่างประเทศ มาปรับใช้กับกฎหมายไทย เพื่อ กำหนด แก้ไข ปรับปรุง ในการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัยให้เกิดความเป็นธรรมและชัดเจนมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา ความคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์ การกำหนดค่าเสียหายหรือการกำหนดค่าสินไหมทดแทนอันเกิดจากความเสียหายทางจิตใจ
- 2) เพื่อศึกษาความคิด ทฤษฎี หรือการกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจของประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณีหรือประเทศที่ใช้ระบบประมวลกฎหมายหรือการกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจ ผลดีหรือผลเสียของการนำความคิดและทฤษฎีของการกำหนดค่าเสียหายมาปรับใช้ในกฎหมายไทย
- 3) เพื่อชี้ให้เห็นว่าหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายไทยที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นบทบัญญัติที่เหมาะสม และสามารถชดเชยเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายได้อย่างแท้จริงและยุติธรรมหรือไม่
- 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการนำแนวคิดเรื่องค่าเสียหายต่อจิตใจมาปรับใช้ในเรื่องการกำหนดค่าสินไหมทดแทนอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัยในประเทศไทยอย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดค่าเสียหาย ให้มีความเป็นธรรม ตลอดจนทำให้ผู้กระทำความผิดได้รับการลงโทษตามสมควรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การดำเนินการวิจัย

ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ใช้วิธีการศึกษาในเชิงเอกสาร(Documentary Research) โดยจะศึกษา วิเคราะห์ ค้นคว้าจากตำรากฎหมายภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ร่างกฎหมาย บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ ความคิดเห็นของนักวิชาการ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และกฎหมายฉบับอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบในการเปรียบเทียบ กับศึกษาถึงแนวทางของคำพิพากษาศาลฎีกาซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติประกอบการศึกษาด้วยเช่นกัน

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีหลักการและเหตุผล เพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเองอันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นอันเป็นการยกระดับชีวิตของประชาชนอีกทางหนึ่ง

เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้นผู้ประกอบการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้ง

นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะจับหรือขยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคได้ 5 ประการคือ

- 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการอย่างถูกต้อง ทำให้ไม่หลงผิดในคุณภาพสินค้าและบริการ
- 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าและบริการโดยปราศจากการชักจูงก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า
- 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้ตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย อันหมายถึง สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

นอกจากนี้ ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริโภค โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย หน้าที่ของผู้บริโภคที่ควรปฏิบัติ คือ

- 1) ผู้บริโภคต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ เช่น ตรวจสอบฉลากแสดงราคาและปริมาณ ไม่หลงเชื่อในคำโฆษณาคุณภาพสินค้า
- 2) การเข้าทำสัญญาผูกมัดการตามกฎหมาย โดยการลงมือชื่อ ต้องตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ตามสัญญาให้เข้าใจรัดกุม หรือควรปรึกษาผู้รู้ทางกฎหมายหากไม่เข้าใจ
- 3) ข้อตกลงต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับใช้ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบการด้วย
- 4) ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บหลักฐานไว้เพื่อประโยชน์ในการเรียกร้องค่าเสียหาย
- 5) เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรดำเนินการเรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยวิจัยเห็นว่า พบว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2522 ยังคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายยังไม่เพียงพอเท่าที่ควรส่วนมากคุ้มครองผู้บริโภคสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

- 1) กฎหมายคุ้มครองเพื่อที่จะให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าและบริการ
- 2) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อที่จะให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคสินค้าและบริการ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังไม่คุ้มครองรวมถึงผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าโดยตรง ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจำเป็นต้องนำ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ 2551 มาปรับใช้หรือเป็นมาตาการเยียวยาผู้เสียหาย

โดยประเทศไทยได้มีการร่างกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ “Product Liability Law” เป็นชื่อที่ใช้เรียกกฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัยในประเทศไทย และก่อนที่จะมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ซึ่งกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ คือ กฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่งต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการขายในเชิงพาณิชย์และผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย หรือทรัพย์สิน ซึ่งเป็นเหตุทำให้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีข้อบกพร่อง (Defective Products) หรือตัวผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแสดงถึงลักษณะของสินค้าผิดไปจากความเป็นจริงมาก (Falsely Represented) โดยกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์นี้ได้มีการนำมาปรับใช้ในการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นซึ่งจะมีการกำหนดความรับผิดในทางกฎหมายของผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องและการแสดงที่ผิดพลาดเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือสมรรถภาพประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์นั้นด้วย

กฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย “Product Liability” ในประเทศไทยจะเห็นได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคหรือการควบคุมการผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานที่วางไว้ และหากเกิดความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยนั้นจะได้มีมาตรการทางกฎหมายมาเยียวยาผู้บริโภค และการออกกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัยซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้มีข้อสรุปที่เป็นสาระสำคัญดังนี้ คือ

- 1) การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ตนผลิต หรือนำเข้าเพื่อจำหน่าย ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่ก็ตาม
- 2) กำหนดให้ผู้ประกอบการเป็นผู้พิสูจน์ว่าความเสียหายมิได้เกิดจากความบกพร่องของสินค้าของตน
- 3) กำหนดอายุความการใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายให้แตกต่างจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- 4) กำหนดให้การฟ้องคดีได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง และกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ร้องคดีแทนได้

ดังนั้นเมื่อเกิดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย ได้มีบรรทัดฐานที่เหมาะสมและเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อมาเยียวยาผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยที่สินค้าในปัจจุบันไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้ามีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยกระทำได้ยาก เมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นได้ แต่การฟ้องคดีในปัจจุบันเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือนำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไปเพราะยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย โดยนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดมาใช้ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรม

แต่ความเป็นจริงในปัจจุบัน ความเสียหายนั้น ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัย การเสียหายอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งพระราชบัญญัติความรับผิดตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย 2551 นั้น

มาตรา 11 นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามิ ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(2) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้า โดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรคทางจิตเวช

ทางการแพทย์ปัจจุบันเชื่อว่า กายและจิตใจมีความสัมพันธ์กัน โดยทำงานร่วมกัน หากร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ จิตใจก็จะสมบูรณ์ดี มีความปกติ ในทางกลับกัน หากจิตใจมีความวิตกกังวลเครียดก็จะส่งผลต่อร่างกายเช่นเดียวกัน

ในทางละเมิดจะเรียกความเสียหายทางจิตใจ “Nervous Shock” ซึ่งเป็นคำที่เริ่มแรกใช้ในประเทศอังกฤษ และเป็นคำที่ใช้รวมๆ สำหรับความเสียหายทางจิตใจหรือโรคทางจิตเวชที่เกิดจากการกระทำละเมิดในทุกกรณี

โรคทางจิตเวชที่เกิดในปัจจุบัน เช่น

1) โรคความผิดปกติทางจิตใจภายหลังภัยอันตราย (Post Traumatic Stress Disorder: PTSD) มีอาการหวาดผวาคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดบ่อยๆ ไม่สนใจสิ่งรอบข้าง ซึมเศร้า

2) โรคซึมเศร้าหรือโรคอารมณ์เศร้า (Major depressive Disorder) มีอาการหดหู่ เชื่องซึม นอนไม่หลับ ไม่มีเรี่ยวแรง คิดอยากตาย กลายเป็นคนเงียบขรึมแยกตัวจากสังคม

3) โรคภาวะการปรับตัวผิดปกติ (Adjustment Disorder) มีอาการปรับตัวต่อความเครียดไม่ได้ วิตกกังวล หงุดหงิด ก้าวร้าว แยกตัว ซึมเศร้า

4) โรคความผิดปกติเนื่องจากความกังวลทางด้านจิตใจ (Generalized Anxiety Disorders) มีอาการวิตกกังวลเกินกว่าความจริง กระสับกระส่าย ใจลอย

ข้อพิจารณาคือทางการแพทย์ไม่ได้แบ่งแยกอาการป่วยทางจิตกับความทุกข์ทางอารมณ์หรืออารมณ์โศกเศร้าเสียใจที่เป็นไปได้ทุกอย่างไป เพราะเห็นว่าอารมณ์โศกเศร้าเสียใจก็เป็นความผิดปกติทางจิตอย่างหนึ่ง แต่ไม่รุนแรงเท่าอาการป่วยทางจิตใจ แต่วัตถุประสงค์ที่จะให้เกิดความรับผิดชอบทางกฎหมายจะต้องมีความแน่นอน ความรู้สึก

ที่เป็นเพียงอารมณ์ เช่น โศกเศร้าเสียใจจึงไม่อาจชดเชยให้ได้ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามปกติของการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ถ้าเป็นเรื่องความเจ็บป่วยทางจิตเวชก็เป็นเรื่องไม่ปกติ ซึ่งควรได้รับการเยียวยา

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประการแรก มาตรา 11 (1) ได้ระบุถึงประเภทความเสียหายไว้เพียงแค่ ความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ และอนามัย และสำหรับผู้เสียหายบางรายอาจจะมีผลกระทบต่อจิตใจ

กรณีอาชีพบางประเภทได้แก่ พริตตี้ (pretty) หรือ บูธเบบ (booth babe), BA Beauty Advisor = พนักงานเชียร์สินค้า แนะนำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเครื่องสำอาง พนักงานส่งเสริมความงาม หรือพนักงานที่อยู่ตามเคาท์เตอร์, PC Product Consultant = พนักงานแนะนำสินค้า หรือ พนักงานขายสินค้า ที่อยู่ตามห้างหรือบูธสินค้า, MC Master of ceremonies / Emcee = พิธีกร ผู้ควบคุม/ดำเนินงาน รายการต่างๆ ซึ่งผู้เสียหายในอาชีพที่กล่าวมาข้างต้นที่ได้รับความเสียหายอาจจะต้องได้รับความเยียวยาในกรณีที่ความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นบริเวณหน้าตาซึ่งเป็นทั้งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและจะทำให้ผู้เสียหายขาดรายได้ในการทำงานในอนาคต

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประการสอง มาตรา 11 (2) มาตรา 11 ได้กำหนดอัตราการเยียวยาความเสียหายไว้ไม่เกิน 2 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริง ซึ่งความเป็นจริงในปัจจุบันนี้ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็วรวดเร็ว จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคได้รับความเสียหายเกินกว่าประเภทความเสียหายที่กฎหมายกำหนด โดยยังไม่สามารถเยียวยาผู้เสียหายเพียงพอ รวมถึงการเยียวยาความเสียหายในทางจิตใจในส่วนของเรื่องค่าเสียโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือค่าขาดประโยชน์ในการทำมาหาได้ เพื่อประโยชน์ของผู้เสียหายนั่นเอง

จากศึกษาในส่วนของกฎหมายต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยขอเสนอมาตรการทางกฎหมายการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาสินค้าที่ชำรุดบกพร่องตามความใน Product Liability Law ของประเทศสหรัฐอเมริกา หมายถึง สินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง

กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา เกี่ยวกับสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นคือ Restatement (Third) of Torts: Product Liability ซึ่งได้รวบรวมแนวคำพิพากษาของศาลต่าง ๆ เกี่ยวกับ Product Liability วัตถุประสงค์ของ Product Liability คือ

- 1) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ผลิตสินค้าให้มีความปลอดภัยมากขึ้น
- 2) เพื่อกระจายความเสียหายที่เกิดขึ้นไปยังผู้ขายและผู้บริโภคคนอื่น ซึ่งได้รับประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์
- 3) เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่องให้มากที่สุด

ซึ่งการที่จะพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ชำรุดบกพร่องหรือไม่พิจารณาได้จากทฤษฎีดังนี้

1) หลักความแตกต่างไปจากมาตรฐานธรรมดา (Deviation from Norm Test) คือ ผลิตภัณฑ์ที่จะถือว่าชำรุดบกพร่องต่อเมื่อผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีคุณภาพเท่ากับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะการใช้งานเหมือนกัน

2) หลักความไม่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ (The Unfitness for Intended Purpose หรือ Consumer Expectation Test) เป็นหลักความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ หากคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคจะถือว่าผลิตภัณฑ์นั้นชำรุดบกพร่อง

3) The Restatement (Second) Section 402A มีหลักว่า ผู้ที่ขายผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่องโดยเป็นอันตรายที่ไม่สมเหตุสมผลต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดแก่ร่างกายและทรัพย์สินของผู้บริโภค

4) ผลิตภัณฑ์ที่จะถือว่าชำรุดบกพร่องในการออกแบบ ถ้าผลิตภัณฑ์ทำงานบกพร่องไม่ปลอดภัยตามที่ผู้บริโภคคาดหวัง ในขณะที่ใช้งานตามปกติ และการออกแบบดังกล่าวเป็นเหตุในการก่อให้เกิดความเสียหาย

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาว่า สินค้าชำรุดบกพร่องหรือไม่คือความคาดหวังของผู้บริโภค โดยทั่วไปกฎหมายของสหรัฐอเมริกาได้แบ่งความชำรุดบกพร่องของสินค้าออกเป็น 3 กรณี คือ

1) ความชำรุดบกพร่องในการผลิต (Manufacturing Defect) หมายถึง สินค้าที่ผลิตได้นั้นไม่ตรงตามแบบที่ตั้งใจไว้ (Intended Design)

2) ความชำรุดบกพร่องโดยการออกแบบ (Defect in Design) ซึ่งมีแนวทางที่ใช้พิจารณา 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกเป็นแนวทางตามที่กำหนดไว้ใน Restatement (Second) of Torts, Section 401A คือ ใช้หลัก “Consumer Expectation Test” ก็คือ สินค้าชำรุดบกพร่อง หากสินค้านั้นขาดความปลอดภัยอันพึงมีตามที่ผู้บริโภคทั่วไปควรคาดหวังได้ตามสมควร ซึ่งหลักนี้ผู้บริโภคจะคาดหวังเกินกว่าระดับของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในการตรวจพบความชำรุดบกพร่องไม่ได้ ส่วนแนวทางที่สองนั้นคือใช้หลัก “Risk-Utility Test” โดยผู้เสียหายจะพิสูจน์ว่าแบบของสินค้าดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรืออาจพิสูจน์ว่าผู้ผลิตมีทางเลือกในการออกแบบ

ที่สมเหตุสมผลเพื่อหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาอันตรายที่อาจเกิดจากแบบของสินค้าที่ใช้อยู่ ซึ่งการนำหลัก “Risk-Utility Test” นี้มาใช้จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากขึ้น

3) ความชำรุดบกพร่องในการกำหนดข้อบ่งชี้และคำเตือน (Defect Because of Inadequate Instructions or Warnings) หมายถึง กรณีที่อาจหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากสินค้านั้น ได้ ถ้ามีการให้ข้อมูลในด้านของข้อบ่งชี้หรือคำเตือนอย่างเหมาะสม

ถึงอันตรายของสินค้านั้น

กฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ของประเทศสหรัฐอเมริกา (Product Liability Fairness Act of 1995) มาตรา 101 (11) บัญญัติให้เรียกค่าเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นผลมาจากได้รับบาดเจ็บรวมถึงความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความสะเทือนทางจิตใจ ความทุกข์ ทางจิตใจ การสูญเสียทางสังคม มิตรภาพ ทำให้เสียเกียรติ เสียชื่อเสียง หรือได้รับความอับอาย ดังนี้

“Noneconomic Loss: The Term “Noneconomic Loss” (A) Means Subject, Nonmonetary Loss Resulting from Harm, Including Pain, Suffering, Inconvenience, Mental Suffering, Emotional Distress, Loss of Society and Companionship Loss if Consortium, Injury to Reputation, and Humiliation”

ซึ่งกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ชีวิตและร่างกายนั้นกฎหมายยอมให้ผู้เสียหายเรียกค่าเสียหายที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินทั้งที่เกิดขึ้นและยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต เช่น ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน อันได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าขาดรายได้ ส่วนความเสียหายที่ไม่ใช่ตัวเงินหรือความเสียหายทางจิตใจ ได้แก่ ความเจ็บปวดและการทุกข์ทรมาน การตกใจ ความอับอาย ขาดหน้า ความวิตกกังวลและความกลัว ซึ่งความเสียหายทางจิตใจนี้กฎหมายสหรัฐอเมริกาแยกพิจารณาออกเป็นสามกรณีคือ

(1) การลงโทษในกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายทางจิตใจโดยเจตนา (Intentional Infliction of Emotional Distress) กรณีนี้ต้องปรากฏว่าจำเลยได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง และต้องเป็นการกระทำที่คาดหมายได้ว่าวิญญูชนจะได้รับความเสียหายทางจิตใจ

(2) การลงโทษในกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายทางจิตใจ โดยประมาท (Negligent Infliction of Emotional Distress) กฎหมายของรัฐส่วนใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ยอมให้ผู้เสียหายเรียกค่าเสียหายทางจิตใจที่เรียกว่า Negligent Infliction of Emotional Distress เว้นแต่ความเสียหายทางจิตใจนั้นเป็นผลมาจากความเสียหายทางร่างกาย

(3) ความเสียหายทางจิตใจอันเกิดจากการได้รับอันตรายของผู้อื่น (Emotional Distress for Another's Injury) ในกรณีที่บุคคลได้รับความเสียหายทางจิตใจเมื่อประสบหรือพบเห็นผู้อื่นได้รับอันตราย ซึ่งใน The Restatement (Second) of Torts, Section 313 (2) ระบุว่าผู้ที่เรียกค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายทางจิตใจ ในกรณีที่พบเห็นผู้อื่นได้รับบาดเจ็บนั้น ผู้นั้นจะต้องอยู่ในบริเวณอันตรายด้วย หลักนี้เรียกว่า “Zone-of-Danger Rule”

จากการศึกษาผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กฎหมายของสหรัฐอเมริกามีการเยียวยาผู้เสียหายทางจิตใจแก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายทางจิตใจ ซึ่งทางกฎหมายของสหรัฐอเมริกานั้นเยียวยาผู้เสียหายครอบคลุม โดยไม่มีเพดานจำกัด การเยียวยาความเสียหายที่เป็นตัวเงินจึงทำให้ผู้เสียหายได้รับความเยียวยาเสียหายที่แท้จริง

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าความเสียหายทางจิตใจเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงต่อผู้เสียหาย และก่อให้เกิดความทุกข์ทรมาน รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อผู้เสียหายเป็นเวลานานกว่าความเสียหายอย่างอื่นที่คำนวณเป็นเงินได้ นอกจากนี้วิทยาศาสตร์การแพทย์ยังสามารถพิสูจน์ได้แน่นอนว่า ความเสียหายทางจิตใจ ความตกใจ หรือเลี้ยววิญญูทำให้อารมณ์แปรปรวน อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเจ็บป่วยแก่ร่างกาย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้เพื่อประโยชน์ในการเยียวยาผู้เสียหาย

1) ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าสินไหมทดแทนโดยคำนวณรายได้ทั่วไปในอนาคต

เช่น การคำนวณค่าเสียหายในอนาคตหรือค่าเสียโอกาสในการทำมาหากินตัวอย่างกรณีผู้ที่ได้รับความเสียหายที่ต้องใช้หน้าตาในการทำมาหากิน เพราะจะเป็นอุปสรรคในการทำงานซึ่งมีผลทำให้หน้าที่การงานมีปัญหาซึ่งผู้เสียหายได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นและไม่สามารถทำงานได้อาจทำให้รับไม่ได้หรือค่าตอบแทนลดน้อยลง

2) ควรให้อำนาจศาลใช้ดุลพินิจ กำหนดค่าสินไหมทดแทน เป็นขั้นต่ำ ไม่ควรมีเพดานในการกำหนดค่าเสียหาย เช่น มาตรา 11 นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(2) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้า โดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการ

ของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น อาจจะยังไม่เพียงพอผู้เสียหายยังไม่เพียงพอเท่านี้ควร

3) ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้คงรู้ในการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปกำหนดให้องค์กรมีตัวตนในสังคมออนไลน์ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น

1. Facebook
2. Twitter
3. YouTube
4. Instagram
5. Line

เอกสารอ้างอิง

- จรัญ โฆษณานันท์. (2547). นิติปรัชญา (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติ ดิงศภัทย์. (2539). กฎหมายอาญา ภาค 2 และภาค 3 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- ณรงค์ ชื่นนิรันดร์. (23 มีนาคม 2553). เส้นทางการค้าในสมัยโบราณ. สืบค้นจาก <http://narongthai.com/siam1.html>
- ปรีดี เกษมทรัพย์. (2526). กฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 5). (กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พิสวาส สุคนธ์พันธุ์. (2524). ความเสียหายทางจิตใจตามกฎหมายระบบคอมมอนลอว์.” วารสารนิติศาสตร์, 12(2), 166-171.
- มันทนา พรธนะพาพันธุ์. (2550). ปัญหาการฟ้องคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อผู้บริโภค. (Unpublished Master’s thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- มานิตย์ จุมปา. (2554). คำอธิบายกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- มารยาท บุญดา. (2552). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. (Unpublished Master’s thesis). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ชลบุรี.
- วาริ นาสกุล. (2526). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกควร ได้ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรนรินทร์ คงเกษม (2554). ปัญหาการพิสูจน์ของผู้เสียหายเพื่อให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ. (Unpublished Master’s thesis). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สุรัชย์ พ่วงชูศักดิ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2549). คำเสียหายเชิงลงโทษ: การนำมาใช้ในระบบกฎหมายไทย.

คูลพาทย์, 2(53), 106-108.

สุขุม สุภนิตย์. (2549). คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

โสภณ รัตนากร. (2551). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:

นิติบรรณาการ.

หยุด แสงอุทัย. (2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 17 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หยุด แสงอุทัย. (2553). กฎหมายอาญา ภาค 2-3 (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.