

ข้อบกพร่องอันเกิดจากการดำเนินคดีผู้บริโภครายนี้โดยผู้ประกอบธุรกิจ

โดย

นายสุพจน์ หนูเกลี้ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

คณะนิติศาสตรมหาวิทาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อบกพร่องอันเกิดจากการดำเนินคดีผู้บริโภคโดยผู้ประกอบการธุรกิจ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อบกพร่องอันเกิดจากการดำเนินคดีผู้บริโภคโดยผู้ประกอบการ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

**WEAKPOINTS IN THE CONSUMER PROTECTION PROCEDURE  
CAUSED BY THE ENTREPRENEUR PLAINTIFF**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF LAWS  
GRADUATE SCHOOL OF LAW  
ASSUMPTION UNIVERSITY**

**OCTOBER 2009**



ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ข้อบกพร่องอันเกิดจากการดำเนินคดีผู้บริโภคร โดยผู้ประกอบธุรกิจ  
 ชื่อผู้เขียน : นายสุพจน์ หนูเกลี้ยง  
 ชื่อปริญญา : นิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขากฎหมายธุรกิจ)  
 ปีการศึกษา : 2552

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

- |                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ณัฐพงศ์ โปษะบุตร  | ประธานกรรมการ |
| 2. ศาสตราจารย์พิชัยศักดิ์ หรยางกูร | กรรมการ       |

### บทคัดย่อ

การดำเนินคดีผู้บริโภคภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในปัจจุบันมีปัญหาหลายประการ เนื่องจากบทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภคในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัตินี้ให้ความหมายคดีผู้บริโภคว่า หมายถึงคดีที่พิพาทกันระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจโดยกฎหมายถือเอาสถานะของคู่กรณีพิพาทกันเป็นหลัก ไม่ได้ถือเอาลักษณะของคดีหรือเนื้อหาของข้อพิพาทมาเป็นหลักในการให้ความหมายของคำว่าคดีผู้บริโภค การยึดเอาสถานะหรือความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีซึ่งฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคร่วมกับอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจเป็นหลักในการกำหนดลักษณะของคดีผู้บริโภคทำให้มีคดีผู้บริโภคจำนวนมาก โดยในระยะเวลาเพียง 1 ปีนับแต่กฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ มีคดีประเภทนี้ขึ้นสู่ศาล ไม่น้อยกว่า 300,000 คดี ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าวิตกกังวลเป็นอย่างยิ่งหากคดีดังกล่าวเป็นคดีผู้บริโภคจริงๆ เพราะเป็นการแสดงให้เห็นโดยชัดแจ้งว่ามีผู้บริโภคจำนวนมากที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคหรือรับบริการ และเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจขาดความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจนั่นเอง แต่ในความเป็นจริงหาเป็นเช่นนั้นไม่ เพราะคดีเหล่านั้นเกือบทั้งหมดเป็นคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภค ซึ่งเป็นคดีแพ่งทั่วไปที่ผู้ประกอบธุรกิจเคยดำเนินคดีกับลูกหนี้ประเภทนี้เป็นคดีแพ่งปกติอยู่แล้ว เช่น คดีที่ธนาคารฟ้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาจำนอง และสัญญาจำนอง เป็นต้น

การดำเนินคดีของผู้ประกอบธุรกิจโดยให้สิทธิตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคดังกล่าว เป็นการใช้กฎหมายที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากกฎหมายนี้มีวัตถุประสงค์คุ้มครองผู้บริโภคโดยให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ เป็นข้อบกพร่องหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งเป็นวิธีการดำเนินคดีแพ่งทั่วไป กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคถือเป็น

กฎหมายพิเศษเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมักจะดีกว่าผู้ประกอบการในทุกด้าน แต่เมื่อพระราชบัญญัตินี้มีค่านิยมที่คลาดเคลื่อนไปจากหลักการและวัตถุประสงค์ของกฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการดำเนินคดีกับผู้บริโภคโดยอาศัยช่องว่างทางกฎหมายนี้อย่างมากมาย ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงจำเป็นต้องแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายนี้ให้หมดไป ผู้เขียนจึงเสนอแนะให้แก้ไขบทนิยามของกฎหมายในมาตรา 3 (1) ให้คดีผู้บริโภคหมายถึงคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการ และยกเลิกความในมาตรา 17 ที่มีหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค และเสนอแนะให้มีการทบทวนแนวคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ โดยให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาไปพลางก่อนที่จะแก้ไขกฎหมายแล้วเสร็จ



Thesis Title : Weakpoints in the Consumer Protection Procedure Caused by the Entrepreneur Plaintiff

Author name : Mr.Supoj Nooklieng

Degree : Master of Laws (Business Law)

Academic Year : 2009

Advisor Committee :

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. Assoc.Prof.Nattapong Posakabutra | Chairperson |
| 2. Prof.Phijsakdi Horayangkura      | Member      |

### ABSTRACT

There are many problems in the Consumer Protection Procedure Act, mainly due to the definition of "consumer protection case" as provided in Section 3 defining it as the litigation between the consumer and the entrepreneur. This means that the status of the party, rather than the nature or content of the dispute, is emphasized. Consequently, the number of consumer protection cases made by the entrepreneur against the consumer has been considered as the consumer protection cases and increasing each year. Within a year since the Act came into force, not less than 300,000 cases have been brought to the courts whereby most of them initiated by the entrepreneurs and should have normally been regarded as the ordinary civil disputes such as payment of debt, guaranty and mortgage.

Such cases proceeded by the entrepreneurs are indeed an abuse of the Consumer Protection Procedure Act because the Act is originally enacted as the exemption to the principle of general civil procedure for the sake of convenience and fairness of the consumers rather than the entrepreneur. However, the definition and misinterpretation of the terms used in the Act pave way to the gap in its application and the unfairness. The author therefore suggests the amendment to Sections 3(1) and 17 of the Act and the new interpretation to decision of the President of the Court of Appeals by taking the spirit of the Act in protecting the consumers into consideration as the temporary measure prior to the completion of the amendment.



## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประการหนึ่ง คือการได้รับความอนุเคราะห์จากท่านศาสตราจารย์ ดร.วิญญู เครื่องาม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้เขียนหลายประการ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์รัฐพงศ์ โปษกะบุตร และท่านศาสตราจารย์พิชัยศักดิ์ หรยางกูร ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและให้คำปรึกษาแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ธานิส เกศวพิทักษ์ ประธานแผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา ท่านรองศาสตราจารย์จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์รวมทั้งแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านฐานิต ศิริจันทร์สว่าง ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแพ่ง เจ้าพนักงานคดีและเจ้าพนักงานแผนกบังคับคดีประจำศาลจังหวัดสมุทรปราการ และเจ้าหน้าที่แผนกรับฟ้องศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่สนับสนุนข้อมูลคดีในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณผู้พิพากษาเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบคุณอาจารย์และพนักงานในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทุกท่านที่ให้การสนับสนุนผู้เขียนตลอดมา นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณภริยาและธิดาของผู้เขียนที่เป็นกำลังใจและเสียสละเวลาให้ผู้เขียนได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างรวดเร็ว

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากฎหมายในโอกาสต่อไปผู้เขียนขออ้อางเอาความสำเร็จในครั้งนี้เป็นกตเวทิตาแด่บิดามารดาและครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้โอกาสและความรู้แก่ผู้เขียนตลอดมา แต่หากมีข้อบกพร่องในส่วนหนึ่งส่วนใดผู้เขียนก็กราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้

สุพจน์ หนูเกลี้ยง

## สารบัญ

|                                                                                            | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                                                       | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                                                    | ฉ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                                       | ช    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                                                        |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                                    | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                                                           | 3    |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา.....                                                                    | 4    |
| 1.4 วิธีการศึกษา.....                                                                      | 4    |
| 1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....                                                               | 4    |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                                         | 5    |
| <b>บทที่ 2 วิวัฒนาการแนวคิดทฤษฎีและหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย</b>          |      |
| 2.1 วิวัฒนาการในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย.....                                       | 6    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภค.....                                              | 7    |
| 2.3 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมายสารบัญญัติ.....                                           | 8    |
| 2.3.1 การคุ้มครองผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ.....                                               | 8    |
| 2.3.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 .....                                       | 12   |
| 2.3.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม... ..            | 20   |
| 2.3.4 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540.....                            | 23   |
| 2.3.5 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551..... | 27   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.3.6 การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.....                                                             | 32   |
| 2.3.7 การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายอื่น.....                                                                       | 36   |
| 2.4 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมายวิธีสบัญญัติ.....                                                                 | 41   |
| 2.4.1 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.....                                                          | 41   |
| 2.4.2 ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา<br>และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีผู้บริโภค..... | 74   |
| 2.4.3 การหาข้อยุติในข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ.....                                                | 76   |
| <b>บทที่ 3 การดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ</b>                                                                   |      |
| 3.1 แนวคิดทฤษฎีและหลักการดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ.....                                                       | 83   |
| 3.1.1 หลักความรับผิดชอบในทางสัญญา (Contractual Liability).....                                                     | 85   |
| 3.1.2 หลักความรับผิดชอบในทางละเมิด (Tortious Liability).....                                                       | 88   |
| 3.2 การใช้ทฤษฎีกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภค.....                                                                  | 92   |
| 3.2.1 ประเทศอังกฤษ.....                                                                                            | 92   |
| 3.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา.....                                                                                      | 94   |
| 3.2.3 ประเทศญี่ปุ่น.....                                                                                           | 97   |
| 3.3 การแก้ปัญหาคดีผู้บริโภคโดยองค์กรที่ไม่ใช่ศาล.....                                                              | 97   |
| 3.3.1 ประเทศอังกฤษ.....                                                                                            | 98   |
| 3.3.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา.....                                                                                      | 99   |
| 3.3.3 ประเทศญี่ปุ่น.....                                                                                           | 103  |
| 3.4 กฎหมายวิธีพิจารณาความที่ใช้ในการดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ.....                                            | 104  |
| 3.4.1 ประเทศอังกฤษ.....                                                                                            | 105  |
| 3.4.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา.....                                                                                      | 107  |
| 3.4.3 ประเทศญี่ปุ่น.....                                                                                           | 108  |
| 3.5 การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action).....                                                                       | 110  |
| 3.6 การดำเนินคดีในระบบไต่สวน (Inquisitorial System).....                                                           | 112  |



## สารบัญ (ต่อ)

|                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| <b>บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภค</b>        |      |
| 4.1 ปัญหาจากบทนิยามของกฎหมาย.....                         | 120  |
| 4.2 ปัญหาจากการดำเนินคดีโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็น โจทก์..... | 124  |
| 4.3 ปัญหาอื่นๆ.....                                       | 130  |
| 4.3.1 ที่มาของการกำหนดบทนิยามคดีผู้บริโภค.....            | 134  |
| 4.3.2 ปัญหาที่แท้จริงในการคุ้มครองผู้บริโภค.....          | 135  |
| <b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>                          |      |
| 5.1 สรุป.....                                             | 139  |
| 5.1.1 ปัญหาบทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภค.....            | 141  |
| 5.1.2 ปัญหาจากการดำเนินคดีของผู้ประกอบธุรกิจ.....         | 142  |
| 5.1.3 ปัญหาอื่นๆ.....                                     | 146  |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ.....                                       | 148  |
| <b>บรรณานุกรม</b> .....                                   | 151  |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b> .....                              | 156  |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นการยืนยันให้เห็นถึงความตั้งใจจริงของภาครัฐที่ต้องการคุ้มครองและสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค โดยการพัฒนากฎหมายขึ้นมาเพื่อปกป้องไม่ให้ผู้บริโภคตกเป็นเหยื่อของผู้ประกอบธุรกิจที่นับวันจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น รวมทั้งแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับเนื่องจากวิธีการและเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการสร้างขึ้นมาเพื่อการแข่งขันทางการค้าไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาสรรพคุณของสินค้าที่เกินจริง รวมถึงการปกปิดวิธีการในการผลิตสินค้า แต่อย่างไรก็ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ก็เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการสร้างกฎหมายขึ้นมามังคับใช้เท่านั้น แต่ความสัมฤทธิ์ผลของกฎหมายดังกล่าวต้องขึ้นอยู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ซึ่งระยะเวลาประมาณ 30 ปี ของการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ก็ยังไม่สามารถป้องกันและแก้ไขเยียวยาปัญหาการถูกเอาเปรียบของผู้บริโภค ได้เท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความไม่พร้อมขององค์กร บุคคลากรและปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการ

ผู้บริโภคในความหมายทางเศรษฐกิจหรือทางการค้า ข้อมหมายถึงประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจ สำหรับในภาคเศรษฐกิจนั้นหากขาดผู้บริโภคลงเมื่อใดย่อมที่จะประสบปัญหาไม่สามารถเจริญเติบโตได้ ดังนั้นผู้บริโภคจึงเป็นประชาชนส่วนใหญ่ที่สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศรวมถึงของโลกในปัจจุบัน ในแต่ละประเทศจึงพยายามที่จะปกป้องและแก้ไขเยียวยาให้กับผู้บริโภค การบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้เป็นกฎหมายสารบัญญัติที่กำหนดหลักการต่างๆ ไว้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ก็มีสิทธิที่จะร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ แต่ไม่ได้กำหนดถึงสิทธิและวิธีการในการนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาล

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายที่ถูกตราขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายในฐานะผู้บริโภคที่นำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจ หันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ มีการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์และ



เทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคและวิธีการทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภคขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลานาน มีความยุ่งยากสำหรับผู้บริโภคในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความรู้เห็นของผู้บริโภค อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม<sup>1</sup>

หลังจากพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ปรากฏว่าผู้ที่นำคดีมาฟ้องต่อศาลมีทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งจากการรวบรวมสถิติคดีในศาลชั้นต้นต่างๆ ทั้งราชอาณาจักรของสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่ามีสถิติคดีผู้บริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่าคดีแพ่งทั่วไป และคดีเหล่านั้นมีผู้บริโภคเป็นโจทก์น้อยกว่าร้อยละ 5 ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์มากกว่าร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า จุดประสงค์ของกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธินั้นกลับกลายเป็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจได้ใช้สิทธิมากกว่า ซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายดังที่กล่าวข้างต้น และทำให้ผู้บริโภคที่ถูกฟ้องไม่ได้รับความเป็นธรรม เพราะกฎหมายนี้เป็นกฎหมายพิเศษเป็นข้อยกเว้นสำหรับผู้บริโภคที่ไม่มีความพร้อมในการดำเนินคดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ด้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจในหลายๆ ด้าน อย่างไรก็ตามหากพิจารณาแต่เพียงว่าพระราชบัญญัตินี้สามารถใช้สิทธิได้ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งมีความแตกต่างกันเพียงจำนวนตัวเลขของสถิติเท่านั้น อาจจะไม่เห็นปัญหาอีกหลายประการที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้

เนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินคดีไว้อย่างรวดเร็วและเคร่งครัด เช่น ในมาตรา 24 เมื่อศาลรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยมาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่ถามถ้อยคำให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน หรือในมาตรา 35 ที่กำหนดให้การนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา หากจะเลื่อนคดีก็ต้องไม่เกิน 15 วัน ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นจำเลยซึ่งเป็นคดีส่วนมากของคดีผู้บริโภคก็จะถูกดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยรวดเร็วและเคร่งครัดเช่นเดียวกัน กรณีดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคที่อาจจะไม่พร้อมในการเข้าสู่สู้คดีในระยะเวลาที่รวดเร็วนั้นอาจต้องเสียโอกาส ซึ่งปรากฏว่าคดีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะขาดนัดยื่นคำให้การหรือขาดนัดพิจารณาเพราะเข้ามาในคดีไม่ทันตามกำหนดหรือไม่เข้ามาในคดีเสียเลย ทำให้ศาลต้องดำเนินคดีของผู้ประกอบการธุรกิจไปฝ่ายเดียว ขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งแต่เดิมต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและขั้นตอนต่างๆ มากกว่า กลับ

<sup>1</sup> “บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551,” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 38 ก วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551, หน้า 51.

ได้รับประโยชน์อย่างมากตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ หรือในมาตรา 20 การฟ้องคดีผู้บริโภคมอง  
ฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีโจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้  
มีการบันทึกรายละเอียดให้ จะเห็นได้ว่าสิทธิของโจทก์ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการก็  
มีสิทธิที่จะฟ้องคดีด้วยวาจาและให้เจ้าพนักงานคดีจัดทำคำฟ้องให้เช่นเดียวกัน ในขณะที่ผู้บริโภค  
กับผู้ประกอบการไม่เท่าเทียมกันทั้งในด้านความรู้และด้านเศรษฐกิจ สิทธิดังกล่าวจึงควรเป็น  
ของผู้บริโภคเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีปัญหาอีกหลายประการตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาที่ออกตาม  
ความในมาตรา 6 ของพระราชบัญญัตินี้ ที่มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคดำเนินคดีโดยสะดวก แต่  
กลับทำให้ผู้ประกอบการที่ฟ้องผู้บริโภคหรือคดีที่ผู้บริโภคเป็นจำเลยสะดวกยิ่งกว่า ที่สำคัญการ  
ตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นนั้น เป็นการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นพิเศษยกเว้น  
วิธีการดำเนินคดีแห่งทั่วไป จึงต้องใช้กฎหมายพิเศษนี้สำหรับการดำเนินคดีที่จำเป็นในบางกรณี  
เท่านั้น มิใช่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคถูกดำเนินคดีโดยวิธีพิเศษสำหรับผู้ที่จะดำเนินคดีกับผู้บริโภค  
แต่อย่างใด เพราะไม่ว่าอดีตหรือปัจจุบัน หลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็น  
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.  
2540 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ล้วน  
แล้วแต่เป็นไปเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้นมิได้มีส่วนใดประสงค์จะคุ้มครองผู้ประกอบการ  
เหมือนที่ปรากฏในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ด้วยข้อขัดข้องและปัญหาดังกล่าวที่เกิด  
จากการกำหนดลักษณะของคดีผู้บริโภคไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ที่ยังไม่เป็นไปตาม  
วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของกฎหมายที่ต้องการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดี จึงสมควร  
ทำการศึกษาวิจัยปัญหาข้อบกพร่องของกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค กฎหมายหรือ  
ระเบียบอื่นๆ ที่ออกตามความในกฎหมายฉบับนี้โดยเฉพาะในปัญหาที่เกิดจากการดำเนินคดีโดยผู้  
ประกอบการ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภครวมถึงกฎหมายวิธีพิจารณาคดี  
ผู้บริโภคของต่างประเทศ เพื่อนำมาศึกษา เปรียบเทียบและวิเคราะห์แนวทาง ตลอดจนปรับปรุง  
กระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคให้เกิดความสมดุลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้  
รวมทั้งแก้ไขปัญหายุ่งยากและข้อขัดข้องต่างๆ ให้ลดน้อยลง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของการดำเนินคดีผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีผู้บริโภค



3. เพื่อศึกษาหลักกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน และมาตรการในการดำเนินคดีดังกล่าว
4. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาคู่สมรสอันนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้วิธีการดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาการดำเนินกระบวนการพิจารณาและสภาพปัญหาของการดำเนินคดีผู้บริโภคในศาลต่างๆ ทั้งคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์และคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ ศึกษาผลกระทบจากการใช้สิทธิทางศาลระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณาของคู่ความ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค รวมทั้งความเป็นไปของการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวในอนาคต

### 1.4 วิธีการศึกษา

วิจัยจากเอกสาร (documentary research) โดยศึกษากันคว้าจากคำรณบทความ วิทยานิพนธ์ และรวบรวมข้อมูลจากสถิติการพิจารณาคดีผู้บริโภคของศาลชั้นต้นต่างๆ ศึกษาข้อมูลและทำการวิเคราะห์เพื่อทราบปัญหาการดำเนินคดีของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

### 1.5 สมมติฐานของการศึกษา

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยการตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้น เนื่องจากรัฐมีวัตถุประสงค์ให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ แต่เมื่อพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ใช้บังคับมาระยะหนึ่ง พบว่ายังมีข้อบกพร่องอยู่อีกมาก โดยเฉพาะการที่กฎหมายเปิดช่องให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้โดยอาศัยวิธีการเดียวกัน ทำให้คดีผู้บริโภคที่เกิดขึ้นตามกฎหมายนี้เป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคมากกว่าคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการตรากฎหมายและมีปัญหาต่างๆ จากการดำเนินคดีโดยผู้ประกอบการธุรกิจมากมาย รวมทั้งไม่สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดไว้ในกฎหมายอื่นๆ อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เป็นต้น หาก

กฎหมายฉบับนี้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยให้ผู้บริโภคเท่านั้นที่มีสิทธิฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภคก็จะได้รับความเป็นธรรมมากขึ้นและจะไม่เป็นปัญหาให้ศาลต้องพิจารณาคดีของผู้ประกอบการธุรกิจโดยใช้มาตรฐานเดียวกับคดีผู้บริโภคเหมือนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งจะทำให้คดีผู้บริโภคมีเพียงคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ซึ่งมีจำนวนน้อยทำให้ศาลสามารถบริหารจัดการคดีดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความเป็นมาของการดำเนินคดีผู้บริโภค
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีผู้บริโภค
3. เพื่อทราบถึงหลักกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค และมาตรการในการดำเนินคดีดังกล่าว
4. เพื่อทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคอันนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้วิธีการดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

# วิวัฒนาการแนวคิดทฤษฎีและหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเทศไทย

## 2.1 วิวัฒนาการในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่ใช้กฎหมายในระบบ Civil Law การคุ้มครองผู้บริโภคก็ต้องมีการตรากฎหมายขึ้นมาบังคับใช้ ไม่เหมือนประเทศที่ใช้กฎหมายในระบบ Common Law อย่างเช่นประเทศอังกฤษหรือประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีจารีตประเพณีและคำพิพากษาของศาลเป็นหลักในการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายที่มีผลเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคแม้จะมีใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงได้ตราขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2470 คือ พระราชบัญญัติहन่านม พ.ศ. 2470 ในขณะนั้นประเทศไทยยังอยู่ในระบบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เนื้อหาของกฎหมายฉบับนั้นเป็นการป้องกันความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคहन่านม ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยก็มีการตรากฎหมายในลักษณะเดียวกันคือ พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ. 2479 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ. 2507 และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2517 มาเป็นลำดับ<sup>2</sup>

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือความปลอดภัยของประชาชนผู้บริโภคมานานกว่า 80 ปีแล้ว โดยที่รัฐได้คำนึงถึงความเป็นอยู่ของประชาชนนั่นเองจึงได้มีการตรากฎหมายมาใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดไว้ แต่กฎหมายในขณะนั้นยังไม่มีบทบัญญัติในการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภค โดยกำหนดเพียงบทลงโทษผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนข้อห้ามต่างๆ เท่านั้น ในระยะต่อมาก็ได้มีความพยายามในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายครั้ง เช่น ในสมัยรัฐบาลที่มี หม่อมราชวงศ์ คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี และในสมัยที่ ศาสตราจารย์ ธาณินทร์ กรัยวิเชียร เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น แต่เมื่อบุคคลดังกล่าวพ้นจากตำแหน่งไปก็ไม่มีการสาน

<sup>2</sup> สุยม ศุภนิคย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 6 (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), หน้า 24-25.



คือจึงยังไม่เกิดผลในยุคนั้น แต่ต่อมาได้มีการร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภครองและสามารถนำเสนอต่อรัฐบาลและรัฐสภาจนมีผลสำเร็จเป็นกฎหมายขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2522 คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 นั้นเอง โดยกฎหมายดังกล่าวได้จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นด้วย<sup>3</sup>

การคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย นอกจากจะมีกฎหมายเฉพาะสำหรับคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังมีกฎหมายอื่นที่มีผลเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ก่อนมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 อีกหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยเรื่อง ลักษณะละเมิด ว่าด้วยเรื่องซื้อขาย ว่าด้วยการเช่าทรัพย์สิน เช่าซื้อ และว่าด้วยเรื่องจำนำของ รวมไปถึงประมวลกฎหมายอาญาที่มีบทลงโทษผู้ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในลักษณะต่างๆ เช่น การปลอมเครื่องหมายการค้า การเลียนเครื่องหมายการค้า การปลอมปนอาหาร ยา และเครื่องอุปโภคต่างๆ น้ำดื่ม รวมถึงการชั่งตวงวัด ปริมาณสินค้า โดยกำหนดบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามแม้กฎหมายดังกล่าวจะไม่มีผลเป็นการเยียวยาผู้บริโภคที่เสียหาย แต่เป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไปตามสภาพของสังคมในสมัยนั้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบต่อสังคมของภาครัฐในช่วงเวลานั้นได้เป็นอย่างดี

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภค

เนื่องจากประเทศไทย เป็นประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร หรือ civil law ดังนั้นจึงไม่พบว่าการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้ยึดถือเอาหลักทฤษฎีกฎหมายใดมาเป็นแนวทางในการตัดสินใจของศาล เนื่องจากศาลต้องพิจารณาพิพากษาคดีไปตามบทบัญญัติของกฎหมายที่มีอยู่ ส่วนที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติให้ใช้จารีตประเพณี ในเมื่อ ไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้ นั้น ก็เป็นเรื่องที่จะต้องมีการศึกษาเสียก่อนแต่กฎหมายบัญญัติในเรื่องเหล่านั้นไว้ไม่ครบถ้วน อย่างไรก็ตามหากมองย้อนกลับไปยังประวัติศาสตร์ชาติไทยในยุคสมัยก่อนๆ ก็จะพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติ จึงได้มีคำกล่าวขานมาแต่ก่อนว่า “ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว” แสดงให้เห็นว่าประชาชนคนไทยในสมัยก่อนมีความอยู่ดีกินดี การอุปโภคบริโภคจึงสามารถจัดหาได้ตามธรรมชาติ ไม่มีการผลิตสินค้าออกจำหน่ายจึงไม่มีปัญหาในเรื่องการบริโภคสินค้าจากการจำหน่ายของผู้ค้าขายหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ความเป็นอยู่ของประชาชนในยุคนั้นจึงไม่ได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าเหมือนเช่นยุคสมัยนี้

เมื่อประเทศไทยผ่านพ้นยุคประวัติศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยก็ประสบปัญหาเหมือนนานาประเทศ กล่าวคือ มีประชากรเพิ่มมากขึ้นในขณะที่ทรัพยากรธรรมชาติลดน้อยลง

<sup>3</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 19.

การบริโภคของประชาชนก็เริ่มเปลี่ยนแปลงไป มีการผลิตสินค้าออกขายทดแทนสิ่งที่ไม่สามารถหาได้จากธรรมชาติ มีการค้าขายขยายออกไปจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังหลายท้องถิ่นภายในประเทศ และในที่สุดก็มีการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่ายเพื่อการบริโภคภายในประเทศ การพัฒนาตัวสินค้าไม่ว่าอาหารหรือของใช้ต่างๆ ต้องใช้เทคโนโลยี มีการใช้สารเคมีหรือสารสังเคราะห์ต่างๆ ในที่สุดก็มีปัญหาตามมา คืออันตรายจากสิ่งเหล่านั้น รัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามาให้ความคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคเหล่านั้น เมื่อประเทศอยู่ในระบบกฎหมาย civil law หรือกฎหมายลายลักษณ์อักษร การจะดำเนินการใดๆ ต้องมีกฎหมายรองรับ จึงจำเป็นต้องบัญญัติกฎหมายขึ้น แต่ในขณะนั้น ประเทศอื่นๆ ที่ประสบปัญหามาก่อนได้มีหลักการแนวคิดหรือทฤษฎีกฎหมาย รวมถึงมีการบัญญัติกฎหมายออกใช้บังคับแล้ว โดยกฎหมายเหล่านั้นก็มีที่มาตามทฤษฎีต่าง เช่น ทฤษฎีความรับผิดชอบทางสัญญา (Contractual Liability) หรือ ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางละเมิด (Tortious Liability) เป็นต้น ประเทศไทยก็นำเอาหลักกฎหมายต่างๆ เหล่านั้นมาพัฒนาและตรากฎหมายบังคับใช้ให้เหมาะสมกับประเทศไทย ดังนั้นประเทศไทยจึงอาจถือได้ว่ามีหลักทฤษฎีกฎหมายเหล่านั้น โดยทางอ้อม

## 2.3 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมายสารบัญญัติ

การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายสารบัญญัติ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อรับรองสิทธิของผู้บริโภคว่า ประชาชนที่เป็นผู้บริโภคสินค้าหรือใช้บริการซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศจะได้รับการคุ้มครองในการบริโภคสินค้าหรือรับบริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนผู้บริโภคว่า สินค้าและบริการที่มีอยู่ทั่วไปสำหรับการบริโภคนั้นเป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ปรากฏให้เห็นในการโฆษณาหรือการบอกกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคที่ตกลงในการซื้อหรือใช้บริการได้รับความเป็นธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และหากสินค้าหรือบริการนั้นไม่เป็นไปตามที่โฆษณาหรือบอกกล่าวอันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็น ผู้ขาย ผู้ผลิต ผู้นำเข้า หรือผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภค หรือต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นตามกฎหมาย สำหรับประเทศไทยมีการบัญญัติกฎหมายหลายฉบับเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

### 2.3.1 การคุ้มครองผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 61<sup>4</sup> บัญญัติรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับ

<sup>4</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540, มาตรา 57.



ข้อมูลที่เป็นจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์กรเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าว

เป็นความก้าวหน้าของการคุ้มครองผู้บริโภคทางกฎหมายในระดับหนึ่งของประเทศไทยที่มีการบัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ แสดงให้เห็นว่าภาครัฐให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของประชาชนมากขึ้น ส่วนหนึ่งของการบัญญัติกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคนี้ เกิดจากการเรียกร้องของประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือรับบริการ และเป็นความร่วมมือกันของภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เนื้อหาโดยชัดเจนที่รัฐธรรมนูญให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การคุ้มครองผู้บริโภคทางข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการโฆษณาสินค้าและบริการกันอย่างเข้มข้นมีการใช้สื่อต่างๆ อย่างมากมายและมีการแข่งขันกันอย่างเต็มที่ ซึ่งหากข้อเท็จจริงในการโฆษณานั้นเป็นไปตามความจริงก็ถือว่าเป็นเรื่องดีเป็นการให้ข้อมูลแก่ประชาชนผู้บริโภคเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริโภคสินค้าหรือรับบริการ แต่หากว่าข้อเท็จจริงในการโฆษณานั้นไม่เป็นไปตามความจริงก็เท่ากับว่าเป็นการทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือบริการซึ่งไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค รัฐจึงควรให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องต่อประชาชนผู้บริโภค สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ก็มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจดำเนินการต่างๆ กับผู้ประกอบการที่โฆษณาสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามความจริงหรือการโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียหายและผิดกฎหมาย ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องข้อมูลข่าวสารในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับการบริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ นอกจากนี้รัฐยังต้องบังคับใช้กฎหมายที่รัฐออกมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนั้นให้มีผลเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงด้วย

รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายในกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งในเรื่องนี้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบ และ มีอำนาจดำเนินการกับผู้ประกอบการที่เอาเปรียบนั้นตามกฎหมายตลอดจน



ฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภค นอกจากนี้รัฐยังมีหน้าที่ในการออกกฎหมายและระเบียบต่างๆ เพื่อกำหนดให้มีเจ้าพนักงานที่มีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคด้วย นอกจากนี้รัฐยังจะต้องรับรองและให้การสนับสนุนในการรวมตัวกันจัดตั้งสมาคม ชมรมหรือกลุ่มต่างๆ ของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งในส่วนนี้มีการจัดตั้งเป็นสมาคมเกี่ยวกับผู้บริโภคขึ้นและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองแล้ว

องค์กรที่เกิดจากการรวมตัวของผู้บริโภคเริ่มมีความเข้มแข็งมากขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความรู้มากขึ้นและใส่ใจต่อสิทธิและหน้าที่ของตน มีการจัดตั้งมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคขึ้น ซึ่งมีบทบาทในการสะท้อนถึงปัญหาของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม กระตุ้นเตือนภาครัฐและผู้ประกอบธุรกิจให้หันมาให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงเสนอให้มีกฎหมายต่างๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคกำลังดำเนินการเพื่อเสนอกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้เสียหายจากการบริการสาธารณสุข เพื่อเสนอต่อรัฐสภา โดยมีสาระสำคัญคือ ชดเชยผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากบริการสาธารณสุข ลดปัญหาการฟ้องแพย์หรือหน่วยงานสาธารณสุข และพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น<sup>5</sup>

รัฐธรรมนูญได้กำหนดให้รัฐต้องจัดตั้งองค์กรเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค สำหรับการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนี้ มีการบัญญัติไว้ตั้งแต่รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 แล้ว แต่รัฐยังไม่ได้จัดตั้งองค์กรอิสระที่ว่านี้ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวสิ้นสภาพบังคับไป ซึ่งในปัจจุบันรัฐก็ยังไม่สามารถจัดตั้งองค์กรนี้ได้สำเร็จ ขณะนี้มีการร้องพระราชบัญญัติองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. แล้ว ซึ่งได้รับการอนุมัติในหลักการจากคณะรัฐมนตรี เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550<sup>6</sup> แต่ยังไม่ได้นำเข้าที่ประชุมคณะรัฐมนตรีชุดปัจจุบัน คาดว่าน่าจะผ่านการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีได้ในไม่ช้านี้ เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณาของรัฐสภาต่อไป

องค์ประกอบขององค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนี้รัฐธรรมนูญกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องประกอบไปด้วยตัวแทนของผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค แสดงว่าองค์ประกอบขององค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนี้จะต้องมีตัวแทนของผู้บริโภคอยู่ด้วย ส่วนองค์ประกอบอื่นไม่ว่าเจ้าหน้าที่ในภาครัฐ

<sup>5</sup> มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, ใน [http://www.consumerthai.org/index.php?option=com\\_content&view=category&id=14&Itemid=57](http://www.consumerthai.org/index.php?option=com_content&view=category&id=14&Itemid=57). Access date June 17, 2009.

<sup>6</sup> อัครพงษ์ เวชยานนท์, การคุ้มครองผู้บริโภค-ร่างพระราชบัญญัติองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ... ใน <http://gotoknow.org/blog/akrapong/152961>. Access date June 5, 2009.

ตลอดจนตัวแทนขององค์กรที่เกี่ยวกับผู้บริโภคมักขึ้นอยู่กับกฎหมายที่มีขึ้นนั้นว่าจะกำหนดไว้อย่างไร สำหรับผู้วิจัยเห็นว่าควรจะไปด้วยทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและควรจะมีตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ภาครัฐกิจได้เข้าใจถึงปัญหาของผู้บริโภคและให้ความสำคัญในการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าแก่ผู้บริโภค ซึ่งตามร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ กำหนดให้มีคณะกรรมการองค์การอิสระ มีสำนักงานองค์การอิสระเป็นหน่วยงานของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการของคณะกรรมการและอนุกรรมการ กิจการของสำนักงานนี้ไม่อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กำหนดให้มีการเลือกคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่กฎหมายมีผลบังคับใช้ กำหนดให้สำนักงานมีสิทธิเสนองบประมาณรายจ่ายตามมติของคณะกรรมการต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี กำหนดที่มาของรายได้และทรัพย์สินของสำนักงาน ทั้งนี้ทรัพย์สินของสำนักงานไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดี<sup>7</sup>

หากพิจารณาถึงพัฒนาการของการคุ้มครองผู้บริโภคนับแต่เริ่มต้นในประเทศไทย แม้ไม่ได้มีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ แต่มีกฎหมายระดับรองลงมาบัญญัติไว้ตั้งแต่ พ.ศ. 2522 คือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้นเอง แต่ดูเหมือนว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเหตุให้ผู้บริโภทยังเรียกร้องและผลักดันให้รัฐเข้ามาดูแลผู้บริโภคอย่างจริงจัง จนกระทั่งมีความเห็นจากหลายฝ่ายว่ามีความจำเป็นเพื่อให้รัฐต้องดำเนินการเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเรียกร้องให้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ถึงแม้ว่าจะได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแล้วก็ตาม การที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครองมากขึ้นหรือไม่ย่อมจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ตั้งแต่กฎหมายระดับรองที่กำหนดให้มีหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค งบประมาณในการสร้างศักยภาพของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ ตลอดจนอำนาจและความจริงจังของเจ้าหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย รวมไปถึงการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค และการสร้างจิตสำนึกของผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่น้อยไปกว่าการสร้างความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

<sup>7</sup> อัครพงษ์ เวชยานนท์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 1.



### 2.3.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ประเทศไทยเริ่มให้ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการรับรองสิทธิของประชาชนผู้บริโภคโดยการออกกฎหมายสารบัญญัติขึ้นมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงเมื่อ พ.ศ. 2522 หลักการสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ ให้ความสำคัญคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ หลายประการ เช่น ให้การคุ้มครองในด้านการโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา และการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแต่อย่างไรก็ตามเนื้อหาและหลักการของกฎหมายฉบับนี้เป็นการตั้งองค์กรขึ้นมาดูแลให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค โดยไม่ได้กำหนดให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เสียหายโดยตรงนำคดีของตนมาสู่ศาลได้อย่างไร เพียงแต่หากปรากฏว่าผู้บริโภครายใดมีปัญหากจากการบริโภคหรือรับบริการก็สามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ และคณะกรรมการก็จะดำเนินการเกี่ยวกับข้อเรียกร้องนั้นไปตามอำนาจหน้าที่ แม้จะมีคณะกรรมการดังกล่าวรวมถึงมีการจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคและมีเจ้าพนักงานคอยสอดส่องดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าหรือให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานที่จะไม่ทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายหรือเสียหาย แต่ก็ยังมีปัญหาคือผู้บริโภคอีกมากมายที่ยังได้รับผลกระทบจากสินค้าและบริการอยู่ สำหรับองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวมี 2 ภาคส่วนคือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในการดำเนินคดี<sup>8</sup>

เนื่องจากความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการมีผลกระทบต่อประชาชนผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีฐานะในระดับปานกลางหรือค่อนข้างยากจน ความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจทำให้การใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายของผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่จะดำเนินการได้มากนัก เพราะการดำเนินคดีจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาค่อนข้างมาก ประกอบกับหลักกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินคดีที่ยังคงยึดทฤษฎี ความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Freedom of Will) และทฤษฎีความรับผิดชอบคู่สัญญา (Privity of Contract) เป็นหลัก<sup>9</sup> ซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินคดีของผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง เพราะตราใบที่สังคมไม่มีความเท่าเทียมกันในการศึกษา การใช้กติกาบางอย่างก็อาจไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่ด้อยกว่า ฉะนั้นเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค รัฐจึงต้องเข้ามาแทรกแซงโดยการออกกฎหมายและตั้งองค์กรพิเศษของรัฐบาล หรือรับรององค์กรพิเศษของเอกชนให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนรักษาผลประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภค โดยมีอำนาจดำเนินคดีเรียกค่าเสียหายเพื่อผู้บริโภคนอกเหนือจากสิทธิของผู้บริโภคแต่ละคนซึ่งมีสิทธิดำเนินคดีได้ด้วยตนเองในฐานะผู้เสียหาย โดยการดำเนินคดีของ

<sup>8</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 9, 10, 40 และมาตรา 41.

<sup>9</sup> สุยม ศุภนิธย์, เรื่องเดิม, หน้า 10-11.



องค์กรพิเศษดังกล่าวต้องมีลักษณะที่รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรม มุ่งรักษาผลประโยชน์ของสาธารณชน (Public interest) เป็นสำคัญ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เป็นองค์กรตามกฎหมายของไทยที่ตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนรักษาผลประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภค มีอำนาจดำเนินคดีเรียกค่าเสียหายเพื่อผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ เลขาธิการนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงคมนาคม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นกรรมการ โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองหรือเยียวยาแก้ไขเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคหรือรับบริการต่างๆ

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ในการดำเนินการให้มีการทดสอบและพิสูจน์สินค้า
3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องและพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ
6. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ฯ กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอ
8. รับรองสมาคมเกี่ยวกับผู้บริโภคตามกฎหมายนี้

9. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภครวมและพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ<sup>10</sup>

ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวคณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปก็ได้ เมื่อคณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องของจากผู้บริโภค คณะกรรมการเห็นว่าควรดำเนินการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมคณะกรรมการต้องแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอัยการสูงสุด หรือข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้วให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินการคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้ เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ คดีดังกล่าวได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง

แนวทางปฏิบัติสำหรับการดำเนินคดีของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในเบื้องต้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัตินี้ จะรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีหน้าที่ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค<sup>11</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้มีอำนาจดำเนินการ

1. นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบ โดยไม่ต้องชำระค่าสินค้านั้น ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

<sup>10</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 9,10.

<sup>11</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 20.



2. ค้น ขีดหรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

3. เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใดๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขนสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

4. มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

5. มีหนังสือแจ้งให้บุคคลหรือนิติบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ว่ากระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคกับผู้บริโภคมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีต่อกัน<sup>12</sup>

สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกันได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมนำเสนอคณะกรรมการ พิจารณาล้มเลิกเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาให้ความเป็นธรรมในเบื้องต้นว่า กรณีตามที่มีผู้บริกร้องทุกข์นั้นเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหรือไม่ เพื่อเสนอความเห็นดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 39 ต่อไป เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาความเห็นเบื้องต้นของคณะกรรมการ พิจารณาล้มเลิกเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้วเห็นว่ากรณีที่ผู้บริโภคร้องทุกข์เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะอาศัยอำนาจตามมาตรา 39 มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคต่อไป

ในการพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในเบื้องต้นต้องวางแนวทางในการพิจารณาและวินิจฉัยประเด็นที่เป็นปัญหาว่ามีหลักอย่างไรเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายแก่คดี สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาในเบื้องต้นคือความหมายของผู้บริโภค ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้ให้คำนิยามไว้ว่า หมายความว่า ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย จากคำนิยามดังกล่าว ความหมายของผู้บริโภคตามกฎหมายจะต้องพิจารณาจากคำนิยามคำว่า ซื้อ ขาย บริการ และผู้ประกอบธุรกิจประกอบด้วย ซื้อ หมายความว่า เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือ

<sup>12</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 5.



ผลประโยชน์อย่างอื่น ขาย หมายความว่ารวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย บริการ หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใดๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงกิจการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อ หรือผู้ให้บริการและ หมายความว่ารวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย คำนิยามดังกล่าวข้างต้นเมื่อนำมาพิจารณารวมกัน จะทำให้เข้าใจความหมายของคำว่า ผู้บริโภค ที่หมายความว่ารวมถึง ผู้ซื้อ รวมทั้งผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการใดๆ โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้กับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งหมายถึง ผู้ขาย ผู้ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือให้บริการ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น และยังรวมถึงผู้ถูกเสนอหรือชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจด้วย<sup>13</sup> องค์ประกอบของการเป็นผู้บริโภคตามความหมายของพระราชบัญญัตินี้จึงมีองค์ประกอบสำคัญคือ

1. เป็นผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นหรือถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการ
2. ต้องซื้อ เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ หรือถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ
3. ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้ขาย ผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้ามาเพื่อขาย หรือซื้อมาเพื่อขายต่อ

4. ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นคู่สัญญากันมิฉะนั้นผู้บริโภคจะอยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมาย ทั้งนี้เพราะบทบัญญัติของกฎหมายมุ่งหมายเช่นนั้น

5. ในกรณีที่ชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ อาจไม่มีนิติสัมพันธ์กันแต่ก็หมายความว่าเฉพาะการได้รับการชักชวนเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการในแง่การโฆษณาเท่านั้น การที่เรียกร้องให้มีการชดเชยความเสียหายในระดับนี้คงจะเรียกกันตามหลักสัญญาไม่ได้ เพราะยังไม่แน่ว่าจะเกิดเป็นหนี้ผูกพันผู้โฆษณาแล้วหรือไม่ คงต้องพิจารณาเป็นกรณีๆ ไป

นอกจากนี้ยังมีแนวการพิจารณากรณีที่เดิมผู้ร้องทุกข์มีฐานะเป็นผู้บริโภค เพราะมีความผูกพันตามสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจแต่ต่อมาได้มีการตกลงระงับข้อพิพาทตามสัญญาเดิม และจัดทำสัญญากันใหม่ เมื่อผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามสัญญาใหม่ที่ทำไว้ต่อกัน ผู้ร้องทุกข์ยังมีฐานะเป็นผู้บริโภคอยู่หรือไม่ คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมายในคณะกรรมการ

<sup>13</sup> สุขุม สุภนิษฐ์, เรื่องเดิม, หน้า 143-152.

คุ้มครองผู้บริโภควินิจฉัยว่า การโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างให้แก่ผู้ร้องตามสัญญาจะซื้อจะขายเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงได้ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องต่อไป โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยจนกระทั่งได้มีการบันทึกข้อตกลงกันได้ แม้ว่าจะทำให้หนี้ตามสัญญาจะซื้อจะขายเดิมระงับไปและเกิดหนี้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความตามบันทึกข้อตกลงก็ตาม แต่โดยที่การจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจกระทำได้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะอนุกรรมการพิจารณาถ้อยคำร้องเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งให้พิจารณาถ้อยคำร้องเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้อำนาจและหน้าที่ในการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามบทบัญญัติดังกล่าวไม่มีใช้เป็นเพียงการดำเนินการให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับการเยียวยาแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการบังคับใช้มาตรการต่างๆ แก่ผู้ประกอบการที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการดังกล่าวมอบหมาย อันเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคจะพึงได้รับความคุ้มครองตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉะนั้นการที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยจนกระทั่งมีการทำบันทึกข้อตกลงดังกล่าว เพื่อระงับหนี้ตามสัญญาจะซื้อจะขายเดิมนั้น จึงไม่เป็นเหตุให้ฐานะการเป็นผู้บริโภคของผู้ร้องสิ้นสุดลงไปด้วย เนื่องจากเห็นได้ว่ามิใช่เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้<sup>14</sup> กรณีดังกล่าวแม้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะพยายามขยายความหมายของผู้บริโภคให้กว้างขวางยิ่งขึ้น แต่ก็ยังไม่อาจตีความให้หมายถึงผู้เสียหายที่แท้จริงหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายได้ ต่อมาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้ขยายความหมายของคำว่า ผู้บริโภค โดยบัญญัติให้รวมถึงผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการโดยชอบแม้มิได้เสียค่าตอบแทนเองก็ตาม ปัจจุบันคำว่า ผู้บริโภค จึงมีความหมายถึงผู้บริโภคที่แท้จริงด้วยแม้จะไม่ใช่คู่สัญญา<sup>15</sup>

สิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้มีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจน 5 ประการ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและพอเพียงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

<sup>14</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, “บันทึกคณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมายเรื่องหารือปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับฐานะของผู้บริโภค,” 14 มีนาคม 2540.

<sup>15</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 3.



2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย<sup>16</sup>

การกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค จึงหมายถึงการละเมิดสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งดังที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งมีผลก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคนั่นเอง การดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นการกำหนดให้องค์กรพิทักษ์มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเพื่อทำหน้าที่ฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายในทางแพ่งและฟ้องให้ลงโทษทางอาญาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ โดยอำนาจตามกฎหมายที่มีใช้การมอบอำนาจให้ฟ้องคดี โดยอาศัยหลักกฎหมายที่เป็นสารบัญญัติและวิธีสบัญญัติตามหลักทั่วไป เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมีได้บัญญัติหลักกฎหมายที่จะใช้ในการดำเนินคดีไว้เป็นการเฉพาะ การดำเนินคดีแพ่งเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจึงต้องอาศัยบทบัญญัติทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ความรับผิดในทางสัญญาและความรับผิดในทางละเมิด คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้วินิจฉัยวางหลักเกี่ยวกับคำว่า ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้หลายกรณี เช่น กรณีผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาขายบ้านพร้อมที่ดินในโครงการหมู่บ้านจัดสรรว่า โครงการดังกล่าวมีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกหลายประการ เมื่อผู้ประกอบการได้ขายบ้านพร้อมที่ดินหมดทั้งโครงการแล้วกลับไม่จัดทำหรือจัดให้มีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่โฆษณา โดยนำพื้นที่ดินที่โฆษณาว่าจะจัดทำสวนภายในหมู่บ้านและนำพื้นที่สำนักงานขายที่จะจัดทำเป็นสโมสรไปขายให้แก่บุคคลภายนอก คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภควินิจฉัยว่าเมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่จัดทำสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือจัดทำไม่ครบถ้วนตามสัญญาและตามกฎหมาย จึงเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค<sup>17</sup>

การพิจารณาว่าคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ต้องพิจารณาตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งจะคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเปิดช่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนผู้บริโภคถ้าการดำเนินคดีนั้นเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ความหมายที่ว่าประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมมีความหมายอย่างกว้าง ดังจะเห็นได้จากเจตนารมณ์ในการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ว่า ในกรณีที่ผู้ประกอบการ

<sup>16</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 4.

<sup>17</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, “บันทึกคณะกรรมการฝ่ายกฎหมาย เรื่อง ขอให้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค,” 4 ตุลาคม 2534.



กระทำให้ผู้บริโภคมองอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและการที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไม่ฟ้องร้องดำเนินกับผู้ประกอบการค้าย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ ฉะนั้นการที่จะพิจารณาว่ากรณีใดเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นการส่วนรวม จึงต้องพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นเรื่องๆไป โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้วางหลักกว้างๆ ไว้ว่าการจะพิจารณาว่าการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยส่วนร่วมนั้นมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

1. พิจารณาจากลักษณะของการประกอบธุรกิจ กล่าวคือแม้การประกอบธุรกิจจะเป็นการละเมิดสิทธิแก่ผู้บริโภค รายใดรายหนึ่งเท่านั้น แต่พฤติการณ์อาจเห็นได้ว่าหากผู้ประกอบการยังคงดำเนินธุรกิจในลักษณะดังกล่าวต่อไปไม่เฉพาะผู้บริโภคที่มาร้องเรียนเท่านั้นที่จะได้รับความเสียหาย ผู้บริโภครายอื่นย่อมได้รับความเสียหายด้วย

2. พิจารณาจากผลการดำเนินคดี เมื่อมีการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค รายหนึ่ง รายใด ผลของคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รายอื่นๆ ที่มีได้มาร้องขอให้ดำเนินคดีด้วย

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อาศัยหลักดังกล่าวข้างต้นพิจารณากรณีร้องเรียนต่างๆ ได้หลายกรณี เช่น การพิจารณากรณีผู้บริโภคขอให้ฟ้องผู้ประกอบการรายหนึ่ง เพื่อให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้บริโภค โดยอ้างเหตุว่าผู้ประกอบการดังกล่าวปกปิดข้อเท็จจริงทางประการการเกี่ยวกับการเอาประกันภัยที่จะไม่ต้องจ่ายเงินให้ผู้เอาประกัน จึงเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และอ้างว่าไม่ใช่แต่เพียงผู้บริโภค รายเดียวที่ประสบกับเหตุลักษณะเช่นนี้ โดยยังมีประชาชนผู้บริโภค รายอื่นซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์อีกจำนวนมากที่ประสบกับเหตุลักษณะทำนองเดียวกัน ฉะนั้นเพื่อป้องกันสิทธิของผู้บริโภคส่วนรวมและเพื่อป้องกันผู้ประกอบการประกันภัยทั้งหลายไม่ให้เอาผิดเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม การเข้าฟ้องคดีแทนผู้บริโภคหรือการเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการดังกล่าว จึงเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

ส่วนกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภควินิจฉัยว่าการดำเนินคดีจะไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เช่น กรณีกรรมการผู้จัดการบริษัทเอกชนรายหนึ่ง ร้องเรียนว่าผู้ร้องได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายอาคารกับผู้มีชื่อ และทำสัญญาว่าจ้างบริษัทแห่งหนึ่ง ปลูกสร้างอาคาร ผู้ร้องได้ชำระเงินให้แก่ผู้มีชื่อและบริษัทดังกล่าวครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ปรากฏว่าบริษัทก่อสร้างอาคารไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งตามสัญญากำหนดว่าบริษัทจะทำการก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 15 เดือนนับแต่วันทำสัญญา ต่อมาผู้ร้องกับบริษัทตกลงกันว่าจะคืนเงินให้เมื่อบริษัทได้ขายที่ดินแปลงดังกล่าวให้แก่ผู้อื่นแล้ว เมื่อบริษัทขายที่ดินได้และนำคืนเงินให้แก่ผู้ร้อง โดยบริษัทจะหักค่านายหน้าร้อยละ 3 และค่าบริหารการขายร้อยละ 5 ผู้ร้องจึงขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีเรียกเงินจำนวนดังกล่าวคืนจากบริษัท คณะกรรมการวินิจฉัยว่า การ

ดำเนินคดีแก่บริษัทไม่น่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคนั้น<sup>18</sup> จากกรณีดังกล่าวข้างต้นจึงเห็นได้ชัดแจ้งว่าการที่จะพิจารณาว่าการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหรือไม่นั้น มิได้คำนึงถึงจำนวนผู้บริโภคเป็นสำคัญ แต่พิจารณาโดยอาศัยหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้วางไว้ดังกล่าวแล้ว

จากการศึกษาถึงขอบเขตของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายสารบัญญัติ พระราชบัญญัติฉบับนี้โดยรวมเป็นการบัญญัติให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดให้คณะกรรมการและสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่างๆต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนตลอดจนดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในชั้นศาล ซึ่งการดำเนินคดีดังกล่าวก็มีข้อจำกัดว่าจะต้องเป็นการดำเนินการเพื่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม มิใช่เพื่อผู้บริโภครายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากนี้การดำเนินคดีก็ต้องเป็นไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาความที่มีอยู่ในขณะนั้น คือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเป็นหลัก

### 2.3.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม

หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ประมาณ 19 ปี ก็ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายประการ โดยยกเลิกบทนิยามคำว่า ผู้บริโภค เดิมแล้วบัญญัติขึ้นใหม่ว่า หมายถึงผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม<sup>19</sup> สาระสำคัญของการแก้ไขโดยเฉพาะในประเด็นนี้ เป็นการกำหนดความหมายของคำว่า ผู้บริโภค ให้มีความหมายกว้างขึ้น กล่าวคือ นอกจากผู้ซื้อหรือผู้รับบริการซึ่งถือว่าเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับผู้ประกอบธุรกิจแล้วยังมีความหมายรวมไปถึงผู้ที่ถูกเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อหรือรับบริการด้วย ดังนั้น คำว่าผู้บริโภคตามกฎหมายที่แก้ไขใหม่นี้จึงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ตกลงซื้อหรือตกลงเข้ารับบริการ เพียงแต่ถูกเสนอหรือชักชวนให้ซื้อหรือรับบริการก็เป็นผู้บริโภคแล้ว นอกจากนี้ยังมีความหมายรวมไปถึงผู้ใช้หรือรับบริการโดยชอบที่ไม่ได้เสียค่าตอบแทนด้วย ผู้บริโภคในความหมายต่อไปนี้จึงไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะเป็นผู้ซื้อหรือไม่ แต่หากผู้นั้นได้ใช้สินค้านั้นแล้วก็ย่อม

<sup>18</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, “รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณากฎกระทรวงเรื่องรื้อถอนทุกข้อจากผู้บริโภค ครั้งที่ 5/2541,” 25 พฤษภาคม 2541.

<sup>19</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541, มาตรา 3.



ถือว่าเป็นผู้บริโภคนั้น จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติที่แก้ไขใหม่นี้ ขยายความของคำว่าผู้บริโภคให้มีความหมายครอบคลุมไปถึงทุกคนที่ใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งนับว่าถูกต้องและเป็นธรรมที่สุดแล้ว เนื่องจากว่า ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ผลิตสินค้านั้นจะต้องรับรองโดยบริยายว่าสินค้าของตนนั้นปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานของสินค้าที่ผู้บริโภคทุกคนพึงไว้วางใจในการบริโภคตามปกติทั่วไป และการขยายความหมายของผู้บริโภคให้กว้างขึ้นนี้ก็จะประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่แท้จริง

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีการคุ้มครองผู้บริโภค 4 ลักษณะ คือ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา และการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย<sup>20</sup>

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณา โดยกำหนดว่าการโฆษณานั้นจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่สนับสนุนให้กระทำความผิดกฎหมายหรือศีลธรรม ไม่ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน หรือโฆษณาต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ โดยให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาดำเนินการได้ หากคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีเหตุสงสัยว่าข้อความในการโฆษณาเป็นเท็จ หรือเกินความจริง คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้ เช่น ผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทครีมบำรุงผิว โฆษณาทางโทรทัศน์ว่าครีมยี่ห้อหนึ่งมีคุณภาพรักษาผิวพรรณ ได้อย่างเหลือเชื่อ โดยใช้ครีมนั้นเพียงหนึ่งสัปดาห์ก็เห็นผลในทันที แต่เมื่อผู้บริโภคซื้อ ไปใช้กลับไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ทั้งยังทำให้ผิวพรรณเป็นผื่นคันด้วย ดังนี้ ถือได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจรายนี้โฆษณาสินค้ามีข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าแล้ว คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาสามารถเข้าไปดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจรายนี้ได้

การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นด้านฉลาก สินค้าที่ควบคุมฉลาก คือสินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน สินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย สินค้าอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย แต่ไม่เป็นสินค้าควบคุมฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าควบคุมฉลากได้ โดยฉลากนั้นจะต้องระบุ ข้อความที่เป็นจริงไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า ระบุชื่อ เครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต

<sup>20</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 22-36.



หรือนำเข้า รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ผลิต หรือนำเข้า ตลอดจน ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อเสนอแนะ  
ค่าเตือน วันเดือนปีที่หมดอายุ เป็นต้น<sup>21</sup>

การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคครั้งล่าสุด ได้ให้ความสำคัญคุ้มครอง  
ผู้บริโภคขึ้นอีกเรื่องหนึ่งคือเรื่องสัญญา โดยตามกฎหมายที่แก้ไขเพิ่มเติมใหม่นี้ได้กำหนดสิทธิ  
ของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ซึ่งแต่เดิมไม่ได้บัญญัติไว้ เมื่อมีการ  
บัญญัติให้ความคุ้มครองในเรื่องของสัญญาแล้ว กฎหมายก็ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเฉพาะ  
เรื่องว่าด้วยสัญญาขึ้นมาอีกคณะหนึ่งซึ่งแต่เดิมมีเพียงคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา และ  
คณะกรรมการว่าด้วยฉลากเท่านั้น การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาบัญญัติไว้ในส่วนที่ 2 ทวิ  
เพิ่มเติมขึ้นเป็นมาตรา 35 ทวิ ถึง มาตรา 35 นว เนื้อหาของกฎหมายกำหนดให้ การประกอบธุรกิจ  
ขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญานั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการ  
ว่าด้วยสัญญา มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่  
ควบคุมสัญญาได้ สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะ

1. ใช้ข้อสัญญาที่เป็นหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ  
ผู้ประกอบการเกินสมควร

2. ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา  
กำหนดให้ต้องใช้ข้อสัญญาใด แต่ผู้ประกอบการไม่ยอมใช้ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาที่  
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ต้องไม่ใช้ข้อ  
สัญญาใดแต่ผู้ประกอบการยังใช้อยู่ก็ ให้ถือว่าสัญญาไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น<sup>22</sup>

ในเรื่องสัญญานั้นนับว่าเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการใช้ชีวิตประจำวันของ  
ประชาชนในการซื้อหรือรับบริการเพื่อการบริโภค เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นผู้บริโภค  
มักจะเป็นผู้ที่ไม่มีเวลาเข้าใจถึงความหมายอย่างแท้จริงของข้อสัญญาต่างๆ ทั้งที่สัญญามางอย่าง  
อาจจะบ่งบอกความที่จำเป็นต้องตีความ หรือข้อความที่มีผลผูกพันทางกฎหมายที่ผู้บริโภคไม่อาจ  
ปฏิเสธได้ หรือหากผู้บริโภคอาจจะเข้าใจแต่การทำสัญญาท่ามกลางข้อต่อรองที่ด้อยกว่า ผู้บริโภค  
ก็จำยอมต้องทำสัญญาเหล่านั้นทั้งที่รู้ว่าตนเองเป็นฝ่ายต้องเสียเปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุค  
ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะจัดทำสัญญาสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้า คู่สัญญาฝ่ายผู้บริโภค  
เพียงแต่กรอกข้อความส่วนตัวและลงชื่อก็ทำให้ข้อสัญญาที่อยู่ในแบบฟอร์มสำเร็จรูปนั้นมีผล  
ผูกพันตนเองแล้ว การที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ความสำคัญในการทำสัญญาและกำหนดห้ามใช้  
ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคจึงนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ยัง

<sup>21</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 30-33.

<sup>22</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541, มาตรา 12.

กำหนดให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องว่าด้วยสัตยาบันมีอำนาจเข้ามาดูแลการทำสัตยาบันต่างๆของผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค หากคณะกรรมการเฉพาะเรื่องว่าด้วยสัตยาบันกำหนดให้ต้องใช้ข้อสัตยาบันใดแต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยอมใช้ให้ถือว่าสัตยาบันนั้นใช้ข้อสัตยาบันที่คณะกรรมการว่าด้วยสัตยาบันกำหนด กล่าวคือ แม้ผู้ประกอบธุรกิจจะไม่จัดทำสัตยาบันสำเร็จรูปให้มีข้อสัตยาบันตามที่คณะกรรมการกำหนด แต่ตามกฎหมายที่แก้ไขใหม่นี้ให้ถือว่าสัตยาบันนั้นมีข้อความตามที่คณะกรรมการกำหนดอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

### 2.3.4 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัตยาบันที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

#### 1. หลักการของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัตยาบันที่ไม่เป็นธรรม

ความไม่เป็นธรรมในสังคมที่เกิดขึ้นต่อประชาชนมีมากมาย ความไม่เป็นธรรมประการหนึ่งที่มีมานานแล้วและนับวันจะมีมากขึ้นคือความไม่เป็นธรรมในการทำสัตยาบันต่างๆของประชาชนผู้บริโภค เนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือต้องรับบริการต่างๆในการดำรงอยู่ ซึ่งมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้นก็ยิ่งมีการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้ประชาชนทั่วไปยากที่จะเข้าใจได้เมื่อมีการทำสัตยาบันจึงมักจะไม่มี ความเข้าใจเห็นกัน แต่สำหรับกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองประชาชนผู้ทำสัตยาบันนั้นแทบจะไม่มี คงมีเพียงกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งตามปกติของสัตยาบันในทางแพ่งเมื่อมีคำเสนอและมีคำสนองที่ถูกต้องตรงกันก็เกิดสัตยาบันขึ้นและมีความผูกพันคู่สัตยาบันให้ต้องปฏิบัติตาม เว้นแต่สัตยาบันเหล่านั้นจะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือผิดเป็น โฆษณาก็จะไม่มีผลผูกพัน โดยหลักตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยึดถือเอาการแสดงเจตนาเป็นสำคัญ แต่การจะยึดถือเอาหลักดังกล่าวจะต้องทำให้คู่สัตยาบันมีความรู้ความเข้าใจที่เท่าเทียมกันด้วยจึงจะเป็นธรรม มิใช่คู่สัตยาบันอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือมีน้อยกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง จึงทำให้การต่อรองไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความสมดุลตามความเป็นจริง ดังนั้น สาเหตุของการออกพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัตยาบันที่ไม่เป็นธรรมก็เนื่องจากหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมสัตยาบันของไทยที่ใช้บังคับอยู่ยึดหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาและหลักเสรีภาพแห่งสัตยาบันอย่างเคร่งครัด กล่าวคือเมื่อคู่สัตยาบันได้แสดงเจตนาทำนิติกรรมสัตยาบันกันโดยชอบด้วยกฎหมายและโดยสมัครใจแล้ว คู่สัตยาบันก็ต้องถูกผูกพันให้ต้องปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดถึงแม้ผลของการทำนิติกรรมสัตยาบันนั้นจะทำให้ฝ่ายหนึ่งได้เปรียบอีกฝ่ายอย่างมากเพียง ไรก็ตาม<sup>23</sup>

<sup>23</sup> บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัตยาบันที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540. (หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัตยาบันที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540).



ในอดีตหลักการเคารพการแสดงเจตนาเป็นเรื่องปกติธรรมดา เนื่องจากมีพื้นฐานของหลักความเสมอภาคและเสรีภาพแห่งบุคคลรองรับอยู่ แต่โดยสภาพความเป็นจริงของสังคมปัจจุบัน หลักความเสมอภาคของบุคคลดูเหมือนจะเป็นเพียงภาพลวงตาที่เกือบจะหาความเป็นจริงมิได้เลย ความเหลื่อมล้ำและช่องว่างระหว่างบุคคลในสังคมมีมากไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา สติปัญญา ฐานข้อมูล และโอกาสที่จะเลือก สิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงก็คือคนจำนวนน้อยในสังคมที่อยู่ในฐานะที่เหนือกว่าคนทั่วไปในด้านต่างๆ ดังกล่าว สามารถใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา ทำนิติกรรมสัญญาเอารัดเอาเปรียบคนส่วนใหญ่ที่มีอำนาจต่อรองต่ำกว่าอย่างได้ ก็เป็นการยากที่กฎหมายและศาลจะเข้าไปช่วยแก้ไขเยียวยาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมได้ทั้งหมด ในบางครั้งกลับตกอยู่ในสภาพที่เป็นเพียงเครื่องมือให้การเอารัดเอาเปรียบกันยิ่งขึ้น

สังคมในปัจจุบันมีความหลากหลายและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ในระบบการผลิตการจำหน่ายสินค้าและการประกอบธุรกิจหรือการให้บริการก็เช่นเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความเข้มแข็งและมีอำนาจครอบงำตลาดมากขึ้น โดยอาศัยความหลากหลายและมีความสลับซับซ้อนดังกล่าว ประชาชนส่วนใหญ่ที่อยู่ในฐานะผู้บริโภคสินค้าและบริการเหล่านั้นกลับมีความเข้มแข็งน้อยลง ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวมากขึ้นจนถึงระดับทำให้คนที่ด้อยกว่าตกอยู่ในฐานะที่ไม่เพียงแต่จะตั้งเงื่อนไขต่อรองในเนื้อหาสาระแห่งสัญญาไม่ได้เท่านั้น แม้จะใช้เสรีภาพไม่ยอมเข้าทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนั้นก็ไม่ได้ด้วย เนื่องจากสภาพความเป็นจริงทางเศรษฐกิจและสังคมมิได้เปิดโอกาสให้มีทางเลือกอื่นที่เหมาะสมเพียงพอ บรรดาผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพรวมทั้งผู้ที่มีอำนาจต่อรองเหนือกว่าคนทั่วไป จึงอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบในการทำสัญญาอย่างยิ่ง ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่ได้ใช้ข้อได้เปรียบนี้กำหนดเงื่อนไขในร่างสัญญาให้เป็นคุณแก่ตนฝ่ายเดียวโดยไม่คำนึงถึงความเป็นธรรม และนำเสนอร่างสัญญานั้นต่อผู้บริโภคและคู่กรณีที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า ในลักษณะต้องจำยอมและหากไม่ยอมตกลงทำสัญญาตามเงื่อนไขดังกล่าวก็จะไม่ได้รับการบริโภค<sup>24</sup>

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นให้บรรเทาเบาบางลง โดยมีมุ่งที่จะให้ศาลเป็นผู้ตรวจสอบสัญญาที่อยู่ในขอบเขตของพระราชบัญญัตินี้ว่า มีลักษณะของการเอารัดเอาเปรียบกันมากเกินไปหรือไม่ หากเป็นการเอารัดเอาเปรียบกันเกินไปก็ให้ศาลมีอำนาจที่จะพิพากษาให้มีผลบังคับกันได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี กล่าวโดยสรุปก็คือ พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนด

<sup>24</sup> จริฎุ ภักดิษนากุล, พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, 2541), หน้า 8.



กรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคมโดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อการพิจารณาที่จะปรับลดระดับความรุนแรงของการเอาผิดเอาเปรียบกันทางสัญญาลงได้ตามสมควร โดยได้วางแนวทางในการใช้ดุลพินิจของศาลไว้อย่างแยบยล ดังนั้น ความสำเร็จของพระราชบัญญัตินี้จึงขึ้นอยู่กับบทบาทและสำนึกแห่งความยุติธรรมของศาลเป็นสำคัญ

## 2. ขอบเขตของพระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

พระราชบัญญัตินี้ให้อำนาจศาลสามารถเข้าไปตรวจสอบความไม่เป็นธรรมในนิติกรรมอื่นที่ใกล้เคียงกับสัญญาได้ด้วย ได้แก่ ประกาศหรือคำแจ้งความที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าเพื่อขกเว้นหรือจำกัดความรับผิด และความตกลงหรือความยินยอมของผู้เสียหายในคดีละเมิด<sup>25</sup> ดังนั้นจึงต้องบัญญัตินิยามศัพท์คำว่า ข้อสัญญา ไว้ให้หมายความว่า ข้อตกลง ความตกลงและความยินยอมรวมทั้งประกาศและคำแจ้งความเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดด้วย แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีได้ให้อำนาจศาลเข้าไปตรวจสอบหรือปรับแก้นิติกรรมสัญญาได้เป็นการทั่วไป เฉพาะนิติกรรมสัญญาบางประเภทบางลักษณะเท่านั้นที่อยู่ในขอบอำนาจตรวจสอบของศาลตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งได้แก่นิติกรรมสัญญาที่ระบุไว้รวม 8 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ สัญญาสำเร็จรูป สัญญาขายฝาก ข้อตกลงจำกัดสิทธิในการประกอบอาชีพการงานและข้อตกลงจำกัดเสรีภาพในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ ไม่ว่าจะตกลงกันในสัญญาประเภทใดก็ตาม ข้อตกลงขกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ เพื่อความชำรุดบกพร่อง หรือเพื่อการรอนสิทธิในทรัพย์สินที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคตามสัญญาที่ทำระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ ข้อสัญญาที่ให้สิ่งใดไว้เป็นมัดจำ ข้อตกลง ประกาศ หรือคำแจ้งความที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญา และความตกลงหรือความยินยอมของผู้เสียหายในคดีละเมิด<sup>26</sup> นิติกรรมสัญญาอื่นๆ นอกจากที่ระบุนี้ไม่อยู่ในขอบเขตของพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น คู่กรณีจึงต้องถูกผูกพันตามที่ได้ตกลงกันไว้ ศาลไม่มีอำนาจก้าวล่วงเข้าไปเปลี่ยนแปลงหรือปรับลดเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามพระราชบัญญัตินี้ได้

สำหรับนิติกรรมสัญญาที่อยู่ในขอบเขตที่ศาลสามารถให้ความเป็นธรรมตามพระราชบัญญัตินี้ได้นั้น โดยหลักแล้วกฎหมายมิได้บัญญัติให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต้องตกเป็นโมฆะหรือเสียเปล่าไปทั้งหมด ข้อสัญญาเหล่านี้ยังคงสมบูรณ์ตามกฎหมาย เพียงแต่อาจจะบังคับกันให้เต็มตามข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมทั้งหมดไม่ได้ คงบังคับกันได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและ

<sup>25</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540, มาตรา 8 และ 9.

<sup>26</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540, มาตรา 4-9.

พอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ทั้งนี้ให้ศาลเป็นผู้วินิจฉัยว่าแค่ไหนเพียงไรจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี ซึ่งในการใช้ดุลพินิจของศาลนั้นจะต้องเป็นไปตามแนวทางที่ระบุไว้ให้ศาลพิจารณาถึงพฤติการณ์ทั้งปวงรวมทั้ง สภาพของคู่สัญญาในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสุจริต อำนาจต่อรองฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันทัดชัดเจน ความคาดหมาย แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่นและทางได้เสียทุกอย่างตามสภาพที่เป็นจริง ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น เวลาและสถานที่ในการทำสัญญา หรือในการปฏิบัติตามสัญญา การรับภาระที่หนักกว่าของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง<sup>27</sup>

การเข้าทำสัญญาทั่วไปที่คู่สัญญาอยู่แล้วหรือควรจะรู้ในขณะทำสัญญานั้นว่าตนต้องผูกพันตามสัญญาอย่างไร คู่สัญญาฝ่ายนั้นจะอ้างว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมไม่ได้ดังเช่น คดีแพ่งเรื่องหนึ่งจำเลยเป็นผู้ค้าประกัน ให้การต่อสู้ว่าการที่สัญญาค้าประกันระบุว่าตนเองเป็นผู้ค้าประกันต้องรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมเป็นการไม่เป็นธรรม คดีดังกล่าว ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าตามพ.ร.บ.ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 วรรคหนึ่ง บัญญัติให้ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ดังนั้น การจะพิจารณาว่าข้อตกลงในสัญญาหรือในสัญญาสำเร็จรูปนั้น เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ จึงต้องพิจารณาว่าเป็นผลให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากนั้น ได้เปรียบผู้บริโภคหรือคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรหรือไม่ และในมาตรา 4 วรรคสาม ได้กำหนดข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อพิจารณาสัญญาค้าประกันด้วยบุคคลซึ่งกำหนดเงื่อนไขไว้ 9 ข้อ โดยกำหนดให้ผู้ค้าประกันต้องรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมโดยไม่จำกัดจำนวนและเป็นการค้าประกันการทำงานของลูกค้าตลอดไปตลอดระยะเวลาที่ยังคงทำงานกับโจทก์หรือมีหนี้สินค้างชำระก็เป็นเงื่อนไขทั่วไปตามสัญญาค้าประกัน ส่วนในข้อ 6 ระบุให้ผู้ค้าประกันไม่อาจยกข้อต่อสู้เพื่อให้หลุดพ้นความรับผิดชอบที่โจทก์กระทำการอันเป็นเหตุให้ผู้ค้าประกันไม่อาจเข้ารับช่วงสิทธิในเรื่องจำนอง จำน่า บุริมสิทธิ ดังที่บัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 697 หรือสิทธิในการยกอายุความขึ้นต่อสู้ ก็เป็นการทำสัญญายกเว้นบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน และข้อ

<sup>27</sup> จำปี โสคติพันธุ์, คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2548), หน้า 402-405.



พิพาทระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ 2 ผู้คำประกันคดีนี้มีได้มีส่วนเกี่ยวกับสัญญาในข้อ 6 ส่วนสัญญาข้ออื่นนอกจากนี้มิได้มีผลให้จำเลยที่ 2 รับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ การที่จำเลยที่ 2 ต้องร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่จำเลยที่ 1 กระทำละเมิดเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน และผิดสัญญาจ้างแรงงานต่อ โจทก์ตามสัญญาข้ออื่นก็เป็นธรรมดาและพอสมควรแก่กรณีแล้ว<sup>28</sup>

ประเทศไทยประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมานานนับจนปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า 10 ปีแล้ว แต่กฎหมายฉบับนี้ก็มิได้มีผลต่อการทำสัญญาของประชาชน ผู้บริโภคค่อนข้างน้อย ซึ่งน่าจะมาจากหลายเหตุปัจจัยด้วยกัน สาเหตุประการหนึ่งเนื่องจากการจะตรวจสอบว่าสัญญานั้นๆ เป็นเป็นธรรมหรือไม่ หรือเป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ จะต้องเป็นกรณีพิพาทมาสู่ศาลแล้ว ศาลจึงเข้าไปตรวจสอบให้ความเป็นธรรม แต่มีสัญญาอีกจำนวนมากที่เกิดขึ้นแล้วและไม่เป็นธรรมต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งแต่สัญญาเหล่านั้น ไม่มีโอกาสเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล อาจเป็นเพราะคู่สัญญาเหล่านั้นจำยอมต่อความไม่เป็นธรรมโดยเห็นว่าขั้นตอนที่จะนำคดีมาสู่ศาลจะเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและมีค่าใช้จ่าย ดังนั้นการบัญญัติกฎหมายใดๆ ที่ทำให้คู่สัญญาฝ่ายที่เสียเปรียบได้มีโอกาสใช้สิทธิของตนเองได้ง่ายขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายจึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่สามารถให้ความเป็นธรรมต่อคู่สัญญาฝ่ายที่เสียเปรียบได้มาก โดยส่วนใหญ่แล้วคู่สัญญาฝ่ายที่เสียเปรียบมักจะเป็นผู้บริโภค พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงเป็นกฎหมายวิธีสบัญญัติฉบับใหม่ของไทยที่สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภคได้

### 2.3.5 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.

2551

ปัจจุบันสินค้าในท้องตลาดไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ผลิตภายในประเทศหรือนำเข้าจากต่างประเทศ ล้วนมีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจสอบว่าสินค้าใดปลอดภัยหรือไม่ย่อมทำได้ยาก และเมื่อสินค้าที่นำไปบริโภคนั้นไม่ปลอดภัย โดยอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อามย์ จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภค การดำเนินคดีหรือเรียกร้องค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายในฐานะผู้กล่าวอ้างตามหลักกฎหมายที่มีอยู่ เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง ดังนั้น จึงได้มีการตรา

<sup>28</sup> คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6088/2550.



พระราชบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งนำเอาทฤษฎีความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดมาใช้ ทำให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า แต่ผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องเท่านั้นที่ต้องพิสูจน์ รวมทั้งทำให้สิทธิต่างๆในการเรียกค่าเสียหายของผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น<sup>29</sup>

พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ความคุ้มครองต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าทุกชนิดที่เป็นสังหาริมทรัพย์รวมทั้งผลิตผลทางการเกษตรและกระแสไฟฟ้าด้วย โดยให้ความคุ้มครองสำหรับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ และทรัพย์สิน<sup>30</sup> จะเห็นได้ว่านอกจากกฎหมายได้ให้ความคุ้มครองต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินแล้ว ยังให้ความคุ้มครองทางด้านจิตใจด้วย ซึ่งตามหลักกฎหมายเดิมๆ ของประเทศไทยมักจะไม่นับว่าถึงความเสียหายต่อจิตใจมีความหมายกว้างพอสมควร กล่าวคือ หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ และความอับอายด้วย<sup>31</sup> ดังนั้น หลังจากกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้แล้วหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้าอย่างหนึ่งอย่างใด ก็สามารถเรียกค่าเสียหายดังกล่าวได้อย่างกว้างขวางและเป็นธรรมมากขึ้น สำหรับการกำหนดค่าเสียหายนั้น ศาลต้องให้ผู้ได้รับความเสียหายพิสูจน์ถึงค่าเสียหายต่างๆ และพิจารณาเห็นว่าเป็นค่าเสียหายที่สมควรได้รับจริงๆ จึงจะกำหนดให้ ด้วยเหตุนี้ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจึงไม่ต้องมีความกังวลในเรื่องนี้ว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ถ้าหากว่าผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นได้ให้ความสำคัญต่อการบริโภคและมีความรับผิดชอบต่อการผลิตหรือการนำเข้าของตนเองอย่างแท้จริง สำหรับค่าสินไหมทดแทนโดยทั่วไปที่เป็นค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด ซึ่งผู้เสียหายมีสิทธิได้รับตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดไว้แล้วนั้น ก็คงเป็นสิทธิตามปกติที่มีสิทธิได้รับอยู่แล้ว แต่กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดไว้ให้กว้างขึ้นอีก และถือได้ว่าเป็นส่วนที่เพิ่มเติมไปจากที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับค่าสินไหมทดแทนไว้แต่เดิม เช่น ค่าสินไหมทดแทนกรณีที่ถูกผู้เสียหายได้รับอันตรายแก่กาย หรือกรณีที่ถูกผู้เสียหายถึงแก่ความตาย

กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้ให้ความคุ้มครอง ความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั่นเอง เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อหนึ่งซึ่งผู้บริโภคซื้อมาโดยชอบจากท้องตลาดทั่วไปแต่เป็น

<sup>29</sup> หลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551. (หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติ)

<sup>30</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 4.

<sup>31</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 11.

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย เมื่อนำไปใช้ตามปกติก็เกิดระเบิดขึ้นเนื่องจากความบกพร่องในการผลิตของตัวสินค้านั้นเอง ทำให้ผู้บริโภคและบุคคลอื่นได้รับอันตรายแก่ร่างกายซึ่งเป็นการเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้บริโภคและผู้ได้รับความเสียหายนั้นมีสิทธิเรียกเอาค่าเสียหายต่อร่างกายดังกล่าวได้ แต่ไม่อาจเรียกเอาค่าเสียหายในตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเองตามกฎหมายนี้ได้ อาจจำเป็นต้องใช้สิทธิเรียกร้องตามสัญญาหรือกฎหมายอื่น ซึ่งการกำหนดไว้เช่นนี้จะเหมาะสมหรือไม่ คงต้องพิจารณากันต่อไปหลังจากได้บังคับใช้กฎหมายนี้ไปแล้วระยะหนึ่ง

ค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยประการหนึ่งที่จะขอล่าโดยละเอียดในที่นี้ คือ ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ ในกรณีนี้เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นกับจิตใจของตัวผู้เสียหายเองและอาจจะรวมถึงที่เกิดขึ้นกับบุคคลรอบข้างของผู้เสียหายด้วยในบางกรณี ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ คือ ความเสียหายต่อจิตใจนั้นต้องเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกายสุขภาพหรืออนามัยอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย<sup>32</sup> ดังนั้น หากความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับคงมีความเสียหายต่อจิตใจเพียงอย่างเดียวโดยไม่เกิดความเสียหายด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านร่างกาย สุขภาพหรืออนามัยที่เกี่ยวข้องกันแล้ว ผู้เสียหายคงจะไม่สามารถเรียกค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจในกรณีแบบนี้ได้

ความเสียหายต่อจิตใจที่ไม่ได้เป็นผลมาจากความเสียหายต่อร่างกายสุขภาพหรืออนามัยของผู้เสียหายนี้ก็อาจเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะดังเช่น กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระเบิดขึ้นเนื่องจากแบตเตอรี่ไม่มีคุณภาพ หากสมมติว่าขณะที่แบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระเบิดขึ้นในขณะที่ผู้ใช้ไม่ได้ใช้โทรศัพท์แต่วางไว้ข้างตัว แรงระเบิดทำให้ช่องหนังที่ใส่โทรศัพท์ฉีกขาดจนโทรศัพท์กระเด็นออกไป เสียงระเบิดดังสนั่นทำให้ผู้ใช้ตกใจกลัวว่าอวัยวะส่วนใดในร่างกายจะได้รับอันตรายจากการระเบิด แต่นอกจากนั้นไม่ได้รับอันตรายต่อเนื้อตัวร่างกายแต่อย่างใด การที่ผู้ใช้ตกใจกลัวจนตัวสั่นงันงกนั้นไม่ได้เกิดจากการที่ได้รับอันตรายบาดเจ็บร้ายแรงอย่างหนึ่งอย่างใดหากแต่เกิดจากเสียงระเบิดที่ดังขึ้น แม้อาจจะพอถือได้ว่าเป็นความเสียหายต่อจิตใจแต่จะเห็นได้ว่าความเสียหายต่อจิตใจในกรณีนี้ไม่ได้เกิดจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยแต่ประการใด หากจะมีความเสียหายที่เห็นชัดเจนก็คงเป็นเพียงความเสียหายต่อทรัพย์สินคือโทรศัพท์เคลื่อนที่และช่องหนังที่ใส่โทรศัพท์เท่านั้น ส่วนความเสียหายต่อจิตใจที่เป็นผลมาจากความเสียหายต่อทรัพย์สินนี้น่าจะไม่ใช่ในขอบเขตของความเสียหายต่อจิตใจที่กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกำหนดให้เรียกได้ แต่หากการที่

<sup>32</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 11 (1).



เบตเตอร์ระเบิดนั้นมีผลทำให้นิ้วมือของผู้ใช้ขาดไปด้วย การที่ผู้ใช้นั้นต้องเศร้าโศกเสียใจเพราะเหตุที่นิ้วมือขาดถือว่าเป็นความเสียหายต่อจิตใจที่เป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย จึงถือว่าเป็นความเสียหายต่อจิตใจส่วนที่สามารถเรียกค่าเสียหายตามกฎหมายนี้ได้ สำหรับกรณีบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยตรง ประสงค์จะเรียกร้องค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจด้วย เช่น กรณีที่ตัวผู้เสียหายโดยตรงถึงแก่ความตาย แต่ความเสียหายต่อจิตใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นสามีหรือภรรยา บุพการี หรือบุตรของผู้เสียหายนั้น บุคคลเหล่านี้ก็น่าจะมีสิทธิที่เรียกค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจในกรณีนี้ได้ด้วย

คำสินไหมทดแทนอีกประการหนึ่งที่ถือว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับกฎหมายไทย นั่นคือ คำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ คำสินไหมทดแทนประเภทนี้ถือว่าเป็นคำสินไหมทดแทนที่กฎหมายไทยไม่เคยคำนึงถึง ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย แต่เป็นกฎหมายที่ใช้กันในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว อย่างเช่นประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา มานานแล้ว หากจะเปรียบเทียบให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างคำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษกับคำสินไหมทดแทน แบบเดิมที่เราเคยมีเคยใช้กันอยู่ในระบบกฎหมายไทยก็สามารถเห็นถึงความแตกต่างได้อย่างชัดเจน แต่เดิมสิทธิเรียกร้องคำสินไหมทดแทนนั้นต้องเป็นคำสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงๆ ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเป็นความเสียหายที่คิดคำนวณเป็นเงินได้หรือคำนวณเป็นเงินไม่ได้ก็ตาม ส่วนคำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษนี้ เป็นคำสินไหมทดแทนที่กฎหมายเพิ่มเติมจากคำสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงๆ เช่น หากความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงคำนวณเป็นเงินได้ 1,000,000 บาท ซึ่งตามกฎหมายเดิมมีสิทธิเรียกได้เฉพาะเงินหนึ่งล้านบาทเท่านั้น และศาลก็ไม่อาจกำหนดค่าเสียหายให้มากกว่าหนึ่งล้านบาทได้ แต่ตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ ศาลอาจจะกำหนดคำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษรวมเข้าไปได้อีกจากหนึ่งล้านบาทที่ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับอยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการลงโทษผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นด้วย แต่สูงสุดจะต้องไม่เกินสองเท่าของคำสินไหมทดแทนที่แท้จริง ดังนั้นหากคำสินไหมทดแทนที่แท้จริงเท่ากับ 1,000,000 บาท ศาลก็กำหนดคำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษได้ไม่เกิน 2,000,000 บาท อย่างไรก็ตามคำสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษนี้ จะกำหนดให้ได้ต้องปรากฏข้อเท็จจริงตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดด้วย หลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังกล่าวได้แก่

1. ผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น โดยตนเองรู้อยู่แล้วว่าสินค้าที่ตนเองผลิต นำเข้า หรือขายนั้น เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่อาจจะทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้ซื้อหรือบุคคลอื่นได้ หรือ

2 ผู้ประกอบการนั้นอาจจะไม่รู้ว่าสินค้าที่ตนเองผลิตนำเข้า หรือขายนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่เป็นกรณีที่ไม่รู้ของผู้ประกอบการนั้นเ็นเพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการนั้นใช้ความระมัดระวังเพียงเล็กน้อยก็สามารถที่จะค้นหาหรือพบข้อมูลที่ทำให้รู้ได้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่น มีข่าวเผยแพร่ทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุโดยทั่วไปแต่ไม่ได้สนใจติดตามข่าว หรือมีงานค้นคว้างานวิจัยที่เผยแพร่อยู่ในแวดวงการค้าหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่แล้วที่จะแสดงให้เห็นว่าสินค้านั้นอาจจะก่อให้เกิดอันตรายได้ เป็นต้น หรือ

3. ขณะที่ผู้ประกอบการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นอาจจะไม่รู้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และการไม่รู้นั้นไม่ได้เกิดจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ประกอบการด้วย เพราะผู้ประกอบการอาจจะศึกษาข้อมูลดูแล้วยังไม่ปรากฏว่ามีรายงานว่าสินค้าที่ตนจะผลิต นำเข้า หรือขายนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่ภายหลังจากที่มีการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้น กลับปรากฏข้อมูลหรือข้อเท็จจริงขึ้นภายหลังว่าสินค้านั้นอาจจะก่อให้เกิดอันตรายขึ้นได้ กรณีเช่นนี้ผู้ประกอบการก็ต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น แต่หากผู้ประกอบการที่รู้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงนั้นแล้วนิ่งเฉยไม่ทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อป้องกันความเสียหายจนเป็นเหตุให้สินค้านั้นเกิดอันตรายขึ้นมาจริง ๆ เช่น อาจด้วยความเกรงกลัวจะเกิดการขาดทุนกับธุรกิจของตัวเอง เป็นต้น กรณีเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้ศาลกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษให้<sup>33</sup>

ทั้งสามกรณีนี้หากปรากฏข้อเท็จจริงลักษณะหนึ่งลักษณะใดก็อาจเป็นเหตุให้ศาลสามารถกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษได้แล้ว ส่วนเกณฑ์การกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษนี้ก็ต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยประกอบกัน เช่น ความเสียหายที่เกิดขึ้นมีความร้ายแรงมากน้อยเพียงใด อันตรายนั้นเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการรู้มานานแค่ไหนแล้วก่อนที่จะเกิดอันตรายขึ้นจริง ๆ ผู้ประกอบการได้ทำอะไรบ้างเพื่อแก้ไขหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นหรือแม้กระทั่งปัจจัยอื่น เช่น สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้จึงอาจเรียกได้หลายกรณี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้เสียหายให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้นและในขณะเดียวกันก็จะทำให้ผู้ประกอบการต้องยับยั้งชั่งใจมากขึ้นและตรวจสอบให้ถี่มากขึ้นว่าสินค้าที่ตนเองจะนำออกสู่ท้องตลาดนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายมากน้อยเพียงใด ด้วยผลของการตรวจสอบและชั่งใจมาก

<sup>33</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 11 (2).



ขึ้นนี้เองที่จะทำให้ผู้บริโภคได้เลือกหาสินค้าที่มีคุณภาพดีขึ้นและมีอันตรายน้อยลง สุดท้ายย่อมจะทำให้สวัสดิภาพของทุกๆ คนในสังคมดีขึ้นตามไปด้วย

สรุปแล้วค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ประกอบด้วย ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษจะกำหนดให้ได้ในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น โดยตนเองรู้อยู่แล้วว่าสินค้าที่ตนเองผลิต นำเข้า หรือขายนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่รู้ เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือ ไม่ดำเนินการใดๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

วัตถุประสงค์ในการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ โดยกฎหมายประสงค์ให้ผู้ก่อให้เกิดความเสียหายเข็ดหลาบ ไม่สร้างปัญหาดังกล่าวให้เกิดความเสียหายขึ้นมาอีก ทั้งนี้แยกวัตถุประสงค์ออกได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการแก้แค้นทดแทนที่จำเลยกระทำละเมิดสิทธิของโจทก์หรือผู้บริโภค นอกเหนือจากค่าเสียหายตามปกติที่โจทก์ได้รับ
2. เพื่อทดแทนความเสียหายโดยกำหนดเอาผลประโยชน์หรือกำไรที่จะได้รับการกระทำละเมิดที่ทำให้ผู้กระทำต้องได้ผลประโยชน์จนร่ำรวยขึ้นจากการกระทำ แต่เป็นการก่อความเสียหายเดือนร้อนโดยไม่ยุติธรรม วัตถุประสงค์นี้มีมาจากหลักทฤษฎีที่เรียกว่า Theory of Unjust Enrichment
3. เพื่อเป็นการลงโทษและยับยั้งการกระทำความผิด<sup>34</sup>

### 2.3.6 การคุ้มครองผู้บริโภคตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีบทบัญญัติที่มุ่งผลเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่หลายลักษณะ เช่น บทบัญญัติลักษณะละเมิด บทบัญญัติลักษณะซื้อขายด้วยความรับผิดชอบเพื่อชำระครบพร้อม ความรับผิดชอบในการรอนสิทธิ หรือบทบัญญัติลักษณะเช่าทรัพย์สิน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นี้ เป็นบทบัญญัติที่ใช้บังคับโดยทั่วไปไม่เจาะจงว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการธุรกิจหรือไม่ แต่ก่อนที่จะมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมารองรับหรือในกรณีที่ไม่มีบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะศาลก็เคยหยิบยกมาใช้เยียวยาให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้

<sup>34</sup> สรวิศ ติมปรั้งมี, สิทธิผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: ธนาพรส, 2552), หน้า 46-50.

บทบัญญัติในลักษณะละเมิดเป็นกฎหมายแพ่งที่กำหนดความรับผิดของผู้ที่ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ ให้ต้องรับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีกระทำต่อผู้อื่นให้เสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งความรับผิดในกรณีนี้สามารถนำมาใช้กับคดีที่ผู้บริโภคดี<sup>35</sup> เช่น กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการไม่ระมัดระวังในการดูแลสถานบริการให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ดังเช่นกรณีที่เจ้าของกิจการ โรงแรมที่จังหวัดนครราชสีมาต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่ให้บริการในโรงแรม แล้วเกิดกรณีอาการของโรงแรมล่มเนื่องจากการก่อสร้างและต่อเติมที่ผิดกฎหมายเมื่ออาคารมีรอยร้าวก็ไม่บูรณะซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่น่าจะไม่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ แต่กลับปล่อยปละละเลยจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้น หรือในกรณีที่เจ้าของกิจการรถยนต์โดยสารรับจ้างต้องรับผิดในกรณีที่ผู้โดยสารได้รับอันตรายจากการให้บริการรถโดยสารนั้นแม้ว่าความเสียหายจะเกิดจากความประมาทของคนขับรถลูกจ้างของเจ้าของกิจการก็ตาม แต่กฎหมายก็กำหนดให้นายจ้างต้องร่วมรับผิดกับลูกจ้างในผลแห่งละเมิดที่ลูกจ้างได้ทำไปในทางที่จ้าง

การเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดในความเสียหายตามกฎหมายลักษณะละเมิดนี้มีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อความของกฎหมายที่บัญญัติให้ความหมายแคบไม่ครอบคลุม เช่น กฎหมายลักษณะละเมิดกำหนดให้การกระทำต่อบุคคลอื่นที่จะเป็นละเมิดนั้นจะต้องเป็นการกระทำโดยผิดกฎหมายเท่านั้น นั่นหมายความว่าหากการกระทำที่กฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้เป็นความผิดก็ไม่อาจถือได้ว่าเป็นการละเมิด ไม่อาจเรียกค่าเสียหายได้นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องความเสียหาย โดยกำหนดไว้เฉพาะความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิเท่านั้น แม้จะมีบทบัญญัติเรื่องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินไว้ด้วย<sup>36</sup> แต่ในทางปฏิบัติก็ยังไม่สามารถเยียวยาความเสียหายโดยอาศัยบทบัญญัติดังกล่าวได้มากนัก และไม่ได้รับรองรับความเสียหายทางจิตใจไว้ให้ชัดเจนว่าจะเรียกร้องได้หรือไม่อย่างไร ซึ่งนับว่าเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นได้และเป็นความเสียหายที่มีมากมายเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ผู้ได้รับความเสียหายยังจะต้องพิสูจน์ด้วยว่าความเสียหายนั้นเกิดขึ้นจากการกระทำโดยละเมิดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้นั้น ดังนั้น การเยียวยาความเสียหายต่อผู้บริโภคโดยอาศัยบทบัญญัติในลักษณะละเมิดจึงไม่สามารถทำให้ประชาชนผู้บริโภคเข้าถึงความเป็นธรรมได้อย่างแท้จริง

สำหรับบทบัญญัติลักษณะซื้อขายว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำระราคานั้น เป็นความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสัญญาซื้อขาย เมื่อสัญญาซื้อขายเกิดขึ้น โดยทั่วไปทรัพย์สินที่ซื้อขายกัน

<sup>35</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 420.

<sup>36</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 444, 446.



นั้นตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ซื้อ หากเกิดความชำรุดเสียหายขึ้นตามปกติย่อมตกเป็นพับแก่เจ้าของ ซึ่งเป็นผู้รับภัย แต่กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ในการใช้ตามปกติหรือเสื่อมประโยชน์ตามสัญญา<sup>37</sup> ซึ่งผู้ขายต้องรับผิดชอบไม่ว่าจะรู้หรือไม่ว่าทรัพย์สินนั้นชำรุดบกพร่อง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อตกลงซื้อเพชรน้ำหนัก 8 กะรัต จากร้านขายเพชรในราคา 1 ล้านบาท โดยผู้ขายบอกว่าเพชรนี้ไม่มีตำหนิเป็นเพชรอย่างดีซึ่งผู้ซื้อก็ดูด้วยตาเปล่าไม่เห็นตำหนิแต่อย่างใด ต่อมาเมื่อผู้ซื้อนำเพชรดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยใช้กล้องส่องพบว่าเพชรนั้นมีตำหนิเป็นรอยร้าวซึ่งมองด้วยตาไม่เห็นและราคาไม่เกิน 5 แสนบาท กรณีนี้ถือว่าร้านขายเพชรส่งมอบทรัพย์สินที่ซื้อขายชำรุดบกพร่องเป็นเหตุให้เสื่อมราคา ซึ่งผู้ขายจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนั้น หรือในกรณีที่ผู้ซื้อซื้อทรัพย์สินมาแล้วไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้นตามความประสงค์ที่มุ่งจะใช้เป็นปกติเช่น ซื้อรถยนต์หนึ่งคันหลังจากใช้รถได้เพียง 1 สัปดาห์ รถก็เสียเนื่องจากระบบขับเคลื่อนหรือเกียร์ไม่ทำงาน กรณีนี้ถือว่าเป็นความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบ สำหรับการเสื่อมความเหมาะสมในประโยชน์ที่มุ่งจะใช้ตามสัญญา เช่น เชื้อนพระเครื่องซื้อพระเครื่องรุ่นสมเด็จจากศูนย์จำหน่ายพระเครื่องชื่อดังในราคา 1 ล้านบาท เพื่อส่งพระเครื่องนั้นเข้าประกวดโดยได้แจ้งให้ผู้ขายทราบถึงความประสงค์ดังกล่าวแล้ว ผู้ขายบอกผู้ซื้อว่าพระเครื่องที่ขายนั้นเคยประกวดได้รับรางวัลมาแล้ว ผู้ซื้อจึงตกลงซื้อ แต่เมื่อส่งเข้าประกวดคณะกรรมการประกวดพระเครื่องเห็นว่าพระเครื่องนั้นไม่สมบูรณ์มีรอยแตกร้าวและมีการซ่อมแซมใหม่ให้ดูเหมือนไม่มีร่องรอย จึงไม่ผ่านการประกวดตามที่มุ่งหมายตามสัญญาเช่นนี้ ถือว่าผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินที่ขายในลักษณะชำรุดบกพร่อง เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายตามสัญญา ทั้งนี้ หากผู้ซื้อรู้อยู่แล้วในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่อง หรือควรจะรู้ได้หากใช้ความระมัดระวังดังเช่น วิญญูชนทั่วไป หรือถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นสามารถเห็นเป็นประจักษ์แล้วในขณะส่งมอบแต่ผู้ซื้อยังรับไว้ หรือถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง<sup>38</sup>

ความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบตามกฎหมายในลักษณะนี้ มีข้อจำกัดมากมายที่ไม่สามารถเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคได้ เช่น ความรับผิดชอบนี้เป็นความรับผิดชอบเฉพาะกรณีความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในตัวทรัพย์สินที่ซื้อขายกันเท่านั้น หากทรัพย์สินนั้นทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สินสิ่งอื่นก็ไม่อาจเรียกให้ผู้ขายรับผิดชอบในกรณีนี้ได้ นอกจากนี้หากมีความชำรุดบกพร่องแต่ผู้ซื้อไม่อาจรู้ได้แม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว อย่างเช่น

<sup>37</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 472.

<sup>38</sup> วิญญู เครื่องงาม, คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 8 (กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ, 2542), หน้า 214-219.

ทรัพย์สินที่ผู้ซื้อไม่อาจรู้ถึงความสมบูรณ์หรือบกพร่องได้หากไม่มีความรู้เชี่ยวชาญในคุณสมบัติของสินค้านั้น เช่นสินค้าที่ผลิตโดยอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง มีกลไกสลับซับซ้อน การใช้ความระมัดระวังจึงไม่อาจกำหนดได้ว่าต้องให้ถึงขนาดไหนเพียงพอ หากจะถือว่าผู้ซื้อไม่ระมัดระวังผู้ซื้อก็ไม่อาจเรียกร้องเพื่อความเสียหายได้ และหากทรัพย์สินนั้นได้มาจากการขายทอดตลาดแม้จะมีความชำรุดบกพร่องก็ไม่อาจเรียกให้ผู้ขายรับผิดชอบได้

ความรับผิดชอบในการรอนสิทธิตามสัญญาซื้อขาย หลังจากผู้ซื้อได้ทรัพย์สินที่ซื้อมาแล้วหากมีบุคคลใดมารบกวนขัดสิทธิของผู้ซื้อในการครอบครองทรัพย์สินโดยปกติสุข เพราะเหตุว่าบุคคลนั้นมีสิทธิเหนือทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นหรือเพราะความผิดของผู้ขาย ผู้ขายต้องรับผิดชอบผู้ซื้อซึ่งเป็นการรับผิดชอบโดยผลของกฎหมายแม้ไม่ได้ตกลงกันไว้ก็ต้องรับผิดชอบ<sup>39</sup> เช่น กรณีที่ผู้ซื้อๆ รยยนต์จากบริษัทขายรถมือสองหรือรถใช้แล้ว เมื่อซื้อมาแล้วในระหว่างที่ใช้งานอยู่นั้นมีเจ้าของที่แท้จริงมากล่าวอ้างเอารถคืนจากผู้ซื้อ ซึ่งได้ความว่ารถคันนั้นมีคนรัยลักจากเจ้าของแล้วนำมาขายบริษัทขายรถคันนี้ ผู้ซื้อต้องถูกรอนสิทธิคือคืนรถให้เจ้าของไป เพราะเจ้าของนั้นมีสิทธิมากกว่าบริษัทขายรถและผู้ซื้อ บริษัทขายรถต้องรับผิดชอบผู้ซื้อในเรื่องการรอนสิทธิ แต่ความรับผิดชอบนี้มีข้อยกเว้นหลายกรณี เช่น ถ้าทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นเป็นอสังหาริมทรัพย์ที่ศาลมีคำพิพากษาว่าตกเป็นภาระจำยอมตามกฎหมาย ผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบในการถูกรอนสิทธินั้น เว้นแต่จะผู้ขายจะรับรองไว้ในสัญญาว่าทรัพย์สินนั้นปลอดจากภาระจำยอม<sup>40</sup> ซึ่งเรื่องนี้จะมีความหมายมากในกรณีการซื้อขายที่ดินซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ขายจะไม่ระบุไว้ในสัญญาว่าจะรับผิดชอบในการรอนสิทธิกรณีมีภาระจำยอมเช่นนี้ ทำให้ผู้ซื้อได้รับความเสียหายต้องพิสูจน์กันขึ้นศาลและหากไม่มีข้อตกลงรับรองว่าไม่มีภาระจำยอมศาลก็ไม่อาจพิพากษาให้ผู้ขายรับผิดชอบได้ หรือมีข้อยกเว้นในกรณีที่ผู้ซื้อถูกรอนสิทธิและมีการฟ้องคดีที่ศาลแล้วผู้ซื้อไม่ให้โอกาสผู้ขายเข้ามาในคดีและพิสูจน์สิทธิดังกล่าวเป็นต้น

สำหรับในเรื่องความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องและการรอนสิทธินั้น แม้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะกำหนดไว้ให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบ แต่ขณะเดียวกันก็กำหนดให้คู่สัญญาสามารถตกลงยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ขายได้ หากสัญญาระบุว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องและการรอนสิทธิผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้น ซึ่งหากพิจารณาถึงผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภคแล้วก็อาจต้องตกอยู่ในฐานะที่จะต้องจำยอมตามข้อตกลงยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ขายเนื่องจากโดยส่วนใหญ่แล้วสัญญาที่ใช้นั้นผู้ขายจะเป็นผู้จัดทำขึ้นซึ่งมีข้อความอยู่ครบถ้วนแล้ว เว้นแต่รายละเอียดของผู้ซื้อเท่านั้นที่จะเป็นช่องว่างให้เติมข้อความ หรือเรียกว่าสัญญาสำเร็จรูปนั่นเอง ดังนั้นหากผู้ขายจะยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบในส่วนนี้ก็สามารถ

<sup>39</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 475.

<sup>40</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 480.



ทำได้ซึ่งเท่ากับว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในสินค้าที่ตนขายไม่ว่าสินค้านั้นจะมีความชำรุดบกพร่องหรือมีการรอนสิทธิก็ตาม และหากพิจารณาในส่วนของสัญญาซื้อขายแล้วเป็นนิติสัมพันธ์พัวพันระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้นที่มีสิทธิเรียกร้องได้ ส่วนบุคคลอื่นแม้จะเป็นผู้บริโภคสินค้านั้นก็ตามก็ไม่อาจเรียกร้องใดๆ ต่อผู้ขายได้เพราะมิใช่คู่สัญญา

การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายลักษณะเข้าทรัพย์ มีเนื้อหาที่คุ้มครองผู้บริโภคหลายกรณี อาทิ กำหนดให้ผู้ให้เช่าต้องส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าในสภาพที่ซ่อมแซมดีแล้ว หากทรัพย์สินที่เช่าผู้เช่าส่งมอบในสภาพที่ไม่เรียบร้อยมีปัญหาในการใช้สอยให้ผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบ<sup>41</sup> เช่น ในกรณีเช่ารถยนต์มาใช้ หากผู้ให้เช่าไม่ตรวจสอบให้รถอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามสภาพของรถชนิดนั้น ระบบห้ามล้อของรถมีปัญหาแล้วก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบหรือในระหว่างสัญญาเช่าผู้เช่าต้องเสียค่าใช้จ่ายไปโดยความจำเป็นและสมควรเพื่อรักษาทรัพย์สินที่เช่าผู้ให้เช่าต้องชดเชยให้แก่ผู้เช่า ผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในระหว่างสัญญาเช่าและซ่อมแซมทุกอย่างที่จำเป็น<sup>42</sup> นอกจากนี้บทบัญญัติในเรื่องการเช่าทรัพย์ยังให้น่าบทยุติในเรื่องการซื้อขายมาบังคับใช้โดยอนุโลมเกี่ยวกับความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือการรอนสิทธิในทรัพย์สินที่เช่า แสดงว่าสิ่งใดที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อตามสัญญาซื้อขายและเป็นการชำรุดบกพร่องหรือรอนสิทธิ ผู้ให้เช่าก็ต้องรับผิดชอบต่อผู้เช่าเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้เช่าก็นำข้อตกลงยกเว้นความรับผิดในความชำรุดบกพร่องและการรอนสิทธิในทรัพย์สินที่เช่ามาระบุไว้ในสัญญาเช่าได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในเรื่องของสัญญาไม่ว่าจะเป็นสัญญาซื้อขายหรือสัญญาเช่าคู่สัญญาโดยเฉพาะผู้ขายหรือผู้ให้เช่าก็สามารถระบุข้อตกลงยกเว้นความรับผิดไว้ในสัญญาได้ตามแต่ข้อต่อรองในการทำสัญญาของแต่ละฝ่าย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อและผู้เช่าในฐานะผู้บริโภคจะมีอำนาจในการต่อรองได้น้อยกว่า

### 2.3.7 การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายอื่น

#### 1. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคฉบับหนึ่ง เนื่องจากการประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันใช้วิธีการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภค ด้วยการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงยังที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของบุคคลอื่น หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติ มีการอธิบายหรือสาธิตผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง ซึ่งการเสนอขายสินค้าหรือ

<sup>41</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 546.

<sup>42</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 550.

บริการลักษณะนี้ทำให้ผู้บริโภคอยู่ในภาวะที่ไม่อาจตัดสินใจตกลงซื้อสินค้าหรือบริการอย่างอิสระ และรอบคอบได้ อีกทั้งด้วยความก้าวหน้าของระบบการสื่อสาร จึงมีการเผยแพร่ทางสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้บริโภคที่อยู่ห่างไกลระยะทางสามารถแสดงเจตนาตอบกลับซื้อสินค้าหรือบริการได้ ประกอบกับการโฆษณาที่กล่าวอ้างเกินจริง หรือการชักชวนประชาชนทั่วไปเข้าร่วมเครือข่ายธุรกิจ โดยจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการชักนำผู้อื่นเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งหลอกลวงประชาชน การทำตลาดด้วยสารพัดกลวิธีทำให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบ และเกิดความไม่เป็นธรรม<sup>43</sup>

กฎหมายเรื่องการขายตรงนี้ ครอบคลุมไปถึงการทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภค หรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่นที่มีโฆษณาที่ประกอบการค้าปกติ โดยผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ ในขณะที่การตลาดแบบตรงหมายถึงตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างไกลระยะทาง และมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ผู้จำหน่ายอิสระก็แตกต่างจากตัวแทนขายตรง โดยผู้จำหน่ายอิสระเป็นบุคคลที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และนำสินค้าหรือบริการดังกล่าวไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภค ส่วน ตัวแทนขายตรงเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงให้นำสินค้าหรือบริการไปเสนอขายตรงต่อผู้บริโภค<sup>44</sup>

ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จึงจะสามารถประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงได้ โดยดำเนินการตามแผนการจ่ายผลตอบแทนที่ได้ยื่นต่อนายทะเบียนซึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แผนการจ่ายผลตอบแทนต้องมีลักษณะที่ต้องไม่กำหนดให้ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างได้รับผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักจากการรับสมัครบุคคลหรือแนะนำผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างอื่นเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง ต้องไม่บังคับให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้า ต้องไม่ชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้าในปริมาณมากเกินไปอย่างไม่สมเหตุผล<sup>45</sup> นอกจากนั้น แผนการจ่ายผลตอบแทนยังต้องมีผลตอบแทนที่เป็นรายได้หลักของผู้จำหน่ายอิสระ

<sup>43</sup> ฤกษ์ฉะ ฉายากุล, ขายตรงและตลาดแบบตรง, ใน <http://www.Lawyerthai.com/wboard/view.php?topic=164>, Access date July 18, 2009.

<sup>44</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 3.

<sup>45</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 21.



หรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างขึ้นอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค รวมไปถึงการซื้อเพื่อการใช้หรือบริโภคเอง แล้วจะต้องแสดงวิธีการคิดคำนวณการจ่ายผลตอบแทนที่ตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นไปได้จริง และอย่างเปิดเผยชัดเจน รวมถึงลักษณะอื่นตามที่คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงกำหนดไว้ หากแผนการจ่ายผลตอบแทนใดมีลักษณะแตกต่างจากข้างต้น ให้มีผลบังคับใช้เท่าที่เป็นธรรมแก่ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้าง โดยกฎหมายนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง ประกอบด้วยประธานหนึ่งคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการขายตรงและการตลาดแบบตรง กรรมการโดยตำแหน่งจำนวน 4 คน คือ อธิบดีกรมการค้าภายใน อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอีกจำนวน 4 คน จากสมาคมเกี่ยวกับธุรกิจขายตรง 1 คน จากสมาคมเกี่ยวกับธุรกิจตลาดแบบตรง 1 คน จากสมาคมหรือมูลนิธิเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค 2 คน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการขายตรงหรือการตลาดแบบตรง โดยในจำนวน 4 คนนี้ 2 คนต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภาคเอกชน และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ สำหรับประธานกรรมการต้องไม่ดำรงตำแหน่ง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือเป็นผู้ถือหุ้นเกินจำนวนร้อยละ 10 ในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงในระยะหนึ่งปีก่อนดำรงตำแหน่งหรือระหว่างดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง ได้แก่ อำนาจในการพิจารณาหรือร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากกระบวนการขายตรงหรือตลาดแบบตรง แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค กำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรง วางระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติการตามกฎหมายนี้ พิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน เสนอแนะในการออกกฎกระทรวงตามกฎหมายนี้ หรือเรื่องอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย<sup>46</sup>

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง และมีหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ติดตามสอดส่องพฤติกรรมในการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายนี้ กฎหมายมีข้อห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ดำเนินการที่เป็นการชักชวนบุคคลเข้าร่วมเครือข่าย โดยตกลงจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่าย

<sup>46</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 8, 9 และ 13.

ตามจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น แล้วยังห้ามผู้ประกอบการกิจการขายตรงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสมัครเข้าเป็นสมาชิก ค่าฝึกอบรม ค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย หรือค่าธรรมเนียมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรงจากผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างในอัตราสูงกว่าที่คณะกรรมการประกาศกำหนด<sup>47</sup>

การควบคุมตัวแทนขายตรงและผู้จำหน่ายอิสระนั้น กฎหมายนี้กำหนดให้สัญญาระหว่างผู้จำหน่ายอิสระกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรง และสัญญาระหว่างตัวแทนขายตรงที่ไม่ใช่ลูกจ้างกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ให้ทำเป็นหนังสือซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเรื่องเงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนตามแผนการจ่ายผลตอบแทน เงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการสมัคร ค่าฝึกอบรม ค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย หรือค่าธรรมเนียมอื่น และเงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับการที่ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงจะรับซื้อสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย ชุดคู่มือ หรืออุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจจากผู้จำหน่ายอิสระ หรือตัวแทนขายตรง รวมถึงกำหนดระยะเวลาที่ผู้จำหน่าย หรือตัวแทนขายตรงสามารถใช้สิทธินั้น ผู้จำหน่ายอิสระสามารถใช้สิทธิคืนสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย ชุดคู่มือหรืออุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจที่ซื้อไปจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงซื้อคืนตามราคาจากผู้จำหน่ายอิสระได้ภายในระยะเวลา 15 วันนับแต่วันที่ผู้จำหน่ายอิสระใช้สิทธิคืน แต่หากใช้สิทธิคืนกรณีหมดเขตตามสัญญาข้างต้น ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงมีสิทธิหักค่าดำเนินการได้ไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนดแล้วยังมีสิทธิหักกลบลบหนี้ใดที่เกี่ยวข้องกับสัญญาซึ่งผู้จำหน่ายอิสระต้องชำระ<sup>48</sup>

ในการเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงยังที่อยู่อาศัย หรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่น ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงต้องได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคหรือผู้ครอบครองสถานที่ก่อน และต้องไม่กระทำการใดอันเป็นการรบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้อื่น ทั้งนี้ ผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนและบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่ออกโดยผู้ประกอบธุรกิจขายตรงด้วย ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงมีหน้าที่ส่งมอบเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค เอกสารการซื้อขายต้องมีข้อความภาษาไทยที่อ่านเข้าใจง่าย ระบุชื่อผู้ซื้อและผู้ขาย วันที่ซื้อขาย และวันที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ และสิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญาที่กำหนดด้วยตัวอักษรที่เห็นชัดกว่าข้อความทั่วไป<sup>49</sup> โดยคณะกรรมการมีอำนาจกำหนดรายละเอียดในเอกสารการซื้อขาย ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังกล่าวข้างต้นแล้วยัง

<sup>47</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 19, 22.

<sup>48</sup> กฤษฎะ ฉายากุล, เรื่องเดิม, หน้า 1.

<sup>49</sup> สรวิศ ลิ้มปริงมี, เรื่องเดิม, หน้า 189.



ต้องมีกำหนดเวลา สถานที่ และวิธีการในการชำระหนี้ มีสถานที่ และวิธีการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ มีวิธีการเลิกสัญญา มีวิธีการคืนสินค้า มีการรับประกันสินค้า และมีการเปลี่ยนสินค้า ในกรณีมีความชำรุดบกพร่อง หากการซื้อขายสินค้าหรือบริการใดที่ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ไม่ได้จัดให้มีเอกสารการซื้อขายที่มีข้อความ และรายละเอียดข้างต้น ย่อมไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค นอกจากนั้น ในการซื้อสินค้าหรือบริการจากการขายตรงหรือจากการขายผ่านตลาดแบบตรง ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาด้วยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลา 7 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ ไปยังผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง สำหรับธุรกิจขายตรงผู้บริโภคจะแจ้งไปยังผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่เกี่ยวข้องก็ได้ แล้วผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นภายในกำหนดเวลา 15 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา หากไม่คืนเงินตามจำนวนและภายในกำหนดระยะเวลา ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องชำระเบี้ยปรับตามอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด<sup>50</sup>

กรณีที่มีการรับประกันสินค้าหรือบริการให้จัดทำเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิตามคำรับประกันที่ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ถึงเงื่อนไขที่ระบุไว้ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับคำรับประกันสินค้าหรือบริการให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดผู้บริโภคที่ใช้สิทธิเลิกสัญญาต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งกล่าวคือ ส่งคืนสินค้า หรือเก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลา 21 วันนับแต่วันที่ใช้สิทธิเลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของเสียหายโดยสภาพไม่อาจเก็บรักษาได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้เก็บรักษาตามเวลาและวิธีการอันควรแก่สภาพ เมื่อพ้นกำหนดนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะเก็บรักษาสินค้านั้นไว้หรือไม่ก็ได้ โดยหากผู้บริโภคเลือกกรณีที่สองก็ต้องส่งคืนสินค้าโดยให้ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง แล้วแต่กรณี มารับคืนยังภูมิลำเนาของผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคอาจส่งคืนสินค้าทางไปรษณีย์ที่เรียกเก็บเงินปลายทาง ภายในระยะเวลาในกรณีที่สอง หากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรงร้องขอ อย่างไรก็ตาม ถ้าสินค้าเป็นของใช้สิ้นเปลือง ผู้บริโภคมีหน้าที่คืนเฉพาะส่วนที่เหลือจากการใช้ก่อนใช้สิทธิเลิกสัญญาแต่ผู้บริโภคก็มีสิทธิที่จะยึดหน่วงสินค้าไว้จนกว่าจะได้รับคืนเงินที่ผู้บริโภคจ่ายไปในการซื้อสินค้านั้น<sup>51</sup>

<sup>50</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 36.

<sup>51</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, มาตรา 34.

## 2.4 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมายวิธีสบัญญัติ

กฎหมายวิธีสบัญญัติเป็นกฎหมายที่กำหนดกติกา ขั้นตอนหรือวิธีการในการดำเนินคดี โดยทั่วไปหลักการดำเนินคดีจะกำหนดไว้ในกฎหมายวิธีพิจารณาความ การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และการเรียกร้องของผู้บริโภคกรณีได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือรับบริการนั้น หากเป็นการเรียกร้องในทางแพ่งก็จะดำเนินการไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่หากถูกละเมิดสิทธิในทางอาญาก็ใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเป็นหลักในการดำเนินคดี ซึ่งกฎหมายวิธีพิจารณาความเหล่านี้เป็นกฎหมายที่กำหนดการดำเนินคดีสำหรับผู้ที่ได้รับความเสียหายทั่วไปไม่จำกัดว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือไม่ สำหรับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการดำเนินคดีแพ่งส่วนใหญ่นั้น ยังมีขั้นตอนในการดำเนินคดีที่ซับซ้อนสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากเป็นกฎหมายที่เหมาะสมสำหรับผู้มีวิชาชีพทางด้านกฎหมายหรือในฐานะทนายความ ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่จะประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาทนายความได้ ด้วยข้อจำกัดในทางทรัพย์สินเงินทอง นอกจากนี้กฎหมายวิธีพิจารณาความนี้ยังกำหนดให้ผู้กล่าวอ้างต้องพิสูจน์ข้อกล่าวอ้างของตนให้ศาลเห็นจึงจะชนะคดีได้ ดังนั้น การที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการบางอย่างผู้บริโภคไม่อาจเข้าใจได้ว่า สาเหตุของการที่ได้รับความเสียหายหรือถูกทำละเมิดนั้นเป็นอย่างไร เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ผู้ผลิตเป็นผู้ที่รู้เห็นและเข้าใจขั้นตอนและวิธีการ ในการผลิต เป็นเรื่องยากที่ผู้บริโภคจะเข้าใจได้ การพิสูจน์ข้อกล่าวอ้างจึงเป็นอุปสรรคต่อผู้บริโภคที่ฟ้องคดี ด้วยเหตุนี้จึงสมควรมีกฎหมายที่ให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการดำเนินคดี โดยมีขั้นตอนและวิธีการที่ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

### 2.4.1 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ประเทศไทยให้ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคมาเป็นลำดับ ตั้งแต่การออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อ พ.ศ. 2522 ต่อมามีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้มีความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2541ทั้งหมดนั้นเป็นการให้ความคุ้มครองโดยกฎหมายสารบัญญัติ ซึ่งเป็นการรับรองสิทธิต่างๆ ของผู้บริโภค รวมถึงกำหนดให้มีหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค และล่าสุดมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551ซึ่งเป็นกฎหมายวิธีสบัญญัติฉบับแรกของประเทศไทยที่กำหนดถึงการดำเนินคดีในชั้นศาลสำหรับผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ และน่าจะถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกของโลกที่ไม่ผิดนัก เนื่องจากไม่ปรากฏว่าประเทศใดในโลกมีการประกาศใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดี



ผู้บริโภคนั้นเป็นการเฉพาะแยกออกมาจากการพิจารณาคดีอื่นๆ ทั่วไป<sup>52</sup> สำหรับกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดวิธีการดำเนินคดีเพื่อให้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีระบบที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินคดีที่มุ่งเน้นการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และง่ายต่อการพิสูจน์ข้อเท็จจริงสำหรับผู้บริโภค ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมในทางแพ่งของประเทศไทย วัตถุประสงค์หลักของพระราชบัญญัติฉบับนี้ เพื่อต้องการให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก กำหนดการกระทำความจริงหรือพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้เป็นธรรม กำหนดให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่รวดเร็ว และเพิ่มสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องค่าเสียหายให้กว้างขึ้น รวมถึงสร้างมาตรฐานในการผลิตหรือขายสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจให้ดีขึ้น ไปพร้อมกับสำนึกที่ดีในการดำเนินธุรกิจ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีบทบัญญัติกำหนดวิธีพิจารณาคดีขึ้นเป็นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภค แต่ไม่ได้จัดตั้งศาลขึ้นใหม่เพื่อพิจารณาคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะ ดังเช่นศาลชำนัญพิเศษอื่นๆ คดีผู้บริโภคจึงยังอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลยุติธรรมที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั่วไป ได้แก่ ศาลแพ่งต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ศาลจังหวัดและศาลแขวงทั่วราชอาณาจักร แต่วิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับได้แต่เฉพาะคดีที่มีข้อพิพาทกันทางแพ่งเท่านั้น ไม่รวมถึงคดีอาญา บทบัญญัติบางมาตราของพระราชบัญญัตินี้มีผลกระทบต่อหลักเกณฑ์บางประการในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อการแก้ไขปัญหาคดีพิพาทอันสืบเนื่องจากการบริโภคสินค้าและบริการมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมยิ่งขึ้น เช่น มีบทบัญญัติให้สิทธิผู้บริโภคฟ้องคดีได้โดยที่ไม่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่ได้ทำนิติกรรมตามแบบที่กฎหมายกำหนด กำหนดหลักการพิจารณาถึงความสุจริตของผู้ประกอบธุรกิจโดยให้คำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม ขยายอายุความกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้น โดยผลของสารที่สะสมในร่างกาย และให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ในระหว่างที่มีการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทกัน ให้ศาลมีอำนาจสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคในกรณีที่อาจแก้ไขได้หรือนำไปใช้แล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ กำหนดให้หุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น หรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงาน

<sup>52</sup> ศรัณย์ ศรีณยสุนทร, “วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549), หน้า 129.

ของนิติบุคคล หรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลต้องร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต<sup>53</sup>

การดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้มีได้มุ่งแต่เฉพาะการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างคู่ความเท่านั้น ในกรณีที่ข้อเท็จจริงในคดีเกี่ยวพันไปถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค รายอื่น พระราชบัญญัตินี้ได้ให้อำนาจศาลที่จะมีคำสั่งป้องกันมิให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคเหล่านั้นได้ เช่น การสั่งให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา 56 และ 63 หรือการสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกสินค้าคืนจากผู้บริโภคหรือเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายออกจากตลาด หรือ Product Recall<sup>54</sup>

หลักการพื้นฐานของพระราชบัญญัตินี้มุ่งเน้นให้ความสะดวกและประหยัดในการดำเนินคดีเป็นสำคัญเพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่ายขึ้น<sup>55</sup> เช่น กำหนดให้ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง หรือกำหนดให้โจทก์และจำเลยสามารถยื่นฟ้องหรือให้การด้วยวาจาได้ หลักความรวดเร็วเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจอื่นสมควร เช่น กำหนดให้การนัดพิจารณาตัดสินครั้งแรกจะต้องกระทำโดยเร็วและในกรณีที่จำเ็นต้องสืบพยานจะต้องสืบพยานติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีเว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันไม่อาจกล่าวถึงเสียได้ หรือบัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาคดีในศาลชั้นอุทธรณ์ซึ่งเป็นศาลสูงที่คดีส่วนใหญ่จะถึงที่สุดที่ศาลนี้จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้น โดยเร็ว หลักไม่เคร่งครัด หมายถึงการดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีผู้บริโภคมีลักษณะที่ไม่เคร่งครัดต่อระเบียบพิธีการเหมือนคดีแพ่งทั่วไป เพื่อมิให้เอาชนะกันโดยอาศัยเทคนิคทางกฎหมาย หลักการดังกล่าวได้ให้อำนาจศาลสั่งให้คู่ความทำการแก้ไขข้อพิพาทหรือพิชิตลงภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่ศาลเห็นสมควรกำหนดได้ หรือศาลอาจมีคำสั่งในการยื่นหรือขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม รวมถึงมุ่งเน้นการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในการระงับข้อพิพาท เป็นต้น และหลักสุจริต โดยกำหนดให้การใช้สิทธิจะต้องกระทำด้วยความสุจริตไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้ประกอบการหรือฝ่ายผู้บริโภค หากผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับยกเว้นก็ได้ หรือให้อำนาจศาลสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค

<sup>53</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 40, 44.

<sup>54</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2521, มาตรา 43(2).

<sup>55</sup> ธานีศ เกศวพิทักษ์, กฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยูเนียนอุตตราไวโอเลต จำกัด, 2551), หน้า 3.



ได้แต่จะต้องคำนึงถึงความสุขจิตของผู้บริโศกประกอบด้วย และประการสำคัญยังได้กำหนดให้ศาลดำเนินกระบวนการพิจารณาในลักษณะระบบไต่สวน โดยศาลจะเป็นผู้ค้นหาความจริง ศาลสามารถเรียกพยานมาสืบได้เอง หรือศาลจะเป็นผู้ซักถามพยานเองไม่ว่าจะเป็นพยานที่ศาลเรียกมา หรือที่คู่ความอ้างมาก็ตาม คู่ความจะถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น เป็นต้น<sup>56</sup>

#### 1. ความหมายของคดีผู้บริโศก

ความหมายของคดีผู้บริโศก ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโศก พ.ศ. 2551 ได้ให้ความหมายไว้ในบทบัญญัติมาตรา 3 โดยให้คำนิยามหรือความหมายของคดีผู้บริโศก ว่าหมายถึงคดี 4 ประเภทนี้

1.1 คดีแพ่งระหว่างผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องจากการบริโศกสินค้าหรือบริการ

1.2 คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

1.3 คดีแพ่งที่เกี่ยวพันกับคดีตามข้อ 1 หรือข้อ 2

1.4 คดีแพ่งที่กฎหมายให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

คดีผู้บริโศกตามความหมายในพระราชบัญญัตินี้ หมายถึง คดีที่พิพาทกันระหว่างผู้บริโศกกับผู้ประกอบธุรกิจโดยบทนิยามของกฎหมายยึดเอาผู้กระทำความผิดที่พิพาทกันเป็นหลัก ไม่ได้เอาลักษณะของคดีหรือเนื้อหาของข้อพิพาทมาเป็นหลักในการให้ความหมายของคำว่าคดีผู้บริโศก การยึดเอาสถานะหรือความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีซึ่งฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจเป็นหลักในการกำหนดลักษณะของคดีผู้บริโศก การพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโศกหรือไม่จะต้องคำนึงถึงสาระสำคัญดังต่อไปนี้<sup>57</sup>

ประการแรกต้องเป็นคดีแพ่งไม่รวมถึงคดีอาญา แม้ว่าคดีอาญานั้นจะเกี่ยวข้องกับผู้บริโศกก็ตาม กล่าวคือต้องเป็นคดีแพ่งเพียงอย่างเดียวและไม่รวมถึงข้อพิพาทส่วนแบ่งที่อยู่ในคดีอาญา หรือคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญา และต้องเป็นคดีแพ่งที่พิพาทระหว่างผู้บริโศกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโศกกับผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น โดยมิได้เจาะจงว่าผู้บริโศกหรือผู้ประกอบ

<sup>56</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโศก พ.ศ. 2551, มาตรา 18, 20, 35 และ 49.

<sup>57</sup> ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์, วิธีพิจารณาคดีผู้บริโศกลักษณะพิเศษและข้อสำคัญ รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโศก (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551), หน้า 5.

ธุรกิจฝ่ายใดจะเป็นโจทก์หรือจำเลย ส่วนความหมายของคำว่า ผู้บริโภครวมและผู้ประกอบธุรกิจ ในพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้ให้ความหมายไว้โดยตรง แต่ให้หมายถึงผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบ ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ส่วนคำว่า ผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคระบุไว้ใน มาตรา 19 และในกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ แข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เป็นต้น<sup>58</sup>

ผู้บริโภคตามความหมายในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย สำหรับความหมายของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ให้เช่าหรือผู้ได้รับการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม<sup>59</sup> ผู้บริโภคตามบทนิยามจึงได้แก่ ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับ บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนคำว่าผู้ซื้อหมายความว่าผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ หรือผู้ได้มาไม่ว่าด้วย ประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น และผู้ได้รับบริการซึ่งหมายความว่า ผู้ที่ได้รับการจัดการงานให้ ผู้ได้รับสิทธิใดๆ หรือได้ใช้หรือได้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือ กิจการใดๆ โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายมิได้จำกัดว่า ผู้บริโภค หมายความว่าเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น นิติบุคคล เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด สมาคม หรือ มูลนิธิ ก็อาจเป็นผู้บริโภคได้หากนิติบุคคลเหล่านั้นอยู่ในฐานะผู้บริโภค ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้ ซื้อสินค้าหรือรับบริการทุกรายจะเป็นผู้บริโภคเสมอไป เพราะหากเป็นการซื้อไปเพื่อขายหรือ ให้บริการอีกต่อหนึ่ง ก็ถือว่าผู้ซื้อเหล่านั้นเป็นผู้ประกอบธุรกิจมิใช่ผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ซื้อหรือได้รับ บริการที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภค ต้องเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไปเพื่อการใช้สอยไม่ว่าโดยใช่ เองหรือให้ผู้อื่นใช้ มิใช่拿去ไปขายหรือไปให้บริการต่อ นอกจากนี้ผู้บริโภคยังหมายถึงผู้ซึ่งได้ รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการ แม้ยังไม่ได้ซื้อหรือใช้ สินค้าหรือบริการแต่อย่างใด เช่น ผู้ที่ถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการแล้วเห็นว่าตนเองได้รับ

<sup>58</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: ปณรัชช, 2552), หน้า 29-30.

<sup>59</sup> ธานีศ เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 16.



ความเสียหายผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่ได้รับการเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ และถือว่าบุคคลดังกล่าวเป็นผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย ส่วนผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทน เช่น บุคคลในครอบครัวหรือพนักงานในองค์กรต่างๆ ที่หัวหน้าครอบครัวหรือนายจ้างเป็นผู้ซื้อหรือจัดหาสินค้าหรือบริการมาให้ แม้จะไม่ได้เสียค่าตอบแทนด้วยตนเองก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคเช่นกัน แต่ต้องเป็นการใช้หรือรับบริการ โดยชอบหากเป็นการนำสินค้าไปใช้หรือรับบริการโดยไม่ชอบ เช่น มีการลักทรัพย์ที่เป็นสินค้านั้นไปใช้ข่มขู่ไม่ถือว่าเป็นผู้บริโภคตามความหมายนี้<sup>60</sup>

สำหรับผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น เป็นกรณีที่มิใช่กฎหมายบัญญัติให้บุคคลนั้นมีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้โดยตรง ปัจจุบันบุคคลตามกฎหมายดังกล่าวคือ บุคคลตามมาตรา 19 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 บุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บุคคลตามพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 และบุคคลตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งหมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 สมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนความหมายของผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 มาตรา 3<sup>61</sup> ได้ให้คำนิยามของผู้ประกอบธุรกิจว่า หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ หมายความว่าผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย ผู้ประกอบธุรกิจจึงหมายถึงบุคคลดังต่อไปนี้ คือ ผู้ขาย และหมายถึง ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ หรือผู้จัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นตลอดจนผู้เสนอหรือชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย ผู้ผลิตเพื่อขาย หมายถึง ผู้ทำ ผสม ประสาน ประดิษฐ์ หรือแปรรูป และหมายความรวมถึงผู้ทำการเปลี่ยนรูป ดัดแปลง คัดเลือก หรือแบ่งบรรจุ เพื่อขาย ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด ซึ่งสินค้าโดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย เช่น ผู้ส่งซื้อและนำเข้าเครื่องจักรจากต่างประเทศเพื่อขายต่อให้แก่

<sup>60</sup> สรวิศ ลิ้มปรงยี, เรื่องเดิม, หน้า 80-83.

ลูก้าในประเทศถือว่าเป็นผู้ประกอบการตามความหมายนี้ ผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หมายถึง ผู้ซื้อเข้าเข้าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นเพื่อขายให้เขา ให้เขาซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ ซึ่งสินค้าโดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น เช่น ผู้ค้าปลีกที่ซื้อสินค้าจากผู้ขายส่งเพื่อนำไปขายต่อ หรือผู้เช่าซื้อรถยนต์มาเพื่อนำออกให้เช่าเป็นรายวันย่อมเป็นผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้รับจัดทำ การงาน ผู้ให้สิทธิใดๆ หรือให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน ผู้ประกอบการกิจการโฆษณา หมายถึงผู้ประกอบการซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะกระทำการไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า<sup>61</sup>

ประการที่สองต้องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมาย องค์ประกอบส่วนนี้ไม่สำคัญมากนักเพราะกฎหมายไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นข้อพิพาทในเรื่องใดโดยเฉพาะเจาะจง เพียงแต่สิทธิหรือหน้าที่ที่พิพาทกันต้องเป็นเรื่องที่กฎหมายรับรอง ดังนั้น มูลคดีที่เกิดขึ้นข้อพิพาทขึ้นอาจเป็นเรื่องสัญญา ละเมิด หรือกฎหมายฉบับหนึ่งฉบับใดให้สิทธิไว้แล้วมีการละเมิดสิทธินั้น เช่น พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 ให้สิทธิผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาซื้อสินค้าหรือบริการได้ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ หากผู้ประกอบการไม่คืนเงินภายใน 15 วัน ตามมาตรา 36 ผู้บริโภคย่อมฟ้องเรียกเงินคืนได้และถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค หรือพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 มาตรา 40 ให้สิทธิแก่บุคคลซึ่งได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดตามกฎหมายดังกล่าวมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบการที่กระทำความผิดและถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคเช่นกัน

ประการที่สามต้องเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ องค์ประกอบสุดท้ายนี้เป็นการกำหนดขอบเขตของคดีที่จะใช้กฎหมายนี้ เพื่อมิให้มีการนำวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ไปใช้กับเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการโดยตรง ซึ่งอยู่นอกเหนือเจตนารมณ์ของกฎหมาย เช่น คดีหมิ่นประมาทระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เป็นต้น ส่วนถ้อยคำที่ว่า อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ อาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนไปได้ว่าจะต้องมีการใช้สินค้าหรือบริการแล้วเท่านั้นจึงจะเป็นคดีผู้บริโภคซึ่งไม่ถูกต้อง ลำพังแต่ผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อนำมาบริโภคแม้จะยังไม่ได้ใช้หากเกิดข้อพิพาทขึ้น เช่น ผู้ประกอบการการค้าส่งมอบสินค้าไม่ครบถ้วน ก็ต้องถือว่าเป็นข้อพิพาทนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการและเป็นคดีผู้บริโภคเช่นกัน โดยสรุปการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ให้พิจารณาถึงสถานะของคู่ความ และสาเหตุของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นว่า

<sup>61</sup> ธานีศ เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 19-21.



เนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือไม่ เป็นสำคัญ ส่วนมูลหนี้ที่พิพาทไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสัญญาละเมิด หรือสิทธิที่กฎหมายกำหนดไว้แล้วแล้ว แต่เป็นคดีผู้บริโภคได้ทั้งสิ้น

คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งต้องเป็นคดีแพ่งเช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น และต้องเป็นคดีพิพาทตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 คดีผู้บริโภคในส่วนนี้ใช้ข้อหาหรือกฎหมายที่พิพาทกันเป็นตัวชี้วัดกล่าวคือ ถ้าเป็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ต้องถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มุ่งคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยให้ได้รับการชดเชยความเสียหาย โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียหายที่ได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เว้นแต่ผู้ประกอบการจะพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือความเสียหายเกิดจากความผิดของผู้เสียหายเอง ดังนั้นผู้ที่จะเป็น โจทก์ฟ้องคดีคือ ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้เสียหายตามมาตรา 10 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ส่วนผู้ที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยคือผู้ประกอบการซึ่งตามบทนิยามในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว คือ ผู้ผลิตหรือผู้จ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้จ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้ และผู้ซึ่งใช้ชื่อทางการค้าเครื่องหมายการค้าเครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้จ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า

คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 (1) หรือ (2) เช่น คดีที่ฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญาค่าประกัน สัญญาจ้าง สัญญาจ้างนำ หรือสัญญาประกันภัยค่าจ้าง เป็นต้น ซึ่งโดยปกติคดีเหล่านี้ไม่อยู่ในความหมายของคดีผู้บริโภค

เนื่องจากพระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่จะให้ใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นกฎหมายเฉพาะสำหรับการดำเนินคดีผู้บริโภคในชั้นศาล จึงต้องใช้พระราชบัญญัตินี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาบังคับแก่คดีผู้บริโภคเป็นหลัก ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 ว่า กระบวนพิจารณาคดีผู้บริโภคให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาตามมาตรา 6 ในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติและข้อกำหนดดังกล่าวให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม ดังนั้น นอกจากที่บัญญัติไว้ใน

กฎหมายนี้เท่านั้นที่จะใช้วิธีพิจารณาคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและซึ่งนำมาใช้บังคับได้โดยอนุโลมเท่าที่ไม่มีบัญญัติไว้ในกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโลก<sup>62</sup>

คดีผู้บริโลกเป็นเรื่องใหม่อาจมีข้อโต้แย้งว่าคดีใดจะเป็นคดีผู้บริโลกตามกฎหมายนี้หรือไม่ จึงกำหนดว่าในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโลกหรือไม่ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริโลกต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าเป็นการขอในคดีอื่นต้องกระทำอย่างช้าในวันชี้แจงสถานที่หรือวันสืบพยานในกรณีที่ไม่มีการชี้แจงสถานที่หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วห้ามมิให้มีการขอให้วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวอีก และเมื่อได้รับคำขอจากศาลชั้นต้นแล้วให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้น โดยเร็ว และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ระหว่างศาลชั้นต้นกับศาลอุทธรณ์จะดำเนินการ โดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้<sup>63</sup>

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโลกตามพระราชบัญญัตินี้มีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างจากวิธีพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป จึงอาจเกิดปัญหาหรือข้อโต้แย้งขึ้นว่าคดีที่ศาลรับฟ้องเป็นคดีผู้บริโลกนั้นความจริงเป็นคดีแพ่งทั่วไป หรือในทางกลับกันอาจมีการโต้แย้งว่าคดีที่ศาลรับฟ้องเป็นคดีแพ่งทั่วไปนั้นความจริงแล้วเป็นคดีผู้บริโลก จึงกำหนดให้จัดส่งปัญหาดังกล่าวไปให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด ประธานศาลอุทธรณ์ ตามมาตรานี้หมายถึงประธานศาลอุทธรณ์ (กลาง) เท่านั้น ไม่รวมถึงประธานศาลอุทธรณ์ภาคต่างๆ จำนวน 9 ภาคที่มีอยู่<sup>64</sup> เหตุผลที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนี้ก็เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในแนวคำวินิจฉัย และหากพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้เป็นศาลอุทธรณ์ภาคด้วยก็จะบัญญัติไว้ชัดเจนดังที่ปรากฏในเรื่องการยื่นอุทธรณ์และฎีกา ดังนั้น หากมีกรณีต้องชี้ขาดว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโลกหรือไม่ ต้องส่งปัญหาไปให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยแต่เพียงแห่งเดียว แต่อำนาจของประธานศาลอุทธรณ์ตามมาตรานี้มีเพียงการวินิจฉัยว่าคดีที่พิพาทนั้นเป็นคดีผู้บริโลกหรือคดีแพ่งทั่วไปเท่านั้น ส่วนปัญหาอื่นๆ เช่น เรื่องเขตอำนาจศาล เมื่อกรณีมีปัญหาว่าคดีที่พิพาทนั้นอยู่ในเขตอำนาจของศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั่วไปหรือศาลชำนาญพิเศษอื่น ก็ต้องเสนอปัญหาดังกล่าวไปให้ประธานศาลฎีกาเป็นผู้วินิจฉัยตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษนั้นๆ

<sup>62</sup> ธานีศ เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 10.

<sup>63</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโลก พ.ศ. 2511, มาตรา 8.

<sup>64</sup> ชาญณรงค์ ปรานีจิตต์, เรื่องเดิม, หน้า 15.



ผู้มีสิทธิขอให้ยกปัญหาขึ้นเพื่อขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีที่ขึ้นฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคมหรือไม่คือ

1. คู่ความในคดีผู้บริโภค
2. ศาลชั้นต้นที่พิจารณาคดีผู้บริโภค

ในการยื่นคำฟ้องไม่ว่าคู่ความจะฟ้องมาเป็นคดีประเภทใดศาลชั้นต้นจะต้องตรวจคำฟ้องและจัดประเภทคดีนั้นว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือคดีแพ่งทั่วไปเสียก่อน แต่เมื่อคู่ความไม่เห็นด้วยและโต้แย้งจึงต้องส่งปัญหานั้นไปให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย ส่วนใหญ่จึงมักเป็นกรณีที่คู่ความเป็นผู้ขอให้วินิจฉัย กรณีที่ศาลเห็นสมควรส่งมาเองจะเกิดขึ้นก็เมื่อมีการรับฟ้องมาแล้วและปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่าคดีนั้นจะเป็นคดีอีกประเภทหนึ่ง ส่วนระยะเวลาในการขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยนั้นจะต้องกระทำภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ คือ ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริโภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าเป็นการขอในคดีแพ่งอื่น ต้องกระทำอย่างช้าในวันขึ้นสองสถานหรือวันสืบพยานในกรณีที่ไม่มีกรขึ้นสองสถาน หากพ้นกำหนดเวลาข้างต้นแล้วคู่ความหรือศาลจะหยิบยกปัญหาดังกล่าวขึ้นเพื่อขอให้วินิจฉัยไม่ได้ หลังจากส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์แล้วการดำเนินกระบวนการพิจารณาในระหว่างรอฟังคำวินิจฉัยคงต้องดำเนินไปตามปกติ เนื่องจากกฎหมายไม่ได้บังคับว่าเมื่อมีการส่งปัญหาไปขอคำวินิจฉัยแล้ว ศาลชั้นต้นจะต้องหยุดการดำเนินกระบวนการคดีไว้ก่อนแต่อย่างใด ทั้งยังบัญญัติไว้ด้วยว่า คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น แสดงว่ากฎหมายไม่ประสงค์ที่จะให้คู่ความที่ไม่สุจริตใช้วิธีการตามมาตรานี้เป็นช่องทางในการประวิงคดีให้ล่าช้า ดังนั้น ในระหว่างที่ส่งเรื่องไปให้วินิจฉัย ศาลชั้นต้นควรดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปโดยไม่จำเป็นต้องหยุดการดำเนินกระบวนการไว้ และในทางปฏิบัติการส่งเรื่องไปให้วินิจฉัยและการส่งคำวินิจฉัยกลับมาก็จะไม่ล่าช้าเนื่องจากสามารถจัดส่งทางโทรสารได้

## 2 หลักฐานในการฟ้องคดีผู้บริโภค

คดีแพ่งเกี่ยวกับนิติกรรมทั่วไปสิทธิในการฟ้องคดีต่อศาลจะต้องพิจารณาด้วยว่านิติกรรมนั้นต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบหรือไม่ หากไม่มีก็ไม่สามารถนำมาฟ้องได้ เช่น ในกรณีการกู้ยืมเงินกว่าสองพันบาทขึ้นไปหากไม่มีหลักฐานแห่งการกู้ยืมเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ยืมจะฟ้องบังคับคดีไม่ได้<sup>65</sup> แต่สำหรับคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้มิให้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้หรือในกรณีที่พบบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบ

<sup>65</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 653 วรรคแรก.

ธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมีได้ทำให้ถูกต้องตามแบบนั้น แต่หากผู้บริโภควางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้วให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาเป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้ รวมทั้งในการดำเนินคดีดังกล่าวมิให้นำมาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ<sup>66</sup>

บทบัญญัตินี้เกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เท่าเทียมในการทำนิติกรรมสัญญา ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้ทางด้านกฎหมายและไม่มีอำนาจต่อรองที่จะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจออกหลักฐานเป็นหนังสือหรือทำสัญญาให้ตามแบบที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ และมีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าสามารถบังคับให้ผู้บริโภคลงลายมือชื่อในเอกสารหลักฐานแต่เพียงฝ่ายเดียวได้ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถฟ้องบังคับผู้ประกอบการได้เลย หรือในกรณีที่คิดไปจากแบบที่กฎหมายกำหนด นิติกรรมสัญญานั้นก็จะตกเป็นโมฆะทันที ดังนั้นหากไม่ผ่อนคลายความเข้มงวดของหลักกฎหมายเรื่องหลักฐานเป็นหนังสือและแบบให้แก่ผู้บริโภคที่เท่าเทียมกับการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้เทคนิคในการทำนิติกรรมสัญญาควบคุมมิให้ผู้บริโภคใช้สิทธิฟ้องร้องได้ แล้วให้ตนเองเป็นฝ่ายฟ้องผู้บริโภคได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยปกตินิติกรรมสัญญาใดที่กฎหมายบังคับว่าจะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ หากไม่มีมาแสดงต่อศาล คู่ความนั้นย่อมไม่อาจฟ้องร้องบังคับอีกฝ่ายหนึ่งได้ แต่ทั้งนี้ไม่ให้นำหลักการดังกล่าวมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภค โดยยอมให้ผู้บริโภคสามารถฟ้องผู้ประกอบการให้ชำระหนี้ตามนิติกรรมสัญญาได้โดยที่ไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจได้<sup>67</sup>

นิติกรรมสัญญาที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บังคับว่าจะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ เช่น สัญญาจะซื้อจะขายหรือค้ำประกันการซื้อขายทรัพย์สิน สัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์ สัญญากู้ยืมเงินกว่าสองพันบาทขึ้นไป สัญญาค้ำประกัน สัญญาตัวแทน สัญญาประนีประนอมยอมความ สัญญาประกันภัย เป็นต้น นิติกรรมที่กล่าวมานี้ผู้บริโภคสามารถฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้ตามสัญญาได้โดยไม่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ แต่เป็นการยกเว้นให้แก่ผู้บริโภคเพียงฝ่ายเดียว ส่วนผู้ประกอบการไม่ได้รับสิทธิตามที่กล่าวมานี้ ดังนั้นหากผู้ประกอบการจะ

<sup>66</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2511, มาตรา 10.

<sup>67</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 10 วรรคหนึ่ง.



ฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคระหนี้ตามสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้บริโภคมาแสดง จึงจะฟ้องร้องบังคับคดีเอากับผู้บริโภคได้ตามหลักเกณฑ์/กติ<sup>68</sup>

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีหลักสำคัญเกี่ยวผลของการไม่ทำนิติกรรมสัญญาให้ถูกต้องตามแบบของนิติกรรมนั้นๆซึ่งโดยปกติแล้วนิติกรรมสัญญาใดที่ไม่ทำถูกต้องตามแบบที่กฎหมายบังคับไว้ย่อมตกเป็นโมฆะ แต่ตามกฎหมายนี้ผู้บริโภคที่ได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจตามสัญญาที่ไม่ได้ทำให้ถูกต้องตามแบบที่กฎหมายกำหนดก็มีสิทธิฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบหรือชำระหนี้ตอบแทนได้<sup>69</sup> แบบของนิติกรรมสัญญาดังกล่าว เช่น การทำเป็นหนังสือ การทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ การจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือการทำหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้น การเว้นดังกล่าวยกเว้นให้เฉพาะผู้บริโภคเพียงฝ่ายเดียวส่วนผู้ประกอบธุรกิจนั้น เมื่อสัญญาไม่ได้ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนดก็ต้องถือว่าสัญญานั้นเป็นโมฆะผู้ประกอบธุรกิจจึงไม่อาจฟ้องผู้บริโภคให้ชำระหนี้ตามสัญญาได้ ส่วนกรณีที่มีให้นำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 94 มาใช้บังคับนั้น ซึ่งมาตรานี้บัญญัติห้ามมิศาลให้รับฟังพยานบุคคลแทนพยานเอกสาร แต่การที่ผู้บริโภคฟ้องคดีและพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาตามมาตรานี้ผู้บริโภคสามารถนำพยานบุคคลเข้าสืบแทนพยานเอกสารได้

สภาพการแข่งขันอย่างสูงในการประกอบธุรกิจต่างๆในปัจจุบัน การจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ การให้คำมั่นสัญญาว่าจะให้สิทธิประโยชน์หรือบริการพิเศษอย่างอื่นเพิ่มเติมเป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการนิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง แต่เมื่อผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมักไม่ดำเนินการตามที่ตกลงไว้หรือปฏิเสธว่าไม่มีข้อตกลงเช่นนั้น หรือในบางครั้งหลังจากทำสัญญากันแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจอาจตกลงให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมเพื่อแลกกับประโยชน์บางอย่างแต่ต่อมากลับปฏิเสธว่าไม่มีข้อตกลงเช่นนั้น ยิ่งถ้าเป็นสัญญาที่กฎหมายบังคับให้ต้องมีพยานเอกสารมาแสดงในการฟ้องร้องหรือต่อสู้คดี หากไม่ได้ระบุข้อตกลงดังกล่าวไว้ในสัญญา ผู้บริโภคจะขอสืบพยานบุคคลถึงข้อตกลงเหล่านั้นไม่ได้เลยเพราะถือว่าเป็นการนำสืบพยานบุคคลเพิ่มเติมข้อความในเอกสารอันเป็นการต้องห้ามซึ่งไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง กรณีดังกล่าวนำมาสู่การร้องเรียนต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก พระราชบัญญัตินี้จึงให้ถือว่าข้อตกลงนอกสัญญาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจด้วย ผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคล

<sup>68</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 17.

<sup>69</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 10 วรรคสอง.

หรือพยานหลักฐานอื่นๆถึงข้อตกลงดังกล่าวได้ แม้ไม่ได้ระบุไว้ในเอกสารสัญญาก็ตาม<sup>70</sup> โดย บัญญัติให้ การประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบการตกลงจะมอบให้หรือจัดหาให้ซึ่ง สิ่งของบริการหรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อ เป็นการตอบแทนที่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงใดๆ ที่ผู้ประกอบการจะให้สิทธิ ประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้ ให้ถือว่าข้อความ การกระทำหรือข้อตกลง ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ<sup>71</sup>

ผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลง ดังกล่าวในคดีผู้บริโภคได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นนั้นกฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็น หนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและไม่ปรากฏข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม ซึ่งแต่ เดิมผู้บริโภคต้องนำคดีมาฟ้องและต่อสู้คดีจนถึงศาลฎีกาโดยศาลฎีกาได้พยายามที่จะตีความ กฎหมายให้เป็นธรรมมากที่สุด นอกจากนี้ข้อความหรือการกระทำที่ผู้ประกอบการได้ทำไว้ก่อน หรือในขณะที่ทำสัญญาอาจอยู่ในรูปของประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการ ใดๆ ของผู้ประกอบการแม้จะเป็นการกระทำเพียงฝ่ายเดียวไม่ว่าทางสื่อใด เช่น ป้ายโฆษณา โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น เอกสารแผ่นพับต่างๆ หรือแม้แต่โดยทาง พนักงานขาย หากทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่า ผู้ประกอบการตกลงจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งใดหรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อตอบแทนการที่ ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา ข้อความหรือการกระทำนั้นย่อมเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา แม้จะไม่ได้ตกลง กันโดยชัดแจ้งและไม่ได้ระบุไว้ในเอกสารสัญญาก็ตาม หลักเกณฑ์นี้เป็นการขายสินค้าและการ ให้บริการที่ผู้ประกอบการเป็นฝ่ายจะให้สิ่งต่างๆ หรือสิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเท่านั้นไม่ใช้กับ กรณีที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายตกลงจะมอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ประกอบการซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ต้อง อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ทั่วไป

### 3. หลักความสุจริตในการดำเนินคดี

ความสุจริตเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของทุกคนใน สังคม ไม่ว่าการแสดงออกในเรื่องใดๆ หากไม่สุจริตเสียแล้วจะมีความผิดตามมามากมาย จนกระทั่งนำไปสู่การพิพาทกันในกรณีต่างๆ สำหรับผู้ประกอบการกับผู้บริโภคก็ต้องมีความ สุจริตต่อกันจึงจะลดปัญหาระหว่างกันได้ หากเมื่อใดมีฝ่ายที่ไม่สุจริตก็จะมีปัญหาและ ปัญหาตามมาเช่นกัน ดังนั้น กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้จึงกำหนดว่า ในการใช้สิทธิแห่ง

<sup>70</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2511, มาตรา 11.

<sup>71</sup> ธานีศ เกศพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 47.



คนที่ดี ในการชำระหนี้ที่ดีผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทาง การค้าที่เหมาะสมภายใต้ธุรกิจที่เป็นธรรม<sup>72</sup>

ความสุจริตโดยทั่วไปหมายถึงความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา แต่เนื่องจากการ ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าหรือการให้บริการมักเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโคจจำนวนมาก หากผู้ประกอบธุรกิจดำเนินกิจการ โดยไม่ตระหนักถึงความรับผิดชอบแล้วอาจส่งผลกระทบต่อ ความสงบสุขของสังคม กฎหมายนี้จึงได้วางมาตรฐานในเรื่องความสุจริตของผู้ประกอบธุรกิจไว้ สูงกว่าบุคคลทั่วไป โดยกำหนดให้ระดับความสุจริตของผู้ประกอบธุรกิจนั้นจะต้องคำนึงถึง มาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรมด้วย<sup>73</sup> เช่น ในกรณีที่มีมาตรฐาน ทัวไปในระบบธุรกิจการค้าที่เป็นธรรมผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติกันอย่างไรก็ต้องปฏิบัติไป ตามนั้น หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติต่ำกว่ามาตรฐานดังกล่าวย่อมถือว่าเป็นการกระทำโดยไม่ สุจริต ด้วยเหตุนี้ในการประกอบธุรกิจนอกจากจะต้องดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมาต่อลูกค้าแล้วผู้ประกอบธุรกิจยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางการค้าที่ถือว่าเหมาะสม ในฐานะผู้ประกอบธุรกิจที่ดีด้วย ซึ่งอาจจะกล่าวถึงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ เช่น ไม่ประกอบธุรกิจ โดยหลีกเลี่ยงกฎหมาย ไม่ว่าจะการเลี่ยงภาษีหรือการดำเนินกิจการภายในองค์กรโดยไม่เปิดเผย อาจจะเป็นการตั้งบุคคลอื่นเป็นผู้บริหารนิติบุคคลโดยมีเจตนาที่จะไม่ให้ความรับผิดชอบถึงตนถือว่าเป็น การหลีกเลี่ยงกฎหมายรูปแบบหนึ่ง ควรปฏิบัติคือผู้บริหารโคจอย่างเป็นธรรม ไม่น้อฉล ไม่ หลอกลวง ไม่ฉวยโอกาสไม่เอาเปรียบผู้บริหารโคจ และต้องคำนึงถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดย ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีต่อผู้บริหารโคจและสังคมส่วนรวม

หลักความสุจริตนี้กฎหมายไม่ได้เข้มงวดเอากับผู้ประกอบธุรกิจแต่เพียงฝ่าย เดียวแต่ได้กำหนดให้ ผู้บริหารโคจที่นำคดีมาฟ้องต่อศาลนั้นจะต้องสุจริตด้วย ดังเช่นกำหนดไว้ใน มาตรา 18 วรรคสองว่า ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริหารโคจหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริหารโคจนำ คดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือที่ไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาล เห็นสมควรศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่ บางส่วนต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตามให้ศาลมีอำนาจ สั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

คดีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกฟ้องเป็นนิติบุคคลหากข้อเท็จจริงปรากฏว่านิติ บุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉลหลอกลวง

<sup>72</sup> ชาญณรงค์ ปราณจิตต์, เรื่องเดิม, หน้า 4.

<sup>73</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริหารโคจ พ.ศ. 2511, มาตรา 12.

ผู้บริโภครหรือการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง เมื่อคู่ความร้องขอหรือศาลเห็นสมควรให้ศาลมีอำนาจเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าวเข้ามาเป็นจำเลยร่วมและให้มีอำนาจพิพากษาให้บุคคลเช่นนั้นร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย เว้นแต่ผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดดังกล่าว หรือในกรณีของผู้รับมอบทรัพย์สินนั้นจากนิติบุคคลพิสูจน์ได้ว่าตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน<sup>74</sup>

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่มีการจดทะเบียนแล้วมีฐานะเป็นนิติบุคคล<sup>75</sup> ทำให้ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทนั้นมีสภาพเป็นบุคคลต่างหากจากผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น ถ้าห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทนั้นไปก่อหนี้ขึ้นไม่ว่ากรณีใดๆ เจ้าหนี้จะเรียกร้องให้หุ้นส่วนผู้ถือหุ้นหรือกรรมการของบริษัทให้รับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคลนั้นเป็นการส่วนตัวมิได้ แต่ที่ผ่านมามีการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคจำนวนมาก ส่วนใหญ่เจ้าของกิจการมักดำเนินการในรูปของนิติบุคคลและใช้นิติบุคคลนั้นกระทำการฉ้อฉลหลอกลวงผู้บริโภคและยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินไปเป็นของส่วนตัวหรือพวกพ้อง เมื่อผู้บริโภคฟ้องร้องนิติบุคคลและชนะคดีแล้วก็ไม่สามารถบังคับคดีได้ เนื่องจากนิติบุคคลเหล่านั้นไม่มีทรัพย์สินเหลืออยู่อีก เจ้าของกิจการบางรายถึงกับใส่ชื่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นผู้ถือหุ้นหรือกรรมการของนิติบุคคลนั้น เพื่อมิให้ความรับผิดชอบถึงตนเองทั้งๆ ที่ตนเองเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจการทั้งหมด หรืออยู่เบื้องหลังจากนั่นเอง

หลักเกณฑ์ในการที่ศาลจะสั่งให้บุคคลใดร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคลตามกฎหมายนี้จะต้องได้ความว่า

1. ต้องเป็นคดีผู้บริโภคที่จำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจมีสถานะเป็นนิติบุคคล
2. นิติบุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต มีพฤติการณ์ฉ้อฉลหลอกลวงผู้บริโภค หรือมีการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลนั้นมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง<sup>76</sup>

เมื่อมีกรณีสองประการข้างต้น และคู่ความร้องขอหรือศาลเห็นสมควร ศาลมีอำนาจเรียกบุคคลดังต่อไปนี้เข้ามาเป็นจำเลยร่วมและพิพากษาให้ร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย แต่บุคคลที่ถูกเรียกเข้ามาเป็นจำเลยร่วมไม่ต้องร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคล

<sup>74</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 44.

<sup>75</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 1015.

<sup>76</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 168-170.



หากพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดแล้ว ตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน

ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลตามที่ว่านจะเป็นนิติบุคคลประเภทใดก็ได้ แต่การจะพิพากษาให้บุคคลที่กำหนดไว้ร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคลจะต้องมีการเรียกให้บุคคลนั้นเข้ามาเป็นจำเลยร่วมด้วย เพื่อให้บุคคลนั้นมีโอกาสพิสูจน์ข้อเท็จจริงด้วย มิฉะนั้นศาลไม่อาจพิพากษาไปถึงบุคคลดังกล่าวได้ และหลักการนี้มิใช่ว่าผู้ถือหุ้นหรือกรรมการจะต้องร่วมรับผิดชอบในหนี้ทั้งหมดของนิติบุคคลนั้นเสมอไป หากแต่จะต้องปรากฏว่านิติบุคคลนั้นได้กระทำการโดยไม่สุจริตหรือฉ้อฉลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรานี้ และทรัพย์สินของนิติบุคคลนั้นมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ด้วย ผู้ถือหุ้นหรือกรรมการนั้นจึงจะมีความรับผิดชอบ ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทหรือนิติบุคคลจำนวนมากที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย โดยมีทุนจดทะเบียนเพียงเล็กน้อย แต่ด้วยความไม่โปร่งใสหรือวิธีการที่ไม่ถูกต้องนิติบุคคลเหล่านั้นก็ได้เข้าทำสัญญาในโครงการใหญ่ๆ เมื่อดำเนินการตามโครงการไม่ได้เกิดความเสียหายขึ้น ผู้ที่เสียหายก็ไม่สามารถบังคับคดีเอากับทรัพย์สินของนิติบุคคลดังกล่าวได้เพราะไม่เพียงพอ หากจะบังคับเอากับกรรมการหรือหุ้นส่วนกฎหมายก็ไม่เปิดช่องให้ทำได้ การกำหนดไว้ในกฎหมายฉบับนี้เช่นนี้จึงนับว่าเป็นความก้าวหน้าประการหนึ่งของกฎหมายไทย

#### 4. อายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค

อายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคในบางกรณี เช่น ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย<sup>77</sup>

อายุความในคดีผู้บริโภคได้กำหนดไว้แตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป โดยที่การใช้สินค้าหรือรับบริการบางครั้งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคอันเนื่องมาจากสารเคมีที่เป็นส่วนผสมอยู่ในตัวสินค้าหรือส่วนประกอบในการให้บริการ หรือเนื่องจากสารพิษที่ปนเปื้อนอยู่ในสินค้าหรือสิ่งของเหล่านั้น กรณีดังกล่าวถือเป็นการละเมิด ผู้บริโภคต้องฟ้องเรียกค่าเสียหายภายใน 1 ปี ซึ่งหากความเสียหายนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดแจ้ง เช่น เกิดเจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยทันทีย่อมไม่มีปัญหา ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีภายในอายุความดังกล่าวได้ แต่หากความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยยังไม่ชัดแจ้ง ต้องใช้เวลาสักระยะหนึ่งจึงจะแสดงอาการซึ่งอาจเป็นเวลานานหลายปีถ้าผู้บริโภคถูก

<sup>77</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 13.

บังคับให้ต้องฟ้องคดีภายในกำหนดอายุความ 1 ปี ย่อมเป็นการยากที่จะพิสูจน์เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ คงพิสูจน์ได้แค่ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเช่นค่าตรวจร่างกาย และถึงแม้ว่าศาลที่พิพากษาคดีมีอำนาจสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาในส่วนของค่าเสียหายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 444 วรรคสอง แต่ก็สงวนสิทธิได้ไม่เกิน 2 ปี ซึ่งหากความเสียหายไม่เป็นที่ประจักษ์ภายในเวลานั้น ผู้บริโภคก็จะหมดโอกาสได้รับค่าเสียหายใดๆ อีกต่อไป กฎหมายนี้จึงได้กำหนดให้อายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคที่ถูกทำละเมิดอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยที่ความเสียหายหรือความเจ็บป่วยไม่เป็นที่ประจักษ์ในทันทีที่มีการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น โดยขยายให้เฉพาะการใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยเท่านั้น ส่วนความเสียหายอย่างอื่นต้องฟ้องภายในกำหนดอายุความตามปกติและไม่กระทบถึงการเรียกร้องค่าเสียหายในกรณีนี้ ดังนั้น ผู้เสียหายที่จะได้รับประโยชน์ตามมาตรานี้มี 2 ประเภท คือ

1. ผู้ที่ได้รับสารที่ก่อให้เกิดอันตรายที่ละน้อยสะสมในร่างกายอย่างต่อเนื่องจนมีปริมาณถึงระดับที่เกิดอันตรายขึ้น
2. ผู้ที่ได้รับสิ่งที่เป็อันตรายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการแต่อันตรายหรืออาการเจ็บป่วยยังไม่เกิดขึ้นโดยทันทีต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งจึงจะแสดงอาการ<sup>78</sup>

อายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวมี 2 ระยะเวลาคือ ระยะเวลาภายใน 3 ปี นับแต่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่กระทำผิด และระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ

การเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคจะทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับระยะเวลาในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา<sup>79</sup> ซึ่งโดยปกติเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นผู้บริโภคส่วนใหญ่ประสงค์ที่จะได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายไม่มีผู้ใดต้องการจะฟ้องร้องโดยไม่จำเป็น ในทางปฏิบัติจึงมักมีการเจรจากันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค แต่ปรากฏว่าหลังจากเจรจาไม่สำเร็จผู้บริโภคส่วนหนึ่งที่นำคดีมาฟ้องต้องแพ้คดีไปเพราะคดีขาดอายุความเนื่องจากคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุความฟ้องร้องสั้น เช่น การฟ้องบังคับให้ผู้ขายรับผิดชอบในค่าชำรุดบกพร่องของสินค้ามีอายุความเพียง 1 ปี นับแต่วันที่อยู่ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้จะพึงใช้ค่าสินไหมทดแทน ในบางกรณีผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องฟ้องคดีไว้ก่อนเพื่อป้องกันไม่ให้คดีขาดอายุความทั้งๆ ที่กรณีนั้นน่าจะเจรจากันได้ทำให้มีคดีขึ้นสู่ศาลโดยไม่จำเป็น มูลกรณีที่เกิดข้อ

<sup>78</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 22.-23.

<sup>79</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2511, มาตรา 14.



พิพาทไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผิดสัญญาหรือการกระทำละเมิด หากมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริหารโลกหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริหารโลก ระยะเวลาระหว่างการเจรจานั้นย่อมไม่นับรวมอยู่ในอายุความจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ออกเลิกการเจรจา<sup>80</sup>

การเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายหมายถึง การต่อรองเกี่ยวกับจำนวน วิธีการ หรือระยะเวลาในการจ่ายค่าเสียหาย แต่มิใช่ว่าจะเจรจาโต้แย้งกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงไม่ได้เลยเพราะเป็นธรรมชาติของการเจรจาที่แต่ละฝ่ายจะหยิบยกข้อเท็จจริงมาโต้แย้งกัน อย่างไรก็ตามลำพังแต่เพียงการมีหนังสือเรียกร้องทวงถามไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง และฝ่ายนั้นปฏิเสธความรับผิดชอบหรือโต้แย้งข้อเท็จจริง เช่นนี้จะถือว่ามี การเจรจากันแล้วยังไม่ได้ การเจรจาอาจทำได้วิธีใดก็ได้เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออาจพบปะเจรจากันโดยมีผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น

#### 5. การขยายหรือย่นระยะเวลา

การดำเนินคดีนั้นนอกจากเรื่องอายุความแล้วตามกฎหมายก็ยังมีเรื่องระยะเวลาด้วย ซึ่งตามปกติแล้วการที่กฎหมายหรือศาลกำหนดระยะเวลาใดๆไว้ เพื่อให้ดำเนินการสิ่งใดหรือไม่ดำเนินการในสิ่งใด แต่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในระยะเวลานั้นก็สามารถขอให้ศาลขยายระยะเวลาดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีพฤติการณ์พิเศษต่างๆเกิดขึ้นด้วย แต่การขยายหรือย่นระยะเวลาดำเนินคดีตามกฎหมายนี้กำหนดไว้แตกต่างกัน คือระยะเวลาดำเนินคดีที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติให้นำมาใช้บังคับหรือระยะเวลาดำเนินคดีที่ศาลกำหนดไว้ เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความร้องขอ ศาลมีอำนาจย่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม<sup>81</sup> จะเห็นได้ว่ากฎหมายนี้ไม่ได้กำหนดให้ต้องมีพฤติการณ์พิเศษแต่อย่างใด ซึ่งโดยปกติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 23 การที่ศาลจะมีคำสั่งขยายหรือย่นระยะเวลาดำเนินคดีที่กำหนดไว้จะต้องปรากฏว่ามีพฤติการณ์พิเศษและศาลได้มีคำสั่งหรือคู่ความมีคำขอขึ้นมาก่อนสิ้นระยะเวลานั้น เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย แต่บทบัญญัติมาตรานี้กำหนดหลักเกณฑ์ในการที่ศาลจะมีคำสั่งย่นหรือขยายระยะเวลาไว้แตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งดังกล่าวโดยกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจอย่างกว้างๆ เนื่องจากในคดีผู้บริหารโลกบางครั้งระยะเวลาดำเนินคดีที่กำหนดไว้อาจเป็นช่องทางให้คู่ความฝ่ายที่ไม่สุจริตสามารถชักย้ายถ่ายเททรัพย์สินเพื่อหลบเลี่ยงความรับผิดชอบหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริหารโลกโดยรวม จึงสมควรมีอำนาจย่นหรือขยายระยะเวลาเหล่านั้นได้โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ทั่วไป การย่นระยะเวลาในกรณีผู้บริหารโลกถูกฟ้องย่อมไม่เหมาะสม<sup>82</sup>

<sup>80</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 25-27.

<sup>81</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริหารโลก พ.ศ. 2551, มาตรา 15.

<sup>82</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 88-90.

คดีแพ่งทั่วไปเมื่อคู่ความยื่นฟ้องคดีต่อศาลแล้ว จะมีการส่งสำเนาคำฟ้อง และมีหมายแจ้ง หมายนัดต่างๆ โดยส่งทางเจ้าพนักงานศาลหรือทางไปรษณีย์ตอบรับ หากส่งไม่ได้ก็อาจมีการประกาศทางหนังสือพิมพ์เพื่อให้มีผลตามกฎหมาย แต่ในความเป็นจริงคู่ความฝ่ายนั้นอาจจะไม่ทราบเรื่องเหล่านั้นก็เป็นได้ สำหรับกฎหมายนี้ กำหนดว่า การส่งคำคู่ความหรือเอกสารอื่นใด หรือการแจ้งวันนัดฟังคำสั่งของศาลหรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความหรือบุคคลอื่นใดในคดี ผู้บริโภคซึ่งปกติจะต้องดำเนินการ โดยทางเจ้าพนักงานศาลนั้น ศาลอาจส่งให้ดำเนินการ โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำการติดต่อ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา<sup>83</sup> ซึ่งประธานศาลฎีกาได้กำหนดให้ศาลส่งย้อนระยะเวลาให้มีผลก่อนครบ 15 วัน<sup>84</sup> จะเห็นได้ว่ากฎหมายนี้กำหนดวิธีการเพิ่มเติมในการที่ศาลจะส่งคำคู่ความหรือเอกสาร หรือแจ้งวันนัด คำสั่งศาลหรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความหรือบุคคลอื่นใด นอกเหนือจากที่มีอยู่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งทำได้หลายวิธี เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น รวมทั้งย้อนระยะเวลาให้สามารถพิจารณาคดีได้เร็วขึ้น

เนื่องจากในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารกฎหมายจึงกำหนดวิธีการเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างศาลกับคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพราะเหตุว่าในการดำเนินคดีผู้บริโภค กฎหมายบังคับว่าจะต้องกระทำด้วยความรวดเร็ว หรือในบางกรณีอาจต้องมีการแจ้งวันนัด คำสั่งศาล หรือข้อความอย่างอื่นให้บุคคลเหล่านั้นทราบโดยเร็ว ซึ่งวิธีการที่มีอยู่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ แต่การจะใช้วิธีการส่งหรือแจ้งแบบใดย่อมเป็นดุลพินิจของศาลที่จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็วและความเหมาะสมในแต่ละกรณี

การฟ้องคดีของโจทก์ในคดีแพ่งโดยหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งต้องฟ้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจ อาจจะเป็นศาลที่มูลคดีเกิด หรือศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาเป็นต้น แต่ในกฎหมายฉบับนี้บัญญัติไว้แตกต่างออกไป คือ ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดี ผู้บริโภคและผู้ประกอบการก็มีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือ

<sup>83</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 16.

<sup>84</sup> ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 10.



ต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมียุติอำนาจอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว ดังได้อธิบายในเบื้องต้นแล้วว่าคดีผู้บริโภคยังอยู่ในเขตอำนาจศาลที่พิจารณาพิพากษาคดีแห่งทั่วไป ดังนั้น การพิจารณาว่าศาลใดมีเขตอำนาจเหนือคดีผู้บริโภคที่มีการฟ้องร้องนั้นจึงต้องนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งประกอบกับพระธรรมนูญศาลยุติธรรมมาใช้บังคับ เว้นแต่จะเป็นกรณีตามที่บัญญัติไว้ในมาตรานี้ กล่าวคือ ถ้าคดีผู้บริโภคนั้นเป็นคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ซึ่งโดยปกติผู้ประกอบธุรกิจอาจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่หรือต่อศาลอื่นก็ได้ มาตรานี้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาได้เพียงแห่งเดียว<sup>85</sup>

#### 6. ค่าธรรมเนียมศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค

การฟ้องคดีแพ่งนั้นผู้ที่นำข้อพิพาทของตนมาฟ้องต่อศาล จะต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมศาล เว้นแต่ผู้นั้นได้รับอนุญาตจากศาลให้ดำเนินคดีอย่างคนอนาถาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเดิมหรือ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมศาลตามกฎหมายที่แก้ไขใหม่<sup>86</sup> แต่การนำคดีมาฟ้องของผู้บริโภคตามกฎหมายนี้กำหนดให้ การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงแต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด<sup>87</sup> ซึ่งตามปกติในการดำเนินคดีย่อมต้องมีค่าใช้จ่ายทั้งส่วนที่เป็นค่าฤชาธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าจัดทำสำเนาเอกสาร เป็นต้น ดังนั้น ก่อนฟ้องคดีผู้ความจึงมักจะพิจารณาว่าผลที่จะได้รับจากการดำเนินคดีคุ้มกับเงินที่จะต้องเสียไปหรือไม่หากไม่คุ้มก็จะตัดสินใจไม่ดำเนินคดีสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นคดีที่ไม่มีทุนทรัพย์มากนัก หากผู้บริโภคต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้วก็ไม่คุ้มกับค่าเสียหายที่จะได้รับ ทำให้ผู้บริโภคส่วนหนึ่งตัดสินใจไม่ฟ้องร้องหรือต่อสู้คดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนทางฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจกลับอยู่ฐานะที่ตรงกันข้ามกล่าวคือไม่ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพราะสามารถผลักภาระออกไปได้โดยรวมอยู่ในสินค้าหรือบริการ ในความเป็นจริงจึงพบว่าคดีพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย ดังนั้น บทบัญญัติมาตรานี้จึงยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาทั้งปวงให้แก่ผู้บริโภคไม่ว่าผู้บริโภคจะอยู่ในฐานะที่เป็นโจทก์หรือจำเลยก็ตาม และให้หมายความ

<sup>85</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 17.

<sup>86</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, มาตรา 156-160.

<sup>87</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 18 บรรทัดหนึ่ง.

รวมถึงมีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภครด้วย ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>88</sup> ไม่ว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มี  
อยู่เดิมหรือกฎหมายฉบับนี้ ต่างก็กำหนดให้มีผู้ที่จะฟ้องคดีแทนผู้บริโภคไว้ทั้งสิ้น โดยมี  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง สำหรับ  
หลักเกณฑ์ในการฟ้องและดำเนินคดีของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสมาคมที่  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองจึงต้องพิจารณากฎหมายทั้งสองฉบับประกอบกันหากส่วน  
ใดมีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้  
กำหนดหลักเกณฑ์แตกต่างไปจากเดิมก็ต้องบังคับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.  
2522 เช่น การฟ้องคดีโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง  
อยู่แล้วก็ไม่ต้องนำมาตรา 18 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้มาใช้บังคับ แต่ถ้าพระราชบัญญัตินี้  
กำหนดหลักเกณฑ์ที่แตกต่างหรือเพิ่มเติมก็ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ เช่นการฟ้องคดีโดย  
สมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองเดิมไม่ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม แต่ปัจจุบัน  
ต้องถือว่าได้รับยกเว้นตามมาตรา 18 ของพระราชบัญญัตินี้ หรือการฟ้องเรียกค่าเสียหายแทน  
สมาชิกของสมาคมซึ่งเดิมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่ได้จำกัดว่าให้ทำ  
เฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกอยู่ในขณะยื่นฟ้องเท่านั้น แต่เมื่อพระราชบัญญัตินี้กำหนดว่าให้เรียก  
ค่าเสียหายแทนได้เฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกอยู่ในขณะยื่นฟ้องจึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่ง  
กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง  
ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้  
โดยให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดย  
อนุโลม<sup>89</sup>

การฟ้องคดีในกรณีที่สมาคมเป็นผู้ฟ้องและมีการเรียกค่าเสียหาย ให้เรียก  
ค่าเสียหายแทนได้เฉพาะแต่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมนั้นในขณะยื่นฟ้องเท่านั้น ส่วนการ  
ถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภคที่  
เกี่ยวข้องมาแสดงต่อศาล และในกรณีขอถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็น  
ส่วนรวม แต่ถ้าภายหลังที่ได้มีการยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว สมาคมผู้ยื่นฟ้องถูกเพิกถอนการรับรองตาม  
กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินคดีต่อไป ถ้าศาลเห็นว่า  
ผู้บริโภคนั้นอาจไม่ทราบถึงการถูกเพิกถอนการรับรองดังกล่าว ศาลจะมีคำสั่งให้แจ้งบุคคล

<sup>88</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 9.

<sup>89</sup> ธานิส เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 82.



ดังกล่าวทราบโดยกำหนดระยะเวลาที่ต้องการเข้ามาในคดีไปพร้อมด้วยก็ได้ บรรดากระบวนการพิจารณาที่ได้ทำไปก่อนเข้ามาในคดีให้มีผลผูกพันผู้บริโกลนั้นด้วย และหากบุคคลดังกล่าวไม่เข้ามาภายในเวลาที่กำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งจำคุกในส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น<sup>90</sup>

กฎหมายนี้ให้อำนาจบุคคลที่จะฟ้องและดำเนินคดีแทนผู้บริโกลได้สององค์กร คือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโกล และสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโกลรับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโกล พ.ศ. 2522 แต่นอกจากสององค์กรดังกล่าวแล้วยังมีอีกองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโกลได้คือ มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโกลรับรองดังที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งให้อำนาจแก่มูลนิธิดังกล่าว สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้ที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้ จึงต้องถือว่ามูลนิธินั้นอยู่ในความหมายของผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโกลตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย<sup>91</sup>

#### 7. การจัดทำคำฟ้องในคดีผู้บริโกล

การฟ้องคดีผู้บริโกล โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ในกรณีที่โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ จะเห็นได้ว่าการฟ้องคดีผู้บริโกลนี้กฎหมายต้องการให้ความสะดวกแก่ผู้ฟ้องคดี จึงกำหนดให้ฟ้องคดีด้วยวาจาก็ได้ เนื่องจากผู้บริโกลส่วนใหญ่อาจจะไม่มีความรู้เพียงพอที่จะทำคำฟ้องได้เอง ขณะเดียวกันอาจไม่มีความสามารถที่จะจัดหาทนายความเพื่อให้ดำเนินคดีให้ได้ กฎหมายจึงให้ความคุ้มครองในส่วนนี้ นอกจากนี้หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้ หลักการนี้แตกต่างจากการฟ้องคดีแพ่งทั่วไปที่จะต้องทำคำฟ้องเป็นหนังสือ มีสาระสำคัญตามกฎหมายหลายประการที่ต้องบรรยายในคำฟ้อง หากไม่บรรยายหรือบรรยายไม่ครบถ้วนศาลอาจสั่งไม่รับฟ้องก็ได้ และการฟ้องด้วยวาจานั้นสามารถทำได้ไม่ว่าทุนทรัพย์ของคดีจะเป็นเท่าใดและผู้ที่เป็นโจทก์จะเป็นผู้บริโกลหรือผู้ประกอบการก็ได้<sup>92</sup>

ปัญหาที่อาจจะมีในกรณีการยื่นคำฟ้องด้วยวาจานั้น เนื่องจากกฎหมายมิได้กำหนดให้เฉพาะผู้บริโกลเท่านั้นที่อาจยื่นฟ้องด้วยวาจาได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจก็อาจยื่นคำฟ้อง

<sup>90</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโกล, สคบ: กับการคุ้มครองผู้บริโกล, พิมพ์ครั้งที่ 6 (กรุงเทพมหานคร: บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, 2545), หน้า 28.

<sup>91</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 10.

<sup>92</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 112-113.

ด้วยวาจาได้ และหากผู้ประกอบการประสงค์ที่จะฟ้องคดีผู้บริโภคว่าจา กฎหมายที่กำหนดไว้ชัดเจนว่า กรณีที่โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องให้โจทก์ ซึ่งในความเป็นจริงคดีที่โจทก์เป็นผู้ประกอบการก็มีเป็นจำนวนมาก หากโจทก์ประสงค์จะฟ้องคดีด้วยวาจาตามที่กฎหมายฉบับนี้ให้สิทธิไว้ เจ้าพนักงานคดีที่มีอยู่ตามความเป็นจริงสาละ 1 คน จะดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างไร และหากไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่เหมาะสมสำนักงานศาลยุติธรรมจะแก้ไขปัญหาอย่างไร ซึ่งก็คงเป็นปัญหาประการหนึ่งที่จะกล่าวถึงในงานวิจัยนี้

#### 8. วันนัดพิจารณา

การบริหารงานคดีของศาลแต่ละศาล ย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณคดีและจำนวนผู้พิพากษาที่มีอยู่ในแต่ละศาลรวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ ดังนั้น เมื่อมีคดีรับฟ้องไว้ศาลจะนำไปจัดการเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปตามลำดับ ทั้งนี้ หากศาลนั้นมีปริมาณคดีมากก็อาจกำหนดให้มีวันนัดพิจารณาห่างจากวันรับคำฟ้องแล้วหลายวันก็เป็นได้ เพราะศาลต้องพิจารณาคดี "ไปตามลำดับ" ซึ่งในความเป็นจริงไม่อาจกำหนดนัดพิจารณาให้มากเกินไปกว่ากำลังของผู้ปฏิบัติที่สามารถจะกระทำได้ และแม้ว่าจะกำหนดไว้ให้รวดเร็วเพียงใดก็ตามแต่หากปริมาณคดีมากเกินไปในแต่ละวันนัดก็จะมีปัญหาไม่อาจดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ทันและต้องเลื่อนคดีออกไปในที่สุด ซึ่งจะทำให้คดีต้องล่าช้าออกไปอีก อย่างไรก็ตามกฎหมายฉบับนี้บัญญัติไว้ว่า เมื่อศาลส่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่ถามคดี การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทึกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย โดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาดังกล่าวก็ได้<sup>94</sup>

หลักการสำคัญในการดำเนินคดีผู้บริโภคประการหนึ่ง คือ ความรวดเร็ว เนื่องจากหากล่าช้าไปคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งอาจย้ายถิ่นที่อยู่หรือตกอยู่ในสถานะที่ไม่อาจชดเชยค่าเสียหายได้ และบางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคอื่นๆ ระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะเริ่มต้นด้วยการไต่ถามคดีก่อน หากไต่ถามคดีไม่สำเร็จ กฎหมายประสงค์จะให้มีการสอบถามคำให้การและสืบพยานไปโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ บทบัญญัติมาตรานี้จึงให้เรียกวันนัดครั้งแรกว่า วันนัดพิจารณา มิใช่วันนัดชี้สองสถานหรือวันนัดสืบพยานเหมือนคดีแพ่งทั่วไป และกำหนดให้ศาลมีอำนาจดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ทุกอย่างในวันนัดดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการไต่ถามคดี การสอบถามคำให้การ หรือแม้แต่การสืบพยาน แต่ในทางปฏิบัติ อาจไม่สามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาทุกอย่างให้เสร็จได้ในวันเดียวโดยเฉพาะการไต่ถามคดีในบางเรื่อง

<sup>93</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, มาตรา 17.

<sup>94</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 24.



ต้องใช้เวลานานและอาจมีการขอเลื่อนคดีเพื่อเจรจากัน กรณีเช่นนี้การกำหนดวันนัดครั้งต่อไป ศาลควรกำหนดให้เป็นวันนัดพิจารณาทุกครั้งจนกว่าจะได้มีการสืบพยาน เพื่อให้มีสภาพบังคับว่า ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันนัดพิจารณาที่เลื่อนออกไป ก็ต้องถือว่าขาดนัดพิจารณาหรือขาดนัดยื่นคำให้การแล้วแต่กรณี<sup>95</sup> กฎหมายนี้บังคับว่าเมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้วจะต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว โดยปกติในคดีแพ่งทั่วไปจะกำหนดนัดขึ้นสองสถานหรือนัดสืบพยานตามวันว่างที่มีอยู่ในลำดับต่อไป จากคดีที่มีนัดไว้แล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณคดีดังกล่าวแล้ว แต่ในคดีผู้บริโภคนั้นควรกำหนดนัดพิจารณาให้เร็วกว่าคดีแพ่งทั่วไป เมื่อจำเลยได้รับหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องแล้วไม่จำเป็นต้องยื่นคำให้การภายใน 15 วัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเหมือนคดีแพ่งทั่วไป แต่สามารถให้การในวันนัดพิจารณาได้ หรือจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนถึงวันนัดพิจารณาก็ได้ และจำเลยยื่นบัญชีระบุพยานและสำเนาพยานเอกสารที่ประสงค์จะอ้างอิงไปพร้อมด้วยเลขก็ได้

บทบัญญัติเรื่องการขาดนัดตามกฎหมายนี้บัญญัติไว้ทำนองเดียวกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยกำหนดว่าเมื่อโจทก์ได้ทราบคำสั่งให้มาศาลแล้วไม่มาศาลในวันนัดพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ไม่ว่าจำเลยจะมาศาลหรือไม่ให้ถือว่าโจทก์ไม่ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไปให้ศาลมีคำสั่งจำหน่ายออกเสียจากสารบบความ เว้นแต่ตามพฤติการณ์แห่งคดีศาลจะเห็นสมควรให้พิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนี้ไปฝ่ายเดียวโดยให้ถือว่าโจทก์ขาดนัดพิจารณา ส่วนจำเลยเมื่อได้รับหมายเรียกให้มาศาลแล้วไม่มาศาลในวันนัดพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ถ้าจำเลยไม่ได้ยื่นคำให้การไว้ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การแต่เพียงอย่างเดียวแต่ถ้าจำเลยได้ยื่นคำให้การไว้ก่อนหรือในวันนัดดังกล่าว ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดพิจารณา<sup>96</sup>

วันนัดพิจารณาในคดีผู้บริโภคมีความสำคัญยิ่งกว่าวันขึ้นสองสถานในคดีแพ่งทั่วไป เนื่องจากในวันนัดพิจารณาศาลมีอำนาจดำเนินกระบวนการพิจารณาได้หลายอย่างไม่ใช่แต่เพียงการกำหนดประเด็นข้อพิพาทและหน้าที่นำสืบ เช่น การไต่สวน การสอบถามคำให้การจำเลย การแจ้งประเด็นข้อพิพาทและลำดับในการนำพยานเข้าสืบของคู่ความแต่ละฝ่าย รวมถึงการสืบพยานซึ่งคล้ายกับเป็นการรวมเอากระบวนการพิจารณาที่ต้องดำเนินการในวันขึ้นสองสถานและวันสืบพยานในคดีแพ่งทั่วไปมาดำเนินกระบวนการในวันเดียวกัน จึงกำหนดให้การไม่มาศาลในวันนัดพิจารณามีผลเท่ากับการขาดนัดพิจารณาเหมือนในคดีแพ่งทั่วไป แต่วันนัดพิจารณาในคดีผู้บริโภคไม่เหมือนกับวันสืบพยานในคดีแพ่งทั่วไป เนื่องจากวันสืบพยานในคดีแพ่งทั่วไป

<sup>95</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 27.

<sup>96</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 128-135.

หมายถึงวันที่มีการสืบพยานกันจริงเป็นครั้งแรก หากมีการเลื่อนวันสืบพยานครั้งแรกออกไปวันนัดครั้งแรกนั้นจะไม่ใช่วันสืบพยาน ดังนั้น แม้คู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันดังกล่าวก็ไม่ถือว่าขาดนัดพิจารณา หรือถ้ามีการสืบพยานในวันนัดครั้งแรกแล้วเลื่อนคดีไปสืบพยานต่อในวันนัดถัดไป หากคู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันนัดสืบพยานครั้งหลังนี้ก็ไม่ถือว่าขาดนัดพิจารณาจะเสียสิทธิเฉพาะการดำเนินกระบวนการพิจารณาในวันนัดนั้นเท่านั้น แต่สำหรับคดีผู้บริโภคนั้นหากคู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันนัดพิจารณา ไม่ว่าจะเป็วันนัดพิจารณาครั้งแรกหรือครั้งถัดไปย่อมตกเป็นผู้ขาดนัดพิจารณาทันที

ผลของการไม่มาศาลในวันนัดพิจารณา มีสภาพบังคับที่รุนแรงกว่ากรณีไม่มาศาลในวันนัดอื่นๆ เช่น กรณีที่โจทก์ไม่มาศาลในวันนัดพิจารณา ให้ถือว่าโจทก์ไม่ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไปและให้ศาลมีคำสั่งจำหน่ายคดีออกเสียจากสารบบความเว้นแต่ตามพฤติการณ์แห่งคดี ศาลจะเห็นสมควรให้พิจารณาชี้ขาดและตัดสินคดีนั้นต่อไปฝ่ายเดียว หรือ ในกรณีที่จำเลยไม่มาศาลในวันนัดพิจารณา ถ้าจำเลยยังไม่ได้อื่นคำให้การให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การเพียงอย่างเดียว ถ้าจำเลยได้อื่นคำให้การไว้แล้วให้ถือว่าจำเลยขาดนัดพิจารณา และศาลต้องพิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนั้นไปฝ่ายเดียว ในกรณีที่โจทก์ขาดนัดพิจารณานั้น กำหนดให้เป็นดุลพินิจของศาลที่จะมีคำสั่งให้ดำเนินคดีต่อไปฝ่ายเดียวหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น ถึงแม้ว่าจำเลยได้แจ้งต่อศาลว่าประสงค์จะดำเนินคดีต่อไป แต่ศาลก็อาจใช้ดุลพินิจไม่ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปและสั่งจำหน่ายคดีออกเสียจากสารบบความก็ได้

## 9 การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความ

การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความ เป็นหลักการที่สำนักงานศาลยุติธรรมให้ความสำคัญมานานแล้ว โดยได้นำไปใช้กับคดีแพ่งทั่วไปและดำเนินการไปตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง รวมถึงการดำเนินการเป็นนโยบายในเชิงรุกให้แต่ละศาลนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและคำนึงถึงผลของการดำเนินการอย่างแท้จริง สำหรับคดีผู้บริโภคนี้กำหนดว่า ในวันนัดพิจารณา เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกันทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ในการไกล่เกลี่ยถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรผู้ไกล่เกลี่ยจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมาศาลในวันนัดพิจารณา สิ่งที่ถูกกฎหมายบังคับให้ทำประการแรกคือ การไกล่เกลี่ยคู่ความเพื่อให้ข้อขัดแย้งยุติไปโดยเร็ว ซึ่งในคดีแพ่งทั่วไปศาลจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก่อน เว้นแต่บางกรณีที่ต้องใช้เวลานานหรือต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้เฉพาะด้าน ศาลจึงจะมอบหมายให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแทนแต่สำหรับคดีผู้บริโภคกำหนดตัว



บุคคลที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไว้ชัดเจน คือ เจ้าพนักงานคดี บุคคลที่ศาลกำหนด และบุคคลที่คู่ความตกลงกัน<sup>97</sup>

ศาลอาจกำหนดบุคคลที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไว้เป็นการล่วงหน้าโดยไม่ต้องตั้งเป็นคราวๆ ไปก็ได้ เช่น ผู้บริหารศาลอาจกำหนดไว้ล่วงหน้าให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคด้วย เป็นต้น เป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความตั้งผู้ที่ทั้งสองฝ่ายเชื่อถือทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้เอง ซึ่งตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ระบุว่า คู่ความที่ประสงค์จะตั้งผู้ไกล่เกลี่ยร่วมกันต้องแจ้งชื่อบุคคลดังกล่าวพร้อมสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลนั้นให้เจ้าพนักงานคดีทราบตั้งแต่ก่อนหรือในวันนัดพิจารณาครั้งแรก แล้วเจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานให้ แต่หากไม่สามารถติดต่อได้หรือบุคคลนั้นไม่ยอมรับที่จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องให้ศาลหรือผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เหตุผลที่กฎหมายกำหนดให้มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นก็เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีเพราะหากให้ผู้พิพากษาที่พิจารณาคดียังคงต้องทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเองด้วยก็จะทำให้คดีที่จะต้องสืบพยานล่าช้าออกไป ส่วนจะให้บุคคลประเภทใดทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในคดีใดนั้นเป็นเรื่องในทางปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารงานของแต่ละศาลโดยคำนึงถึงความสะดวกและข้อจำกัดของศาลนั้นๆ

คดีบางเรื่องแม้ศาลจะพยายามนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างเต็มที่แล้วก็ตามแต่มีจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถประนีประนอมยอมความกันได้ กฎหมายจึงกำหนดว่า ถ้าคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ และจำเลยยังไม่ได้ยื่นคำให้การให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ในกรณีที่ยื่นคำให้การเป็นหนังสือหากศาลเห็นว่าคำให้การดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้จำเลยแก้ไขคำให้การในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้ในกรณีที่ให้การด้วยวาจา ให้ศาลจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้นและให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ถ้าจำเลยไม่ให้การดังที่กล่าวข้างต้นและไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลายื่นคำให้การให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาไม่ล่าช้ากฎหมายจึงกำหนดขั้นตอนต่อไปหลังจากที่คู่ความไม่อาจตกลงกันได้ โดยกำหนดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลย

การยื่นคำให้การ จำเลยจะยื่นเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ กรณียื่นคำให้การเป็นหนังสือ อาจเป็นกรณีที่จำเลยทำคำให้การมาขึ้นเองหรือศาลมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีเป็นผู้สอบถามคำให้การจำเลย การยื่นคำให้การเป็นหนังสือถ้าศาลตรวจคำให้การแล้วเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ก็ไม่ฟังสั่งไม่รับโดยทันที หากแต่ควรสั่งให้จำเลย

<sup>97</sup> ธานีศ เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 107.

แก้ไขคำให้การนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นเสียก่อน กรณีให้การด้วยวาจาเป็นกรณีที่ศาลสอบถามคำให้การด้วยตนเองส่วนการบันทึกรายละเอียดของคำให้การนั้น ศาลอาจบันทึกเองหรือสั่งให้เจ้าพนักงานคดีช่วยจดบันทึกก็ได้ แต่ถ้าจำเลยไม่ให้การตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว หรือได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลาอื่นคำให้การแล้วไม่ยื่นคำให้การภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การและศาลมีอำนาจที่จะพิจารณาพิพากษาคดีไปฝ่ายเดียว<sup>98</sup> ได้ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งนำมาบังคับใช้โดยอนุโลม ในกรณีที่คู่ความไม่อาจตกลงกันโดยปกติแล้วคดีจะเข้าสู่กระบวนการนัดสืบพยาน ซึ่งกฎหมายนี้กำหนดให้ศาลมีบทบาทในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่าในคดีแพ่งทั่วไปโดยให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง แตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปที่คู่ความแต่ละฝ่ายจะเป็นผู้ถามพยานของฝ่ายตน

#### 10. การพิสูจน์

การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีแพ่งของประเทศไทยตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ยึดหลักมาแต่เดิมว่าผู้ใดกล่าวอ้างผู้หนึ่งต้องพิสูจน์<sup>99</sup> ซึ่งหลักการนี้โดยทั่วไปถือว่าเป็นธรรมแล้ว เพราะเมื่อใดมีการกล่าวหาว่าบุคคลใดกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดให้ตนเองเสียหายผู้กล่าวอ้างนั้นต้องพิสูจน์ว่า เป็นความจริงดังที่กล่าวอ้างหรือไม่ แต่ในบางกรณีอาจไม่เป็นธรรมก็ได้หากในความเป็นจริงผู้กล่าวอ้างนั้นไม่อาจรู้ได้ว่าขั้นตอนหรือวิธีการที่ทำให้ตนเองเสียหายนั้นเป็นอย่างไร แต่ผู้ที่รู้ดีที่สุดคือผู้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้นในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภคจึงกำหนดให้ ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น<sup>100</sup> ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมหลักเกณฑ์การกำหนดภาระการพิสูจน์ของคู่ความในคดีผู้บริโภคนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ที่มีอยู่แล้วตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

การยื่นบัญชีระบุพยานเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการหนึ่งในคดีแพ่ง ที่กฎหมายบัญญัติให้คู่ความต้องยื่นบัญชีระบุพยานตามกำหนดระยะเวลา เพื่อไม่ให้มีการเอาเปรียบกันในเชิงคดี โดยคู่ความจะต้องยื่นบัญชีระบุพยานล่วงหน้าก่อนวันสืบพยาน แต่ในคดีผู้บริโภคนี้กฎหมายมีความยืดหยุ่น โดยกำหนดว่าในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้สืบพยาน ให้ศาลสอบถามคู่ความฝ่ายที่จะต้อง

<sup>98</sup> ประทีป อ่าววิจิตรกุล, การดำเนินคดีตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับ Concise, (กรุงเทพมหานคร: เอเชียคิท แอนด์พริ้นท์, 2551), หน้า 108-109.

<sup>99</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, มาตรา 84/1.

<sup>100</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 29.



นำพยานเข้าสืบว่าประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใดแล้วบันทึกไว้หรือสั่งให้คู่ความจัดทำบัญชีระบุนพยานยื่นต่อศาลภายในระยะเวลาตามที่เห็นสมควรก็ได้<sup>101</sup> เนื่องจากการดำเนินคดีผู้บริโภครเริ่มต้นด้วยการกำหนดวันนัดพิจารณาและศาลอาจสืบพยานทันทีในวันนัดพิจารณานั้นหรือในวันนัดพิจารณาที่เลื่อนออกไปวันใดวันหนึ่งก็ได้ ดังนั้น ในกรณีเหล่านี้จะไม่มีการสืบพยานเหมือนคดีแพ่งทั่วไปจึงไม่อาจนำหลักเกณฑ์ว่าด้วยการยื่นบัญชีระบุนพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่กำหนดให้คู่ความต้องยื่นบัญชีระบุนพยานต่อศาลก่อนวันสืบพยาน ไม่น้อยกว่า 7 วันมาใช้บังคับได้ มาตรานี้จึงจำเป็นต้องบัญญัติถึงวิธีการยื่นบัญชีระบุนพยานสำหรับผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะโดยกำหนดว่า เมื่อศาลมีคำสั่งให้สืบพยานศาลต้องสอบถามคู่ความเกี่ยวกับพยานหลักฐานที่แต่ละฝ่ายจะนำเข้าสู่แล้วบันทึกไว้หรือจะสั่งให้คู่ความจัดทำบัญชีระบุนพยานยื่นต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้<sup>102</sup>

ศาลต้องแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้คู่ความทราบก่อนการสืบพยานและจะกำหนดให้คู่ความฝ่ายใดนำพยานมาสืบก่อนหรือหลังก็ได้ ในการดำเนินคดีผู้บริโภค คู่ความบางฝ่ายอาจไม่มีพยานความพอควรให้ความช่วยเหลือ จึงสมควรที่ศาลจะต้องแจ้งให้คู่ความแต่ละฝ่ายทราบถึงภาระหน้าที่ของตนในการนำสืบพยานถึงข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นข้อพิพาท<sup>103</sup> บทบัญญัติมาตรานี้จึงกำหนดให้ศาลมีหน้าที่ต้องแจ้งประเด็นข้อพิพาทและลำดับก่อนหลังในการนำพยานเข้าสืบให้คู่ความทราบ โดยศาลต้องแจ้งภาระการพิสูจน์ในแต่ละประเด็นให้คู่ความทราบ หากคู่ความฝ่ายหนึ่งไม่ทราบว่าตนเองมีภาระการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งในคดีหรือเข้าใจเรื่องภาระการพิสูจน์ผิดพลาดไปจากที่กฎหมายบัญญัติ อาจทำให้การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในประเด็นสำคัญนั้นๆ ไม่ได้รับการพิสูจน์ และคู่ความฝ่ายที่มีภาระการพิสูจน์จะตกเป็นฝ่ายที่แพ้คดี คดีที่จะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัตินี้ หมายถึง คดีที่จะต้องมีการสืบพยานหลักฐานของคู่ความทั้งสองฝ่าย เพราะหากเป็นคดีที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขาดนัดก็อาจไม่จำเป็นต้องสืบพยาน หรือแม้จะมีการสืบพยานก็เป็นการสืบพยานเพียงฝ่ายเดียวซึ่งไม่จำเป็นที่ศาลจะต้องดำเนินการดังที่กล่าวมา

#### 11. คำพิพากษาในคดีผู้บริโภค

คดีทุกเรื่องเมื่อศาลรับฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ศาลก็ต้องมีคำพิพากษาเว้นแต่มีการจำหน่ายคดีด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง สำหรับคำพิพากษาโดยทั่วไปก็ต้องมีรายละเอียดตั้งแต่ เรื่องหรือคดีที่พิพาทนั้นเป็นเรื่องอะไร โจทก์ฟ้องว่าอย่างไร จำเลยให้การว่าอย่างไร แต่ละฝ่ายนำเสนอสิบลายละเอียดอย่างไร มีประเด็นที่ศาลวินิจฉัยด้วยเหตุผลและ

<sup>101</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 141.

<sup>102</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 31.

<sup>103</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 32.

พยานหลักฐานมากนักน้อยเพียงใด และพิพากษาว่าอย่างไร เว้นแต่คดีเล็กน้อยหรือคดีมีสาระที่อาจมีคำพิพากษาค้ำประกัน<sup>104</sup> สำหรับคดีผู้บริโภคร การทำคำพิพากษานั้น กฎหมายกำหนดว่า คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี อย่างน้อยต้องแสดงข้อเท็จจริงที่ฟังได้โดยสรุปและคำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดีพร้อมด้วยเหตุผลแห่งคำวินิจฉัยนั้น โดยกำหนดเนื้อหาในคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีผู้บริโภคร โดยมีความประสงค์ที่จะยกเว้นหลักการของ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่กำหนดให้คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีต้องมีรายการต่างๆ หลายประการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีผู้บริโภคร จึงได้กำหนดเนื้อหาที่ต้องมีไว้อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ข้อเท็จจริงที่ฟังได้โดยสรุป
2. คำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดี
3. เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย<sup>105</sup>

สำหรับรายละเอียดอื่นๆ ในส่วนของรายการแห่งคดี เช่น รายละเอียดในคำฟ้อง ทำให้การต่อสู้คดี ทางนำสืบของคู่ความแต่ละฝ่าย ไม่จำเป็นต้องมีหรือแสดงไว้ในคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีผู้บริโภครก็ได้ แต่จะพิพากษาค้ำประกันไม่ได้ เพราะจะไม่ชอบด้วยมาตรา 38 และไม่อาจนำวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลมได้เนื่องจากพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว<sup>106</sup>

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 145 คำพิพากษามีผลผูกพันคู่ความ ซึ่งหมายถึงคู่ความในคดีเท่านั้น ดังนั้น ผลของคำพิพากษาในคดีหนึ่งไม่มีผลผูกพันต่อคู่ความในอีกคดีหนึ่งแม้ว่าจะเป็นเรื่องเดียวกันก็ตาม แต่กฎหมายฉบับนี้เป็นการดำเนินคดีเฉพาะคดีผู้บริโภคร บางกรณีการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจอาจมีผลกระทบต่อผู้บริโภครหลายราย และได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันในลักษณะเดียวกัน ผลของคำพิพากษาก็ควรจะเป็นอย่างเดียวกัน ดังนั้น กฎหมายฉบับนี้จึงกำหนดว่า ถ้าภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภครแล้ว ปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริโภครอีกโดยข้อเท็จจริงที่พิพาทเป็นอย่างเดียวกับคดีก่อนและศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยไว้แล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อนโดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน เว้นแต่ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงในคดีก่อนนั้นยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยชี้ขาดคดี

<sup>104</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, มาตรา 194.

<sup>105</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551, มาตรา 38.

<sup>106</sup> ประทีป อ้าวจิตรกุล, เรื่องเดิม, หน้า 115.



หรือเพื่อให้โอกาสแก่คู่ความที่เสียเปรียบต่อคู่คดี ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบเองหรืออนุญาตให้คู่ความนำพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควรก็ได้<sup>107</sup>

ภาคธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการผลิตสินค้าหรือให้บริการอย่างกว้างขวาง ในการบริโภคสินค้าบางกรณีอาจมีผู้บริโภคได้รับความเสียหายในลักษณะอย่างเดียวกันหลายราย เช่น กรณีสินค้าผลิตออกมาโดยใช้ส่วนผสมที่เป็นอันตราย หรือกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิตทำให้สินค้าที่ผลิตออกมาในช่วงเวลาเดียวกันมีความชำรุดบกพร่องเหมือนกัน หากผู้บริโภคคนหนึ่งได้ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจให้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นและมีการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับการผลิตสินค้าจนศาลมีคำพิพากษาไปแล้ว ต่อมาผู้บริโภครายอื่นมาฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายในทำนองเดียวกันอีกเป็นคดีใหม่ ก็ไม่ต้องมีการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงอย่างเดียวกันซ้ำอีก แต่ทั้งนี้ต้องมีหลักเกณฑ์พิจารณาว่า

1. คดีที่พิพากษาไปก่อนแล้วและคดีที่ฟ้องในภายหลังต่างก็เป็นคดีผู้บริโภค
2. คดีผู้บริโภคที่พิพากษาไปก่อนนั้นต้องถึงที่สุดแล้ว
3. จำเลยในคดีทั้งสองต้องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจรายเดียวกัน
4. ข้อเท็จจริงที่พิพากษาในคดีหลังเป็นอย่างเดียวกับข้อเท็จจริงในคดีก่อนซึ่งศาลได้วินิจฉัยไว้แล้ว
5. ต้องมีคำสั่งศาลให้ถือว่าข้อเท็จจริงนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อน

## 12. อำนาจศาลในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

ระบบการพิจารณาคดีของศาลไทยปรากฏเป็นหลักกฎหมายและแนวปฏิบัติมาเป็นระยะเวลานานแล้วซึ่งถือว่าเป็นระบบกล่าวหา หมายถึงระบบที่คู่ความแต่ละฝ่ายจะต้องพิสูจน์ความจริงให้ศาลเห็น ศาลจะมีความเป็นกลางในคดีโดยรับฟังข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากคู่ความแล้วพิจารณาพิพากษาคดี แตกต่างกับระบบไต่สวนที่ศาลต้องค้นหาความจริงด้วยโดยสามารถหาพยานมาสืบเองหรือถามพยานเอง สำหรับคดีผู้บริโภคนี้กำหนดแนวทางการสืบพยานไว้ในลักษณะไต่สวน โดยให้อำนาจศาลเป็นผู้พิจารณาหากเห็นว่าเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ้งชัดในข้อเท็จจริงแห่งคดี ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในกรณีนี้ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้แต่ในคดีแพ่งทั่วไป การค้นหาความจริงใช้หลักต่อสู้กันโดยให้คู่ความแต่ละ

<sup>107</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 30.

ละฝ่ายนำเสนอพยานหลักฐานของตนเอง และตรวจสอบพยานหลักฐานของคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง ส่วนศาลมีหน้าที่เพียงควบคุมการพิจารณาคดีให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายพยานหลักฐาน แต่ในคดีผู้บริโภคนี้ ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองและเป็นผู้ซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีได้

ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเองให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล ให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม<sup>108</sup> นอกจากอำนาจในการเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามมาตราก่อน บทบัญญัติมาตรานี้ยังกำหนดให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานบุคคลที่มาเบิกความ มิใช่ให้คู่ความหรือทนายความซักถามเป็นหลักดังเช่นคดีแพ่งทั่วไป ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและมีให้คู่ความที่ไม่มีทนายความต้องเสียเปรียบในการซักถามพยานบุคคลที่มาเบิกความ การที่ศาลจะเป็นผู้ซักถามพยานเองได้จะต้องมีการเตรียมความพร้อมโดยองค์คณะผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีจะต้องทราบล่วงหน้าว่าพยานเหล่านั้นจะมาเบิกความในเรื่องใดและควรจะซักถามพยานอย่างไร ดังนั้นจึงกำหนดว่าศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากคู่ความแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทเสนอต่อศาลก่อนที่จะมีการสืบพยานได้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่องค์คณะผู้พิพากษาที่จะสืบพยาน นอกจากนั้นในการประชุมคดีก่อนการสืบพยาน ศาลอาจสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากคู่ความอีกก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อเท็จจริงที่พยานบุคคลแต่ละปากจะมาเบิกความต่อศาล ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ทั้งจากรายงานของเจ้าพนักงานคดีและจากการสอบถามของศาล ศาลมีอำนาจซักถามพยานถึงข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีได้ แม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม เช่น ศาลอาจซักถามถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผลกำไรที่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากการประกอบกิจการที่ถูกฟ้องร้องเพื่อประโยชน์ในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้เหมาะสม

การเลื่อนคดีเป็นปัญหาประการหนึ่งที่ศาลและคู่ความพยายามจะให้มันน้อยที่สุด เนื่องจากการเลื่อนคดีเป็นการทำให้คดีต้องล่าช้าออกไป ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไปการเลื่อนคดีกฎหมายมีการแก้ไขเรื่อยมา จนในปัจจุบันกำหนดให้การเลื่อนคดีมีความเคร่งครัดมากขึ้น กล่าวคือการเลื่อนคดีในแต่ละครั้งฝ่ายที่ขอเลื่อนจะต้องแสดงผลและความจำเป็นจนถึงขั้นที่จะทำให้เสียความยุติธรรมหากศาลไม่อนุญาตให้เลื่อนคดี หรือ ต้องพิสูจน์ว่าเป็น

<sup>108</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 34.



กรณีจำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สำหรับคดีผู้บริโภคมักมีความเคร่งครัดในการเลื่อนคดีมากยิ่งขึ้นกว่า โดยกำหนดให้

1. ให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณาในแต่ละคดี เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้

2. ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนคดีได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน เนื่องจากการให้การสืบพยานในคดีผู้บริโภคเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการเลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา<sup>109</sup>

ในทางปฏิบัติสำหรับคดีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนศาลอาจสืบพยานไปทันทีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดขาดนัดหรือเมื่อได้รับรายงานจากผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยว่าคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้ แต่ถ้าเป็นคดีที่มีความสลับซับซ้อน ศาลอาจกำหนดวันนัดพิจารณาขึ้นอีกนัดหนึ่งเพื่อประชุมคดีและให้ศูนย์นัดความกำหนดนัดสืบพยานอย่างต่อเนื่องภายใต้ระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่องที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน แต่หลักเกณฑ์ตามที่ว่านี้จะใช้เฉพาะกับการสืบพยานเท่านั้นหากเป็นการนัดเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างอื่นก็ไม่ต้องนำไปใช้อย่างเคร่งครัด

### 13. การดำเนินคดีในชั้นอุทธรณ์

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมีกำหนดไว้เฉพาะในศาลชั้นต้นเท่านั้น ที่ศาลต้องพิจารณาคดีโดยต่อเนื่องกันไปไม่เลื่อนคดี หรือกำหนดกฎเกณฑ์หลายประการให้ศาลชั้นต้นต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยรวดเร็ว โดยไม่ได้กำหนดให้ศาลสูงต้องดำเนินคดีโดยรวดเร็ว แต่ในคดีผู้บริโภคกฎหมายได้กำหนดให้การพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เนื่องจากคดีผู้บริโภคส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ อีกส่วนหนึ่งเป็นข้อพิพาทในทางหนี้สินที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ประกอบการ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว มิฉะนั้นจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคหรือคดีที่มีผู้บริโภคนจำนวนมากได้รับความเสียหายเป็นต้น กฎหมายจึงได้บัญญัติให้ศาลชั้นอุทธรณ์พิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคให้เสร็จสิ้นโดยเร็วตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวได้นำหลักการนี้ไปบัญญัติไว้และเพิ่มเติมวิธีการเร่งรัดคดีโดยระบุว่า หากพ้นกำหนด 1 ปี นับแต่วันที่

<sup>109</sup> ไพโรจน์ วายุภาพ, เรื่องเดิม, หน้า 145-146.

นำคดีลงสารบบความของศาลชั้นอุทธรณ์แล้วยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เพราะมีพฤติการณ์พิเศษประการใดก็ให้บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในส่วนาน<sup>110</sup>

คำพิพากษาถึงที่สุด มีความหมายอย่างมากต่อผู้ชนะคดี เพราะสามารถที่จะบังคับคดีได้โดยไม่ต้องมีการขอลาการบังคับคดีหรือข้อขัดข้องประการอื่น คดีโดยทั่วไปคำพิพากษาจะถึงที่สุดในศาลฎีกา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีที่มีทุนทรัพย์พิพาทกันค่อนข้างสูงโดยส่วนใหญ่คู่ความจะอุทธรณ์ฎีกาจนถึงที่สุด แต่สำหรับคดีผู้บริโภคมกฏหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีเจตนารมณ์ที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการฎีกาโดยให้ศาลฎีกามีโอกาสถ่วงดุลคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาของศาลฎีกาก่อนว่า คดีนั้นมีปัญหาสำคัญอันควรเข้าสู่ศาลฎีกาหรือไม่ จึงได้กำหนดให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์เป็นที่สุด ซึ่งหมายถึง คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ในทุกกรณี แม้จะเป็นการวินิจฉัยอุทธรณ์ในส่วนที่มีข้อเนื้อหาของคดีก็ตาม ดังนั้นกฎหมายจึงบัญญัติว่า คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคและศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคให้เป็นที่สุด<sup>111</sup>

#### 14. การบังคับคดี

การบังคับคดีเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินคดี โดยเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาจะดำเนินการเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ หากลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ชำระหนี้ แต่ขั้นตอนในการบังคับคดีก็มีความซับซ้อนพอสมควร กล่าวคือต้องขอให้ศาลออกคำบังคับ ส่งคำบังคับให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษาปฏิบัติตามคำบังคับ หากลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่ก็จะขอให้ศาลออกหมายบังคับคดี เพื่อยึดทรัพย์สินของลูกหนี้มาขายทอดตลาดเอาเงินชำระหนี้จนครบถ้วน แต่ในคดีผู้บริโภคกำหนดว่า ในการบังคับคดีหากการออกคำบังคับไปยังลูกหนี้ตามคำพิพากษาก่อนมีการออกหมายบังคับคดีจะทำให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหายและหากเน้นเข้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาอาจมีค่าของฝ่ายเดียวต่อศาลเพื่อให้ออกหมายบังคับคดีไปทันที โดยไม่จำเป็นต้องออกคำบังคับก่อนก็ได้

โดยปกติเมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดีแล้ว ผู้บริโภคหากต้องมีการบังคับคดี ก็ต้องมีการออกคำบังคับโดยในคำบังคับนั้นต้องระบุถึงระยะเวลาที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาจะต้องปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง และเมื่อลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำบังคับ เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาจึงจะขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีได้

<sup>110</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, ข้อ 37.

<sup>111</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 49 วรรคสอง.



แต่ในคดีผู้บริโภคนั้นมีอำนาจออกหมายบังคับคดีได้ทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อนภายใต้เงื่อนไขว่า

1. หากออกคำบังคับไปก่อนจะทำให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหาย และ

2. หากเน้นเข้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้<sup>112</sup>

บทบัญญัติในส่วนนี้ไม่ได้จำกัดว่าเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาจะต้องเป็นผู้บริโภคเท่านั้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาก็อาจใช้สิทธิตามมาตรานี้ได้ และเมื่อเป็นการยื่นคำขอฝ่ายเดียวเพื่อให้ออกหมายบังคับคดี จึงเป็นคำขอฝ่ายเดียวโดยเคร่งครัด ซึ่งศาลไม่จำเป็นต้องฟังดูเหตุนี้ตามคำพิพากษาก่อนที่จะออกหมายบังคับคดีให้ อย่างไรก็ตามศาลจะต้องทำการไต่สวนก่อนเพื่อให้เห็นว่ามีความสมควรออกคำบังคับตามที่เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาขอมาหรือไม่ และในคำขอนั้นจะต้องระบุข้อความโดยชัดแจ้งถึงคำพิพากษาหรือคำสั่งซึ่งจะขอให้มีการบังคับคดี จำนวนที่ยังมิได้รับชำระตามคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น และวิธีการบังคับคดีซึ่งขอให้ออกหมายนั้นตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 275 ซึ่งนำมาใช้โดยอนุโลม

2.4.2 ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาที่ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 6 มีหลายประการ แต่ในที่นี้จะนำมาพิจารณาเฉพาะบางเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อการทำวิจัยเท่านั้น

ประการแรกที่จะต้องพิจารณาคือ เรื่อง การฟ้องคดี เนื่องจากตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 20 บัญญัติให้โจทก์ยื่นฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ หากประสงค์จะฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงชื่อ ดังนั้นประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาจึงได้ออกข้อกำหนดในเรื่องนี้ โดยให้เจ้าพนักงานคดีให้คำแนะนำแก่โจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วน และให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการเพื่อให้มีการจดบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องลงในแบบพิมพ์ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องคดีด้วยวาจา

รายละเอียดของข้อกำหนดที่ออกตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้มีหลักว่าไม่นำหลักการในกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 18 ที่ให้ศาลตรวจคำคู่ความหรือคำฟ้อง

<sup>112</sup> ประทีป อ้าวจิตรกุล, เรื่องเดิม, หน้า 132.

หากฟ้อง ไม่ถูกต้องก็อาจมีคำสั่งให้คืนฟ้องไปทำมาใหม่หรือไม่รับคำฟ้องเสียก็ได้มาใช้ในการรับฟ้องคดีผู้บริโภคนั้น เนื่องจากวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว และศาลก็ไม่อาจสั่งไม่รับคำฟ้องในคดีผู้บริโภคได้ทันทีเพราะหากคำฟ้องมีข้อบกพร่องเจ้าพนักงานคดีซึ่งถือว่าเป็นเจ้าพนักงานของศาลจะต้องให้คำแนะนำแก่โจทก์ในการแก้ไขให้ถูกต้อง หากข้อกำหนดและกฎหมายนี้เป็นเพียงสิทธิเฉพาะผู้บริโภคก็ถือว่าไปเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคแล้วเพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้ในการจัดทำฟ้องให้เป็นไปตามกฎหมาย และขาดเงินทองในการที่จะจ้างทนายความเพื่อดำเนินการให้ แต่สำหรับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทั้งความรู้และมีศักยภาพเพียงพอในการที่จะจัดการเกี่ยวกับการฟ้องคดีได้โดยภาครัฐไม่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ

การนัดพิจารณาคดีผู้บริโภค ประธานศาลฎีกาได้ออกข้อกำหนดให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็วไม่เกิน 30 วันนับแต่วันรับคำฟ้อง<sup>113</sup> เมื่อพิจารณาถึงปริมาณคดีของแต่ละศาลในปัจจุบันจะพบว่ามีปริมาณมากขึ้นทุกปี ซึ่งปัจจุบันศาลยุติธรรมได้นำหลักการพิจารณาคดีต่อเนื่องมาใช้อย่างเคร่งครัด สำหรับคดีที่จำเลยให้การต่อสู้คดีศาลจะนำเข้าสู่ระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละศาลจะมีคดีที่ต้องสืบพยานต่อเนื่อง โดยได้กำหนดนัดไว้ล่วงหน้าแล้วเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ระยะเวลาที่จะถึงวันสืบพยานของแต่ละศาลก็ขึ้นอยู่กับจำนวนคดีและจำนวนผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีของศาลนั้นๆ ขณะนี้ระยะเวลาจากวันฟ้องจนถึงวันสืบพยานของศาลชั้นต้นทั่วไปนัดความได้เร็วที่สุดประมาณ 6 เดือน บางศาลก็อาจจะ 1 ปี หรือนานกว่านั้น ดังนั้นการกำหนดให้ต้องนัดพิจารณาคดีผู้บริโภคภายในไม่เกิน 30 วันจึงอาจมีข้อขัดข้องได้ตามสภาพความเป็นจริง ยิ่งการฟ้องคดีผู้บริโภคในปัจจุบันมีเป็นจำนวนมากหากนับระยะเวลาที่ใช้กฎหมายนี้ประมาณ 1 ปีก็มีคดีฟ้องแล้วไม่น้อยกว่า 300,000 คดีเพราะเหตุว่าคดีส่วนใหญ่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นคดีเงินกู้ยืมที่ผู้กู้ยืมผิดสัญญาผู้ซึ่งเป็นคดีแพ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจคือธนาคารฟ้องเป็นคดีแพ่งอยู่แต่เดิม เมื่อปัจจุบันกฎหมายให้ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค คดีประเภทนี้จึงมีเป็นจำนวนมากทั้งที่ในเนื้อหาไม่ใช่คดีผู้บริโภคแต่อย่างใด

การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้อง โดยหลักในคดีผู้บริโภคนี้ก็ให้ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางเจ้าพนักงานศาล เหมือนเช่นในคดีแพ่งทั่วไป แต่แตกต่างกันในเรื่องของกรณีที่มีการปิดหมายเรียกและสำเนาคำฟ้อง ซึ่งให้อำนาจศาลยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ หากเป็นกรณียื่นเวลาสามารถยื่นให้มีผลก่อนครบกำหนด 15 วันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

<sup>113</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา, ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, ข้อ 9.



มาตรา 79 ได้<sup>114</sup> ซึ่งในทางปฏิบัติศาลจะย่นระยะเวลาให้การปิดหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องมีผลในทันที ดังนั้นเมื่อมีการปิดหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องแล้วการยื่นคำให้การต่อสู้คดีของจำเลยจึงเริ่มนับในทันทีเช่นกัน ไม่ต้องรอให้ครบกำหนด 15 วันแล้วเริ่มนับระยะเวลายื่นคำให้การเหมือนเช่นคดีแพ่งทั่วไป อย่างไรก็ตามหากวิธีการนี้นำไปใช้ในคดีที่ผู้บริโภคนั้นเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจก็อาจไม่เป็นปัญหา เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจมีที่ตั้งเป็นหลักแหล่งแน่นอน การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องจึงย่อมถึงผู้ประกอบการธุรกิจได้ในความเป็นจริง เพราะอาจมีพนักงานอยู่ในสำนักงานที่ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น แต่กลับกันหากเป็นการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้ผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่จำเป็นต้องไปทำมาหากินหรือประกอบอาชีพที่อื่นนอกจากที่อยู่ตามทะเบียนราษฎร์ การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้แก่ผู้บริโภคในลักษณะดังกล่าวจึงมีข้อกังวลว่าจะถึงผู้บริโภคจริงหรือไม่หรือเป็นเพียงให้ถือว่าเป็นการส่งหมายโดยรอบแล้วเท่านั้น และผู้บริโภคจะยื่นคำให้การต่อสู้คดีภายในระยะเวลานั้นทันทีหรือไม่ เพราะเมื่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ ผู้บริโภคเหล่านี้จะดำเนินการ ได้มากน้อยเพียงใดในการรักษาสิทธิของตนเอง และหากต้องจัดหาทนายความเพื่อเข้ามาช่วยเหลือในการดำเนินคดีผู้บริโภคจะจัดการได้ภายในระยะเวลาที่ว่านี้หรือไม่ เพราะในกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคนี้มิได้กำหนดให้ผู้บริโภคที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายเป็นพิเศษเหมือนกรณีที่เป็นโจทก์หรือมิได้กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลืออย่างไรบ้าง

#### 2.4.3 การหาข้อยุติในข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ

การยุติข้อพิพาทในคดีต่างๆ มีหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งแต่ละวิธีอาจมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน การที่จะนำวิธีใดไปใช้สำหรับคดีใดจึงต้องพิจารณาถึงเหตุปัจจัยแต่ละอย่างที่มีอยู่ในข้อพิพาทเหล่านั้น คดีผู้บริโภคก็เช่นเดียวกันสามารถยุติข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจได้เช่นเดียวกับคดีทั่วไป กล่าวคือเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจที่สามารถที่จะหาข้อยุติในการพิพาทนั้นได้ ทั้งนี้มีวิธีการต่างๆ ให้สามารถเลือกได้หลายวิธี แต่ในที่นี้ขอกล่าวถึงเพียง 3 วิธี คือ

##### 1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวข้อพิพาทมากที่สุด เพราะเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น คู่กรณีพิพาทนั้นสามารถเจรจากันเองได้ทันที วิธีการยุติข้อพิพาทด้วยวิธีนี้เป็นวิธีที่ประหยัดมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นการประหยัดเงินทองหรือประหยัดเวลาก็ตาม เพราะผู้ที่เกี่ยวข้องมีเพียงสองฝ่าย

<sup>114</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วย การดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, ข้อ 10.

คือผู้ที่เรียกร้องหรือผู้บริ โภคฝ่ายหนึ่งกับผู้ที่ถูกร้องคือผู้ประกอบการธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่งเท่านั้น วิธีการเจรจาต่อรองนี้ไม่มีฝ่ายที่สามหรือบุคคลอื่นมาเป็นคนกลางช่วยเจรจา หากทั้งสองฝ่ายมีความตั้งใจจริงที่จะยุติปัญหาที่สามารถทำได้โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อดีที่จะทำให้ไม่ต้องเปิดเผยความลับระหว่างคู่กรณี เพราะในบางครั้งคู่กรณีอาจไม่ต้องการให้ข้อพิพาทนั้นรู้ไปถึงคนอื่น ด้วยเหตุว่าจะไม่เป็นผลดีต่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเอง เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจรายหนึ่งผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ผู้บริโภครายหนึ่งแล้วเกิดความเสียหายขึ้น เมื่อมีการเจรจาชดเชยค่าเสียหายจนเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายแล้วก็สามารถยุติปัญหาได้ ส่วนผู้ประกอบการรายนั้นก็กลับไปปรับปรุงสินค้าหรือบริการนั้นเสียใหม่ทำให้ไม่เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภครายอื่นต่อไป ในกรณีเช่นนี้จะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคเองก็ได้รับการเยียวยาที่พอใจ ส่วนผู้ประกอบการก็มีโอกาสปรับปรุงข้อบกพร่องของตนและไม่เสื่อมเสียชื่อเสียงในทางการค้า ดังนั้น จึงเห็นว่าวิธียุติข้อพิพาทด้วยการเจรจานี้เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการยุติข้อพิพาทของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการแต่ในทางปฏิบัติเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นคู่กรณีมักจะไม่เจรจากันโดยตรง หรืออาจเจรจาแล้วแต่ไม่มีวิธีการที่จะตกลงกันได้ และในบางครั้งผู้ประกอบการซึ่งอาจมีข้อต่อรองที่เหนือกว่าก็มักจะไม่อยากเจรจา

## 2. การไกล่เกลี่ย (Mediation)

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทอีกวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้เป็นจำนวนมาก การไกล่เกลี่ยนี้จะแตกต่างจากการเจรจาเนื่องจากจะมีคนกลางคือ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือ Mediator เป็นผู้ที่คอยรับข้อเสนองานของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาในแต่ละฝ่ายพิจารณา โดยหากมีข้อเสนอใดที่ไม่อาจตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะแนะนำหรือให้ข้อเสนอแนะที่ดีแก่คู่กรณีเพื่อเป็นทางออกของข้อพิพาทเหล่านั้น<sup>115</sup> สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันมีความตื่นตัวในเรื่องการไกล่เกลี่ยมากขึ้น เนื่องจากมีปัญหาหรือข้อพิพาทกันมากขึ้น จะเห็นได้ว่าในแต่ละชั้นพิจารณาของศาลกฎหมายก็ได้กำหนดเอาไว้ในเรื่องการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่งทั่วไปที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งกำหนดให้ศาลต้องไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงประนีประนอมยอมความกันก่อนทุกคดี หากคดีใดตกลงกันไม่ได้จึงจะดำเนินกระบวนการต่อไปในเรื่องการสืบพยาน และปัจจุบันศาลต่างๆ ได้ใช้นโยบายเชิงรุกในการไกล่เกลี่ยโดยจัดตั้งผู้ไกล่เกลี่ยประจำศาลขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยเนื่องจากศาลมีงานล้นมือ เพราะข้อพิพาทที่ขึ้นสู่ศาลในแต่ละปีมีเป็นจำนวนมากดังจะเห็นได้ว่ามีสถิติคดีมากขึ้นเป็นทวีคูณ

<sup>115</sup> สรวิศ ลิ้มปริงมี, อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท (กรุงเทพมหานคร: นิติรัฐ, 2545), หน้า 5.



ข้อดีของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทมีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่าย หรือการประหยัดเวลา หากนำไปเปรียบเทียบกับการนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลก็เห็นได้ชัดเจนว่า เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้จริง โดยคู่กรณีไม่ต้องจัดหาทนายความ ไม่ต้องเสียค่าความให้ทนายความไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีไม่ว่าค่าขึ้นศาลหรือค่าฤชาธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น เพราะการไถ่เกลี่ยโดยเฉพาะการไถ่เกลี่ยนอกศาลซึ่งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เพียงแต่คู่กรณีต้องเลือกหาผู้ไถ่เกลี่ยซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่ายและจัดหาสถานที่ๆ จะทำการไถ่เกลี่ยเท่านั้น นอกจากนี้ในเรื่องการประหยัดเวลายังเห็นได้ชัดว่า หากสามารถไถ่เกลี่ยตกลงกันได้ก็จะเป็นการยุติข้อพิพาทอย่างถาวร ไม่เหมือนการฟ้องคดีต่อศาลแม้จะใช้ระยะเวลาไปมากในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแล้วก็ตามแต่เมื่อศาลพิพากษาแล้วคดีก็ยังไมอาจยุติได้เป็นการถาวร เพราะอาจมีการอุทธรณ์หรือฎีกาคำพิพากษานั้นต่อไป ซึ่งส่วนใหญ่คดีที่ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วเกือบทุกคดีที่ไม่ต้องห้ามอุทธรณ์ฎีกาคำพิพากษาจะยื่นอุทธรณ์หรือฎีกาทั้งสิ้น ดังนั้น คดีแต่ละเรื่องที่น่าขึ้นสู่ศาลจะใช้เวลาในการดำเนินคดีค่อนข้างนานอีกทั้งเมื่อคดีถึงที่สุดแล้วก็จะต้องดำเนินการในขั้นตอนการบังคับคดีอีกต่างหาก ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาอีกพอสมควรเช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการและขั้นตอนของการบังคับคดีแต่ละคดี

ในคดีผู้บริโภคนี้ หากนำวิธีการไถ่เกลี่ยเข้ามาใช้เพื่อยุติข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคก็สามารถที่จะทำให้การยุติข้อพิพาทนั้นไม่เป็นเหตุให้ผู้กรณีต้องเสียเวลาหรือเสียเงินทองไปมากมายเหมือนคดีทั่วไปที่ขึ้นสู่ศาลเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาของการพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคก็จะเป็นความลับในระดับหนึ่ง กล่าวคือผู้ที่รู้ถึงรายละเอียดของการไถ่เกลี่ยก็มีเพียงคู่กรณีกับผู้ไถ่เกลี่ยเท่านั้น ในข้อนี้ผู้ประกอบการธุรกิจควรพิจารณาอย่างถ่องแท้ว่า หากประเด็นปัญหาที่พิพาทกันนั้นมีการแพร่กระจายไปสู่สาธารณะ จะทำให้กิจการของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นจะต้องประสบปัญหาอย่างไร หากมีการนำคดีขึ้นสู่ศาลการพิจารณาคดีของศาลจะต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเปิดเผย ไม่อาจปิดเป็นความลับเฉพาะคู่กรณีและผู้ไถ่เกลี่ยได้ ด้วยเหตุนี้คดีผู้บริโภคจึงเป็นคดีอีกประเภทหนึ่งที่สามารถนำวิธีการไถ่เกลี่ยมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การไถ่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เมื่อหลายฝ่ายยอมรับถึงข้อดีของการไถ่เกลี่ย และประจักษ์แจ้งถึงผลสำเร็จที่ตามมาจากการไถ่เกลี่ย การไถ่เกลี่ยจึงเป็นวิธีการที่ผู้เกี่ยวข้องกับการยุติข้อพิพาทประสงค์ให้เกิดขึ้น ดังนั้น ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 24 จึงได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่ชั้นรับคำฟ้องว่า เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลเพื่อการไถ่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน โดยในหมายเรียกนั้นประการแรกที่ประสงค์จะให้เกิดขึ้นในวันนัดคือการไถ่เกลี่ยนั่นเอง และกฎหมายนี้ยังกำหนดต่อไปอีกในมาตรา 25 ว่า

ในวันนัดพิจารณา เมื่อ โจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนด หรือที่คู่ความตกลงกันทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน ก่อน นอกจากนี้ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาก็ได้ออกข้อกำหนดในเรื่องนี้ไว้เพื่อขยายผลของกฎหมายนี้ออกไปอีกโดยเพิ่มรายละเอียดและวิธีการในการไกล่เกลี่ยให้เจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น แต่หากศาลเห็นสมควรจะแต่งตั้งให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็ได้ หรือหากคู่ความประสงค์จะให้ผู้อื่นเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็สามารถที่จะแจ้งต่อเจ้าพนักงานคดีเพื่อเสนอต่อศาลให้ผู้นั้นเข้ามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ และในการไกล่เกลี่ยให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยพยายามช่วยเหลือให้คู่ความบรรลุถึงข้อตกลงร่วมกัน

เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของวิธีการไกล่เกลี่ยตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครวมแล้ว จะเห็นได้ว่า คดีผู้บริโภคนี้กฎหมายมีความประสงค์ให้คู่ความคือผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจประนีประนอมยอมความกันมากกว่าในคดีแพ่งทั่วไป เพราะได้กำหนดวิธีการขั้นตอนไว้ในกฎหมายมากกว่าที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งใช้สำหรับคดีแพ่งทั่วไป โดยสภาพทั่วไปของผู้บริโภคส่วนใหญ่ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมักจะมีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากเรื่องเดียวกันหลายราย การยุติข้อพิพาทในลักษณะเดียวกันได้สำหรับผู้บริโภคในคดีหนึ่ง อาจเป็นประโยชน์หรือแนวทางในการยุติข้อพิพาทในคดีอื่นในลักษณะเดียวกันได้ด้วย สำหรับแนวทางปฏิบัติของศาลเมื่อมีคดีในลักษณะเดียวกันหลายคดี หากมีการไกล่เกลี่ยศาลก็จะนำสำนวนคดีเหล่านั้นเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยไปพร้อมกัน ซึ่งหากตกลงกันได้หรือไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ ก็จะทำให้คดีจำนวนหลายคดีนั้นยุติลงพร้อมกัน เป็นผลให้สามารถลดปริมาณคดีที่จะต้องมีการสืบพยานลง และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ เพราะจะทำให้ศาลมีโอกาสดูพิพากษาคดีอื่นได้มากขึ้นทำให้คดีไม่ค้างพิจารณาจนนาน เพราะเป็นที่ทราบโดยทั่วกันแล้วว่าปัจจุบันนี้คดีล้นศาล

### 3. การนำคดีขึ้นสู่ศาล (Adjudication)<sup>116</sup>

การนำข้อพิพาทมาสู่ศาลเป็นหนทางหนึ่งในการยุติข้อพิพาท และเป็นวิธีการที่มีมาตรฐานชัดเจน ทำให้ผู้มีอรรถคดีสามารถมีความมั่นใจในการนำคดีมาฟ้องศาลได้ เนื่องจากการพิจารณาของศาลเป็นการดำเนินการภายใต้กฎหมายวิธีพิจารณาความซึ่งคู่ความทั้งสองฝ่ายจะได้รับความเท่าเทียมกันในการดำเนินคดี เพราะหลักการนี้เปิดโอกาสให้คู่ความทุกฝ่ายสามารถเสนอพยานหลักฐานต่อศาลได้ ภายใต้กฎหมายที่เป็นแบบฉบับและมีการพัฒนา

<sup>116</sup> พิชัยศักดิ์ ทรายงกูร, พจนานุกรมอนุญาโตตุลาการ, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 6.



ยาวนานจนกระทั่งในปัจจุบันนับได้ว่าเป็นหลักสากลไปแล้ว สำหรับในที่นี้จะนำมากล่าวเฉพาะการดำเนินคดีแพ่งและคดีผู้บริโภคเท่านั้น

การดำเนินคดีแพ่ง มีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เป็นหลักให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้นำเสนอข้อกล่าวหา ข้อต่อสู้ ตลอดจนพยานหลักฐานต่างๆ และเมื่อศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วคู่ความฝ่ายที่แพ้คดีก็มีโอกาสอุทธรณ์คำพิพากษาได้ ซึ่งหากศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษาแล้วก็อาจยื่นฎีกาได้อีก ทำให้เห็นว่าข้อพิพาทที่นำมาสู่ศาลนั้นจะได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบที่สุด ภายใต้พยานหลักฐานที่แต่ละฝ่ายมีโอกาสเท่าเทียมกันในการนำเสนอ สำหรับคดีผู้บริโภคเช่นเดียวกัน พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค ได้กำหนดวิธีการในการนำคดีขึ้นสู่ศาลอย่างเป็นระบบ เมื่อทุกฝ่ายนำเสนอข้อกล่าวหาหรือข้อพิพาท อีกฝ่ายหนึ่งก็สามารถเสนอข้อต่อสู้ รวมทั้งทุกฝ่ายก็มีโอกาสในการเสนอพยานหลักฐาน เพียงแต่พระราชบัญญัตินี้ให้สิทธิผู้บริโภคฟ้องคดีโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล และผลการพิจารณาพิพากษาไปให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิสูจน์ถึงเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายขึ้นต่อผู้บริโภค เพียงแต่ผู้บริโภคต้องพิสูจน์ว่าตนได้รับความเสียหายจากการบริโภคเท่านั้น ส่วนเมื่อศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วคู่ความฝ่ายที่ประสงค์จะยื่นอุทธรณ์ก็สามารถทำได้ตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายนี้

การนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลจะมีผลกระทบต่อคู่ความหลายกรณี อาทิ ปัญหาทางเทคนิคหรือวิธีการทางกฎหมาย เพราะเหตุว่า กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจะเป็นกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหรือกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคนี้ก็ตาม นอกจากจะกำหนดไว้ให้คู่ความมีโอกาสในการเสนอข้อกล่าวหา ข้อต่อสู้ ตลอดจนพยานหลักฐานต่างๆ ก็ตาม แต่หากคู่ความไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้นั้น ก็อาจทำให้เสียรูปคดีได้เนื่องจากขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้นั้นอาจมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ส่วนปัญหาในการรักษาความลับของคู่ความในการดำเนินคดีต่อศาลนั้นย่อมเป็นเรื่องยาก เพราะการพิจารณาคดีต้องกระทำโดยเปิดเผย ข้อพิพาทที่นำมาสู่ศาลก็อาจถูกนำไปกล่าวถึงหรือตกเป็นข่าวสารทางสื่อต่างๆ ทำให้ธุรกิจได้รับผลกระทบไปมากกว่าที่พิพาทกันก็เป็นได้

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ผู้เสนอข้อพิพาทต่อศาลพึงคำนึงถึง เพราะคดีที่นำมาฟ้องต่อศาลคู่ความจะต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมศาลตามกฎหมาย เสียค่าตอบแทนวิชาชีพทนายความ เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ ในระหว่างการดำเนินคดี และหากคดีต้องใช้ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายก็ยิ่งเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย นอกจากนี้หากข้อพิพาทนั้นขึ้นสู่ศาล คู่กรณีก็จะสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ด้วยเหตุว่าการดำเนินคดีในชั้นศาลนั้นเป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างโจทก์ผู้กล่าวหาและจำเลยผู้ถูกกล่าวหา แต่ละฝ่ายจะต้องมุ่งเอาแพ้ชนะกันและจะต้องมีฝ่ายที่แพ้และฝ่ายที่ชนะเสมอ สุดท้ายที่จะเป็นผลกระทบต่อคู่ความที่น่าคิดมาสู่ศาลคือ ความล่าช้าในการดำเนินคดี เนื่องจากในปัจจุบันมีคดีความขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมากดังที่กล่าว

มาข้างต้น ด้วยสาเหตุจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงปัญหาการเมืองด้วยก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดข้อพิพาทมากขึ้นในสังคม ปริมาณคดีที่มากขึ้นนี้ไม่สอดคล้องกับศักยภาพในการรองรับการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล เนื่องจากศาลมีข้อจำกัดหลายประการที่เป็นปัญหา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องงบประมาณ หรือปัญหาในด้านบุคลากร ที่ต้องยอมรับว่าไม่อาจผลิตผู้พิพากษาให้เพียงพอกับปริมาณคดีได้ เนื่องจากมาตรฐานทางคุณสมบัติ ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ มากมาย นอกจากนี้การที่กฎหมายให้ศาลต้องรับฟังทุกฝ่าย รวมถึงให้คดีมีการอุทธรณ์ฎีกาได้ คดีแต่ละเรื่องจึงต้องใช้เวลานาน บางคดีต้องพิจารณากันทั้งสามศาล ตั้งแต่ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ด้วยปัญหาหลายประการของการนำคดีเข้าสู่ศาลดังที่กล่าวมา จึงเกิดแนวความคิดเพื่อหาข้อยุติหรือระงับข้อพิพาทโดยวิธีอื่นนอกจากศาลหรือ Alternative Dispute Resolution (ADR)





### บทที่ 3

## การดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ

การคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ไม่ว่าประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ หรือประเทศญี่ปุ่น ซึ่งล้วนเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ต่างมีระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือมุ่งเน้นให้ความคุ้มครองต่อประชาชนผู้บริโภคซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ และถือว่าเป็นผู้อ่อนด้อยในการต่อรองหรือขาดความรู้ความเข้าใจในกลไกหรือวิธีการในการผลิตสินค้าหรือให้บริการ รัฐจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการมีความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการของตน และให้โอกาสผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นได้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกันก็ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างรอบด้านและทั่วถึง ผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงมีความรู้ความเข้าใจในตัวสินค้าและบริการ ตลอดจนสิทธิของผู้บริโภคเป็นอย่างดี ทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองในระดับที่ดีกว่าประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลาย อย่างไรก็ตามก่อนที่จะมีระบบการเยียวยาช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นนี้ก็จะต้องผ่านการพัฒนามาเป็นลำดับ แต่เดิมอาจจะไม่จำเป็นต้องให้ความคุ้มครองมากนักเนื่องจากมีปัญหาในการบริโภคน้อย โดยให้ความคุ้มครองไปตามหลักสัญญาหรือทฤษฎีต่างๆทั่วไป แต่ต่อมาเมื่อมีการบริโภคมากขึ้นก็มียุทธศาสตร์มากขึ้นตามมา หลักการเหล่านั้นไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมที่เรียกร้องให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมมากขึ้น เช่น แต่เดิมมีแนวความคิดว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าจะต้องเป็นผู้สัญญากับผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้าเท่านั้น ศาลจึงจะพิพากษาให้ได้รับการเยียวยาชดเชย แต่เมื่อหลักการดังกล่าวไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริงด้วยเหตุว่าผู้ที่บริโภคสินค้าและได้รับความเสียหายนั้นอาจจะไม่ใช่ผู้สัญญาก็ได้ เนื่องจากการบริโภคไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะผู้ที่เป็นผู้ซื้อหรือผู้สัญญาเท่านั้นบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องก็อาจเป็นผู้บริโภคได้ ในที่สุดจึงได้นำหลักความรับผิดชอบในความเสียหายต่อผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) มาใช้เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอนำเอาแนวคิดทฤษฎีและหลักการตลอดจนวิธีการในการดำเนินคดีผู้บริโภคในประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น รวมถึงหลักการต่างๆ ที่ใช้ดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ เช่นการดำเนินคดีแบบกลุ่มและการดำเนินคดีในระบบไต่สวน มากล่าวในสาระสำคัญ ดังนี้

### 3.1 แนวคิดทฤษฎีและหลักการดำเนินคดีผู้บริโภคในประเทศ

ความเป็นมาในอดีตของการคุ้มครองผู้บริโภคนับว่ามีประวัติศาสตร์อันยาวนานมีการพัฒนาเรื่อยมา เนื่องจากการบริโภคเป็นสิ่งควบคู่กันมากับประชาชนตั้งแต่โบราณ เมื่อประชาชนรู้จักติดต่อไปมาหาสู่กัน มีการแลกเปลี่ยนสิ่งของอุปโภคบริโภคซึ่งกันและกัน จนกระทั่งมีการพัฒนาขึ้นมาเป็นการซื้อขายระหว่างกัน แต่เดิมการผลิตสินค้าเพื่อขายส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการและรูปแบบง่าย ๆ ไม่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมือนในปัจจุบัน มีเพียงการพัฒนาการผลิตโดยอาศัยฝีมือช่างที่พัฒนามากขึ้นเท่านั้น หลักในเรื่องการซื้อขายสินค้าหรือบริการในสมัยนั้นจึงยึดหลักที่ว่า ผู้ซื้อต้องระวัง (caveat emptor) โดยถือว่าเมื่อผู้ใดจะซื้อสินค้าหรือบริการผู้นั้นจะต้องตรวจสอบสินค้าหรือบริการนั้นเสียก่อนว่าเป็นอย่างไร และพอใจที่จะซื้อหรือรับบริการหรือไม่<sup>117</sup> ซึ่งหลักการนี้ก็สามารถคุ้มครองผู้บริโภคในสมัยนั้นได้ เนื่องจากสินค้าหรือบริการในยุคสมัยนั้นไม่มีความสลับซับซ้อนในการผลิตหรือไม่ใช้เทคโนโลยีในการผลิต ผู้ซื้อสามารถเข้าใจได้โดยไม่ต้องใช้ความรู้เชี่ยวชาญหรือความสามารถมากกว่าปกติทั่วไป อีกทั้งการค้าขายในยุคนั้นส่วนใหญ่เป็นการค้าขายระหว่างคนในท้องถิ่นเดียวกันเพราะมีข้อจำกัดในการขนส่งหรือการเดินทาง ผู้บริโภคจึงคุ้นเคยกับสินค้าในท้องถิ่นนั้น การบริโภคสินค้าจึงไม่มีปัญหากับผู้บริโภค แต่ต่อมาเมื่อระบบการค้ามีการพัฒนามากขึ้น เช่น มีการจัดตั้งสมาคมอาชีพขึ้นในประเทศอังกฤษ การรวมตัวเป็นสมาคมดังกล่าวก่อให้เกิดการจัดระบบการผลิตเพื่อให้สินค้ามีคุณภาพ มีปริมาณและราคาตามที่ผู้ผลิตต้องการ จนกระทั่งเมื่อ ค.ศ. 1760 มีการปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industrial Revolution) ในอังกฤษและยุโรปเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากการผลิตโดยฝีมือคน ซึ่งเป็นการผลิตแบบเดิมภายในครัวเรือนมาเป็นการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ในปริมาณมากๆ และลดต้นทุนการผลิต<sup>118</sup> สินค้าที่ออกสู่ประชาชนจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความสลับซับซ้อนเนื่องจากใช้เทคโนโลยีในการผลิต อีกทั้งการขนส่งการเดินทางสามารถทำได้ในวงกว้างมากขึ้นมีการค้าขายจากต่างถิ่นมากขึ้นผู้บริโภคไม่มีความเคยชินกับสินค้า ประชาชนผู้บริโภคจึงไม่สามารถเข้าใจในตัวสินค้าโดยใช้ความรู้ความเข้าใจตามปกติได้ หากแต่จะต้องใช้ความเชี่ยวชาญหรือวิธีการต่างๆ จึงจะรู้ว่าสินค้านั้นเป็นอย่างไร การยึดหลักผู้ซื้อต้องระวังไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้ เพราะการใช้หลักเสรีภาพในการ

<sup>117</sup> สุขุม สุกนิติย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า ข-ค.

<sup>118</sup> สมชาย อติกรจุฑาศิรี, “ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522,” (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542), หน้า 16-17.



ค้าขายหรือหลักผู้ซื้อต้องระวังนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันของประชาชน ผู้บริโภคทางความรู้และข้อมูลข่าวสาร การนำหลักผู้ซื้อต้องระวัง *caveat emptor* มาใช้เหมือนแต่เดิมจึงได้เปลี่ยนมาเป็นผู้ขายต้องระวัง *caveat venditor* หรือ *let the Seller beware* เนื่องจากผู้ผลิตหรือผู้ขายเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีในการผลิตสินค้า ผู้ขายจึงมีความเข้าใจในกระบวนการผลิตนั้นเป็นอย่างดี ผู้ขายจึงต้องระวังไม่ให้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือสินค้าที่จะมีผลกระทบต่อผู้บริโภค ออกจำหน่ายสู่ตลาดของผู้บริโภค ผู้ขายควรมีการนำเสนอหรือแนะนำสินค้าให้ผู้บริโภคเข้าใจในสาระสำคัญของสินค้า<sup>119</sup> ผู้ขายจึงมีการแข่งขันกันในการการค้ามากขึ้น และผลจากการปฏิบัติอุตสาหกรรมดังกล่าวทำให้เกิดแนวความคิดว่า ระบบการปกครองที่ประชาชนอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐ ระบบสังคมที่ผู้ปกครองเป็นผู้ตั้งกฎระเบียบให้ผู้ได้อำนาจปกครองปฏิบัติควรได้รับการเปลี่ยนแปลง แนวความคิดดังกล่าวเชื่อว่ารัฐไม่ควรออกข้อกำหนดต่างๆ มาจำกัดการประกอบอาชีพของประชาชน ควรปล่อยให้ประชาชนมีเสรีภาพในการประกอบอาชีพ และรัฐควรทำหน้าที่ในการส่งเสริมมากกว่าการควบคุม ประชาชนควรมีสติพิสัยเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีอิสระในการประกอบอาชีพและทำสัญญาต่างๆ ซึ่งก็ได้รับการยอมรับจากฝ่ายรัฐในเวลาต่อมาจนเกิดเป็นระบบการค้าแบบเสรี (*Laissez Faire*) ในที่สุด

ระบบการค้าเสรี (*Laissez Faire*) เป็นระบบการค้าที่ก่อให้เกิดการแข่งขันในการค้า ผู้ผลิตสินค้าต่างพยายามหาวิธีการผลิตที่สามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่น โดยการใช้เทคโนโลยีการผลิตที่สลับซับซ้อน ใช้วัตถุดิบที่มีราคาต่ำและผลิตได้ในปริมาณมากๆ เพื่อลดต้นทุนการผลิต และพยายามกระจายสินค้าให้สามารถจำหน่ายได้มากที่สุดจนบางครั้งทำให้คุณภาพของสินค้าลดลง<sup>120</sup> ส่งผลให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าไปบริโภคไม่ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและอาจได้รับอันตรายจากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพนั้น การเรียกร้องค่าชดเชยจากความเสียหายดังกล่าวผู้บริโภคสามารถทำได้โดยหลักกฎหมายที่มีอยู่ในเรื่องสัญญาหรือละเมิดซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากและไม่อาจเข้าถึงความเป็นธรรมเท่าที่ควร เพราะกระบวนการผลิตสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีความสลับซับซ้อนไม่สามารถทำให้ผู้บริโภคใช้ความรู้ธรรมดาเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นมีความบกพร่องอย่างไร เกิดขึ้นในการผลิตช่วงใด หรือความบกพร่องเกิดจากสาเหตุใด ปัญหาดังกล่าวทำให้นักกฎหมายหันมาพิจารณาถึงแนวคิดเดิมที่ว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและการปล่อยให้มีการแข่งขันกันทางการค้าแบบเสรีเป็นสาเหตุให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคจากผู้ผลิตจะยังมีความเหมาะสมอยู่หรือไม่ รัฐควรมีมาตรการอย่างไรเพื่อให้ความคุ้มครองป้องกันและชดเชยความเสียหายให้แก่

<sup>119</sup> ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2543), หน้า 17-18.

<sup>120</sup> สุขุม ศุภนิคย์, เรื่องเดิม, หน้า 3-4.

ผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบและได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ โดยสภาพของสังคมในปัจจุบันประชาชนผู้บริโภคย่อมมีอำนาจในการต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ ดังนั้น รัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหามาตรการเข้าไปดูแลช่วยเหลือประชาชนผู้บริโภคมากขึ้นกว่าเดิม ประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย ได้หันมาพิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภคที่ควรให้ความคุ้มครองนอกเหนือจากสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายตามสัญญา หรือสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายในทางละเมิดตามกฎหมายเดิม โดยเปลี่ยนหลักกฎหมายเดิมให้เป็นประโยชน์ต่อการชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคสินค้ามากขึ้น สำหรับปัญหานี้นอกจากรัฐจะมีบทบาทในการปรับเปลี่ยนหลักกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคแล้ว เอกชนก็มีการรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องสิทธิดังกล่าว โดยหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำไปทั่วโลก ผู้จำหน่ายสินค้าบางส่วนฉวยโอกาสักคุนสินค้าเพื่อขึ้นราคาให้สูงเกินสมควร โดยเฉพาะสินค้าจำพวกอาหารซึ่งเป็นสินค้าจำเป็นของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเกิดการต่อต้านโดยการรวมตัวกันก่อตั้งเป็นสมาคมผู้บริโภคขึ้นในประเทศต่างๆ จำนวนมาก ต่อมาสมาคมทั้งหลายได้รวมตัวกันเป็นสหพันธ์ผู้บริโภค (International Organization of Consumers Unions) หรือ IOCU ตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ.1960 ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและกระตุ้นองค์กรสมาชิกให้มีความเข้มแข็งในการเคลื่อนไหวต่างๆ ไปและต่อสู้เพื่อกำหนดนโยบายระดับโลกเกี่ยวกับผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มคนจนระดับกลางและระดับด้อยโอกาส หน่วยงานดังกล่าวเป็นองค์กรอิสระไม่แสวงหาผลประโยชน์<sup>121</sup>

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการ การดำเนินการเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ได้มีการนำหลักทฤษฎีกฎหมายที่มีอยู่ในแต่ละยุคสมัยมาแก้ไขเยียวยาให้ความคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับหลักกฎหมายที่นำมาใช้นั้นมีหลายประการและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัยเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เช่น หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบตามสัญญาและความรับผิดในทางละเมิด เป็นต้น

### 3.1.1 หลักความรับผิดในทางสัญญา (Contractual Liability)

หลักความรับผิดในทางสัญญานี้เป็นหลักทฤษฎีกฎหมายที่ยึดถือเอาข้อตกลงหรือการแสดงเจตนาของคู่สัญญาเป็นสำคัญ โดยเคารพต่อการแสดงเจตนาของบุคคลอย่างเสรี หากมีความรับผิดเกิดขึ้นก็ต้องยึดถือข้อตกลงเป็นหลักในการที่จะพิจารณาว่า ฝ่ายใดจะต้องรับผิดหรือไม่

<sup>121</sup> ศรัณย์ ศรีณยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 16-17.



อย่างไร หลักความรับผิดชอบในทางสัญญาตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักกฎหมายดั้งเดิม 2 ประการคือ หลักความรับผิดชอบในคำรับประกัน (warranty) และหลักนิติสัมพันธ์ทางสัญญา (privity of contract)

#### 1) หลักความรับผิดชอบในคำรับประกัน (Warranty)

ลักษณะของคำรับประกันที่ถือได้ว่าเป็นข้อสัญญาประการหนึ่งเพียงแต่ว่า ผู้ให้สัญญาฝ่ายแรกก็คือผู้ผลิตหรือผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ได้สัญญาในรูปของคำรับรองในสินค้าหรือบริการของตนว่า สินค้าหรือบริการจะเป็นไปตามที่รับรองนั้น กฎหมายสัญญาของต่างประเทศได้ให้ความหมายคำว่า warranty หมายถึงข้อความใดๆ ซึ่งแสดงถึงการรับรองข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าว่าจะเป็นไปตามข้อความที่ระบุไว้และยืนยันว่าตนยินยอมจะรับผิดชอบมิได้เป็นไปตามนั้น ฉะนั้น warranty จึงเป็นข้อสัญญาว่าจะรับผิดชอบหรือการรับประกันซึ่งอาจเป็นการรับประกันโดยชัดแจ้ง (express warranty) หรือการรับประกันโดยปริยาย (implied warranty) ก็ได้<sup>122</sup> การรับประกันโดยชัดแจ้ง หมายถึงคำรับรองที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายแสดงออกโดยชัดแจ้งไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ว่าหากสินค้ามิได้เป็นไปตามคำรับรองจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อสินค้านั้น ผู้ซื้อย่อมมีสิทธิฟ้องเรียกค่าเสียหายได้โดยตรงจากผู้ที่ทำให้คำรับรอง หรือรับประกันนั้น เช่น ในคดี Colligan v. Activities club of New York Ltd.<sup>123</sup> ในคดีนี้ผู้บริโภคน้องผู้ประกอบการที่ทำให้โจทก์คือผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการให้บริการสกีที่วัดการค้ำระหว่างมลรัฐ โดยผู้ฟ้องคดี 2 คนเป็นเด็ก parochial school มีผู้ปกครองฟ้องแทนเพื่อนร่วมห้องรวม 153 คน นักเรียนของ Sacred Heart Academy of Hampstead, New York ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่จำเลยให้บริการสกีที่วัดการค้ำระหว่างมลรัฐ ผู้ฟ้องทั้งสองและนักเรียน 151 คนจ่ายเงินให้กับจำเลย 44.75 เหรียญต่อคน ซึ่งเป็นราคาเต็มของการจัดทัวร์ไป Great Barrington, Massachusetts ซึ่งเป็นราคาระหว่างวันหยุดของ 24 มกราคม ค.ศ. 1970 ด้วยความมั่นใจในความปลอดภัยและเครื่องมือในการเล่นสกีระหว่าง New York และ Great Barrington ตลอดจนอาหารซึ่งรวมอยู่ในราคาทัวร์ ทุกคนเข้าใจว่าเป็นบริษัท National สกีทัวร์ ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในการบริการด้านสกี แต่เวลาที่ให้บริการน้อยและไม่เป็นที่พอใจในบริการเนื่องจากมีรองเท้าสำหรับเล่นสกีเพียง 88 คู่สำหรับเด็กทั้งหมด 153 คน ไม่เพียงพอสำหรับเด็กทั้งหมด รวมถึงครูผู้สอนของบริษัทนั้นมีเวลาเพียง 2 ถึง 3 ชั่วโมงในการสอนต่อวัน การเดินทางรถที่ให้บริการห้ามล้อขัดข้องระหว่างทางไป Great Barrington ในรถมีเด็ก 40 คนและมีคนคุมแค่ 2 คนเท่านั้น ส่วนรถที่บริการอีก 1 คันฝ่าฝืนกฎจราจรทำให้ต้องไปสถานีตำรวจของ Massachusetts และรถอีก 1 คันที่ให้บริการ

<sup>122</sup> ศรีณีย์ ศรีณยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 29.

<sup>123</sup> Glon E. Weston, Peter B. Maggs and Roger E, Unfair Trade Practices and Consume Protection cases and Comment, Fifth edition (United State, West Publishing, 1989), pp. 713-728.

ต้องกลับ New York ระหว่างทางเนื่องจากมีโรคควินทียาในรถไม่สามารถเดินทางต่อไปได้ มีการเก็บเงินเพิ่ม 71.75 เหรียญสำหรับอาหารมื้อใหญ่ใน Great Barrington จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการรายนี้ มีชื่อเสียงจนประชาชนให้ความมั่นใจในบริการของบริษัท ซึ่งเป็นกรณีที่บริษัทผู้ประกอบธุรกิจให้คำรับรองโดยปริยายต่อผู้บริโภคซึ่งให้บริการว่า บริการของตนมีมาตรฐานในระดับที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามนั้นผู้รับบริการก็มีสิทธิฟ้องเรียกค่าเสียหายได้ หรือในคดี Crocker V. Winthrop laboratorie<sup>124</sup> ซึ่งจำเลยเป็นผู้ประกอบธุรกิจโดยเป็นบริษัทผู้ผลิตยา ไดฟลิดยา Talwin ซึ่งมีสรรพคุณขจัดความเจ็บปวดโดยมีผลรุนแรงมาก จำเลยได้รับรองต่อผู้ซื้อว่าเมื่อใช้แล้วจะไม่เสพติด ผู้เสียหายซึ่งได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุได้ใช้ยานี้แล้วติดยา ต่อมาได้ถึงแก่ความตายเพราะผลจากการใช้ยานี้จนเป็นพิษ ศาลวินิจฉัยว่า จำเลยได้สัญญาประกันโดยชัดแจ้งที่ได้ให้ไว้โดยไม่ต้องคำนึงว่า ผู้เสียหายได้เชื่อถือตามคำรับรองของจำเลยในเวลาที่จำเลยนำสินค้าออกจำหน่ายในท้องตลาดหรือไม่ การรับประกันโดยปริยาย (Implied warranty) เป็นผลของกฎหมายที่ถือว่าผู้ขายได้ให้คำรับประกันไว้เช่นนั้น แม้ว่าตามความเป็นจริงแล้วผู้ขายอาจมิได้มีการให้การรับรองหรือรับประกันไว้เช่นนั้นเลยก็ตาม เช่น การรับประกันเรื่องกรรมสิทธิ์ (warranty of title) การรับประกันเรื่องภาระติดพัน (warranty against encumbrances) การรับประกันการใช้สอยสินค้าที่เหมาะสมตามเจตนาที่ซื้อ (warranty of merchantability) ซึ่งถือว่าผู้ขายรับรองต่อผู้ซื้อว่าสามารถนำสินค้าที่ซื้อไปใช้ให้สมประโยชน์ ตามสภาพของสินค้าได้ การรับประกันการใช้สอยสินค้าที่เหมาะสมตามความมุ่งหมายเฉพาะ (Warranty of Fitness for a particular purpose) ซึ่งหมายถึงผู้ขายได้ทราบดีอยู่แล้วในขณะที่ซื้อขายกันว่าผู้ซื้อมีความมุ่งหมายที่จะใช้ประโยชน์เฉพาะอย่างจากการใช้สินค้านั้น หรือผู้ซื้อไว้วางใจในความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถพิเศษเฉพาะตัวของผู้ขายซึ่งผู้ขายได้ให้คำรับรองหรือรับประกันโดยปริยายไว้ในเวลานั้นว่าสินค้านั้นสามารถนำไปใช้ได้สมประโยชน์หรือความมุ่งหมายโดยเฉพาะ<sup>125</sup> แม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากหลักกฎหมาย Warranty แต่เนื่องจากระบบเศรษฐกิจที่ผู้ประกอบธุรกิจมีอำนาจต่อรองเหนือกว่าผู้บริโภค ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจทั้งหลายอาศัยอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าผู้บริโภคดังกล่าวนี้ กำหนดเงื่อนไขหรือข้อยกเว้นความรับผิดชอบ (Exemption clause) ตามหลักกฎหมายนี้ไว้ในสัญญาที่ทำต่อกันเสียจึงทำให้ผู้บริโภคซึ่งไม่อยู่ในฐานะที่จะต่อรองข้อสัญญาใดๆ ไม่ได้รับประโยชน์จากหลักกฎหมายนี้เท่าที่ควร

<sup>124</sup> Crocker v. Winthrop Labs., 514 S. W. 2d 429 Tex. 1974 at <http://www.abcny.org/Publications/record/10.%20July-augustopp.1.pdf.case.law.Lp.FindLaw.com>. Access date July 8, 2009.

<sup>125</sup> ศรีชัย ศรีชัยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 29-30.



## 2) หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract)

การแสดงเจตนาเกิดขึ้นจากคู่สัญญาที่ตกลงกันเพื่อให้เกิดผลผูกพันอย่างใดอย่างหนึ่งที่คู่สัญญามุ่งประสงค์ และผลของการแสดงเจตนาดังกล่าวทำให้ผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อกันเท่านั้นที่จะมีสิทธิเรียกร้องให้อีกฝ่ายรับผิดชอบได้ ซึ่งถือเป็นหลักเกณฑ์อันสำคัญของหลักความรับผิดในทางสัญญา บุคคลที่มีใช้คู่สัญญาไม่อาจใช้สิทธิเรียกร้องให้รับผิดชอบโดยอาศัยมูลเหตุแห่งสัญญาได้ แต่ในสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ผู้บริโภคมักมีใช้คู่สัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรง เมื่อเกิดความเสียหายจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเพราะมิได้เป็นคู่สัญญาเป็นต้นว่า เมื่อผู้บริโภครับสินค้ามาโดยชอบและบริโภคสินค้านั้นแล้วได้รับอันตราย แต่เมื่อผู้บริโภคนั้นมิได้เป็นผู้ซื้อหรือเป็นคู่สัญญา การอาศัยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญานับเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเรียกร้องความเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจได้ เนื่องจากมิใช่คู่สัญญา แต่หลักดังกล่าวได้มีการผ่อนคลายลงโดยยอมให้บุคคลที่อยู่ในครัวเรือนหรือแขกของผู้ซื้อ หรือบุคคลที่คาดหมายว่าจะใช้หรือได้รับผลจากสินค้านั้นสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจได้ แต่ก็มีข้อจำกัดเฉพาะความเสียหายที่มีผลต่อร่างกายเท่านั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบางส่วนได้อาศัยอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจที่เหนือกว่านำเอาหลักสิทธิเสรีภาพในการทำสัญญาไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์แก่ตนฝ่ายเดียวในรูปแบบข้อสัญญาสำเร็จรูป โดยกำหนดข้อสัญญาที่ตนเองได้เปรียบไว้ในสัญญา เช่น ข้อยกเว้นความรับผิดจนทำให้ผู้บริโภคต้องตกอยู่ในฐานะที่มีได้รับความเป็นธรรม ในบางประเทศต้องควบคุมแก้ไขข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมดังกล่าวโดยทำให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเหล่านั้นไม่มีผลบังคับ เช่นการใช้หลักการตีความของศาลโดยอาศัยหลักกฎหมายที่มีอยู่ เช่น หลักความเป็นธรรม หลักศีลธรรม หลักสุจริต ตลอดจนออกกฎหมายพิเศษมาควบคุมเป็นการเฉพาะ เช่น ประเทศเยอรมัน ได้ออกกฎหมาย The Standard Terms Act 1976 จัดตั้งองค์กรที่สามารถฟ้องคดีเองขอให้ศาลมีคำสั่งระงับการใช้ข้อความบางอย่างในสัญญาสำเร็จรูป หรือในประเทศอังกฤษได้ออกกฎหมาย The Unfair Contract Terms Act 1977 โดยกำหนดเทคนิค 2 ประการ คือการควบคุมและการทดสอบสาเหตุ<sup>126</sup>

### 3.1.2 หลักความรับผิดในทางละเมิด (Tortious Liability)

หลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในทางละเมิดนี้ เป็นหลักกฎหมายดั้งเดิมที่ถือว่าผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อกระทำต่อผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย ไม่ว่าในทางร่างกาย จิตใจ อนามัยหรืออื่นๆ ผู้นั้นต้องรับผิดชอบผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้ถูกทำละเมิด แต่สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่จะต้องรับผิดชอบความเสียหายจากการผลิตสินค้า ขายสินค้า หรือให้บริการ การค่านินคดี

<sup>126</sup> สมชาย อดิกรจุฑาศิริ, เรื่องเดิม, หน้า 29.

เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายโดยอาศัยหลักกฎหมายดังกล่าวย่อมจะไม่สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจผู้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการยังมีข้อต่อสู้หรือช่องว่างทางกฎหมายที่จะหลุดพ้นความรับผิดได้ โดยการอ้างว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายนั้นไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นต้น การอาศัยหลักความรับผิดในทางละเมิดจึงเป็นเพียงหนทางหนึ่งที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคที่มีข้อคู่สัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินคดีในลักษณะดังกล่าว ซึ่งเป็นการไม่เพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้ ฉะนั้นจึงได้มีการพัฒนาทฤษฎีทางกฎหมายในทางละเมิดมาเป็นลำดับ ดังนี้

### 1) ทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk)

แนวคิดนี้เป็นทฤษฎีที่มีหลักว่า เมื่อใดเกิดความเสียหายขึ้นเมื่อนั้นจะต้องมีผู้รับผิดชอบ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดในทางละเมิดตามระบบกฎหมายจารีตประเพณีหรือ Common Law เป็นแนวความคิดที่มุ่งหมายคุ้มครองให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินตลอดจนสุขภาพอนามัยและอื่นๆ ทั้งยังลดความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ได้รับความเสียหาย โดยไม่ได้คำนึงว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหายได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ แต่ยึดถือเพียงว่าเมื่อมีผู้เสียหายจะต้องมีผู้ชดเชยความเสียหายหรือผู้ใดก่อให้เกิดความเสียหายผู้นั้นต้องจ่าย (he who breaks must pay) เพราะถือว่าเมื่อนมนุษย์เราได้กระทำการใดๆ ขึ้นแล้วจะต้องรับผลจากการกระทำของตน เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นแก่บุคคลใด บุคคลผู้กระทำความผิดต้องรับผิดชอบจากความเสียหายนั้นด้วย<sup>127</sup> ทฤษฎีนี้ต่อมาได้พัฒนาเป็นทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) โดยยึดถืออย่างเคร่งครัดต่อการรับผิดชอบซึ่งมักจะไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ที่มีแนวคิดเดิม ซึ่งจะอ้างหลักว่าการรับผิดชอบต้องพิจารณาถึงการกระทำก่อนว่า การกระทำนั้นเกิดขึ้นอย่างไร มีเหตุผลที่จะต้องรับผิดชอบหรือไม่อย่างไร โดยเอาการกระทำเป็นที่ตั้งมิใช่ยึดถือเอาผลของการกระทำเป็นที่ตั้งจึงเกิดแนวคิดทฤษฎีใหม่นี้

ในการดำเนินคดีที่ให้ผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) ฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตได้นั้น ผู้บริโภคดังกล่าวมีหน้าที่ในการพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่า ผู้ผลิตมิได้ใช้ความระมัดระวังในการผลิตดังเช่นวิญญูชนพึงต้องกระทำ แต่หากเป็นการฟ้องให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบจะตื่อนำสืบให้เห็นได้ว่า ผู้ขายนั้นมีเหตุอันควรที่จะรู้ถึงอันตรายของสินค้านั้น แต่มิได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบ การพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตนั้นกระทำได้ยาก เพราะกระบวนการผลิตทั้งหมดเป็นเรื่องที่อยู่ในความควบคุมของผู้ผลิตเพียงฝ่ายเดียว ผู้ผลิตเป็นผู้รัวละเอียดในการผลิต ผู้บริโภคซึ่งเป็นเพียงประชาชนธรรมดาไม่อาจรู้ได้ อีกทั้งกระบวนการผลิตมีความ

<sup>127</sup> จี๊ด เศรษฐบุตร, หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด (กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด, 2539), หน้า 105.



สลับซับซ้อนมีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง การจะพิสูจน์ว่าความชำรุดบกพร่องเกิดจากขั้นตอนใดในการผลิตต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญ ผู้บริโภคโดยทั่วไปย่อมไม่สามารถพิสูจน์ได้ เมื่อผู้บริโภคไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายเกิดจากความผิดของผู้ผลิต ศาลจึงไม่อาจพิพากษาให้ผู้ผลิตรับผิดชอบโดยอาศัยหลักในเรื่องละเมิดได้ ซึ่งไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเมื่อเป็นเช่นนี้จึงได้มีการนำหลักการผลักภาระการพิสูจน์ (*Doctrine of res ipsa loquitur*) อันเป็นการแสดงถึงสิ่งที่พิสูจน์ตัวของมันเอง (*The Thing speaks for itself*) โดยถือเอาพยานแวดล้อมกรณี (*Circumstantial evidence*) เป็นสิ่งสันนิษฐาน ในการสันนิษฐานความผิด (*Presumption of fault*) ของผู้ผลิตเพื่อให้ผู้ผลิตต้องมีการะในการพิสูจน์ว่าตนเองมิได้ประมาทเลินเล่อ ทั้งนี้เพราะสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ผลิต หากผู้ผลิตได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการควบคุมการผลิตผู้บริโภคย่อมไม่ได้รับอันตรายจากสินค้านั้น<sup>128</sup> แต่การนำหลัก *ipsa loquitur* มาใช้นั้น ผู้บริโภคยังต้องมีหน้าที่ในเบื้องต้นที่จะต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าไม่มีเหตุแทรกซ้อนเข้ามาในภายหลังจากสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นออกจากโรงงานผู้ผลิต อย่างไรก็ตามหลัก *res ipsa loquitur* เพียงช่วยผ่อนคลายนัยปัญหาเรื่องภาระการพิสูจน์ถึงความผิดของผู้ผลิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยค่าเสียหายได้มากขึ้นระดับหนึ่งเท่านั้น<sup>129</sup>

## 2) ทฤษฎีความผิด (Fault Theory)

เมื่อทฤษฎีรับภัยซึ่งถือว่าผู้ละเมิดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นต้องรับผิดชอบโดยไม่ได้คำนึงว่าเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ ทั้งยังถือว่าการก่อให้เกิดความเสียหายเป็นการผิดศีลธรรมไปด้วยจึงไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมในเวลาต่อมาและเนื่องจากระบบเศรษฐกิจการค้าแบบเสรีที่ให้ความสำคัญในความเท่าเทียมกันแห่งสิทธิของบุคคลจนทำให้ระบบอุตสาหกรรมพัฒนาไปอย่างมาก ผลจากหลักในทฤษฎีรับภัยที่ว่าผู้กระทำการต้องรับผิดชอบแม้ปราศจากความผิด จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมเพราะผู้ประกอบการจะไม่กล้าลงทุนดำเนินกิจการในด้านอุตสาหกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้ จึงเกิดแนวคิดทฤษฎีความผิดถือหลักว่า ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่อเมื่อมีส่วนผิดในการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือบริการ โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ (*liability based on fault*) และถือว่าผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องระมัดระวัง (*duty to take care*) ในการผลิตจำหน่ายสินค้าและให้บริการให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งในบางกรณีเป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ผู้ประกอบการ

<sup>128</sup> ศรีชัย ศรีชัยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 35.

<sup>129</sup> Dix W. Noeland and Jerry J. Phillips., *Products Liability in a Nutshell*, 2<sup>nd</sup> ed. (St. Paul. Minn: West, 1981), 28-31.

ต้องมีหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้สินค้า ตลอดจนมีคำเตือนให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น การเปิดโอกาสให้มีการพิสูจน์ความผิดทำให้ทฤษฎีความผิด (Fault Theory) ได้รับการยอมรับและถือเป็นทฤษฎีพื้นฐานของกฎหมายลักษณะละเมิดมาจนถึงปัจจุบัน<sup>130</sup> เนื่องจากหลักทฤษฎีความผิดนี้เป็นทฤษฎีที่เป็นธรรมกับทั้งสองฝ่ายคือผู้บริโภคก็ได้ประโยชน์ที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารในการบริโภคและได้รับการเยียวยาความเสียหายด้วยโดยผู้ประกอบการก็ยังมีโอกาสในการพิสูจน์ความผิดของตน

### 3) ทฤษฎีความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่นักนิติศาสตร์พยายามสร้างขึ้นมา เนื่องจากทฤษฎีความผิดไม่สามารถเป็นที่ยอมรับและแก้ปัญหาได้เท่าที่ควร จึงวางหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมและเกิดความยุติธรรมแก่ผู้เสียหายมากยิ่งขึ้น ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นต้นแบบแนวความคิดในเรื่องนี้ โดยสร้างหลักเกณฑ์ขึ้นมาว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและเป็นอันตราย โดยไม่ต้องคำนึงถึงความผิดในส่วนของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายและไม่คำนึงถึงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภคแต่อย่างใด และเป็นที่ยอมรับกันว่าบุคคลใดๆก็ตามที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นบุคคลนั้นต้องรับผิดชอบ (he who breaks must pay)<sup>131</sup> หลักการนี้ได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดนโยบายสาธารณะซึ่งมีหลักการให้รัฐดำเนินการปกครองประเทศโดยเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญสนับสนุนให้มีการออกกฎหมายเพื่อส่งเสริมความสุขของคนส่วนใหญ่ในสังคม และมีความมุ่งหมายที่จะควบคุมผลประโยชน์ส่วนบุคคลเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม อันเป็นการวางหลักกฎหมายที่กำหนดความรับผิดชอบทางละเมิดเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะแม้จะเป็นการตัดสิทธิเสรีภาพของเอกชน ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำละเมิดในบางกรณีในการปิดปากมิให้ปฏิเสธความรับผิด ซึ่งต่อมาเป็นที่รู้จักและยอมรับกันในหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability)<sup>132</sup> เนื่องจากหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดนี้เป็นหลักที่กำหนดให้ผู้ผลิตรับผิดชอบอย่างเคร่งครัดจนเกินไป โดยผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องและเป็นอันตรายไม่ได้คำนึงถึงการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายและไม่คำนึงถึงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภคแต่อย่างใด ไม่ยอมรับข้อยกเว้นความรับผิดที่ผู้ผลิตระบุไว้ในกรณีสินค้าชำรุด

<sup>130</sup> สุขุม สุภนิตย์, องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544), หน้า 7-8.

<sup>131</sup> สุขุม สุภนิตย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 12.

<sup>132</sup> William L. Prosser, Handbook of the law of Torts, 4<sup>th</sup> ed. (St. Paul, Minn: West, 1971), p. 492.



บกพร่อง ดังนั้นจึงได้นำหลักความรับผิดชอบมาปรับปรุงหรือกำหนดเงื่อนไขยกเว้นความรับผิดชอบไว้เพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ผลิต ฉะนั้นจึงได้มีการกำหนดเงื่อนไขการยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ผลิตไว้ด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตพิสูจน์ในกรณีดังนี้

1. ผู้ผลิตพิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคใช้สินค้านั้นโดยไม่ถูกวิธี ไม่ปฏิบัติตามคำอธิบายและคำเตือนที่ระบุไว้
2. ผู้ผลิตพิสูจน์ได้ว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือเกิดจากการใช้สินค้าโดยผิดวิธีของผู้บริโภค
3. ผู้ผลิตพิสูจน์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่นที่ผู้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบ<sup>133</sup>

### 3.2 การใช้ทฤษฎีกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภค

ทฤษฎีกฎหมายเป็นแนวคิดและหลักการที่นักกฎหมายยึดถือเป็นแนวทางในการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อนำไปบังคับใช้ในสังคมสืบเนื่องกันมายาวนาน โดยเฉพาะประเทศที่ใช้กฎหมายจารีตประเพณี หรือ Common Law เมื่อมีปัญหาทางกฎหมายขึ้นในกรณีต่างๆ นักกฎหมายก็จะพิจารณาว่าเรื่องเหล่านั้นมีจารีตประเพณีปฏิบัติมาอย่างไร แล้ววินิจฉัยเรื่องดังกล่าวไปตามแนวทางจารีตประเพณีนั้น จึงเกิดเป็นคำพิพากษาของศาลในเรื่องเหล่านั้นเป็นบรรทัดฐานสืบต่อมา การวินิจฉัยของศาลในภายหลังจึงยึดถือแนวทางที่เคยชี้ขาดไว้ตามหลักทฤษฎีกฎหมายดังกล่าว อย่างไรก็ตามหลักทฤษฎีกฎหมายนี้ก็อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพของสังคมในแต่ละยุคสมัย สำหรับประเทศที่ใช้กฎหมายลายลักษณ์อักษร หรือ Civil Law นั้นแม้จะยึดถือเอาตัวบทกฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการบังคับใช้หรือวินิจฉัยข้อพิพาทกรณีต่างๆ แต่ด้วยทฤษฎีเหล่านั้นก็บัญญัติขึ้นตามหลักทฤษฎีกฎหมายที่ตกผลึกแล้ว หรืออาจจะอยู่ในรูปของกฎหมายอื่นๆ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดความรับผิดชอบและเมิด ก็เป็นการนำหลักมาจากทฤษฎีกฎหมาย คือทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk) เป็นต้น ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงประเทศต่างๆ ที่ใช้ทฤษฎีกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภค ดังนี้

#### 3.2.1 ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมและจารีตประเพณีมายาวนาน การพัฒนาในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีความเป็นมายาวนานเช่นกัน เริ่มต้นตั้งแต่มีการค้าขายระหว่างกัน

<sup>133</sup> สุขุม สุกนิตย์, เรื่องเดิม, หน้า 11.

ของประชาชนในสังคม จากสังคมขนาดเล็กหรือระดับท้องถิ่นไปจนถึงการค้าขายระดับประเทศ และระหว่างประเทศ แต่การค้าขายในยุคแรกๆ ไม่มีปัญหาในการบริโภคสินค้ามากนัก เนื่องจากการค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภคธรรมดาที่ประชาชนผลิตขึ้นเองตามท้องถิ่นต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่ผลิตด้วยฝีมือคน ไม่มีการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ประชาชนทั่วไปสามารถเลือกหาสินค้านั้นไปบริโภคโดยใช้ความรู้ความเข้าใจตามธรรมดาที่ทุกคนมี ไม่ต้องใช้เทคนิคหรือความเชี่ยวชาญในการเลือกบริโภคสินค้า อย่างไรก็ตามเมื่อมีปัญหาในการบริโภคสินค้าในยุคสมัยนั้น ก็ให้หลักแนวคิดทฤษฎีกฎหมายต่างๆ ที่สังคมยอมรับมาเป็นหลักเกณฑ์ในการชี้ขาดข้อพิพาทระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค ซึ่งศาลในประเทศอังกฤษก็ยึดถือเอาแนวคิดทฤษฎีกฎหมายเหล่านี้ที่เป็นจารีตประเพณีมาเป็นหลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทในคดีเกี่ยวกับคดีผู้บริโภค

สำหรับทฤษฎีกฎหมายนี้ในปี ค.ศ. 1842 ศาลอังกฤษได้มีคำพิพากษาคดี Winterbottom v. Wright<sup>134</sup> โดยวินิจฉัยว่าหลักว่า ผู้บาดเจ็บหรือผู้เสียหายซึ่งมิใช่ผู้รับผิดชอบสินค้าโดยตรงกับผู้ผลิตสินค้าไม่อาจใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆจากผู้ผลิตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากจากความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือไม่ ซึ่งหลักจากคำพิพากษาในคดีนี้ศาลในสหรัฐอเมริกาได้นำไปเป็นแบบอย่างและต่อมาได้มีการตีความเอาหลักดังกล่าวนี้ไปใช้ในคดีละเมิดด้วยโดยตีความว่า ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการจะฟ้องให้ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ผลิตรับผิดชอบค่าเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการ จะฟ้องให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตรับผิดชอบชดเชยในค่าเสียหายไม่ได้หากไม่มีนิติสัมพันธ์ต่อกัน การตีความดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาในการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก เพราะผู้ผลิตส่วนมากมักจะไม่มีนิติสัมพันธ์ใดๆ กับผู้บริโภค เนื่องจากสภาพการตลาดในการขายสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคจะกระทำโดยผ่านคนกลางเสมอ ผู้บริโภคไม่ได้มีนิติสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ผลิตจึงไม่อาจฟ้องผู้ผลิตให้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตนได้ หลักการในคดีนี้ได้รับการยอมรับและยึดถือเป็นแนวของศาลอังกฤษและสหรัฐอเมริกาอยู่กว่าครึ่งศตวรรษ

ทฤษฎีในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการพัฒนาเรื่อยมา ต่อมาเมื่อ ค.ศ. 1932 ศาลสูงของประเทศอังกฤษ ได้วินิจฉัยคดี Donoghue v. Stevenson<sup>135</sup> ว่า การที่โจทก์ดื่มเบียร์ในขณะที่ขวดเบียร์ที่บดแตกมีซากของทากเน่าอยู่ในขวด เมื่อโจทก์ดื่มจึงพบซากเน่าของทากไหล

<sup>134</sup> Winterbottom v. Wright (1842) 10 M&W 109; (1842) 152 ER 402.

<sup>135</sup> Barrie Gordon and Diamond L. Aubrey, *The consumer Society and the law*, 3<sup>rd</sup> ed. (London: Penguin Book, 1973), pp. 30-33.



ออกมาจากขวดเบียร์โจทก์ตกใจและอาเจียนอย่างรุนแรง กระเพาะอาหารอักเสบ จำเลยผู้ผลิตเบียร์ต้องรับผิดชอบว่าโจทก์จะไม่ได้เป็นผู้ซื้อเบียร์มาดื่มแต่เพื่อนของโจทก์เป็นผู้ซื้อก็ตาม เพราะเหตุว่าผู้ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายโดยตั้งใจให้สินค้าไปสู่ผู้บริโภค โดยสภาพที่ผู้บริโภคไม่ต้องตรวจสอบก่อนบริโภค หรือผู้ผลิตรู้อยู่แล้วว่าการขาดความระมัดระวังจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้บริโภค และผู้ผลิตจะต้องรับผิดชอบจนถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย Ultimate Consumer สืบเนื่องจากการวินิจฉัยคดีดังกล่าวนี้ นักกฎหมายได้สังเกตเห็นไปถึงความยุ่งยากในการพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อในการผลิตสินค้า จึงเห็นสมควรให้นำหลัก เหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัว (res ipsa loquitur) มาใช้ในการวินิจฉัยคดีของศาลในคดี Grant V. Australian Knitting Mills ในปี ค.ศ. 1936 โดยศาลเห็นว่าการที่โจทก์ได้รับความเสียหายโดยเป็นโรคผิวหนังหลังจากการใช้ชุดชั้นในที่จำเลยผลิต เนื่องจากชุดชั้นในนั้นมีสารซันไฟท์มากเกินไป โจทก์ต้องพิสูจน์แต่เพียงว่ามีความเสียหายหรือความชำรุดบกพร่องของสินค้าเท่านั้น ไม่ต้องพิสูจน์ว่าจำเลยประมาทเลินเล่ออย่างไรในการผลิตหรือเกิดความบกพร่องในขั้นตอนใดของการผลิต เป็นการผลักภาระการพิสูจน์ให้จำเลยในฐานะผู้ผลิตที่จะต้องพิสูจน์ว่าได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้วอย่างไร แม้ในคดีนี้จำเลยจะต่อสู้ว่าได้ผลิตกางเกงชั้นในมาแล้ว 4,737,600 ตัว ไม่เคยมีปัญหา แต่ศาลก็ตัดสินให้โจทก์ชนะคดี<sup>136</sup>

### 3.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาใช้กฎหมาย Common Law หรือระบบกฎหมายที่ยึดถือเอาคำพิพากษาของศาลเป็นหลักกฎหมายเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ เนื่องจากมีการเติบโตของนิคมยาวนาน มีนักกฎหมายสร้างแนวคิดต่างๆ ไว้มากมายจนเป็นที่ยอมรับของสังคมในแต่ละยุคแต่ละสมัย ขณะเดียวกันศาลซึ่งเป็นผู้พิจารณาพิพากษาคดีที่พิพาทกันในแต่ละยุคแต่ละสมัยนั้นก็นำเอาทฤษฎีต่างๆ ในขณะนั้นมาเป็นหลักในการชี้ขาดข้อพิพาท จึงเกิดเป็นระบบที่ยึดถือกันตลอดมา โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบในการผลิตและการจำหน่ายสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคอยู่ในฐานะเสียเปรียบเพราะไม่สามารถตรวจสอบสินค้าก่อนซื้อหรือบริโภคได้เท่าที่ควร ทำให้ทัศนคติทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป และมีแนวคิดที่ว่าผู้ผลิต ผู้จำหน่าย หรือผู้ขาย ต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) ด้วย เนื่องจากผู้ผลิตเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าโดยตรงที่สินค้าตกไปอยู่ในมือของผู้ซื้อและเกิดอันตรายขึ้น แม้ผู้ผลิตจะไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ซื้อก็ไม่ใช่เหตุผลที่จะอ้างเพื่อให้ตนหลุดพ้นความรับผิดชอบเพราะการละเมิดต่อผู้ซื้อคนสุดท้ายก็ถือได้ว่าเกิดจากสินค้านั้นๆ นั่นเอง แต่กว่าที่ศาลจะยอมรับหลักที่ให้ผู้บริโภคหรือผู้ที่ได้รับความเสียหายเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือจำหน่ายในทางละเมิดแม้จะไม่มีนิติสัมพันธ์

<sup>136</sup> Grant V. Australian Knitting Mills Limited and Others (1936) A.C. 562.

กันได้ก็เป็นเรื่องยากลำบาก ในเบื้องต้นยอมรับเฉพาะในสินค้าบางประเภทเท่านั้น ได้แก่สินค้าที่เป็นอันตรายโดยสภาพ (Inherently dangerous goods) ประเภทยารักษาโรคที่เป็นอันตราย เครื่องดับเพลิง รถยนต์ และมีผลไปถึงสินค้าทุกชนิดที่อาจเกิดอันตรายได้

ต่อมาในปี ค.ศ.1916 ศาลของประเทศสหรัฐอเมริกาในมลรัฐนิวยอร์ก ได้ตัดสินไว้ในคดี Macpherson V. Buick Motor<sup>137</sup> ว่า การที่จำเลยเป็นผู้ผลิตรถยนต์เพื่อจำหน่ายและจำหน่ายรถยนต์ให้ผู้ขายรายย่อย เมื่อโจทก์ผู้ซื้อรถไปใช้ได้ใช้รถตามปกติแต่เกิดพลิกคว่ำเนื่องจากล้อรถชำรุดบกพร่องเอง แม้ล้อรถนั้นจำเลยจะซื้อจากผู้ผลิตรายอื่นก็ตาม แต่จำเลยก็มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่าอยู่ในสภาพที่จะปลอดภัยในการใช้หรือไม่ เมื่อจำเลยไม่ตรวจหรือตรวจสอบไม่ดี จึงเกิดความเสียหายขึ้น จำเลยต้องรับผิดชอบแม้ว่าผู้ซื้อรถไม่มีความผูกพันตามสัญญาซื้อขายกับจำเลยไม่ได้ โดยศาลวางหลักดังกล่าวว่า ในการดำเนินคดีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ นั้น สามารถกระทำได้แม้ผู้ได้รับความเสียหายจะไม่ใช่คู่สัญญากับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายก็ตาม เพราะเหตุว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าต้องรับผิดชอบในความประมาทเลินเล่อในการผลิตหรือการจำหน่ายสินค้าที่อาจคาดหมายได้ว่า จะก่อให้เกิดความเสียหายในการใช้หรือบริโภค และต่อมาแนวความคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง

ในปีเดียวกันนั้นศาลในมลรัฐวอชิงตัน ได้วินิจฉัยในคดีเกี่ยวกับผู้บริโภคเรื่องหนึ่ง ในปี ค.ศ. 1932 คีอคดี Baxter V. Ford Motor Co.<sup>138</sup> ว่า การที่บริษัทฟอร์ดได้โฆษณาว่า กระจกของรถยนต์ฟอร์ดรุ่นที่โจทก์ซื้อนั้น เป็นกระจกที่ทำขึ้นเพื่อไม่ให้แตกกระจายเมื่อถูกแรงอัดกระแทกกับของแข็งอย่างรุนแรง แต่เมื่อโจทก์ซื้อรถไปใช้ กระจกดังกล่าวเพียงถูกก้อนหินเล็กๆ กระเด็นมากระทบก็แตกกระจายเศษกระจกถูกโจทก์ได้รับบาดเจ็บตาบอดไม่เป็นดังที่โฆษณา บริษัทฟอร์ดในฐานะผู้ผลิตต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายในสินค้าที่รถยนต์นั้น แม้ว่าโจทก์ผู้ซื้อจะไม่ได้ซื้อจากบริษัทฟอร์ดโดยตรงแต่ซื้อจากผู้จำหน่ายรายย่อยก็ตาม โดยศาลวินิจฉัยไปตามหลัก การรับประกัน (Warranty) ซึ่งหมายถึงผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้านั้น เมื่อสินค้าตกไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคแล้วย่อมเป็นการยืนยันในคุณภาพของสินค้าว่าเป็นไปตามข้อความที่แสดงหรือแจ้งโฆษณา เป็นการประกันต่อผู้บริโภคนั่นเองว่าสินค้าของตนที่ผู้บริโภคสามารถหาซื้อได้โดยทั่วไปนั้นเป็นสินค้าที่ปลอดภัย นอกจากนี้ในระยะหลังยังมีการพัฒนาหลักทฤษฎีกฎหมายมาสู่หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) โดยเมื่อปี ค.ศ.1963 ศาลสูงในมลรัฐแคลิฟอร์เนียวินิจฉัยไว้ในคดี

<sup>137</sup> William L. Prosser, *Law of Torts*, 4<sup>th</sup> ed. (St.paul, Minn.: West Publishing, 1964), pp. 642-643.

<sup>138</sup> Law School Case Briefs. in <http://www.invispress.com/law/torts/baxter.html>. Access date 9 July, 2009.



Greenman v. Yuba Power Products Inc.<sup>139</sup> ว่ากรณีที่ภริยาของโจทก์ซื้อเครื่องมือช่างไม้ให้โจทก์เป็นของขวัญ ต่อมาขณะที่โจทก์ใช้เครื่องมือดังกล่าวตามปกติ ได้เกิดอันตรายขึ้นเนื่องจากเศษไม้หลุดออกจากเครื่องมือถูกโจทก์ได้รับบาดเจ็บ ดังนี้ จำเลยผู้ผลิตหรือจำหน่ายเครื่องมือดังกล่าวต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นโดยไม่ต้องคำนึงว่าโจทก์กับจำเลยจะมีนิติสัมพันธ์ทางสัญญาหรือไม่ และการพิสูจน์ในความประมาทนั้นไม่ใช่ภาระของโจทก์ ซึ่งต่อมาสถาบันกฎหมายของสหรัฐอเมริกาได้บัญญัติรองรับหลักการนี้ไว้ใน The Restatement (second) of Torts<sup>140</sup> ทั้งนี้หลักการดังกล่าวเป็นที่ยอมรับ โดยมีเหตุผลทางกฎหมายหลายประการ เช่น การพิสูจน์ความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตเป็นเรื่องยาก หลักการนี้สร้างความพอใจให้ผู้ผลิตสินค้าคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้ามากขึ้น ผู้ผลิตเป็นผู้ที่ป้องกันอันตรายหรือรับประกันภัยได้ดีที่สุด และมีหลักว่าการที่ผู้ผลิตนำสินค้าออกจำหน่ายในท้องตลาด ย่อมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของสินค้านั้น

นอกจากนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกายังได้ยึดถือหลักความสุจริตหรือการเปิดเผยข้อเท็จจริงของผู้ขายด้วย อย่างเช่นในคดี Reed V. King<sup>141</sup> ศาลอุทธรณ์ California ได้วินิจฉัยไว้เมื่อ ค.ศ.1983 ในเรื่องการซื้อขายว่า โดยทั่วไปผู้ขายทรัพย์สินมีหน้าที่ในการที่จะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงทุกอย่างให้กับผู้ซื้อทราบ ดังนั้น ศาลจึงเห็นว่าควรที่จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้และหากผู้ขายไม่ดำเนินการผู้ซื้อก็สามารถฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายต่อศาลได้ เรื่องเกิดขึ้นจากกรณี Doris Reed ซื้อบ้านจาก Robert King ในการซื้อขายนอกจาก King แล้วยังมีนายหน้าอีก 1 คน ร่วมกันบอกกับ Reed ว่าบ้านดังกล่าวผู้หญิงและเด็กอีก 4 คน ได้ถูกฆาตกรรมเมื่อ 10 ปีที่แล้ว แต่ความจริงเรื่องฆาตกรรมนั้นเกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ เมื่อ Reed รู้เรื่องนี้จากเพื่อนบ้านหลังจากการซื้อบ้านแล้ว เธอต้องการฟ้องเรียกค่าเสียหายจาก King และนายหน้า ศาลจึงได้วินิจฉัยถึงข้อเท็จจริงที่ Reed ฟ้องว่าความจริง King และนายหน้าคำที่คิดรู้เกี่ยวกับการฆาตกรรมและรู้ว่าถ้าได้บอกเหตุการณ์นี้ไป จะทำให้เกิดผลกระทบต่อราคาตลาดในการซื้อขายบ้าน King และนายหน้าได้บอกกับ Reed ว่าในบ้านหลังนั้นมีแค่ผู้หญิงวัยกลางคนอยู่คนเดียว เขาไม่ได้บอกเหตุการณ์จริง แต่หลังจากที่ Reed ได้ย้ายเข้ามาอยู่เพื่อนบ้านได้บอกว่าไม่มีใครสนใจซื้อบ้านหลังดังกล่าว ทั้ง Reed ก็จ่ายเงินซื้อบ้านเป็นจำนวนเงิน 76,000 เหรียญ แต่ราคาบ้านจริง 65,000 เหรียญ ในการฟ้อง Reed จะต้องพิสูจน์

<sup>139</sup> Robert S. Pasley, "The Protection of the Purchaser and Cousamr Under the law of the U.S.A," The Modern Law Review 32, 3 (May 1965): 250-252.

<sup>140</sup> Gary T. Schwartz, "Fore word, Understanding Products Liability," California Law Review 67, 3 (May 1979): 429.

<sup>141</sup> Weston and Roger, op.cit., pp. 713-728.

สาเหตุของการกระทำว่าเป็นสัญญาหรือละเมิด คำจำกัดความของการละเมิดจะต้องเป็นไปตามหลักว่า มีการปิดบังความจริงในสาระสำคัญ และการกระทำการเป็นนายหน้าด้วยความรู้ที่ไม่ถูกต้องหรือปราศจากความรู้ที่เพียงพอในการเป็นนายหน้านั้นเป็นการกระทำละเมิด ศาลอุทธรณ์วินิจฉัยในเรื่องนี้ว่า โดยทั่วไปผู้ขายทรัพย์สินมีหน้าที่ในการเปิดเผย (Announce) ทุกเรื่องที่คุณขายเกี่ยวกับทรัพย์สินที่จะนำมาขาย รวมทั้งจะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงทุกอย่างให้กับผู้ซื้อทราบ ดังนั้นศาลจึงเห็นว่าควรที่จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้

### 3.2.3 ประเทศญี่ปุ่น

หลักการพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Civil Law ในการให้การคุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องมีการตรากฎหมายขึ้นบังคับใช้ แม้ในระยะแรกจะไม่มีกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ แต่ผลการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ ที่มีอยู่ในขณะนั้นก็เป็นประโยชน์และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคไปด้วย เช่น กฎหมายว่าด้วยสุขอนามัยของอาหาร เป็นต้น แต่สิ่งที่น่าสนใจคือประเทศญี่ปุ่นได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยสามารถให้การศึกษากับประชาชนของประเทศได้อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนมีความเท่าเทียมกันทางความรู้และการศึกษา จึงนำไปสู่การแก้ปัญหาในการบริโภคได้อย่างดี เพราะเหตุว่าเมื่อประชาชนทุกคนมีการศึกษามีความรู้ การบริโภคสินค้าของประชาชนก็มักจะไม่ต้องเอาเปรียบจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้านั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นก็ต้องประสบกับปัญหาความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการผลิตสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีมากขึ้นจนประชาชนผู้บริโภคที่แม้จะมีการศึกษาก็ไม่อาจจะรู้หรือเข้าใจในคุณลักษณะของสินค้าได้ทั้งหมด ต่อมาจึงได้ตรากฎหมายสำหรับคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น โดยเฉพาะ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพื้นฐาน ค.ศ.1968 (The Consumer Protection Fundamental Law) โดยมีสาระสำคัญเป็นการกำหนดให้หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบธุรกิจ และองค์กรท้องถิ่น มีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการออกระเบียบข้อบังคับเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นเพื่อให้กฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้อย่างจริงจังด้วย<sup>142</sup>

## 3.3 การแก้ปัญหาดิผู้บริโภคโดยองค์กรที่ไม่ใช่ศาล

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ สิ่งสำคัญที่ผู้บริโภคต้องการคือการเยียวยาแก้ไขความเสียหายเหล่านั้นให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยโดยเร็วที่สุด

<sup>142</sup> ศรัณย์ ศรัณยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 97.



กระบวนการพิจารณาตัดสินของศาลอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวของผู้บริโภคได้ทันทีที่เนื่องจากกระบวนการของศาลต้องมีค่าใช้จ่ายและมีข้อกฎหมายที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้บริโภคไม่พึงพอใจที่จะดำเนินคดีโดยผ่านกระบวนการของศาล ดังนั้น ในหลายประเทศที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจึงแก้ปัญหาโดยจัดตั้งองค์กรของฝ่ายบริหารเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมถึงประชาชนของประเทศที่มีความตื่นตัวในการรักษาสหสิทธิของผู้บริโภค จะมีการผลักดันให้มีการจัดตั้งองค์กรเอกชนขึ้นมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและแก้ไขปัญหของผู้บริโภคเมื่อได้รับความเสียหาย ซึ่งองค์กรเหล่านี้ในหลายประเทศก็ประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหของผู้บริโภคได้มากกว่าการนำคดีขึ้นสู่ศาล

### 3.3.1 ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่มีแนวคิดเรื่อง รัฐสวัสดิการ หรือเห็นว่ารัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการคุ้มครองให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน รัฐจึงต้องคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ เมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้นในการผลิตสินค้าออกจำหน่ายในตลาดย่อมมีวิธีการผลิตที่สลับซับซ้อน ไซเทคโนโลยียุคสูง ผู้บริโภคไม่อาจรู้หรือเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันมีการโฆษณาสินค้ามากขึ้นโดยผู้บริโภคไม่รู้เท่าทันการโฆษณาเหล่านั้น หลังจากปี ค.ศ.1961 ประเทศอังกฤษจัดตั้งหน่วยงานอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค คือ The National Consumer Council ขึ้น หน่วยงานนี้ได้รับงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเพียงพอในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงเป็นที่ปรึกษาหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจตามกฎหมายมากมาย เช่น การออกข้อกำหนด Consumer Credit Act 1974 และ Consumer Protection Act 1987 และบังคับใช้กฎหมายที่ออกมาเหล่านั้นอย่างจริงจัง นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานสำคัญอีกหลายหน่วยงาน เช่น Office of Fair Trade มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเพื่อผู้บริโภคทุกประเภท และมีคณะกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ The Consumer Protection Advisory Committee คณะกรรมการเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรเอกชน มีอำนาจรับฟังข้อมูลจากทุกฝ่ายเพื่อพิจารณาในการทำรายงานเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานต่างๆ และมีอำนาจเสนอแนวทางในการออกกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคหรือประโยชน์สาธารณะ<sup>143</sup>

หน่วยงานในด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอังกฤษนอกจากจะมีหน่วยงานระดับประเทศแล้วยังมีหน่วยงานระดับท้องถิ่นด้วย เช่น สภาท้องถิ่น County Councils มี

<sup>143</sup> ศรีณีย์ ศรีณขสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 82-83.

เจ้าพนักงานคอยติดตามพฤติกรรมทางการค้า ตรวจสอบสินค้า แล้วรายงานต่อผู้มีอำนาจดำเนินการระดับสูง มีศูนย์ให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภค Consumer Advice Centre โดยให้คำแนะนำทั้งก่อนและหลังการบริโภค รับเรื่องราวร้องทุกข์ เจริญยุติปัญหาพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐแล้วยังมีหน่วยงานหรือองค์กรเอกชน เช่น สมาคมคุ้มครองผู้บริโภค Consumer Association สมาคมนี้มีบทบาทในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยผ่านวารสารเอกสารต่างๆ ที่เผยแพร่ให้ข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการ มีการออกนิตยสารชื่อ Which? ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมานานในหมู่ผู้บริโภค สมาคมเอกชนดังกล่าวยังมีบทบาทในการเสนอหรือผลักดันการออกกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีการรวมตัวของสมาคมและแบ่งออกเป็นเครือข่ายโดยมีหน่วยงานกลางคือ National Federation of Consumer Groups ซึ่งมีเครือข่ายมากมายถึง 2,000 องค์กร นอกจากนี้ยังมีองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอีก เช่น The Association of British Travel Agents เป็นองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค<sup>144</sup> ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคเอกชนของประเทศอังกฤษจะมีความเข้มแข็งมาก มีบทบาททั้งในด้านการสื่อสาร และการเสนอแนวทางเพื่อแก้ปัญหาต่อรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆ ในประเทศอังกฤษที่มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการคดีผู้บริโภคก่อนที่จะมาสู่ศาลจึงมีมากมายและมีประสิทธิภาพสูงจึงทำให้คดีขึ้นสู่ศาลจำนวนไม่มากนัก

### 3.3.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการจัดตั้งองค์กรของรัฐให้มีอำนาจดำเนินการในคดีผู้บริโภค เรียกว่า The Federal Trade Commission หรือ FTC องค์กรนี้มีคณะกรรมการโดยประธานาธิบดีเป็นผู้แต่งตั้ง เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมทั้งในด้านบุคลากรที่ประกอบไปด้วย ประธานาธิบดีเป็นประธาน และกรรมการอื่นที่ไม่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ วิชาชีพ หรือลูกจ้าง มีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็นสำนักงานต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต่างกัน อีกทั้งยังมีกฎหมายให้อำนาจและมาตรการต่างๆ ที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น The Federal Trade Commission Act 1914 และกฎหมายอื่นๆ ในระดับมลรัฐให้สามารถบังคับใช้ได้อีกจำนวนมาก มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวน หรือออกหมายเรียกต่างๆ รวมถึงมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อมีข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค<sup>145</sup> หน่วยงานดังกล่าวในระดับมลรัฐจะเข้าไปตรวจสอบหากพบว่ามีเหตุตามที่ร้องเรียนก็จะมีหนังสือแจ้งไปยังผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน

<sup>144</sup> ศรีชัย ศรีชัยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 85.

<sup>145</sup> ศรีชัย ศรีชัยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 59.



เพื่อให้ปฏิบัติตามมาตรการที่แจ้งให้ทราบไปด้วยนั้น และหากผู้ประกอบการปฏิบัติตามจนผู้บริโภคพอใจ เรื่อดังกล่าวก็จะยุติลงด้วยการทำข้อตกลง โดยไม่จำเป็นต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล นอกจากนี้ยังมีฝ่ายบริหารซึ่งทำหน้าที่สำหรับคุ้มครองผู้บริโภค (Administrative Regulation of Consumer Protection) โดยมีอำนาจในการออกกฎเพื่อใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย และยังมีองค์กรที่ทำหน้าที่นี้อีกได้แก่ US Federal Trade Commission US Food and Drug Administration US Department of Agriculture US Consumer Products Safety Commission<sup>146</sup>

มีตัวอย่างการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพขององค์กรฝ่ายบริหารของประเทศสหรัฐอเมริกา คือ ในคดี Smith & Wesson's Gun Deal<sup>147</sup> คดีนี้เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2000 บริษัท Smith & Wesson ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทผู้ผลิตปืนที่เก่าแก่และเป็นที่รู้จักดีที่สุดในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องประสบกับระเบียบข้อบังคับในการซื้อขายปืนที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน (Unusual Deal) บริษัทยอมรับที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับดังกล่าวซึ่งครอบคลุมในวงกว้างในการขายปืนพก (handguns) เพื่อแลกเปลี่ยนกับการยุติคดีฟ้องร้องในศาล ซึ่งนำไปสู่การต่อต้านของกลุ่มประชาชนชาวอเมริกันกลุ่มหนึ่งทั้งในเมืองและชนบท ในข้อตกลงดังกล่าวร่างโดยรัฐมนตรีกระทรวงพัฒนาการเคหะและชุมชน (Secretary of Housing and Urban Development) บริษัทผู้ผลิตปืนไม่ได้จ่ายเงินแต่ตกลงที่จะทำตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้ คือ ใต้ตัวล็อกไกปืนบนปืนทุกกระบอกที่ผลิตและภายใน 3 ปี ต้องพัฒนาปืนแบบใหม่ที่มีความปลอดภัยซึ่งจะยังได้เฉพาะเจ้าของปืนเองเท่านั้น มีการเก็บประวัติรอยนิ้วมือแบบ Digital บนกระบอกปืนที่ถูกยิงทุกกระบอก เพื่อว่าตำรวจสามารถสืบค้นหาเจ้าของปืนได้ง่ายขึ้นในการสืบสวนทางอาชญากรรมใต้ hidden serial number บนปืนทุกกระบอกเพื่อให้ค้นหาอาชญากรที่กระทำความผิดร้องขอให้ผู้แทนขายปืนได้ครึ่งละหนึ่งกระบอกในระยะเวลา 14 วัน และต้องให้การรับรองว่าผู้ซื้อปืนต้องผ่านหลักสูตรการใช้ปืนอย่างปลอดภัย ร้องขอให้ร้านค้าตัวแทนขายปืนทำการตรวจสอบประวัติผู้ที่ต้องการซื้อปืนทุกคนรัฐบาลสามารถบังคับให้ Smith & Wesson ยินยอมทำตามระเบียบข้อบังคับข้างต้นได้เนื่องจากบริษัทได้เผชิญกับปัญหาในการฟ้องล้มละลายในศาล ในช่วงท้ายๆ ของทศวรรษของ 1990 มากกว่า 20 เมืองทั้งในเมืองและชนบทได้ยื่นฎีกาในการต่อต้านอุตสาหกรรมอาวุธปืนโดยเรียกร้องค่าชดเชยในการรักษาพยาบาลและค่าดำเนินการทางกฎหมายของคดีที่เกี่ยวกับความ

<sup>146</sup> ธนะชัย ผดุงจิตติ, “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา,” วารสารกฎหมายใหม่ ปีที่ 7 ฉบับที่ 108 (มิถุนายน 2552): หน้า 38.

<sup>147</sup> “Consumer Protection Smith & Wesson's Gun Deal 1990,” At <http://www.geocities.com/xmba18/publicpolicy/smith>. Access date July 11, 2009.

รุนแรงในการใช้อาวุธปืนปืนสองร้อยล้านกระบอกได้กระจายหมุนเวียนในประเทศสหรัฐอเมริกา และหนึ่งในสามของครัวเรือนทั้งหมดต้องมีปืนภายในบ้านอย่างน้อย 1 กระบอก ทุกๆ ปี ชาวอเมริกัน 150,000 คน ได้รับบาดเจ็บและ 34,000 คนได้ตายจากความรุนแรงในการใช้อาวุธปืน และอุบัติเหตุจากปืนได้ถูกทำนายว่าจะแซงหน้าอุบัติเหตุจากรถยนต์ในสาเหตุของการตายที่ไม่ได้เป็นไปตามธรรมชาติในปี 2003 ค่ารักษาพยาบาลสำหรับเหยื่อกระสุนปืนมีมูลค่าสูงถึง 2.3 พันล้านเหรียญต่อปี จำนวนเงินส่วนมากที่ใช้จ่ายจากความรุนแรงในการใช้อาวุธปืนเป็นภาระของรัฐบาลท้องถิ่นซึ่งให้เงินกองทุนแก่ กรมตำรวจ ศาล และ โรงพยาบาลของรัฐ รัฐบาลได้นำฎีกาที่มีผู้แย้งว่าผู้ผลิตปืนน่าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวเนื่องจากผู้ผลิตเหล่านั้น ล้มเหลวในการใช้สามัญสำนึกในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในการใช้อาวุธปืน ตัวอย่างเช่น รายการพิเศษในคืนวันเสาร์ มีการขายปืนที่สามารถซ่อนได้ง่ายราคาถูก ซึ่งไม่มีอุปกรณ์ในการล็อกหรือป้องกันอื่นๆ และบางครั้งการยิงพลาดเป็นสาเหตุอุบัติเหตุที่ไม่ได้ตั้งใจ ปืนบางชนิดเช่น ปืนไรเฟิลอัตโนมัติ ดูเหมือนว่าถูกผลิตมาโดยเฉพาะสำหรับการฆ่า ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ผลิตปืนได้ทำการขนส่งปืนจำนวนมากอย่างตั้งใจไปยังภูมิภาคต่างๆ ที่มีกฎหมายควบคุมอาวุธปืนซึ่งหย่อนยานที่ได้มองการควบคุมทางอื่นๆ เลยทำให้อาวุธปืนตกอยู่ในมือของอาชญากร

อย่างไรก็ตามผู้ผลิตปืนส่วนใหญ่ไม่ได้ยอมรับข้อกล่าวหาเหล่านี้ พวกเขาได้ชี้ให้เห็นว่าความจริงแล้วอาวุธปืนเป็นสิ่งของที่ต้องตามกฎหมายและมันเป็นเพียงสินค้าสำหรับผู้บริโภคเท่านั้นตามที่รัฐธรรมนูญของสหรัฐอเมริกาให้การรับรองสิทธิในการเป็นเจ้าของ ไม่มีผู้ผลิตปืนรายใดเคยรับรองว่าปืนไม่เคยฆ่าใคร อาวุธปืนมีการขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นประโยชน์ในการล่าสัตว์ การป้องกันตัวและให้ตำรวจใช้ในการปราบปรามตามกฎหมาย ความตายและความบาดเจ็บที่เกิดจากอาวุธปืนเป็นความรับผิดชอบของประชาชนที่ครอบครองปืน ไม่ใช่ผู้ผลิตปืน ในช่วงกลางของกรฟองร้อง การยอมรับระเบียบข้อบังคับใหม่เพียงลำพังของ Smith & Wesson ซึ่งเป็นไปด้วยดีและมากเกินไปกฎหมายควบคุมอาวุธปืนฉบับปัจจุบัน เป็นการหักหลังผู้ผลิตปืนรายอื่นๆ ตัวแทนขายปืนยี่ห้อ Rival Beretta U.S.A. คิดว่า ลูกค้าจำนวนหนึ่งของ Smith & Wesson ที่ยุติธรรม จะไม่ต้องการซื้อปืนจาก Smith อีกต่อไปเนื่องจากการยอมรับระเบียบข้อบังคับดังกล่าว และ พวกเขาจะสูญเสียส่วนแบ่งการตลาด สมาคมปืนไรเฟิลแห่งชาติที่มีอิทธิพลอย่างมากได้ประณาม Smith & Wesson ว่าเป็นพวกขี้แพ้ พวกตัวแทนจำหน่ายรู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมากและบางคนบอกว่าพวกเขาจะไม่ขายปืนของ Smith & Wesson อีกต่อไป การยอมรับระเบียบข้อบังคับใหม่ของ Smith & Wesson เป็นครั้งแรกที่ผู้ผลิตอาวุธปืนได้ยอมรับกฎความปลอดภัยโดยสมัครใจ ถึงแม้ว่าการควบคุมการอนุญาตให้มีอาวุธปืนต่างๆ ได้ออกเป็นกฎหมายการขายอาวุธปืนพกและการเป็นเจ้าของ สมาคมปืนไรเฟิลแห่งชาติและพวกล็อบบี้อาวุธปืนได้พยายามปิดกั้นเป็นเวลาหลายปีที่ไม่ให้รัฐบาลออกกฎหมายให้อาวุธปืนเป็นสินค้า



บริโกล CEO ของ Smith & Wesson Mr. Ed Shultz ได้อยู่ภายใต้ไม่มีการบังคับในการยอมรับเรื่องความปลอดภัย แต่เขาได้บอกแก่ผู้สื่อข่าวอย่างชัดเจนว่าเขารู้สึกเหมือนมีปืนมาจ่อที่ศีรษะของเขาจากการที่ทำให้บริษัทของเขาต้องทำให้ตัวบริษัทเองมีความปลอดภัย

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีแนวคิดต่อการปกครองของรัฐว่า รัฐมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย แต่สิทธิของประชาชนจะถูกจำกัดได้เฉพาะกรณีเพื่อประโยชน์สาธารณะเท่านั้น รัฐมิได้เป็นองค์กรเดียวที่ปกป้องคุ้มครองสิทธิของประชาชน ประชาชนมีความเข้าใจสิทธิของพลเมืองจึงได้มีการรวมตัวกันของประชาชนผู้บริโภค มีการรวมกลุ่มกันเองเพื่อเรียกร้องสิทธิของประชาชนผู้บริโภค และมีการก่อตั้งองค์การอิสระขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการสนับสนุนรายได้จากสมาชิก จากภาครัฐ และมูลนิธิเพื่อสาธารณประโยชน์ ส่วนภาคธุรกิจก็ให้ความสำคัญต่อการบริโภค มีการจัดตั้งองค์การภาคธุรกิจเพื่อรับเรื่องร้องเรียนในการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค (Better Business Bureau)<sup>148</sup> โดยมีผู้ประกอบการจำนวนมากเข้ามาเป็นสมาชิก เหตุผลที่ประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถจัดตั้งองค์การเอกชนที่เข้มแข็งได้ ก็เนื่องมาจากการพัฒนาการตลาดที่สมบูรณ์และเป็นธรรม ผู้ประกอบการธุรกิจต่างก็แข่งขันกันรักษาภาพลักษณ์ในทางธุรกิจของตนเอง เพื่อรักษาตลาดของตนไว้

องค์การอิสระที่คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกาที่สำคัญและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น Consumer Federation of America เป็นองค์กรที่ทำงานในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน่วยงานนี้อยู่ทั่วประเทศ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริโภค และเป็นตัวแทนผู้บริโภคในสภา Congress ในการกำหนดกฎระเบียบของรัฐและมลรัฐต่างๆ รวมถึงศาล Consumer Union of American เป็นหน่วยงานที่เผยแพร่สิ่งพิมพ์เพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคมาช้านาน โดยจะเผยแพร่ทุกกรณีที่มีการร้องเรียนถึงความเสียหายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เรียนรู้ Council of Better Business Bureaus เป็นองค์กรเอกชนภาคธุรกิจที่ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคในเรื่องสถานที่และสำนักงานขององค์กรนี้ที่ติดต่อได้ รายงานการโฆษณาที่ผิดกฎหมายทำให้ประชาชนเข้าใจผิด สนับสนุนองค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการซื้อขายรถยนต์ Public Citizen ก่อตั้งขึ้นโดย Ralph Nader ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคในการดำเนินคดีที่เกิดจากการกระทำของรัฐ การค้าที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน Public Citizen Health Research Group ติดตามการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพ ยื่นข้อเรียกร้องและดำเนินคดีในนามผู้บริโภค เป็นต้น<sup>149</sup> จะเห็นได้ว่าในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีองค์การเอกชนและองค์การอิสระมากมาย ที่คอยให้ความคุ้มครองช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการ

<sup>148</sup> สุขุม ศุภนิติย์, เรื่องเดิม, หน้า 54.

<sup>149</sup> สุขุม ศุภนิติย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 56-57.

บริโภคสินค้า โดยมีการรวมกันแม้กระทั่งผู้ประกอบการธุรกิจ ดังนั้น การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงสามารถควบคุมได้ค่อนข้างสูง

### 3.3.3 ประเทศญี่ปุ่น

ในประเทศที่ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วไม่ว่าจะเป็นประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา หรือประเทศญี่ปุ่น ต่างก็เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่คอยให้ความคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ โดยจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาอย่างเหมาะสม และให้อำนาจองค์กรดังกล่าวดำเนินการกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าได้อย่างเต็มที่ โดยมีการออกกฎหมายรองรับองค์กรรวมถึงระบุนานาต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นจึงมีศักยภาพในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังมีองค์กรเอกชนที่เข้มแข็ง ซึ่งประชาชนรวมตัวจัดตั้งขึ้นเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคควบคู่ไปกับองค์กรภาครัฐ ซึ่งในประเทศญี่ปุ่นนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคจะเน้นการใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยรัฐถือว่าการแก้ปัญหาในเรื่องการบริโภคเป็นหน้าที่ของรัฐโดยตรง มีการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นพื้นฐานเรียกว่า The Consumer Protection Fundamental Law<sup>150</sup> ซึ่งถือได้ว่าเป็นธรรมนูญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเนื้อหากำหนดความรับผิดชอบของภาครัฐไว้อย่างชัดเจนว่าจะต้องให้การคุ้มครองผู้บริโภคและต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง ทั้งยังได้กำหนดให้รัฐต้องออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆหลายประการ เช่น การป้องกันอันตรายจากการบริโภค สินค้าที่ไปถึงผู้บริโภคจะต้องมีมาตรฐานที่เหมาะสม มีฉลาก มีความเที่ยงตรงในเรื่องน้ำหนัก มีหลักประกันความเป็นธรรมและการแข่งขันเสรีทางการค้า ส่งเสริมความรู้และให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค ให้โอกาสผู้บริโภคแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ ตั้งระบบการร้องเรียนของผู้บริโภคเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภค เป็นต้น การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นนอกจากจะมีกฎหมายในระดับประเทศแล้วยังกำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกันด้วย

สำหรับองค์กรที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ในประเทศญี่ปุ่นมีสภาคุ้มครองผู้บริโภคหรือ Consumer Protection Council สภาคุ้มครองผู้บริโภคนี้มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และมีรัฐมนตรีเป็นกรรมการ องค์กรภายในมีสถานโยบายทำหน้าที่ศึกษาเสนอแนะวิธีการในการคุ้มครองผู้บริโภค สถานโยบายนี้ประกอบไปด้วยสมาชิกหลายฝ่าย ทั้งภาคเอกชน ผู้บริโภค และนักวิชาการ บทบาทของสถานนี้มีมีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภคมาก โดยเป็นหน่วยงานที่ให้

<sup>150</sup> ศรัณย์ ศรีณยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 97.



คำปรึกษาในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและเสนอกฎหมายต่อรัฐสภา หน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคประกอบด้วย องค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชน<sup>151</sup>

องค์การภาครัฐ ประกอบด้วยองค์กรทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่น มีหน่วยงานใหญ่ชื่อ Nation Center for Consumer Affairs หรือ NCCA<sup>152</sup> เป็นศูนย์กลางข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับการบริโภค และกระจายข้อมูลดังกล่าวสู่ท้องถิ่น ซึ่งท้องถิ่นก็จะมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ การกระจายข่าวหรือข้อมูลของศูนย์ข้อมูลนี้ดำเนินการในระบบที่มีประสิทธิภาพมากหรือระบบ Network การให้ข้อมูลในระบบนี้ทำให้ท้องถิ่นรวมถึงผู้บริโภคได้เข้าถึงสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคควรต้องรู้เพื่อตัดสินใจในการบริโภค อันเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุประการหนึ่งซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคไม่เข้าสู่สินค้าหรือบริการที่จะเป็นปัญหาในการบริโภคตามมา

องค์การภาคเอกชน เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของประชาชนผู้บริโภค มีการจัดตั้งเป็นสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความตื่นตัวต่อการบริโภคที่ดี มีผู้นำชุมชนคอยให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในชุมชน เมื่อจัดตั้งเป็นองค์กรขึ้นก็มีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการแก่ผู้บริโภค มีการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบโดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดีจึงทำให้องค์กรนี้มีความเข้มแข็ง มีการบริหารจัดการที่ดี กลุ่มสมาคมต่างๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากกระจายไปทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนผู้บริโภคเข้าถึงได้โดยง่าย ขณะเดียวกันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าหรือจำหน่ายสินค้าก็ให้ความสำคัญต่อการบริโภค โดยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพออกสู่ประชาชน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าประเทศญี่ปุ่น เป็นประเทศที่มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์การภาคเอกชนที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ทำให้มีระบบการป้องกันสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ให้เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด และเมื่อมีคดีผู้บริโภคเกิดขึ้นก็ได้รับการเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพ มีโอกาสน้อยที่จะมีข้อพิพาทเข้าสู่ศาล

### 3.4 กฎหมายวิธีพิจารณาความที่ใช้ในการดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ

การพิจารณาคดีของศาลสำหรับคดีผู้บริโภค ในหลายประเทศใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความที่มีอยู่สำหรับดำเนินคดีแพ่งทั่วไป เช่น ใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดี민โนสารเในคดีที่มีทุน

<sup>151</sup> ศรัณย์ ศรัณย์สุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 99.

<sup>152</sup> สุขุม สุภณิย์, “เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกวุฒิสภา เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค: กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น,” (กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยและสถาบันพระปกเกล้า, 2545), หน้า 17.

ทรัพย์สินเล็กน้อย โดยไม่ปรากฏว่าประเทศใดมีการตรากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นเป็นการเฉพาะ เพียงแต่ประเทศส่วนใหญ่ที่มีปัญหาในการดำเนินคดีผู้บริโภค จะใช้หลักกฎหมายต่าง ๆ ดำเนินคดี เช่น หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด Strict Liability หรือ หลักการผลึกภาระการพิสูจน์ Doctrine of Res Ipsa loquitur<sup>153</sup> รวมถึง การใช้ระบบไต่สวนให้ศาลค้นหาความจริงในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ด้อยอำนาจในการต่อรอง และเสียเปรียบผู้ประกอบการที่อยู่แล้วในหลายๆ ด้าน แต่ประเทศเหล่านั้นก็ดำเนินคดีผู้บริโภคแตกต่างหากจากคดีแพ่งทั่วไปที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค

### 3.4.1 ประเทศอังกฤษ

สำหรับการดำเนินคดีในชั้นศาล ประเทศอังกฤษมีระบบการดำเนินคดีในเบื้องต้น คือ การไกล่เกลี่ยประนีประนอม Mediation เป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรมและเป็นอิสระโดยบุคคลที่สามจะเข้ามาช่วยเหลือคู่กรณีในการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจร่วมกัน ส่วนใหญ่จะมีลักษณะสำคัญคือคู่กรณีจะเป็นผู้ตัดสิน เพราะผลของการระงับข้อพิพาทโดยวิธีนี้ปกติแล้วจะไม่มี การอ้างอิงกับหลักกฎหมายในการตัดสิน จึงอาจเป็นวิธีระงับข้อพิพาทที่มีประโยชน์แก่ผู้บริโภคที่มีสิทธิเรียกร้องไม่มากนัก เช่น ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากการประมูลสินค้ามือสอง หรือสินค้าที่ซื้อจากผู้ขายสินค้าส่วนตัว แต่ในอีกมุมมองหนึ่งหากเป็นกรณีพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจการระงับข้อพิพาทโดยวิธีนี้อาจไม่ได้ผลเพราะผู้ประกอบการอาจไม่ยอมเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมี NCC หรือ National Consumer Council ซึ่งเป็นองค์การคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการคัดเลือกจาก DTI หรือ Department of Trade and Industry ให้เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำผู้บริโภคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจาก DTI ให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทนอกศาล ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทมากกว่าจึงควรให้ผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น แต่หากกระบวนการดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จผู้บริโภคอาจต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ตนเอง ในกรณีที่ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะฟ้องคดีต่อศาลคดีอาจเป็นได้ทั้งคดีละเมิดหรือคดีผิดสัญญา ส่วนกรณีจะฟ้องที่ศาลใดนั้นต้องพิจารณาที่ทุนทรัพย์ที่ผู้บริโภคเรียกร้องต่อผู้ประกอบการ กล่าวคือ หากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากผู้ประกอบการธุรกิจ มีความเสียหายไม่เกิน 5,000 ปอนด์ คดีจะตกอยู่ภายใต้เขตอำนาจของศาลจังหวัด (County Court)

<sup>153</sup> ศรีณย์ ศรีณยสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 35.



ซึ่งในการดำเนินคดีจะต้องเป็นไปตาม The County Court Act 1984 แต่หากความเสียหายที่เกิดขึ้นมีจำนวนเกินอำนาจของศาลดังกล่าว ผู้บริโภคจะต้องยื่นฟ้องต่อศาลสูงของอังกฤษ (High Court)<sup>154</sup>

คดีผู้บริโภคส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดในประเทศอังกฤษ จะต้องเริ่มต้นดำเนินคดีที่ศาลท้องถิ่น หลักเกณฑ์การพิจารณาคดีต้องเป็นไปตามวิธีพิจารณาคดีของศาลแต่ละท้องถิ่นนั้นๆ แต่ในปัจจุบันต้องดำเนินการภายใต้บทบังคับของ Civil Procedure Rules 1998 เป็นหลักโดยกระบวนการพิจารณาจะเริ่มต้นจากการทำเป็นคำฟ้อง คำฟ้องดังกล่าวจะต้องมีการแจ้งให้แก่จำเลยทราบว่าได้มีการฟ้องคดีและมีข้อความแสดงถึงมูลค่าหรือจำนวนเงินที่เรียกร้องค่าเสียหาย หลังจากโจทก์ได้รับทราบแล้วว่าจำเลยได้รับคำฟ้องแล้วโจทก์จะต้องส่งหนังสือแสดงรายละเอียดในการเรียกร้องไปยังจำเลย และหากจำเลยไม่มีหนังสือตอบภายใน 14 วัน โจทก์อาจขอให้ศาลพิจารณาคดีฝ่ายเดียวได้ หากจำเลยต้องการที่จะปฏิเสธข้อกล่าวหาจำเลยจะต้องให้เหตุผลแห่งการปฏิเสธ โดยเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงที่แตกต่างออกไป หลังจากนั้นศาลจะกำหนดแนวทางในการดำเนินคดี หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยังมีความต้องการข้อมูลหรือพยานหลักฐานในคดีฝ่ายนั้นอาจมีสิทธิเรียกให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลเช่นนั้นให้แก่ตนได้ หรือหากจำเลยยินยอมชดเชยค่าเสียหายและโจทก์ยอมรับคดีก็จะสามารถเสร็จไปจากศาลได้โดยไม่ต้องมีการพิจารณา และการยื่นฟ้องไม่ได้หมายความว่าคดีจะมีการพิจารณาเสมอไป คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีสิทธิร้องขอต่อศาลให้ทำคำพิพากษาโดยสรุปได้ว่าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มีโอกาสที่จะชนะคดี และศาลมีอำนาจทำคำพิพากษาโดยสรุปได้โดยไม่ต้องมีคำขอของคู่ความก็ได้<sup>155</sup>

นอกจากการฟ้องคดีเป็นรายบุคคลดังที่ได้กล่าวได้แล้ว ในคดีผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยที่มีข้อพิพาทในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นปัญหาที่กระทบต่อประชาชนส่วนรวมหรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับปัญหาที่ผู้บริโภคแต่ละรายอาจได้รับความเสียหายเป็นจำนวนไม่มากจึงไม่คุ้มค่าที่จะนำคดีมาฟ้องต่อศาล วิธีหนึ่งที่จะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ดีคือการดำเนินคดีแบบกลุ่ม หรือ Class or Group Action ซึ่งเป็นการดำเนินคดีในนามของทุกคนในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ การดำเนินคดีแบบกลุ่มนี้จะทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการพิจารณาได้มากขึ้น วิธีการในการปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวมของผู้บริโภคอาจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบได้แก่ รูปแบบที่ริเริ่มโดยเอกชนผู้บริโภคเองที่รวมตัวกันเรียกร้อง รูปแบบที่ริเริ่มโดยองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้นซึ่งมีหลายองค์กร และรูปแบบที่ริเริ่มโดยรัฐซึ่งมีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

<sup>154</sup> Brian W. Harvey and Deborah L. Parry, *The Law of Consumer Protection and Fair Trading*, 3<sup>rd</sup> ed. (London: Butterworths, 1987), p. 186.

<sup>155</sup> David. Oughton and John Lowry, *Text book on Consumer Law*, 2<sup>nd</sup> ed. (London: Blackstone, 2000), p. 82.

### 3.4.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับกฎหมายวิธีพิจารณาศึค้คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศที่อยู่ในระบบกฎหมายแบบ Common Law ก็ไม่มีกฎหมายวิธีพิจารณาศึค้คุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ สหรัฐอเมริกามีศาลของรัฐบาลกลางและศาลในมลรัฐซึ่งกระจายอยู่ตามมลรัฐต่างๆ แต่ละมลรัฐอาจมีศาลมากกว่าหนึ่งศาลก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากร สำหรับศาลของรัฐบาลกลางมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาศึค้ตามกฎหมายของรัฐบาลกลางซึ่งเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างพลเมืองของแต่ละรัฐ หรือข้อพิพาทระหว่างพลเมืองของประเทศอื่น<sup>156</sup> ส่วนศาลของมลรัฐมีอำนาจในการพิจารณาศึค้ตามกฎหมายท้องถิ่นของแต่ละมลรัฐ ในส่วนของศึค้คุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคอาจดำเนินศึค้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทั้งตามกฎหมายของสหพันธรัฐหรือกฎหมายของแต่ละมลรัฐ การพิจารณาศึค้ส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับศึค้คุ้มครองผู้บริโภคในศาลมลรัฐมักจะเป็นคดีโมสาร์ ซึ่งในแต่ละมลรัฐอาจมีวิธีพิจารณาที่แตกต่างกันไปในเรื่องละเอียดบ้าง แต่ไม่แตกต่างกันในหลักสำคัญผู้บริโภคที่ประสงค์จะดำเนินศึค้สามารถยื่นฟ้องศึค้ต่อศาลแขวงเพื่อให้มีการดำเนินคดีโมสาร์ โดยผู้ฟ้องศึค้จะต้องมาปรากฏตัวต่อศาลพร้อมทั้งต้องแจ้งชื่อที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการดำเนินศึค้ โดยผู้ฟ้องศึค้จะต้องกรอกเอกสารต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ศาลจัดให้ นอกจากนี้ผู้ฟ้องศึค้ยังสามารถฟ้องศึค้ผ่านทางจดหมายลงทะเบียนก็ได้ หลังจากฟ้องศึค้แล้วผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอให้ศาลดำเนินการไต่ถามถึงระเบียบข้อพิพาทโดยการไต่ถามเพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความ เพื่อระงับข้อพิพาทก็ได้ แต่ศึค้ต้องเป็นศึค้ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 4,000 เหรียญสหรัฐ<sup>157</sup>

ศึค้ผู้บริโภคที่ศาลของประเทศสหรัฐอเมริการับฟ้องไว้นั้นศาลจะจัดให้มีการกระบวนการไต่ถามก่อนมีการพิจารณาศึค้ คดีโมสาร์นั้นหลังจากยื่นฟ้องแล้วศาลจะต้องพิจารณาศึค้ภายใน 40 ถึง 90 วัน พิจารณาศึค้ศาลแขวง โดยปกติแล้วคดีโมสาร์คู่ความไม่มีทนายความช่วยเหลือในการดำเนินศึค้ การพิจารณาคดีโมสาร์เป็นการพิจารณาที่ไม่เป็นทางการ โดยศาลจะซักถามถึงข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความ หลังจากศาลได้ฟังคู่ความทั้งสองฝ่ายแล้วศาลจะพิพากษาหากจำเลยไม่มาศาลในวันที่มีการพิจารณาศาลจะพิพากษาให้โจทก์ชนะศึค้และให้โจทก์ได้รับชำระเงินตามที่โจทก์พิสูจน์ได้ แต่หากเป็นกรณีโจทก์ไม่มาศาลศาลจะพิพากษายกฟ้อง หากจำเลยไม่ชำระเงินตามคำพิพากษาโจทก์จะต้องยื่นคำร้อง เป็นหนังสือเพื่อให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาเพื่อบังคับศึค้ต่อไป และเมื่อได้มีการชำระเงินตามคำพิพากษาแล้วโจทก์จะต้องแจ้งต่อศาลเป็นหนังสือว่าได้มีการปฏิบัติตามคำพิพากษาแล้ว หากมีการ

<sup>156</sup> รัฐธรรมนูญสหรัฐอเมริกา มาตรา 3.

<sup>157</sup> ศรีณย์ ศรีณสุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 74.



อุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลสูงในการพิจารณาจะต้องเป็นไปตาม Revised Code of Washington (RCW) โดยอุทธรณ์จะพิจารณาจากสำนวนที่พิจารณาไปแล้วในศาลแขวง<sup>158</sup>

### 3.4.3 ประเทศญี่ปุ่น

การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น ไม่ปรากฏว่าได้มีการบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาความเฉพาะคดีผู้บริโภคไว้ต่างหากจากการดำเนินคดีแพ่งอื่นๆทั่วไป แม้จะเป็นประเทศที่อยู่ระบบกฎหมายแบบ Civil Law ซึ่งจะบัญญัติกฎหมายไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นระบบก็ตาม การพิจารณาคดีผู้บริโภคในศาลก็ใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความที่ใช้ดำเนินคดีทั่วไป เช่น การฟ้องคดีผู้บริโภคก็ดำเนินการไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาความทั่วไป หากคดีผู้บริโภคนั้นมีทุนทรัพย์พิพาทกันไม่เกิน 300,000 เยน<sup>159</sup> ก็ดำเนินคดีเป็นคดี민소สาร การนำคดีขึ้นสู่ศาลในประเทศญี่ปุ่นต้องมีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานานในการดำเนินคดี ประชาชนชาวญี่ปุ่นจึงไม่ชอบที่จะนำคดีมาฟ้องต่อศาล ด้วยเหตุนี้การฟ้องคดีคุ้มครองผู้บริโภคในญี่ปุ่นจึงไม่ปรากฏให้เห็นมากนัก ทั้งๆ ที่มีผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอยู่ก็ตาม ศาลของประเทศญี่ปุ่นมี 5 ประเภท Supreme Court, High Court, District Court, Family Court และ Summary Court สำหรับศาล Summary Courts จะพิจารณาคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 900,000 เยน และคดีอาญาที่มีโทษปรับ หรือโทษที่เบากว่าเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ศาล District Court จะพิจารณาคดีในฐานะเป็นศาลชั้นต้นในคดีส่วนใหญ่ ทั้งทางแพ่งและทางอาญา คดีส่วนใหญ่จะมีผู้พิพากษานายเดียวเป็นผู้ดำเนินการแต่ในการพิจารณาและการพิพากษาจะต้องทำโดยองค์คณะผู้พิพากษา Family Court จะพิจารณาคดีครอบครัว และดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีครอบครัว รวมไปถึงคดีที่เกี่ยวกับการกระทำผิดของเยาวชน คดีในศาลนี้ จะได้รับการพิจารณาและพิพากษาโดยผู้พิพากษานายเดียว High Court จะพิจารณาคดีอุทธรณ์คำพิพากษาของ Summary Court, District Court, Family Court ศาลนี้มีที่ตั้งอยู่ 8 แห่งทั่วประเทศ ญี่ปุ่น โดยในการพิจารณาพิพากษานั้นจะต้องพิจารณาพิพากษาโดยองค์คณะที่ประกอบด้วยผู้พิพากษา 3 นาย Supreme Court เป็นศาลสูงสุดที่จะพิจารณาคดีอุทธรณ์จาก High Court ทั้ง 8 ศาล โดยในศาลนี้จะประกอบด้วยหัวหน้าผู้พิพากษา 1 นาย และผู้พิพากษาในองค์คณะอีก 14 นาย รวม 15 นาย เป็นองค์คณะใหญ่ และจะมีองค์คณะย่อยที่ประกอบด้วยผู้พิพากษา 5 นาย อีก 3

<sup>158</sup> ศรีณย์ ศรีณย์สุนทร, เรื่องเดิม, หน้า 73.

<sup>159</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งญี่ปุ่น, มาตรา 368.

คณะ กติที่ขึ้นสู่ศาลนี้ได้รับการพิจารณาโดยองค์คณะย่อยคณะใดคณะหนึ่ง ส่วนคดีที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐธรรมนูญจะเป็นหน้าที่ขององค์คณะใหญ่ในการไต่สวนและพิพากษา<sup>160</sup>

ด้วยเหตุที่การดำเนินคดีในศาลของประเทศญี่ปุ่น มีความยุ่งยากและสิ้นเปลืองเวลานอกจากนี้ในการฟ้องคดียังต้องอาศัยความรู้ของทนายความ เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายมีเป็นจำนวนน้อย กระบวนวิธีพิจารณาแบบธรรมดาอาจจะไม่เหมาะสมในการเยียวยาความเสียหายและอาจไม่คุ้มค่าต่อเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ผู้บริโภคจึงไม่นิยมที่จะฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจต่อศาลตามสิทธิของตน เนื่องจากผู้บริโภคยังคงมีความเข้าใจมาแต่เดิมว่า การมาศาลเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและสิ้นเปลืองเวลา ค่าใช้จ่าย แม้จะได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในปี ค.ศ. 1996 แล้วก็ตาม ซึ่งในการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในครั้งนั้น ได้นำวิธีการพิจารณาคดีโดยรวบรัดมาใช้ในคดีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหายกันเพียงเล็กน้อยไม่เกิน 300,000 เยน ในประเทศญี่ปุ่นจึงมีการกำหนดวิธีพิจารณาคดีคิมโนสาเร่ไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแก้ไขในปี ค.ศ. 1996 ซึ่งมีสาระสำคัญ กำหนดให้ดำเนินคดีได้สำหรับคดีที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 300,000 เยน<sup>161</sup> โดยที่โจทก์ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริโภคหรือจะเป็นนิติบุคคลก็สามารถดำเนินคดีในรูปแบบนี้ได้ อย่างไรก็ตามบุคคลเดียวกันไม่อาจฟ้องคดีคิมโนสาเร่ต่อศาลเดียวกันเกิน 10 คดี ภายใน 1 ปี ได้ในการพิจารณาจะพิจารณาและพิพากษาให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว ดังนั้น การเตรียมพร้อมก่อนวันพิจารณาจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก นิติกรศาลรายงานกระบวนวิธีพิจารณาและเริ่มต้นกระบวนวิธีพิจารณาในวันนั้น ศาลจะอธิบายลักษณะของกระบวนวิธีพิจารณาและให้คู่กรณียื่นรายงานกระบวนพิจารณา ในการพิจารณาพยานหลักฐานจะต้องทำให้เสร็จภายในวันเดียวโดยที่จะต้องมีการเตรียมพยานมาก่อนล่วงหน้า การพิจารณาจะต้องเป็นการพิจารณาอย่างเป็นมิตร และเรียบง่ายสำหรับบุคคลธรรมดา ด้วยเหตุนี้จึงมีการนำห้องพิจารณาแบบใหม่มาใช้ ซึ่งจะใช้โต๊ะกลมแทนบัลลังก์พิจารณาอย่างเช่นคดีทั่วไป คำพิพากษาในวิธีพิจารณาคดีคิมโนสาเร่นี้ โดยหลักแล้วต้องกระทำทันทีหลังจากมีการไต่เพียงโดยวาจาแล้ว คำพิพากษาอาจพิพากษาตามฟ้องหรือยกฟ้องและอาจจะกำหนดให้มีการชำระเงินภายหลัง หรือสามารถผ่อนชำระได้ หลังจากมีคำพิพากษาแล้วคู่กรณีจะถูกต้องห้ามมิให้มีการอุทธรณ์คำพิพากษาแต่อย่างไรก็ตาม คู่กรณีสามารถคัดค้านต่อ

<sup>160</sup> The Secretariat of the Judicial Reform Council, at <http://www.kantei.go.jp/Foreign/judiciary/dozsystem.html>, Access date July 7, 2009.

<sup>161</sup> Hiroya Nakaubo, *Similarities and Differences Between Labor Contract and Civil and commercial Contract: Japan Report* at <http://www.dirittodellavoro.it/public/current/miscellanea/affi/isracle/0049-j-L.pat>, Access date March 15, 2005.



ศาลชั้นเดียวกันเพื่อให้ศาลพิจารณาคดีตามรูปแบบปกติต่อไปได้<sup>162</sup> แต่การดำเนินคดีมีโน้มน้าวในคดีคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ปรากฏเห็นมากนัก คดีส่วนใหญ่ที่ใช้วิธีพิจารณาคดีมีโน้มน้าวนี้มักจะเป็นคดีอื่นๆ ดังนั้นจึงมีปัญหว่า การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบนี้จะมีความเหมาะสมหรือไม่ การฟ้องคดีคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดจากสัญญาซื้อขายสินค้าโดยความชำรุดบกพร่องของสินค้าไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกายผู้บริโภค หรือกรณีบริการไม่ได้รับความพึงพอใจของผู้บริโภคจำเป็นต้องพิจารณาหลักฐานโดยละเอียดและการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือไม่ เนื่องจากความเสียหายไม่ได้มีแต่เฉพาะความเสียหายที่เป็นตัวเงินเท่านั้น ในที่สุดแล้วควรจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อให้สามารถเยียวยาความเสียหายที่เป็นความเสียหายจำนวนเล็กน้อยให้แก่ผู้บริโภคด้วยหรือไม่

สำหรับปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ประเทศญี่ปุ่นได้มีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่มีบทบัญญัติสำหรับการแก้ปัญหาด้วยการจัดให้มีระบบการช่วยเหลือทางกฎหมาย เมื่อคู่ความที่มีความยากลำบากหรือมีปัญหาทางเศรษฐกิจ ศาลอาจจะผ่อนผันให้ชำระค่าธรรมเนียมศาลในภายหลังได้ตามความเหมาะสม ส่วนปัญหาเรื่องค่าทนายความรัฐบาลญี่ปุ่นได้จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาทางกฎหมายโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

### 3.5 การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action)

คดีคุ้มครองผู้บริโภคนอกจากจะมีผลกระทบต่อบุคคลเป็นส่วนตัวแล้วในบางกรณียังเป็นคดีที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นส่วนใหญ่ด้วย เนื่องจากสินค้าหรือบริการเหล่านั้นมักจะมีผู้ซื้อหรือใช้บริการจำนวนมาก คดีจะมีลักษณะที่ผู้บริโภคเรียกร้องต่อผู้ประกอบการในลักษณะเดียวกันตลอดจนข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงในการดำเนินคดีมักจะเป็นข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงเดียวกัน ดังนั้น ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ได้อีกทางหนึ่ง การดำเนินคดีแบบกลุ่มในสหรัฐอเมริกาจะเป็นไปตาม Federal Rule of Civil Procedure<sup>163</sup> ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขในการดำเนินคดีแบบกลุ่มไว้ว่าในการดำเนินคดีแบบกลุ่มนี้สมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือหลายคนอาจฟ้องคดีโดยเป็นคู่ความในนามของสมาชิกของกลุ่มทั้งหมดก็ได้ ทั้งนี้ จำนวนสมาชิกของกลุ่มจะต้องมีเป็นจำนวนมากและการที่สมาชิกทั้งหมดของกลุ่มเข้าเป็นโจทก์ร่วมกันในคดีจะเกิดความไม่สะดวก คดีดังกล่าวมีปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเรื่องเดียวกัน ข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ของสมาชิกในกลุ่มจะต้องเป็นข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ประเภทเดียวกันที่

<sup>162</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งญี่ปุ่น, มาตรา 222, 371, 375 และ 378.

<sup>163</sup> สมชาย อติกรจุฑาศิริ, เรื่องเดิม, หน้า 53.

คู่ความซึ่งเป็นผู้แทนในการฟ้องคดี และคู่ความที่เป็นผู้แทนในการฟ้องคดีนั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะปกป้องประโยชน์ของกลุ่มผู้บริโภคดังกล่าวได้อย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้ในการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นจะต้องปรากฏว่า ผู้ที่จะถูกฟ้องนั้นได้กระทำการใดๆ อันเป็นการโต้แย้งสิทธิต่อบุคคลในกลุ่มเป็นผลให้ศาลจะมีคำสั่งห้ามหรือคำสั่งบังคับในลักษณะเดียวกันต่อกลุ่มทั้งหมด และศาลเห็นว่าคดีดังกล่าวมีปัญหาข้อกฎหมายหรือมีข้อเท็จจริงอันเป็นความสำคัญมากกว่าปัญหาที่กระทบต่อสมาชิกแต่ละคน และการดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นวิธีเยียวยาปัญหาของผู้บริโภคที่ดีกว่าวิธีการฟ้องคดีแบบอื่น ในการพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทของคดีแบบกลุ่มนี้ศาลสามารถวินิจฉัยได้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ปัญหาที่ศาลเห็นว่าอาจเกิดขึ้นได้แก่ ปัญหาผลประโยชน์ของสมาชิกของกลุ่มในการควบคุมการแยกฟ้องร้องคดีหรือแยกต่อสู้คดีเป็นรายบุคคล ปัญหาการกำหนดขอบเขตและสภาพแห่งคดีที่เกี่ยวกับข้อโต้แย้งที่สมาชิกของกลุ่มได้ฟ้องหรือถูกฟ้องไปแล้ว ปัญหาความประสงค์หรือไม่ประสงค์ในการดำเนินคดีในเขตศาลหนึ่งศาลใดโดยไม่สอดคล้องกัน อย่างไรก็ตามการที่ศาลจะมีคำสั่งว่า จะอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มหรือไม่ ศาลจะต้องมีคำสั่งโดยเร็ว

หลังจากมีการนำคดีแบบกลุ่มมาฟ้องต่อศาล คำสั่งศาลให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มหรือไม่ อนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มอาจเป็นคำสั่งที่มีเงื่อนไขและอาจมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงก่อนมีคำพิพากษาในเนื้อหาของคดีก็ได้ หากศาลมีคำสั่งอนุญาตให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ศาลจะต้องแจ้งไปยังสมาชิกของกลุ่มให้รับทราบ ด้วยวิธีการส่งหนังสือบอกกล่าว รวมทั้งหนังสือบอกกล่าวนั้นจะแจ้งให้สมาชิกแต่ละคนทราบว่าศาลจะคัดสมาชิกคนใดออกจากกลุ่มและต้องกำหนดเวลาอันสมควรเพื่อให้สมาชิกคนนั้นคัดค้านและต้องแจ้งว่า คำพิพากษานั้นจะมีผลผูกพันสมาชิกทั้งหมดของกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มอาจแต่งตั้งทนายเพื่อทำหน้าที่แทนได้ แต่เนื่องจากการดำเนินคดีแบบกลุ่ม คำพิพากษาจะผูกพันเฉพาะบุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มเท่านั้น ส่วนบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เข้ามาเป็นสมาชิกคำพิพากษาก็ไม่มีผลไปถึง แต่ในสหรัฐอเมริกายังมีบทบัญญัติให้อำนาจศาลที่จะมีคำสั่งเพื่อป้องกันหรือเยียวยาความเสียหายแก่บุคคลใดๆ ที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายได้ด้วย คำพิพากษาดังกล่าวจึงผูกพันไปถึงบุคคลภายนอกคดีที่ไม่ได้เข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่ม แต่ได้รับความเสียหายเช่นเดียวกับผู้บริโภคที่เป็นโจทก์ฟ้องคดีได้ด้วย

หลักเกณฑ์การดำเนินคดีแบบกลุ่มดังกล่าว ในการฟ้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายในทางละเมิดที่เกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ภายใต้กฎหมายของสหรัฐอเมริกา โจทก์เพียงนำสืบให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นเหตุแห่งความเสียหายนั้นมีความชำรุดบกพร่องเมื่อจำหน่ายออกสู่ตลาด และความเสียหายนั้นเกิดขึ้นเกินกว่าการใช้ตามปกติ กับทั้งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายกับความผิดปกติหรือชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผิดปกติในผลิตภัณฑ์เป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์ ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายและสิ่ง



ผลิตภัณฑ์ที่จำเลยต้องรับผิดชอบ และโจทก์พิสูจน์ได้ว่าจำเลยเป็นผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ซึ่งโจทก์ไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นการผลึกภาระการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบธุรกิจ ในปี ค.ศ. 1995 รัฐสภาได้บัญญัติกฎหมาย Product Liability Fairness Act of 1995 อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารได้ใช้สิทธิคัดค้านร่างกฎหมายฉบับนี้ด้วยเหตุผลว่าไม่ให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภคในการชดเชยค่าเสียหาย เพราะมีบทบัญญัติจำกัดสิทธิของผู้เสียหายที่ไม่เป็นธรรมไม่อาจกล่าวได้ว่าแก้ไข้ปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้นแต่อย่างไร ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นการช่วยให้ผู้กระทำผิดพ้นจากความรับผิดชอบได้ง่ายขึ้น<sup>164</sup>

### 3.6 การดำเนินคดีในระบบไต่สวน (Inquisitorial System)

การดำเนินคดีในระบบไต่สวนหรือ Inquisitorial System เป็นระบบการดำเนินคดีเพื่อค้นหาความจริงหรือพิสูจน์พยานหลักฐานซึ่งส่วนใหญ่เป็นระบบที่ใช้ในประเทศที่ใช้กฎหมาย civil law วิธีการค้นหาความจริงในระบบนี้ผู้ที่ทำหน้าที่ค้นหาความจริงมีอำนาจเด็ดขาดในการไต่สวนเพื่อหาความจริงนั้นให้ได้ กล่าวคือหน้าที่ในการหาความจริงเป็นของผู้พิจารณาคดีหรือศาล ส่วนคู่ความที่พิพาทกันนั้นเป็นเพียงสนับสนุนในการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงเท่านั้น<sup>165</sup> ซึ่งแต่เดิมระบบนี้มักใช้วิธีทรมานจำเลยเพื่อค้นหาความจริงว่าจำเลยทำผิดหรือไม่ แต่ต่อมาระบบนี้ก็มีการพัฒนาเรื่อยมาจนมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางเนื่องจากเป็นระบบที่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ดีระบบหนึ่ง สำหรับการดำเนินคดีในชั้นศาลนั้นก็ถือว่าศาลมีหน้าที่ในการค้นหาความจริงโดยการไต่สวน ศาลมีอำนาจที่จะสืบพยานหลักฐานใดหรือคัดสืบพยานหลักฐานใดก็ได้ หรือแม้คู่ความสืบพยานแล้วศาลก็มีอำนาจเรียกพยานมาสืบได้อีก ส่วนวิธีการในการซักถามพยานนั้นส่วนใหญ่ศาลจะเป็นผู้ซักถามเอง หรือซักถามก่อนแล้วคู่ความจะซักถามในภายหลัง โดยได้รับอนุญาตจากศาล สำหรับพยานหลักฐานที่ศาลจะรับฟังนั้นศาลมีอำนาจรับฟังพยานหลักฐานได้ทุกประเภทเว้นแต่พยานหลักฐานที่ไม่เกี่ยวกับคดี ศาลมีอำนาจอย่างกว้างขวางในการใช้ดุลพินิจรับฟังพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอต่อศาลและมักจะโต้แย้งไม่ได้ (unreviewable) ในการวินิจฉัยข้อเท็จจริงนั้นนอกจากศาลจะมีอำนาจค่อนข้างเด็ดขาดในการรับฟังพยานหลักฐานแล้วยังมีอำนาจใช้ดุลพินิจในการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานอย่างเต็มที่ด้วย ดังนั้น ระบบไต่สวนจึงเป็นระบบที่ศาล

<sup>164</sup> สุขุม ศุนิธย์, ความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544), หน้า 73.

<sup>165</sup> เข็มชัย หุตวิงศ์, คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ, 2547), หน้า 1-4.

มีอำนาจค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อวินิจฉัยคดี ส่วนคู่ความมีหน้าที่เพียงสนับสนุนให้ศาลทำหน้าที่รับฟังพยานหลักฐานให้สมบูรณ์มากขึ้นเท่านั้น ส่วนมากระบบนี้จะนำมาใช้ในคดีที่รัฐต้องการคุ้มครองประชาชนหรือคดีที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของสังคมมากกว่าคดีพิพาทกันเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล คดีผู้บริโภคดีที่ดำเนินคดีในชั้นศาลก็จะใช้ระบบนี้ในการไต่สวนหาความจริง แตกต่างจากการดำเนินคดีในระบบกล่าวหา (Accusatorial หรือ Adversary System) ซึ่งเป็นระบบการค้นหาความจริงหรือพิสูจน์พยานหลักฐานที่ใช้อยู่ในประเทศที่มีระบบกฎหมาย Common Law<sup>166</sup> เช่นประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา ระบบนี้มีหลักว่า ศาลหรือผู้พิพากษาเป็นเพียงกรรมการในการต่อสู้คดีกันระหว่างคู่ความ ศาลต้องวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด การพิสูจน์ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นหน้าที่ของคู่ความ แต่คู่ความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้หรือตามคำสั่งของศาล ซึ่งกฎหมายจะกำหนดวิธีการรวมถึงภาระในการพิสูจน์ไว้อย่างชัดเจน หากคู่ความฝ่ายใดไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้คู่ความฝ่ายนั้นก็ต้องเป็นฝ่ายแพ้คดี แต่ระบบนี้มักจะมักจะถูกขุนทำหน้าที่รับฟังข้อเท็จจริง การคัดพยานก็จะต้องมีบทบัญญัติไว้อย่างเคร่งครัด การค้นหาข้อเท็จจริงในระบบนี้จะมีการถามค้าน (Cross-Examination) พยานของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างจริงจัง เพราะการถามค้านเป็นวิธีการที่สามารถค้นหาความจริงจากพยานหลักฐานนั้นได้เป็นอย่างดี และศาลสามารถวินิจฉัยคดีได้อย่างถูกต้องตามข้อเท็จจริงที่ได้มานั้น ในระนาบนี้ถึงแม้จะมีการให้อำนาจศาลในการซักถามพยานหรือเรียกพยานมาสืบ แต่ศาลก็ถูกจำกัดในการใช้อำนาจเหล่านั้นโดยคู่ความหรือหลักการในเรื่องการวางตัวเป็นกลาง และโดยส่วนใหญ่ศาลในระบบนี้มักจะให้อำนาจในการรับฟังพยานหลักฐานและการคัดพยานหรือมีคำสั่งใดๆเกี่ยวกับพยานหลักฐานของคู่ความอย่างระมัดระวังมาก เพราะถือหลักว่า คู่ความมีหน้าที่ในการพิสูจน์และค้นหาความจริงให้ศาลเห็น

จากการศึกษาการดำเนินคดีผู้บริโภคในต่างประเทศดังกล่าวมาข้างต้น จะพบว่า ประเทศต่างๆ ทุกประเทศจะดำเนินคดีผู้บริโภค โดยกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปหรือวิธีพิจารณาคดี민โนสารเร โดยอาจมีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม แต่ไม่มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นพิเศษหรือจัดตั้งศาลขึ้นเป็นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภค แต่อย่างใด สำหรับคดีผู้บริโภคที่ปรากฏนั้นมีเฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์หรือผู้บริโภคเรียกร้องสิทธิเท่านั้น ดังนั้น ในต่างประเทศจึงมีเฉพาะผู้บริโภคเท่านั้นที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และไม่ว่าจะเป็นกฎหมายหรือหลักทฤษฎีต่างๆ ก็ล้วนเกิดขึ้นเนื่องเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น ส่วนการจะดำเนินคดีในชั้นศาลก็จะใช้ระบบไต่สวนเป็นหลัก

<sup>166</sup> พรเพชร วิชิตชลชัย, คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเกน โกรว จำกัด, 2542), หน้า 5.



## บทที่ 4

### วิเคราะห์ปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภคร

การดำเนินคดีผู้บริโภครตามกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติใน มาตรา 3 ที่ให้คำนิยามของคดีผู้บริโภครไว้ว่า หมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภครหรือผู้มีอำนาจฟ้อง คดีแทนผู้บริโภครกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอัน เนื่องมาจากการบริโภครสินค้าหรือบริการ เป็นการกำหนดให้ความหมายของคดีผู้บริโภครว่า หมายถึงคดีแพ่งทั่วไปที่พิพาทกันระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยยึดถือเอาความสัมพันธ์ ระหว่างคู่กรณีเป็นหลักในการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภครหรือไม่ มิได้คำนึงถึงเนื้อหาของ คดีว่าเป็นคดีที่พิพาทกันในเรื่องการบริโภครโดยตรงหรือไม่ แต่หากฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภครและอีก ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจแล้วการพิพาทระหว่างกันส่วนใหญ่ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภครทั้งสิ้น การ กำหนดความหมายในคำนิยามดังกล่าว ทำให้คดีแพ่งทั่วไปที่โจทก์เคยฟ้องศาลชั้นต้นทั่ว ราชอาณาจักรนั้น กลายเป็นคดีผู้บริโภครเสียเป็นส่วนใหญ่ คดีแพ่งเกือบทั้งหมดที่ขึ้นสู่การพิจารณา ของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักรในขณะนี้จึงเป็นคดีแพ่งเดิมที่เคยฟ้องร้องกันตามปกติเนื่องจาก การผิดสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดังจะเห็นได้จากสถิติคดีแพ่งของสำนักงาน ศาลยุติธรรมดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 รายงานสถิติคดีแพ่งและคดีผู้บริโภครกลุ่มศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม 2551<sup>167</sup>

| ประเภทคดี     | จำนวนคดี |
|---------------|----------|
| คดีแพ่ง       | 86,303   |
| คดีผู้บริโภคร | 83,544   |

ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือน กรกฎาคม 2552

| ประเภทคดี     | จำนวนคดี |
|---------------|----------|
| คดีแพ่ง       | 107,490  |
| คดีผู้บริโภคร | 229,774  |

<sup>167</sup> กลุ่มระบบข้อมูลและสถิติ สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม.

ตารางที่ 2 สถิติคดีแพ่งต่างๆ ที่ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค ตั้งแต่เดือน มกราคม-กรกฎาคม 2552<sup>168</sup>

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| สินเชื่อบุคคล/กู้ยืม/ค้ำประกัน | 98,049   |
| สินเชื่อบัตรเครดิต             | 53,454   |
| เช่าซื้อ                       | 30,335   |
| ซื้อขาย                        | 5,505    |
| สินค้าไม่ปลอดภัย               | 954      |

จากข้อมูลสถิติคดีข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแล้ว มีการนำคดีแพ่งจำนวนมากมาฟ้องต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภคทั้งที่เนื้อหาของคดีเหล่านั้นมิใช่คดีผู้บริโภคแต่อย่างใด ซึ่งในปัจจุบันคดีแพ่งในลักษณะที่มีใช่คดีผู้บริโภคดังกล่าวยังขึ้นสู่การพิจารณาของศาลอยู่อีกจำนวนมากและมีสถิติมากขึ้นเรื่อยๆ โดยในระยะเวลาเพียง 5 เดือนแรกของ ปี 2551 มีจำนวนมากถึง 83,544 คดี และในปีถัดมาในระยะเวลาเพียง 7 เดือนปรากฏว่ามีคดีที่ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้นโดยมีถึง 229,774 คดี ซึ่งเป็นคดีเกี่ยวกับสินเชื่อกู้ยืม จำนวน 98,049 คดี คดีสินเชื่อบัตรเครดิต จำนวน 53,454 คดี และคดีเช่าซื้อ จำนวน 30,335 คดี รวมแล้วในปัจจุบันคดีประเภทนี้ขึ้นสู่ศาลแล้วมากกว่า 300,000 คดี

คดีแพ่งข้างต้นจำนวนมากส่วนใหญ่เป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจคือ ธนาคารผู้ให้กู้ยืม สถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อบัตรเครดิต และนิติบุคคลที่ให้เช่าซื้อเป็นโจทก์ ซึ่งคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภคเหล่านี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิฟ้องลูกหนี้ที่ผิดสัญญาให้ชำระหนี้ได้อยู่แล้วตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่การดำเนินคดีดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามหลักการในกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่มีวิธีการยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคโดยกฎหมายเน้นหลักความเท่าเทียมกันของคู่ความในการใช้สิทธิดำเนินคดี ดังนั้นเมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำคดีเหล่านี้มาฟ้องอย่างคดีผู้บริโภคที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้ย่อมได้รับความสะดวกมากกว่าการดำเนินคดีภายใต้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและย่อมเป็นการใช้กฎหมายผิดประเภท เพราะกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเน้นหลักให้สิทธิกับโจทก์หรือผู้บริโภคมากกว่ากฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่เมื่อพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในมาตรา 3 บัญญัติให้คดีผู้บริโภคหมายถึงคดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการดังกล่าวแล้ว คดีต่างๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจยกฟ้องเป็นคดีแพ่งตามกฎหมาย

<sup>168</sup> กลุ่มระบบข้อมูลและสถิติ สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม.



วิธีพิจารณาความแพ่งก็กลายเป็นคดีผู้บริโภคและต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

ตารางที่ 3 รายงานสถิติคดีผู้บริโภคของศาลแพ่ง เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม - 31 ธันวาคม 2551<sup>169</sup>

| ประเภทคดี              | จำนวนคดี  |
|------------------------|-----------|
| เสียค่าฤชาธรรมเนียม    | 1,504 คดี |
| ไม่เสียค่าฤชาธรรมเนียม | 230 คดี   |

ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนสิงหาคม 2552

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| คดีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ | 2,791    |
| คดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์       | 437      |

หากพิจารณาสถิติคดีผู้บริโภคตามข้อมูลนี้ ซึ่งเป็นคดีในท้องที่ๆ มีความเจริญมาก อย่างเช่นกรุงเทพมหานคร โดยสถิติคดีผู้บริโภคในศาลแพ่งซึ่งเป็นศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร และเป็นศาลขนาดใหญ่ จะพบว่าตั้งแต่เดือนสิงหาคม จนถึงเดือน ธันวาคม 2551 มีคดีผู้บริโภค ทั้งหมด 1,734 คดี เป็นคดีที่โจทก์เสียค่าฤชาธรรมเนียมหรือคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้อง ผู้บริโภค จำนวน 1,504 คดี คดีที่โจทก์ไม่เสียค่าฤชาธรรมเนียมหรือผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเพียง 230 คดี ขณะเดียวกันในปีต่อมามีคดีเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือน สิงหาคม 2552 มีคดีผู้บริโภคทั้งหมด 3,228 คดี เป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค จำนวน 2,791 คดี คดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเพียง 437 คดี

<sup>169</sup> ข้อมูลสถิติคดีของศาลแพ่ง.

ตารางที่ 4 รายงานสถิติคดีผู้บริโภครของศาลจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม 2551 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2551<sup>170</sup>

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| คดีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ | 555      |
| คดีผู้บริโภคเป็นโจทก์          | 37       |

ตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม 2552

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| คดีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ | 1,296    |
| คดีผู้บริโภคเป็นโจทก์          | 68       |

สำหรับศาลในเขตปริมณฑลอย่างเช่นศาลจังหวัดสมุทรปราการซึ่งถือว่าเป็นศาลจังหวัดขนาดใหญ่ก็จะพบว่ามียุติคดีผู้บริโภคระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม 2551 เป็นคดีผู้บริโภคทั้งสิ้น 592 คดี คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค จำนวน 555 คดี คดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเพียง 37 คดี และในปีต่อมา ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือน สิงหาคม 2552 มียุติคดีผู้บริโภคจำนวน 1,364 คดี ในจำนวนนั้นเป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ 1,296 คดี ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพียง 38 คดี

ตารางที่ 5 รายงานสถิติคดีผู้บริโภคปี 2551ของศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา<sup>171</sup>

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| คดีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ | 680      |
| คดีผู้บริโภคเป็นโจทก์          | 5        |

ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนสิงหาคม 2552

| ประเภทคดี                      | จำนวนคดี |
|--------------------------------|----------|
| คดีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ | 1,802    |
| คดีผู้บริโภคเป็นโจทก์          | 15       |

สำหรับศาลในภูมิภาคอย่างเช่นศาลจังหวัดฉะเชิงเทราซึ่งเป็นศาลจังหวัดที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีศาลแขวงหรือคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 300,000 บาทด้วย มีผู้ฟ้องคดี

<sup>170</sup> ข้อมูลสถิติคดีของศาลจังหวัดสมุทรปราการ.

<sup>171</sup> ข้อมูลสถิติคดีของศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา.



ผู้บริโภคดีังแต่เดือนสิงหาคม 2551 ถึงเดือน สิงหาคม 2552 จำนวน 2,502 คดี ในจำนวนนั้น มีคดีผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ 2,482 คดี ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพียง 20 คดี หากคิดเป็นร้อยละก็ไม่ถึงร้อยละ 1 ของจำนวนคดีผู้บริโภคทั้งหมดของศาลจังหวัดละโว้ และนั่นหมายความว่าคดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์มีมากกว่าร้อยละ 99 นั่นเอง นับว่าเป็นสถิติคดีที่น่าวิตกกังวลยิ่งนักสำหรับผู้บริโภค ที่ตรากฎหมายให้ผู้บริโภคได้ใช้ในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจแต่กลับถูกผู้ประกอบธุรกิจดำเนินคดีเอาากับผู้บริโภคเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ หากนำคดีผู้บริโภคทั้งในศาลชั้นต้นที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตปริมณฑล และในส่วนภูมิภาคมาเปรียบเทียบกันก็จะพบว่าคดีผู้บริโภคเกือบทั้งหมดผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยซึ่งแต่ละศาลมีสถิติไม่แตกต่างกันมากนัก

จำนวนคดีผู้บริโภคที่ปรากฏเป็นจำนวนมากนี้ หากพิจารณาแต่เพียงว่าเมื่อมีการโต้แย้งสิทธิไม่ว่าจะดำเนินคดีตามกฎหมายฉบับใดก็จะมีคดีขึ้นสู่ศาลอยู่ในปริมาณเท่ากัน กล่าวคือนักกฎหมายบางท่านเห็นว่า แม้ผู้ประกอบธุรกิจจะไม่นำคดีมาฟ้องตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ แต่ผู้ประกอบธุรกิจก็ต้องนำคดีมาฟ้องอยู่แล้วตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหรือคดีแพ่งแต่เดิม<sup>172</sup> ความเห็นในลักษณะเช่นนี้มีได้พิจารณาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการและการใช้สิทธิต่างๆ ของผู้บริโภคในการดำเนินคดีภายใต้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคและกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่แตกต่างกันมากมาย รวมถึงเหตุผลที่มาของการผลักดันให้มีกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เพราะหลักการและเหตุผลในการตรากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้น ก็เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการที่นำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ต้องการใช้สิทธิในทางศาล ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากปัจจุบันมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ มีการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคและวิธีการทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันมีความยุ่งยากสำหรับผู้บริโภคในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความรู้เห็นของผู้บริโภค อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม

172

จรัญ ภักดีธนากุล, วิพากษ์ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบไทย, ใน <http://www.measwatch.org/autopage/show-page.php>, Access date February 23, 2009.

กฎหมายหลายฉบับของไทย อาทิ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้าทำสัญญาให้ได้รับการคุ้มครองโดยกำหนดให้ศาลเป็นผู้วินิจฉัยว่า ข้อตกลงในสัญญาที่พิพาทกันนั้นมีส่วนใดส่วนหนึ่งขัดต่อพระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ หากข้อความใดไม่เป็นธรรมต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งศาลก็จะวินิจฉัยให้ข้อสัญญาส่วนนั้นใช้บังคับไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำมาใช้กับผู้บริโภค หรือพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการบริโภคสินค้าโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากสินค้า ซึ่งขายให้ผู้บริโภคแล้วไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ รวมทั้งการกำหนดให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษด้วย และที่สำคัญกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคก็กำหนดขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายฉบับใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ย่อมมีเจตนารมณ์ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทั้งสิ้น เพียงแต่มีความแตกต่างกันในแง่มุมต่างๆ ที่เป็นจุดประสงค์ของกฎหมายฉบับนั้น<sup>173</sup>

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งที่ตราขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดี เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ดังกล่าวแล้วในเบื้องต้น ด้วยเหตุนี้การบัญญัติกฎหมายให้มีช่องว่างเพื่อเอื้อต่อผู้ประกอบการจึงสามารถป้องกันได้ด้วยและปรากฏว่าผู้ประกอบการเป็นผู้ใช้สิทธิมากกว่าผู้บริโภค จึงเป็นการผิดเจตนารมณ์ของกฎหมายและเป็นข้อบกพร่องในการบัญญัติกฎหมายอย่างเห็นได้ชัด

การตรากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งถือว่าเป็นคนกลุ่มหนึ่งที่อ่อนด้อยกว่าในทางความรู้และทางเศรษฐกิจ เพื่อให้คนกลุ่มนี้ได้รับโอกาสในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าได้สะดวกมากขึ้น แต่เมื่อกฎหมายนี้กลับมีผลให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นคนอีกกลุ่มหนึ่งที่เข้มแข็งกว่ามีศักยภาพมากกว่าดำเนินคดีกับผู้บริโภคได้สะดวกขึ้น ย่อมเป็นเรื่องที่ผิดไปจากวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างชัดเจน และแน่นอนที่สุดย่อมจะไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคซึ่งเป็นคนกลุ่มที่อ่อนด้อยกว่าอย่างแน่นอนแทบจะไม่ต้องพิจารณาถึงเหตุผลประการอื่นๆ เช่น เรื่องการบริหารจัดการคดีของศาลที่มีคดีเหล่านี้จำนวนมาก หรือเรื่องการดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ ที่ไม่เหมาะสมกับผู้บริโภคในฐานะที่เป็นจำเลย แต่เมื่อกฎหมายนี้ยังมีผลบังคับใช้ในลักษณะอย่างนี้อยู่ต่อไป ก็คงจะต้องพิจารณาในรายละเอียดและปัญหาของกฎหมายซึ่งจะได้นำมาวิเคราะห์สาระสำคัญของปัญหาไปตามลำดับ ดังนี้

<sup>173</sup> วรวิทย์ ฤทธิพิศ, “ข้อพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค”, จุลพาฬ 56, เล่มที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2552), หน้า 99.



#### 4.1 ปัญหาจากบทนิยามของกฎหมาย

เมื่อโจทก์ฟ้องคดีต่อศาล ในชั้นตรวจคำฟ้องศาลจำเป็นต้องยึดถือเอาความหมายของคดีผู้บริโภคมตามบทนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นหลักในการที่จะพิจารณาว่าคดีดังกล่าวเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ กล่าวคือพิจารณาแต่เพียงว่าเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคดีแพ่งที่ยื่นฟ้องนั้นก็จะเป็นคดีระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจแทบทั้งสิ้น ศาลจึงต้องรับคำฟ้องไว้เป็นคดีผู้บริโภค หากศาลชั้นต้นหรือคู่ความมีปัญหาว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ก็ต้องขอให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด ตามบทบัญญัติในมาตรา 8 ซึ่งมีคดีจำนวนมากในระยะแรกของการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ ที่ต้องส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย และคดีที่ส่งให้วินิจฉัยเกือบทุกคดีล้วนวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภค เช่น คดีที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจให้กู้ยืมเงินเป็นโจทก์ฟ้องเรียกให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้ดังกล่าวนี้

คดีที่โจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน เมื่อโจทก์ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยการให้กู้ยืมเงินและเรียกเอาดอกเบี้ย ค่าบริการและค่าธรรมเนียมเป็นการตอบแทน จึงถือได้ว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยเป็นผู้กู้ยืมเงินจากโจทก์จึงเป็นผู้ใช้บริการและเป็นผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน จึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการใช้บริการ เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 (1)<sup>174</sup>

คดีที่โจทก์ฟ้องให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันชำระหนี้เมื่อผู้กู้ยืมผิดนัด โดยประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่า โจทก์มีวัตถุประสงค์ในการให้กู้ยืมเงินและสินเชื่อแก่สมาชิกเพื่อการประกอบอาชีพหรือการใช้จ่ายจำเป็น โดยการคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืมเงิน จึงถือได้ว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยที่ 1 เป็นผู้กู้ยืมเงิน จึงเป็นผู้ได้รับบริการและเป็นผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยที่ 1 ชำระหนี้กู้ยืมเงินจึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3(1) สำหรับจำเลยที่ 2 และที่ 3 เมื่อโจทก์ฟ้องให้ร่วมรับผิดชอบกับจำเลยที่ 1 ในฐานะเป็นผู้ค้ำประกัน อันมีลักษณะเป็นคดีเกี่ยวพันกับคดีตามมาตรา 3(1) จึงเป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา 3(3)<sup>175</sup>

<sup>174</sup> คำวินิจฉัยประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 6/2552, 153/2552.

<sup>175</sup> คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 1/2551, 68/2551, 89/2551.

ส่วนกรณีอื่นๆ เช่น การซื้อขาย การกู้ยืม หรือการทำสัญญาจ้างทำของระหว่างบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อมีการผิดสัญญาเกิดขึ้นแม้เนื้อหาของคดีจะมีลักษณะเดียวกันกับคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภครู้หรือไม่ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค เช่น คดีที่ศาลแขวงสุรินทร์ส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีของโจทก์เป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ในกรณีที่โจทก์เป็นผู้ซื้อที่ดินจากจำเลยซึ่งไม่ได้ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการขายที่ดินพิพาทกันตามสัญญาดังกล่าว โดยประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยในประเด็นนี้ว่า ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 คดีผู้บริโภคหมายความว่า (1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เมื่อได้ความว่าโจทก์ซื้อที่ดินจากจำเลยโดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าจำเลยประกอบธุรกิจขายที่ดินเป็นการค้าตามปกติของตนจำเลยจึงมิใช่ผู้ประกอบการธุรกิจตามความหมายของมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกเงินค่าที่ดินคืนจากจำเลย จึงมิใช่คดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ไม่เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3<sup>176</sup>

จากแนวคำวินิจฉัยดังกล่าวที่ยกมาเป็นตัวอย่างจะเห็นได้ว่า คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามสัญญารวมถึงผู้ค้ำประกัน ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ โดยประธานศาลอุทธรณ์จำต้องวินิจฉัยไปตามเนื้อความหรือคำนิยามในมาตรา 3 (1) ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งในบางคดีมีเนื้อหาเช่นเดียวกันแต่คดีหนึ่งเป็นคดีผู้บริโภคอีกคดีหนึ่งไม่เป็นคดีผู้บริโภคเพียงเพราะว่าคู่ความในคดีนั้นไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค เป็นต้นว่า คดีที่สถาบันการเงินให้ประชาชนทั่วไปไปกู้ยืมเงิน เมื่อประชาชนผิดสัญญาไม่ชำระหนี้สถาบันการเงินนั้นนำคดีมาฟ้องตามกฎหมายนี้ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคเพราะตามกฎหมายถือเอาสถานะของคู่ความเป็นหลัก เมื่อฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจแล้วการพิพาทกันตามสัญญาผู้ยืมถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค แต่กลับกันหากประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีธุรกิจในการให้กู้ยืมเงิน ได้ให้ประชาชนด้วยกันไปกู้ยืมเงินไปประชาชนผู้ให้กู้ยืมนั้นจึงไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่ออีกฝ่ายผิดนัดชำระหนี้ประชาชนผู้ให้กู้ยืมนั้นต้องนำคดีไปฟ้องอย่างคดีแพ่งทั่วไป เพราะถือว่ามิใช่คดีผู้บริโภค ไม่มีสิทธิดำเนินคดีตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเหมือนผู้ประกอบการธุรกิจ ผลของกฎหมายที่เป็นเช่นนี้จึงไม่มีความเท่าเทียมกันในสังคม ดังนั้น ไม่ควรจะพิจารณาจากเหตุผลในด้านใดๆ การให้ความหมายของคดีผู้บริโภคในลักษณะเช่นนี้ย่อมไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

<sup>176</sup> คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ที่ 6/2551, 7/2551, 144/2551, 172/2551.



นอกจากจะมีคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ในระยะเริ่มต้นของการประกาศใช้กฎหมายนี้ศาลอุทธรณ์ ได้มีหนังสือเวียนให้แนวทางเบื้องต้นแก่ศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ในการที่จะพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ว่า คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาืม ค่าประกัน จำนอง จำนำ บัญชีเดินสะพัด ตัวเงิน หรือทรัพย์สินอื่น คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจสาธารณูปโภคฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าซื้อสินค้าฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต หรือให้บริการสินเชื่อรูปแบบอื่นฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาบัตรเครดิต หรือสัญญาให้บริการสินเชื่อ คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้รับประกันภัยพิพาทกับคู่อาประกันภัยหรือผู้รับประกัน โฆษน์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค<sup>177</sup>

การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องให้โจทก์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นแล้วว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการดำเนินคดี ดังนั้น จึงได้กำหนดให้โจทก์สามารถฟ้องคดีด้วยวาจาได้ และยังกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือในการจัดทำคำฟ้องให้โจทก์ด้วย เนื่องจากคำฟ้องต้องมีสาระสำคัญในเรื่อง ข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องและคำขอบังคับ ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่อาจไม่เข้าใจและไม่สามารถที่จะทำคำฟ้องให้มีสารดังกล่าวครบถ้วนได้ กฎหมายจึงกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีซึ่งเป็นเจ้าพนักงานศาลช่วยจัดทำคำฟ้องให้ การที่กฎหมายบัญญัติไว้เช่นนี้ก็นับว่าสอดคล้องต้องกันกับเหตุผลในการตรากฎหมายนี้แล้ว ที่ต้องการคุ้มครองผู้บริโภคในทางคดี แต่ปัญหาที่ตามมาคือ โจทก์ในคดีผู้บริโภคตามความในมาตรา 3 หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นโจทก์ก็มีสิทธิที่จะฟ้องคดีด้วยวาจาได้ และหากประสงค์จะให้เจ้าพนักงานคดีช่วยจัดทำคำฟ้องให้เหมือนเช่น ผู้บริโภค ก็ถือว่าเป็นการใช้สิทธิตามกฎหมายที่เจ้าพนักงานคดียากที่จะปฏิเสธได้ และถ้าเป็นเช่นนั้นก็หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคก็มีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่เป็นความจริงไม่เป็นธรรมและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้

<sup>177</sup> ศาลอุทธรณ์, “หนังสือที่ ศย 200/ว1 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551,” 29 สิงหาคม 2551.

นอกจากการฟ้องคดีด้วยวาจาแล้ว พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครยังได้กำหนดให้ฟ้องเป็นหนังสือได้ด้วย และไม่ว่าจะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือ ศาลก็ต้องพิจารณาคำฟ้องไปตามมาตรา 20 วรรคสอง ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค กล่าวคือ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลก็จะสั่งให้แก้ไขคำฟ้องนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้น นั่นหมายความว่าในการตรวจคำฟ้องในคดีผู้บริโภคนี้ ศาลต้องตรวจลงไปในสาระสำคัญของคำฟ้องคือ ข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องและคำขอบังคับด้วย หากศาลเห็นว่าขาดสาระสำคัญหรือไม่ถูกต้องก็ต้องสั่งให้แก้ไข แต่จะสั่งไม่รับคำฟ้องตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 18 หรือจะพิพากษายกฟ้องเหมือนคดีแพ่งทั่วไปไม่ได้ เนื่องจากการจัดทำคำฟ้องไม่ว่าที่ผู้ความจัดทำเองหรือในส่วนที่เจ้าพนักงานคดีเป็นผู้จัดทำโดยถือว่าเจ้าพนักงานของศาลเป็นผู้จัดทำหากไม่ถูกต้องครบถ้วนประการใดศาลก็ต้องสั่งให้แก้ไขเพิ่มเติมกรณีนี้ถือว่าการเปลี่ยนแปลงอำนาจของศาลในการตรวจคำฟ้องที่ศาลจะต้องดำเนินการไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยเคร่งครัด สำหรับการบรรยายฟ้องในคดีแพ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง หากโจทก์บรรยายฟ้องไม่ชัดเจนศาลก็จะถือว่าเป็นฟ้องเคลือบคลุม หรือหากขาดสาระสำคัญที่จะทำให้จำเลยต้องรับผิดชอบคดีก็จะพิพากษายกฟ้อง ดังเช่นในคดีที่โจทก์ฟ้องให้จำเลยรับผิดชอบในฐานะผู้รับประกันภัยค่าจูน แต่โจทก์ไม่ได้บรรยายฟ้องว่าผู้ที่ขับรถคันที่ทำการละเมิดมีนิติสัมพันธ์อย่างไรกับผู้เอาประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดนั้นศาลจึงพิพากษายกฟ้อง<sup>178</sup> การกำหนดหลักเกณฑ์ในการตรวจคำฟ้องสำหรับผู้บริโภคไว้เช่นนี้ก็ถือได้ว่าเป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคในกรณีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ แต่หากผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์เมื่อศาลจะใช้อำนาจตามมาตรานี้ก็จะเป็นปัญหาว่าเป็นธรรมหรือไม่ เพราะหากคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์นี้ดำเนินกระบวนการพิจารณาไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งเป็นกฎหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจพึงดำเนินคดีได้ การตรวจคำฟ้องก็ต้องเป็นไปตาม มาตรา 18 แห่งกฎหมายดังกล่าวที่ศาลจะสั่งให้คืนคำคู่ความหรือแก้ไขเพิ่มเติม เฉพาะกรณีคำคู่ความนั้นมีข้อบกพร่องเล็กน้อยในเรื่องอื่นๆ ที่มีสาระสำคัญในคำคู่ความ เช่น คำฟ้องนั้นเขียนฟุ่มเฟือยเกินไป อ่านไม่ออกอ่านไม่เข้าใจ ไม่มีลายมือชื่อ ไม่แนบเอกสาร เป็นต้น ส่วนในกรณีที่คำฟ้องไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในกฎหมาย เช่น ไม่แสดงโดยชัดแจ้งถึงสภาพแห่งข้อหาหรือคำขอบังคับ รวมทั้งข้ออ้างที่อาศัยเป็นหลักแห่งข้อหาตามมาตรา 172 วรรคสอง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ศาลจะพิพากษายกฟ้อง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าหลักเกณฑ์ในเรื่องฟ้องเคลือบคลุม หรือฟ้องขาดสาระสำคัญ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งไม่อาจนำมาใช้ในคดีผู้บริโภคได้อีกต่อไป แม้ว่าโจทก์ในคดีผู้บริโภคจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจก็ตาม

<sup>178</sup> คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3996/2546.



แนวนโยบายรัฐที่ต้องให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินคดี จึงกำหนดให้ใช้ระบบไต่สวนในการดำเนินคดีผู้บริโภค บทบัญญัติในกฎหมายนี้จึงมีวิธีพิจารณาดีแบบพิเศษแตกต่างจากคดีทั่วไปที่ศาลต้องวางตัวเป็นกลางในการรับฟังพยานหลักฐาน โดยกำหนดให้ศาลต้องค้นหาความจริงในคดีเพื่อพิสูจน์ว่าผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจริงหรือไม่ การตรวจคำฟ้องดังที่กำหนดไว้ในมาตรา 20 จึงชอบด้วยหลักการแล้ว ที่ศาลจะต้องค้นหาความจริงสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคที่แท้จริง มิใช่การค้นหาความจริงสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ชอบจะใช้สิทธิได้ตามกฎหมายทั่วไปอยู่แล้วแต่ประการใด ดังนั้นการให้ศาลใช้วิธีการนี้กับผู้ประกอบธุรกิจในการช่วยตรวจคำฟ้องให้ด้วย ย่อมไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง

#### 4.2 ปัญหาจากการดำเนินคดีโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์

ปัญหาข้อบกพร่องของกฎหมายวิธีพิจารณาดีผู้บริโภคนี้ นอกจากปัญหาจากการกำหนดบทนิยามในมาตรา 3(1) แล้ว ยังมีปัญหาในมาตรา 17 ซึ่งเป็นบทกฎหมายที่บัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภค โดยเฉพาะศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาเพียงแห่งเดียว ในกรณีที่มีสิทธิฟ้องได้มากกว่าหนึ่งศาล ดูเหมือนจะเป็นการกำหนดไว้ให้เป็นคุณแก่ผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตามเมื่อผลการบังคับใช้กฎหมายทั้งฉบับเป็นปัญหากับผู้บริโภคมากกว่า บทบัญญัติในมาตรา 17 นี้ก็อาจจะแก้ปัญหาให้ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

หลังจากศาลมีคำสั่งรับคำฟ้องคดีผู้บริโภคไว้แล้ว ศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณา และมีคำสั่งให้ส่งสำเนาคำฟ้อง หรือเอกสารต่างๆ ให้แก่จำเลยเพื่อยื่นคำให้การหรือมาศาลภายในกำหนดสำหรับวันนัดพิจารณานั้น ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาให้ศาลกำหนดนัดโดยเร็วไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันรับคำฟ้อง นั้นหมายความว่า เมื่อศาลรับฟ้องคดีผู้บริโภคไว้แล้ว ศาลจะต้องกำหนดวันนัดพิจารณาเร็วกว่าคดีอื่นของศาล ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคที่เดือดร้อนนั้นได้รับการคุ้มครองจากศาลโดยเร็ว แต่กลับกันหากคดีผู้บริโภคตามความในกฎหมายนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ ผู้บริโภคที่ตกเป็นจำเลยก็จะถูกดำเนินคดีโดยเร็วขึ้น หากผู้บริโภคนั้นไม่มีความพร้อมในการต่อสู้คดีก็จะเป็นปัญหากับผู้บริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังจะเห็นได้ว่าคดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคจำเลยจะขาดนัดมากกว่าต่อสู้คดีเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

ในการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้จำเลย ตามกฎหมายและข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา สามารถส่งได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นส่งโดยเจ้าพนักงานศาล หรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับ สำหรับกรณีที่ตั้งโดยเจ้าพนักงานศาล ศาลจะมีคำสั่งให้ไปรษณีย์เรียกและสำเนาคำฟ้อง ทั้งนี้ศาล

อาจยื่นหรือขยายระยะเวลาให้มีผลก่อนครบกำหนด 15 วัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 79 ก็ได้ ซึ่งในทางปฏิบัติเพื่อให้การกำหนดวันนัดพิจารณาคดีผู้บริโภครสามารถทำได้ภายใน 30 วันนับแต่วันรับคำฟ้อง ศาลจะมีคำสั่งให้ยื่นระยะเวลาน้อยกว่า 15 วัน เช่น ศาลชั้นต้นบางแห่งให้มีผลเมื่อครบกำหนด 5 วันนับแต่วันปิดหมาย หรือบางศาลให้มีผลทันทีนับแต่วันปิดหมาย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย โดยมีหลักเกณฑ์การยื่นหรือขยายระยะเวลาที่ไม่เคร่งครัด ไม่ต้องมีพฤติการณ์พิเศษเหมือนการยื่นหรือขยายระยะเวลาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงสำหรับคดีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องเป็นจำเลย ส่วนใหญ่จำเลยจะไม่ได้เข้ามาในคดีเนื่องจากเหตุผลหลายประการ เหตุผลประการหนึ่งคือ ผู้บริโภคไม่ได้รับหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องตามความเป็นจริง กล่าวคือผู้บริโภคไม่ได้รับหมายเองหรือไม่ทราบว่าตนเองถูกฟ้องนั่นเอง ที่ซึ่งผลตามกฎหมายถือว่าผู้บริโภคทราบแล้วว่าตนเองถูกฟ้อง ปัญหาประการหนึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีรายได้น้อยมักจะไม่สามารถอยู่ตามภูมิลำเนาที่ปรากฏทางทะเบียนราษฎร เพราะจะต้องออกไปทำงานหาเลี้ยงชีพตามที่มีความเจริญ เช่น เป็นผู้ใช้แรงงานอยู่ตามโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น หากนำกรณีนี้ไปเปรียบเทียบกับคดีอื่นที่ผู้บริโภคถูกฟ้องซึ่งไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้อง การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องจะต้องเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งไม่มีการยื่นระยะเวลาแต่อย่างใด การให้โอกาสผู้ประกอบการธุรกิจได้ใช้กฎหมายนี้ในการดำเนินคดีกับผู้บริโภค จึงขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิงกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่จะคุ้มครองผู้บริโภค

การพิจารณาคดีผู้บริโภค ศาลจะต้องดำเนินการต่างๆ หลายประการในวันนัดพิจารณา โดยยึดถือแนวทางตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

1. หากคดีนั้น โจทก์และจำเลยมาศาลพร้อมกันแล้ว ให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกัน ทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน
2. หากไม่อาจตกลงหรือประนีประนอมยอมความกันได้ ศาลจะจัดให้มีการสอบคำให้การจำเลย เป็นต้น

คดีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะขาดนัดไม่มาศาล การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมยอมความก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ และเมื่อเป็นเช่นนี้ศาลก็ต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปโดยการพิจารณาคดีฝ่ายเดียว ซึ่งศาลจะสั่งให้สืบพยานหรือไม่ก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นในคดีนั้นว่า จำเป็นต้องสืบพยานหรือไม่ หากศาลเห็นว่าไม่จำเป็นต้องสืบพยานก็อาจมีคำสั่งให้ส่งเอกสารแทนการสืบพยานก็ได้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 198 ทวิ ประกอบพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมาตรา 7 ที่ให้นำมาบังคับใช้โดยอนุโลม แต่หากคดีใดศาล



เห็นว่าจำเป็นต้องสืบพยาน ศาลก็จะสอบถามคู่ความฝ่ายที่จะต้องนำพยานมาสืบว่า ประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใด แล้วบันทึกไว้หรือสั่งให้จัดทำบัญชีระบุพยานก็ได้

หลักการสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินคดีแพ่งที่คู่ความจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความคืออย่างเคร่งครัด คือ การยื่นบัญชีระบุพยาน เพราะเป็นการแจ้งความจำนงค์ให้ศาลและคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งได้ทราบว่าคู่ความฝ่ายนั้นประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใด อย่างไรบ้าง แต่การยื่นบัญชีระบุพยานตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคนั้นแตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง คือ

1. การยื่นบัญชีระบุพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง คู่ความแต่ละฝ่ายที่ประสงค์จะอ้างบุคคล วัตถุ เอกสาร หรือ สิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นพยาน คู่ความฝ่ายนั้นจะต้องแจ้งความจำนงค์ต่อศาลว่าจะอ้างอิงพยานเหล่านั้นเพื่อพิสูจน์ข้อกล่าวอ้างของตน นอกจากนี้จะต้องส่งสำเนาบัญชีระบุพยานให้คู่ความฝ่ายอื่นก่อนที่จะมีการสืบพยาน เพื่อให้คู่ความฝ่ายอื่นได้ทราบก่อนว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะอ้างอิงพยานหลักฐานอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้มีการเอาเปรียบกันในเชิงคดี แต่ตามพระราชบัญญัตินี้ คู่ความไม่จำเป็นต้องระบุพยานไว้ล่วงหน้า เนื่องจากศาลจะสอบถามคู่ความเรื่องการอ้างอิงพยานหลักฐานในวันนัดพิจารณาว่า ประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใด แล้วบันทึกไว้ หมายความว่า ในวันนัดพิจารณาซึ่ง ศาลอาจดำเนินกระบวนการพิจารณาได้หลายประการดังกล่าวแล้วรวมถึงการสืบพยานด้วย ศาลยังต้องสอบถามถึงพยานที่คู่ความแต่ละฝ่ายจะอ้าง และบันทึกการอ้างอิงพยานหรือบัญชีระบุพยานนั่นเอง

2. การใช้วิธีการสอบถามและบันทึกบัญชีระบุพยานในวันนัดพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคนี้ แตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เนื่องจากในคดีแพ่งทั่วไปศาลจะสอบถามเรื่องข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความเพื่อให้ได้ความว่ามีประเด็นใดที่คู่ความอาจรับกันได้บ้างหรือไม่ ส่วนบัญชีระบุพยานนั้นคู่ความจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายคือต้องยื่นไว้ก่อนแล้ว สำหรับวิธีการสอบถามและบันทึกบัญชีระบุพยานในวันนัดพิจารณานี้หากเป็นคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ก็จะเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ศาลต้องให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการดำเนินคดี แต่กลับกันหากคดีนั้นผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคการไม่ต้องยื่นบัญชีระบุพยานเหมือนเช่นการดำเนินคดีแพ่งทั่วไป แต่ให้ศาลคอยสอบถามและบันทึกบัญชีระบุพยานให้ผู้ประกอบการเหมือนกับผู้บริโภค ก็น่าจะไม่เป็นไปตามหลักการที่ถูกต้องของเจตนารมณ์แห่งกฎหมายนี้ เพราะเท่ากับว่ากฎหมายนี้ให้สิทธิผู้ประกอบการในการที่ดำเนินคดีเอาผู้บริโภคมาอึดกว่าการดำเนินคดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้บริโภคและยอมเป็นการให้สิทธิบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการ มีสิทธิน้อยกว่าผู้ประกอบการในการดำเนินคดีนั่นเอง

การสืบพยานในคดีผู้บริโภคนั้นไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเองให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาลดังกล่าวไว้แล้วในข้างต้นว่า การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นการที่รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงกระบวนการยุติธรรมในทางแพ่ง โดยต้องการให้ความคุ้มครองประชาชนกลุ่มที่ด้อยกว่า ด้วยการให้ศาลเป็นผู้ค้นหาความจริง จึงได้บัญญัติให้นำวิธีพิจารณาคดีในลักษณะได้ส่วนมาใช้ในการดำเนินคดีผู้บริโภค กำหนดให้ศาลต้องถามพยานเองแทนที่จะให้คู่ความแต่ละฝ่ายที่อ้างพยานได้ซักถามพยานของตนเองเหมือนคดีแพ่งทั่วไป การกำหนดวิธีการเช่นนี้ ย่อมเหมาะสมกับการดำเนินคดีผู้บริโภคอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ศาลได้ใช้กฎหมายนี้ค้นหาความจริงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคซึ่งเป็นการสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค แต่นั่นหมายถึงคดีเกี่ยวกับการบริโภคหรือคดีที่มีเนื้อหาเป็นการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภค ไม่ใช่คดีแพ่งทั่วไปที่ยึดถือเอาหลักความเท่าเทียมกันทางกฎหมายมาใช้ในการดำเนินคดี

การดำเนินคดีโดยใช้ระบบได้ส่วนในประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในกฎหมายต่างมามากแล้ว โดยจะเห็นได้ว่าก่อนมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ ก็มีกำหนดไว้ในกฎหมายวิธีพิจารณาความต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือพิจารณาความแพ่งที่กำหนดให้ศาลสามารถใช้อำนาจตามกฎหมายถามพยานที่คู่ความแต่ละฝ่ายอ้างมาได้ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในการวินิจฉัยคดี รวมถึงการนำระบบได้ส่วนมาใช้ในการดำเนินคดีมีนสาระตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง<sup>179</sup> ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติให้ศาลถามพยานเองและให้ศาลใช้อำนาจต่างๆ ในการค้นหาความจริง แต่ในทางปฏิบัติพบว่าศาลไทยจะใช้วิธีการนี้น้อยมาก หรือแทบจะไม่ได้ใช้เลยทั้งที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่ใช้กฎหมายลายลักษณ์อักษรหรือระบบ Civil Law กฎหมายต่างๆ ของไทยก็จะอยู่ในรูปประมวลกฎหมายหรือ พระราชบัญญัติต่างๆ ซึ่งประเทศส่วนใหญ่ที่ใช้กฎหมายระบบนี้ เช่น ประเทศฝรั่งเศส ประเทศเยอรมัน จะนำวิธีการได้ส่วนมาใช้ในการดำเนินคดีทั้งสิ้น แต่ศาลไทยแม้จะมีระบบกฎหมายแบบ civil law ก็ยังคงยึดติดอยู่กับการพิจารณาคดีมาแต่เดิม ที่ยึดถือเอาระบบกล่าวหามาใช้โดยศาลต้องวางตัวเป็นกลางในการค้นหาความจริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. นักกฎหมายของไทยส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษามาจากประเทศที่ใช้กฎหมายในระบบ Common Law เช่น ประเทศอังกฤษ หรือสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ซึ่งประเทศเหล่านั้นจะใช้ระบบกล่าวหาในการดำเนินคดี เมื่อนักกฎหมายเหล่านี้กลับมาถึงจะผลักดันให้ใช้ระบบกล่าวหาในการดำเนินคดีโดยการนำหลักการดำเนินคดีมาบัญญัติไว้ในกฎหมายวิธีพิจารณาความต่างๆ นับแต่นั้นมา

<sup>179</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, มาตรา 189 - 196



2. ผู้พิพากษาที่พิจารณาคดียังมีความเคยชินอยู่กับการวางตัวเป็นกลางในคดี ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก การยึดถือแบบอย่างมาจากบรรพบุรุษและการวัฒนธรรมในสังคมที่ถือว่าศาลหรือผู้พิพากษาจะต้องวางตัวเป็นกลางในทุกๆ เรื่องรวมทั้งการค้นหาความจริง และเห็นว่าเป็นเรื่องยากที่เปลี่ยนแนวความคิดดั้งเดิมนี้ของศาลได้

หลักการได้ส่วนที่ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานเองนี้หากจะนำมาใช้ในคดีผู้บริโภครวมกฎหมายอย่างที่เป็นอยู่นี้ เช่น ในคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคให้ชำระหนี้ โดยผู้ประกอบการธุรกิจมีพยานความอยู่แล้วในการดำเนินคดีแต่หากให้ศาลต้องซักถามพยานให้ ก็เสมือนให้ศาลทำหน้าที่เป็นพยานความให้โจทก์ผู้ประกอบการธุรกิจนั่นเอง

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มีบทบัญญัติวิธีพิจารณาความในสาระในการดำเนินคดีเล็กๆ น้อยๆ โดยกำหนดให้คดีที่มีทุนทรัพย์ไม่มากคือ ไม่เกิน 300,000 บาท หรือคดีฟ้องขับไล่บุคคลออกจากอสังหาริมทรัพย์ อันมีค่าเช่าหรืออาจให้เช่าได้ไม่เกินเดือนละ 30,000 บาท ตามมาตรา 198 โดยกฎหมายจะกำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยรวบรัดเพื่อให้คดีดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนกระบวนการพิจารณาให้น้อยลงกว่าคดีสามัญทั่วไป มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก<sup>180</sup> และมีลักษณะเป็นระบบได้ส่วนบางส่วน การดำเนินคดีแพ่งต่างๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจก็สามารถใช้วิธีพิจารณาความในสาระนี้ได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากกฎหมายมิได้จำกัดสถานะของผู้ดำเนินคดี ดังนั้นหากผู้ประกอบการธุรกิจมีข้อพิพาทที่จะดำเนินคดีกับผู้บริโภคในคดีที่มีทุนทรัพย์หรือลักษณะตามที่กำหนดไว้ในวิธีพิจารณาความในสาระแล้วก็สามารถฟ้องคดีได้ ซึ่งจะช่วยให้คดีของผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตามหลักการของวิธีพิจารณาความในสาระดังกล่าว

การนำระบบได้ส่วนมาใช้ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจ ให้รับผิดชอบเนื่องจากเกิดความเสียหายในการบริโภคนี้ นับว่าเป็นความก้าวหน้าของการปรับปรุงกฎหมายของไทย เพราะจะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงความเป็นธรรมได้อย่างแท้จริงและเป็นการสร้างหลักประกันว่าผู้ประกอบการธุรกิจจะเอาเปรียบผู้บริโภคในเชิงคดีไม่ได้อีกต่อไป เพราะศาลมีบทบาทขึ้นในการเข้าไปค้นหาความจริง อย่างไรก็ตามหากนำระบบนี้ไปใช้ในคดีทั่วไปที่คู่ความมีความเท่าเทียมกันก็จะไม่เป็นธรรมกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง และยิ่งไปกว่านั้นหากนำวิธีการนี้ไปให้คู่ความฝ่ายที่ได้เปรียบอีกฝ่ายหนึ่งอยู่แล้วดำเนินคดี ก็ยังไม่เป็นธรรมสองเท่าทวีคูณ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า หลักการประการสำคัญของการดำเนินคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ คือ การนำระบบได้ส่วนมาใช้ในการดำเนินคดี โดยจะเห็นได้ว่า เริ่มตั้งแต่การจัดทำคำฟ้องที่ให้ผู้พนักงานคดีคอยช่วยเหลือโจทก์ การยื่นบัญชีระบุพยานที่ไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง รวมถึงการอ้างและการ

<sup>180</sup> จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 1 ถึง ภาค 3, พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม), หน้า 248-249.

ชักถามพยานของศาลแทนคู่ความหรือทนายความ ย่อมไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภคอย่างยิ่งในการที่กฎหมายให้สิทธิผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินคดีกับผู้บริโภคภายใต้หลักการนี้ ทั้งที่คดีของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีข้อคดีผู้บริโภคอย่างแท้จริง และหากจะพิจารณาให้ลึกลงไปว่า คดีผู้บริโภคที่แท้จริงที่ผู้ประกอบการธุรกิจถูกผู้บริโภคเอารัดเอาเปรียบจนเป็นปัญหาอันเกิดมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการที่อาจจะมิได้ แต่ในความเป็นจริงไม่ปรากฏว่ามีคดีเหล่านี้เกิดขึ้นและไม่มีสถิติคดีมาสู่ศาล ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ใช้ฟ้องผู้บริโภคเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้ประกอบการธุรกิจจึงไม่มีความจำเป็น และไม่มีประเทศใดในโลกบัญญัติกฎหมายในลักษณะเช่นนี้

การนั่งพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป หากศาลไม่สามารถสืบพยานให้แล้วเสร็จในวันนัดพิจารณาคดีแรกได้ ศาลสามารถเลื่อนคดีออกไปได้ตามความจำเป็นของแต่ละคดี แต่สำหรับคดีผู้บริโภคนี้ กฎหมายให้ศาลเลื่อนคดีออกไปได้ เฉพาะกรณีมีเหตุจำเป็นอันไม่อาจกล่าวล่วงเสียได้เท่านั้น และให้เลื่อนออกไปได้ไม่เกิน 15 วัน ซึ่งในความเป็นจริงการดำเนินคดีในศาลชั้นต้นในปัจจุบันศาลได้นำระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่องมาใช้เป็นระยะเวลานานพอสมควรแล้ว โดยศาลจะกำหนดวันนัดสืบพยานสำหรับคดีทุกประเภทแบบต่อเนื่องกันไปจนเสร็จคดี โดยการกำหนดวันนัดสืบพยานไว้ล่วงหน้าตั้งแต่วันนัดพร้อม เช่น คดีแพ่งเรื่องหนึ่ง ศาลกำหนดนัดพร้อมหลังจากรับคำฟ้องมาแล้วในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2552 แต่คดีของศาลนั้นมีจำนวนมากไม่มีวันว่างที่ใกล้จะถึงจึงกำหนดวันสืบพยานแบบต่อเนื่องได้ในวันที่ 14-17 มีนาคม พ.ศ. 2553 เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ในคดีที่จำเลยให้การต่อสู้คดีและจำเลยต้องมีวันสืบพยานของโจทก์และจำเลย ศาลไม่อาจกำหนดนัดภายใน 30 วันนับแต่วันรับคำฟ้องได้เพราะเหตุว่ามีคดีอื่นที่นัดสืบพยานไว้ก่อนแล้ว และหากจะให้มีการสืบพยานในวันนัดพิจารณาคดีแรกก็คงทำได้เฉพาะคดีที่จำเลยไม่ให้การต่อสู้คดีเท่านั้น เนื่องจากวันนัดพิจารณาคดีแรกที่ศาลชั้นต้นทั่วไปกำหนดนัดในปัจจุบันคือทุกๆ วันจันทร์ของแต่ละสัปดาห์ ในวันดังกล่าวศาลจะกำหนดนัดคดีไว้จำนวนมากซึ่งส่วนใหญ่เป็นการนัดพร้อมเพื่อกำหนดวันนัดสืบพยานสำหรับคดีที่จำเลยให้การปฏิเสธต่อสู้คดี หรือคดีที่ไม่ต้องมีการสืบพยานหรือสืบพยานไม่มากเท่านั้น การจะนัดสืบพยานในคดีผู้บริโภคสำหรับคดีที่จำเลยให้การต่อสู้คดีก็ไม่อาจทำได้ และอาจต้องนำเข้าสู่ระบบการนัดพิจารณาคดีต่อเนื่องเหมือนเช่นคดีอื่นๆ นั่นเอง ส่วนกรณีที่กฎหมายกำหนดว่ากรณีมีเหตุจำเป็นต้องเลื่อนคดีให้เลื่อนได้ไม่เกิน 15 วันนั้น ในความเป็นจริงก็ไม่อาจทำได้ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น

1. ศาลไม่มีวันว่างเนื่องจากได้กำหนดนัดไว้ล่วงหน้าสำหรับคดีก่อนๆ แล้ว หากจะนัดแทรกลงในวันจันทร์ก็จะมีคดีอีกจำนวนมากที่ศาลนัดพร้อมและนัดพิจารณาไว้แล้ว



2. ทุนความหรือตัวความหรือแม้แต่พยาน ไม่มีวันว่างที่ตรงกัน ซึ่งยังเป็นปัญหาที่ไม่อาจปฏิเสธได้ ทั้งนี้เพราะการพิจารณาคดีทุกฝ่ายต้องมีโอกาสเท่าเทียมกันและต้องอาศัยความพร้อมของทุกฝ่ายด้วย

ดังนั้น การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนี้ย่อมเป็นการยากยิ่งที่จะปฏิบัติได้ เว้นแต่จะกำหนดให้คดีผู้บริโภคมายังถึงคดีผู้บริโภคจริงๆ ซึ่งจะมีจำนวนคดีผู้บริโภคไม่มากนักแต่ละศาลก็สามารถบริหารจัดการได้ แต่หากยังคงให้หมายถึงคดีแพ่งทั่วไปเหมือนเช่นที่เป็นอยู่นี้จะมีคดีจำนวนมากกว่าคดีผู้บริโภคจริงหลายเท่าตัวนัก และยากที่จะบริหารจัดการ

## 43 ปัญหาอื่นๆ

นอกจากปัญหานับประการดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว การนำกฎหมายพิเศษฉบับนี้มาบังคับใช้กับคดีผู้บริโภคในปัจจุบันยังมีปัญหาอีกหลายประการ เช่น ปัญหาการเร่งรัดคดีในชั้นศาลอุทธรณ์ โดยกฎหมายฉบับนี้กำหนดให้ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคต้องพิจารณาพิพากษาคดีให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ซึ่งตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา กำหนดให้ศาลอุทธรณ์ต้องบันทึกเหตุแห่งการล่าช้าใน 1 ปี โดยกำหนดเช่นนี้ไม่เคยมีมาก่อนในระบบการพิจารณาพิพากษาคดีในศาลสูงของไทย แต่เมื่อกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายพิเศษ ก็สามารถทำได้เนื่องจากกฎหมายมีเจตนารมณ์ต้องการให้คดีของผู้บริโภคได้รับการพิจารณาพิพากษาโดยเร็วกว่าคดีอื่นๆ ทั่วไป แต่หากคดีนั้นไม่ใช่คดีผู้บริโภคที่แท้จริงโดยเฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องเป็นจำเลย การเร่งรัดดังกล่าวจึงเป็นการรื้อรอนสิทธิของผู้บริโภคหรือทำให้ผู้บริโภคถูกดำเนินคดีโดยเร่งรัดหรือไม่ คงตอบได้ไม่ยาก และที่สำคัญเมื่อคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้นมีจำนวนมาก คดีที่ขึ้นสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลอุทธรณ์ก็ย่อมมีมากขึ้นเช่นกัน ศาลอุทธรณ์จึงต้องมีภาระพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคอย่างแท้จริงและต้องบันทึกเหตุแห่งการล่าช้าใน 1 ปีในจำนวนด้วยหากพิจารณาพิพากษาไม่แล้วเสร็จในกำหนด 1 ปี

การบังคับคดีเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินคดี ในคดีแพ่งทั่วไปเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษามีสิทธิบังคับคดีได้ภายใน 10 ปี นับแต่วันที่ศาลพิพากษา โดยเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน กล่าวคือ จะต้องขอให้ศาลออกคำบังคับและส่งคำบังคับให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษาทราบและปฏิบัติตามคำพิพากษารายในเวลาที่กำหนดก่อน เมื่อสิ้นเวลานั้นหากลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่จึงมีสิทธิขอให้ศาลออกหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อดำเนินการบังคับคดีต่อไป แต่ในคดีผู้บริโภคนี้กฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษามีคำขอฝ่ายเดียวเพื่อให้ศาลออกหมายบังคับคดีทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อนก็ได้ ซึ่งทำให้คดีผู้บริโภคที่

ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์นั้นถูกหนีผู้บริโภครีบกลับคืออย่างรวดเร็วกว่าคดีแพ่งทั่วไป ดังกล่าวมาแล้วในปัญหาต่างๆ ของกฎหมายฉบับนี้ว่า หากการให้สิทธิพิเศษนี้ในการดำเนินคดีแก่ผู้บริโภคก็เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่เมื่อมีความประจักษ์แจ้งแล้วว่า คดีเกือบทั้งหมดของผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นคดีที่ผู้บริโภคเป็นจำเลย การบังคับคดีด้วยวิธีการพิเศษนี้ก็จะยอมทำให้ผู้บริโภคถูกรีบกลับตามกฎหมายรวดเร็วและลดขั้นตอนมากขึ้น

เหตุผลในการตรากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคก็เนื่องจาก ต้องการให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เนื้อหาของกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงแตกต่างจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหรือกฎหมายวิธีสบัญญัติอื่นทั่วไป ที่คู่ความได้รับความเสียหายเท่าเทียมกันในการดำเนินคดี ซึ่งการดำเนินคดีตามกฎหมายเหล่านั้นส่วนใหญ่เป็นการดำเนินคดีในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิของบุคคลเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย สิทธิ เสรีภาพหรือทรัพย์สินต่างๆ ที่บุคคลทั่วไปย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยสภาพ แตกต่างจากการดำเนินคดีผู้บริโภคที่ผู้บริโภคไม่มีความเท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจในหลายๆ ด้าน เป็นต้นว่า ผู้บริโภคไม่อาจทราบได้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้านั้นเนื่องมาจากสินค้ามีความบกพร่องอย่างไร ขณะเดียวกันผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตย่อมทราบว่าการผลิตสินค้านั้นมีขั้นตอนอย่างไร ความบกพร่องเสียหายเกิดขึ้นจากขั้นตอนไหน กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงหลักการการพิสูจน์ให้ผู้ประกอบการต้องพิสูจน์ถึงความบกพร่องของสินค้าโดยผู้บริโภคต้องพิสูจน์แต่เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้านั้น แต่กลับกันหากนำเอาหลักกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ไปให้ผู้ประกอบการใช้ในการดำเนินคดีกับผู้บริโภค เงื่อนไขและวิธีการต่างๆ ที่กฎหมายนี้มีจุดประสงค์ให้ผู้บริโภคได้ใช้ในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการก็กลับมาบังคับเอากับผู้บริโภคนั่นเอง ซึ่งผิดไปจากเจตนารมณ์ของกฎหมาย และเหตุผลสำคัญที่สุดคือ กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้มิได้ตราขึ้นเพราะเหตุผู้ประกอบการดำเนินคดีไม่สะดวกหรือมีปัญหาในการดำเนินคดีของผู้ประกอบการแล้วบัญญัติให้ผู้ประกอบการนำมาใช้แต่อย่างใด

เมื่อผู้ประกอบการนำคดีมาฟ้องต่อศาลแล้ว ขั้นตอนตามปกติของศาลคือการให้โจทก์ส่งสำเนาคำฟ้องให้แก่จำเลยเพื่อแก้คดี ซึ่งการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา ที่กำหนดเรื่องการส่งหมายในกรณีปิดหมายให้ศาลสามารถยื่นระยะเวลาได้ ซึ่งทางปฏิบัติศาลจะยื่นระยะเวลาโดยให้การส่งหมายเรียกมีผลหลังจากปิดหมายในทันทีหรือภายในระยะเวลาน้อยกว่า 15 วัน ตามปกติที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ด้วยเหตุนี้การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องในคดีผู้บริโภคจึงมีความรวดเร็วมากกว่าคดีแพ่งทั่วไป การส่งหมายหรือเอกสารใดๆ ให้แก่ผู้ประกอบการซึ่งส่วนใหญ่จะมีสำนักงานที่แน่นอนหรือเป็นหลักแหล่ง



ชัดเจน การส่งหมายไปยังผู้ประกอบธุรกิจจึงสามารถถึงผู้ประกอบธุรกิจได้จริงอย่างไม่มีปัญหา แต่สำหรับผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่จะไม่มีที่อยู่ตามหลักฐานทะเบียนราษฎร์แต่จะไปประกอบการงานหาเลี้ยงชีพไปตามเมืองใหญ่หรือแหล่งที่มีความเจริญ การส่งหมายไปยังภูมิลำเนาของผู้บริโภคดังกล่าวจึงมักจะไม่ถึงผู้บริโภคอย่างแท้จริง และหากให้การส่งนั้นมีผลในทันทีก็ย่อมทำให้ระยะเวลาที่จะยื่นคำให้การต่อสู้คดีน้อยลง ส่งผลกระทบต่อโอกาสในทางคดีของผู้บริโภคที่ถูกผู้ประกอบธุรกิจฟ้อง

การต่อสู้คดีในทางแพ่ง คู่ความฝ่ายที่ถูกฟ้องจะต้องยื่นคำให้การต่อสู้คดีภายในกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย หากไม่ยื่นภายในกำหนดถือว่าขาดยื่นคำให้การ ในคดีผู้บริโภคก็เช่นเดียวกัน หากคู่ความฝ่ายที่ถูกฟ้องไม่ยื่นคำให้การภายในกำหนดก็ถือว่าขาดยื่นคำให้การ ซึ่งศาลจะดำเนินคดีไปฝ่ายเดียว และส่วนใหญ่โจทก์จะเป็นฝ่ายชนะคดีแทบทั้งสิ้น เมื่อคดีผู้บริโภคเกือบทั้งหมดผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ ผู้ประกอบธุรกิจจึงย่อมเป็นฝ่ายชนะคดีผู้บริโภคนั่นเอง ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้จำเลยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคโดยวิธีปิดหมายและให้การส่งหมายนั้นมีผลในทันที ย่อมทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสในการเข้ามาต่อสู้คดีน้อยลง เนื่องจากผู้บริโภคอาจไม่อยู่ตามภูมิลำเนาที่ส่งหมายหรือไม่ทราบว่าได้ตนถูกฟ้อง และแม้จะทราบว่าถูกฟ้องก็อาจไม่มีความพร้อมในการต่อสู้คดีในระยะเวลาเพียงสั้นๆ นั้น ซึ่งผลในทางปฏิบัติที่กฎหมายมุ่งประสงค์ให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยรวดเร็วย่อมกระทบต่อผู้บริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กรณีดังกล่าวนี้ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจึงเห็นว่ากฎหมายนี้มีผลในทางเร่งรัดคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจมากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>181</sup> และนั่นหมายถึงผลบังคับของกฎหมายฉบับนี้ผิดเพี้ยนไปจากเหตุผลในการตรากฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อคดีผู้บริโภคกลายเป็นคดีของผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลก็ย่อมมีผลกระทบหลายประการ เช่น การสืบพยานที่กฎหมายกำหนดให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง ไม่ว่าพยานนั้นจะเป็นพยานที่ฝ่ายโจทก์หรือจำเลยอ้างก็ตาม เหตุที่กฎหมายกำหนดเช่นนี้ก็เนื่องจากการดำเนินคดีผู้บริโภคนั้น กฎหมายมุ่งประสงค์ให้นำวิธีการสืบพยานในระบบไต่สวนมาบังคับใช้ โดยให้ศาลเป็นผู้ค้นหาความจริงเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมเพราะศาลนั้นถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐที่ต้องให้การคุ้มครองผู้บริโภค แต่เมื่อคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ส่วนใหญ่จะเป็นคดีของผู้ประกอบธุรกิจ หากศาลต้องทำตามกฎหมายนี้ศาลก็ต้องทำหน้าที่ซักถามพยานให้โจทก์คือผู้ประกอบธุรกิจนั่นเอง และนั่นหมายถึงศาลต้องทำหน้าที่เป็นทนายความให้กับผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่จึงเป็นข้อกังวลของศาล แต่ทางปฏิบัติในส่วนนี้ศาลมักจะไม่นำวิธีการ

<sup>181</sup> วรวิทย์ ฤทธิพิศ, เรื่องเดิม, หน้า 108.

ชักถามพยานแบบได้ส่วนมาใช้ เพราะเหตุว่าจะทำให้ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคมายิ่งขึ้น และผิดไปจากเจตนารมณ์ของการตรากฎหมายนั่นเอง และเมื่อเป็นเช่นนี้ยังสมควรมีหลักการนี้อยู่อีกหรือไม่

เมื่อพิจารณาถึงหลักการของการพิจารณาคดีผู้บริโภค ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมุ่งหวังที่จะเห็นว่าเมื่อผู้บริโภครายใดมีปัญหาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการผู้บริโภครายนั้นจะได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมในการดำเนินคดี ไม่มีผู้ใดคาดหวังว่าผู้บริโภคจะกลับมาเป็นฝ่ายที่ถูกดำเนินคดีเสียเอง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากความหมายของคำว่าคดีผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ โดยให้อธิบายความสัมพันธ์ของผู้สัญญาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ทำให้มีคดีซึ่งไม่ใช่คดีผู้บริโภคกลายเป็นคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ไปด้วย การนำคดีอื่นที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคมาพิจารณาพิพากษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการของคดีผู้บริโภคจึงไม่ชอบด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

1. เป็นการใช้กฎหมายผิดประเภทหรือใช้วิธีการเฉพาะสำหรับเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับเรื่องทั่วไปซึ่งไม่ถูกต้อง

2. ศักดิ์ศรีประสงคของการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นเหตุผลพิเศษที่กล่าวไว้ในการตรากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

ปัญหานานับประการดังกล่าวมาข้างต้น เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ถูกต้องเหมาะสมของการบัญญัติกฎหมายในลักษณะเช่นนี้ สมควรที่จะคิดทบทวนยกเลิกหรือแก้ไขพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในส่วนที่ก่อให้เกิดสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจในการดำเนินคดีกับผู้บริโภค ซึ่งหากกฎหมายได้รับการแก้ไขปรับปรุงในส่วนนี้ก็จะเป็นธรรมกับทุกฝ่าย กล่าวคือ ผู้บริโภคก็ได้รับความเป็นธรรมตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่วนผู้ประกอบการก็มิเสียสิทธิดำเนินคดีกับผู้บริโภคได้อยู่แล้ว ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นกฎหมายพิเศษฉบับหนึ่งที่ยกเว้นหลักการของกฎหมายวิธีพิจารณาความทั่วไป ดังจะเห็นได้ว่าการตรากฎหมายได้อ้างถึงบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่กล่าวถึงการตรากฎหมายที่มีเนื้อหาบางส่วนจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามมาตรา 29 บัญญัติให้กระทำได้โดยการตรากฎหมาย ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคที่ออกกฎหมายฉบับนี้มารองรับมีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญเป็นพิเศษแล้ว ในมาตรา 61 ดังนั้น ตามกฎหมายนี้จึงมุ่งประสงค์คุ้มครองบุคคลบางส่วนที่รัฐธรรมนูญเห็นว่าเป็นผู้ที่อ่อนด้อยกว่าบุคคลอื่นในสังคมที่ต้องให้ความคุ้มครอง นอกจากนี้หากให้สิทธิผู้ประกอบการดำเนินคดีโดยกฎหมายพิเศษนี้ได้ คดีแพ่งส่วนใหญ่ที่ขึ้นสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้นในขณะนี้เกือบทั้งหมดจะเป็นคดีผู้บริโภคจึงต้องใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาทำให้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้เป็น



กฎหมายหลักในการดำเนินคดีและกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่ใช้ดำเนินกระบวนการพิจารณาอยู่เดิม ซึ่งมีคดีจำนวนน้อยกลับกลายเป็นข้อยกเว้น<sup>182</sup>

#### 4.3.1 ที่มาของการกำหนดบทนิยามคดีผู้บริโภคร

หากพิจารณาถึงที่มาของการตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครนั้นก็สืบไปตามความประสงค์ของหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ต้องการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภครในการดำเนินคดี โดยร่างกฎหมายที่เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติซึ่งได้ผ่านการอนุมัติของสภาออกมาเป็นกฎหมายฉบับนี้ เริ่มจากการที่สำนักงานศาลยุติธรรมโดยสำนักวิชาการศาลยุติธรรมได้เสนอร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครขึ้น ซึ่งสาระสำคัญในร่างกฎหมายนี้ แต่เดิมกำหนดให้คำนิยามของคดีผู้บริโภครว่า หมายถึง คดีแพ่งที่ผู้บริโภครหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนผู้บริโภครเป็น โจทก์ฟ้องผู้ประกอบกิจการค้าให้รับผิดชอบในความเสียหายใดๆอันเนื่องมาจากการบริโภครสินค้าหรือบริการ<sup>183</sup> ซึ่งสาระสำคัญในร่างกฎหมายดังกล่าวสอดคล้องกับร่างกฎหมายของกระทรวงยุติธรรมที่กำหนดให้คดีผู้บริโภครหมายถึงคดีที่ผู้บริโภครเป็น โจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจอันถือว่าเป็นคดีผู้บริโภครที่แท้จริงเท่านั้น จึงเห็นความประสงค์ที่แท้จริงของผู้ร่างกฎหมายว่าต้องการ ให้คดีผู้บริโภครหมายถึงคดีที่ผู้บริโภครเป็น โจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับความเสียหายอันเนื่องมาจากการบริโภครสินค้าหรือบริการแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ในชั้นกลั่นกรองกฎหมายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมในขณะนั้น (31 สิงหาคม 2548) ได้มีการแก้ไขบทนิยามคำว่า คดีผู้บริโภคร หมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภครหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคร กับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภครสินค้าหรือบริการ<sup>184</sup> ซึ่งหมายถึงคดีที่พิพาทกันระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าฝ่ายใดจะเป็น โจทก์หรือเป็นจำเลยก็ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภครทั้งสิ้น กรณีดังกล่าวจึงกลายเป็นปัญหาอย่างกว้างขวางอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากคดีที่สาละว้ไว้พิจารณาอย่างคดีผู้บริโภครในปัจจุบันนี้เกือบทั้งหมดเป็นคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็น โจทก์ จากการทำหน้าที่ของผู้วิจัยในฐานะผู้พิพากษาศาลชั้นต้นที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคร เห็นว่า การบัญญัติคำนิยามไว้เช่นนี้ จะเป็นการสร้างปัญหาให้กับผู้บริโภครมากกว่าการจะคุ้มครองผู้บริโภครให้มากขึ้นตาม

<sup>182</sup> วรวิทย์ ฤทธิพิศ, เรื่องเดียวกัน, หน้า 108.

<sup>183</sup> สำนักวิชาการศาลยุติธรรม, “บันทึกประกอบร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ., 29 มิถุนายน 2548.

<sup>184</sup> สำนักงานศาลยุติธรรม, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม คณะที่ 3 ครั้งที่ 4/2548, 31 สิงหาคม 2548.





บุคลากรไม่เพียงพอปริมาณของปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคของประชากรที่มีมากกว่า 60 ล้านคน นอกจากนี้ยังขาดงบประมาณในจำนวนที่เพียงพอต่อการดำเนินการ ที่สำคัญอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรยังไม่ชัดเจนและไม่สามารถใช้อำนาจที่มีอยู่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้จริง

2. ปัญหาสำคัญอันเนื่องมาจากองค์กรภาครัฐไม่มีความพร้อมในการคุ้มครองผู้บริโภคอีกประการหนึ่งที่สามารถกล่าวถึงได้อย่างชัดเจนคือ การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถให้การศึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งการจะให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริโภคในปัจจุบันหากจะมองถึงวิธีการที่สามารถทำได้หลายวิธี เช่น ทางสื่อแขนงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีอย่างแพร่หลาย แต่ในความเป็นจริงภาครัฐแทบจะไม่ได้ใช้สื่อเหล่านี้ในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ทั้งนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณแต่ก็เป็นภาระของภาครัฐที่ไม่ควรมองข้าม เพราะหากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสินค้าที่บริโภคเป็นอย่างดีแล้ว โอกาสที่จะเกิดปัญหาจากการบริโภคย่อมลดน้อยลง ดังจะเห็นได้ว่า ในหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว ไม่ว่าจะเป็นประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา หรือประเทศอังกฤษ ล้วนแล้วแต่เป็นประเทศที่ประชาชนผู้บริโภคได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอย่างทั่วถึง ซึ่งประเทศเหล่านี้จะมีองค์กรภาครัฐที่เข้มแข็งและมีความพร้อมในการให้ความรู้กับประชาชนผู้บริโภค ทำให้ปัญหาในการบริโภคมีไม่มากนัก ส่วนประเทศไทย ที่เห็นในเรื่องของการใช้สื่อส่วนใหญ่เป็นข้อมูลในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจเท่านั้นที่มักจะให้ความรู้กับผู้บริโภคแต่ความรู้ที่ให้นั้นก็เป็นไปเพื่อการโฆษณาสินค้าหรือบริการทั้งสิ้น ไม่มีข้อมูลที่เป็นกลางเพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคได้นำไปประกอบการตัดสินใจ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การแก้ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงควรให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

3. ปัญหาการขาดประสิทธิภาพขององค์กรเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรภาคเอกชนในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองบริโภคมีอยู่น้อย และไม่มียุทธศาสตร์ในการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเนื่องจากการขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ในด้านต่างๆ เช่น งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการหรือด้านอื่นๆ ปัญหาภายในขององค์กรที่ขาดความพร้อมและความเข้มแข็งในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้บริโภค ทำให้องค์กรนี้ไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังเป็นปัญหาในเรื่องความเคยชินหรือลักษณะนิสัยหรือวัฒนธรรมของคนไทยที่มักจะไม่ได้ใส่ใจต่อปัญหาของส่วนรวม และไม่มีความตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเองมากนัก จึงมีการผลักดันจากสังคมน้อยเกินไปในการให้องค์กรภาคเอกชนเข้าไปมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างจากหลายประเทศที่มีองค์กรภาคเอกชนหลายองค์กรซึ่งแต่ละองค์กรมีบทบาทในการให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ แก่ผู้บริโภคและเป็นที่ยอมรับของสังคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับองค์กรภาคเอกชนในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในมาตรา 61 บัญญัติรองรับสิทธิของผู้บริโภคไว้ให้ผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่แท้จริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์กรเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตราและบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าว

เป็นความก้าวหน้าทางด้านกฎหมายของไทยในระดับหนึ่ง ที่ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จของภาคเอกชนที่ช่วยกันผลักดันให้มีการบัญญัติเอาไว้ในรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุด ถึงการจัดตั้งองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐอันประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค แม้จะไม่ได้มีการบัญญัติให้มีการออกเป็นกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญมาก็ตาม แต่คำตอบของความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่การมีกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว เพราะจะเห็นได้ว่า แม้แต่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ต้องจัดตั้งองค์กรอิสระขึ้นแล้ว แต่ในวันนี้อีกหนึ่งยังไม่ได้จัดตั้งขึ้น และแม้ว่าในอนาคตจะมีการจัดตั้งขึ้นก็ตามการจะคุ้มครองผู้บริโภคได้มากนักย่อมขึ้นอยู่กับหลายเหตุปัจจัย แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่จะเป็นปัจจัยให้การคุ้มครองผู้บริโภคสำเร็จได้ คือ ความสำนึกของผู้บริโภคเองที่จะต้องใส่ใจในสิทธิต่างๆ ของตนที่กฎหมายรับรองคุ้มครองให้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับภาครัฐอีกด้วยว่าจะสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิต่างๆ ของผู้บริโภคให้กับประชาชนมากน้อยเพียงใด ส่วนปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ไม่อาจมองข้ามไปได้คือ ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างความเป็นธรรมในการบริโภค โดยภาครัฐก็ต้องเข้าไปกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมาย

จากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นว่า การคุ้มครองผู้บริโภคของไทย มีปัญหาหลักอยู่ที่องค์กรภาครัฐไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ไม่สามารถป้องกันปัญหาอันเกิดจากการบริโภคที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ เนื่องจากไม่สามารถทำให้ประชาชนผู้บริโภคได้รับข่าวสารรวมถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตระหนักถึงโทษหรือความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นได้ และหากมีปัญหากเกิดขึ้นก็ไม่มีกฎหมายอันทันสมัยที่จะเยียวยาปัญหานั้นๆ ให้ดีขึ้น การบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงนับว่าเป็นการแก้ปัญหาสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าหรือบริการให้ได้รับความสะดวกมากขึ้นในการดำเนินคดี ซึ่งหากพิจารณาถึงประเทศอื่นๆ แม้จะเป็น



ประเทศที่มีการพัฒนามากกว่าประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา หรือประเทศญี่ปุ่น ก็ยังไม่มีกฎหมายสำหรับการพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ แต่ประเทศเหล่านั้นก็แก้ปัญหาคดีผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีองค์กรภาครัฐที่เข้มแข็งในการบังคับใช้กฎหมายทั้งในระดับรัฐบาลกลางและระดับท้องถิ่น มีองค์กรภาคเอกชนที่มีบทบาทชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงประชาชนของประเทศเหล่านั้นมีโอกาสดำเนินการฟ้องร้องหรือความรู้ต่างๆ ในการบริโภคได้อย่างทั่วถึง

ประเทศอังกฤษใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปในการดำเนินคดีผู้บริโภค คือ Civil Procedure Rules 1998 ทั้งนี้ ชี้ชัดถึงแนวทางในการดำเนินคดีตามหลักทฤษฎีกฎหมายต่างๆ ที่ศาลเคยนำมาพิจารณาพิพากษาคดีในลักษณะเดียวกัน ประเทศสหรัฐอเมริกา การพิจารณาคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่ในมลรัฐจะดำเนินคดีโดยกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโมโนสแอร หรือการดำเนินคดีแบบกลุ่ม หรือ Class Action ทั้งนี้ชี้ชัดถึง แนวการวินิจฉัยคดีไปตามหลักทฤษฎีกฎหมายต่างๆ เช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ ส่วนประเทศญี่ปุ่นดำเนินคดีไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งว่าด้วยคดีโมโนสแอร ซึ่งคดีผู้บริโภคทั้งหมดของประเทศเหล่านี้จะเป็นคดีที่ผู้บริโภคที่แท้จริงโดยผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ ไม่มีประเทศใดถือว่าคดีแพ่งทั่วไป เช่นคดีกู้ยืม หรือเช่าซื้อ เป็นคดีผู้บริโภค ดังนั้น การที่ประเทศไทยกำหนดให้คดีในลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่คดีอันเกิดปัญหาจากการบริโภคเป็นคดีผู้บริโภคจึงแตกต่างจากประเทศเหล่านี้ซึ่งเป็นประเทศที่สามารถแก้ปัญหาในทางคดีให้กับผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี และการบัญญัติกฎหมายเช่นนี้ย่อมไม่ช่วยด้วยเหตุผลทั้งหมด

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

การดำเนินคดีผู้บริโภครายได้กฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค นับว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายอย่างเช่น ทนายความ หรือแม้แต่ศาลยุติธรรมที่พิจารณาพิพากษาคดีประเภทนี้ เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้เมื่อเดือนสิงหาคม 2551 นับถึงปัจจุบันประมาณ 1 ปี องค์กรต่างๆ หรือผู้เกี่ยวข้องจึงยังไม่มีประสบการณ์ในการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ แต่เมื่อบังคับใช้ไปได้ระยะหนึ่งก็พบว่ามีปัญหาตามมาหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผู้บังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ก็พบปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองมากมายจากการทำหน้าที่ จึงได้รวบรวมปัญหาที่ประสบมาและปัญหาจากส่วนอื่นๆ ในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามกฎหมายฉบับนี้มาพิจารณาเสนอเป็นงานวิจัยเพื่อประโยชน์ในการพัฒนากฎหมายฉบับนี้ให้ดียิ่งขึ้น

การตรากฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคถือว่าเป็นความก้าวหน้าทางด้านกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งล้วนแล้วแต่จะเป็นผู้บริโภค ให้ได้รับความสะดวกในการดำเนินคดี เพราะเหตุว่าการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในการดำเนินคดีได้เท่าที่ควร เนื่องจากกฎหมายดังกล่าว กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องการดำเนินคดีหลายประการ เช่น การดำเนินคดีให้เฉพาะคดีที่คณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เป็นต้น ซึ่งการจะได้รับดำเนินคดีให้ผู้บริโภคจะต้องแสดงให้คณะกรรมการเห็นว่าคดีของตนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม แต่ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคนี้ เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้นั้นก็สามารถนำคดีขึ้นสู่ศาลได้ไม่ยากเพียงไปแสดงความจำนงค์ต่อเจ้าพนักงานคดีว่าจะฟ้องผู้ใดอย่างไร โดยสามารถฟ้องได้ทั้งวาจาและฟ้องเป็นหนังสือ หากประสงค์จะฟ้องคดีด้วยวาจาเจ้าพนักงานคดีก็จะบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องให้ ซึ่งนับว่าเป็นการสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคในการดำเนินคดีให้มีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่ายขึ้น



จากการศึกษาวิจัยพบว่า หลังจากบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้แล้วทำให้คดีผู้บริโภคเพิ่มขึ้นอย่างสูงมาก เพียง 5 เดือนแรกของการบังคับใช้กฎหมายก็มีปริมาณคดีมากถึง 83,544 คดี (เดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2551) และเพิ่มขึ้นอีกมากในปีถัดมา โดยตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2552 มีคดีผู้บริโภคมากถึง 229,774 คดี รวมระยะเวลาประมาณ 11 เดือนมีคดีผู้บริโภคมากกว่า 300,000 คดี นับว่าเป็นเรื่องที่น่าตกใจมากหากคดีจำนวนมากนี้เป็นคดีผู้บริโภคจริงๆ เพราะเท่ากับเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือได้รับความเสียหายจากบริโภคสินค้าหรือบริการอย่างมากขนาดนั้นเอง แต่ในความเป็นจริงหาเป็นเช่นนั้นไม่เพราะคดีที่ศาลชั้นต้นรับฟ้องไว้เป็นคดีผู้บริโภคทั้งหมดนั้น เป็นคดีผู้บริโภคจริงๆ ไม่ถึงร้อยละ 5 โดยคดีเกือบทั้งหมดเป็นคดีแพ่งทั่วไปที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องลูกหนี้ให้ชำระหนี้ตามสัญญาต่างๆ เช่น สัญญากู้ยืม สัญญาเช่าซื้อ สัญญาบัตรเครดิต เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาว่า มีเหตุผลประการใดที่กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคถูกนำไปบังคับใช้กับคดีที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภค และศึกษาผลกระทบจากการดำเนินคดีภายใต้กฎหมายนี้โดยผู้ประกอบการเป็นโจทก์

หลักการในการใช้สิทธิตามกฎหมายโดยทั่วไปทุกคนควรมีความเท่าเทียมกัน แต่หลักการนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมในด้านต่างๆ ของประชาชนในสังคมด้วย เช่น โอกาสในการใช้สิทธิ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และที่สำคัญคือทรัพย์สินเงินทองของแต่ละบุคคลที่มีไม่เท่ากัน หากสังคมยังมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่มาก คดีของสังคมที่หยาบคายให้และอ้างเอาว่าเพื่อความเท่าเทียมนั้นย่อมไม่ใช่ความเท่าเทียมที่แท้จริง ปัญหาความไม่เท่าเทียมทางสังคมนี้เองจึงได้มีการตรากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่ถือว่ามีฐานะด้อยกว่าผู้ประกอบการในทุกๆ ด้าน ได้ใช้สิทธิตามกฎหมายนี้ในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการเหมือนที่กล่าวไว้เป็นหลักการและเหตุผลในการตรากฎหมายนี้ว่า ประสงค์จะคุ้มครองผู้บริโภคในทางคดี ให้ผู้บริโภคได้ดำเนินคดีโดยสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม

จากผลการตรวจสอบคดีผู้บริโภคที่ศาลชั้นต้นต่างๆ รับฟ้องไว้พิจารณาพิพากษา จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า คดีผู้บริโภคที่บังคับใช้ตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ เกือบทั้งหมดไม่ใช่คดีผู้บริโภค โดยตรวจสอบจากศาลชั้นต้นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างๆ พบว่า ที่ศาลแพ่งซึ่งเป็นศาลชั้นต้นขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค มีคดีผู้บริโภคที่รับฟ้องไว้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 4,962 คดี เป็ดคดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ 4,295 คดี ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพียง 667 คดี สำหรับศาลชั้นต้นในเขตปริมณฑลอย่างเช่น ศาลจังหวัดสมุทรปราการซึ่งเป็นศาลจังหวัดขนาดใหญ่ที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค มีคดีผู้บริโภคตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 1,956 คดี เป็นคดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ 1,857 คดี ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพียง 105 คดี ส่วนศาลชั้นต้นในภูมิภาคเช่น ศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาทั้งคดีที่อยู่ในอำนาจของศาล

จังหวัดและศาลแขวง มีคดีผู้บริโภครตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2551 ถึง สิงหาคม 2552 จำนวน 2,502 คดี เป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ 2,482 คดี ผู้บริโภคเป็นโจทก์เพียง 20 คดี ซึ่งไม่ถึงร้อยละ 1 ของคดีผู้บริโภคที่ศาลจังหวัดแห่งนี้รับฟ้องไว้

จากสถิติคดีผู้บริโภคที่ศาลชั้นต้นต่างๆ รับไว้พิจารณาพิพากษาข้างต้น บ่งบอกอย่างชัดเจนว่ากฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคที่ตราขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสในการดำเนินคดีนั้น กลับกลายเป็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้ได้ดำเนินคดีตามกฎหมายดังกล่าวมากกว่าผู้บริโภคอย่างชนิดที่เปรียบเทียบกันไม่ได้ ซึ่งหมายถึงคดีเกือบทั้งหมดที่ศาลรับฟ้องไว้ คือคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย สาเหตุของปัญหานี้คือการบัญญัติกฎหมายโดยให้บทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภคว่า หมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ คดีผู้บริโภคตามคำนิยามนี้จึงหมายถึง คดีที่พิพาทกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค โดยไม่คำนึงว่าฝ่ายใดจะเป็นโจทก์หรือเป็นจำเลย ทั้งนี้ยึดถือเอาสถานะระหว่างคู่ความเป็นหลักว่าจะต้องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจฝ่ายหนึ่งกับผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่ง และไม่คำนึงว่าเนื้อหาของคดีจะเป็นคดีที่เกิดปัญหาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือไม่ จึงทำให้คดีที่ทุกคนรู้จักดีว่าไม่ใช่คดีผู้บริโภค เช่น คดีที่ธนาคารฟ้องเรียกหนี้เงินกู้ยืมจากลูกค้าของธนาคาร คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าซื้อฟ้องเรียกเอาค่าเช่าซื้อจากลูกค้า หรือคดีที่สถาบันการเงินต่างๆ ฟ้องเรียกให้ลูกค้าชำระหนี้บัตรเครดิต กลายเป็นคดีผู้บริโภคได้ กรณีดังกล่าวเกิดจากปัญหาในทางกฎหมายหลายประการ ดังนี้

### 5.1.1 ปัญหาบทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภค

การฟ้องคดีผู้บริโภคศาลจะต้องพิจารณาว่าคดีดังกล่าวเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ กล่าวคือพิจารณาว่าเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจหรือไม่ ซึ่งต้องพิจารณาไปตามบทนิยามในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค ที่บัญญัติให้คดีผู้บริโภคหมายถึงคดีแพ่งทั่วไประหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ด้วยเหตุนี้ทำให้คดีแพ่งส่วนใหญ่ที่ขึ้นฟ้องต่อศาลชั้นต้นเป็นคดีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก สาเหตุของปัญหานี้เนื่องจากการกำหนดบทนิยามดังกล่าวให้คดีผู้บริโภคหมายถึงคดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจที่พิพาทกัน โดยไม่คำนึงว่าเนื้อหาของคดีว่าเป็นคดีที่เกิดปัญหาจากการบริโภคหรือไม่ ศาลจึงต้องรับฟ้องคดีเหล่านี้ไว้เป็นคดีผู้บริโภค และหากมีปัญหาว่คดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ต้องขอให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคดีแพ่งที่ส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยชี้ขาดเกือบทุกคดีล้วนวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภค เช่น คดีที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจให้กู้ยืมเงินเป็นโจทก์



ฟ้องเรียกให้ผู้กู้ยืมชำระหนี้ คดีที่ธนาคารฟ้องเรียกให้ลูกหนี้บัตรเครดิตชำระหนี้ คดีที่บริษัทผู้ให้เช่าซื้อฟ้องผู้เช่าซื้อ เป็นต้น เหตุที่มีคำวินิจฉัยเช่นนี้ เนื่องจากต้องตีความไปตามบทนิยามของกฎหมายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีมาตรา 17 ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เข้าใจได้ว่าผู้ร่างกฎหมายต้องการให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการต่อสู้คดี จึงกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้เฉพาะศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนา แม้ว่าผู้ประกอบธุรกิจฟ้องได้หลายศาลก็ตาม

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค คร่าขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการดำเนินคดี จึงได้กำหนดให้โจทก์สามารถฟ้องคดีด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ และกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือโจทก์ในการจัดทำคำฟ้องด้วย สำหรับคำฟ้องต้องมีสาระสำคัญ มีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องและคำขอบังคับ ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่อาจไม่เข้าใจและไม่สามารถที่จะทำคำฟ้องให้มีสาระดังกล่าวครบถ้วนได้ แต่ปัญหาที่ตามมาคือ โจทก์ในคดีผู้บริโภคตามความในมาตรา 3 หมายความว่าผู้ประกอบธุรกิจด้วย ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นโจทก์ก็มีสิทธิที่จะฟ้องคดีด้วยวาจาได้ และมีสิทธิที่จะให้เจ้าพนักงานคดีช่วยจัดทำคำฟ้องให้เหมือนเช่นผู้บริโภค ทั้งที่ผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคไม่มีความเท่าเทียมกัน จึงไม่เป็นธรรมและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

การพิจารณาคำฟ้องศาลจะต้องพิจารณาไปตามมาตรา 20 วรรคสองของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค หากศาลเห็นว่าคำฟ้องไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลก็จะสั่งให้แก้ไขคำฟ้องนั้นให้ผู้ต้องหรือชัดเจนขึ้น การตรวจคำฟ้องในคดีผู้บริโภคศาลจึงต้องตรวจถี่กลงไปในสาระสำคัญของคำฟ้อง ทั้งสภาพแห่งข้อหาและคำขอบังคับ หากเห็นว่าขาดสาระสำคัญหรือไม่ถูกต้องก็จะต้องสั่งให้แก้ไข แต่จะสั่งไม่รับคำฟ้องหรือจะพิพากษายกฟ้องเหมือนคดีแพ่งทั่วไปไม่ได้ การบรรยายฟ้องในคดีแพ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญที่สุด หากโจทก์บรรยายฟ้องไม่ชัดเจนหรือขาดสาระสำคัญศาลจะพิพากษายกฟ้อง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าหลักเกณฑ์ในเรื่องฟ้องเคลือบคลุม หรือฟ้องขาดสาระสำคัญ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งไม่อาจนำมาใช้ในคดีผู้บริโภคได้ แม้ว่าโจทก์ในคดีผู้บริโภคจะเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่ก็ตาม เพราะตามบทนิยามถือว่าผู้ประกอบธุรกิจเหล่านี้มีสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภค

### 5.1.2 ปัญหาจากการดำเนินคดีของผู้ประกอบธุรกิจ

วันนัดพิจารณาในคดีผู้บริโภค ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่ออกตามความในมาตรา 6 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค โดยให้ศาลกำหนดนัดโดยเร็วไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันรับคำฟ้อง เมื่อศาลรับฟ้องคดีผู้บริโภคไว้แล้ว ศาลจะต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้บริโภคที่เดือดร้อนนั้นได้รับการคุ้มครอง

จากศาลโดยเร็ว แต่กลับกันหากคดีผู้บริโภคนั้นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ ผู้บริโภคที่ตกเป็นจำเลยก็จะถูกดำเนินคดีโดยเร็วขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคไม่มีความพร้อมในการต่อสู้คดีทำให้คดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคจำเลยจะขาดนัดมากกว่าต่อสู้คดี

การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้จำเลย สำหรับกรณีที่ส่งโดยเจ้าพนักงานศาล ศาลจะมีคำสั่งให้ปิดหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องไว้ที่ภูมิลำเนาจำเลยตามฟ้อง ศาลอาจยื่นระยะเวลาให้มีผลก่อนครบกำหนด 15 วัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งศาลจะมีคำสั่งให้ยื่นระยะเวลาน้อยกว่า 15 วัน เช่น ศาลชั้นต้นบางแห่งให้มีผลเมื่อครบกำหนด 5 วันหรือบางศาลให้มีผลทันทีนับแต่วันปิดหมาย เพื่อให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย การยื่นระยะเวลานี้ไม่เคร่งครัด ไม่ต้องมีพฤติการณ์พิเศษเหมือนการยื่นหรือขยายระยะเวลาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่ในความเป็นจริงคดีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องเป็นจำเลย ส่วนใหญ่จำเลยจะไม่ได้เข้ามาในคดี เนื่องจากเหตุผลส่วนหนึ่งคือผู้บริโภคไม่ได้รับหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องเองหรือไม่ทราบว่าตนเองถูกฟ้อง แต่ตามกฎหมายถือว่าผู้บริโภคทราบแล้วว่าตนเองถูกฟ้อง ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคมักจะมาอาศัยอยู่ตามภูมิลำเนาที่ปรากฏทางทะเบียนราษฎร์

การสืบพยานในคดีผู้บริโภค กฎหมายกำหนดให้ศาลเป็นผู้ชักถามพยานของคู่ความ หมายความจะถามพยานได้คือเมื่อได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น เป็นการนำวิธีพิจารณาคดีในลักษณะได้ส่วนมาใช้ในการดำเนินคดีผู้บริโภค กำหนดให้ศาลต้องค้นหาความจริง โดยไม่ต้องเป็นผู้รับฟังข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากคู่ความแต่เพียงอย่างเดียวเหมือนคดีแพ่งทั่วไป การกำหนดวิธีการเช่นนี้ย่อมเหมาะสมกับการดำเนินคดีผู้บริโภคอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ศาลได้ใช้กฎหมายนี้ค้นหาความจริงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เพื่อพิสูจน์ความเสียหาย ซึ่งเป็นการสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค แต่ไม่ให้นำเอาคดีแพ่งทั่วไปที่ยึดถือเอาหลักความเท่าเทียมกันทางกฎหมายมาดำเนินคดีในลักษณะนี้ หรือคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจควรจะใช้กฎหมายทั่วไปได้อยู่แล้วมาเป็นคดีผู้บริโภค

ในการนั่งพิจารณาคดีผู้บริโภคหากคดีไม่แล้วเสร็จ กฎหมายให้ศาลเลื่อนคดีออกไปได้เฉพาะกรณีมีเหตุจำเป็นอันไม่อาจกล่าวล่วงเสียได้ และให้เลื่อนออกไปได้ไม่เกิน 15 วันเท่านั้น แต่ในปัจจุบันศาลชั้นต้นนำระบบพิจารณาคดีต่อเนื่องมาใช้เป็นระยะเวลานานแล้ว ศาลจะกำหนดวันนัดสืบพยานสำหรับคดีทุกประเภทแบบต่อเนื่องกันไปจนเสร็จคดี ซึ่งกำหนดวันนัดสืบพยานไว้ล่วงหน้าสำหรับคดีที่จำเลยให้การต่อสู้คดีและต้องสืบพยาน และศาลไม่อาจกำหนดนัดภายใน 30 วันนับแต่วันรับคำฟ้องได้ เพราะศาลมีคดีอื่นที่นัดสืบพยานไว้ก่อนแล้วตามระบบ การจะนัดสืบพยานในคดีผู้บริโภคสำหรับคดีที่จำเลยให้การต่อสู้คดีภายในระยะเวลา 30 วันจึงไม่อาจทำได้ และต้องนำเข้าสู่ระบบการนัดพิจารณาคดีต่อเนื่องเหมือนเช่นคดีอื่นๆ ส่วนกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้อง



เลื่อนคดีให้เลื่อนได้ไม่เกิน 15 วันนั้น ก็ไม่อาจทำได้เช่นกัน เนื่องจากไม่มีวันว่างเพราะได้กำหนดนัดไว้ล่วงหน้าสำหรับคดีก่อนๆ แล้ว นอกจากนี้วันว่างของทนายความหรือตัวความหรือแม้แต่พยานก็ยังเป็นปัญหาสำหรับวันนัดพิจารณาเช่นกัน การกำหนดไว้เช่นนี้ย่อมเป็นการยากที่จะปฏิบัติได้ เว้นแต่ จะกำหนดให้คดีผู้บริโศกหมายถึงคดีผู้บริโศกที่แท้จริง ซึ่งจะมีจำนวนไม่มากนักแต่ละศาลก็สามารถบริหารจัดการได้

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโศกกำหนดให้ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโศกหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโศกต้องพิจารณาพิพากษาคดีให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากศาลอุทธรณ์ไม่สามารถพิจารณาพิพากษาคดีให้แล้วเสร็จได้ภายใน 1 ปี ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา ศาลอุทธรณ์ต้องบันทึกเหตุแห่งการล่าช้าไว้ในส่วนวนซึ่งการกำหนดเช่นนี้ไม่เคยมีมาก่อน ด้วยกฎหมายมีเจตนารมณ์ให้คดีของผู้บริโศกได้รับการพิจารณาพิพากษาโดยเร็วกว่าคดีอื่นๆทั่วไป แต่เนื่องจากคดีผู้บริโศกนี้ไม่ใช่คดีผู้บริโศกที่แท้จริงโดยเฉพาะการที่ผู้บริโศกถูกฟ้องเป็นจำเลย การเร่งรัดดังกล่าวทำให้ผู้บริโศกถูกดำเนินคดีโดยเร่งรัดมากขึ้น และเมื่อคดีผู้บริโศกในศาลชั้นต้นมีจำนวนมากคดีในชั้นศาลอุทธรณ์ก็ย่อมมีมากขึ้นเช่นกัน ศาลอุทธรณ์จึงต้องมีการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโศกที่ไม่ใช่คดีผู้บริโศกอย่างแท้จริงและต้องบันทึกเหตุแห่งการล่าช้าไว้ในส่วนวนด้วยหากพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามกำหนด

สำหรับการบังคับคดีเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินคดี ในคดีแพ่งเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษามีสิทธิบังคับคดีได้ภายใน 10 ปี นับแต่ศาลมีคำพิพากษา แต่เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ก็จะต้องขอให้ศาลออกคำบังคับ ขอสั่งคำบังคับให้ลูกหนี้ทราบและปฏิบัติตามคำพิพากษา เมื่อครบกำหนดเวลาแล้วหากลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาเจ้าหน้าที่จึงจะมีสิทธิขอให้ศาลออกหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีได้ แต่ในคดีผู้บริโศกนี้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาอาจมีคำขอฝ่ายเดียวเพื่อให้ศาลออกหมายบังคับคดีทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อน ทำให้ผู้บริโศกที่ถูกผู้ประกอบธุรกิจฟ้องนั้นต้องถูกบังคับคดีอย่างรวดเร็วกว่าคดีแพ่งทั่วไป สิทธิพิเศษในการบังคับคดีนี้ หากเป็นการดำเนินคดีผู้บริโศกที่แท้จริงก็เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่เมื่อคดีเกือบทั้งหมดของผู้บริโศกในปัจจุบันไม่ใช่คดีผู้บริโศก การบังคับคดีด้วยวิธีการพิเศษนี้จึงยังไม่ถูกต้อง

หลังจากโจทก์ฟ้องคดีผู้บริโศกต่อศาลแล้ว ศาลจะสั่งให้โจทก์ส่งสำเนาคำฟ้องให้แก่จำเลย การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโศกนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา ที่ให้ศาลย่นระยะเวลาการส่งหมายเรียกให้มีผลหลังจากปิดหมายในทันทีหรือภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 วันแตกต่างจากที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องในคดี

ผู้บริโภคมักมีความรวดเร็วมากกว่าคดีแพ่งทั่วไป แต่สำหรับผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่่มักจะไม่ได้อาศัยอยู่ตามที่ปรากฏหลักฐานทะเบียนราษฎร์ การส่งหมายไปยังภูมิลำเนาของผู้บริโภคดังกล่าวจึงมักจะไม่ถึงผู้บริโภคอย่างแท้จริง และหากให้การส่งนั้นมีผลในทันทีที่ย่อมทำให้ระยะเวลาที่จะยื่นคำให้การต่อสู้คดีสั้นลง ส่งผลกระทบต่อโอกาสในการต่อสู้คดีของผู้บริโภคที่ถูกฟ้อง

การต่อสู้คดีของจำเลยในคดีผู้บริโภคนี้ หากคู่ความฝ่ายที่ถูกฟ้องไม่ยื่นคำให้การภายในกำหนดถือว่าขาดนัดยื่นคำให้การและศาลจะดำเนินคดีไปฝ่ายเดียว ซึ่งส่วนใหญ่โจทก์จะเป็นฝ่ายชนะคดีแทบทั้งสิ้น เพราะศาลจะพิจารณาแต่เพียงข้อกล่าวอ้างและพยานหลักฐานของโจทก์เท่านั้น และเมื่อคดีผู้บริโภคเกือบทั้งหมดผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคจึงหมายถึงผู้ประกอบการธุรกิจเป็นฝ่ายชนะคดีผู้บริโภคในคดีเกือบทั้งหมดนั่นเอง การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้จำเลยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคโดยวิธีปิดหมายและการส่งหมายนั้นมีผลในทันทีที่ย่อมทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสในการเข้ามาต่อสู้คดีสั้นลง เนื่องจากผู้บริโภคอาจไม่มีความพร้อมในการต่อสู้คดีในระยะเวลาเพียงสั้นๆ นั้น ผลในทางปฏิบัติที่กฎหมายกำหนดให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยรวดเร็วย่อมกระทบต่อผู้บริโภคด้วยเหตุดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจึงเห็นว่ากฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคมีผลเป็นการเร่งรัดคดีให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินคดีได้สะดวกมากขึ้นมากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลในคดีผู้บริโภค ที่กฎหมายกำหนดให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง คู่ความหรือทนายความจะถาม ได้เฉพาะที่ได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น เป็นการกำหนดให้นาวิธีการสืบพยานในระบบไต่สวนมาใช้บังคับ เป็นการให้อำนาจศาลค้นหาความจริงเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม แต่เมื่อคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ส่วนใหญ่จะเป็นคดีของผู้ประกอบการธุรกิจ หากศาลต้องทำตามกฎหมายนี้ศาลก็ต้องทำหน้าที่ซักถามพยานให้โจทก์คือผู้ประกอบการธุรกิจนั่นเอง แต่ทางปฏิบัติในส่วนนี้ศาลมักจะไม่นำวิธีการซักถามพยานแบบไต่สวนมาใช้ เพราะเหตุว่าจะทำให้ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และผิดไปจากเจตนารมณ์ของการตรากฎหมายนั่นเอง

หลักการของการพิจารณาคดีผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภครายใดมีปัญหากับการบริโภคสินค้าหรือบริการผู้บริโภครายนั้นจะได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในการดำเนินคดี ไม่ใช่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายที่ถูกดำเนินคดีเสียเองโดยผู้ดำเนินคดีกับผู้บริโภคดำเนินคดีได้โดยสะดวก ดังที่กล่าวแล้วว่าปัญหานี้เกิดจากบทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ที่ทำให้คดีที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคกลายเป็นคดีผู้บริโภคไปตามกฎหมาย การนำคดีอื่นที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคมาพิจารณาพิพากษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการของคดีผู้บริโภค จึงเป็นการใช้กฎหมายผิดประเภทหรือใช้กฎหมายที่บัญญัติไว้เฉพาะบุคคลกลุ่มหนึ่งกับบุคคลทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง



### 5.1.3 ปัญหาอื่นๆ

การตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นบังคับใช้ได้สำเร็จ เนื่องจากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีความประสงค์ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในการดำเนินคดี โดยมีการยกร่างกฎหมายขึ้นและผลักดันนำเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในสมัยที่รัฐบาลมาจากการแต่งตั้งของคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติภายหลังการทำรัฐประหาร ซึ่งได้ผ่านสภานิติบัญญัติออกมาเป็นกฎหมาย โดยเริ่มจากการที่สำนักงานศาลยุติธรรมที่มีสำนักวิชาการศาลยุติธรรมได้เสนอหลักการและเหตุผลในการยกร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้น ซึ่งสาระสำคัญในร่างกฎหมายนี้ แต่เดิมกำหนดให้คำนิยามของคดีผู้บริโภคหมายถึง คดีแพ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้สิทธิฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการค้า ซึ่งสาระสำคัญในร่างกฎหมายดังกล่าวสอดคล้องกับร่างกฎหมายของกระทรวงยุติธรรมที่กำหนดให้คดีผู้บริโภคหมายถึงคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งเป็นคดีผู้บริโภคที่แท้จริงเท่านั้น แต่ในชั้นกถนอกร่างกฎหมายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ได้มีการแก้ไขบทนิยามคำว่า คดีผู้บริโภค ให้หมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ทำให้คดีที่พิพาทกันระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจไม่ว่าฝ่ายใดจะเป็นโจทก์หรือเป็นจำเลยก็ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคทั้งสิ้น ซึ่งต่อมาคดีที่ศาลรับไว้พิจารณาอย่างคดีผู้บริโภคในปัจจุบันนี้เกือบทั้งหมดเป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ ผู้วิจัยในฐานะผู้พิพากษาศาลชั้นต้นที่พิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ เห็นว่า การบัญญัติคำนิยามไว้เช่นนี้ จะเป็นการสร้างปัญหาให้กับผู้บริโภคมากกว่าการจะคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เนื่องจากพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นกฎหมายวิธีพิจารณาความแบบพิเศษที่กำหนดวิธีพิจารณาคดีที่ให้ความคุ้มครองโจทก์ผู้ฟ้องคดีมากกว่าโจทก์ในคดีแพ่งทั่วไป และกำหนดให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาแบบใดส่วนดังที่กล่าว ผู้บริโภคที่ถูกฟ้องคดีจึงมีสิทธิน้อยกว่าจำเลยในคดีแพ่งทั่วไป อย่างไรก็ตามการมีกฎหมายพิเศษเช่นนี้เป็นเรื่องที่สมควรอย่างยิ่งสำหรับประเทศที่มีประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคและผู้ด้อยโอกาส แต่การกำหนดบทนิยามคำว่า คดีผู้บริโภคที่ไม่ตรงกับความหมายของคดีผู้บริโภคที่แท้จริงจึงเป็นปัญหาที่จะต้องมีการแก้ไขในที่สุด

สำหรับปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยมีปัญหามาเป็นระยะเวลานานแล้ว เนื่องจากหลายเหตุปัจจัย เช่น ปัญหาการขาดประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค แม้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะกำหนดให้มีคณะกรรมการผู้บริโภค โดยให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค แต่องค์กรภาครัฐดังกล่าวนี้ยังไม่สามารถใช้อำนาจได้อย่างเต็มที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประกอบไปด้วย นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน

รวมถึงถึงปลัดกระทรวงต่างๆ อีกหลายคนนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นบุคคลสำคัญต้องมีภาระหน้าที่ในงานประจำเป็นจำนวนมากเกินกว่าที่จะทำหน้าที่เป็นผู้คอยคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ ส่วนสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคก็มีบุคลากร ไม่เพียงพอและขาดงบประมาณในการดำเนินการ ที่สำคัญอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรยังไม่ชัดเจนและไม่สามารถใช้อำนาจที่มีอยู่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้เท่าที่ควร ตลอดจนไม่สามารถให้การศึกษาหรือให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ทั้งที่สามารถทำได้หลายวิธี เช่น ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีอย่างแพร่หลาย ซึ่งหากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสินค้าที่บริโภคเป็นอย่างดีแล้ว โอกาสที่จะเกิดปัญหาจากการบริโภคย่อมลดน้อยลง ดังจะเห็นได้ว่าในประเทศอื่นๆ ที่พัฒนาแล้ว ประชาชนผู้บริโภคของประเทศนั้นจะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอย่างทั่วถึง เพราะประเทศเหล่านี้มีองค์กรภาครัฐที่เข้มแข็งและมีความพร้อมในการให้ความรู้กับประชาชนผู้บริโภค ทำให้ปัญหาในการบริโภคน้อย ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การแก้ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงควรให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากการขาดประสิทธิภาพขององค์กรเอกชนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีองค์กรประเภทนี้อยู่จำนวนน้อยและไม่มีความบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควร เนื่องจากมีปัญหามากประการ เช่น ปัญหาที่องค์กรนี้ไม่สามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรได้เพราะ ไม่มีผลงานการเรียกร้องหรือการฟ้องคดีที่ผู้บริโภคเห็นได้ว่าประสบความสำเร็จ ปัญหาการขาดการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านต่างๆ ทั้งงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการและข้อกฎหมาย องค์กรนี้จึงขาดความพร้อมและความเข้มแข็งในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้บริโภคจึงไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร ประกอบกับสังคมไทยมีความเชยชินหรือมีวัฒนธรรมที่มักจะไม่ใช่ใจต่อปัญหาของส่วนรวม และไม่มีความตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเองมากนัก มีการผลักดันจากสังคมน้อยเกินไปในการให้องค์กรภาคเอกชนเข้าไปมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างจากหลายประเทศที่มีองค์กรภาคเอกชนจำนวนมาก องค์กรมีความเข้มแข็งและมีบทบาทในการให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ แก่ผู้บริโภคควบคู่ไปกับการให้ความคุ้มครอง

ปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นในการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีปัญหาหลักอยู่ที่องค์กรภาครัฐไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ไม่สามารถป้องกันปัญหาอันเกิดจากการบริโภคที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ ประชาชนผู้บริโภคไม่ได้รับข่าวสารรวมถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ และรัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตระหนักถึงโทษหรือความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นได้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็ไม่มีความหมายที่ดีอันจะเยียวยาปัญหานั้นๆ ให้ผู้บริโภค



ได้ การบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภคนั้นจึงนับว่าเป็นการแก้ปัญหาสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าหรือบริการให้ได้รับความสะดวกในการดำเนินคดีมากขึ้น แม้จากการศึกษาวิจัยจะไม่พบว่าประเทศไทยได้ใช้กฎหมายสำหรับการพิจารณาความผิดผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ แต่ประเทศเหล่านั้นก็แก้ปัญหาความผิดผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีองค์กรภาครัฐที่เข้มแข็งในการบังคับใช้กฎหมายทั้งในระดับรัฐบาลกลางและระดับท้องถิ่น มีองค์กรภาคเอกชนที่มีบทบาทชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงประชาชนของประเทศเหล่านั้นมีโอกาสดำเนินคดีข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ ในการบริโภคได้อย่างทั่วถึง และคดีผู้บริโภคทั้งหมดของประเทศเหล่านั้นจะเป็นคดีที่ผู้บริโภคที่แท้จริง คือ คดีผู้บริโภคเป็น โจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น ไม่ปรากฏว่ามีประเทศใดถือว่าคดีแพ่งทั่วไป เช่นคดีกู้ยืม หรือเช่าซื้อ เป็นคดีผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้การกำหนดให้คดีในลักษณะอื่นๆ ที่ไม่ใช่คดีอันเกิดปัญหาจากการบริโภคเป็นคดีผู้บริโภคจึงไม่ชอบด้วยเหตุผลทั้งมวล

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภคไปแล้วประมาณ 1 ปี พบว่ามีคดีผู้บริโภคเกิดขึ้นตามกฎหมายนี้จำนวนมากๆ กว่าคดีแพ่งอื่นๆ ที่ฟ้องต่อศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ซึ่งหากคำนวณตามสถิติคดีดังที่กล่าวมาจะมีคดีผู้บริโภคในลักษณะนี้ปีละไม่น้อยกว่า 300,000 คดี แต่ในจำนวนนั้นเป็นคดีผู้บริโภคที่แท้จริงประมาณร้อยละ 5 ของคดีผู้บริโภคทั้งหมด หรือประมาณ 10,000 คดี ส่วนอีกประมาณร้อยละ 95 หรือประมาณ 290,000 คดีเป็นคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินคดีกับผู้บริโภค กรณีดังกล่าวผิดไปจากหลักการและเหตุผลในการตรากฎหมายนี้ เพราะกฎหมายนี้ตราขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และเป็นธรรมในการดำเนินคดี นอกจากนี้การเกิดคดีผู้บริโภคขึ้นจำนวนมากดังกล่าวทำให้การบริหารจัดการคดีของศาลทำได้ยาก และผู้บริโภคที่ถูกฟ้องคดีภายใต้กฎหมายฉบับนี้ก็จะไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร เสมือนเป็นการซ้ำเติมผู้บริโภคมากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวดังนี้

5.2.1 จำเป็นต้องแก้ไขคำนิยามในมาตรา 3 (1) “คดีผู้บริโภค” โดยให้มีความหมายเหมือนร่างเดิมของกฎหมายนี้ ที่ระบุว่า “คดีผู้บริโภค” หมายถึง (1) คดีแพ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น เป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และแก้ไขหรือยกเลิกมาตรา 17 ที่กำหนดการฟ้องคดีของผู้ประกอบธุรกิจ

ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อคำนึงในกฎหมายระบุไว้ชัดเจนว่า คดีผู้บริโภคมุ่งหมายถึงคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็น โจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ จะทำให้คดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้มีเฉพาะคดีผู้บริโภคที่แท้จริงเท่านั้น เพราะการจะกล่าวอ้างว่าคดีผู้บริโภคมีทั้งคดีผู้บริโภคและไม่ใช่คดีผู้บริโภคย่อมเป็นเรื่องที่น่าประหลาดและไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ซึ่งจากการศึกษาวิจัยไม่ปรากฏว่ามีประเทศอื่นใดที่นำคดีอื่นๆมาดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างเดียวกับคดีผู้บริโภค และเมื่อแก้ไขบทนิยามของกฎหมายและมาตรา 17 นี้แล้ว จะทำให้ปัญหาของบทบัญญัติต่างๆ ที่กำหนดไว้สำหรับคดีของผู้บริโภคที่แท้จริงย่อมไม่เป็นปัญหาอีกต่อไป

ส่วนกรณีที่อาจมีปัญหว่า หากผู้ประกอบการธุรกิจจะฟ้องแย้งผู้บริโภคจะทำได้หรือไม่ ก็ไม่เป็นปัญหาเนื่องจากการฟ้องแย้งนั้นจะต้องมีประเด็นที่เกี่ยวกับฟ้องเดิม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 177 ประกอบมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค หากเนื้อหาของฟ้องแย้งไม่ใช่คดีเกี่ยวกับการบริโภคหรือบริการก็จะไม่เกี่ยวกับฟ้องเดิม ย่อมไม่อาจฟ้องแย้งได้ เช่น ผู้บริโภคฟ้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบเนื่องจากสินค้าที่ซื้อมานั้นใช้การไม่ได้ตามปกติของสินค้า ผู้ประกอบการธุรกิจจะฟ้องแย้งให้ผู้บริโภคชำระราคาสินค้าที่ค้างชำระได้หรือไม่ก็ต้องพิจารณาว่าฟ้องแย้งนั้นมีประเด็นเกี่ยวกับการบริโภคหรือไม่หรือฟ้องแย้งนั้นเกี่ยวกับฟ้องเดิมหรือไม่แน่นอน แต่หากฟ้องแย้งนั้นไม่เกี่ยวกับฟ้องเดิม ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องนำคดีนั้นไปฟ้องเป็นคดีแพ่งตามปกติ

ปัญหาสำคัญที่เกิดจากการรับฟ้องคดีผู้บริโภคไว้เป็นจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการคดีของศาลทำได้ยากและไม่สอดคล้องกับระบบการพิจารณาคดีแบบต่อเนื่องที่ศาลกำหนดนัดล่วงหน้าไว้แล้วนั้นจะหมดไป หากมีการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคในประเด็นนี้ เพราะเมื่อแก้ไขให้คดีผู้บริโภคหมายถึงเฉพาะคดีที่ผู้บริโภคเป็น โจทก์แล้ว จะทำให้คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์หมดไปและจะมีคดีผู้บริโภคจำนวนน้อยลง คือไม่เกินร้อยละ 5 ของจำนวนคดีของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีประมาณปีละ 300,000 คดี กล่าวคือจะมีคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักรประมาณ 10,000 คดีต่อปีหรือในแต่ละศาลจะมีคดีจำนวนน้อยนั่นเอง จะทำให้การบริหารจัดการและการพิจารณาคดีดำเนินไปได้ตามแบบวิธีเฉพาะของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค รวมทั้งสามารถใช้ระบบไต่สวนในการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่

5.2.2 ก่อนมีการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งต้องใช้ระยะเวลายาวนาน เพราะมีขั้นตอนในการเสนอแก้ไขกฎหมายต่อหลายองค์กรรวมทั้งรัฐสภา เห็นสมควรให้ประธานศาลอุทธรณ์นำผลของคดีผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจำนวนมากนี้ทั้งที่แท้จริงแล้วไม่ใช่คดีผู้บริโภค มาพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่โดยอิงเนื้อหาของคดีด้วยว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งต้องพิจารณาถึงสิทธิหรือหน้าที่ๆ พิพาทกันว่าเกี่ยวกับปัญหาจากการบริโภคหรือบริการหรือไม่



เช่น คดีที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่าไม่ใช่คดีผู้บริโภค อย่างคดีกู้ยืมเงินที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคเลยแม้แต่น้อยซึ่งเป็นเพียงการผิดสัญญาทางแพ่งแต่ประการเดียว ควรจะถือว่าไม่ใช่เป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำได้เพราะประธานศาลฎีกาเคยกลับคำวินิจฉัยในคดีฟ้องให้บังคับตามบันทึกข้อตกลงทำทะเบียนหย่า ซึ่งก่อนนั้นประธานศาลฎีกาเคยชี้ขาดว่าไม่อยู่ในอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัว แต่ภายหลังวินิจฉัยว่าคดีดังกล่าวเป็นคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวหรือไม่แล้ว<sup>185</sup>

ผู้วิจัยเห็นว่า การแก้ปัญหานั้นเกิดจากผลกระทบของการบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรหันมาตระหนักถึงผลของการมีคดีจำนวนมากโดยที่คดีเหล่านั้นไม่ใช่คดีผู้บริโภคแต่ต้องดำเนินคดีอย่างคดีผู้บริโภค และผลที่เกิดกับผู้บริโภคที่ถูกฟ้องคดีซึ่งผิดไปจากเจตนารมณ์และเหตุผลในการตรากฎหมายนี้ ที่ต้องการให้ผู้บริโภคดำเนินคดีได้สะดวก หากทุกฝ่ายยอมรับตรงกันว่า มีปัญหานี้อยู่จริงและสมควรต้องปรับปรุงแก้ไข ก็ควรร่วมมือกันหาทางออกที่ดีและให้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมทั้งต้องแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ให้ทันการด้วย

<sup>185</sup> คำวินิจฉัยของประธานศาลฎีกาที่ 3/2535, 7/2537 ที่ ยช. 18/2541 และ ยช. 22/2541.

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

เพิ่มชัย ชุตินวงศ์. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2547.

จรัญ ภักดีธนากุล. พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า, 2541.

จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย. คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาค 1 ถึง 3. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2549.

จิต เสริญบุตร. หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด, 2539.

ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคลักษณะพิเศษและข้อสำคัญ: รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภค สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศักดิ์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2543.

ธานีศ เกศขพิทักษ์. กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปริทัศน์เนชั่นอุลตราไวโอเล็ต จำกัด, 2551.

ประทีป อ่าววิจิตร. การดำเนินคดีตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอเชียติท แพ็คพรีนท์, 2551.

พรเพชร วิชิตชลชัย. คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทเกน โกรว จำกัด, 2542.

พิชัยศักดิ์ หรยางกูร. พจนานุกรมอนุญาโตตุลาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ไพโรจน์ วายุภาพ. คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปณรัชช, 2552.

วิญญู เครื่องาม. คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2542.

สรวิศ ลิ้มปรงนี. คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนาเพลส, 2552.

สรวิศ ลิ้มปรงนี. สิทธิผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2552.



สรวิศ ลิ้มปรงษ์. อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติรัฐ, 2545.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, 2545.

สุขุม สุภณิตย์. ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544.

สุขุม สุภณิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

สุขุม สุภณิตย์. องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544.

สุขุม สุภณิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

## บทความ

ระนชัย ผดุงจิตติ. “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา.” วารสารกฎหมายใหม่ 7 ฉบับที่ 108 (มิถุนายน 2552).

ธนารักษ์ เนาวรัตน์. “การดำเนินคดีแบบกลุ่ม Class Action ประสิทธิภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา.” วารสารกฎหมายเปรียบเทียบศาลยุติธรรม เนื่องในวันศาลยุติธรรม (เมษายน 2552).

วรวิทย์ ฤทธิพิศ. ข้อพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. สุลพาท เล่มที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2552).

Gary T. Schwartz. “Understanding Products Liability.” California Law Review 67,3 (may 1979): 426.

Robert S.Pasley. “The Protection of the Purchaser and Consumer Under the law of the U.S.A.” The modern law Review 32, 3 (May 1965).

## หนังสือราชการ

ศาลอุทธรณ์. “หนังสือที่ ศย 200/ว1 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551.” 29 สิงหาคม 2551.

ศาลอุทธรณ์. “แนวทางปฏิบัติในการส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่า คดีใดเป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551.” 29 สิงหาคม 2551.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. “บันทึกคณะกรรมการฝ่ายกฎหมาย เรื่อง หาหรือ  
ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับฐานะของผู้บริโภค.” 14 มีนาคม 2540.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. “บันทึกคณะกรรมการฝ่ายกฎหมาย เรื่อง ขอให้  
ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค.” 4 ตุลาคม 2534.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. “รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง  
เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ครั้งที่ 5/2541.” 25 พฤษภาคม 2541.

สำนักงานศาลยุติธรรม. “รายงานการประชุมคณะกรรมการกลับกรองเรื่องเสนอคณะกรรมการ  
บริหารศาลยุติธรรม ครั้งที่ 3 ครั้งที่ 4/2548.” 31 สิงหาคม 2548.

สำนักวิชาการศาลยุติธรรม. “บันทึกประกอบร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.” 29  
มิถุนายน 2548.

สุขุม สุนิตย์. “เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เรื่อง ร่าง  
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค:กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ  
ญี่ปุ่น.”

## วิทยานิพนธ์

ศรัณย์ ศรัณยสุนทร. “วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตร  
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.

สมชาย อติกรจุฑาศิรี. “ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม  
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

## กฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540.

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.



ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณา และการปฏิบัติหน้าที่  
ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545.

#### คำวินิจฉัยและคำพิพากษาของศาล

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6088/2550

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3996/2546

คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 1/2551, 6/2551, 7/2551, 68/2551, 89/2551, 144/2551,  
172/2551, 6/2552, 153/2552

คำวินิจฉัยของประธานศาลฎีกาที่ 3/2535, 7/2537

คำวินิจฉัยของประธานศาลฎีกาที่ ขช.18/2541, ขช.22/2541

#### เอกสารภาษาอังกฤษ

Barrie Gordon and Diamond L. Aubrey. The consumer society and the law. 3<sup>rd</sup> ed. London: Penguin  
Book, 1973.

Brian W. Harvey and Deborah L.. The Law of Consumer Protection and Fair Trading. 3<sup>rd</sup> ed.  
London: Butter worths, 1987.

David. Oughton and John Lowry. Text book on Consumer Law. 2<sup>nd</sup> ed. London: Blackstone, 2000.

Dix W.Noeland. and Jerry J. Phillips. Product Liability in a Nutshell. 2<sup>nd</sup> ed. St.Paul.Minn: West,  
1981.

Glen E. Weston, Peter B. Maggs and Roger E.. Unfair Trade Practices and Consume Protection  
cases and Comment. 5<sup>th</sup> ed. United States: West Publishing co, 1998.

William L. Prosser. "Law of Torts," 4<sup>th</sup> ed. West Publishing, 1964.

William L. Prosser. Handbook of the law of Tort, 4<sup>th</sup> ed.St.Paul,minn:West, 1971.

#### เอกสารข้อมูลสารสนเทศในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet Network)

กฤษฎะ ฉายากุล. ขายตรงและตลาดแบบตรง. ใน <http://www.lawyerthai.com>. Access date July 18,  
2009.

จรัญ ภักดีชนากุล. วิกิพจนานุกรมระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบไทย. ใน [http://www.measwatch.org/  
autopage/show-page.php](http://www.measwatch.org/autopage/show-page.php). Access date February 23, 2009.

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, ใน [http://www.consumerthai.org/index.php?option=com\\_content&view=category&id=14&Itemid=57](http://www.consumerthai.org/index.php?option=com_content&view=category&id=14&Itemid=57). Access date June 17, 2009.

อัครพงษ์ เวชยานนท์. การคุ้มครองผู้บริโภค - ร่างพระราชบัญญัติองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองบริโภค พ.ศ. ใน <http://gotoknow.org/blog/akrapong/152961>. Access date June 5, 2009.

Consumer Protection Smith & Wesson's Gun Deal 1990. At <http://www.geocities.com/xmba18/publicpolicy/smith>. Access date July 2009.

Crocker v. Winthrop labs., 514 s.w.2d 429 tex.1974. <http://www.case.law.Lp.Find.com>. July 8, 2009.

Hiroya Nakaubo. Similarities and Differences Between Labor Contract and Civil and commercial Contract:Japan Report [online]. At <http://www.dirittodellavoro.it/public/current/miscellanea/affi/isracle/0049-j-1.pat>. Access date July 8, 2009.

Law School case Briefs. At <http://www.invispress.com/law/torts/Baxter.html>. Access date July 9, 2009.

The Secretariat of the Judicial Reform Council [online], Available URL:<http://www.kantei.go.jp/Foreign/judiciary/dozosystem.html>. Access date July 7, 2009.





## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ ชื่อสกุล : นายสุพจน์ หนูเกลี้ยง
- วันเดือนปีเกิด : 20 เมษายน 2509
- สถานที่เกิด : จังหวัดนครศรีธรรมราช
- วุฒิการศึกษา : สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิค  
นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2528  
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2547  
สำเร็จการศึกษานิติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมาย  
แห่งเนติบัณฑิตยสภา สมัยที่ 49
- ประสบการณ์ทำงาน : ข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2532-2539  
ข้าราชการพลเรือน ตำแหน่งนิติกร กรมส่งเสริมสหกรณ์  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2539-2543  
ผู้พิพากษาศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ผู้พิพากษาศาลจังหวัดสมุทรปราการ
- ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน : ผู้พิพากษาศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา

