

## สิทธิของผู้บริโภค เมื่อสินค้าไม่ปลอดภัย

โดย ทรายุทธ เบญจกุล รองเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม

ปัจจุบันสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งที่ผลิตภายในประเทศ และนำเข้าจากต่างประเทศนั้น มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนขึ้นกว่าแต่ก่อน ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าใดไม่ปลอดภัย ดังนั้นความเสี่ยงต่อความเสียหายจากการนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้ จึงตกอยู่กับผู้บริโภค และยากต่อการหาตัวผู้รับผิดชอบ เช่น การซื้อรถยนต์ป้ายแดงแต่เครื่องยนต์กลับมีปัญหา ซึ่งข้อบกพร่องดังกล่าวที่ไม่อาจมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า ซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการผลิต การบริโภคอาหารที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีสิ่งแปลกปลอมเจือปนอยู่ ซึ่งเมื่อไม่นานมานี้ได้มีข่าวคริกโครมที่ประเทศญี่ปุ่นเมื่อพบว่าอาหารแช่แข็งที่นำเข้าจากต่างประเทศมีสารพิษเจือปนอยู่จนทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายจนมีการนำสินค้าชนิดนั้นออกจากชั้นวางจำหน่าย หรืออันตรายจากเครื่องสำอางที่ไม่ได้มาตรฐาน เหตุการณ์เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องใกล้ตัวพวกเราทุกคน

แต่การฟ้องคดี เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายกลับมีความยุ่งยากเนื่องจากไม่มีกฎหมายกำหนดตัวผู้ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้โดยตรง ทำให้ผู้บริโภคนอกจากจะเสียเงินแล้วยังต้องทนทุกข์ทรมานจากอันตราย และความเสียหายที่เกิดขึ้น จึงเป็นที่มาของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพื่อกำหนดให้ผู้ประกอบการ ซึ่งก็คือ ผู้ขายสินค้า ผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าสินค้า ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ดังนั้น เพื่อให้ทราบสิทธิ และข้อเรียกร้องของผู้บริโภคจึงควรศึกษารายละเอียดของพระราชบัญญัตินี้ ความรับผิดชอบต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการ เว้นเสียแต่ว่าสินค้านั้นไม่ได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือผู้เสียหายรู้มาก่อนแล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือความเสียหายเกิดจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธี ซึ่งผู้ประกอบการได้ให้รายละเอียด และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไว้อย่างถูกต้องชัดเจนแล้ว ผู้ประกอบการจึงไม่ต้องรับผิด ผู้ผลิตตามคำสั่งผู้ว่าจ้างไม่ต้องรับผิดหาก

พิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบหรือการทำตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิต ซึ่งผู้ผลิตไม่ได้คาดเห็น และไม่ควรมองจะได้คาดเห็นของความไม่ปลอดภัย ผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้าไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบหรือการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือนหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของผู้ผลิตด้วยกัน

อนึ่ง ข้อตกลงระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการหรือประกาศของผู้ประกอบการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อยกเว้นความรับผิดชอบหรือจำกัดความรับผิดชอบนั้นไม่สามารถนำมากล่าวอ้าง เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบได้

### ผู้เสียหาย และมีสิทธิฟ้องคดีแทนผู้เสียหาย

ผู้เสียหาย คือ ผู้ได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และมีสิทธิฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น การฟ้องร้องดังกล่าวไม่ได้จำกัดอยู่ที่ตัวผู้เสียหายเพียงคนเดียวเท่านั้น เพราะพระราชบัญญัติฉบับนี้ให้สิทธิในการฟ้องคดีแทนผู้เสียหายแก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิ ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในการฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายได้ พร้อมทั้งได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม

ในการเรียกร้องค่าเสียหาย ผู้เสียหายเพียงพิสูจน์ว่าตนได้รับความเสียหายจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าตามปกติธรรมดา ไม่ต้องพิสูจน์ถึงขั้นว่าเป็นความเสียหายที่เกิดจากผู้ประกอบการผู้ใด ซึ่งเป็นการลดภาระการพิสูจน์ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค

ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องค่าเสียหายใดได้บ้าง

ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นนอกจากจะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์แล้ว พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังกำหนดให้เรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษได้อีกได้แก่ ค่าเสียหายแก่จิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพหรืออนามัย และหากความเสียหายรุนแรงถึงขนาดทำให้ผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามี ภริยา บิดามารดาหรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นมีสิทธิได้รับค่าเสียหายทางด้านจิตใจ เพื่อชดเชยความสูญเสียดังกล่าวด้วยเช่นกัน

**ค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages)** ในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้า ทั้งที่รู้ว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย หรือไม่รู้เพราะความประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยแล้วนิ่งเฉยไม่ดำเนินการใดๆตามสมควร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพิ่มขึ้นตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ

การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

### **อายุความการฟ้องคดี เพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย**

ผู้เสียหายต้องฟ้องภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหาย และรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ หรือภายในสิบปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น

หากเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย เนื่องจากการสะสมสารพิษในร่างกายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแสดงอาการ ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย และรู้ตัวผู้ประกอบการที่จะต้องรับผิดชอบแต่ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

นอกจากนี้ หากมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายเกิดขึ้น กฎหมายกำหนดให้อายุความระงับอยู่ไม่นับในระหว่างที่มีการเจรจากันกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะบอกเลิกการเจรจา

### **สรุป**

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2551 และจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2552 หนึ่งปีนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นการนำหลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดมาใช้กับผู้ประกอบการ เพื่อลดภาระในการพิสูจน์ให้แก่ผู้เสียหาย และให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาโดยให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรม

ในขณะเดียวกันยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยโดยส่งเสริมให้ผู้  
ผลิตตระหนักต่อ การผลิตสินค้าให้มีมาตรฐาน และมีความรอบคอบในการนำเข้าสินค้า  
จากต่างประเทศ