

คำอธิบายสรุปสาระสำคัญ
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๑. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

เนื่องจากการเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า และบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ ประกอบกับมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายเฉพาะว่าด้วยการนั้น ๆ บัญญัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจระงับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ ทันทีที่สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตราดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งยังมีการปรับปรุงให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลได้ และปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัยโดยกำหนดให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการและกระบวนการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย มีการกำหนดให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับค่าปรับจากการเปรียบเทียบในส่วนที่เกิดจากการดำเนินงานของตน

๒. สรุปสาระสำคัญของกฎหมาย

๒.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไว้ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๒/๑ ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๒/๒ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

๓. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

๕. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

๖. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

๗. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

๒.๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

๑/๑ ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามที่ ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๑/๒ ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการกำหนด

๒. กำหนดแนวทางการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสาร

๓. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์ คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๔. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

๕. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตาม อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิด สิทธิของผู้บริโภค

๖. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอ ตามมาตรา ๓๙

๗. รับรองสมาคมและมูลนิธิตามมาตรา ๔๐

๘. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของ รัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

๙. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

๙/๑ เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการตรากฎหมาย แก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับหรือเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

๙/๒ เสนอความเห็นต่อส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อให้จัดทำ ทบทวน ประเมิน ปรับปรุงมาตรการและแนวทางการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายและกฎเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๙/๓ พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา ๒๑ วรรคสอง

๑๐. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

๒.๓ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคโดยมาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข่าวสารจากโฆษณาหรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้ง สิทธิได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจ มีอิสระในการตัดสินใจโดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรมทั้งปวง

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการใดก็ตาม สินค้าหรือบริการนั้นต้องมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย หมายถึง กรณีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น

๒.๔ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา และคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสามคน อยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจและหน้าที่เป็นเอกเทศจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๑. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ควบคุมดูแลการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ยังมิได้ถูกควบคุมการโฆษณาโดยกฎหมายอื่น กำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรืออ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรมหรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน หรือข้อความอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา ๒๒)

(๒) ออกกฎเกณฑ์เงื่อนไขเกี่ยวกับการโฆษณาสินค้าหรือบริการบางประเภทเป็นการเฉพาะ เพื่อป้องกันหรือระงับภัยอันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค (มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖)

(๓) ให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อความการโฆษณาตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ (มาตรา ๒๙)

(๔) ดำเนินการกับโฆษณาที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในกรณีที่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความโฆษณาใดมีลักษณะอันเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา ห้ามการใช้ข้อความ บางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา หรือให้โฆษณาเพื่อแก้ไข ความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาไม่คำสั่งให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดแล้ว แต่ผู้ประกอบการไม่ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงกำหนดอำนาจหน้าที่ เพิ่มเติมให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบการ และให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ ชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการแทนนั้น โดยให้บังคับตามบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตาม กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง (มาตรา ๒๗)

(๕) ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าโฆษณาอาจใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือ เกินความจริง คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้ ในทางปฏิบัติการพิสูจน์อาจใช้ระยะเวลาานาน พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงกำหนดให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งระงับการโฆษณาเป็นการชั่วคราวในระหว่างรอผลการ ทดสอบพิสูจน์ได้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา ๒๘)

๒. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ควบคุมฉลากของสินค้าเป็นการทั่วไปซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๐ วรรคแรก กำหนดให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้า มาในราชอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก สินค้าที่ควบคุมฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงมีลักษณะหลากหลายและมีจำนวนมาก

(๒) ออกประกาศควบคุมฉลากสินค้าเป็นการเฉพาะ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็น ว่าสินค้าใดอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรือเป็นสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ แม้ไม่ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ วรรคแรก คณะกรรมการว่าด้วยฉลากอาจประกาศให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ ควบคุมฉลากและกำหนดข้อความเพิ่มเติมที่ผู้ประกอบการต้องระบุในฉลากสินค้านั้น (มาตรา ๓๐ วรรคสาม)

(๓) ให้ความเห็นเกี่ยวกับฉลากตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ (มาตรา ๓๔)

๓. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ออกประกาศกำหนดให้ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาสามารถกำหนดข้อความที่ต้องมีในสัญญาและข้อความที่ต้องห้ามในสัญญาดังกล่าวได้ (มาตรา ๓๕ ทวิ)

(๒) ออกประกาศกำหนดให้ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมหลักฐานการ รับเงิน (มาตรา ๓๕ เบญจ)

(๓) ให้ความเห็นเกี่ยวกับฉลากตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ (มาตรา ๓๕ นว)

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เป็นคณะกรรมการเฉพาะเรื่องที่กำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดให้สินค้าหรือบริการใดต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป (มาตรา ๒๙/๔)

(๒) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าและบริการให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ (มาตรา ๒๙/๖)

(๓) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งผลการดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไปให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ (มาตรา ๒๙/๗)

(๔) ออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ และอาจสั่งห้ามขายสินค้าหรืองดให้บริการเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์สินค้าหรือบริการ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย (มาตรา ๒๙/๘)

(๕) ออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบธุรกิจผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือขายสินค้า หรืองดให้บริการ พร้อมกำหนดมาตรการแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ทำลาย หรือส่งสินค้ากลับคืนประเทศที่นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อให้ความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการสิ้นไป (มาตรา ๒๙/๙)

(๖) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำแผนการจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้า แผนการปรับปรุงแก้ไขสินค้า และแผนการเยียวยาผู้บริโภค พิจารณาแผนที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำเสนอและมีคำสั่งเห็นชอบหรือให้แก้ไขแผน มีอำนาจสั่งให้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค (มาตรา ๒๙/๑๑ วรรคแรกและวรรคสอง)

(๗) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่จัดทำแผนภายในเวลายกกำหนด คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการอาจกำหนดแผนการจัดการสินค้าให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ (มาตรา ๒๙/๑๑ วรรคสี่)

(๘) ตรวจสอบการดำเนินการตามแผนการจัดการสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ (มาตรา ๒๙/๑๔)

๒.๕ การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจมีมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องพิจารณาข้อเท็จจริงให้ได้ความว่า การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีมติแล้วคณะกรรมการฯ จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวแทนผู้บริโภค

มาตรา ๓๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เป็นการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคอย่างเดียวกับมาตรา ๓๙ แต่เป็นอำนาจของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสั่งดำเนินคดี โดยต้องพิจารณาข้อเท็จจริงให้ได้ความว่า การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ และคดีมีลักษณะตามแนวทางที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกาศกำหนด เลขาธิการฯ จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวแทนผู้บริโภค

หลักเกณฑ์เพื่อการพิจารณาในการเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

๑. ผู้ที่ร้องขอให้ดำเนินคดีแทนต้องเป็นผู้บริโภค หมายถึงเป็นผู้ซื้อสินค้า หรือได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับการโดยมิชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

๒. มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หมายถึง กรณีผู้ประกอบการเป็นฝ่ายผิดสัญญาเท่ากับกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และรวมถึงกรณีผู้ประกอบการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างก็ได้ ทั้งนี้ ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่นและกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยพิจารณาจาก ลักษณะของการประกอบธุรกิจ ที่แม้ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคเพียงรายเดียว แต่มีพฤติการณ์ที่เห็นได้ว่า หากผู้ประกอบการยังคงดำเนินธุรกิจลักษณะนั้นต่อไป อาจทำให้ผู้บริโภครายอื่นๆ ได้รับความเสียหายด้วย และผลของการดำเนินคดีแทนผู้บริโภครายใดนั้น จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภครายอื่นๆ ที่ยังมีได้มาร้องขอตามมาตรา ๓๙ ซึ่งสามารถยื่นคำร้องขอให้ดำเนินคดีในภายหลังได้

๔. การบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล เมื่อคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ศาลมีคำพิพากษาและคดีถึงที่สุดแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบและในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดี และฝ่ายจำเลย (ลูกหนี้ตามคำพิพากษา) ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาส่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการสืบหาทรัพย์สินของมีตามคำพิพากษาดังนี้

๑. ทำหนังสือถึงสำนักงานที่ดินทั่วประเทศเพื่อขอทดสอบกรรมสิทธิ์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๒. ทำหนังสือถึงกรมการขนส่งทางบกเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในยานพาหนะต่าง ๆ

๓. ทำหนังสือถึงธนาคารในประเทศเพื่อขอตรวจสอบการถือครองเงินในบัญชี

ผลการตรวจสอบหากพบว่ามีการสิทธิ์ในที่ดิน กรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือถือครองเงินในธนาคาร ก็จะได้มีหนังสือถึงผู้บริโภคที่เป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาให้มาประชุมและแต่งตั้งตัวแทนเพื่อรับมอบอำนาจจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินการยื่นเรื่องบังคับคดีต่อกรมบังคับคดีโดยนำเจ้าพนักงานบังคับคดียึดหรืออายัดทรัพย์สินดังกล่าวออกขายทอดตลาดและนำเงินที่ได้จากการขายทรัพย์สินมาเป็นเฉลี่ยให้แก่ผู้บริโภค (เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา) ต่อไป

๓. บทบัญญัติที่คุ้มครองประชาชน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีสาระสำคัญ กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาล และมีการกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา และการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย รวมทั้งแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภคอย่างกว้างขวางและทั่วถึง กำหนดให้มี

หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการตรวจตรา ดูแลและประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดโทษสำหรับผู้กระทำผิดและผู้ที่ทำกรฝ่าฝืนมาตรการตามที่กฎหมายกำหนด โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค สมาคมและมูลนิธิ ที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้กระทำกรละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล รวมทั้งมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ได้อ้องขอความคุ้มครองด้วย และกำหนดให้ค่าปรับที่ได้รับจากการเปรียบเทียบของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายตกเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายรับสำหรับใช้พัฒนาท้องถิ่นนั้น อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน