

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม

ศึกษากรณีสัญญาผู้บริโภค

ณัฐพร จอมคำสิงห์¹

รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี²

บทคัดย่อ

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม กรณีศึกษาสัญญาให้บริการดังกล่าวที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาแล้วร้องเรียนมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละปีมีแนวโน้มสูงมากขึ้น โดยมีข้อความในสัญญาที่ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการดังต่อไปนี้ เช่น มีการขอสงวนสิทธิที่จะไม่คืนเงินทุกกรณี ตัวอักษรในสัญญามีขนาดเล็ก ผู้บริโภคไม่สามารถบอกเลิกสัญญาและขอรับเงินที่ชำระไปแล้วคืนได้ เป็นต้นจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันเพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าวและปัญหาเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ปัญหาลักษณะสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ปัญหาสัญญาให้บริการที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้ในอนาคต ปัญหาสัญญาที่จัดให้มีบริการในลักษณะต่อเนื่อง ปัญหาสัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้า ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและข้อกำหนดในสัญญา ผลการศึกษาพบว่า กฎหมายไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ ได้แก่ กฎหมายสถานบริการ กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายสถานพยาบาล กฎหมายวิชาชีพเวชกรรม ไม่มีบทบัญญัติเรื่องมาตรฐานข้อสัญญา คงมีเฉพาะมาตรฐานวิชาชีพเท่านั้น ประกอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ได้แก่ แพทยสภา สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยนั้น ก็ไม่มีอำนาจหน้าที่ทางกฎหมายในการตรวจสอบหรือควบคุมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการให้บริการเสริมความงามได้อย่างครอบคลุม จึงทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดมาตรฐานสัญญาของตนได้โดยอิสระ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ในด้านความไม่เป็นธรรมของสัญญาซึ่งผู้บริโภคมักจะตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบผู้ประกอบการอยู่เสมอ และด้านผู้บริโภคมีภาระการพิสูจน์ให้ได้ความว่าความเสียหาย

¹ นักศึกษาลัทธิสุตฺตนิคคาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ ปรินิติพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อันเกิดจากการเข้าใช้บริการธุรกิจการให้บริการเสริมความงามนั้นเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเข้าใช้บริการของผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการนั้นจริง

1. บทนำ

ปัจจุบันพบว่าธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการมีการใช้สัญญาสำเร็จรูปที่ทำเป็นหนังสือโดยผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้นฝ่ายเดียวและมีการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมสำหรับผู้รับบริการ อีกทั้งมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย และเป็นข้อสัญญาที่ใช้บังคับได้เพราะข้อสัญญาดังกล่าวไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ประกอบกับกฎหมายไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ได้แก่ กฎหมายสถานบริการ กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายสถานพยาบาล กฎหมายวิชาชีพเวชกรรม ไม่มีบทบัญญัติเรื่องมาตรฐานข้อสัญญาและมีเฉพาะมาตรฐานวิชาชีพเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

2. มาตรการกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามของประเทศไทยกับต่างประเทศ

ด้วยเหตุที่ปัจจุบันประเทศไทยยังมีได้มีกฎหมายที่ควบคุมกำกับดูแลเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงามในด้านการทำสัญญาไว้เป็นการเฉพาะโดยตรง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ กฎหมายสถานบริการ กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายสถานพยาบาล กฎหมายวิชาชีพเวชกรรม ว่ามีบทบัญญัติที่เทียบเคียงนำมาปรับใช้กับการควบคุมกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม โดยเฉพาะสัญญาผู้บริโภค (Consumer Contract) จากการประกอบธุรกิจได้หรือไม่เพียงใด ปรากฏผลการศึกษาพบว่ากฎหมายดังกล่าวไม่มีบทบัญญัติเรื่องมาตรฐานข้อสัญญาและมีเฉพาะมาตรฐานวิชาชีพเท่านั้น ดังนั้น จึงได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เป็นการเฉพาะเกี่ยวกับการทำสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามของต่างประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐฝรั่งเศส สหพันธรัฐเยอรมนี สหรัฐอเมริกา ว่าประเทศดังกล่าวมีมาตรการในการควบคุมธุรกิจการให้บริการเสริมความงามไว้อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำมาตรการกฎหมายต่างประเทศไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสัญญาธุรกิจดังกล่าวที่ดำเนินในประเทศไทยต่อไป

3. ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม

มาตรการกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามของต่างประเทศที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาธุรกิจดังกล่าวนี้ที่ทำขึ้นในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาด้านหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม

ผู้วิจัยได้ศึกษาหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงามนั้น ปรากฏว่าไม่มีหน่วยงานใดที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นการเฉพาะโดยตรงแต่อย่างใด และจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการที่ให้บริการเสริมความงามของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในช่วงเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2560 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,079 ราย ดังนั้นเมื่อธุรกิจการให้บริการเสริมความงามไม่มีหน่วยงานใดที่จะควบคุมมาตรฐานสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะประกอบกับเมื่อธุรกิจการให้บริการเสริมความงามส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีกฎหมายมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะเพื่อควบคุมมาตรฐานข้อสัญญาของการประกอบธุรกิจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ สาระสำคัญของสัญญา รายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าสมาชิก และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค เงื่อนไขวิธีการชำระเงิน โดยกำหนดวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการเป็นสมาชิก กำหนดหลักเกณฑ์ในการบอกเลิกสัญญา การคืนเงิน เป็นต้น

การศึกษากฎหมายต่างประเทศพบว่าไม่มีประเทศใดที่มีกฎหมายบัญญัติเรื่องสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามไว้เป็นการเฉพาะ โดยส่วนใหญ่จะนำบทบัญญัติในกฎหมายแพ่งมาใช้โดยยึดหลักของ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาค โดยมีสมมติฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่าเทียมกัน รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชนและไม่มีการออกกฎหมายเพื่อควบคุม หลักทฤษฎีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าจึงเกิดขึ้นนั่นคือ ในการซื้อขายนั้น “ผู้ซื้อต้องระวัง” กล่าวคือ หากมีความเสียหายใดๆ ในสินค้าหรือบริการที่ซื้อขายกันนั้น ความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง ด้วยเหตุนี้ ทำให้รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคโดยสร้างกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมาเพื่อควบคุมไม่ให้ผู้ผลิตและผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค แนวความคิดในการซื้อขายจึงเปลี่ยนแปลงเป็นหลักทฤษฎี “ผู้ขายต้องระวัง” ซึ่งเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดและทฤษฎีกฎหมายของระบบเศรษฐกิจนิยม และบางประเทศได้นำมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาในระบบการควบคุมสัญญา (Control of Contract) ที่เป็นมาตรการคุ้มครองการทำสัญญาของผู้บริโภคแบบต้นทางอันเป็นมาตรการยกเว้นของมาตรการเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom Of Contract)

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น เมื่อปรากฏจากการศึกษาพบว่าหน่วยงานด้านสาธารณสุขในประเทศไทย ไม่มีกฎหมายบัญญัติเรื่องมาตรฐานด้านสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม คงมีแต่มาตรฐานวิชาชีพเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีบทบัญญัติให้คณะกรรมการว่าด้านสัญญา มีอำนาจออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ ด้วยเหตุนี้เอง จึงจำเป็นต้องผลักดันให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาใช้อำนาจพิจารณาออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยที่เป็นผู้รับบริการดังกล่าวได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาต่อไป

3.2 ปัญหาลักษณะของสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม

ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่บัญญัติเรื่องสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการที่มีข้อสัญญาเกี่ยวกับการชำระราคาล่วงหน้าอยู่บ้าง แต่กฎหมายเหล่านั้นก็ไม่ได้เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจากสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการที่มีการชำระราคาล่วงหน้าโดยตรง ผู้วิจัยจึงมีการพิจารณาเรื่องนี้และมีข้อเสนอแนะสภาพปัญหา ลักษณะของสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ออกเป็นสามปัญหาที่แตกต่างกันไว้ ดังนี้

3.2.1 ปัญหาสัญญาธุรกิจการให้บริการที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้ในอนาคต

ปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่พบคือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่ถูกต้องตรงตามสัญญา เช่น การที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตและได้ชำระเงินไปล่วงหน้า และปรากฏว่าผู้ขายไม่ส่งมอบสินค้าหรือส่งมอบสินค้าที่ไม่ถูกต้องหรือกรณีที่ผู้บริโภคได้ซื้อตัวการแสดงบัตรผ่านสำหรับเข้าร่วมกิจกรรม และในภายหลังผู้จัดไม่สามารถจัดการแสดงหรือกิจกรรมดังกล่าวได้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือรายละเอียดของการแสดงหรือกิจกรรม กรณีที่กล่าวมานั้น การผิดสัญญาของผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้สูง เนื่องจากคนได้รับชำระราคาสินค้าหรือบริการทั้งหมดแล้ว จึงไม่ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงว่าตนจะไม่ได้รับชำระหนี้ในส่วนของตนหากตนผิดสัญญา ในกรณีเช่นว่าแม้ว่าผู้บริโภคจะมีสิทธิในการเรียกคืนสินค้าใหม่ทดแทนหรือการเรียกคืนราคาสินค้าหรือบริการ อย่างไรก็ตามไม่มีความแน่นอนว่าผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาเช่นนั้นหรือไม่

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคของ **สาธารณรัฐฝรั่งเศส³** กำหนดหลักเกณฑ์ว่าสัญญาซื้อขายสินค้าหรือสัญญาให้บริการนั้นเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคสัญญา

³ 47 Article L114-1 Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services a un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixes par voie réglementaire,

ดังกล่าวยังคงอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แต่สำหรับสัญญาที่มีได้ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคแล้ว สัญญานั้นจะอยู่ภายใต้บังคับเฉพาะประมวลกฎหมายแพ่งเท่านั้น ส่วนสัญญาให้บริการเสริมความงาม นั้น สามารถเทียบได้กับสัญญาซื้อขายสินค้าหรือจัดให้มีการบริการที่มีการปฏิบัติชำระหนี้ทันทีขณะทำสัญญา ซึ่งมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงในประมวลกฎหมายแพ่ง (Le Code civil) เพียงมาตราเดียว ได้แก่ มาตรา L.114-1

ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ส่งมอบสินค้าหรือจัดให้มีการบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาเกินกว่า 7 วัน เว้นแต่ในกรณีเกิดจากเหตุสุดวิสัย ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายหรือสัญญาจัดให้มีการให้บริการ โดยส่งจดหมายขอเลิกสัญญาพร้อมด้วยใบเสร็จไปยังผู้ประกอบการ

สัญญาซื้อขายหรือสัญญาจัดให้บริการที่ผู้ซื้อได้ส่งจดหมายบอกเลิกสัญญาให้ถือว่าสิ้นสุดเมื่อผู้ประกอบการได้รับจดหมายหากในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ส่งมอบสินค้าหรือจัดให้มีการบริการในระหว่างผู้บริโภคส่งจดหมายและผู้ประกอบการยังมิได้รับจดหมายนั้น ทั้งนี้ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาดังกล่าวได้ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้ระบุไว้เพื่อให้ส่งมอบสินค้าหรือจัดให้มีการ

ในกรณีที่สัญญาไม่มีการระบุข้อสัญญาไว้อย่างชัดเจน ให้ถือว่าเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระไปบางส่วนล่วงหน้าเป็นเงินมัดจำ เพื่อให้สัญญาดังกล่าวเปิดโอกาสให้คู่สัญญาได้พิจารณาไตร่ตรองซ้ำอีกครั้งหนึ่ง หากผู้บริโภคเลิกสัญญา ผู้บริโภคเสียเงินมัดจำที่ได้ชำระไว้ หากผู้ประกอบการเป็นฝ่ายเลิกสัญญาผู้ประกอบการต้องชดเชยคืนราคาให้แก่ผู้บริโภค 2 เท่า การที่กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องกำหนดวันส่งมอบสินค้าหรือจัดให้มีการให้บริการและการให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลิกสัญญาเป็นประเด็นที่ประเทศไทยสามารถรับมาเป็นตัวอย่างในการร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่อไปเพื่อเป็นการสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในสัญญาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยอาจกำหนดมูลค่าของสัญญาที่กฎหมายประสงค์จะคุ้มครองให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย

indiquer la date limite a laquelle il s'engage a executer la prestation. Le consommateur peut denoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de servive par letter recommandee avec demande d'avis de reception en cas de depassement de la date de livraison du bien ou d'execucion de la prestation excedant sept jours et non du a cas de force majeure. Ce contrat ast, le cas echeant, conside comme rompu a la reception, par le vendeur ou par le intervenue ou si la prestation n'a pas ete execute entre l'envoi et la reception de cette letre. Le consommateur exerce ce droit dans un delai de soixante jours ouvres a compter de la date indiquee pour la livraison du bien ou l'execution de la prestation. Sauf stipulation conraire du contrat, les sommes verses d' avance sont des arrhes, ce qui a pour effet professionnel en les restituant au double. อ้างถึงใน ธีระรัตน์ จีระวัฒนา และคณะ (2553) การพัฒนากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการชำระค่าสินค้าและบริการล่วงหน้า

กฎเกณฑ์ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม นอกจากการคุ้มครองผู้บริโภคในสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการทั่วไป ที่อยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังมีกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค อีกอย่างหนึ่งในประเทศฝรั่งเศส คือ กลไกตามบทบัญญัติของกฎเกณฑ์ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอยู่ใน มาตรา L.131-1 ถึงบัญญัติมาตรา L.131-5

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำมาตราการสัญญาการให้บริการที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้ในอนาคตามกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสมาใช้กับสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามที่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการชำระหนี้ในอนาคตที่สร้างขึ้นในประเทศไทย

3.2.2 ปัญหาสัญญาที่จัดให้มีบริการในลักษณะต่อเนื่อง

สัญญาประเภทนี้เป็นสัญญาที่ผู้บริโภคจะมีความผูกพันระยะยาวโดยที่ความผูกพันระยะยาวอันอาจนำมาสู่ปัญหาสำคัญ 2 ประการคือ

ประการแรก ผู้บริโภคมีความเสี่ยงต่อการไม่ได้รับการให้บริการหรือได้รับการที่ไม่ถูกต้องตามสัญญาเพราะด้วยระยะเวลาของสัญญาที่ยาวนานและต่อเนื่องนั้นผู้บริโภคต้องมีความเสี่ยงตลอดระยะเวลาที่ยาวนานและในทุกๆ ครั้งที่เข้ารับบริการว่าจะได้รับการชำระหนี้อย่างถูกต้องหรือไม่ หรือความเสี่ยงที่ตนเองอาจไม่สามารถเข้ารับการชำระหนี้ได้จากการเปลี่ยนแปลงไปของสถานการณ์ของฝ่ายตน โดยที่แม้ว่าในช่วงแรกของสัญญานั้นจะได้รับการปฏิบัติการชำระหนี้อย่างถูกต้องก็มิได้เป็นเครื่องยืนยันว่าจะได้รับการปฏิบัติการชำระหนี้ในครั้งต่อไปอย่างถูกต้อง และถ้าเทียบกับสัญญาซื้อขายสินค้านั้น ในกรณีที่ได้รับสินค้าไม่ถูกต้องตามสัญญานั้นผู้ซื้ออาจจะใช้สิทธิยึดหนี้สินค้านั้นที่ไม่ถูกต้องจนกว่าจะได้รับการคืนราคา และหากพิจารณาการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ของสัญญาบริการนั้นกระทำได้ยากมากเพราะตัวบริการไม่มีรูปร่าง (Intangible) และการที่จะทราบได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างถูกต้องหรือไม่ นั้นจะไม่สามารถทราบได้จนกว่าจะได้เข้ารับบริการ

ประการที่สอง ปัจจุบันผู้ให้บริการตามสัญญาให้บริการที่มีลักษณะต่อเนื่องนั้นมีแนวโน้มที่จะเรียกร้องให้มีการชำระค่าบริการล่วงหน้าซึ่งในบางกรณีนั้นอาจจะเป็นการชำระล่วงหน้าเป็นระยะเวลาเป็นปี ซึ่งจำนวนมูลค่าของค่าบริการตามสัญญาบริการนั้นย่อมสูงและเมื่อผู้บริโภคได้ชำระราคาไปทั้งหมดแล้วผู้ประกอบการย่อมมีแรงจูงใจน้อยลงที่จะปฏิบัติตามสัญญาหรือรักษาคุณภาพของการให้บริการเนื่องจากตนได้รับการชำระหนี้ของอีกฝ่ายมาจนครบถ้วนแล้ว

สหพันธรัฐเยอรมนี⁴ ได้นำกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ข้อสัญญาที่จัดให้มีการให้บริการที่มีลักษณะต่อเนื่องมาใช้กับสัญญาการให้บริการเสริมความงามซึ่งเป็นสัญญาที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้

⁴ Markesinis, Basil S, Unberath, Hannes, Johnston, Angus Charles, The German law of contract a comparative treatise, Oxford: Hart Pub 2006

หลายครั้ง และเป็นสัญญาที่คู่สัญญาต้องผูกพันตามสัญญาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง หากว่าผู้ใช้บริการย้ายที่อยู่ (ย้ายเมือง) และระยะทางระหว่างที่อยู่ใหม่กับสถานที่ให้บริการเสริมความงามห่างกันมาก และถ้าปรากฏว่า หากสัญญาการให้บริการเสริมความงามต้องดำเนินต่อไปนั้นจะก่อให้เกิดภาระเกินควรแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเลิกสัญญาดังกล่าวได้ทันที โดยที่ไม่ต้องบอกกล่าวเลิกสัญญาล่วงหน้าภายในระยะเวลา อาจเป็นระยะเวลาที่คู่สัญญาตกลงกำหนดเองในสัญญา หรือเป็นระยะเวลาอันสมควร โดยพิจารณาจากลักษณะของสัญญาและฐานะของคู่สัญญาฝ่ายที่จะใช้สิทธิเลิกสัญญาประกอบด้วย (มาตรา 314 BGB)

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำหลักเกณฑ์ข้อสัญญาที่จัดให้มีบริการในลักษณะต่อเนื่องของประเทศสหพันธ์รัฐเยอรมนีมาปรับใช้กับสัญญาการให้บริการเสริมความงามซึ่งเป็นสัญญาที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้หลายครั้งและเป็นสัญญาที่คู่สัญญาต้องผูกพันตามสัญญาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง หากผู้ใช้บริการย้ายที่อยู่ (ย้ายเมือง) และระยะทางระหว่างที่อยู่ใหม่กับสถานที่ให้บริการเสริมความงามห่างกันมากและถ้าปรากฏว่า สัญญาการให้บริการเสริมความงามต้องดำเนินต่อไปนั้นจะก่อให้เกิดภาระเกินควรแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเลิกสัญญาดังกล่าวได้ทันที โดยที่ไม่ต้องบอกกล่าวเลิกสัญญาล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่คู่สัญญา กำหนดหรือระยะเวลาอันสมควร โดยพิจารณาจากลักษณะของสัญญาและฐานะของคู่สัญญาฝ่ายที่จะใช้สิทธิเลิกสัญญาประกอบด้วย

3.2.3 ปัญหาสัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้า

สัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้า เป็นสัญญาในรูปแบบสัญญามาตรฐานที่กำหนดโดยผู้ประกอบการเพียงฝ่ายเดียว นิติสัมพันธ์ตามสัญญาดังกล่าวจึงอยู่บนพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างคู่สัญญาซึ่งโดยทั่วไป ผู้ให้บริการจะกำหนดข้อสัญญาไม่อนุญาตให้ผู้บริโภคสามารถแลกเปลี่ยนคืนได้ หากผู้บริโภคมีความประสงค์ที่จะแลกเปลี่ยนคืนจากมูลค่าบัตรล่วงหน้า ทั้งในกรณีที่ยังไม่เคยใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการหรืออาจจะได้ใช้ประโยชน์จากบัตรไปแล้ว แต่ยังคงเหลือมูลค่าตามบัตร ผู้บริโภคย่อมไม่สามารถเรียกคืนจากมูลค่าตามบัตรได้เนื่องจากข้อสัญญาที่ได้ตกลงกับผู้ให้บริการ หากผู้บริโภคไม่ประสงค์ที่จะได้สินค้าหรือบริการที่เป็นประโยชน์ตามบัตรอีกต่อไป และเมื่อผู้บริโภคไม่สามารถแลกเปลี่ยนบัตรเป็นเงินสดตามมูลค่าตามบัตรคืนได้ย่อมหมายความว่าผู้บริโภคเสียโอกาสในการใช้เงินที่ตนได้ชำระไปเพื่อแลกเปลี่ยนเป็นมูลค่าตามบัตรในการนำไปชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการชนิดอื่นที่ตนต้องการ นอกจากนี้พบว่าปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ การที่ผู้ให้บริการบัตรแทนเงินสดกำหนดวันหมดอายุของบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าสินค้าและบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้า ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้มูลค่าบัตรได้เมื่อผ่านวันหมดอายุไปแล้ว จากสถานการณ์ดังกล่าวเห็นได้ว่าสิทธิของผู้บริโภคอาจถูกระทบ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำมาตรการข้อสัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้าของมลรัฐ Ohio สหรัฐอเมริกา ที่กำหนดกลไกเกี่ยวกับรูปแบบข้อกำหนดในสัญญา กลไกเกี่ยวกับหลักประกันในการปฏิบัติการชำระหนี้ที่ฝ่ายผู้ประกอบการต้องจัดให้มี และกลไกเกี่ยวกับสิทธิในการเลิกสัญญาของผู้บริโภคมาปรับใช้กับสัญญาการให้บริการเสริมความงามซึ่งเป็นสัญญาที่มีข้อตกลงการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่ทำขึ้นในประเทศไทย

3.3 ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและข้อกำหนดในสัญญา

ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและข้อกำหนดในสัญญาที่เกิดขึ้นในธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม โดยเฉพาะกรณีที่ทำในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปนั้น พบว่ามีการระบุรายละเอียดต่างๆ ที่เอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมาก อันเป็นปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง ส่งผลให้ผู้บริโภคที่เข้าทำสัญญาต้องผูกพันตามข้อสัญญาที่ตนได้ลงนามในสัญญาแล้ว และรูปแบบของสัญญาที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของสัญญาที่มีขนาดตัวอักษรเล็กมากจนเกินไปเนื้อหาของสัญญาที่มีมากเกินไปจนทำให้ผู้บริโภคไม่มีเวลาทบทวนสัญญาก่อนลงลายมือชื่อ หรือรูปแบบการให้บริการโดยการมีพนักงานขายหน้าร้านทำการเสนอรายการคอร์สให้บริการต่างๆ ที่แตกต่างกันไปจากเงื่อนไขซึ่งมีกำหนดไว้ในสัญญาอันไม่ตรงตามเงื่อนไข หรือจะเป็นกรณีข้อกำหนดในสัญญาที่ไม่มีการระบุเงื่อนไขข้อสัญญาไว้ชัดเจน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นกรณีมีค่าบริการเพิ่มเติมขึ้นมาในภายหลังไม่สามารถขอยกเลิกสัญญาและขอเงินที่ได้ชำระไปแล้วคืนได้ หรือสัญญาไม่ได้ระบุไว้ชัดเจนว่ามีการให้บริการอะไรให้บ้าง หรือในสัญญาไม่ได้ระบุวันเริ่มต้นหรือวันสิ้นสุดของการให้บริการ หรือกรณีมีเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ หรือสถานที่ให้บริการหมดสัญญาเช่าจึงไม่สามารถให้บริการได้ และแจ้งให้เปลี่ยนไปใช้บริการสถานที่ใหม่โดยผู้บริโภคที่รับบริการไม่สามารถบอกเลิกสัญญาได้

จากการศึกษาพบว่าในเรื่องหลักการทำสัญญา คือ สัญญาจะเกิดขึ้นหรือมีผลผูกพันทันทีเมื่อได้แสดงเจตนาต่อกัน จนเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน โดยมีการเสนอคำเสนอไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งโดยทางกิริยาท่าทาง หรือคำพูด หรือทำเป็นหนังสือก็ได้ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบความประสงค์ซึ่งเรียกว่า คำเสนอ แล้วบุคคลอีกฝ่ายยอมรับหรือตกลงโดยแสดงความประสงค์ตอบรับ ซึ่งเรียกว่า คำสนอง ไปยังบุคคลฝ่ายแรก สัญญาจะเกิดขึ้นทันที แต่การทำสัญญาหรือนิติกรรมหากกฎหมายบัญญัติ ให้การทำสัญญาประเภทนั้นๆ ต้องทำเป็นแบบสัญญา หรือทำเป็นหลักฐานลงลายมือฝ่ายที่รับผิดชอบสำคัญ หรือต้องทำเป็นสัญญา และจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ก็ต้องทำตามนั้น

⁵ Ohio Prepaid Entertainment Contracts Act S. 1345.42 (B) อ้างถึงใน ชีระรัตน์ จีระวัฒนา และคณะ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องนำมาตราการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาของประเทศญี่ปุ่น⁶ ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เน้นการใช้มาตรการด้านกฎหมายของรัฐเป็นหลัก คือกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ในการออกกฎหมายเพื่อบังคับใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าและบริการของประชาชน มาปรับใช้กับการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจควบคุมสัญญาโดยกำหนดเป็นแบบมาตรฐานสัญญาหรือมาตรฐานข้อสัญญา ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการเปรียบเทียบและวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการเสริมความงามของประเทศไทยกับต่างประเทศพบว่า กฎหมายของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบธุรกิจการให้บริการเสริมความงามได้อย่างเพียงพอ ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวมีความบกพร่องอยู่หลายประการ โดยเฉพาะการขาดมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมการประกอบธุรกิจ การให้บริการเสริมความงามเป็นการเฉพาะ จึงทำให้เกิดปัญหาต่อผู้บริโภคที่เข้าใช้บริการดังกล่าวหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ปัญหาด้านลักษณะสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม ปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการโดยอัตโนมัติ ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงต้องนำมาตราการของกฎหมายต่างประเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวโดยผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้างต้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

4.1 ปัญหาด้านหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม

เห็นควรนำมาตราการกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นและสหพันธรัฐเยอรมนีมาปรับใช้กับการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาของประเทศไทยด้วย โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 มีอำนาจออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องกำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต่อไป เนื่องจากหน่วยงานอื่นในด้านสาธารณสุขจะมีกฎหมายที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ แต่จะไม่มีมาตรการเกี่ยวกับมาตรฐานควบคุมสัญญา

⁶ พระราชบัญญัติสัญญาผู้บริโภค ค.ศ. 2001 (The Consumer Contract Act 2001)

4.2 ปัญหาสัญญาให้บริการที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้ในอนาคต

เห็นควรนำมาตรการสัญญาให้บริการที่มีการปฏิบัติการชำระหนี้ในอนาคตตามกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสมาใช้กับสัญญาธุรกิจการให้บริการเสริมความงามที่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการชำระหนี้ในอนาคตที่สร้างขึ้นในประเทศไทย

4.3 ปัญหาสัญญาที่จัดให้มีบริการในลักษณะต่อเนื่อง

เห็นควรนำมาตรการสัญญาที่จัดให้มีบริการในลักษณะต่อเนื่องของประเทศสหพันธ์รัฐเยอรมนีมาปรับใช้กับสัญญาการให้บริการเสริมความงามที่สร้างขึ้นในประเทศไทยซึ่งเป็นสัญญาที่มีข้อสัญญากำหนดให้มีการปฏิบัติการชำระหนี้หลายครั้ง และเป็นสัญญาที่คู่สัญญาต้องผูกพันตามสัญญาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง หากว่าผู้ใช้บริการย้ายที่อยู่ (ย้ายเมือง) และระยะทางระหว่างที่อยู่ใหม่กับสถานให้บริการเสริมความงามห่างกันมาก และถ้าปรากฏว่าหากสัญญาการให้บริการเสริมความงามต้องดำเนินต่อไปนั้นจะก่อให้เกิดภาระเกินควรแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเลิกสัญญาดังกล่าวได้ทันที โดยที่ไม่ต้องบอกกล่าวเลิกสัญญาล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่คู่สัญญากำหนด หรือระยะเวลาอันสมควร โดยพิจารณาจากลักษณะของสัญญาและฐานะของคู่สัญญาฝ่ายที่จะใช้สิทธิเลิกสัญญาประกอบด้วย

4.4 ปัญหาสัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้า

เห็นควรนำมาตรการข้อสัญญาที่มีการออกบัตรที่ใช้แทนเงินสดสำหรับชำระค่าบริการที่มีการชำระมูลค่าบัตรล่วงหน้าของมลรัฐ Ohio สหรัฐอเมริกาที่กำหนดกลไกเกี่ยวกับรูปแบบข้อกำหนดในสัญญา กลไกเกี่ยวกับหลักประกันในการปฏิบัติการชำระหนี้ที่ฝ่ายผู้ประกอบการต้องจัดให้มี และกลไกเกี่ยวกับการเลิกสัญญาของผู้บริโภค มาปรับใช้กับสัญญา การให้บริการเสริมความงามที่สร้างขึ้นในประเทศไทยซึ่งเป็นสัญญาที่มีข้อตกลงการชำระค่าบริการล่วงหน้า เช่น กำหนดข้อสัญญาให้ผู้ประกอบการจัดให้มีหลักประกันในการปฏิบัติการชำระหนี้ในกรณีที่อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้นยังอยู่ในระหว่างการจัดหาหรือไม่มีอยู่ในขณะทำสัญญาที่เรียกว่า Surety Bond เป็นต้น

4.5 ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและข้อกำหนดในสัญญา

เห็นควรนำมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาของประเทศญี่ปุ่นที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เน้นการใช้มาตรการด้านกฎหมายของรัฐเป็นหลัก คือกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ในการออกกฎหมายเพื่อบังคับใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าและบริการของประชาชน มาปรับใช้กับการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยกำหนดเป็นแบบมาตรฐานสัญญาหรือมาตรฐานข้อสัญญา ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

บรรณานุกรม

¹ Ohio Prepaid Entertainment Contracts Act S. 1345.42 (B) อ้างถึงใน วีระรัตน์ จีระวัฒนา และคณะ

¹ Markesinis, Basil S, Unberath, Hannes, Johnston, Angus Charles, The German law of contract a comparative treatise, Oxford: Hart Pub 2006

47 Article L114-1 Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services a un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immediate et si le prix convenu excède des seuils fixes par voie réglementaire, indiquer la date limite a laquelle il s'engage a exécuter la prestation. Le consommateur peut denoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de service par lettre recommandée avec demande d'avis de reception en cas de depassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non du a cas de force majeure. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu a la reception, par le vendeur ou par le consommateur si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la reception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un delai de soixante jours ouvrés a compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation. Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet professionnel en les restituant au double. อ้างถึงใน วีระรัตน์ จีระวัฒนา และคณะ (2553) การพัฒนากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการชำระค่าสินค้าและบริการล่วงหน้า

The Consumer Contract Act 2001 (Japan)