



N6

บริหารธุรกิจ
(Business)

การพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ*

DEVELOPMENT OF LAWS TO PROTECT ELDERLY CONSUMERS

เกวลิน ต่อบัญญาชาญ

Keovalin Torpanyacharn

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Sukhothai Thammathirat Open University

Corresponding Author, E-mail: keovalin.t@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในยุคดิจิทัลของประเทศไทย (2) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ (3) ศึกษามาตรการและข้อจำกัดของกฎหมายไทย รวมถึงมาตรการทางกฎหมายและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุของประเทศที่เลือกศึกษา ได้แก่ สหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่น (4) วิเคราะห์และเสนอแนะการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในยุคดิจิทัล ผลการศึกษา พบว่า (1) การเอารัดเอาเปรียบในทรัพย์สินต่อผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุถือเป็นการเอารัดเอาเปรียบในทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรมรูปแบบหนึ่ง โดยรูปแบบการเอารัดเอาเปรียบในปัจจุบันเป็นการเอารัดเอาเปรียบด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมประกอบด้วยโดยหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุ (2) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุที่สำคัญ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แนวคิดสังคมผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับผู้สูงอายุ และแนวคิดความรู้เท่าทันสื่อ ซึ่งทุกแนวคิดสนับสนุนการคุ้มครองผู้สูงอายุ โดยการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อสร้างเกราะป้องกันภัยและความตระหนักรู้ให้กับผู้สูงอายุ (3) กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้สูงอายุมีหลายฉบับ ซึ่งมีข้อจำกัดสำคัญ คือ ไม่มีมาตรการเฉพาะที่เอื้ออำนวยต่อการคุ้มครองผู้สูงอายุจากการถูกละเมิดสิทธิผู้สูงอายุ เมื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายและแนวทางในการแก้ไขของต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาจะมีการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญ และกฎหมายที่ช่วยบรรเทาความเสียหายทางการเงิน หรือกรณีของประเทศญี่ปุ่นปรากฏบทบัญญัติที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อการคุ้มครองผู้สูงอายุเป็นพิเศษจากการทำนิติกรรมสัญญา (4) เพื่อการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในมิติของเครื่องมือ

* บทความวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาและใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุด้วยแอปพลิเคชัน: นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการป้องกันภัยสำหรับสังคมสูงวัย” ได้รับงบประมาณสนับสนุนงานมูลฐาน (Fundamental Fund) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ทางกฎหมายจึงควรการมีการพัฒนาส่วนงานเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อคุ้มครองผู้สูงอายุจากการทำนิติกรรมสัญญา

คำสำคัญ: ผู้บริโภค ผู้สูงอายุ สังคมสูงวัย การเรียนรู้ตลอดชีวิต แอปพลิเคชัน

ABSTRACT

This research aims to (1) study the situation related to elderly consumer protection in the digital age of Thailand; (2) study concepts and theories related to elderly consumer protection; (3) study measures and limitations of Thai laws, including legal measures and solutions to problems related to elderly consumer protection in the selected countries, namely the United States and Japan; (4) analyze and propose amendments to laws to protect elderly consumers in the digital age; and (5) develop an application on elderly consumer protection in a format that is appropriate for the elderly and accessible to the general public. The study results found that (1) Property exploitation of elderly consumers is considered a form of unfair property exploitation. The current form of exploitation is exploitation using technology and innovation, with relevant agencies, such as the Office of the Consumer Protection Board, the Ministry of Social Development and Human Security, and the Ministry of Digital Economy and Society, all giving importance to the elderly group. (2) Important concepts related to the protection of elderly consumers include the concept of the elderly, the concept of the aging society, the concept of consumer protection, the concept of lifelong learning for the elderly, and the concept of media literacy. All concepts support the protection of the elderly by using appropriate tools to create a protective shield and awareness for the elderly. (3) There are many Thai laws related to the protection of the elderly, which have a significant limitation in that there are no specific measures that facilitate the protection of the elderly from violations of their rights. When studying legal measures and solutions in other countries, such as the United States, there are operations that give importance to and laws that help alleviate financial damage. In the case of Japan, there are provisions that can be adapted to provide special protection for the elderly from entering contracts. (4) In order to enhance the protection of elderly consumers in terms of legal tools, there should be a specific unit developed to protect elderly consumers within the Office of the Consumer Protection Board, including the creation of cooperation with

agencies related to the elderly, and the amendment of the Civil and Commercial Code to protect the elderly from entering into contracts.

Keywords: Consumers, Elderly, Aging Society, Lifelong Learning, Applications

บทนำ

สถานการณ์สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคสูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคในอัตราสูงโดยเฉพาะในปัจจุบันที่เป็นการให้ข้อมูลหรือการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ โดยจากการศึกษาพบข้อจำกัดของผู้บริโภคสูงอายุและรูปแบบการละเมิดสิทธิผู้บริโภคสูงอายุ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง การทำการตลาดโดยการใช้สื่อออนไลน์ที่มีข้อมูลในสาระสำคัญไม่เพียงพอ

ประการที่สอง การทำการตลาดแบบมุ่งเป้ากลุ่มผู้สูงอายุ

ประการที่สาม การจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่หลอกลวงผู้สูงอายุ การจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่หลอกลวงผู้สูงอายุ เช่น การได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับการโฆษณา การโฆษณาที่ใช้วิธีการลดราคาสินค้าลงมาก ๆ การมีระยะเวลาจำกัดในการซื้อ การใช้ข้อความที่เกินจริง การสร้างเรื่องราวให้เชื่อ และมีผู้สูงอายุเป็นพรีเซ็นเตอร์ การอ้างข้อมูลทางสถิติที่ไม่มีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ (ผู้สูงอายุกับการซื้อของออนไลน์, ม.ป.ป.) การหลอกลวงให้ซื้อสินค้าคุณภาพต่ำ การโอนเงินแต่ไม่ได้รับสินค้า (สกุนา ทิพย์รัตน์, 2565) ฯลฯ

ด้วยปัญหาการละเมิดสิทธิผู้สูงอายุดังกล่าวนำมาสู่การศึกษาเพื่อการพัฒนากฎหมายและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทางสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างระบบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุสำหรับประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในยุคดิจิทัลของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ
3. เพื่อศึกษามาตรการและข้อจำกัดของกฎหมายไทย รวมถึงมาตรการทางกฎหมายและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุของประเทศที่เลือกศึกษา ได้แก่ สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น
4. เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในยุคดิจิทัล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุกำหนดความหมายของผู้สูงอายุนั้นเมื่อพิจารณาจากหลักสากลส่วนใหญ่และความหมายตามกฎหมายไทย หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2556) ซึ่งเป็นวัย

ที่มีความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย โดยผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และด้วยการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน (จิราวรรณ ชาลี, ม.ป.ป.) ส่งผลให้ผู้สูงอายุอาจถูกกระทบสิทธิ ผู้บริโภคได้มากขึ้นเพราะผู้สูงอายุมีความสามารถในการคิดและการตัดสินใจที่ลดลง รวมถึงด้านสังคมที่มี ปฏิสัมพันธ์กับสังคมน้อยลงส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ลดน้อยลงด้วย ดังนั้น จึงเป็นวัยที่ควรได้รับความ คำนึงถึงที่เหมาะสมและเป็นพิเศษให้เหมาะสมกับลักษณะของวัย เมื่อศึกษาประกอบกับแนวคิดสังคมผู้สูงอายุ พบว่า เมื่อสังคมโลกและสังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุภาครัฐจึงมุ่งเน้นการส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุในด้าน ต่าง ๆ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) รวมถึงด้านการใช้เทคโนโลยีที่ผู้สูงอายุ สามารถเรียนรู้และใช้เป็นเครื่องมือในการดูแลตนเองได้ ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งยุทธศาสตร์ ของชาติและนโยบายของรัฐได้ให้ความสำคัญกับประเด็นผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเช่นกัน ข้อมูลจาก การสัมภาษณ์องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องและกลุ่มนักวิชาการให้ข้อมูลว่า ภาครัฐคำนึงถึงการพัฒนา และการรองรับผลกระทบที่เกิดจากสังคมสูงวัย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัดจากปัจจัยของ ผู้สูงอายุเอง ครอบครัว และงบประมาณที่มีจำกัดซึ่งเป็นโอกาสที่ท้าทายผลงานงานวิจัยจะสามารถใช้ประโยชน์ ไปถึงตัวผู้สูงอายุได้ โดยข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การรองรับประเทศไทยไปสู่สังคม สูงวัยยังขาดความเป็นรูปธรรมและขาดการรองรับสังคมผู้สูงอายุในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อศึกษาหลักการของแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่บุคคลทุกคนในฐานะผู้บริโภคควรได้รับ การพิทักษ์สิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจอย่างเหมาะสมที่ครอบคลุมถึงพื้นที่ออนไลน์ (สกุลพงษ์ ตรีสมพงษ์, 2563) และเมื่อคำนึงถึงลักษณะของผู้สูงอายุการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการใช้เครื่องมือและสื่อที่เหมาะสมย่อม ส่งเสริมการพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ สำหรับแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีสาระสำคัญ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหมดของแต่ละบุคคลตั้งแต่แรกเกิดจนถึงตายที่เกิดจากการผสมผสานระหว่าง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีรูปแบบหลากหลายและมีความ ต่อเนื่องในชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการเรียนรู้ตลอด ชีวิตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งจะดำรงชีวิตประกอบอาชีพและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้ง ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สำหรับการเรียนรู้ ของผู้สูงวัยนั้นควรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงวัยและคำนึงถึงความสามารถในการเรียนรู้ ของผู้สูงวัยและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ (สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์ และ ผุสดี กลิ่นเกษร, 2563) ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น แอปพลิเคชันจะสามารถสนับสนุนสิทธิของ ผู้บริโภคผู้สูงอายุ เพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และส่งเสริมความเท่าทันสื่อของผู้สูงอายุได้อีกแนวทางหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเอกสาร ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเป็น การสัมภาษณ์เจาะลึกกรายบุคคล ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในประเทศ

แบบเผชิญหน้าหรือแบบออนไลน์ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์ในการเลือกคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในกลุ่มตัวแทนของภาครัฐ กลุ่มองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้อง กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้ประกอบการ รวมถึงการดำเนินการอภิปรายกลุ่ม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน จากตัวแทน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวแทนของภาครัฐ กลุ่มองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้อง กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้ประกอบการ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อจำกัดของกฎหมายไทยกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

เมื่อวิเคราะห์ถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ พบว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมในเรื่องความสามารถของผู้หย่อนความสามารถในการทำนิติกรรมสัญญาหากมิได้เป็นไปตามบทบัญญัติว่าด้วยเรื่องความสามารถของบุคคลเป็นโมฆียะโดยกฎหมายบัญญัติให้ความคุ้มครองแก่ผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ เสมือนไร้ความสามารถ และคนวิกลจริต เพื่อคุ้มครองในการทำนิติกรรมสัญญาโดยให้มีผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาลเป็นผู้ดูแล แต่ไม่ได้มีการคุ้มครองที่ครอบคลุมถึงผู้สูงอายุที่มีความสามารถและไม่เป็นคนวิกลจริต และเมื่อพิจารณาในเรื่องความบกพร่องในการแสดงเจตนาซึ่งเป็นบทบัญญัติให้ความคุ้มครองการแสดงเจตนาภายในจิตใจ ก็ไม่มีการคุ้มครองกรณีของผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะแต่เป็นเพียงการบังคับใช้ทั่วไป อย่างไรก็ตาม ตามมาตรา 167 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ศาลใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยเพื่อพิจารณาถึงกรณีความสำคัญผิด กลฉ้อฉล หรือข่มขู่ ก็ไม่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความคุ้มครองในทุกกรณี ดังนั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จึงไม่ได้มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองผู้สูงอายุในการทำนิติกรรมสัญญาเป็นการเฉพาะ

ในประเด็นของการคุ้มครองการทำนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุความเห็นจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่มมีความเห็นเป็น 2 ประการ กล่าวคือ

ประการที่หนึ่ง ควรให้ความคุ้มครองในลักษณะการบอกกล่าวโมฆียกรรม

ด้วยสาเหตุที่ผู้สูงอายุมีความสามารถในการตัดสินใจที่ด้อยกว่ากลุ่มบุคคลทั่วไป การทำนิติกรรมสัญญาใด ๆ จึงควรให้สิทธิในการบอกกล่าวภายในขอบเขตระยะเวลาที่กำหนด หากการทำนิติกรรมนั้นพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากการตลาดที่ไม่เป็นธรรมหรือเกิดจากความบกพร่องของการแสดงเจตนาด้วยเหตุอันมาจากวัย

ประการที่สอง ควรให้ความคุ้มครองในลักษณะการตั้งผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีความสามารถในการแสดงเจตนาบกพร่องอันเนื่องมาจากวัย

ดังที่กล่าวว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้สูงอายุที่ไม่ใช่ ผู้ไร้ความสามารถ แต่ด้วยสาเหตุที่ผู้สูงอายุมีความสามารถในการตัดสินใจที่ด้อยกว่ากลุ่มบุคคล

ทั่วไป หากพิสูจน์ได้ว่าเป็นเช่นนั้นจึงควรมีการแต่งตั้งผู้ดูแลทำหน้าที่ในการตรวจสอบและให้สัตยาบันนิติกรรมสัญญาที่ผู้สูงอายุกระทำไปภายใต้เงื่อนไขที่มีการแสดงเจตนาไม่สมบูรณ์อันเนื่องมาจากวัยนั้น

ในประเด็นนี้ผลจากการอภิปราย พบว่า กรณีที่ให้สิทธิบอกล้างโมฆียะไม่สามารถให้สิทธิกับผู้สูงอายุเอง โดยสภาพเพราะผู้สูงอายุผู้นั้นอาจไม่มีความสามารถในการแสดงเจตนาที่เพียงพอ และเป็นกรณีที่ไม้อาจรอให้ความสามารถกลับมา เพราะหากความบกพร่องในการตัดสินใจนั้นมีเหตุมาจากวัยนั้นวันน่าจะมีแนวโน้มในความสามารถมากกว่าการกลับมาสู่สภาพดีดั้งเดิม ส่งผลให้จำเป็นต้องตั้งผู้ดูแลมาบอกล้างหรือให้สัตยาบันจึงมีผลไม่แตกต่างจากการตั้งผู้ดูแลในประการที่สอง ดังนั้น ความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงมีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้สูงอายุจากการทำนิติกรรมสัญญาโดยการแต่งตั้งผู้ดูแล

ในด้านของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนั้น เมื่อวิเคราะห์พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทยเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในลักษณะทั่วไปตามเนื้อหาหรือประเภทของสินค้าหรือบริการ แม้ว่าผู้สูงอายุมีลักษณะทางกายภาพสมอง จิตใจที่แตกต่างจากกลุ่มวัยอื่น ๆ รวมถึงมีเรื่องหรือลักษณะการถูกเอารัดเอาเปรียบซึ่งรวมถึงรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างออกไป ก็ไม่ปรากฏมาตรการหรือเครื่องมือคุ้มครองผู้บริโภคผู้สูงอายุที่เหมาะสมเป็นพิเศษที่แตกต่างจากผู้บริโภควัยอื่น ๆ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ สรุปได้ว่า การทำการตลาดในปัจจุบันโดยเฉพาะในสื่อออนไลน์สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายและวิธีการเข้าถึงที่โน้มน้าวการซื้อสินค้าหรือบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ กฎหมายไทยในปัจจุบันไม่มีการกำกับดูแลและกำหนดเนื้อหาและวิธีการตลาดหรือการโฆษณาในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุไว้โดยเฉพาะซึ่งอาจเป็นจุดอ่อนให้ผู้ประกอบการบางรายใช้การตลาดหรือการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคสูงอายุได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการโฆษณา เมื่อพิจารณาความเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มนักวิชาการปรากฏความเห็นไปในทิศทางที่ว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้มีการแบ่งตามกลุ่มผู้บริโภค แต่แบ่งตามเนื้อหา ประเภทสินค้าและบริการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่มตัวแทนของภาครัฐ กลุ่มองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องและกลุ่มนักวิชาการ มีความเห็นสอดคล้องต้องกันว่า ในเบื้องต้นควรมีการจัดระบบภายในหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคสูงอายุและใช้เครื่องมืออื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นประโยชน์ หากจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุจากการตลาดและการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมที่มีเนื้อหาที่เหมาะสม แต่การกำหนดมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวต้องมีการศึกษาวิจัยอย่างรอบด้านและจำกัดเฉพาะสินค้าหรือบริการบางประเภทเท่านั้น เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการและการขยายตัวของตลาดมากเกินไปจนความจำเป็น

การศึกษาประมวลกฎหมายอาญาในความผิดฐานฉ้อโกง มาตรา 341 บัญญัติว่า “ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง ซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวง ดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกงต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกิน หกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

มาตรา 342 ซึ่งบัญญัติว่า ถ้าในการกระทำความผิดฐานฉ้อโกง

(1) แสดงตนเป็นคนอื่น หรือ

(2) อาศัยความเบาปัญญาของผู้ถูกหลอกลวงซึ่งเป็นเด็ก หรืออาศัยความอ่อนแอแห่งจิตของ ผู้ถูกหลอกลวง

ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และ

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 343 ซึ่งบัญญัติว่า “ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ได้กระทำการด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชนหรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การหลอกลวงผู้สูงอายุด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงและได้ไป ซึ่งทรัพย์สินของผู้สูงอายุ ผู้กระทำความผิดต้องรับผิดฐานฉ้อโกง จากการสัมภาษณ์กลุ่มนักวิชาการให้ข้อมูลว่า ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 เป็นการใช้การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิด ข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคล ที่สาม กรณีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคสูงอายุที่เข้าองค์ประกอบความผิด ผู้กระทำความผิดมีความรับผิดชอบฉ้อโกงได้ โดยความเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนหน่วยงานภาครัฐมีความเห็นว่าในทางข้อเท็จจริงมีปัญหาเรื่อง การหลอกลวงขายสินค้าจำนวนมากโดยเฉพาะในสื่อออนไลน์ เช่น การลงรูปของสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่จำหน่าย การแสดงการลดราคาที่ไม่เป็นจริง เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ประกอบกับความเห็นจากการอภิปรายกลุ่มองค์กร ที่ไม่ใช่ภาครัฐให้ความเห็นว่า มีผู้ร้องเรียนการหลอกลวงผู้บริโภคผู้สูงอายุที่เป็นความผิดฐานฉ้อโกงด้วย จำนวนหนึ่ง แต่ส่วนใหญ่หากมีการคืนเงินก็มักไม่มีการดำเนินคดีอาญา อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความเห็นโดยสรุปว่า การคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุนั้นมีขอบเขตที่กว้างกว่าการคุ้มครองจากการฉ้อโกง เช่น การ ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการอันเป็นผลจากการทำการตลาดที่กดดัน การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเพราะ ไม่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือสมรรถภาพทางสายตาที่ลดลงทำให้เข้าใจลักษณะของ สินค้าผิดไป การตัดสินใจทำนิติกรรมเพราะขาดความยับยั้งชั่งใจจากสมรรถนะทางร่างกายที่เสื่อมถอยลง เป็น ต้น ดังนั้น ความผิดอาญามาตรา 341 ไม่ครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในทุกกรณี

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายและแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุใน ต่างประเทศ

จากการศึกษาสหรัฐอเมริกา พบว่า ในด้านนโยบายและการดำเนินงานของคณะกรรมการการค้า ว่าด้วยการค้าแห่งสหพันธรัฐ หรือ Federal Trade Commission (FTC) มีการดำเนินการหลายประการ

ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ เช่น การยื่นฟ้องและได้รับค่าเสียหาย การเผยแพร่ให้ความรู้และการแจ้งเตือน การร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ การสร้างหน่วยงานเฉพาะ กล่าวคือ สำนักงานที่ปรึกษาการฉ้อโกงอาวุโสของ FTC (FTC's Senior Fraud Advisory Office) เพื่อการปกป้องผู้สูงอายุในชุมชนต่าง ๆ จากการสูญเสียทางการเงิน รวมถึงการศึกษาและดำเนินงานเฉพาะในแผนงานต่าง ๆ สำหรับผลกระทบต่อกลุ่มที่แตกต่างซึ่งรวมถึงผู้สูงอายุ (Federal Trade Commission, 2023) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ การคุ้มครองผู้บริโภคของไทย พบว่า ผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิ และสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการเผยแพร่ความรู้ การแจ้งเตือน การดำเนินความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่มียุทธศาสตร์หรือแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุเป็นการเฉพาะ ดังที่ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุมีลักษณะและควรได้รับความคุ้มครองในฐานะผู้บริโภคเป็นการเฉพาะจึงยังเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยสรุปมีความเห็นว่า เมื่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความคุ้มครองทั้งในส่วนของการฉ้อโกง สัญญา การโฆษณา และสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุได้ อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุปรากฏข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง การขาดการเผยแพร่ความรู้และการแจ้งเตือนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคสูงอายุที่ครอบคลุม ทันสมัย และพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ

ประการที่สอง การร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอ

ประการที่สาม การสร้างส่วนงานเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นโดยสรุปว่าควรมีการแก้ไขข้อจำกัด 3 ประการดังกล่าวในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อวิเคราะห์กฎหมายของประเทศญี่ปุ่น พบว่า ประเทศญี่ปุ่นมีกฎหมายว่าด้วยระบบผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุกรณีที่มีความสามารถในการใช้วิจารณญาณของผู้สูงอายุเริ่มถดถอย ผู้มีส่วนได้เสียจะร้องขอให้ตั้งผู้พิทักษ์ทรัพย์สินของผู้สูงอายุได้ โดยผู้พิทักษ์จะดูแลผู้สูงอายุเรื่องเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษาพยาบาล โดยเคารพเจตจำนงของผู้สูงอายุซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล รวมถึงการตรวจสอบสภาพทางร่างกาย จิตใจ และสถานการณ์ดำรงชีพของผู้สูงอายุนั้น (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) ทั้งนี้ ผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุจะต้องได้รับการอนุญาตจากศาลครอบครัวในกรณีชาย เช่น ยกเลิกการเช่า จำนอง ฯลฯ หรือการกระทำในฐานะเป็นผู้แทนเพื่อสร้างหรือจัดหาที่พักให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) ทั้งนี้ ในกรณีที่ทรัพย์สินของผู้สูงอายุถูกบุคคลที่สามจำหน่ายจ่ายโอนไปอาจมีการร้องขอคุ้มครองชั่วคราวได้ (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) อีกด้วย เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย จะเห็นได้ว่า ผู้สูงอายุไม่ใช่ผู้ไร้ความสามารถตามกฎหมาย โดยในความเป็นจริงผู้สูงอายุมีสมรรถภาพทางร่างกาย การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจที่ด้อยลงอันมีสาเหตุมาจากวัยจึงควรได้รับความคุ้มครอง หากมีการตั้งผู้ดูแล

ที่มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายอย่างมีกระบวนการคัดกรองและตรวจสอบย่อมสามารถคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุได้อีกทางหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการให้ผู้สูงอายุที่มีความสามารถบ่งชี้ว่ามีผู้ดูแลจะสามารถส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุได้

3. วิเคราะห์การพัฒนามาตรการทางกฎหมายและเชิงนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

3.1 วิเคราะห์การแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ดังที่ได้วิเคราะห์ในข้อจำกัดของกฎหมายไทยกับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ พบว่า การทำนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุควรได้รับความคุ้มครองด้วยเหตุสมรรถภาพทางร่างกาย สมอง และจิตใจที่เสื่อมสมรรถภาพลงจึงควรมีการพัฒนามาตรการกฎหมายผู้ดูแลผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม จากการอภิปรายกลุ่มตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการ และผู้ประกอบการ มีความเห็นว่าไม่ใช่บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทุกคนที่จะมีความสามารถในการทำนิติกรรมสัญญาที่ลดลง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และแต่งตั้งผู้ดูแลเป็นรายกรณี ๆ ไป โดยข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนของการแต่งตั้งผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้พิทักษ์ และผู้อนุบาลรวมถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายว่าด้วยระบบผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่น พบสาระสำคัญในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อการพัฒนากฎหมายผู้ดูแลผู้สูงอายุ ดังนี้

1) เหตุแห่งการร้องขอ

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สูงอายุที่ควรมีการแต่งตั้งผู้ดูแลเป็นกรณีที่แพทย์จะทำการประเมินความสามารถในการตัดสินใจของผู้สูงอายุ เมื่อศาลเห็นสมควรศาลจะตั้งผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ สำหรับในกรณีที่ผู้ร้องไม่สามารถหาแพทย์มาดำเนินการประเมินได้ ข้อมูลโดยสรุปจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ศาลควรจะเป็นผู้จัดหาแพทย์ให้เช่นเดียวกับตัวอย่างกฎหมายของประเทศญี่ปุ่น

2) ผู้มีสิทธิร้องขอ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 28 วรรคหนึ่งบัญญัติว่า “บุคคลวิกลจริตผู้ใด ถ้าคู่สมรสก็ดี ผู้บุพการี กล่าวคือ บิดา มารดา ปู่ย่า ตายาย ทวดก็ดี ผู้สืบสันดาน กล่าวคือ ลูก หลาน เหลน ลื้อก็ดี ผู้ปกครองหรือผู้พิทักษ์ก็ดี ผู้ซึ่งปกครองดูแลบุคคลนั้นอยู่ก็ดี หรือพนักงานอัยการก็ดี ร้องขอต่อศาลให้สั่งให้บุคคลวิกลจริตผู้นั้นเป็นคนไร้ความสามารถ ศาลจะสั่งให้บุคคลวิกลจริตผู้นั้นเป็นคนไร้ความสามารถก็ได้”

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายว่าด้วยระบบผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่น ผู้มีสิทธิร้องขอเพื่อกำหนดผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุของกฎหมายประเทศญี่ปุ่นนั้น ได้แก่ ญาติ อัยการ หรือนายกเทศมนตรี โดยยื่นคำร้องต่อศาลครอบครัว

ความเห็นจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายทุกกลุ่มโดยสรุปมีความเห็นว่า ผู้มีสิทธิร้องขอผู้ดูแลผู้สูงอายุควรเทียบเคียงกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 28 เพราะเป็นระบบที่ใช้ในการจำกัดความสามารถในการทำนิติกรรมสัญญาของกฎหมายไทย โดยความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีความเห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายญี่ปุ่นนายกเทศมนตรีเป็นผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอด้วยอาจเนื่องมาจากประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มุ่งเน้นการบริหารแบบกระจายอำนาจและให้ส่วนท้องถิ่นมีส่วนในการดูแล

ประชาชนในทุกมิติ แต่สำหรับประเทศไทยหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองบุคคลเรื่องความสามารถไม่ได้มีหลักการให้อำนาจกับท้องถิ่น

ดังนั้น ผู้มีสิทธิร้องขอแต่งตั้งผู้ดูแลผู้สูงอายุจึงควรเป็นบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 28 ได้แก่ คู่สมรส ผู้บุพการี บิดา มารดา ปู่ย่า ตายาย ทวด ผู้สืบสันดาน ได้แก่ ลูก หลาน หลาน หลาน หลาน ลูกพี่ลูกน้อง ผู้ปกครองหรือผู้พิทักษ์ ผู้ซึ่งปกครองดูแลบุคคลนั้นอยู่ และพนักงานอัยการ

3) หน้าที่ของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

กฎหมายว่าด้วยระบบผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่นผู้พิทักษ์จะดูแลผู้สูงอายุเรื่องเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษาพยาบาล โดยเคารพเจตจำนงของผู้สูงอายุซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล รวมถึงการตรวจสอบสภาพทางร่างกาย จิตใจ และสถานการณ์ดำรงชีพของผู้สูงอายุนั้น (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) ทั้งนี้ ผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุจะต้องได้รับการอนุญาตจากศาลครอบครัวในกรณีชาย เช่น ยกเลิกการเข้าจำนอง ฯลฯ หรือการกระทำในฐานะเป็นผู้แทนเพื่อสร้างหรือจัดหาที่พักให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) ทั้งนี้ ในกรณีที่ทรัพย์สินของผู้สูงอายุถูกบุคคลที่สามจำหน่ายจ่ายโอนไปอาจมีการร้องขอคุ้มครองชั่วคราวได้ (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560) ความเห็นจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายทุกกลุ่มโดยสรุปมีความเห็นว่า ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ทั่วไปของผู้ดูแล จากการศึกษากฎหมายว่าด้วยระบบผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่นผู้พิทักษ์จะดูแลผู้สูงอายุเรื่องเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษาพยาบาล โดยเคารพเจตจำนงของผู้สูงอายุซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การคุ้มครองผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลทั้งในด้านชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษาพยาบาล ดังนั้น จึงมีความเห็นว่าควรกำหนดหน้าที่ของผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยผู้ดูแลมีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุเรื่องเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษาพยาบาล โดยเคารพเจตจำนงของผู้สูงอายุซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล

ประการที่สอง หน้าที่ด้านการทำนิติกรรมสัญญา จากข้อมูลความเห็นจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายทุกกลุ่ม โดยสรุปมีความเห็นว่า ไม่ควรนำหน้าที่ของผู้ดูแลผู้สูงอายุมาเทียบเคียงกับหน้าที่ของผู้พิทักษ์คนเสมือนไร้ความสามารถ เนื่องจากสาเหตุแห่งความคุ้มครองผู้สูงอายุจากการทำนิติกรรมสัญญาคือความสามารถในการคิดและตัดสินใจทำสัญญาที่ลดน้อยลงอันเนื่องมาจากวัย ดังนั้น นิติกรรมสัญญาที่เข้าทำจึงอาจไม่ใช่เจตนาที่แท้จริงหรือเป็นเจตนาที่บกพร่อง แต่การคุ้มครองคนเสมือนไร้ความสามารถคุ้มครองเฉพาะนิติกรรมสัญญาสำคัญตามที่ระบุไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 32 เท่านั้นจึงไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของสาเหตุแห่งการคุ้มครองผู้สูงอายุ

การเปรียบเทียบกับหน้าที่ของผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้เยาว์จะทำนิติกรรมใด ๆ ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรมก่อน การใด ๆ ที่ผู้เยาว์ได้ทำลงปราศจากความยินยอมเช่นนั้นเป็นโมฆียะ เว้นแต่จะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น* ด้วยสาเหตุแห่งความคุ้มครองผู้สูงอายุจากการทำนิติกรรมสัญญาคือ

* มาตรา 21 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ความสามารถในการคิดและตัดสินใจทำสัญญาที่ลดน้อยลงอันเนื่องมาจากวัยจึงเชื่อว่าการแสดงเจตนาทำนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุนั้นไม่ใช่เจตนาที่แท้จริงหรือเป็นเจตนาที่มีความบกพร่อง การให้การแสดงนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุต้องได้รับความยินยอมจากผู้ดูแลจึงเป็นวิธีการที่ให้ความคุ้มครองผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม อย่างไรก็ตาม กรณีที่เมื่อผู้สูงอายุจะทำนิติกรรมต้องได้รับความยินยอมจากผู้ดูแลนั้นมีข้อพิจารณา กล่าวคือ ข้อยกเว้นในการแสดงเจตนาทำนิติกรรมสัญญาทุกนิติกรรมสัญญาต้องได้รับความยินยอมจากผู้ดูแล ผู้สูงอายุ กรณีของผู้เยาว์มีข้อยกเว้นที่ผู้เยาว์สามารถแสดงเจตนาทำนิติกรรมด้วยตนเองได้ ได้แก่ (ชมชื่น มัณยารมย์, ม.ป.ป.)

(1) นิติกรรมที่ทำให้ผู้เยาว์ได้สิทธิหรือหลุดพ้นจากหน้าที่ กล่าวคือ นิติกรรมที่ผู้เยาว์มีแต่ได้ไม่มีเสีย ได้แก่ การปลดหนี้ให้แก่ลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้เยาว์ เป็นต้น

(2) นิติกรรมที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้เยาว์ ได้แก่ การรับรองบุตรนอกสมรสให้เป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

(3) นิติกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีพและสมฐานะของผู้เยาว์ ได้แก่ การซื้ออาหารรับประทาน การซื้อของใช้ที่จำเป็น เป็นต้น

(4) การทำพินัยกรรม* ผู้เยาว์ทำพินัยกรรมได้เอง แต่พินัยกรรมที่ทำนั้นจะมีผลสมบูรณ์ ผู้เยาว์จะต้องมีอายุครบสิบห้าปีบริบูรณ์แล้ว มิฉะนั้นจะตกเป็นโมฆะ เป็นต้น

จากการอภิปรายกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยสรุปว่า ข้อยกเว้นในการแสดงเจตนาทำนิติกรรมสัญญาทุกนิติกรรมสัญญาต้องได้รับความยินยอมจากผู้ดูแลผู้สูงอายุควรมีข้อยกเว้นเช่นเดียวกับลักษณะความคุ้มครองผู้เยาว์ในบางกรณี ได้แก่ นิติกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้สิทธิหรือหลุดพ้นจากหน้าที่ สำหรับกรณีนิติกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีพและสมฐานะของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หากกำหนดเป็นข้อยกเว้นย่อมไม่สมกับเจตนารมณ์ในการกำหนดผู้ดูแล เพราะผู้ดูแลกำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองการแสดงนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุ การกำหนดให้มีข้อยกเว้นในนิติกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีพและสมฐานะของผู้สูงอายุจะทำให้เกิดการตีความและไม่ชัดเจนเมื่อผู้สูงอายุแสดงเจตนาทำนิติกรรมสัญญา

นอกจากนี้ ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1574 ซึ่งเป็นบทจำกัดอำนาจของผู้แทนโดยชอบธรรมควรนำมาปรับใช้กับการจำกัดอำนาจของผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยกำหนดให้นิติกรรมสัญญาตามมาตรา 1574 ผู้ดูแลผู้สูงอายุจะกระทำได้อาจต้องได้รับอนุญาตจากศาล ดังนั้น ผู้สูงจะทำนิติกรรมใด ๆ ต้องได้รับความยินยอมของผู้ดูแลก่อน การใด ๆ ที่ผู้สูงอายุได้ทำลงปราศจากความยินยอมเช่นนั้นเป็นโมฆะ เว้นแต่นิติกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้สิทธิหรือหลุดพ้นจากหน้าที่

ประการที่สาม การพ้นจากความเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อความสัมพันธ์กับการนำลักษณะการคุ้มครองผู้เยาว์จากการทำนิติกรรมสัญญา ผลจากการอภิปรายกลุ่มจึงมีข้อสรุปให้นำหลักการพ้นอำนาจของผู้ใช้อำนาจปกครองมาพิจารณา โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1582 บัญญัติว่า “ถ้าผู้ใช้

* มาตรา 25 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ผู้เยาว์อาจทำพินัยกรรม ได้เมื่อมีอายุสิบห้าปีบริบูรณ์” และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1703 บัญญัติว่า “พินัยกรรมซึ่งบุคคลที่มีอายุไม่ครบสิบห้าปีบริบูรณ์ทำขึ้นนั้น เป็นโมฆะ”

อำนาจปกครองเป็นคนที่มีความสามารถหรือเสมือนมีความสามารถโดยคำสั่งศาลก็ดี ใช้อำนาจปกครองเกี่ยวแก่ผู้เยาว์โดยมิชอบก็ดี ประพฤติชั่วร้ายก็ดี ในกรณีเหล่านี้ศาลจะสั่งเอง หรือจะสั่งเมื่อญาติของผู้เยาว์หรืออัยการร้องขอให้ถอนอำนาจปกครองเสียบางส่วนหรือทั้งหมดก็ได้ ถ้าผู้ใช้อำนาจปกครองล้มละลายก็ดี หรือจัดการทรัพย์สินของผู้เยาว์ในทางที่ผิดจนอาจเป็นภัยก็ดี ศาลจะสั่งตามวิธีในวรรคหนึ่ง ให้ถอนอำนาจจัดการทรัพย์สินเสียก็ได้”

จากบทบัญญัติดังกล่าวสามารถปรับใช้และแบ่งออกได้เป็นเหตุแห่งการสิ้นสุดความเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยเทียบเคียงได้ ดังนี้

- (1) ผู้ดูแลเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ
- (2) ผู้ดูแลใช้อำนาจปกครองเกี่ยวแก่ผู้สูงอายุโดยมิชอบ
- (3) ผู้ดูแลประพฤติชั่วร้าย

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้อำนาจปกครองล้มละลาย หรือจัดการทรัพย์สินของผู้สูงอายุในทางที่ผิดจนอาจเป็นภัยก็ดี ศาลสามารถถอนอำนาจจัดการทรัพย์สินได้ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศญี่ปุ่น ความเป็นผู้พิทักษ์ผู้สูงอายุจะสิ้นสุดไปในกรณี ได้แก่ (ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ, 2560)

- (1) มีคำพิพากษาเพิกถอนความเป็นผู้พิทักษ์
- (2) ผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลถึงแก่ความตาย
- (3) ผู้พิทักษ์ถึงแก่ความตาย

จากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เหตุแห่งการสิ้นสุดอำนาจปกครองตามกฎหมายไทยมีรายละเอียดมากกว่าตามกฎหมายญี่ปุ่น ทั้งนี้ ในกรณีที่ ผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลถึงแก่ความตาย หรือผู้ดูแลถึงแก่ความตายย่อมเป็นเหตุให้ความเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุสิ้นสุดโดยสภาพ จึงไม่จำเป็นต้องบัญญัติ ดังนั้น จึงมีความเห็นว่าการพ้นจากความเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถพ้นจากความเป็นผู้ดูแลได้ โดยเหตุดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ดูแลเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ
- (2) ผู้ดูแลใช้อำนาจปกครองเกี่ยวแก่ผู้สูงอายุโดยมิชอบ
- (3) ผู้ดูแลประพฤติชั่วร้าย

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้อำนาจปกครองล้มละลาย หรือจัดการทรัพย์สินของผู้สูงอายุในทางที่ผิดจนอาจเป็นภัยก็ดี ศาลสามารถถอนอำนาจจัดการทรัพย์สินได้

3.2 วิเคราะห์การพัฒนามาตรการเชิงนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคนสูงอายุ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายและแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในต่างประเทศ พบว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความคุ้มครองทั้งในส่วนของฉลาก สัญญา การโฆษณา และสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุได้ อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุปรากฏข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง การขาดการเผยแพร่ให้ความรู้และการแจ้งเตือนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
สูงอายุที่ครอบคลุม ทันสมัย และพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ

ประการที่สอง การร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมและ
สม่ำเสมอ

ประการที่สาม การสร้างส่วนงานเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นโดยสรุปว่า ควรมีการแก้ไขข้อจำกัด 3 ประการดังกล่าว
ในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ ผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัดในการประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการผ่านสื่อออนไลน์
รวมถึงการใช้สิทธิต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น การพัฒนามาตรการเชิงนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุจึงควรมีเครื่องมือ
ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในการเผยแพร่ความรู้ การแจ้งเตือน การประสานงาน และการสร้างส่วนงาน
เฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นหน่วยงานหลักด้านการ
คุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สรุปผล

การทำนิติกรรมสัญญาของผู้สูงอายุควรได้รับความคุ้มครองด้วยเหตุสมรรถภาพทางร่างกาย สมอง
และจิตใจที่เสื่อมสมรรถภาพลงจึงควรมีการพัฒนากฎหมายผู้ดูแลผู้สูงอายุในการทำนิติกรรมสัญญา โดยมี
สาระสำคัญของกฎหมาย ได้แก่ เหตุแห่งการร้องขอ ผู้มีสิทธิร้องขอ หน้าที่ของผู้ดูแลผู้สูงอายุซึ่งประกอบด้วย
หน้าที่ทั่วไปของผู้ดูแล และหน้าที่ด้านการทำนิติกรรมสัญญา รวมถึงเหตุแห่งการพ้นจากความเป็นผู้ดูแล
ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ หากมีการพัฒนามาตรการเชิงนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุโดยมี
เครื่องมือที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในการเผยแพร่ความรู้ การแจ้งเตือน การประสานงาน และการสร้างส่วนงาน
เฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นหน่วยงานหลักด้าน
การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย เพื่อการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุก็จะทำให้
การคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

เพิ่มเติมบทบัญญัติ ดังนี้

มาตรา..... “ผู้ดูแลมีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุเรื่องเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดูแลเรื่องรักษา
พยาบาล โดยเคารพเจตจำนงของผู้สูงอายุซึ่งอยู่ภายใต้การดูแล”

มาตรา..... “ผู้สูงจะทำนิติกรรมใด ๆ ต้องได้รับความยินยอมของผู้ดูแลก่อน การใด ๆ ที่ผู้สูงอายุได้ทำลงปราศจากความยินยอมเช่นนั้นเป็นโมฆะ เว้นแต่นิติกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้สิทธิหรือหลุดพ้นจากหน้าที่”

มาตรา..... “การพ้นจากความเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถพ้นจากความเป็นผู้ดูแลได้ โดยเหตุดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ดูแลเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ
- (2) ผู้ดูแลใช้อำนาจปกครองเกี่ยวแก่ผู้สูงอายุโดยมิชอบ
- (3) ผู้ดูแลประพฤติชั่วร้าย

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้อำนาจปกครองล้มละลาย หรือจัดการทรัพย์สินของผู้สูงอายุในทางที่ผิดจนอาจเป็นภัยแก่ดี ศาลสามารถถอนอำนาจจัดการทรัพย์สินได้”

2. การพัฒนามาตรการเชิงนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ

- 1) การพัฒนาเครื่องมือโดยอาศัยเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น แอปพลิเคชันในการเผยแพร่ความรู้ การแจ้งเตือน และการประสานงาน
- 2) การสร้างส่วนงานเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- จิราวรรณ ชาลี. (ม.ป.ป.). *การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของประชากรในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่*. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993716.pdf>
- ชมชื่น มัณยารมย์. (ม.ป.ป.). *นิติกรรม*. <https://law.dpu.ac.th/upload/content/files/12.doc>.
- ผู้สูงอายุกับการซื้อของออนไลน์. (ม.ป.ป.). *ฉลาดซื้อ นิตยสารออนไลน์, 260* <https://chaladsue.com/article/4164>.
- ภูมิ มูลศิลป์, พิชัยศักดิ์ หรยางกูร, ณัชชญา ทองจันทร์, นฤมล ชมโฉม, วิสิฐ ญาณภีร์, รัฐสภา จุริมาศ, ประภาภรณ์ โรจน์ศิริรัตน์, ปณวิ ศุภกิจ, ปุณทรี จันทรวะดิน, และ ชมพูนุช ตั้งถาวร. (2560). *การศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งผู้ปกครองทรัพย์สินของผู้สูงอายุ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ*.
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, และ เรวดี สุวรรณพเก้า. (2556). *มนต์คนใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ: มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคม และสุขภาพ. โรงพิมพ์เดือนตุลา*.

- สกุลพงษ์ ตรีสมพงษ์. (2563). แนวทางการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับเนื้อหาดิจิทัล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คลังปัญญา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/5604>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (11) การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (พ.ศ. 2561-2580). <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2019/04/11>
- สิรินธร สินจินดาวงศ์ และ ผุสดี กลิ่นเกษร. (2563). การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงวัย. ใน *การศึกษายุค "Digital Disruption in Education"*. การประชุมวิชาการ และเผยแพร่ผลงานวิจัยคัดสรร สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 4 (น. 70-82). <https://dspace.spu.ac.th/server/api/core/bitstreams/00764323-e4d4-40ac-950f-fe7384a89731/content>.
- Federal Trade Commission. (2023). *Protecting Older Consumers 2022-2023*. https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/p144400olderadultsreportoct2023.pdf