



การระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีความเสียหาย
อันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

โดย

นางสาวอรนุช เพ็ญศิริวรทรัพย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

การระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีความเสียหาย
อันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

**ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER PROTECTION CASE:
CASE STUDY ON DAMAGE ARISING FROM UNSAFE PRODUCTS**



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

APRIL 2009

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณี
ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER
PROTECTION CASE : CASE STUDY ON DAMAGE ARISING
FROM UNSAFE PRODUCTS

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอรนุช เพ็ญศิริวรทรัพย์
ชื่อปริญญา : นิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขากฎหมายธุรกิจ)

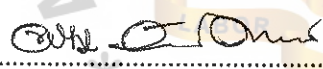
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. นายวุฒิพงษ์ เวชยานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นายเสถียรภาพ นาทหลวง | กรรมการ |

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต


..... ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพงษ์ โปษะบุตร)

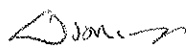
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ

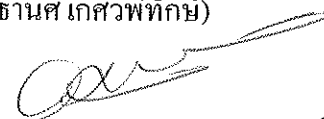
(ศาสตราจารย์ (พิเศษ) จริญญา ภักดีรักษากุล)


..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพงษ์ โปษะบุตร)


..... กรรมการ

(นายธานีศ เกศวพิทักษ์)


..... กรรมการ

(นายวุฒิพงษ์ เวชยานนท์)


..... กรรมการ

(นายเสถียรภาพ นาทหลวง)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณี
ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอรนุช เพ็ญศิริวรทรัพย์

ชื่อปริญญา : นิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขากฎหมายธุรกิจ)

ปีการศึกษา : 2551

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. นายวุฒิพงษ์ เวทยานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นายเสถียรภาพ นาคหลวง | กรรมการ |

บทคัดย่อ

จากการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาเนื่องจากการพัฒนากฎหมายเพื่อให้มีความเหมาะสมสำหรับการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาลสำหรับคดีคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ในทางกลับกันทำให้มีการฟ้องร้องดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมากขึ้นอีกด้วย

จากการศึกษาพบว่าในต่างประเทศไม่มีเพียงแต่การฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลเท่านั้นยังมีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาล (Alternative Dispute Resolution – ADR) ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในต่างประเทศเนื่องจากสามารถแก้ปัญหาที่กระบวนการทางศาลที่มีอาจตอบสนองความต้องการของกลุ่มพิพาทได้ การระงับข้อพิพาทนอกศาลมีรูปแบบหลักๆ คือ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ปัจจุบันนี้ประเทศไทยได้มีการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่ยังไม่เป็นที่นิยมและยังไม่ประสบความสำเร็จดังเช่นในต่างประเทศ

ดังนั้นเห็นสมควรใช้มาตรการแก้ไขโดยการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้กับกรณีการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจะมีประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะเป็นการลดภาระในการพิจารณาคดีให้กับศาลอีกทางหนึ่งด้วย แต่สมควรพิจารณาหาวิธีการที่เหมาะสม โดยพิจารณาถึงลักษณะของคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญโดยสมควรที่จะต้องหาองค์กรที่มีความเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของทุกฝ่าย รวมทั้งองค์กรที่มีความพร้อมในการจัดหน่วยงานขึ้นเพื่อรองรับ โครงการระงับข้อพิพาท

ทางเลือกนอกศาล ดังนี้เมื่อพิจารณาจากหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอยู่เดิมแล้ว คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญถึงปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ก่อนแล้ว สมควรที่จะเป็นหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่จัดทำโครงการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลโดยประสานงานกับคณะบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” ที่มีวัตถุประสงค์ในการระงับข้อพิพาทของประชาชนในเขตพื้นที่ของตนโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ หากเกิดความร่วมมือประสานงานกันระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงและหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทตามกฎหมายแล้วก็จะเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก อันจะส่งผลทำให้สามารถแก้ปัญหาจำนวนปริมาณคดีชั้นศาลได้อย่างแท้จริง



Thesis Title : Alternative Dispute Resolution in consumer Protection Case: Case Study on Damage Arising from Unsafe Products

Author Name : Ms. Oranut Pensirivorasap

Degree : Master of Laws (Business Law)

Academic Year : 2008

Advisory Committee :

1. Mr. Wuttipong Vechayanon	Chairperson
2. Mr. Sthianrapab Naluang	Member

ABSTRACT

The research aims to study the problem because to development for consumer right, Law in protecting consumers who are damaged from unsaved products in Thailand is changed in order to bring a law suit against a defendant in court for a lawsuit of protecting consumers such as Product Liability Act in 2008 and in Procedure in Consumer Case Act in 2008. In addition, this law not only brings a right to consumers but also lets a law suit against a defendant much more convenience for consumers.

The research found the alternative dispute resolution-ADR that is popular so much in foreign countries. Alternative processes for rejecting disputes outside a court consist of these points: Negotiation, Mediation, Conciliation and Arbitration. Nowadays, Thailand brings disputes outside a court to apply case study for protecting consumers who get some damages from unsaved product of public company and private company but it is not popular and successful like foreign country.

Finally, the solution by bringing alternative of rejecting dispute applies with protecting consumer in unsaved product cases. It is useful with every parties including consumer, entrepreneur. Moreover, it reduces court duty for judging cases. It is necessary to find a suitable method. Institution should be fair, creditable and trusted as well as it should have a unit which allow alternative in rejecting dispute outside court. Since consumer- protecting committee institution as public is expert to solve consumer problem, it should be media for rejecting dispute

outside court by linking between project of rejecting dispute outside court and committee in 'Rule of government Act in 1991'. Its objective is rejecting dispute of people in their area by using this rule in order to reduce cases in the court.



กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เกิดขึ้นด้วยความเมตตาและเอาใจใส่จากบุคคลทั้งหลาย ซึ่งขอกล่าวนามเพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณดังนี้ ศาสตราจารย์(พิเศษ) จรรย์ ภักดีธนากุล ท่านได้ให้ความกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ฉัฐพงศ์ โปษกะบุตร และอาจารย์ธานีศ เกศพิทักษ์ ท่านได้กรุณาสละเวลาช่วยชี้แนะ ชักถาม ให้แนวคิดในทางวิชาการ ให้คำปรึกษาเพื่อความสำเร็จถูกต้องแห่งเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณท่าน ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์วุฒิพงษ์ เวชยานนท์ และอาจารย์เสถียรภาพ นาหลวง ท่านให้ความกรุณารับหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ โดยท่านทั้งสองได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการค้นคว้าศึกษาข้อมูล ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ จึงถือโอกาสนี้กราบขอบพระคุณ

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถก่อให้เกิดความรู้ และข้อคิดที่มีประโยชน์อันควรแก่การศึกษาหรือปฏิบัติ ขอมอบความดีครั้งนี้ด้วยความระลึกถึงพระคุณแต่คุณบิดามารดา ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนและเสริมสร้างแรงใจให้ข้าพเจ้าฝ่าฟันอุปสรรคสามารถประสบความสำเร็จได้

อรนุช เพ็ญศิริวรทรัพย์



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเนื่องจากเทคโนโลยีมีการวิวัฒนาการทางด้านอุตสาหกรรมและมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สินค้าที่ประชาชนบริโภคจึงมักมีวิธีการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้นและผ่านกระบวนการแปรรูปอีกมากมายทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าในขณะที่ตัดสินใจซื้อได้ทันทีการพัฒนาการอุตสาหกรรมนี้เองที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้บริโภคที่บริโภคสินค้าที่ขาดความปลอดภัยนั้นๆ ได้ โดยที่ความเสียหายไม่สามารถเห็นได้ชัดเจนเมื่อขณะที่ทำการซื้อขายสินค้าหรือไม่สามารถเห็นได้ในระยะเวลาอันสั้น

ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่มีปัญหาเรื่องการพิพาทระหว่างผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายกับผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้า ดังจะเห็นได้จากข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ในปัจจุบันที่มักมีข่าวที่ผู้บริโภคออกมาเรียกร้องขอความเป็นธรรมกับเจ้าของสินค้าหรือบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าที่ตนซื้อไปให้รับผิดชอบต่อสินค้าที่มีความบกพร่องอันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้บริโภค แต่ปรากฏว่ากฎหมายในขณะนั้นมิได้เอื้ออำนวยต่อการฟ้องร้องคดี รวมทั้งเพิ่มภาระการพิสูจน์ให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมากจึงได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการออกกฎหมายมาเพื่อเพิ่มความเป็นธรรมและเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคทั่วไปรวมทั้งคดีผู้บริโภคในกรณีการดำเนินคดีผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่น

- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551

แต่ในทางกลับกันก็มีความเป็นห่วงว่าหากมีการอำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องดำเนินคดีผู้บริโภคให้กับผู้เสียหายแล้วจะทำให้คดีผู้บริโภคเข้าสู่ศาลเป็นจำนวนมากอันอาจจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในประเทศไทย อีกทั้งการแก้ปัญหาโดยการดำเนินคดีทางศาลอาจมิใช่ทางออกเดียวที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเพราะแม้ว่ากฎหมายใหม่จะเปิดช่องให้มีการฟ้องคดีกันง่ายขึ้นรวมทั้งไม่เพิ่มภาระการพิสูจน์ให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายก็ตามแต่การดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลโดยตามปกติมักจะใช้ระยะเวลาอันยาวนานและยังเปิดโอกาสให้มีการอุทธรณ์และฎีกาปัญหาข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงได้แล้วแต่ก็กรณีอีกด้วย ทั้งนี้ก็เป็นไปเพื่อความยุติธรรมของคู่ความทั้งสองฝ่าย แต่โดยรูปแบบของกระบวนการของศาลนั้นอาจไม่สามารถเยียวยารักษาความเสียหายทั้งทางร่างกายและจิตใจของ

ผู้บริโภคที่เป็ผู้เสียหายได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งทางด้านของผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้าเองก็ไม่ต้องกาที่จะให้มีการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อสินค้าของตนเนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการตลาดของสินค้าตนอีกด้วย

หากมีปัญหาการฟ้องร้องคดีที่เกิจากความจำเป็นจนเกิดปัญหาคดีล่าช้า ก็จะไมเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดผลเสียกับผู้บริโภคที่เป็ผู้เสียหายอีกด้วยเนื่องจากแม้จะแก้ปัญหาด้านอื่นได้ แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาด้ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ อันจะส่งผลต่อผู้บริโภคทางในด้านเยียวยารักษาความเสียหายที่ผู้บริโภคควรจะได้รับภายในเวลาอันรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้นควรกำหนดให้มีมาตรการที่จะเป็นการขจัดหรือลดปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างทางเลือกในการการระงับข้อพิพาท (Alternative Dispute Resolution) นอกศาลที่จะเป็นทางเลือกที่เป็นธรรมและเหมาะสมในการที่จะเยียวยารักษาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคนอกจากจะมีความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม และรูปแบบการดำเนินการมีความเป็นพิธีการน้อยกว่าการดำเนินในศาล และลดค่าใช้จ่ายที่คู่ความต้องชำระในการฟ้องร้องดำเนินคดี รวมทั้งยังสร้างความสัมพันธ์อันดีทางจิตใจของผู้เสียหายและยังรักษาภาพลักษณ์อันมีผลทางการธุรกิจของผู้ผลิตไว้ได้อีกด้วย ทั้งยังเป็นกระบวนการที่ช่วยคัดกรองคดีคุ้มครองผู้บริโภคที่จะขึ้นสู่ศาลเพื่อลดจำนวนคดีให้กับศาลได้อีกทางหนึ่ง

แต่เนื่องจากทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมีหลายวิธีและสมควรหาวิธีแนวทางที่เหมาะสมกับคดีผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดังนั้นผู้เขียนเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่สำคัญอันเป็นการที่จะช่วยลดปัญหาปริมาณคดีผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจึงทำการวิจัยเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
2. เพื่อศึกษารูปแบบทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
3. เพื่อศึกษามาตรการที่เหมาะสมในการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้ในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในขอบเขตหัวข้อ “การระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีความเสียหายอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย” เพื่อลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาล รวมทั้งเป็นการแก้ไขปัญหาทางด้านการเยียวยา รักษาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม การศึกษามีขอบเขตเพื่อชี้ให้เห็นถึงสาเหตุและสภาพของปัญหาซึ่งเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันก่อให้เกิดอันตราย วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่ในปัจจุบันและเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายได้อย่างแท้จริง

1.4 สมมติฐานการศึกษาวิจัย

ปัจจุบันปรากฏว่าผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีมากขึ้นกว่าแต่ก่อน เนื่องจากสินค้าในปัจจุบันมีการแปรรูปหลายขั้นตอนและมีการผลิตที่ซับซ้อนต่างจากสินค้าในสมัยก่อนที่ผู้บริโภคสามารถพิจารณาถึงความปลอดภัยได้โดยง่าย การพัฒนาด้านการผลิตที่มีความเจริญก้าวหน้าส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในสินค้าที่ผู้บริโภคต้องบริโภคในชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงมีการออกกฎหมายมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าแนวโน้มคดีความที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลก็มีมากตามไปด้วย การนำวิธีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาล (Alternative Dispute Resolution) ใช้บังคับเพื่อแก้ไขข้อพิพาทดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมเพราะนอกจากจะเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงต่อความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังเป็นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมากอีกด้วย

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาวิจัยจากเอกสารทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ โดยจะค้นคว้าจากบทบัญญัติของกฎหมาย เช่น ประมวลกฎหมาย พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ คำรา บทความ วารสาร ความเห็นของนักกฎหมาย คำพิพากษาศาลฎีกา วิทยานิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหาของทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
2. เพื่อทราบถึงรูปแบบทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
3. เพื่อทราบถึงมาตรการที่เหมาะสมในการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้ในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย



บทที่ 2

การระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคมีความตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเองกันมากกว่าแต่ก่อน รวมทั้งมีกฎหมายใหม่ที่มีออกมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการฟ้องร้องดำเนินคดีกันมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะทำให้เกิดปัญหาจำนวนคดีความล้นศาลจากแต่เดิมที่เป็นอยู่ก่อนแล้วทวีปัญหามากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการศึกษานโยบายการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาและแนวความคิดเบื้องต้นในการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล (Alternative Dispute Resolution – ADR)

แนวความคิดในการมอบหมายให้บุคคลที่สาม ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเอกชน หน่วยงาน หรือสถาบันใดๆ อันมีลักษณะคล้ายคลึงกับสถาบันศาล โดยอาจทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำวินิจฉัยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยอาศัยมูลฐานทางกฎหมาย เป็นแนวความคิดที่มีการปฏิบัติกันมานานแล้ว แนวทางปฏิบัติอันเป็นหลักการในการที่จะมอบหมายปัญหาข้อพิพาทในเรื่องใดให้ใครเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยไปตามหลักเกณฑ์อันใด ย่อมขึ้นอยู่กับความยินยอมของคู่ความ¹ โดยคู่ความจะเป็นฝ่ายเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบและมีกระบวนการที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับข้อพิพาทของบุคคลที่จะกล่าวในหัวข้อถัดไป

ความคิดเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยไม่ใช้วิธีการฟ้องศาลเจริญขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1970-1980 ในสหรัฐอเมริกา อันเนื่องมาจากความต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่ต้องเสียค่าทนายจำนวนมาก เพราะการพิจารณาแบบกล่าวหาและการคิดว่าความตามสัดส่วนของทุนทรัพย์² การระงับข้อขัดแย้งของต่างประเทศในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะระงับข้อขัดแย้งนอกศาลกันมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดการขัดแย้งกันในทางธุรกิจ และสาเหตุของการเกิดข้อขัดแย้งเกิดขึ้นได้

¹ สุริยะ โรจนพุทธิ, “การระงับข้อพิพาทโดยทางศาลยุติธรรมระหว่างประเทศ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518), หน้า 1.

² พิชัยศักดิ์ ทรายางกูร, พจนานุกรมการอนุญาโตตุลาการ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545), หน้า 10-11.

จากหลายสาเหตุ ในอดีตศาลอาจเป็นตัวเลือกลำดับแรกของคู่กรณีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นแต่ในปัจจุบันแนวความคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งถือเป็นประเทศผู้นำที่มีบทบาทในการพัฒนาการระงับข้อขัดแย้งโดยวิธีอื่น นอกจากการดำเนินคดีในศาล ยิ่งการดำเนินคดีของศาลภายในประเทศสหรัฐอเมริกามีความซับซ้อนยุ่งยากและมีค่าใช้จ่ายสูงเพียงใด ก็ยิ่งนำสู่การหาวิธีการระงับข้อขัดแย้งนอกศาลของคนอเมริกันมากขึ้นเท่านั้น

2.1.1 รูปแบบและกระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล

กระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution - ADR) หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยไม่ใช้วิธีฟ้องศาล ซึ่งโดยหลักๆ จะแบ่งได้ 4 วิธี ได้แก่ การเจรจา (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ในกระบวนการนี้อาจมีการกระทำของบุคคลที่สามเกี่ยวข้องในรูปของการชักจูงให้คู่กรณีเจรจากัน เป็นผู้ค้นหาข้อเท็จจริง เป็นผู้ออกความเห็นในเรื่องข้อเท็จจริง หรือเป็นผู้ชี้ทางออกให้แก่คู่กรณี³

1. การเจรจาดำเนินการ (Negotiation)

การเจรจาดำเนินการเป็นวิธีการพื้นฐานที่สุดเมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือข้อขัดแย้งระหว่างกัน เนื่องจากตามปกติคู่กรณีมักพยายามพูดคุยปรับความเข้าใจกันก่อนเป็นธรรมดา หากสามารถหาจุดที่ทั้งสองฝ่ายต่างเห็นพ้องต้องกันได้ ปัญหา ก็จะจบลงและถือว่าได้มีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้ว วิธีการนี้ถือเป็นวิธีการที่สามารถทำได้โดยง่ายที่สุด ไม่ต้องมีพิธีรีตองอะไรมากมาย สามารถทำที่ไหนและเมื่อใดก็ได้ที่คู่กรณีสะดวก ผู้ที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทที่ไม่ต้องการใครเป็นพิเศษ ขอเพียงแต่มีคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมาร่วมพูดคุยกันก็เพียงพอแล้ว

การระงับข้อพิพาทด้วยการเจรจาดำเนินการนี้เป็นการดีที่สุดสำหรับทั้งสองฝ่าย เนื่องจากข้อพิพาทถูกระงับไปในเวลาอันรวดเร็ว โดยยังไม่สร้างรอยแผลหรือความขุ่นข้องหมองใจระหว่างคู่กรณีมากนัก ทำให้โอกาสที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างคู่กรณีเป็นไปได้มาก การเจรจาดำเนินการยังเป็นวิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการอื่นๆ นอกจากนี้ยังสามารถรักษาความลับของคู่กรณีได้เป็นอย่างดีเนื่องจากไม่มีบุคคลอื่นใดนอกเหนือจากคู่กรณีที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเจรจา

อย่างไรก็ตาม การเจรจาดำเนินการนี้ยังต้องอาศัยความร่วมมือของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการมาร่วมเจรจา หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยินยอมพร้อมใจเข้าร่วมการเจรจา ก็คงจะไม่

³ พิชัยศักดิ์ ทรายางกูร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 10-11.

สามารถไปบังคับได้ นอกจากนั้นแล้วแม้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะยอมเข้าร่วมการเจรจาแต่ก็ไม่มีอะไรรับประกันได้ว่าท้ายที่สุดทั้งสองฝ่ายจะสามารถหาข้อยุติ⁴

การเจรจามี 2 ประเภท ดังนี้⁵

การเจรจาต่อรองโดยยึดจุดยืน คือ การเจรจาโต้เถียงชนิดหนึ่งที่ฝ่ายต่างๆ เริ่มต้นก็พิจารณาถึงทางออกของปัญหาทันที ฝ่ายต่างๆ เสนอทางออก หลากๆ ชนิดซึ่งกันและกัน ให้ข้อเสนอและคัดค้านข้อเสนอจนกระทั่งสามารถหาทางออกทางใดทางหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ในการเจรจาชนิดนี้แต่ละฝ่ายยึดจุดยืนอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งโดยทั่วไป จะยืนอยู่สุดโต่งเกินกว่าที่ฝ่ายอื่นๆ ตกลง เขาจะโต้แย้งเพื่อจุดยืนนั้น และก็เสนอข้อดีมากมายให้ของเขาให้กับฝ่ายอื่นเพื่อให้เห็นด้วย

การเจรจาโดยผลประโยชน์หรือความต้องการร่วม คือ กระบวนการเจรจาโต้เถียงชนิดหนึ่งที่เริ่มด้วยการสร้างความสัมพันธ์และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทุกฝ่ายให้ความรู้ฝ่ายอื่นให้ทราบถึงความจำเป็นต่างๆ ของเขา และร่วมกันหาทางออกเพื่อให้บรรลุความต้องการของเขาทั้งหลาย ในการเจรจาต่อรองชนิดนี้กระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่ใช่กระบวนการประนีประนอมที่ต้องยอมๆ ไป (Compromise)

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าการเจรจาต่อรองธรรมดา เนื่องจากในวิธีการนี้นอกจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้วยังมีบุคคลที่สามซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางซึ่งมักจะเรียกว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เข้าร่วมกระบวนการด้วย⁶

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถแบ่งรูปแบบออกเป็น 2 รูปแบบ คือ⁷

1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความสามารถตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลจะมีคำพิพากษาตามที่อยู่ความตกลงกัน โดยมี

⁴ สรวิศ ลิ้มปรงยี, อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติรัฐ, 2545), หน้า 4-5.

⁵ วันชัย วัฒนศัพท์, ความรู้เบื้องต้นกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม (ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภักดิ์ออฟเซต, 2550), หน้า 20-22.

⁶ สรวิศ ลิ้มปรงยี, เรื่องเดิม, หน้า 5.

⁷ ขวลิต ทวีพัฒนานนท์ “การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัย,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2549), หน้า 18.

ข้อยกเว้นบางประการหรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วนศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาในประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น

2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนจะมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลหรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้วแต่คู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเองโดยไม่ประสงค์จะดำเนินการในศาลก็ได้

กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น คู่กรณีจะเจรจาต่อรองกันโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนที่คอยประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่ายและในขณะเดียวกันก็จะต้องพยายามแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายอาจจะยอมรับได้มาเสนอ การไกล่เกลี่ยนั้นแม้จะมีพิธีรีตองมากกว่าการเจรจาต่อรอง แต่ก็ยังมีความยุ่งยากน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการฟ้องร้องคดีต่อศาลบรรยาการในการไกล่เกลี่ยก็ยังมีลักษณะของความเป็นกันเองมากกว่าการพิจารณาตัดสินของศาล และไม่ค่อยมีลักษณะของการเผชิญหน้าเป็นปรปักษ์กันมากนัก ทำให้มีโอกาสที่จะรักษาสัมพันธภาพของคู่กรณีไว้ได้มาก ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ตามปกติจะใช้เวลาไม่นานนักเมื่อเทียบกับการดำเนินคดีในศาล บางครั้งอาจจะสามารถตกลงกันได้ในการไกล่เกลี่ยครั้งแรกสำหรับค่าใช้จ่ายนั้นก็สูงไม่มากนัก แต่คู่กรณีอาจจะต้องเสียค่าตอบแทนให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยบ้าง หากเป็นการใช้บริการของสถาบันหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านนี้โดยตรง แม้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีผู้เข้าร่วมกระบวนการมากขึ้น แต่ยังคงสามารถรักษาความลับของคู่กรณีได้เป็นอย่างดีเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่พิพาท ส่วนคนนอกก็มีเพียงผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งโดยจรรยาบรรณแล้วก็จะไม่เปิดเผยเรื่องราวที่รู้เห็นมาในระหว่างการไกล่เกลี่ยต่อบุคคลภายนอก นอกจากนั้น ตามปกติผู้ที่คู่กรณีแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยมักจะเป็นผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาททำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าใจสภาพปัญหาที่พิพาทได้เป็นอย่างดีภายในเวลาอันรวดเร็วและสามารถจะมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้ง่ายขึ้น ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ แม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะได้พยายามจนสุดความสามารถแล้วก็ตาม แต่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังคงเป็นอำนาจของคู่กรณีว่าจะยอมตกลงตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอหรือไม่ แนวคิดของผู้ไกล่เกลี่ยที่ว่าข้อพิพาทควรจะยุติในลักษณะใด หรือวิธีใดเป็นหนทางออกที่เหมาะสมที่สุดยังคงมีสถานะเป็นความเห็นที่ไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายอาจจะเห็นว่าข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่เหมาะสมและไม่อาจยอมรับได้ก็ได้ ทำให้ท้ายที่สุดคู่กรณีอาจจะไม่สามารถระงับข้อพิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้ และอาจจะต้องนำเรื่องไปฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาลต่อไป หากคู่กรณีตกลงเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องทำสัญญาในลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความขึ้นต่างหาก สัญญาที่ทำขึ้นภายหลังนี้จึงจะมีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม หากต่อมาปรากฏว่าคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ทำขึ้นนั้น อีกฝ่ายก็ต้องนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาล และมีการดำเนินคดีสืบพยานตามปกติเหมือน

คดีต่างๆ ไป ซึ่งไม่อาจจะบ่งชี้ได้ว่าต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใดทำให้ผลที่สุดความประสงค์ของคู่กรณีที่ต้องการจะหลีกเลี่ยงกระบวนการศาลก็อาจจะเป็นผล เพราะต้องเข้าสู่กระบวนการดำเนินคดีสืบพยานของศาลตามปกติหากต้องการจะบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น แต่หากทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามสัญญานั้นแต่โดยดีก็นับเป็นโชคดีของทั้งสองฝ่ายที่สามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างถาวร⁸

3. การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation)

การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทแบบหนึ่งที่บุคคลที่สามมีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจากันเพื่อระงับข้อพิพาทและบุคคลที่สามทำความเข้าใจความเห็นของตนเสนอให้คู่พิพาทพิจารณาเพื่อปฏิบัติตาม หากคู่พิพาทเห็นคล้อยตามก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความตามความเห็นของบุคคลที่สามนี้ซึ่งมักได้รับการเลือกให้มาทำหน้าที่นี้ก็เพราะเป็นบุคคลที่คู่พิพาทยอมรับนับถือในเรื่องคุณธรรมและ/หรือความสามารถ วิธีการนี้ต่างจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตรงที่ว่าในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นบุคคลที่สามเพียงแต่ทำหน้าที่ชักจูงคู่กรณีให้มาเจรจากันแต่ไม่เสนอความเห็นของตนและเป็นที่น่าสังเกตด้วยว่าในประเทศ เช่น จีน มีการให้ความแตกต่างระหว่าง Mediation กับ Conciliation น้อยมากเพราะในทางปฏิบัติคนที่มาทำหน้าที่คนกลางนั้นเป็นบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายเกรงใจและในขั้นที่สุดก็ต้องมีความเห็นของตน หากทั้งสองฝ่ายเจรจากันไม่สำเร็จ กล่าวคือผลในขั้นที่สุดจะเป็นการประนีประนอมข้อพิพาทเสมอจึงใช้คำว่าประนีประนอมข้อพิพาทสลับกับคำว่าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่บ่อย นำสังเกตด้วยว่า ในข้อบังคับว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการของสถาบัน เช่น ICC กำหนดให้มีการประนีประนอมข้อพิพาทก่อนการอนุญาโตตุลาการอยู่ด้วย การประนีประนอมข้อพิพาทนี้ไม่ผูกมัดคู่กรณีจึงต่างจากการอนุญาโตตุลาการผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการประนีประนอมข้อพิพาทเรียกว่า “ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท” (Conciliator) ทำหน้าที่ต่างจาก “ผู้ไกล่เกลี่ย” (Mediator) ตรงที่ได้ให้ความเห็นของตนด้วย แต่ต่างจากอนุญาโตตุลาการตรงที่ความเห็นของตนไม่ผูกมัด และคำตัดสินหรือข้อเสนอแนะของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliatory Statement) ปกติไม่มีผลผูกมัด แต่คู่กรณีที่เห็นด้วยย่อมทำตามตกลงตามนั้นก็จะเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความซึ่งควรจะมีคำชี้ขาดหรือคำพิพากษายกตามยกกับเพื่อผลในทางบังคับ⁹

⁸ สรวิศ ลิ้มปริงยี, เรื่องเดิม, หน้า 5-6.

⁹ พิชัยศักดิ์ ทรายางกูร, เรื่องเดิม, หน้า 43-45.

4. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)¹⁰

กระบวนการอนุญาโตตุลาการนี้มีความสลับซับซ้อนมากที่สุดในบรรดาวิธีการระงับข้อพิพาททั้งสามวิธีนี้ และมีลักษณะหลายประการที่ใกล้เคียงกับการดำเนินคดีในศาล ในวิธีการนี้คู่กรณีจะแต่งตั้งบุคคลขึ้นทำหน้าที่เป็น “อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator)” เพื่อวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องนำเสนอหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่ผู้ที่เป็นอนุญาโตตุลาการเพื่อให้อนุญาโตตุลาการใช้เป็นข้อมูลในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท

ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ จะมีบุคคลที่สามที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางคล้ายกับกรณีของการไกล่เกลี่ย แม้ว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” และ “อนุญาโตตุลาการ” จะทำหน้าที่เป็นคนกลางในกระบวนการระงับข้อพิพาทเช่นเดียวกัน แต่ภาระหน้าที่และบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการแตกต่างกันค่อนข้างมาก เนื่องจากความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาเท่านั้นซึ่งไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตามแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามความเห็นของอนุญาโตตุลาการซึ่งแสดงออกโดยคำชี้ขาด (arbitral award) มีผลผูกพันเป็นยุติให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามทันที แม้หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด อีกฝ่ายยังต้องไปฟ้องกระบวนการทางศาลก็ตาม แต่การขอให้ศาลบังคับตาม “คำชี้ขาด” ของอนุญาโตตุลาการมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการฟ้องร้องขอให้บังคับตามสัญญาทั่วๆ ไป เนื่องจากหลักเกณฑ์ที่ศาลจะต้องใช้ในการตัดสินว่าจะบังคับหรือปฏิเสธ ไม่บังคับให้ตามคำชี้ขาดนั้นถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายว่ามีกรณีใดบ้าง ซึ่งกรณีที่กฎหมายกำหนดให้คำชี้ขาดอาจถูกปฏิเสธการบังคับค่อนข้างมีอยู่อย่างจำกัดเพียงไม่กี่กรณี

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการแม้จะมีความสลับซับซ้อนกว่าการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรอง แต่ความยุ่งยากก็ยังน้อยกว่าการดำเนินคดีในศาลมากแม้ว่าจะต้องมีการนำเสนอหลักฐานต่ออนุญาโตตุลาการ แต่กระบวนการค่อนข้างมีความยืดหยุ่นมากกว่าและไม่ค่อยจะมีข้อกำหนดทางเทคนิคมากนัก ความรวดเร็วในการดำเนินกระบวนการพิจารณาก็มีมากเนื่องจากปกติแล้วอนุญาโตตุลาการจะมีอาชีพประจำอย่างอื่น แต่ไม่ต้องรับผิดชอบข้อพิพาทหลายเรื่องพร้อมๆ กัน ทำให้สามารถกำหนดวันพิจารณาไปได้อย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาไปได้รวดเร็วจนเสร็จสิ้น และเนื่องจากคู่กรณีเป็นคนเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการเอง คู่กรณีจึงสามารถเลือกบุคคลที่ตนเห็นว่าเป็นผู้มีความรู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทและมีความเที่ยงธรรมมาทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการ ทำให้การวินิจฉัยชี้ขาดสามารถทำได้อย่างรวดเร็วเพราะอนุญาโตตุลาการมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่พิพาทมากพอสมควร การทำความเข้าใจจึงรวดเร็วกว่าผู้

¹⁰ สรวิศ ลิ้มปริงมี, เรื่องเดิม, หน้า 6-7.

ที่ไม่มีพื้นฐานเรื่องดังกล่าวมาก่อน และการชี้ขาดก็น่าจะตรงกับความเป็นจริงและถูกต้องตามหลักวิชา ทางปฏิบัติ หรือปกติทางประเพณีในเรื่องนั้นๆ

48947 ๓. 4

2.1.2 ความจำเป็นและประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล

เนื่องจากปัญหาหลักสะสมที่เกิดขึ้นกับกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ปัญหาคดีล้นศาล อันมีสาเหตุเนื่องมาจากการประวิงคดีของกลุ่มความ กระบวนการพิจารณาคดีโดยเฉพาะในคดีแพ่งที่มีความซับซ้อนมาก ทำให้มีการพิจารณาคดีกันยาวนาน และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนั้นผู้ฐานะคดีกว่ายอมได้เปรียบ ส่งผลให้เกิดสุญญิตทางกฎหมายที่ว่า “การพิจารณาคดีที่ล่าช้า เท่ากับเป็นการปฏิเสธความยุติธรรม” แม้แต่เฉพาะศาลยุติธรรมเท่านั้น ที่มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว องค์การบริหารยุติธรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องก็มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเช่นกัน

นอกจากปริมาณคดีที่เกิดขึ้นจะมีมากจนศาลไม่สามารถดำเนินการพิจารณาให้เสร็จในเวลาอันรวดเร็วได้แล้ว บางคดีก็มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ยากแก่การพิจารณาให้เสร็จไปโดยเร็วได้ บางคดีกฎหมายก็ครอบคลุมไปไม่ถึง ทำให้ศาลต้องใช้เวลาในการพิจารณาคดียาวนานมากขึ้น ประกอบกับมีข้อจำกัดในการเพิ่มอัตราค่าลงชำระการทั้งฝ่ายตุลาการและธุรการจึงทำให้มีคดีค้างพิจารณามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แนวโน้มของคดีค้างมาและคดีรับใหม่มีอัตราเพิ่มขึ้นในขณะที่การเพิ่มอัตราค่าลงชำระการของศาลและกระทรวงยุติธรรม ไม่อาจทำได้เพราะภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและรัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับภาคราชการให้มีขนาดเล็กลง กระทรวงยุติธรรมจึงมีแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทและวิธีพิจารณาความให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับปัญหาคดีที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการระงับข้อขัดแย้งและข้อพิพาทในสังคมโดยสันติวิธีเพื่อให้ประชาชนใช้วิธีระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในรูปแบบอื่นนอกจากการนำคดีเข้าสู่ศาลจากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น กระทรวงยุติธรรมจึงได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทในสังคม อาทิ สำนักงานอัยการสูงสุด กรมการปกครอง กรมคุมประพฤติ และสภาพนาชความ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในสังคมโดยสันติ¹¹

แม้วิธีการทางศาลจะได้ผลในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแต่วิธีการดังกล่าวก็มีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อยู่ในวิธีการนั่นเอง ปัญหาประการแรก คือ ความล่าช้า ก่อนที่ศาลจะสามารถ

¹¹ ประเสริฐ เขียนนิลศิริ, อนุญาโตตุลาการหมู่บ้าน : แนวทางในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น, วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2540, หน้า 2-3.

วินิจัยชี้ขาดข้อพิพาทได้จะต้องมีการนำสืบพยานหลักฐานต่างๆ เสียก่อน ในอดีตที่ผ่านมาจะสืบพยานกันเสร็จสิ้นก็ต้องใช้เวลาานพอสมควร เนื่องจากจำนวนคดีที่เพิ่มขึ้นทุกปี แต่จำนวนผู้พิพากษาไม่สามารถเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกันทำให้ผู้พิพากษาแต่ละคนต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมาก การสืบพยานจึงต้องทำแบบกระจายกันไป โดยพยานสืบพยานให้ครอบคลุมทุกคดีมากบ้างน้อยบ้างตามแต่ความพร้อมของแต่ละเรื่อง ในคดีที่มีความซับซ้อนมากๆ อาจจะใช้เวลาในการสืบพยานมากถึงสองหรือสามปี หรือมากกว่านั้น ในปัจจุบันมีการนำระบบการนั่งพิจารณาคดีต่อเนื่องมาใช้โดยศาลจะทำการสืบพยานเรียงคดีไปให้แล้วเสร็จเป็นรายคดี แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ กว่าจะเริ่มพิจารณาคดีได้อาจจะต้องใช้เวลารอคิวนานหลายเดือนหรืออาจจะถึงปีก็ได้หากจำนวนคดียังคงเพิ่มขึ้นในอัตราที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนั้นกว่าข้อพิพาทจะยุติโดยคำพิพากษาอันเป็นที่สุดก็อาจจะต้องใช้เวลาานเนื่องจากคู่ความอาจอุทธรณ์หรือฎีกาคำพิพากษาของศาลได้ โดยเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาททางธุรกิจที่มีทุนทรัพย์สูงๆ ปกติคู่ความจะสามารถฎีกาต่อศาลฎีกาได้ ดังนั้นกว่าคดีจะถึงที่สุดก็ต้องต่อสู้กันถึงสามศาล ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องใช้เวลานานพอสมควรกว่าคดีจะยุติได้ ปัญหาอีกประการที่เกิดขึ้นกับวิธีการทางศาล คือ ความสลับซับซ้อนของกระบวนการ เนื่องจากกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ต้องดำเนินตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความของศาลที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดีกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตั้งแต่การยื่นฟ้องคดี การยื่นคำให้การ บัญชีระบุพยาน การนำพยานเข้าสืบต่างๆ ทำให้บางครั้งคู่ความอาจจะต่อสู้และแพ้ชนะกันด้วยประเด็นทางเทคนิคเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณา ปัญหาประการต่อมาคือ ค่าใช้จ่าย นอกจากเรื่องค่าธรรมเนียมศาลที่ต้องเสียเมื่อยื่นฟ้องคดีแล้ว คู่ความอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีกจำนวนมาก เช่น ค่าตอบแทนทนายความ ซึ่งบางครั้งอาจจะคิดตามระยะเวลาดำเนินการ หากคดีต้องค้างพิจารณาอยู่ในศาลนานและทนายความต้องไปร่วมการพิจารณาของศาลบ่อยครั้ง ค่าใช้จ่ายส่วนนี้อาจจะเพิ่มสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว นอกจากนั้นหากปัญหาที่พิพาทเป็นเรื่องทางเทคนิคที่มีความสลับซับซ้อนมากผู้พิพากษาหรือตุลาการที่ทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดอาจจะขาดความรู้ความชำนาญในเรื่องที่พิพาทเนื่องจากผู้พิพากษาต้องทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาททุกประเภทที่ขึ้นสู่ศาล และตามปกติภูมิหลังของผู้พิพากษาส่วนใหญ่เป็นนักกฎหมายจึงอาจจะขาดความรู้ความชำนาญทางเทคนิคเฉพาะด้าน แม้คู่ความอาจจะนำพยานผู้เชี่ยวชาญมาเบิกความอธิบายเรื่องราวได้ แต่การจะสื่อปัญหาทางเทคนิคให้แก่ผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเรื่องเหล่านั้นอาจจะต้องใช้เวลามากเป็นพิเศษ และความเข้าใจที่ได้ก็ไม่ว่าจะตรงกับสิ่งที่ต้องการสื่อเสมอไปหากคู่ความแต่ละฝ่ายต่างนำพยานผู้เชี่ยวชาญมาเบิกความคนละทาง ก็อาจจะเกิดปัญหาในการตัดสินได้อีกต่างหาก ปัญหาประการต่อมา คือ การรักษาความลับของการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลตามปกติจะต้องกระทำโดยเปิดเผยให้สาธารณชนสามารถรับรู้ได้ หากข้อพิพาทนั้นเกี่ยวข้องกับความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท คู่แข่งก็อาจเข้าฟังและรับรู้ข้อมูลเหล่านั้นได้โดยง่าย นอกจากนั้น

สื่อมวลชนก็อาจรับฟังและนำเสนอข่าวเกี่ยวกับข้อพิพาทนั้นได้โดยง่าย ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อภาพพจน์ทางธุรกิจของกลุ่มพิพาทได้ แม้ว่าท้ายที่สุดผลของคดีจะเป็นอย่างไรก็ตาม แต่สาธารณชนอาจจะรู้สึกด้านลบกับธุรกิจไปแล้ว การจะแก้ไขให้ภาพพจน์กลับฟื้นคืนก็อาจจะทำได้แต่ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมาก ในช่วงเวลาที่เกิดปัญหานั้น คู่แข่งอาจจะฉกฉวยโอกาสผลประโยชน์จากข้อพิพาทไปแล้วก็ได้ ปัญหาสำคัญประการสุดท้าย คือ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทบรรยากาศของกระบวนการพิจารณาของศาลมีลักษณะของการเผชิญหน้าเป็นปรปักษ์ซึ่งกันและกัน คู่ความจะพยายามหาทุกวิถีทางเพื่อจะห้ำหั่นเอาชนะคะคานซึ่งกันและกันท้ายที่สุดจะมีฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าคุณเองชนะ ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าคุณเองเป็นฝ่ายแพ้และสูญเสียผลประโยชน์ เมื่อคดีสิ้นสุดคู่ความจะยังคงรู้สึกได้ถึงความเป็นปรปักษ์นั้นอยู่ดั่งนั้น จึงแทบจะไม่ต้องกล่าวถึงโอกาสที่คู่ความนั้นจะหวนกลับไปเป็นคู่ค้ากันเช่นเดิม ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบมากหากเรื่องที่พิพาทเกี่ยวกับสัญญาหรือความสัมพันธ์ที่จะต้องดำเนินต่อไปอีกเป็นเวลานาน ด้วยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทางศาลตามที่ได้อธิบายมาแล้วในช่วงต้นจึงเกิดความพยายามหาวิธีระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกจากวิธีการทางศาล (Alternative Dispute Resolution – ADR) วิธีการระงับข้อพิพาทนั้นมีด้วยกันหลายวิธีดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไปบางวิธีเหมาะสมกับการระงับข้อพิพาทเฉพาะในต่างประเทศ แต่บางวิธีก็สามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้เป็นอย่างดี¹²

2.2 ความเป็นมาและแนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในประเทศไทย

แนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสินค้าเริ่มขึ้นในสมัยรัตนโกสินทร์ประชาชนชาวไทยได้รับการคุ้มครองในเรื่องการบริโภค โดยมีการตรากฎหมายขึ้นใช้บังคับเพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชนฉบับแรก ได้แก่ พระราชบัญญัติทางนม พ.ศ. 2470 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2470 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร นับแต่นั้นเรื่องมากก็มีการร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา จนถึงการออกกฎหมายเพื่อความปลอดภัยในการบริโภคของประชาชน หรือการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อทำหน้าที่สกัดกั้นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการบริโภค เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตอย่างหนึ่งว่ามาตรการทางกฎหมายเหล่านี้จะมีขึ้นเพื่อป้องกันและปราบปรามผู้ที่ทำให้เกิดความเป็น

¹² สรวิศ ลิ้มปริงยี, เรื่องเดิม, หน้า 1-4.

อันตรายหรือความไม่เป็นธรรมในการบริโภคทั้งสิ้น มิได้มุ่งให้เกิดการชดเชยเยียวยาความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคสินค้าแต่อย่างใด ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการมีทางออกที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายคือการฟ้องคดีแพ่งต่อศาลที่มีอำนาจ และอาศัยกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิดเป็นเครื่องมือเรียกร้องให้ผู้กระทำชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้ ในระยะก่อน 10 ปี ก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีการตื่นตัวในด้านของความปลอดภัยและความเป็นธรรมในการบริโภคสินค้าและบริการในหมู่สตรีแม่บ้านมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญกับปัญหาการบริโภคอยู่เสมอ สภาสตรีแห่งชาติได้หยิบยกประเด็นปัญหาในการบริโภคให้รัฐบาลพิจารณาหาทางแก้ไข แต่ก็ยังไม่มีความคิดเกี่ยวกับการเยียวยาชดเชยความเสียหายที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง อย่างไรก็ตามรัฐบาลในยุคนั้นก็ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองประโยชน์ผู้บริโภค หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ คือ กระทรวงพาณิชย์รับเรื่องไปพิจารณาหาทางแก้ไข จนท้ายที่สุดได้มีการยกร่างกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระทรวงพาณิชย์ ออกมาเป็น “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522”¹³ โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ เนื่องจากการเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบเพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม้อาจจะจับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแลและประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น¹⁴ ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้

¹³ สุขุม ศุภนิธย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า ค-ข.

¹⁴ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมีการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสัญญาเพิ่มขึ้นจากเดิมโดยให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาและให้มีคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาและมีการคุ้มครองทางด้านฉลากสินค้าที่เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยกำหนดให้ฉลากต้องมีการระบุข้อความ ดังนี้

- (ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขายแล้วแต่กรณี
- (ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี
- (ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นการสินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

นอกจากนี้ยังต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วันเดือนปีที่หมดอายุในกรณีที่เป็นสินค้าที่หมดอายุได้ หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2541 คือ เนื่องจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค อันได้แก่ การตรวจตรากำกับดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ยังไม่เหมาะสม และโดยที่ในปัจจุบันปรากฏว่ามีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายเฉพาะว่าด้วยการนั้นๆ บัญญัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการมากขึ้น สมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติดังกล่าวเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงองค์การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และปรับปรุงอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้ในกรณีจำเป็น หรือรีบด่วนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มบทบัญญัติกำหนดสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไว้โดยเฉพาะ และทั้งเป็นการสมควรปรับปรุงอัตราโทษเกี่ยวกับการกระทำความผิดในเรื่องการโฆษณาและฉลากให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น¹⁵

การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนั้นมีการกำหนดให้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาทำหน้าที่ตาม

¹⁵ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541.

กฎหมาย ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ในการดูแลผู้บริโภคในด้านต่างๆ รวมทั้งด้านสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย แต่ในระยะเวลาต่อมาปรากฏว่าระบบเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงได้มีการนำวิทยาการในทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการผลิตสินค้ามากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้และเข้าใจในสินค้าหรือขั้นตอนการผลิตสินค้าได้ดั้งเดิม และเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นหากผู้บริโภคนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการดำเนินคดีในศาล ซึ่งการดำเนินคดีทางศาลตามกฎหมายเดิมจะทำให้ผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียเปรียบ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนากฎหมายเพื่อเป็นการแก้ปัญหาโดยการออกพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งถือเป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีอื่นเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในปัจจุบัน

2.2.1 ความหมายของสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันอาจก่อความเสียหายให้กับผู้บริโภคในปัจจุบันนี้นอกจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แล้ว การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยยังคงตกอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 อีกด้วย ซึ่งพระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้ว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายถึง สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีการใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควรทั้งนี้โดยคำนึงถึงสภาพสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งาน และการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้¹⁶ ซึ่งแต่เดิมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของคำว่า “สินค้า” ว่า หมายถึง สิ่งของที่มีผลผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย¹⁷ แต่หากพิจารณาความหมายของคำว่า “สินค้า” ตามพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 แล้วจะเห็นได้ว่า คำว่า “สินค้า” ตามพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 นั้นได้ให้คำนิยามไว้กว้างกว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังนี้

คำว่า “สินค้า”¹⁸ หมายถึง 1. สินค้าที่เป็นสังหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย

¹⁶ มาตรา 4 พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.

¹⁷ มาตรา 3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

¹⁸ ธานีศ เกศวพิทักษ์, กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 (กรุงเทพมหานคร: ยูเนียน อุลตราไวโอเร็ด จำกัด, 2551), หน้า 27.

2. สินค้าที่เป็นผลิตผลเกษตรกรรมที่เป็นผลผลิตอันเกิดจากการทำการเกษตรกรรมต่างๆ

3. กระแสไฟฟ้า

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าคำว่า “สินค้า” ตามความหมายของพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 อาจหมายความรวมถึงคำนิยามตามกฎหมายเหล่านี้ด้วย

- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “อาหาร หมายความว่า ของกินหรือเครื่องสำอางชีวิต ได้แก่”¹⁹

(1) วัตถุดิบที่คนกิน ดื่ม อม หรือนำเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าด้วยวิธีใดๆ หรือในรูปลักษณะใดๆ แต่ไม่รวมถึงยา วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท หรือยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น แล้วแต่กรณี

(2) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้หรือใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหาร รวมถึงวัตถุดิบอาหาร สี และเครื่องปรุงแต่งกลิ่นรส

- พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้ให้ความหมายไว้ว่า²⁰ “ยา” หมายความว่า

(1) วัตถุที่รับรองไว้ในตำรายาที่รัฐมนตรีประกาศ

(2) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้ในการวินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา หรือป้องกันโรค หรือความเจ็บป่วยของมนุษย์หรือสัตว์

(3) วัตถุที่เป็นเภสัชเคมีภัณฑ์ หรือเภสัชเคมีภัณฑ์กึ่งสำเร็จรูปหรือ

(4) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับให้เกิดผลแก่สุขภาพ โครงสร้างหรือการกระทำหน้าที่ใดๆ ของร่างกายมนุษย์หรือสัตว์

- พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 ซึ่งให้ความหมายคำว่า “เครื่องสำอาง”²¹ หมายความว่า

(1) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้ทา ถู นวด โรย พ่น หยอด ใส่ อบ กระทำด้วยวิธีอื่นใด ต่อส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายเพื่อความสะอาด ความสวยงาม หรือส่งเสริมให้เกิดความสวยงาม และรวมตลอดทั้งเครื่องประพินผิวต่างๆ ด้วย แต่ไม่รวมถึงเครื่องประดับและเครื่องแต่งตัว ซึ่งเป็นอุปกรณ์ภายนอกร่างกาย

(2) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตเครื่องสำอางโดยเฉพาะ หรือ

(3) วัตถุอื่นที่กำหนดโดยกฎกระทรวงให้เป็นเครื่องสำอาง

¹⁹ มาตรา 4 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522.

²⁰ มาตรา 2 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510.

²¹ มาตรา 4 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535.

- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งให้ความหมายคำว่า²² “วัตถุอันตราย” หมายความว่า วัตถุดังต่อไปนี้

- (1) วัตถุระเบิดได้
- (2) วัตถุไวไฟ
- (3) วัตถุออกซิไดซ์และวัตถุเปอร์ออกไซด์
- (4) วัตถุมีพิษ
- (5) วัตถุที่ทำให้เกิดโรค
- (6) วัตถุกัมมันตรังสี
- (7) วัตถุที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม
- (8) วัตถุกัดกร่อน
- (9) วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง
- (10) วัตถุอย่างอื่น ไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใด ที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่

บุคคล สัตว์ พืช ทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อม

- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งให้ความหมายคำว่า²³ “สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

ดังนั้นจะเห็นว่าคำนิยามต่างๆ ที่ยกเป็นตัวอย่างตามพระราชบัญญัติข้างต้นนั้นจะอยู่ภายใต้ความหมายของคำว่า “สินค้า” ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และหากสินค้านั้นดังกล่าวเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีการใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควรทั้งนี้โดยคำนึงถึงสภาพสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งาน และการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้ ก็จะเป็น “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

²² มาตรา 4 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535.

²³ มาตรา 3 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545.

2.2.2 การคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตาม “พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551”

เดิมทีการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่กำหนดไว้ว่า “ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากสินค้า”²⁴ ซึ่งถือเป็นสิทธิหนึ่งที่ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามที่กฎหมายอื่นกำหนดไว้ ต่อมาเมื่อปี 2551 ได้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ดังนั้นนับแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2552 การคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคแล้วต้องบังคับตามพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคโดยผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า เนื่องจากว่ากฎหมายเดิมนั้นยังไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างพอเพียง โดยได้หลักการที่กำหนดขึ้นใหม่อันมีความแตกต่างไปจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเดิม ดังนี้

บุคคลที่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย คือ “ผู้ประกอบการ” ซึ่งหมายความว่า²⁵

- (1) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต
- (2) ผู้นำเข้า
- (3) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้
- (4) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้ความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า โดยผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม²⁶ ยกเว้นในกรณีที่พิสูจน์ได้ว่า²⁷

- (1) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ

²⁴ มาตรา 4 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

²⁵ มาตรา 4 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.

²⁶ มาตรา 5 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.

²⁷ มาตรา 7 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.

(3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว

ซึ่งแต่เดิมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดไว้แต่เพียงว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจหมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย”²⁸

ภาระของการพิสูจน์ (Burden of proof) ตกเป็นของผู้ประกอบการ ซึ่งแตกต่างจากการฟ้องร้องโดยทั่วไปที่ภาระการพิสูจน์ตกเป็นของผู้บริโภคผู้เป็นโจทก์ที่ได้รับผลกระทบจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ผู้บริโภคพิสูจน์แต่เพียงว่า²⁹

- ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการ และ
- ผู้บริโภคได้ใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา เท่านั้น โดยผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด

การเรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้สามารถเรียกค่าเสียหายเพิ่มขึ้นจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด³⁰ คือ

²⁸ มาตรา 3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

²⁹ พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 มาตรา 6 กำหนดไว้ว่า

“เพื่อให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามมาตรา 5 ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา 10 ต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด”

³⁰ พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า

“นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามปี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(2) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้แล้วสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใดๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อ

- ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ
- ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ

อายุความ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้กำหนดให้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้น 3 ปี นับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิด หรือเมื่อพ้น 10 ปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น³¹ ซึ่งอายุความตามพระราชบัญญัตินี้ยาวนานกว่าอายุความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดที่กำหนดให้อายุความละเมิดมีกำหนดที่ 1 ปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้จะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือเมื่อพ้น 10 ปีนับแต่วันที่ทำละเมิด³²

การได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม ตามพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 กำหนดให้การฟ้องและการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ผู้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมาย อันได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม³³

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากฎหมายฉบับนี้เป็นการเอื้อประโยชน์ในการดำเนินคดีแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ดีลำพังมาตรการทางกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจที่จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคโดยผลของกฎหมายบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด เพราะนอกจากการสร้างควมยุติธรรมในการดำเนินคดีและการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้บริโภคนำคดีขึ้นสู่ศาล

การลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

³¹ มาตรา 12 พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

³² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 448 กำหนดไว้ว่า “สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดแต่มูลละเมิดนั้น ทานว่าขาดอายุความเมื่อพ้นปีหนึ่งนับแต่วันที่ผู้ต้องเสียหายรู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้จะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันทำละเมิด”

³³ มาตรา 10 พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.

แล้ว อาจเกิดปัญหาปริมาณคดีขึ้นศาลเหมือนกับทั้งศาลในประเทศไทยและศาลในต่างประเทศ ประสบปัญหาอยู่ในปัจจุบันก็เป็นได้ ดังนั้นนอกเหนือจากการคุ้มครองผู้บริโภคโดยกระบวนการศาลซึ่งเป็นสิทธิของผู้บริโภคแล้ว การให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการชดเชยหรือการเยียวยารักษาโดยรวดเร็วเพื่อบรรเทาเบาบางหรือเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นก็เป็นเรื่องที่สำคัญ แม้จะมีการอำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องคดีผู้บริโภคกรณีความรับผิดชอบในสินค้าอันตรายแต่ก็อาจปฏิเสธได้ว่าหากมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการศาลแล้วผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายก็อาจไม่ได้รับการเยียวยารักษาได้อย่างทันทั่วถึง ดังนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคนอกจากโดยกระบวนการศาลแล้วอาจจำเป็นต้องสร้างมาตรการอื่นที่มีความยุติธรรมเช่นเดียวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เช่น ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพื่อเป็นทางเลือกที่สามารถแก้ไขปัญหของทั้งสองฝ่ายได้อย่างทันทั่วถึง

2.3 การระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในประเทศไทย

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการของมนุษย์ที่มีความทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม กล่าวคือ มีรูปแบบการผลิตในลักษณะของอุตสาหกรรมมากขึ้น โดยที่ต้องอาศัยส่วนประกอบหลายอย่าง หรือต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าที่จะออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์สู่มือผู้บริโภค รวมทั้งความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้การผลิตสินค้าส่วนใหญ่มักเน้นที่อัตราการเพิ่มผลผลิตให้ทันแก่ความต้องการของผู้บริโภคเป็นจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าทำให้สามารถแก้ปัญหาในด้านความต้องการของตลาดได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่ขณะเดียวกันผลจากการพัฒนา ก็ได้ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้บริโภคมากขึ้นทุกวัน เนื่องจากกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนเหล่านี้ อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคที่บริโภคผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ โดยที่ความเสียหายมีอาจเห็นได้ชัดแจ้งเมื่อขณะที่ทำการซื้อขายสินค้าที่ขาดความปลอดภัยดังกล่าวหรือมีอาจเห็นชัดแจ้งเมื่อมีการใช้สินค้าที่ขาดความปลอดภัยในช่วงระยะเวลาอันสั้น ช่องว่างของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการผลิตสินค้าเพื่อผู้บริโภคในอุตสาหกรรมจึงอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่บริโภคสินค้าที่ขาดความปลอดภัยนี้โดยที่ทั้งผู้ผลิตหรือผู้มีส่วนร่วมในการผลิตอาจมิได้ตั้งใจให้เกิดผลร้ายแก่ผู้บริโภคของตน ประเทศไทยก็เป็นอีกประเทศหนึ่งในกลุ่มของประเทศที่กำลังพัฒนาและมีความพยายามที่จะผลักดันตนเข้าสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมเต็มตัว ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงมิได้ที่จะต้องเผชิญหน้ากับปัญหาใน

รูปลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นจึงเริ่มมีการกำหนดแผนงานหรือการเตรียมตัวรองรับนโยบายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาไปในทิศทางที่มีการเตรียมการถึงปัญหาที่จะตามมาในอนาคต รวมไปถึงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้จากการวางมาตรฐานระดับความปลอดภัยของสินค้าแล้ว ในกรณีที่มีข้อพิพาทอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นรัฐก็ควรจะมีมาตรการการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมด้วยซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยมีแนวคิดในการและแนวทางการระงับข้อพิพาทอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยดังนี้

2.3.1 รูปแบบในการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นโดยปกติแล้วต้องการที่จะได้รับการเยียวยาแก้ไขอย่างรวดเร็ว ดังนั้นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลจึงสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการจะใช้ทางเลือกใดในการแก้ปัญหาข้อพิพาทก็ย่อมขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้บริโภค สำหรับในประเทศไทยนั้นมีการปรากฏของทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในกรณีความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยดังนี้

1. การระงับข้อพิพาทด้วยตนเอง

เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคสินค้าต้องประสบกับความเสียหายต่างอันเกิดจากสินค้าที่ขาดคุณภาพ ขาดคุณภาพ ขาดมาตรฐาน ขาดความปลอดภัย อันส่งผลต่อสุขภาพ อนามัย ร่างกาย หรือความเสียหายเหล่านั้นอาจไม่ส่งผลหรือแสดงออกในทันทีแต่อาจจะสะสมในร่างกายแล้วค่อยแสดงออกในภายหลัง ไม่ว่าความเสียหายเหล่านี้จะเกิดจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าเพื่อให้ได้สินค้าจำนวนมาก หรือเพื่อลดต้นทุนการผลิตเพื่อให้ได้กำไรสูงสุด หรืออาจเป็นเพราะความสลับซับซ้อนในการผลิตที่ผู้บริโภคน่าจะยังไม่รู้ถึงข้อเท็จจริงเหล่านั้น เมื่อผู้บริโภคได้ใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องแล้วก็อาจจะเกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้บริโภคแล้ว ก็จะต้องมีการขอใช้เยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย โดยปกติแล้วผู้บริโภคจะติดต่อไปยังผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าเหล่านั้นเพื่อให้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่หากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายมีข้อโต้แย้งความรับผิดชอบอันเกิดจากสินค้าของตน เช่น สินค้าเหล่านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ขาดความปลอดภัยแต่อย่างใด แต่ความเสียหายเกิดจากการดูแลรักษา หรือการใช้สินค้าผิดวิธีก็ดี หรือผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายปฏิเสธความรับผิดชอบอันเกิดจากสินค้าของตนเองก็มี

แต่หากสามารถตกลงกันได้ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการก็ถือเป็นทางเลือกปัญหาโดยการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการเจรจาซึ่งเป็นวิธีแรกๆที่ควรนำมาแก้ปัญหาเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม

คือการระงับข้อพิพาทด้วยตนเองโดยวิธีการเจรจา ผู้บริโภคก็ควรจะต้องมีความรู้หรือมีการศึกษาทางด้านสิทธิที่ผู้บริโภคพึงมี มีความรู้ทางด้านกฎหมายอันเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทางด้านละเมิด และก็ควรจะต้องมีความรู้ในด้านแนวทางในการเจรจาเพื่อให้ข้อเรียกร้องของตนประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริโภคในประเทศไทยส่วนใหญ่นั้นยังคงขาดทั้งความรู้ทางด้านกฎหมายเพื่อรักษาสิทธิของตนรวมทั้งขาดทั้งทางด้านประสบการณ์และความสามารถในการเจรจาต่อรองกับผู้ประกอบการอีกด้วย แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ต้องการจะดำเนินการกับผู้ประกอบการก็สามารถนำข้อพิพาทไปยื่นฟ้องต่อศาลได้ด้วยตนเองตามกฎหมาย

2. การระงับข้อพิพาทโดยหน่วยงานภาครัฐ

การคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น นอกจากแนวคิดและมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Law) แล้วภาครัฐสามารถจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาดูแลหรือให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความไม่ปลอดภัยจากการใช้สินค้าได้โดยแยกออกเป็นหลายหน่วยให้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลในเฉพาะเรื่องอันมีความแตกต่างกันไป สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเรื่องการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย คือ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งมีความเป็นมาในการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีดังนี้ เมื่อปี พ.ศ. 2512 ได้มีเจ้าหน้าที่ของสหพันธ์องค์การผู้บริโภคแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์การอิสระที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง จัดตั้งโดยสมาคมผู้บริโภคของประเทศต่างๆ รวมตัวกันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้เข้ามาชักชวนองค์การเอกชนในประเทศไทยให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้บริโภคขึ้นเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ แต่ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากองค์การเอกชนของประเทศไทยในขณะนั้นยังไม่พร้อมที่จะดำเนินงาน ใดๆ ก็ตามสหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศก็ได้ขอทูลได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาชักชวนอีกหลายครั้ง จนกระทั่งในครั้งที่ 3 องค์การเอกชนของประเทศไทยได้รับการชักชวนได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการศึกษาปัญหาของผู้บริโภคมีชื่อว่า “กรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค” ในปี พ.ศ. 2514 และได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมาในภาคเอกชนรวมทั้งได้ประสานงานกับภาครัฐบาลจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2519 รัฐบาลสมัยศีกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรีได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นคณะหนึ่งโดยมีรองนายกรัฐมนตรีพลตรีประมาณ อดิเรกสาร เป็นประธานกรรมการชุดดังกล่าวแต่ก็ได้สลายตัวไปพร้อมกับรัฐบาลในยุคนั้นตามวิถีทางการเมืองรัฐบาลสมัยต่อมาซึ่งมี พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอีกครั้งโดยมีรองนายกรัฐมนตรีนายสมภพ โหตะกิตย์ เป็นประธานกรรมการการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจของนายกรัฐมนตรี และศึกษาหามาตรการถาวรในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในหลักทางสาระบัญญัติ

และการจัดองค์กรของรัฐเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้พิจารณาว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและรัฐบาลได้นำเสนอต่อรัฐสภามีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ให้เป็นกฎหมายได้รัฐบาลจึงได้นำร่างขึ้นบังคับใช้ ซึ่งมี พระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ ได้ตั้งแต่วันทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2522 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม 2522 มีผลการใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2522 เป็นต้นมา³⁴

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีองค์กรของรัฐ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการคุ้มครองเฉพาะเรื่อง ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาและคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก รวมทั้งได้บัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานและให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิใช้บริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้สังกัดอยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล และคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการร่วมทั้งเพื่อความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภครัฐบาล จึงได้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 105 วันที่ 1 กรกฎาคม 2522 ซึ่งมีผลการใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2522 จึงถือว่าได้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2522 เป็นต้นมา³⁵

องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคดังกล่าว ได้แก่³⁶

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค³⁷ (Consumer Protection Board)

³⁴ ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, at <http://www.ocpb.go.th/index.asp>, access date May 15, 2008.

³⁵ ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, at <http://www.ocpb.go.th/index.asp>, access date May 15, 2008.

³⁶ ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, at <http://www.ocpb.go.th/index.asp>, access date May 15, 2008.

³⁷ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 10

2. คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา (The Committee On Advertisement) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก (The Committee On Labels) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา (The Committee On Contracts)

3. คณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องแต่งตั้ง ได้แก่ คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย, คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค, คณะอนุกรรมการฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์, คณะอนุกรรมการสำรวจคุณภาพสินค้าและปริมาณเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค, คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยการโฆษณา

4. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (The Office of the Consumer Protection Board)

นอกจากนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 36 ยังให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย ดังนี้

1. เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสั่งหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

2. ถ้าผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และกรณีไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา 30 หรือตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นและถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงสินค้านั้นภายในระยะเวลาตามที่คณะกรรมการ กำหนดก็ได้ ในกรณีที่สินค้านั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขายต่อไปคณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

3. ในกรณีที่จำเป็นเร่งด่วนถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

4. ถ้าผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าที่คณะกรรมการสั่งห้ามขายเพราะสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 นี้ ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องระวางโทษตามมาตรา 56 คือ จำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ และถ้าผู้ประกอบธุรกิจนั้นเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือเป็นผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายต้องระวางโทษหนักขึ้น คือ จำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินห้าแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นคือการให้บริการประชาชนโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องมีส่วนในการตรวจสอบการร้องเรียนนั้นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ หากพิจารณาข้อร้องเรียนนั้นแล้วปรากฏว่าข้อเรียกร้องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการเชิญผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายและผู้บริโภคมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจง รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่นั้นก็จะมาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ก็จะทำเรื่องส่งเสนอความเห็นต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป ในกรณีที่การเจรจาสามารถตกลงกันได้ก็จะจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน หรือหากการเจรจาไม่ประสบความสำเร็จเจ้าหน้าที่ก็จะสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมหลักฐานทั้งหมดเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาค้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อพิจารณาว่าสมควรที่จะดำเนินคดีต่อไปหรือไม่

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้เป็นการใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย แต่อย่างไรก็ดีที่ผ่านมามักมีปัญหาเกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยเนื่องจากลักษณะของการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นเป็นการจัดให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเผชิญหน้ากับผู้บริโภคซึ่งอาจเป็นการสร้างความไม่พอใจให้กับคู่กรณีทั้งสองมากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็เป็นเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งอาจไม่มีความเหมาะสมหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านการไกล่เกลี่ยแต่อย่างใด ซึ่งความเชี่ยวชาญหรือความน่าเชื่อถือของคนกลางที่ทำการไกล่เกลี่ยนั้นมีความสำคัญมากสำหรับการทำให้การระงับข้อพิพาทนั้นบรรลุผล และหากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จทางสำนักงานฯ ก็จะพิจารณาข้อพิพาทของผู้บริโภคเป็นรายๆ ว่าสมควรที่จะให้ทางสำนักงานฯ เป็นผู้แทนในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการตามกฎหมายหรือไม่

3. การระงับข้อพิพาทโดยหน่วยงานของภาคเอกชน

ในปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องที่ประชาชนมีความตื่นตัวมากกว่าในอดีต เช่น มีการเรียกร้องสิทธิในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับ รถยนต์ หม้อบ้านจัดสรร ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของหน่วยงานที่รับผิดชอบคุ้มครองผู้บริโภคที่จะต้องดูแลคุ้มครองประชาชนแต่เนื่องจากหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบคุ้มครองผู้บริโภคที่มีเจ้าหน้าที่ที่จำกัดแต่ต้องรับผิดชอบทั่วประเทศ ดังนั้นการการคุ้มครองผู้บริโภคจึงยากที่จะดูแลได้ทั่วถึงทันการณ์ การคุ้มครองผู้บริโภคจึงมิใช่งานที่ภาครัฐมีบทบาทเพียงลำพัง เพราะปัญหาในการบริโภคมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความ

ระมัดระวังและความรู้เท่าทันของผู้บริโภคเอง ตลอดจนจริยธรรมในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจด้วย ดังนั้นบทบาทของผู้บริโภคและภาคธุรกิจเอกชนย่อมเป็นประเด็นที่สมควรพิจารณาในการดำเนินงานด้านคุ้มครอง³⁸ ดังนั้นแนวคิดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาคเอกชนจึงเป็นไปได้เพื่อที่จะมีองค์กรที่เป็นตัวแทนเป็นปากเสียงแทนประชาชน สำหรับสมาคมผู้บริโภคในประเทศไทยอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้³⁹

1) สมาคมผู้บริโภค ในประเทศนั้นไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายนัก และมีอยู่น้อยบทบาทของสมาคมในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่เป็นที่ปรากฏแก่ประชาชนและไม่ดึงดูดความสนใจของประชาชนเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะสาเหตุหลายประการด้วยกัน ตัวอย่างเช่น ทนในการดำเนินการของสมาคม หลักการและวัตถุประสงค์ซึ่งจะต้องเป็นเพียงผู้ป้องกันสิทธิของผู้บริโภคโดยวิธีกระจายข่าวให้ผู้บริโภคระวังตนเอง (Watch Dog) มากกว่าการดำเนินคดีแทน

2) สมาคมผู้ประกอบการโฆษณา สมาคมนี้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านโฆษณา เท่าที่ผ่านมาในอดีตสมาคมมีบทบาทมากในด้านการร่วมมือกับรัฐบาลในด้านการวางระเบียบเกี่ยวกับการโฆษณา เมื่อครั้งสมัยรัฐบาลก่อนๆ ในสมัยที่มีการร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 สมาคมนี้ก็ ได้แสดงความคิดเห็นโดยเสนอเป็นข้อคิดเห็นผ่านผู้แทนของตนต่อคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และในชั้นกรรมาธิการสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้แทนฯ สมาคมได้มีบันทึกความเห็นเสนอในแง่ความไม่เหมาะสมของบทบัญญัติในเรื่องอำนาจของคณะกรรมการโฆษณา ซึ่งนับได้ว่าสมาคมได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้แนวทางและเสนอความเห็นในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณาได้เป็นอย่างดี สิ่งหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสมาคมนี้ได้ร่วมมือกับทางรัฐบาลในการผุดงความเป็นธรรมในการบริโภค คือ ความเคลื่อนไหวของสมาคมในการจัดทำรายนามแห่งวิชาชีพโฆษณา

3) สมาคมผู้ประกอบการอื่นๆ รวมทั้งสหภาพการค้าไทย สมาคมเหล่านี้ เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมพ่อค้าไทย ฯลฯ หากได้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคแต่ประการใดไม่เพราะวัตถุประสงค์ของสมาคมเหล่านี้มิใช่เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกกลุ่มเดียวกันเท่านั้น เพราะฉะนั้นตราบใดก็ตามที่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจไม่เห็นถึงความสำคัญของประโยชน์อันมีร่วมกันในการคุ้มครองการบริโภค ตราบนั้นความรับผิดชอบในเรื่องนี้คงจะเป็นไปได้น้อยทั้งในหมู่ผู้ประกอบการที่รวมตัวกันขึ้นเป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นสมาคม

ในฝ่ายเอกชนทั้งที่เป็นกลุ่มผู้บริโภคและสมาคมผู้ประกอบการบทบาทในด้านการคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภค ยังไม่แจ่มชัดนักในด้านสมาคมหรือชมรม

³⁸ สุขุม สุภนิษฐ์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, หน้า 286.

³⁹ สุขุม สุภนิษฐ์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, หน้า 286-290.

ผู้บริโภคนั้นไม่ได้รับการกระตุ้นหรือรับรองโดยหน่วยงานของรัฐ ตัวแทนกลุ่มผู้บริโภคไม่เด่นชัด นโยบายยังไม่เป็นกลางเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้รัฐจึงไม่อาจรับรองให้เป็นสมาคมตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ได้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการทำหน้าที่ของภาคเอกชน หากเป็นสมาคมเพื่อผู้บริโภคที่มีอยู่ในประเทศไทยนั้นจะมีการทำหน้าที่ที่เป็นเสมือนตัวแทนของผู้บริโภคมากกว่าคนกลางระหว่างผู้บริโภครับกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย สมาคมทำหน้าที่โดยรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อเรียกร้องแทนผู้บริโภคไปยังผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายก็ดี หรือร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ก็ดี รวมทั้งอาจรวมถึงการดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีแทนด้วย หรือหากเป็นสมาคมของผู้ประกอบการธุรกิจก็จะทำหน้าที่เสมือนตัวแทนของผู้ประกอบการธุรกิจนั้น และทำหน้าที่เพื่อปกป้องสมาชิกซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจด้วยกันมากกว่าที่จะทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อหาทางระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค

2.3.2 การระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตาม “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551”⁴⁰

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ประกาศใช้โดยมีเจตนาเห็นว่าเศรษฐกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากดังนั้นผู้บริโภคอาจไม่สามารถมีความรู้เท่าทันผู้ประกอบการธุรกิจ รวมทั้งยังไม่ความไม่เท่าเทียมกันในการฟ้องร้องดำเนินคดี และกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลานานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ดังนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้มีจุดประสงค์ต้องการให้มีระบบวิธีพิจารณาที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาได้อย่างรวดเร็ว และในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าอีกด้วย และกฎหมายฉบับนี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยเห็นได้จากการที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดเรื่องคำนิยามคำว่า “คดีผู้บริโภค”⁴¹ หมายถึง คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่

⁴⁰ ธานีศ เกศวพิทักษ์, เรื่องเดิม, หน้า 74-162.

⁴¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดไว้ว่า

“คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

(2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ยังกำหนดคำนิยามคำว่า “ผู้บริโภคร⁴²” และ “ผู้ประกอบการ⁴³” ให้ความหมายรวมถึงผู้เสียหายและผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย และพระราชบัญญัติฉบับนี้มีความมุ่งหวังเพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคโดยมีการกำหนดรูปแบบวิธีพิจารณาคดีที่เหมาะสมและมีความแตกต่างไปจากวิธีพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้พยายามปรับเปลี่ยนระบบวิธีพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งลักษณะก่อนไปในระบบกล่าวหามาเป็นระบบที่ก่อนไปในระบบไต่สวน กล่าวคือ โครงสร้างของระบบคงยึดถือตามแนวทางของคดีมโนสารเป็นหลัก “คดีผู้บริโภค” ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ให้คำนิยามไว้ใน มาตรา 3⁴⁴ โดยคดีผู้บริโภคจะต้องมีหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) เป็นคดีแพ่ง

(2) ต้องเป็นคดีระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องแทนผู้บริโภค กับผู้

ประกอบธุรกิจ

⁴² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดไว้ว่า

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

⁴³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดไว้ว่า

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

⁴⁴ มาตรา 3 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

คดีผู้บริโภค หมายความว่า

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพัวพันกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

(3) ต้องเป็นคดีที่พิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินกระบวนการพิจารณาไว้แตกต่างวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปๆ โดยแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. ต้องการให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปด้วยความสะดวกโดยเห็นได้จากการที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับ “การฟ้องร้องคดี”⁴⁵ ไว้แตกต่างไปจากเดิม กล่าวคือ การฟ้องร้องที่กำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจึงจะนำมาฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้ หรือสัญญาที่กำหนดให้ต้องมีความสมบูรณ์ตามแบบที่กำหนดแต่ผู้บริโภคยังทำไม่สมบูรณ์ แต่หากมีการวางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้วผู้บริโภคก็สามารถมาฟ้องร้องบังคับคดีกันได้ รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้มีการฟ้องร้องได้โดยวาจา⁴⁶ ก็จะทำให้ผู้บริโภคทั่วไปสามารถฟ้องร้องคดีได้ง่ายขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องว่าจ้างทนายความเพื่อเข้ามาจัดการฟ้องคดีแทนตนและมีการกำหนดให้จำเลยสามารถยื่นคำให้การโดยวาจาได้⁴⁷ การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนี้เป็นการเปิดโอกาสให้

⁴⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 10 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้”

ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมีได้ทำให้ถูกต้องตามแบบนั้น แต่หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ”

⁴⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 20 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ”

⁴⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 26 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

ผู้บริโภครุททุกคนที่ได้รับความเสียหายสามารถดำเนินคดีได้มากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการกำหนด ฎมิลำเนาการฟ้องร้องในคดีผู้บริโภคให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องฟ้องผู้บริโภค ณ ศาลที่ผู้บริโภคมี ฎมิลำเนาได้เพียงแห่งเดียว⁴⁸

2. ต้องการให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปด้วยความรวดเร็วโดยเห็น ได้จากการที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา เช่น การที่กำหนดให้เมื่อศาล ได้รับคำฟ้องแล้วศาลต้องนัดพิจารณาโดยเร็วและออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อ การไต่เถียง ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน⁴⁹ และการนั่งพิจารณาสืบพยานนั้นพระราชบัญญัตินี้ กำหนดให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณาก่อนมีเหตุ จำเป็นก็สามารถเลื่อนได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน⁵⁰ เรื่องหลักเกณฑ์ในการส่งคำคู่ความหรือเอกสาร อื่นๆ⁵¹ ซึ่งปกติจะต้องดำเนินการโดยทางเจ้าพนักงานศาลนั้น ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการโดยทาง

“ถ้าคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ และจำเลยยังไม่ได้อื่นคำให้การ ให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือ หรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ในกรณีที่ยื่นคำให้การเป็นหนังสือ หากศาลเห็นว่าคำให้การดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้จำเลยแก้ไขคำให้การในส่วนนั้นให้ถูกต้อง หรือชัดเจนขึ้นก็ได้ ในกรณีให้การด้วยวาจา ให้ศาลจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้นและให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ”

⁴⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 17 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีฎมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีฎมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว”

⁴⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 24 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“เมื่อศาลส่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่เถียง ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย”

⁵⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 35 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“การนั่งพิจารณาสืบพยาน ให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้วลวงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน”

⁵¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 16 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

ไปรษณีย์ลงทะเบียณตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำกรติดต่อ รวมทั้งกำหนดให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด⁵² ยกเว้นในกรณีตามมาตรา 51⁵³ และมาตรา 52⁵⁴ แห่งพระราชบัญญัตินี้

3. ต้องการให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปด้วยประหยัดโดยได้มีการกำหนด เรื่องการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้กับผู้บริโภคและผู้ที่มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค⁵⁵

“การส่งคำคู่ความหรือเอกสารอื่นใด หรือการแจ้งวันนัด คำสั่งของศาลหรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความหรือบุคคลอื่นใดในคดีผู้บริโภคซึ่งปกติจะต้องดำเนินการโดยทางเจ้าพนักงานศาลนั้น ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียณตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำกรติดต่อ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา”

⁵² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 49 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“การพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

ภายใต้บังคับมาตรา 52 คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคและศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคให้เป็นที่สุด”

⁵³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 51 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“คดีที่ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคมีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว คู่ความอาจยื่นคำร้องต่อศาลฎีกาเพื่อขอให้พิจารณาอนุญาตให้ฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาทหรือในปัญหาข้อกฎหมายภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภค”

⁵⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 52 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“ศาลฎีกาอาจพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาตามมาตรา 51 ได้เมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวพันกับประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย”

⁵⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 18 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดย

4. ต้องการให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปด้วยยุติธรรม โดยได้กำหนดเรื่องค่าเสียหายในเชิงลงโทษ⁵⁶ ได้เพิ่มขึ้นจากค่าเสียหายที่แท้จริง แต่ทั้งนี้อยู่ในดุลยพินิจของศาลที่จะกำหนดให้ ซึ่งก็อาจเป็นการทำให้ผู้บริโภคมองว่าการฟ้องร้องคดีโดยหวังว่าจะได้ค่าสินไหมทดแทนที่มากขึ้นกว่าเดิมอันเป็นการคุ้มค่ากับการเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องคดี และยังมีกำหนดเรื่องอายุความ⁵⁷ ในการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้ฟ้องร้องดำเนินคดีได้นานขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากผู้บริโภคอาจไม่สามารถเห็นถึงความเสียหายในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้ในทันที

ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด”

⁵⁶พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 42 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด”

⁵⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 13 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย”

นอกจากนี้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครพ.ศ. 2551 ยังเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้ทำการไกล่เกลี่ยโดยกำหนดให้มี “เจ้าพนักงานคดี”⁵⁸ โดยให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมายรวมทั้งการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคด้วย โดยในวันนัดพิจารณาเมื่อคู่ความมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่ความเจรจาตกลงกัน เว้นแต่ในกรณีที่ศาลเห็นสมควรให้แต่งตั้งผู้ประนีประนอมประจำศาลมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแทน⁵⁹ ทั้งนี้ในการไกล่เกลี่ยนั้นให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยพยายามช่วยเหลือให้คู่ความบรรลุข้อตกลงร่วมกัน และให้นาระเบียบหรือข้อกำหนดว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้บังคับโดยอนุโลม⁶⁰ ทั้งนี้เจ้าพนักงานคดีผู้ทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้⁶¹

(1) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางกฎหมายหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย

(2) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาและได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

(3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายและปริญญาในสาขาวิชาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และได้ประกอบวิชาชีพตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครพ.ศ. 2551 นั้นหากคู่ความประสงค์ที่จะทำการไกล่เกลี่ยก็ต้องมีการยื่นคำฟ้องต่อศาลเสียก่อนจึงสามารถที่จะให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ และเป็นที่น่าสังเกตว่าคุณสมบัติของเจ้าพนักงานคดีที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยนั้นกำหนดไว้เพียงแต่ระดับทางการศึกษาเท่านั้น

⁵⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 4 พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า

“มาตรา 4 ให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค ตามที่ศาลมอบหมาย ดังต่อไปนี้

(1) ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค”

⁵⁹ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภคพ.ศ. 2551 ข้อที่ 14

⁶⁰ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภคพ.ศ. 2551 ข้อที่ 15

⁶¹ มาตรา 5 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

มิได้มีการกำหนดคุณสมบัติด้านอื่นๆ ไว้ เช่น ความเชี่ยวชาญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ความสามารถในการเป็นคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

2.3.3 การระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534”

พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศใช้เนื่องจากเห็นว่าเป็นการสมควรที่จะปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการจัดองค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อให้การปฏิบัติราชการสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้มีการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนได้กว้างขวางขึ้น เพื่อเน้นการบริการประชาชน ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนั้น เพื่อให้การบริหารราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ และให้การบริหารงานแบบบูรณาการในจังหวัดบรรลุผล สมควรปรับปรุงอำนาจการดำเนินการของจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและการจัดทำงบประมาณของจังหวัดให้เหมาะสม รวมทั้งสมควรส่งเสริมให้มีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อสอดคล้องและเสนอแนะการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานของรัฐในจังหวัดให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันจะทำให้การบริหารเป็นไปด้วยความ โปร่งใสเป็นธรรม และมีความรับผิดชอบตลอดจนปรับปรุงอำนาจในทางปกครองของอำเภอเพื่อสนับสนุนให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม และสมควรให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรีและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้⁶²

พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดเรื่องการระงับข้อพิพาทในคดีประเภทต่างๆ ซึ่งทั้งนี้ย่อมหมายถึงข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย โดยกำหนดให้นายอำเภอในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยหรือการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเพื่อทำให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมได้ตามที่กฎหมาย⁶³ โดยมาตรา 61/2 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดไว้ดังนี้

⁶² หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.

⁶³ มาตรา 61/1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดไว้ว่า “ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอ ดังต่อไปนี้

“ในอำเภอหนึ่ง ให้มีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ ในเรื่องที่พิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดินมรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท หรือมากกว่านั้น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ให้นายอำเภอโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจังหวัดจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท โดยคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์เหมาะสมกับการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นและคู่พิพาทตกลงยินยอมให้ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเลือกบุคคลจากบัญชีรายชื่อตามวรรคสองฝ่ายละหนึ่งคน และให้นายอำเภอ พนักงานอัยการประจำจังหวัดหรือปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมายคนหนึ่งเป็นประธานเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมีอำนาจหน้าที่รับฟังข้อพิพาทโดยตรงจากคู่พิพาท และดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อตกลงยินยอมร่วมกันระหว่างคู่พิพาทโดยเร็วถ้าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความระหว่างคู่พิพาท และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความมีผลผูกพันคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ในกรณีที่คู่พิพาทไม่อาจตกลงกันได้ ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทส่งจำหน่ายข้อพิพาทนั้น

ข้อตกลงตามวรรคสี่ให้มีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำบัญชี การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ตลอดจนคำตอบแทนของคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการ และให้พนักงานอัยการดำเนินการยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อให้ออกคำสั่งบังคับให้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว โดยให้นำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทได้รับข้อพิพาทไว้พิจารณา ให้อายุความในการฟ้องร้องคดีสะดุดหยุดลง นับแต่วันที่ยื่นข้อพิพาทจนถึงวันที่คณะ

(4) ไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามมาตรา 61/2 และมาตรา 61/3”

บุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทสั่งจำหน่ายข้อพิพาทหรือวันที่คู่พิพาททำสัญญา ประนีประนอมยอมความกัน แล้วแต่กรณี

ความในมาตรานี้ให้ใช้กับเขตของกรุงเทพมหานครด้วยโดยอนุโลม”

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดไม่ว่าในเขตกรุงเทพมหานคร หรือภายในอำเภอในต่างจังหวัดต้องจัดให้มีคณะบุคคลขึ้นเพื่อเป็นผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและ ประนอมข้อพิพาทของประชาชนมีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ หากเป็นกรณีข้อพิพาทในคดี คู่ครองผู้บริโภครณีอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น จะเข้ากรณีข้อ พิพาททางแพ่งอื่นดังนั้นจึงต้องมีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือมากกว่านั้น ทั้งนี้เป็นไปตามที่ กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ทั้งนี้คณะบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทจะต้องเป็น บุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยให้ นายอำเภอโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจังหวัดในการจัดทำรายชื่อบุคคลดังกล่าวและคณะ บุคคลผู้ทำหน้าที่สามารถได้รับคำตอบแทนตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง การระงับข้อพิพาทอื่น จะเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปโดยความยินยอมของคู่พิพาท โดยให้คู่พิพาทเลือก บุคคลจากบัญชีรายชื่อฝ่ายละหนึ่งคน และให้นายอำเภอหรือพนักงานอัยการประจำจังหวัดหรือ ปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่เป็นประธาน รวมทั้งหมดเป็นสามคน ทั้งนี้หากสามารถตกลง กันได้ให้ทำข้อตกลงดังกล่าวเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความเอาไว้และให้ถือว่าข้อตกลง ดังกล่าวมีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ หากต่อมาคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติ ตามสัญญาประนีประนอมยอมความให้คู่พิพาทอีกฝ่ายสามารถยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการและให้ พนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลให้ออกคำสั่งบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความได้ทั้งนี้ให้นำ กฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับโดยอนุโลม แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้ให้คณะ บุคคลผู้ทำการระงับข้อพิพาทนั้นสั่งจำหน่ายข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้หากคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ระงับข้อ พิพาทได้รับข้อพิพาทไว้พิจารณาแล้วให้อายุความในการฟ้องร้องสะกดหยุดลงนับแต่วันที่ยื่นข้อ พิพาทจนถึงวันที่คณะบุคคลดังกล่าวสั่งจำหน่ายข้อพิพาทหรือวันที่คู่พิพาททำสัญญา ประนีประนอมยอมความกัน

2.4 การนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้กับข้อพิพาทอื่นๆ

ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท (Alternative Dispute Resolution) เริ่มเป็นที่นิยมในประเทศ ไทยดังจะเห็นได้จากเริ่มมีการการระงับข้อพิพาทไปใช้กับคดีหลากหลายประเภทดังนี้

2.4.1 การระงับข้อพิพาทกรณีทรัพย์สินทางปัญญา⁶⁴

การระงับข้อพิพาททางทรัพย์สินทางปัญญาในประเทศไทยมีกรรมทรัพย์สินทางปัญญาซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาขึ้น เนื่องจากทรัพย์สินทางปัญญาได้มีบทบาทสำคัญต่อสังคมในปัจจุบัน และมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยกรรมทรัพย์สินทางปัญญาได้นำเอากระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา โดยอาศัยความในมาตรา 31 และมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงได้มีคำสั่งให้จัดตั้ง “สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา” ในกรมทรัพย์สินทางปัญญาขึ้น

ข้อพิพาทที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้ต้องเป็นข้อพิพาทใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญาไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ความลับทางการค้า สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ข้อพิพาทการค้าพันธุ์พืช รวมทั้งข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งอื่นๆ ที่มีประเด็นทางทรัพย์สินทางปัญญาอยู่ด้วย อาทิเช่น ข้อพิพาทเรื่องค่าตอบแทนการใช้สิทธิระหว่างเจ้าของสิทธิกับผู้ใช้งาน หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิที่คู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญา

สำหรับกระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นกรรมทรัพย์สินทางปัญญาเลือกที่จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนเป็นขั้นตอนแรกหากไม่สำเร็จก็จะดำเนินการอนุญาโตตุลาการต่อไป

1) การปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญารวมทั้งข้อพิพาท หรือข้อขัดแย้งอื่นๆ ที่มีประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญารวมอยู่ด้วย (IP Mediation) เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ฯลฯ หรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา เช่น สัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing Agreement) และข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทุน เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้สิทธิที่เกิดจากการที่ผู้รู้ไม่ชำระหนี้ตามสัญญาการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหลักประกันการกู้เงินตามโครงการแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทุน ข้อพิพาทเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนระหว่างที่สัญญาการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหลักประกันยังมีผลบังคับใช้อยู่ เป็นต้น การไกล่เกลี่ยข้อ

⁶⁴ สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา, กรมทรัพย์สินทางปัญญา, กระทรวงพาณิชย์, การระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549), หน้า 27-37.

พิพาทเป็นกระบวนการแรกในการที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาทำการระงับข้อพิพาทซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีความซับซ้อนและเป็นทางการ เพียงแต่มีผู้ขอเสนอให้กรมทรัพย์สินทางปัญญาไกล่เกลี่ย โดยยื่นเรื่องเป็นหนังสือลงลายมือชื่อส่งเป็นจดหมายหรือกรอกแบบฟอร์มขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถึงอธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญาจากนั้นก็จะมีคนนัดคู่พิพาทเข้ามาประชุมไกล่เกลี่ย โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านกฎหมายหรือผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทฯ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้ ซึ่งหากสามารถตกลงกันได้ ข้อพิพาทก็จะยุติลงได้ในเวลาไม่ถึง 1 เดือน โดยจะมีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทด้วย ข้อดีประการสำคัญก็คือ กรมทรัพย์สินทางปัญญาให้บริการการไกล่เกลี่ยโดยคู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากในแวดวงธุรกิจปัจจุบัน เนื่องจากเป็นวิธีที่สามารถยุติข้อพิพาทลงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการเจรจาต่อรอง (negotiation) ซึ่งถือกันว่าเป็นวิธีที่ง่ายและรวดเร็วที่สุดนั้น หลายครั้งก็ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งอาจรู้สึกว่าคุณอยู่ในฐานะเสียเปรียบเจรจาไปก็ไร้ผลซึ่งการไกล่เกลี่ยเข้ามาช่วยในจุดนี้ได้เป็นอย่างดี

2) การปฏิบัติงานด้านอนุญาโตตุลาการทางทรัพย์สินทางปัญญา (IP Arbitration) ซึ่งจะเป็นการดำเนินการภายใต้ข้อบังคับกระทรวงพาณิชย์ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการด้านทรัพย์สินทางปัญญา ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2545 ก่อนเริ่มขั้นตอนการดำเนินการอนุญาโตตุลาการ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จะนัดประชุมคู่พิพาท เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากคู่พิพาทตกลงกันได้ คู่พิพาทจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน หากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ คู่พิพาทอาจแต่งตั้งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทเพื่อมาช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และหากตกลงกันได้ คู่พิพาทจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความร่วมกัน ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ กรมทรัพย์สินทางปัญญา จะเริ่มดำเนินการกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งจะดำเนินการดำเนินการอนุญาโตตุลาการก็จะเป็นไปตามระเบียบที่ทางกรมทรัพย์สินทางปัญญากำหนดเอาไว้

2.4.2 การระงับข้อพิพาทกรณีการประกันภัย

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทประกันภัยมีทั้งที่กระทำโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยหน่วยงานของรัฐจะทำหน้าที่เฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างประชาชนกับบริษัทประกันภัย และสมาคมประกันภัยจะทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทในระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกันเอง

1. การรับข้อพิพาทโดยกระบวนการร้องเรียนของหน่วยงานรัฐ⁶⁵ ดำเนินการโดยกรมการประกันภัย ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่มีผลกระทบถึงประชาชนหากเกิดข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยและประชาชนผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือประชาชนผู้เสียหายและมีสิทธิที่พึงมีพึงได้ตามกฎหมายหรือตามสัญญาประกันภัย เมื่อเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันภัยแล้ว ผู้เสียหายทุกคนมีสิทธิตามกฎหมายที่จะเรียกร้องด้วยการฟ้องเป็นคดีต่อศาลยุติธรรม แต่ด้วยกระบวนการพิจารณาในชั้นศาลมีขั้นตอนระเบียบ วิธีการที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินกว่าที่ประชาชนธรรมดาจะสามารถเข้าใจได้ และมีค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องสิทธิจำนวนมากที่สูง ซึ่งหากผู้เรียกร้องมีฐานะดีแล้ว การฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาลอาจไม่กระทบกระเทือนมากเท่าใดนัก แต่หากผู้เรียกร้องเป็นประชาชนทั่วไปที่ไม่มีโอกาสทางสังคมหรือไม่มีทุนทรัพย์ที่จะใช้ในการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือเงินตามสัญญาประกันภัยแล้ว ความเป็นธรรมในสังคมย่อมไม่เกิดขึ้น และท้ายที่สุดธุรกิจประกันภัยจะขาดความน่าเชื่อถือเนื่องจากการชดเชยค่าสินไหมทดแทนไม่มีความสะดวกและไม่เป็นธรรม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการคุ้มครองสิทธิ และผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชน กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัย ตัวแทน และนายหน้าประกันภัย เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย นอกจากนี้ยังจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั่วไปเพื่อรับข้อพิพาทเบื้องต้นเพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้มีคุณภาพที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และมาตรา 37/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ประกอบมาตรา 20 (11) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงออก “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยวิธีพิจารณาข้อพิพาทการประกันภัย พ.ศ. 2551” ไว้ด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ของ

⁶⁵ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, คู่มือข้อพิพาทการประกันภัย (นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2551), หน้า 23-38.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจซึ่งเข้ามาทำหน้าที่ในฐานะ “ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการประกันภัย” โดยมีขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการประกันภัยดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้น ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาเหตุของความสูญเสียหรือเสียหาย ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าเป็นภัยที่กรมธรรม์ประกันภัยให้ความคุ้มครองหรือไม่ และผู้เอาประกันภัยมีส่วนทำให้เกิดขึ้นโดยจงใจหรือไม่ เช่น เอกสารสำคัญเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัย เอกสารแสดงสิทธิหรือเจ้าของในทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เอกสารแสดงราคาหรือมูลค่าประกันภัย ตลอดจนจดบันทึกคำให้การของพยานต่างๆ ในกรณีที่เป็น เป็นต้น

2) การกำหนดประเด็นไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยคู่พิพาทให้การเจรจาได้ โดยอาศัยการชี้แจงความต้องการของคู่พิพาท ผลประโยชน์ หรือสิ่งคู่พิพาทกังวลใจ ซึ่งการกำหนดเค้าโครงดังกล่าวจะทำให้คู่พิพาทไม่ออกนอกเรื่อง ทั้งนี้ อาจมีการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนหัวข้อที่จะเจรจาในระหว่างที่ทำการไกล่เกลี่ยได้

3) ทำให้การไกล่เกลี่ยดำเนินต่อไป บ่อยครั้งที่คู่พิพาทยึดติดอยู่แต่แนวความคิดของตน ประโยชน์อย่างหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้กับกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ การช่วยให้คู่พิพาทมองในแง่มุมใหม่ โดยมองไปยังอนาคตและพิจารณาทางเลือกที่สร้างสรรค์ นอกจากนี้คู่พิพาทอาจเห็นประโยชน์ในการประชุมกับผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายเดียวโดยประชุมแยกต่างหาก ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นหลายครั้งในระหว่างการไกล่เกลี่ย

4) การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยอาจเนื่องมาจากการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาททั้งปวงเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการลงนามโดยคู่พิพาททุกฝ่าย หรือมีการตกลงระงับข้อพิพาทบางส่วนโดยทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับการลงลายมือชื่อจากคู่พิพาท หรือหยุดการไกล่เกลี่ยโดยมีข้อตกลงว่าจะนำข้อพิพาทกลับมาไกล่เกลี่ยและเจรจาตามวันที่กำหนดหรือเนื่องมาจากเหตุอื่นตามที่ระบุไว้ในระเบียบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในกรณีที่คู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ แต่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายยังต้องการระงับข้อพิพาท แต่จะขอเวลาสักระยะหนึ่งเพื่อรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวที่จะมีผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติของตนให้กำหนดเวลาที่ทั้งสองฝ่ายจะมาพบกันอีกครั้งก่อนจะแยกย้ายจากกันไป หรือหากการไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลให้คู่พิพาทตกลงกันได้ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยยุติลงด้วยความรู้สึกที่ดีและเพื่อสร้างโอกาสที่คู่พิพาทจะตกลงกันได้ก่อนจะเริ่มการดำเนินคดีทางศาลหรือทางอนุญาโตตุลาการ หรือเพื่อคู่พิพาทจะเต็มใจใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในอนาคต ให้บททวนว่ามีประเด็นปัญหาใดที่ตกลงกันได้แล้วและยังมีประเด็นปัญหาใดที่คู่พิพาทประสงค์ให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดหรือให้ศาลตัดสินให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติการประชุมด้วยคำพูดในเชิงบวก

ในกรณีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้เมื่อคู่พิพาทตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความในประเด็นที่มีการตกลงกันได้ และลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีองค์ประกอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจกำหนดไว้

2. การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการร้องเรียนของหน่วยงานเอกชน ได้แก่ สมาคมประกันวินาศภัยได้ดำเนินการจัดตั้งกระบวนการอนุญาโตตุลาการขึ้นเพื่อเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทในคดีประกันภัยที่เกิดขึ้นระหว่างบริษัทด้วยกันเอง ซึ่งได้กำหนดเป็นการบังคับไว้เป็นสัญญาข้อหนึ่งในข้อตกลงสถานะสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายต่อกันและกัน และสมาคมประกันวินาศภัย โดยชมรมนักกฎหมายประกันภัย คณะอนุกรรมการประกันภัยยานยนต์ ได้จัดทำร่างข้อบังคับสมาคมประกันวินาศภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ และร่างสัญญาการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการขึ้น โดยการระงับข้อพิพาทของสมาคมประกันวินาศภัยมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้ หากสมาชิกได้มีการเจรจากันเองแล้วไม่สามารถที่จะตกลงกันได้ก็จะมีการยื่นเรื่องมายังศูนย์ระงับข้อพิพาทของสมาคม โดยในการยื่นเรื่องนี้จะเสียค่าใช้จ่ายเรื่องละ 500 บาท และขั้นตอนแรกจะมีการนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนหากสามารถตกลงกันได้ก็จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันไว้ แต่หากไม่สามารถที่จะตกลงกันได้ก็จะมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการต่อไปซึ่งการอนุญาโตตุลาการนี้จะมีขั้นตอนการปฏิบัติที่คล้ายกับในศาล กล่าวคือจะมีการนัดเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาทกันก่อนหลังจากนั้นก็เปิดโอกาสให้คู่กรณีทำพยานเข้าสืบและมีการนัดฟังคำตัดสินในเวลาต่อมา นอกจากนี้ยังมีการอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาท คือ สามารถนำอนุญาโตตุลาการไปสืบพยานในต่างจังหวัดอีกด้วย

สำหรับในเรื่องค่าใช้จ่ายในการอนุญาโตตุลาการนั้นมีค่าใช้จ่ายในการยื่นเรื่องครั้งแรก 500 บาท และหากคู่พิพาทประสงค์ที่จะเลื่อนนัดประชุมหรือเลื่อนการนัดพิจารณาในครั้งแรกไม่มีค่าใช้จ่ายแต่ในครั้งต่อไปผู้ที่ขอเลื่อนจะต้องเป็นผู้ชำระครั้งละ 300 บาท และสำหรับค่าธรรมเนียมในการตั้งอนุญาโตตุลาการนั้นมีอัตราดังนี้ ในกรณีที่ทุนทรัพย์ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเรื่องละ 1,000 บาท ในกรณีที่ทุนทรัพย์เกินกว่า 100,000 บาท คิดร้อยละ 2 ของทุนทรัพย์แต่ไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท ในกรณีที่ทุนทรัพย์เกินกว่า 20,000,000 บาทขึ้นไป คิดเรื่องละ 100,000 บาท

ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานระงับข้อพิพาทของสมาคมประกันภัยนั้นจะมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริงทั้งนี้ก็เพื่อความยุติธรรมและความน่าเชื่อถือกับผู้ที่มาใช้บริการ อีกทั้งผู้ที่มาทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการก็จะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยและทางด้านกฎหมายอีกด้วย ดังนั้นขั้นตอนในการดำเนินงานทั้งหมดจึงเสมือนเป็นการจำลองการปฏิบัติงานในศาลมาเพื่อให้ในการระงับข้อพิพาทของสมาคมประกันภัย ดังนั้นจึงส่งผลให้การระงับข้อพิพาทของสมาคมประกันภัยเป็นที่นิยมและมีผลบังคับใช้ได้เป็นอย่างดี

2.4.3 การระงับข้อพิพาทกรณีแรงงาน

ข้อพิพาทแรงงาน หมายถึง ข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างหรือสมาคม, นายจ้างกับลูกจ้าง หรือสหภาพแรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ ข้อพิพาทแรงงานเกี่ยวกับสิทธิ และข้อพิพาทแรงงานเกี่ยวกับผลประโยชน์

1. ข้อพิพาทแรงงานเกี่ยวกับสิทธิ เป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากข้อขัดแย้งในสิทธิ หรือที่เรียกว่าข้อพิพาททางข้อกฎหมาย การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิเกิดจากการละเมิดกฎหมาย โดยปกติเมื่อเกิดข้อพิพาทประเภทนี้แล้วลูกจ้างจะตกลงกับนายจ้างก่อน หากตกลงกันไม่ได้หรือนายจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างนายจ้างลูกจ้างแล้ว สหภาพแรงงานหรือลูกจ้างที่เหลือเข้าร่วมเรียกร้องด้วยข้อพิพาทดังกล่าวก็จะกลายเป็นข้อร้องทุกข์กลุ่ม หรือข้อพิพาทกลุ่ม ข้อพิพาทแบบนี้โดยทั่วไปมักจะใช้วิธีระงับข้อพิพาทแบบทวิภาคี โดยอาจจะใช้วิธีการให้นายจ้างรับฟังข้อร้องทุกข์จากลูกจ้างโดยตรงและร่วมกันปรับปรุง วิธีการให้ลูกจ้างยืนยันข้อร้องทุกข์ตามลำดับขั้นวิธีการยื่นข้อเรียกร้องผ่านคณะกรรมการลูกจ้าง หรือคณะกรรมการร่วม หรือใช้วิธีการยื่นข้อเรียกร้องผ่านทางสหภาพแรงงาน นอกจากนี้ข้อพิพาทก็สามารถใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม และการอนุญาโตตุลาการ โดยสมัครใจในการระงับข้อพิพาทแรงงานนี้ได้

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธินี้โดยมากจะเป็นการระงับข้อพิพาทโดยองค์กรของรัฐซึ่งรัฐจะมีองค์กรในการระงับข้อพิพาทแรงงานในรูปคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นองค์กรกึ่งตุลาการ นอกจากนี้ข้อพิพาทก็อาจใช้สิทธิฟ้องต่อศาลแรงงานได้

2. ข้อพิพาทแรงงานเกี่ยวกับผลประโยชน์ เป็นข้อพิพาทที่เกิดจากข้อขัดแย้งในเรื่องการเรียกร้องให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ โดยที่ทั้งสองฝ่ายไม่มีภาระหน้าที่ตามกฎหมายหรือตามสัญญาใดๆ ที่จะต้องให้ต่อกันแต่เป็นการต่อรองเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างกัน การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับผลประโยชน์โดยทั่วไปจะใช้การเจรจาต่อรองร่วมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การอนุญาโตตุลาการโดยอิสระ และในกรณีจำเป็นอาจต้องมีการใช้การอนุญาโตตุลาการโดยบังคับ

วัตถุประสงค์อย่างหนึ่งของกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ คือ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนเกี่ยวกับการแจ้งข้อเรียกร้องและการระงับข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยมีกำหนดไว้ใน “มาตรา 21 ในกรณีที่ไม่มีผลการเจรจากันภายในกำหนดตามมาตรา 16 หรือมีการเจรจากันแล้วแต่ตกลงกันไม่ได้ด้วยเหตุใด ให้ถือว่าได้มีข้อพิพาทแรงงานเกิดขึ้นและให้ฝ่ายแจ้งข้อเรียกร้องแจ้งเป็นหนังสือให้พนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงานทราบภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงแต่เวลาที่พนักงานกำหนดตาม มาตรา 16 หรือนับแต่เวลาที่ตกลงกันไม่ได้แล้วแต่กรณี”

เมื่อเกิดข้อพิพาทแรงงานอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นดังกล่าวแล้ว จะต้องเข้าสู่ขั้นตอนในการระงับข้อพิพาทแรงงานตามกฎหมายฉบับนี้ซึ่งได้นำวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้เป็นวิธีแรกการ

ใกล้เคียงกระทำโดยพนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานซึ่งเป็นบุคคลที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมแต่งตั้งขึ้น

พนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานจะเข้าไปดำเนินการใกล้เคียงได้เมื่อฝ่ายที่แจ้งข้อเรียกร้องซึ่งถือว่าเป็นผู้เริ่มให้เกิดข้อพิพาทแรงงานขึ้นได้แจ้งเป็นหนังสือต่อพนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานให้ทราบภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่เกิดข้อพิพาทแรงงาน

ถ้านายจ้างหรือลูกจ้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดซึ่งเป็นฝ่ายแจ้งข้อเรียกร้องมิได้ดำเนินการให้เป็นไปตามวรรคนี้ ก็อาจถือได้ว่าฝ่ายลูกจ้างที่เป็นฝ่ายแจ้งข้อเรียกร้องหรือฝ่ายนายจ้างที่เป็นฝ่ายแจ้งเรียกร้องนั้นไม่ประสงค์จะดำเนินการเรียกร้องต่อไป การแจ้งข้อเรียกร้องนั้นถือว่าตกไปหรือเป็นการทิ้งข้อเรียกร้อง (คล้ายกับทิ้งฟ้องตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง)

การใกล้เคียงข้อพิพาทแรงงาน มีกำหนดไว้ใน “มาตรา 22 เมื่อพนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานได้รับแจ้งตามมาตรา 21 แล้ว ให้พนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานดำเนินการใกล้เคียงเพื่อให้ฝ่ายแจ้งข้อเรียกร้องและฝ่ายรับข้อเรียกร้องตกลงกันภายในกำหนดห้าวันนับแต่วันที่พนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานได้รับหนังสือแจ้ง

ถ้าได้มีการตกลงกันภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่งให้นำมาตรา 18 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่ไม้อาจตกลงกันได้ภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าข้อพิพาทแรงงานนั้นเป็นข้อพิพาทแรงงานที่ตกลงกันไม่ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงตั้งผู้ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานตามมาตรา 26 หรือนายจ้างจะปิดงานหรือลูกจ้างจะนัดหยุดงานโดยไม่ขัดต่อมาตรา 34 ก็ได้ ทั้งนี้ ภายใต้บังคับมาตรา 23 มาตรา 24 มาตรา 25 หรือมาตรา 36”

บทบัญญัติข้างต้นกำหนดถึงวิธีระงับข้อพิพาทแรงงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันมากที่สุดและสอดคล้องกับอนุสัญญาหรือข้อเสนอขององค์การแรงงานระหว่างประเทศด้วย

การใกล้เคียงเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทแรงงานโดยมีคนกลางเป็นผู้ช่วยให้คู่กรณีพิพาทได้เจรจาทำความตกลงหรือได้ปรึกษาหารือเพื่อทำความตกลงกัน ผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงจะเป็นผู้ชี้แนะให้ทั้งสองฝ่ายได้ใคร่ครวญหาข้อเสนองานที่สามที่สมารถที่จะตกลงกันได้มาเสนอต่อกันตามบทบัญญัติในมาตรานี้ เมื่อพนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานได้รับแจ้งจากฝ่ายที่แจ้งข้อเรียกร้องแล้ว พนักงานประνομข้อพิพาทแรงงานมีหน้าที่ที่จะต้องพยายามใกล้เคียงให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้โดยมีกำหนดระยะเวลา 5 วันนับแต่แต่วันที่รับแจ้งเป็นต้นไป

การใกล้เคียงจะมีผล 2 ประการ คือ ตกลงกันได้และตกลงกันไม่ได้

ในกรณีที่ตกลงกันได้ ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างจะทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้เข้าร่วมในการเจรจาของสองทั้งสองฝ่าย และกฎหมายกำหนดให้นำมาตรา 18 มาใช้บังคับโดยอนุโลมซึ่งหมายถึงว่านายจ้างมีหน้าที่นำข้อตกลงนั้นไปประกาศให้

ลูกจ้างซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องทราบ โดยเริ่มประกาศภายใน 3 วันและปิดประกาศไว้เป็นเวลา 30 วัน ทั้งนายจ้างมีหน้าที่ต้องนำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างนั้น ไปจดทะเบียนต่ออธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตกลงกันได้ด้วย

ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ภายใน 5 วัน กฎหมายให้อธิบดีสถานการณ์หลังจาก 5 วันนั้นว่ามี “ข้อพิพาทแรงงานที่ตกลงกันไม่ได้” เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อข้อพิพาทแรงงานที่ตกลงกันไม่ได้เกิดขึ้นก็จะมีขั้นตอนที่จะดำเนินการต่อไปตามประเภทกิจการของนายจ้าง ถ้ากิจการของนายจ้างเป็นกิจการสำคัญดังที่ปรากฏอยู่ในมาตรา 23 ก็จะต้องดำเนินการระงับข้อพิพาทแรงงานต่อไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในมาตรา 23 ซึ่งในกิจการตามมาตรา 23 นั้นนายจ้างจะปิดงานหรือลูกจ้างจะนัดหยุดงานไม่ได้ ส่วนในกิจการนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในมาตรา 23 นายจ้างกับลูกจ้างมีทางเลือกโดยนายจ้างกับลูกจ้างจะตกลงกันตั้งผู้ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานขึ้นชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานนั้นก็ได้ หรือจะใช้มาตรการทางด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยนายจ้างปิดงานหรือลูกจ้างนัดหยุดงานตามมาตรา 34 ก็ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้ามีสถานการณ์พิเศษตามมาตรา 24, 25 หรือมาตรา 36 แม้จะเป็นกิจการที่ไม่ใช่กิจการตามมาตรา 23 ก็อาจถูกบังคับเข้าสู่กระบวนการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานตามบทบัญญัติในมาตราดังกล่าวได้

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์นั้น ถ้าคู่กรณี คือ นายจ้าง สมาคมนายจ้าง หรือสหพันธ์นายจ้าง และลูกจ้าง สหภาพแรงงาน หรือสหพันธ์แรงงาน ไม่พอใจก็มีสิทธิที่จะอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์นั้น เมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้รับคำอุทธรณ์แล้ว รัฐมนตรีจะต้องวินิจฉัยอุทธรณ์และแจ้งให้ทั้งสองฝ่ายทราบภายใน 10 วันนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ กฎหมายยังกำหนดไว้ว่าคำวินิจฉัยของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ซึ่งมิได้มีการอุทธรณ์ภายใน 7 วัน หรือคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมให้เป็นที่สุด ทั้งฝ่ายแจ้งข้อเรียกร้องและฝ่ายรับข้อเรียกร้องต้องปฏิบัติตาม⁶⁶

⁶⁶ เกษมสันต์ วัฒวรรณ, คำอธิบายกฎหมายแรงงาน (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 165-175.

2.4.4 การระงับข้อพิพาทกรณี⁶⁷

ข้อพิพาททางภาษีอากร หมายถึง การโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วยในเรื่องสิทธิทางภาษี ทั้งนี้การไม่เห็นด้วยนั้นอาจเป็นการไม่เห็นด้วยในข้อเท็จจริงที่ใช้ในการประเมินภาษี หรือการไม่เห็นด้วยด้านกฎหมายที่นำมาปรับใช้ในการประเมินภาษีระหว่างผู้เสียภาษีและกรมสรรพากร ข้อเท็จจริงที่ใช้ในการประเมินภาษี ได้แก่เรื่องราวได้ของผู้เสียภาษี การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย จำนวนภาษีหรือคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง ข้อกฎหมายที่นำมาปรับใช้ในการประเมินภาษี ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานประเมินภาษีกระทำการไม่มีอำนาจ หรือการกระทำการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด การประเมินภาษีกระทำไม่ถูกต้องตามแบบที่กฎหมายกำหนด การไม่ได้นำกฎหมายที่ถูกต้องมาใช้ในการพิจารณาข้อพิพาททางภาษี การแปลหรือการตีความกฎหมายผิด เป็นต้น

เมื่อเกิดข้อพิพาททางภาษีขึ้นแล้วไม่ว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย สิทธิในการอุทธรณ์ภาษีของผู้เสียภาษีก็น่าจะเกิดขึ้นและหากพิจารณาจะพบว่าแท้จริงแล้วพนักงานประเมินที่ใช้อำนาจกระทำต่อประชาชนด้วยการจัดเก็บภาษีนั่นเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย การกระทำดังกล่าวจึงเป็นการกระทำที่ชอบหรือไม่ชอบด้วยกฎหมายก็ได้ การกระทำของพนักงานประเมินจะเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น เจ้าหน้าที่งานประเมินไม่ได้แจ้งการประเมินตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นก็จะเกิดข้อพิพาททางภาษีและทำให้ผู้เสียภาษีนำมาอ้างเพื่อปฏิเสธ การจ่ายภาษีได้

การระงับข้อพิพาททางภาษี ตามประมวลรัษฎากรในประเทศไทยแบ่งขั้นตอนการระงับข้อพิพาทออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การระงับข้อพิพาททางภาษีในชั้นฝ่ายบริหารซึ่งมีคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์โดยอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากร และการระงับข้อพิพาททางภาษีในชั้นศาลทำการพิจารณาคดีโดยศาลภาษีอากรซึ่งเป็นศาลชำนาญพิเศษศาลหนึ่งของศาลยุติธรรม

1. การระงับข้อพิพาททางภาษีในชั้นฝ่ายบริหาร ประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้ข้อพิพาททางภาษีที่จัดเก็บโดยอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางภาษีอย่างเดียวกัน คือ การพิจารณาอุทธรณ์โดยคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ คณะกรรมการจะพิจารณาและมีคำวินิจฉัย แต่หากผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยก็สามารถนำไปฟ้องคดีต่อศาลภาษีอากรได้ต่อไป

⁶⁷ รัฐปกรณ นิกานนท์, “การระงับข้อพิพาททางภาษีตามประมวลรัษฎากร: ศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศอังกฤษ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), หน้า 49-109.

การระงับข้อพิพาททางภาษีในชั้นฝ่ายบริหาร โดยหลักแล้วย่อมมีวัตถุประสงค์ให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถจบลงได้อย่างรวดเร็ว ลดคดีที่จะนำขึ้นสู่ศาล ซึ่งทำให้เอกชนไม่ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายไปฟ้องร้องคดีเป็นคดีให้ยุ่งยากหน่วยงานของรัฐเองสามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับผู้เสียภาษี และสามารถบังคับการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

2. การระงับข้อพิพาททางภาษีในชั้นศาล ศาลที่ทำการพิจารณาคดี ได้แก่ ศาลยุติธรรม แม้ว่าคดีจะเป็นไปคดีแพ่งที่อยู่ในเขตอำนาจศาลยุติธรรม แต่การฟ้องร้องคดีภาษีอากรนั้นหาได้มีการฟ้องร้องกันในศาลแพ่งเหมือนกับคดีทั่วไปไม่ ทั้งนี้เนื่องจากคดีภาษีอากรเป็นคดีแพ่งที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป การกำหนดให้ศาลมีหน้าที่ในการพิจารณาคดีและมีวิธีพิจารณาคดีขึ้น โดยเฉพาะจะเป็นการเหมาะสม และทำให้การพิจารณาคดีภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้ปรากฏในบันทึกหลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 ว่า “โดยที่คดีภาษีอากรเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปเพราะเป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับรัฐอันเนื่องจากการประเมินหรือการจัดเก็บภาษีอากร โดยเฉพาะก็จะทำให้การพิจารณาเป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงสมควรจัดตั้งศาลภาษีอากรขึ้นเพื่อพิจารณาคดีภาษีอากร โดยมีวิธีพิจารณาคดีเป็นพิเศษยกเว้นขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งบางอย่างเพื่อให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น

2.4.5 การระงับข้อพิพาทกรณีสิ่งแวดล้อม

ข้อพิพาทปัญหาสิ่งแวดล้อมนั้นเกิดขึ้นมาจากการที่ประชาชนได้รับผลร้ายจากมลพิษของสิ่งแวดล้อมอันทำให้เกิดความเสียหายต่อสุขภาพ อนามัย และทรัพย์สิน หรือบางครั้งก็อาจจะกระทบช่องทางทำมาหากินได้ ผู้ที่ได้รับผลร้ายจึงเรียกร้องให้ผู้ก่อให้เกิดมลพิษยุติการกระทำที่ก่อให้เกิดผลร้าย และบางครั้งอาจรวมถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในความเสียหายที่ได้รับจึงกลายเป็นที่มาของข้อพิพาทระหว่างผู้ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ได้รับความเสียหาย⁶⁸ การระงับข้อพิพาทในคดีสิ่งแวดล้อมสามารถทำได้โดยวิธีการเจรจาตกลง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การประนีประนอมข้อพิพาท การอนุญาโตตุลาการ หรือการฟ้องคดีต่อศาล โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น โดยบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมมีดังนี้

⁶⁸ ไกรสร เลี้ยงสมบูรณ์, “การระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมโดยอนุญาโตตุลาการ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), หน้า 1.

1. “ผู้เสียหาย” ในคดีสิ่งแวดล้อมอาจเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้เสียหายในคดีสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยประชาชน⁶⁹

2. “ผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้กระทำให้เกิดปัญหามลพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยการปล่อยทิ้งหรือระบายของเสียออกสู่ระบบสิ่งแวดล้อมเป็นเหตุให้เกิดปัญหาอากาศเป็นพิษ น้ำเน่าเสีย ฯลฯ และส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และประชาชนผู้อยู่ใกล้เคียงกับแหล่งมลพิษ⁷⁰

วัตถุประสงค์เพื่อใช้สิทธิที่พึงมีของคู่กรณีในการระงับข้อพิพาทในคดีสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ⁷¹

- 1) เพื่อให้มีการชดเชยค่าเสียหาย
- 2) เพื่อให้มีการระงับ ยุติ หรือแก้ไขมิให้มีการทำลายสิ่งแวดล้อมต่อไป
- 3) เพื่อให้บรรเทาความเสียหาย
- 4) เพื่อฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

วิธีการระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 2 วิธีการใหญ่ คือ

1. การฟ้องคดีต่อศาลหรือการระงับข้อพิพาทในศาล⁷² เป็นการใช้กระบวนการยุติธรรมทางศาลที่กำหนดให้ผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้ที่ถูกโต้แย้งสิทธิโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายใช้สิทธิในการเรียกร้องให้ฝ่ายผู้ละเมิดสิทธินั้นๆ รับผิดชอบค่าเสียหายหรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ยุติหรือระงับการกระทำอันเป็นการรบกวนสิทธิโดยขอให้ศาลพิจารณาพิพากษาบังคับให้ตามคำเรียกร้อง

การใช้วิธีการฟ้องคดีต่อศาลเพื่อระงับข้อพิพาทคดีสิ่งแวดล้อมไม่ว่าในประเทศหรือต่างประเทศมักจะประสบกับปัญหาข้อขัดข้องทางวิธีพิจารณาหลายประการ ในกรณีของความเสียหายจากมลพิษสิ่งแวดล้อมนั้นมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากคดีอื่นๆ ตรงที่ว่าต้องมีการสืบพยานเพื่อชี้ให้เห็นชัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลเสียหายหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นกับการกระทำที่เป็นเหตุแห่งความเสียหายนั้นซึ่งต้องอาศัยความรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และบางครั้งอาจ

⁶⁹ ลัดดา เกียรติกำจร, “รูปแบบและโครงสร้างของคณะกรรมการการระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อม,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 18-19.

⁷⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 19.

⁷¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 114.

⁷² เรื่องเดียวกัน, หน้า 113-116.

ต้องอาศัยความรู้ทางการแพทย์เข้าช่วย แม้ในกระบวนการพิจารณาจะนำพยานผู้เชี่ยวชาญมาสืบได้ แต่ก็ยังไม่อาจได้คำยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญได้ว่าการกระทำกับผลที่เกิดขึ้นจะมีความสัมพันธ์กันซึ่งตามข้อเท็จจริงในคดีสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ได้รับความเสียหายที่จะต้องพิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว และต้องใช้ระยะเวลาในการก่อตัวจึงจะปรากฏผลแห่งความเสียหายจึงเป็นอุปสรรคต่อการพิสูจน์ถึงลักษณะและความรุนแรงของความเสียหาย ที่สำคัญคือประชาชนผู้ได้รับความเสียหายไม่มีความรู้ มีฐานะยากจน และวิธีการดำเนินการของกิจการของผู้ประกอบการก็ไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากผู้ประกอบการมักอ้างว่าเป็นเรื่องความลับทางการค้า

ปัญหาอีกประการที่เป็นอุปสรรคในการนำคดีมาฟ้องต่อศาล คือ ปัญหาเรื่องอายุความการฟ้องคดี เนื่องจากการนำคดีสิ่งแวดล้อมฟ้องต่อศาลจะต้องคำนึงถึงตัวบทกฎหมายที่เป็นฐานแห่งสิทธิเรียกร้อง ทั้งนี้เพราะในกฎหมายแต่ละฉบับอายุความ ซึ่งผู้เสียหายหรือทนายความผู้ดำเนินคดีจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังและความละเอียดรอบคอบเพื่อที่จะนำเป็นส่วนหนึ่งในการวางรูปคดีสำหรับเรียกร้องค่าเสียหาย

2. การตกลงกันเองหรืออีกนัยหนึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทนอกศาล เนื่องจากคู่กรณีสมัครใจที่จะตกลงเจรจากันเองโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการทางศาลให้เกิดความยุ่งยากกันมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1) การเจรจาระหว่างคู่พิพาทด้วยกันเอง วิธีการนี้จะนำมาใช้ได้ดีก็ต่อเมื่อเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีจำนวนน้อย เช่น เพียงฝ่ายละหนึ่งหรือสองคน หรือข้อพิพาทที่ยังไม่มีผลกระทบถึงขนาดให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย สุขภาพอนามัยอย่างร้ายแรง เพียงแต่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ คู่กรณีย่อมสามารถเจรจากันได้โดยง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากมูลเหตุแห่งข้อพิพาทไม่มีความซับซ้อน แต่วิธีการนี้หากนำมาใช้ในข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมที่จะเปิดโอกาสให้มีการเจรจาตกลงระหว่างกันเองได้นั้นกระทำได้ยาก เพราะเหตุว่าข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนั้นมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากกว่าข้อพิพาททั่วไป ที่สำคัญ⁷³

2) การเจรจาไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ควบคู่กันสังคมไทยตั้งแต่ดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะสังคมไทยโดยเฉพาะสังคมชนบทมีความเป็นอยู่ในลักษณะที่อยู่ร่วมกัน มีความผูกพันและรู้จักมักคุ้นกันดีเสมือนเป็นเครือญาติ เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งที่คู่กรณีไม่สามารถที่จะเจรจากันต่อไปได้ก็อาจพากันไปหาผู้ที่เป็นที่เคารพนับถือเพื่อมอบให้บุคคลนั้นเป็นผู้ตัดสินหรือช่วยแก้ปัญหาให้บุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่จะทำหน้าที่นี้ได้ก็คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ในการรักษาความสงบสุข บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ราษฎรที่อยู่ในความปกครองของตน ซึ่งการทำหน้าที่

⁷³ ลัดดา เกียรติทองขจร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 116.

เป็นคนกลางในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยก็ดี ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทก็ดีถือว่าเป็นภาระหน้าที่ประการหนึ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม⁷⁴

3) การอนุญาโตตุลาการ การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการนี้เป็นเรื่องที่คู่พิพาทได้ตกลงที่จะมอบข้อพิพาทให้บุคคลกลางซึ่งมิใช่ศาล ทำหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาทของตนคนกลางนี้เรียกว่า อนุญาโตตุลาการ ซึ่งวิธีอนุญาโตตุลาการนี้น่าจะเป็นทางออกที่ดีกว่าวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลวิธีอื่น เนื่องจากวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลไม่ว่าจะเป็นการเจรจา การไกล่เกลี่ย การประนีประนอมก็ดี คู่พิพาททั้งสองฝ่ายควรมีอำนาจการต่อรองที่เท่าเทียมกันซึ่งในความเป็นจริงคดีข้อพิพาททางสิ่งแวดล้อมนี้ประชาชนมักเป็นผู้อยู่ในฐานะที่ด้อยกว่าฝ่ายผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย นอกจากนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมก็ไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาดใดๆ ดังนั้นวิธีการอนุญาโตตุลาการน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่มีระเบียบ และมีกระบวนการที่สั้นและรวดเร็วกว่าวิธีการฟ้องคดีต่อศาล และการให้อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ตัดสินชี้ขาดก็เท่ากับมอบความเป็นธรรมให้กับคนกลางในการวินิจฉัยข้อพิพาท⁷⁵

ข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเรียกร่องสิทธิที่เสียไปโดยอาศัยวิธีการระงับข้อพิพาทดังที่ได้กล่าวมาแล้วตามข้างต้น แต่จากสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกลับพบว่าการระงับข้อพิพาท โดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักใช้วิธีการระงับข้อพิพาทด้วยการเจรจากดลงกัน (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation)⁷⁶

2.4.6 การระงับข้อพิพาทกรณีสัญญาผู้บริโภค⁷⁷

สัญญาผู้บริโภคมักจะมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป กล่าวคือ สัญญาสำเร็จรูปจะพิมพ์ข้อความส่วนใหญ่ไว้เรียบร้อยแล้ว โดยมีเนื้อความส่วนใหญ่เหมือนกันหมด คู่สัญญาเพียงแค่เพิ่มเติมรายละเอียดเล็กน้อยในการทำสัญญาแต่ละครั้งก็จะทำให้สัญญาสมบูรณ์ แต่สัญญาสำเร็จรูปต้องเป็นสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งกำหนดข้อสัญญาไว้ล่วงหน้าโดยไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าร่วมกำหนดข้อสัญญาด้วย (Co-determination of Contractual Terms)

⁷⁴ ลัดดา เกียรติกองขจร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 116-117.

⁷⁵ ไกรสร เลียงสมบุญ, เรื่องเดิม, หน้า 100.

⁷⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 253.

⁷⁷ ดวงกมล โสภณวัต, “ปัญหาการกำหนดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการในสัญญาผู้บริโภคสำเร็จรูป,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), หน้า 170-200.

ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่นิยมนำสัญญาอนุญาโตตุลาการกำหนดไว้ในสัญญา ผู้บริโภคแต่มีปรากฏว่าการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการมักใช้ในวงการธุรกิจก่อสร้าง หรือสัญญาสัมปทานระหว่างรัฐกับเอกชน เช่น สัญญาจ้าง สัญญาซื้อขายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ, สัญญาลงทุน หรือสัญญาร่วมทุน เช่น สัญญาจอยต์เวนเจอร์ (Joint venture) สัญญาโครงการระบบทางด่วน เช่น ทางด่วนขั้นที่ 2 ระหว่างการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กระทรวงมหาดไทย กับบริษัททางด่วนกรุงเทพ จำกัด โดยสัญญาทางพาณิชย์ที่มีทุนทรัพย์สูง เหล่านี้ได้มีการใช้ข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการ (arbitration clause) มาเป็นเวลานานแล้ว

ข้อพิพาทที่อาจระงับได้โดยอนุญาโตตุลาการได้ในประเทศไทยนั้นเป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 นั้นต้องเป็นข้อพิพาทที่ไม่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชนซึ่งอาจเป็นข้อพิพาททางแพ่งหรือข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาโดยอาจตกลงกันให้ระงับข้อพิพาทได้เฉพาะในส่วนข้อพิพาททางแพ่งเท่านั้นเพราะข้อพิพาททางอาญานั้นกฎหมายได้กำหนดโทษทางอาญาไว้ด้วย ในส่วนข้อพิพาททางแพ่งนอกจากจะเกิดขึ้นจากนิติสัมพันธ์ทางสัญญาแล้วยังมีกรณีอื่น เช่น ละเมิด ซึ่งกฎหมายยินยอมให้ใช้การอนุญาโตตุลาการระงับข้อพิพาทในเรื่องละเมิดได้ในบางกรณี และตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 11 วรรคสอง บัญญัติว่า “สัญญาอนุญาโตตุลาการต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อคู่สัญญา เว้นแต่ถ้าปรากฏข้อสัญญาในเอกสารที่คู่สัญญาได้ตอบทางจดหมาย โทรสาร โทรเลข โทรศัพท์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือทางอื่นซึ่งมีการบันทึกข้อสัญญานั้นไว้ หรือมีการกล่าวอ้างข้อสัญญาในข้อเรียกร้องหรือคัดค้านและคู่สัญญาฝ่ายที่มีได้กล่าวอ้างไม่ปฏิเสธให้ถือว่าสัญญาอนุญาโตตุลาการแล้ว” จะเห็นได้ว่าได้กำหนดให้สัญญาอนุญาโตตุลาการต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ดังนั้น หากมีการทำสัญญาผู้บริโภคสำเร็จรูป (consumer adhesion contract) ที่มีข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการรวมอยู่ด้วย และมีการลงลายมือชื่อคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายในการทำสัญญาผู้บริโภคดังกล่าวย่อมแสดงว่าสัญญาอนุญาโตตุลาการมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายแล้ว จึงมีผลผูกพันระหว่างคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจากสัญญา

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทนอกศาลในสัญญาผู้บริโภคนั้นนอกจากต้องอาศัยความยินยอมของคู่สัญญาแล้ว การระงับข้อพิพาทนอกศาลก็มักนิยมนำมาใช้ในสัญญาที่มีมูลค่าสูง และมักจะกำหนดให้เป็นการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ โดยไม่ค่อยปรากฏว่ามีการกำหนดให้มีการระงับข้อพิพาทนอกศาลในสัญญาผู้บริโภคทั่วไป

2.4.7 การรับข้อพิพาทกรณีการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข⁷⁸

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ทางการแพทย์มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตซึ่งผู้ไปรับบริการจะไปขอรับบริการโดยไม่มีเงื่อนไขและผู้รักษาให้บริการโดยมิได้เรียกร้องสินจ้างเป็นการให้บริการโดยการเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยเดิมจึงเป็นความนับถือที่เกี่ยวข้องกับสถานะของบุคคลมากกว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในเชิงกฎหมายหรือสัญญาเพราะมีความเชื่อว่าแพทย์จะไม่ทำอันตรายคนไข้ความสัมพันธ์ลักษณะนี้เป็นความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาทั้งในด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และมีการเรียนแบบเน้นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะส่วน ประกอบกับแนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นรากฐานที่สนับสนุนความเป็นอิสระเสรีของมนุษย์ ทำให้การตัดสินใจในการรักษาถ่ายโอนจากแพทย์สู่ผู้ป่วยเป็นผู้ร่วมตัดสินใจด้วย หากไม่เป็นเช่นนั้นปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งก็ตามมา ทั้งนี้โดยมีกฎหมายเข้ามารองรับ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยเป็นความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา ยิ่งในสังคมนิยมความสัมพันธ์ลักษณะเช่นนี้จะเด่นชัดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยจึงเปลี่ยนมาเป็นการบริการก็จะเกิดการเรียกร้องในเชิงกฎหมาย โดยเฉพาะสังคมที่ได้ทำให้การบริการทางการแพทย์กลายเป็นธุรกิจ เมื่อผู้ป่วยต้องเสียค่ารักษาพยาบาลมากความคาดหวังที่จะได้รับก็มีมากขึ้น เมื่อบริการทางการแพทย์ไม่สนองความคาดหวังนั้นๆ การเรียกร้องและฟ้องร้องก็ตามมา เพราะเป็นความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ ดังนั้นในปัจจุบันมีกรณีความขัดแย้งที่ค่อนข้างรุนแรงในการบริการสุขภาพจนมีการฟ้องร้องนำคดีขึ้นสู่ศาล

ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขจึงได้จัดตั้งศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขเพื่อให้การดำเนินงาน การพัฒนาทักษะความสามารถบุคลากร การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้การจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้⁷⁹

1. เพื่อแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation in Health Care) ด้วยสันติวิธีร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและเครือข่ายสันติศึกษา เพื่อประมวลองค์ความรู้ ส่งเสริมและพัฒนาการใช้กระบวนการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้วย

⁷⁸ บรรพต ดันธีรวงศ์, ไกล่เกลี่ยกรณีพิพาททางการแพทย์: เข้าใจ อยู่กับ จัดการ ความขัดแย้ง (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามเจริญพาณิชย์ จำกัด, 2551), หน้า 115-200.

⁷⁹ ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข, at <http://www.moph.go.th/ops/cphc/about.html>, access date June 15, 2008.

สันติวิธี อันจะนำไปสู่สังคมสุขภาพที่มีความสุขทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

2. เพื่อจัดหลักสูตรการอบรมด้านการจัดการความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation in Health Care) ให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข และผู้เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ความเข้าใจตั้งแต่ระดับแนวคิด/วิธีการ จนถึงกรณีทักษะการเป็นคนกลาง สามารถเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางด้านการแพทย์และสาธารณสุข (Mediation in Health Care)

3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานและพัฒนาเครือข่ายการไกล่เกลี่ยคนกลาง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เครือข่ายของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางด้านการแพทย์และสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ฯ โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน หรือรับเรื่องจากการแจ้งเรื่องภายในหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข โดยเจ้าหน้าที่ผู้ทำการไกล่เกลี่ยจะเป็นบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้รับการอบรมแล้ว ทั้งนี้เรื่องที่ร้องเรียนมายังศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขนั้นอาจเป็นเรื่องยังไม่นำไปฟ้องร้องดำเนินคดีหรือเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องดำเนินคดีอยู่ก็ได้ และในการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นทางศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขจะดำเนินการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น และมีนโยบายที่จะขยายให้มีศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขในทุกจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาททางการแพทย์ที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ดีการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ฯ ในปัจจุบันยังคงจำกัดอยู่ที่การดูแลเฉพาะหน่วยงาน โรงพยาบาล แพทย์ หรือบุคลากรของรัฐเท่านั้น

บทที่ 3

การระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับสินค้าที่ขาดความปลอดภัยในต่างประเทศ

แนวความคิดในการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทมาใช้ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่สำหรับการระงับข้อพิพาทในต่างประเทศ เนื่องจากในต่างประเทศเล็งเห็นถึงประโยชน์และข้อดีในการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทมาใช้ในคดีต่างๆ เช่น คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อม หรือคดีแรงงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาแนวทางการระงับข้อพิพาททางเลือกในต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

3.1 องค์การการค้าโลก (World Trade Organization – WTO)

เมื่อวันที่ 15 เมษายน 1994 ที่เมืองมาราเกซ ประเทศโมร็อกโก รัฐมนตรีประเทศภาคเขตต์ 124 ประเทศ มีมติเอกฉันท์รับรองร่างกรรมสารสุดท้าย (Final Act) ซึ่งเป็นระเบียบทางด้านการค้าที่เป็นผลจากการเจรจาทวิภาคีและยอมรับให้มีการจัดตั้งองค์การการค้าโลก หรือ WTO ขึ้นมาทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการค้าของทุกประเทศแทนเขตต์ ภายในวันที่ 1 มกราคม 1995 โดยหน้าที่ขององค์การการค้าโลกที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การดูแลความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศสมาชิกและเป็นเวทีในการระงับข้อพิพาท⁸⁰

3.1.1 แนวความคิดในการระงับข้อพิพาท

ระบบการระงับข้อพิพาทของเขตต์เริ่มต้นจัดตั้งขึ้นมาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีการชดเชยความสมดุลที่เสียไปของสิทธิและพันธกรณีตามสัญญาระหว่างคู่ภาคีโดยเฉพาะรัฐภาคีของเขตต์และเพื่อให้มีองค์กรทางกฎหมายระหว่างประเทศที่ดูแลข้อพิพาท ในเรื่องความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งในช่วงแรกของการตั้งระบบการระงับข้อพิพาทนี้ก็เพียแต่กำหนดรูปแบบขึ้นเท่านั้น คือ เป็นคณะทำงาน (Working Party) หรือคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel) แต่ยังไม่มีการกำหนดกระบวนการที่ชัดเจน เพียแต่กำหนดว่าการระงับข้อพิพาทของเขตต์มีลักษณะเป็น “การประนีประนอม” และเป็นการเจรจาเพียยุติข้อพิพาทมากกว่าจะเป็นการบังคับให้

⁸⁰ ทัชชวีย์ ฤกษ์ะสุด, เอกสารประกอบการสอนวิชาเขตต์และองค์การการค้าโลก (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2543), หน้า 18. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

เป็นไปตามคำตัดสินขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อยุติข้อพิพาท⁸¹ แต่เนื่องจากกระบวนการระงับข้อพิพาทนี้มีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ ทำให้ถูกมองว่าขาดความเด็ดขาดและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ไม่ได้รับความเชื่อมั่นจากประเทศภาคีโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาในการใช้กระบวนการนี้ และทำให้ต้องกลับไปใช้การเจรจาวิภาคี ด้วยเหตุนี้ประเทศภาคีจึงเห็นพ้องกันให้ปรับปรุงกระบวนการระงับข้อพิพาทของแกตต์ เพื่อใช้เป็นเวทีในการยุติข้อพิพาททางการค้าที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นประเทศภาคีจึงแก้ไขกฎเกณฑ์การระงับข้อพิพาทตลอดมาจนในที่สุดได้กำหนดเรื่องนี้ให้เป็นหัวข้อหนึ่งในการเจรจารอบอุรุกวัย โดยหลังจากที่การเจรจาอุรุกวัยสิ้นสุดลงได้มีการจัดตั้งองค์การการค้าโลกขึ้น และได้มีการรับรอง “ความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท” (Understanding on Rules and Procedures Governing the Settlement of Disputes) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิและพันธกรณีที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลก โดยในความเข้าใจนี้มีการแก้ไขกระบวนการระงับข้อพิพาทของแกตต์หลายประการ⁸²

หลังจากการประชุมการค้ารอบอุรุกวัยได้สิ้นสุดลงการปรับปรุงการระงับข้อพิพาททางการค้านั้นได้มีการรับรองความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 ซึ่งอยู่ในภาคผนวกที่ 2 ของข้อตกลงจัดตั้งองค์การการค้าโลก และได้มีการจัดตั้ง “องค์กรระงับข้อพิพาท” (Dispute Settlement Body: DSB) เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทตามความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการระงับข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น⁸³

3.1.2 องค์กรที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

1. องค์กรระงับข้อพิพาท (Dispute Settlement Body: DSB) เป็นองค์ประกอบที่มาจากประเทศสมาชิก 148 ประเทศ คอยดูแลการดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาท รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel), รับรอง (Adopt) รายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทและรายงานขององค์กรอุทธรณ์ (Appellate Body), อนุมัติมาตรการตอบโต้ติดตามกรณีที่มีการบังคับคดียังไม่ได้ผลและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามคำตัดสินและคำแนะนำ (Surveillance of Implementation of Ruling and Recommendations), ให้อำนาจในการระงับ (Suspension) ข้อ

⁸¹ ไพฑูรย์ อุทัยสง, “กลไกการระงับข้อพิพาทในระบบของแกตต์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536), หน้า 19.

⁸² ทักษมัย ฤกษ์สุต, เรื่องเดิม, หน้า 97-98.

⁸³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 107-109.

ลดหย่อนและพันธกรณี นอกจากนี้คำตัดสินขององค์กรระงับข้อพิพาทตามกฎหมายและกระบวนการภายใต้ความเข้าใจว่าด้วยกฎหมายและกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 นี้จะกระทำโดยฉันทามติ⁸⁴ องค์กรระงับข้อพิพาทเกิดขึ้นมาจากความเข้าใจว่าด้วยกฎหมายและกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงจากองค์กรเดิมของแกตต์ 1947 คือ ที่ประชุมใหญ่แกตต์ (Contracting Parties) ซึ่งมีคณะมนตรี (Council) ของแกตต์เป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่แทนที่ประชุมใหญ่แกตต์⁸⁵ องค์กรระงับข้อพิพาทเป็นองค์กรที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจากคณะมนตรีทั่วไป (General Council) ขององค์การการค้าโลก

2. คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel) เป็นคณะกรรมการเฉพาะกิจ 3 คน ตั้งขึ้นมาพิจารณาแต่ละข้อพิพาท

3. สำนักเลขาธิการองค์การการค้าโลก (WTO Secretariat) ช่วยอำนวยความสะดวกดำเนินงานของ Panels เช่น ให้ข้อมูลด้านเทคนิค

4. องค์กรอุทธรณ์ (Appellate Body: AB) ประกอบด้วยสมาชิก 7 ราย ระยะเวลาการทำงาน 4 ปี ต่ออายุได้ 1 ครั้ง AB จะส่งสมาชิก 3 คน เพื่อพิจารณาคัดสินแต่ละข้อพิพาท แต่สมาชิก 3 คน ก็จะปรึกษาร่วมกับสมาชิก AB ที่เหลืออีก 4 คน ได้

5. สำนักเลขานุการองค์กรอุทธรณ์ (Appellate Body Secretariat) เป็นกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกงานของ AB และ ไม่ต้องรายงานต่อผู้อำนวยการการค้าโลก

3.1.3 รูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

กระบวนการระงับข้อพิพาทนับได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์การการค้าโลกเพราะหากปราศจากกระบวนการดังกล่าวแล้ว ความตกลงพหุภาคีด้านการค้าก็คงไม่มีความหมายเพราะการที่ประเทศสมาชิกจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงจะไม่มีบทลงโทษแต่อย่างใดซึ่งจะทำให้องค์การการค้าโลกไม่ต่างไปจากเวทีการค้าอื่นๆ เช่น เอเปค ที่การเปิดเสรีทางการค้าหรือการลงทุนอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจเท่านั้นทำให้ข้อตกลงไม่มีนัยสำคัญต่อรัฐสมาชิกเท่าใดนัก⁸⁶ ความตกลงว่าด้วยกฎหมายและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทขององค์กร

⁸⁴ พัชชัย ฤกษ์สุต, เรื่องเดียวกัน, หน้า 112-113.

⁸⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 113.

⁸⁶ เดือนเด่น นิคมบริรักษ์, กระบวนการระงับข้อพิพาท (รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจัดทำยุทธศาสตร์และแนวทางในการเตรียมความพร้อมของภาคอุตสาหกรรมไทยอันเนื่องมาจากการเจรจา WTO รอบใหม่ที่กรุงโดฮา เรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาท เสนอ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2547), หน้า 1-2.

การค้าโลก (Understanding on Rules and Procedures Governing the settlement of dispute: DSU) ได้ระบุวิธีการในการระงับข้อพิพาทไว้หลายวิธี กล่าวคือ

- การปรึกษาหารือ (Consultation) ซึ่งอาจรวมถึง good office⁸⁷
- การประนีประนอม (Conciliation)
- การไกล่เกลี่ย (Mediation)
- คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel)
- องค์การอุทธรณ์ (Appellate Body)
- อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

สำหรับการปรึกษาหารือ (Consultation) การประนีประนอม (Conciliation) และการไกล่เกลี่ย (Mediation) มีลักษณะเป็นการเจรจาทางการทูต ส่วนคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel) องค์การอุทธรณ์ (Appellate Body) และอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นการระงับข้อพิพาทโดยกฎหมาย ทั้งนี้ DSU กำหนดว่าในทุกกรณีคู่พิพาทจะต้องเริ่มกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการปรึกษาหารือหรือวิธีใดวิธีหนึ่งดังกล่าวข้างต้นเสียก่อน หากไม่สามารถตกลงกันได้ภายใน 60 วันจึงสามารถร้องขอต่อองค์การระงับข้อพิพาทให้จัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel) เพื่อทำการระงับข้อพิพาทได้⁸⁸

องค์การค้าโลกได้กำหนดขั้นตอนกระบวนการระงับข้อพิพาทในความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้⁸⁹

1. การเจรจาหารือ (Consultation) ตามขั้นตอนของกระบวนการระงับข้อพิพาทกำหนดให้ประเทศผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการให้มีการเจรจาหารือกันก่อน จึงจะมีสิทธิขอตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทได้ ซึ่งจะต้องแจ้งการเจรจาหารือต่อองค์การระงับข้อพิพาท คณะมนตรีและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องโดยการร้องเรียนจะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งแสดงเหตุผลของการร้องขอรวมถึงการระบุ (Identification) มาตรการที่เป็นประเด็นและชี้ให้เห็นถึงพื้นฐานทางกฎหมาย (Legal Basis) ของการร้องเรียนนั้น หลังจากที่ถูกพิพาทได้รับคำร้องขอเจรจาหารือกับคู่พิพาทอีกฝ่ายแล้วจะต้องตอบรับคำขอเจรจาหารือภายใน 10 วันและจะต้องเข้าร่วมการเจรจาหารือภายใน 30 วัน ถ้าคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่ตอบรับหรือไม่เข้าร่วมในการหารือดังกล่าว

⁸⁷ คำว่า Good Offices หมายถึง การชักชวนให้คู่พิพาทเข้าทำการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างกัน โดยผู้ชักชวนนั้นจะเป็นบุคคลที่สามและบุคคลที่สามเช่นว่านั้นจะไม่เข้าร่วมในการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างคู่พิพาทด้วยแต่จะอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ ให้แก่คู่พิพาท

⁸⁸ ทักษมัย ฤกษ์สุต, เรื่องเดิม, หน้า 125.

⁸⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 113-124.

ประเทศผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทได้ทันที หรือถ้าการเจรจาหรือตกลงกันไม่ได้ภายใน 60 วัน นับแต่มีการร้องขอเจรจาหรือ หรือหากทั้งสองฝ่ายเห็นว่าการเจรจาหรือจะไม่เป็นผล ประเทศผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทได้ในระหว่างระยะเวลา 60 วันนั้น

2. กระบวนการของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Panel) หากการเจรจาหรือประสบความสำเร็จล้มเหลว ประเทศผู้ร้องเรียนจะมีสิทธิในการขอตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบเหตุการณ์ที่ถูกร้องเรียนและเสนอเหตุผล (Findings) ในรูปแบบของรายงานซึ่งจะมีคำแนะนำหรือคำตัดสิน เพื่อช่วยเหลือองค์กรระดับข้อพิพาทในการพิจารณารับรองรายงานนั้นด้วย โดยคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (Standard Term of Reference) การยื่นคำขอร้องจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะต้องทำเป็นหนังสือระบุผลของการเจรจาหรือผลสรุปข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายของข้อร้องเรียนที่สามารถแสดงให้เห็นถึงปัญหาได้อย่างชัดเจน คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะถูกเลือกจากบัญชีรายชื่อ (Panelists) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของรัฐบาลจากประเทศสมาชิกและบุคคลที่ไม่ใช่ตัวแทนของรัฐบาล คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอิสระ มีภูมิหลังที่ค่อนข้างเพียงพอ และมีประสบการณ์ในสาขาต่างๆ ของแต่ละบุคคลไว้ โดยปกติคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะประกอบไปด้วยสมาชิกจำนวน 3 คน ยกเว้นในกรณีที่ประเทศคู่พิพาทอีกฝ่ายเห็นว่าควรมีคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจำนวน 5 คน

ในการดำเนินกระบวนการพิจารณานั้นประเทศคู่พิพาทจะต้องยื่นคำให้การ (Submission) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งมีรายละเอียดแสดงถึงข้อเท็จจริงแห่งคดีและข้อโต้แย้งต่างๆ ให้กับคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทก่อนการประชุมครั้งแรก (First Substantive Meeting) ในกรณีที่คู่พิพาทไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้ คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะเสนอผลคำวินิจฉัย (Findings) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written report) โดยรายงานนั้นจะต้องประกอบไปด้วยข้อเท็จจริง บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องและเหตุผล (Basic Rationale) ในการจัดทำคำวินิจฉัยและคำแนะนำ แต่ถ้าคู่พิพาทสามารถตกลงแก้ปัญหากันได้ รายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะเป็นเพียงการบรรยายสรุป (Brief Description) เกี่ยวกับคดีและรายงานว่าสามารถบรรลุถึงการแก้ปัญหาได้

การสรุปรายงานสุดท้าย (Final Report) ของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทในกรณีปกติจะไม่เกิน 6 เดือน และในกรณีเร่งด่วนจะไม่เกิน 3 เดือน นับแต่ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทขึ้นมา แต่ถ้าคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทเห็นว่าไม่สามารถจัดทำรายงานได้ทันภายในกำหนดเวลาดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะต้องแจ้งให้องค์กรระดับข้อพิพาททราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงเหตุผลของความล่าช้ารวมทั้งกำหนดเวลาที่

คาดว่าจะสามารถเสนอรายงานดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตามระยะเวลาดังกล่าวต้องไม่เกิน 9 เดือน นับแต่มีการจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทขึ้นมา

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากระบวนการของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทในความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 ได้จำกัดเวลาการทำงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทในแต่ละขั้นตอนอย่างเข้มงวดเพื่อป้องกันปัญหาความล่าช้าในกระบวนการ นอกจากนี้ยังได้มีการรับรองการจัดทำบัญชีรายชื่อคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจากบุคคลผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ใช่ตัวแทนของรัฐบาล ทำให้แน่ใจได้ถึงคุณภาพและความเป็นกลางของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท ตลอดจนคุณภาพและความน่าเชื่อถือของรายงานซึ่งจะมีผลต่อคู่พิพาทในการยินยอมปฏิบัติตามรายงานนี้ อันจะเป็นการสร้างคุณภาพของระบบการระงับข้อพิพาท

3. การรับรองรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท (Adoption of Report) องค์การระงับข้อพิพาทจะพิจารณารับรองรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทหลังจากที่ได้เวียนรายงานนั้นให้แก่ประเทศสมาชิกแล้ว 20 วัน เพื่อให้เวลาอย่างเพียงพอสำหรับสมาชิกขององค์การระงับข้อพิพาทในการพิจารณารายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท แต่ถ้าหากประเทศสมาชิกใดมีความประสงค์จะคัดค้านการรับรองรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทจะต้องอธิบายเหตุผลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแจกเวียนให้แก่สมาชิกอื่นอย่างน้อย 10 วัน ก่อนการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทเพื่อพิจารณารายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท

รายงานจะได้รับรองในการประชุมองค์การระงับข้อพิพาทภายใน 60 วัน หลังจากที่ยื่นรายงานให้แก่สมาชิก ยกเว้น (1) ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแจ้งอย่างเป็นทางการต่อองค์การระงับข้อพิพาทที่จะอุทธรณ์คำตัดสินของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทซึ่งเมื่อได้รับการแจ้งการร้องขออุทธรณ์แล้วองค์การระงับข้อพิพาทจะไม่พิจารณารับรองรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท จนกว่ากระบวนการอุทธรณ์จะเสร็จสมบูรณ์ หรือ (2) องค์การระงับข้อพิพาทตัดสินโดยฉันทามติไม่รับรองรายงานนั้น

4. กระบวนการขององค์กรอุทธรณ์ (Appellate Body) ความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 นี้ได้มีการจัดตั้งองค์กรอุทธรณ์ขึ้นมาเพื่อรับการอุทธรณ์รายงานจากคู่พิพาทที่ไม่พอใจผลสรุปในรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทโดยองค์กรอุทธรณ์ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 7 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย การค้าระหว่างประเทศ หรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความตกลงต่างๆ และจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรัฐบาลใด สมาชิกขององค์กรอุทธรณ์จะอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี ซึ่งในการพิจารณาการอุทธรณ์รายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทแต่ละคดีจะประกอบไปด้วยสมาชิกขององค์กรอุทธรณ์จำนวน 3 คน โดยจะหมุนเวียนกัน (Rotation) พิจารณาคดี

ผู้ที่สามารถอุทธรณ์รายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทได้มีเฉพาะแต่คู่พิพาทเท่านั้น ส่วนประเทศที่สามที่ได้แจ้งว่ามีผลประโยชน์เกี่ยวข้อนั้น ไม่มีสิทธิในการอุทธรณ์รายงานแต่อย่างใด แต่ประเทศที่สามนั้นอาจจะสามารถเสนอความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อองค์กรอุทธรณ์และมีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงต่อองค์กรอุทธรณ์ก็ได้

องค์กรอุทธรณ์จะมีขอบเขตในการทำงานเพียงแค่การพิจารณาเฉพาะประเด็นข้อกฎหมาย (Issue of Law) และการตีความกฎหมาย (Legal Interpretation) ในรายงานของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทเท่านั้น องค์กรอุทธรณ์จะต้องดำเนินการพิจารณาและจัดทำรายงานให้เสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันที่คู่พิพาทยื่นอุทธรณ์ แต่ถ้าหากองค์กรอุทธรณ์ไม่สามารถทำรายงานให้เสร็จภายใน 60 วัน จะต้องแจ้งต่อองค์กรระงับข้อพิพาทเป็นลายลักษณ์อักษรถึงความล่าช้า รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประมาณการไว้ว่าจะสามารถเสนอรายงานนั้นได้ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดจะต้องไม่เกิน 90 วัน การตัดสินใจขององค์กรอุทธรณ์อาจจะตัดสินโดยการยืนตาม (Uphold) เปลี่ยนแปลง (Modify) หรือกลับ (Reverse) เหตุผลทางกฎหมายและข้อสรุปของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทได้ รายงานอุทธรณ์จะถูกรับรองโดยองค์กรระงับข้อพิพาทและคู่พิพาทจะต้องยอมรับ โดยไม่มีเงื่อนไข ยกเว้นในกรณีที่องค์กรระงับข้อพิพาทจะตัดสินโดยฉันทามติไม่รับรองรายงานอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หลังจากที่ยื่นรายงานต่อสมาชิก

5. การกำกับดูแลการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสิน (Surveillance of Implementation of Recommendation or Rulings) การปฏิบัติตามคำตัดสินในกระบวนการระงับข้อพิพาทตามข้อตกลงแกตต์ 1947 นั้นมีข้อบกพร่องในเรื่องของความล่าช้าและการขาดสภาพบังคับ ซึ่งในการเจรจารอบอุรุกวัยได้มีการพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินนี้ไว้ 3 ประเด็น คือ

- ความเป็นอัตโนมัติในการกำกับดูแลขององค์กรระงับข้อพิพาท
- การได้รับช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสิน
- การชดใช้ค่าเสียหายในรอบของแกตต์

ในสองประเด็นแรกนั้นได้รับการตอบสนองในการปรับปรุงครั้งนี้ โดยในความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามคำตัดสินในทันทีและได้ประกาศอย่างชัดเจนว่า การปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินขององค์กรระงับข้อพิพาทโดยทันทีเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้แน่ใจถึงประสิทธิภาพของการแก้ปัญหาข้อพิพาทและผลประโยชน์โดยรวมของรัฐสมาชิก โดยประเทศคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งให้องค์กรระงับข้อพิพาททราบถึงเจตนาที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินในรายงานนั้น หากไม่สามารถปฏิบัติได้ทันทีจะมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม (Reasonable Period of Time) ให้ปฏิบัติตาม ซึ่งระยะเวลาที่เหมาะสมนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ประเทศคู่พิพาทต้องปฏิบัติ เนื่องจากประเทศคู่พิพาทอีก

ฝ่ายอาจร้องขอการให้อำนาจในการตอบโต้ได้หากประเทศดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินเมื่อระยะเวลาที่เหมาะสมสิ้นสุดลง นอกจากนี้องค์การระงับข้อพิพาทยังมีการสอดส่องการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินดังกล่าวของประเทศสมาชิก โดยภายใน 6 เดือน หลังจากกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสิ้นสุดลง และองค์การระงับข้อพิพาทจะพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินนั้น และจะมีการประชุมในประเด็นนี้ต่อไปจนกว่าจะได้รับการแก้ไข เพื่อให้สมาชิกที่เสียหายสามารถได้รับการเยียวยาความเสียหายจากมาตรการที่กระทำผิดให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. การชดเชยค่าเสียหายและการระงับข้อลดหย่อน (Compensation and Suspension of Concession) ความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 ได้ปรับปรุงกระบวนการตอบโต้ในกรณีที่ประเทศคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสิน โดยได้กำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสินเพื่อให้ประเทศคู่พิพาทปฏิบัติตาม ถ้าหากประเทศคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ประเทศผู้ร้องเรียนจะต้องร้องขอเจรจากับประเทศคู่พิพาทเพื่อหามาตรการชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ภายใน 20 วัน ประเทศผู้ร้องเรียนก็สามารถร้องขอต่อองค์การระงับข้อพิพาทให้อำนาจในการระงับข้อลดหย่อนและพันธกรณีต่อประเทศที่ไม่ปฏิบัติตามนั้น โดยการตอบโต้จะทำได้ในระดับที่เท่าเทียมกันความเสียหายที่เกิดขึ้น (equivalent to level of the nullification or impairment)

นอกจากนี้การให้อำนาจตอบโต้ภายใต้ความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 นี้ เป็นการให้อำนาจโดยอัตโนมัติ กล่าวคือ เมื่อได้รับการร้องขอองค์การระงับข้อพิพาทจะให้อำนาจในการระงับข้อลดหย่อนหรือพันธกรณีภายใน 30 วัน นับแต่ระยะเวลาที่เหมาะสมสิ้นสุด ยกเว้นในกรณีที่มิฉะนั้นตามมติปฏิเสธคำร้องขอการให้อำนาจตอบโต้ ดังนั้นเมื่อครบกำหนด 30 วัน หลังจากระยะเวลาที่เหมาะสมสิ้นสุดลง องค์การระงับข้อพิพาทจะต้องให้อำนาจในการระงับข้อลดหย่อนหรือพันธกรณีหากไม่มีฉันทามติคัดค้านการให้อำนาจตอบโต้ นั่น ซึ่งระบบนี้ทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทภายใต้ความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 เกิดความรวดเร็วและมีสภาพบังคับในการบังคับให้ประเทศคู่พิพาทต้องปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำตัดสิน

อย่างไรก็ดี หากมีการคัดค้านในกรณีที่ระดับของการตอบโต้โดยการระงับข้อลดหย่อนหรือพันธกรณีนั้นไม่เท่าเทียมกันกับการทำให้เสียไปหรือความเสียหาย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการพิจารณาข้อคัดค้านนั้นความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 ได้บัญญัติให้ใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาดข้อคัดค้านดังกล่าว โดยถือว่าคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการเป็นที่สุดโดยอนุญาโตตุลาการจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับ

แต่วันระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุดลง และการให้อำนาจในการระงับข้อพิพาทหรือพันธกรณี จะต้องสอดคล้องกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ยกเว้นในกรณีที่องค์การระงับข้อพิพาทจะได้ ตัดสินโดยฉันทามติปฏิเสธคำร้องขอการให้อำนาจระงับข้อพิพาทหรือพันธกรณีของประเทศผู้ ร้องเรียนนั้น

7. กระบวนการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) อนุญาโตตุลาการเป็น กระบวนการที่กำหนดเพิ่มเติมขึ้นในความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับข้อพิพาท 1994 โดยเดิมนั้นได้เคยบัญญัติอยู่ในมาตรา 94 วรรค 2 ของกฎบัตรฮาวานา (Havana Charter) แต่ ไม่ได้รับการบัญญัติในแกตต์

การใช้อนุญาโตตุลาการในความเข้าใจว่าด้วยกฎเกณฑ์และกระบวนการระงับ ข้อพิพาท 1994 นี้เป็นทางเลือกทางหนึ่ง (Alternative Means) ของการดำเนินกระบวนการระงับข้อ พิพาท โดยเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประเทศคู่พิพาทในการยุติข้อพิพาทในประเด็นซึ่งได้ กำหนดไว้อย่างชัดเจนการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกัน จากประเทศคู่พิพาทและจะต้องแจ้งต่อสมาชิกทั้งหมดล่วงหน้าถึงการเริ่มต้นกระบวนการ อนุญาโตตุลาการนี้ นอกจากนี้ ประเทศสมาชิกอื่นอาจเข้าร่วมเป็นคู่กรณีในกระบวนการ อนุญาโตตุลาการได้หากประเทศคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเห็นชอบ โดยคู่กรณีทุกฝ่ายจะต้องยอมรับและ ผูกพันต่อคำตัดสินของอนุญาโตตุลาการ และจะต้องแจ้งคำตัดสินนี้ต่อองค์การระงับข้อพิพาท คณะ มนตรี และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องด้วย

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่ากลไกการระงับข้อพิพาทใน WTO เป็นการระงับข้อพิพาท ทางการค้าอันระหว่างประเทศโดยการระงับข้อพิพาทนั้นมุ่งเน้นไปที่การบังคับได้จริงและความ รวดเร็วในการดำเนินการ อีกทั้งยังมีการคัดเลือกระบบที่จะมาทำการวินิจฉัยข้อพิพาทโดยเน้น ความเป็นกลางของผู้ตัดสิน และยังเปิดโอกาสให้มีการคัดค้านคำวินิจฉัยหรือคำตัดสินของ คณะกรรมการได้ รวมทั้งสามารถอุทธรณ์คำวินิจฉัยหรือคำตัดสินดังกล่าวได้อีกด้วย

3.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอเมริกาอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กร “คณะกรรมการกลาง การค้า” (The Federal Trade Commission: FTC) ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐและมีหน้าที่ออกคำแนะนำหรือ แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่รัฐต่างๆ ในประเทศ อเมริกา

3.2.1 แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

ผู้บริโภคในประเทศอเมริกามักจะคาดหวังว่าเมื่อพวกเขาซื้อสินค้า มันควรใช้งาน ได้ ความไม่พอใจในข้อบกพร่องของสินค้าหรือการที่สินค้ามีคุณภาพต่ำในการใช้งาน ผู้บริโภคควร แก้ปัญหาผ่านผู้ขายหรือร้านค้าก่อน หากประสบกับความล้มเหลวในการแก้ปัญหาผ่านร้านค้า ผู้ทำ สัญญา หรือผู้ผลิตก็ดี ในประเทศอเมริกามีทางเลือกอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค นั่น คือ กระบวนการระงับข้อพิพาท มีการเสนอแนวทางเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทผู้บริโภคซึ่งถูกเสนอโดย “คณะกรรมการกลางการค้า” (The Federal Trade Commission: FTC) โดยเป็นการร่วมมือกับ “สถาบันแห่งชาติเพื่อการระงับข้อพิพาท” (The National Institute for Dispute Resolution: NIDR) แนวทางนี้ให้ความสำคัญไปที่ทางเลือกในการระงับความที่มีข้อเสียสองรูปแบบ คือ การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นทางเลือกในการดำเนินคดีด้วยการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก เหล่านี้มีจุดเด่นที่สามารถทำให้การดำเนินคดีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัด เป็นความลับ และ เครื่องมือที่น้อยกว่าการดำเนินคดีในศาล⁹⁰

คณะกรรมการกลางการค้า หรือ FTC ร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ของ “องค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ” (The Organization for Economic Cooperation and Development :OECD) ร่วมกันพัฒนาทางเลือกในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ยอมรับคำแนะนำเกี่ยวกับการระงับ ข้อพิพาทผู้บริโภคและการเยียวยา โดยองค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจได้มีการจัดทำ การประชุม 30 ประเทศสมาชิก เกี่ยวกับการส่งเสริมการด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนา ซึ่งองค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจแนะนำโครงการทั้งสำหรับ ภาครัฐบาลและภาคเอกชนเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคในการแก้ปัญหาข้อพิพาทและแก้ปัญหาข้อ ร้องเรียน ทั้งในแบบของผู้บริโภคเฉพาะรายและผู้บริโภคแบบกลุ่ม รวมทั้งการเสนอแนะวิธีการ ดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับเงินคืนในกรณีที่มีข้อบกพร่องของสินค้า และการแนะนำเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ” (National Consumer Protection) ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการ กระทำการในนามของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเพื่อให้ได้รับและส่งเสริมการเยียวยา อีกทั้ง คำแนะนำขององค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจยังเสนอหลักสำหรับการจัดการข้อ พิพาทภายในประเทศและระหว่างประเทศ และการจัดการทั้งในโลกความจริง (Real World) และ การค้าออนไลน์ (Online Commerce) ที่ประกอบไปด้วยทฤษฎีเฉพาะสำหรับประเทศสมาชิกเพื่อทำ การระงับข้อพิพาทข้ามประเทศและการเยียวยาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งความร่วมมือระหว่าง ประเทศเกี่ยวกับข้อเรียกร้องของผู้บริโภคในภูมิภาค คำแนะนำนี้การอ้างถึงระบบเครือข่ายที่มีการ

⁹⁰ Mediation and Arbitration described in new FTC brochure as less costly techniques to resolve consumer disputes, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

เพิ่มมากขึ้นของการรับรู้และการมีส่วนร่วมของระบบยุติธรรม รวมทั้งการพิจารณาคดีตามกฎหมาย และการบังคับตามกฎหมายโดยเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บังคับตามกฎหมาย (Law Enforcement Officials) และเจ้าหน้าที่รัฐบาลอื่นๆ (Other Government Officials) เช่น ผู้บริโภคต่างชาติซึ่งได้รับความเสียหายโดยผู้ละเมิดกฎหมายภายในประเทศ โดยมีการส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างประเทศเพื่อให้อุปสรรคทางกฎหมายน้อยลงสำหรับการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคและวิธีการเยียวยา นอกจากนี้ในประเทศของผู้บริโภค มีการพัฒนามากมายรวมทั้งการจัดเตรียมด้านอื่นๆ เพื่อการดำเนินการร่วมกันในปรับปรุงการพิจารณาคดีสากลในการฟื้นฟูของประโยชน์ของชาวต่างชาติและการบังคับตามการพิจารณาให้เหมาะสมกับคดีข้ามชาติ คำแนะนำนี้ต้องการให้ภาคเอกชนร่วมกันในการทำงานเพื่อการพัฒนากระบวนการทางเลือกการระงับข้อพิพาทผู้บริโภคและการจัดการการเยียวยา คำแนะนำมากมายขององค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจมีเป้าหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในตลาดที่ค่อยๆ พัฒนาขึ้น โดยในปี 1999 แนวนโยบายขององค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค มุ่งเน้นที่การอธิบายการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (The Context of Electronic Commerce) และแนวนโยบายขององค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจในปี 2003 มุ่งเน้นไปเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากปฏิบัติฉ้อโกงและการหลอกลวงข้ามประเทศ โดยทั้งสองส่วนนี้มีการแนะนำได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญเกี่ยวกับการทำให้การระงับข้อพิพาทได้ผลดีและยังรวมไปถึงวิธีการเยียวยา นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนากระบวนการเยียวยาข้ามข้ามให้ได้ผลดี คณะกรรมการกลางทางการค้าทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการจัดสัมมนาหัวข้อนี้ในปี 2005 ในหัวข้อที่เกี่ยวกับผู้บริโภคในการป้องกันการฉ้อโกง และการหลอกลวง และการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่ยุติธรรม และเพื่อการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วย/หยุดและหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านี้⁹¹

3.2.2 องค์กรที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทนอกศาล⁹²

กระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทสามารถหาตามองค์กรช่วยเหลือในท้องถิ่นหรือรัฐของผู้บริโภคทั่วไปในประเทศอเมริกาซึ่งมีอยู่มากมายทั้งในองค์กรของรัฐและองค์กรเอกชน เช่น ในสำนักงานทนายความทั่วไปของรัฐ หรือตัวแทนคุ้มครองผู้บริโภคท้องถิ่น หรือในบางศาลสำหรับคดีเรียกร้องเล็กๆ (Small Claims Courts) รวมถึงระบบศาลที่มีองค์กรระงับ

⁹¹ FTC. Partners Offer Framework for Consumer Redress and Dispute Resolution, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

⁹² From the 'Lectric Law Library's Stack Resolving Consumer Disputes, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

ข้อพิพาทที่ไม่คำกำไร สมาคมเนติบัณฑิต (Bar Associations) และคลินิกโรงเรียนสอนกฎหมาย (Law School Clinics) สำนักงานพัฒนาธุรกิจ (Better Business Bureaus) ก็มีกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกไว้สำหรับผู้บริโภค การเลือกใช้กระบวนการนี้เป็นสิทธิตามสัญญา ดังนั้นองค์กรเหล่านี้จะมีการแนะนำให้ผู้บริโภคควรเปรียบเทียบกระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่หลากหลายเพื่อให้ผู้บริโภคค้นพบสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองและเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการที่สุด

3.2.3 รูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท (Alternative Dispute Resolution: ADR) เป็นทางเลือกที่ได้รับการยอมรับในภาครัฐและภาคธุรกิจ ในประเทศอเมริกากระบวนการทางเลือกการระงับข้อพิพาทที่เป็นที่นิยม คือ การไกล่เกลี่ย (Mediation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) มีลักษณะดังนี้

1. การไกล่เกลี่ย (Mediation) คือ การที่คู่กรณีทั้งสองพยายามที่จะแก้ปัญหาข้อพิพาทด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามที่เป็นกลาง หรือเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” (Mediator) ในวิธีนี้จะมีการพบกันอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามช่วยคู่กรณีให้บรรลุข้อตกลง โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ใช่ผู้ตัดสิน และการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปเป็นความลับ⁹³

2. การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) คือ การอนุญาโตตุลาการมีรูปแบบเป็นลักษณะของการพิจารณาตัดสิน ซึ่งจะมีการเสนอคดีต่ออนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) ผู้ซึ่งมีหน้าที่ตัดสิน แม้ว่ากระบวนการนี้มีความเป็นทางการน้อยกว่ากระบวนการในศาล แต่คู่กรณีแต่ละฝ่ายอาจเสนอหลักฐานและมีคำถามกับพยานอื่นได้ คำตัดสินอาจจะถูกผูกพันและบังคับได้ตามกฎหมายในศาล การอนุญาโตตุลาการอาจทำได้โดยทางโทรศัพท์ หรือโดยทางประชุมผ่านวิดีโอ (Video Conferencing) อย่างไรก็ตามโปรแกรมจะแก้ปัญหาข้อพิพาทขั้นพื้นฐานเท่านั้นทำโดยการเขียนรายงานอย่างเดียว (Written Statements) บางครั้งเรียกว่า Desktop Arbitration ในบางคดีจะเริ่มต้นจากการไกล่เกลี่ย แต่หากถ้าไม่สามารถตัดสินได้ก็จะทำการอนุญาโตตุลาการกันในภายหลังก็ได้⁹⁴

กระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทสองรูปแบบผู้บริโภคสามารถเลือกผู้ทำการไกล่เกลี่ย หรือผู้ทำการอนุญาโตตุลาการได้ โดยกระบวนการส่วนมากจะนำเสนอรายชื่อบุคคลที่สามที่เป็นกลางให้ผู้บริโภคเลือก และในบางรัฐอาจมีการกำหนดกฎจริยธรรมสำหรับบุคคลที่สาม

⁹³ Mediation and Arbitration described in new FTC brochure as less costly techniques to resolve consumer disputes, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

⁹⁴ Resolving Consumer Disputes: Mediation and Arbitration, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

เพื่อความเชื่อมั่นในความยุติธรรม ตัวอย่างเช่น บุคคลที่สามไม่สามารถมีความเกี่ยวข้องโดยส่วนตัวในข้อพิพาทหรือมีผลประโยชน์จากการแก้ปัญหา ทั้งนี้ก็เป็นไปเพื่อความเป็นกลางและการดำเนินการที่เป็นอิสระ การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปเป็นความลับ แต่สำหรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการบางครั้งเป็นความลับยกเว้นในกรณีที่มีข้อยกเว้นไว้ในสัญญา ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความตกลงของคู่สัญญา สำหรับเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้น ในประเทศอเมริกาส่วนในจะดำเนินกระบวนการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ หรือหากมีค่าธรรมเนียมก็จะเป็นค่าธรรมเนียมที่มีความแน่นอนหรือมีอัตราตามเกณฑ์พื้นฐานที่ผู้บริโภคสามารถจ่ายได้อย่างแน่นอน แต่ถ้าในกรณีที่ผู้บริโภคต้องการมีทนายความหรือผู้กระทำการแทนอื่นผู้บริโภคก็ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเหล่านี้ด้วยตนเอง สำหรับในเรื่องความผูกพันกับคำตัดสินหรือคำชี้ขาดนั้น กล่าวคือ โดยปกติแล้วคู่สัญญาต้องยอมรับคำตัดสินหรือคำชี้ขาดเหล่านี้ แต่สำหรับการไกล่เกลี่ยแล้วอาจไม่เป็นการผูกพันคู่สัญญา แต่ในกรณีของการอนุญาโตตุลาการส่วนมากบริษัทผู้ผลิตจะกำหนดไว้ให้มีความผูกพันกับบริษัทหรือคู่สัญญาทั้งสอง แต่ถ้าไม่ได้มีการกำหนดไว้ให้คำตัดสินของผู้ทำการอนุญาโตตุลาการเป็นการไม่ผูกพัน ผู้บริโภคก็สามารถปฏิเสธและใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางอื่นได้ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเองผู้บริโภคควรตรวจสอบข้อสัญญาในสินค้าของตนให้ดีก่อนลงนามในการซื้อหรือใช้สินค้าเหล่านั้นเนื่องจากสินค้าบางชนิดในประเทศอเมริกานั้นอาจมีการกำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณีเกิดข้อพิพาทโดยกำหนดให้กระบวนการทางเลือกการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้ทันทีหรือกำหนดไว้ให้มีการสละสิทธิในการฟ้องร้องดำเนินคดี แต่อย่างไรก็ดีในบางรัฐของประเทศอเมริกาศาลอาจสั่งให้ผู้บริโภคพยายามทำการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการอนุญาโตตุลาการหรือทำการไกล่เกลี่ยก่อน⁹⁵

เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกๆ ที่นิยมนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทมาใช้ในคดีประเภทต่างๆ และรวมถึงคดีคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย เนื่องจากการฟ้องร้องดำเนินคดีในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูงอีกด้วย ดังนั้นผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงนิยมที่จะใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมากกว่า และเนื่องจากการที่สหรัฐอเมริกาที่มีความนิยมในการใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลอย่างกว้างขวางจึงทำให้เกิดสมาคมหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของเอกชนที่มีอยู่อย่างแพร่หลายให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้หน่วยงานที่ตนสนใจและเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทตามความต้องการของตนเอง

⁹⁵ Resolving Consumer Disputes: Mediation and Arbitration, at <http://www.ftc.gov>, access date May 15, 2008.

3.3 ประเทศอังกฤษ

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอังกฤษกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นมีการคุ้มครองทั้งโดยองค์กรกลางของรัฐ (Central and Local Government) และโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นของรัฐบาล (Local Government) แต่ในบทบาทที่กระทำนั้นเน้นไปที่การควบคุมมาตรฐานสินค้าให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือเป็นไปเพื่อการส่งเสริมเชิงนโยบายในการออกกฎหมาย (Legislative Policy) หรือเพื่อการดูแล/การตรวจสอบที่ทำให้เกิดผลทางกฎหมาย โดยมีได้มุ่งเน้นไปที่การฟ้องร้องคดีแทนผู้บริโภคหรือการเป็นตัวกลางในการจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ค้า แต่อย่างไรก็ดีประเทศอังกฤษยังมีองค์กรอีกมากมายทั้งที่เป็นภาคเอกชนก็ดี หรือองค์กรกึ่งรัฐก็ดี ที่ทำหน้าที่ให้ความรู้ทางด้านสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งจัดทำโครงการทางเลือกในการระงับข้อพิพาท เพื่อแก้ปัญหาด้านสินค้าที่ไม่ปลอดภัยระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ค้าที่เป็นที่นิยมมาก⁹⁶

3.3.1 แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทนอกศาล⁹⁷

การออกกฎหมายใหม่ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจะไม่ได้มีความหมายใดเลย หากกฎหมายนั้นปราศจากการบังคับใช้ได้จริงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎหมายนั้นต้องมีความเหมาะสมกับผู้บริโภค และสามารถนำไประงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสำหรับผู้บริโภคได้ “สำนักงานเพื่อความยุติธรรมทางการค้า” (The Office of Fair Trading: OFT) ประมาณการว่าผู้บริโภคร่วม 90 ล้านคน ยังไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของผู้ผลิตสินค้าที่เกิดขึ้นในทุกๆ ปี “คณะกรรมการการค้าและอุตสาหกรรม” (The Department of Trade and Industry: DTI) เปิดเผยว่าการสำรวจเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้บริโภคในปี 2000 ปรากฏว่าผู้บริโภคร่วม 38 เปอร์เซ็นต์ ถึง 44 เปอร์เซ็นต์ ทำการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ และการสำรวจโดยศูนย์วิจัยบริการทางด้านกฎหมาย (The Legal Services Research Centre) ชี้ให้เห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภคนั้นพบการรายงานปัญหาทางด้านความยุติธรรมทางแพ่งมากที่สุด ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภคนี้นี้ คือ “ปัญหาที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การเยียวยาทางกฎหมาย” และจากการตรวจสอบ โดย The Customer Care Alliance พบว่าองค์กรผู้ผลิตสินค้าจำนวนมากประสบล้มเหลวในการดูแลลูกค้าขั้นพื้นฐาน และการล้มเหลวนี้อาจส่งผลกระทบ

⁹⁶ Brian W. Harvey and Deborah L. Parry, *The law of Consumer Protection and Fair Trading* (London : Butterworths & Co Publishers, 1982), p. 39.

⁹⁷ The National Consumer Council, Scottish Consumer Council and Welsh Consumer Council, *A Consumer strategy* (London : The National Consumer Council, 2004), pp. 21-24.

ต่อความมั่นคงทางการเงินของบริษัทผู้ผลิตในประเทศอังกฤษอีกด้วย และการสำรวจโดย The Customer Care Alliance ยังพบอีกว่าการพิจารณาการช่วยเหลือด้านการร้องเรียนนั้นพบว่า “ภาคเอกชน” โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทผู้ผลิตเกี่ยวกับเสื้อผ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก (Clothing and Small Electrical Goods) มีการปฏิบัติด้านงานช่วยเหลือด้านการร้องเรียนได้ดีกว่าการบริการช่วยเหลือด้านการร้องเรียนโดย “ภาครัฐบาล” โดยเฉพาะศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนที่รัฐบาลจัดไว้จำนวนมากยังมีการปฏิบัติงานที่ไม่ดีพอ ซึ่งงานด้านการช่วยเหลือด้านการร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับการแก้ไขความพอใจของผู้บริโภคนั้นควรจะมีการพิจารณาในจัดการด้านความสามารถในการรับร้องเรียนและการเจรจา ซึ่งควรมีการจัดการทักษะที่สำคัญในการจะช่วยให้ผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองมากขึ้น

ประเทศอังกฤษยังสนับสนุนการขยายโครงการเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงการงานบริการด้านการระงับข้อพิพาทที่มีคุณภาพ การระงับข้อพิพาททางเลือกนั้นควรได้รับการพัฒนาเนื่องจากว่า การระงับข้อพิพาททางเลือกนี้สามารถประหยัดเวลาและเงินของผู้บริโภค อีกทั้งยังมีเข้าใจและการการเยียวยาผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญไม่เป็นการสร้างความกังวลใจในการดำเนินกระบวนการเหมือนการปฏิบัติในระบบศาล

สิ่งสำคัญในการพัฒนาการระงับข้อพิพาททางเลือก คือ มาตรฐานความอิสระและมีการกำหนดโดยสำนักงานเพื่อความยุติธรรมทางการค้า (The Office of Fair Trading) คณะกรรมการยุโรป (European Commission) และ สมาคมผู้ตรวจการรัฐสภาของอังกฤษและไอร์แลนด์ (The British and Irish Ombudsman Association) เนื่องจากเป็นคำถามของผู้บริโภคที่ไม่สามารถเลี้ยงได้ คือ คำถามเกี่ยวกับความยุติธรรมในโครงการที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับผู้บริโภค เช่น ทางด้านเจตนา ความเชี่ยวชาญ และด้านพฤติกรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องสำหรับโครงการสมาคมประนีประนอม (Conciliation) ทางการค้าซึ่งเป็นโครงการที่ดี

3.3.2 องค์การที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทนอกศาล⁹⁸

ในประเทศอังกฤษมีองค์กรที่ดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคสามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบใหญ่ๆ ดังนี้

1. แหล่งของคำแนะนำ (Sources of Advice)

1) ศูนย์ให้คำปรึกษาผู้บริโภค (Consumer Advice Center)

⁹⁸ Malcolm Leder and Peter Shears, Consumer Law (London : M&E Pitman Publishing, 1996), pp. 195-200.

ทำหน้าที่ดำเนินการในกรณีแก้ปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ไม่พึงพอใจในการร้องเรียนของตนไปยังผู้ค้า โดยผู้บริโภคอาจได้รับความช่วยเหลือจากทนายความในลักษณะของคำแนะนำและส่วนมากความช่วยเหลือนี้ไม่มีการเสียค่าใช้จ่าย เนื่องจาก “ศูนย์ให้คำปรึกษาผู้บริโภค” (Consumer Advice Center) นี้ตั้งแต่ถูกก่อตั้งขึ้นครั้งแรกก็โดยเป็นการช่วยเหลือของรัฐบาลมอบเงินทุนให้ และในปัจจุบันศูนย์นี้อยู่ในความดูแลของชุมชนในท้องถิ่นโดยได้รับอำนาจจาก The Local Government Act 1972 นอกเหนือไปจากการให้ข้อมูลก่อนการซื้อ (Pre-Shopping) แก่ผู้บริโภคแล้ว ศูนย์ให้คำปรึกษาผู้บริโภคยังเป็นเครื่องมือในการช่วยผู้บริโภคเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทกับผู้ค้าท้องถิ่น และบางครั้งกรณีศูนย์ให้คำปรึกษาผู้บริโภคอาจจะช่วยเหลือผู้บริโภคในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ค้าด้วย

2) สำนักงานให้คำปรึกษาพลเมือง (Citizens' Advice Bureaux)

สำนักงานให้คำปรึกษาพลเมืองเป็นตัวแทนอาสาสมัครที่ประกอบด้วยเครือข่ายกว่า 800 สำนักงาน ที่ซึ่งมีฐานะการเงินที่มั่นคงโดยได้รับอำนาจจากท้องถิ่นนั้นๆ สำนักงานท้องถิ่นทำหน้าที่ผ่านคณะกรรมการบนการจดทะเบียนและอำนาจมาตรฐานนโยบาย (Policy-Formulating Authority) ภายใต้การดูแลของสมาคมแห่งชาติของสำนักงานให้คำปรึกษาพลเมือง (The Council of the National Association of Citizens' Advice Bureaux) เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลโครงสร้างการให้คำแนะนำ/การสอนในกฎหมายผู้บริโภค หรือทนายอาสาสมัครที่เข้าร่วมจะแนะนำให้ผู้บริโภคเจรจากับผู้ค้าในนามของผู้บริโภค พวกเขาอาจแนะนำผู้บริโภคไปยังทนายท้องถิ่น สำนักงานจำนวนมากปฏิบัติงานตามโครงการ โดยมีทนายอาสาสมัครเข้าร่วมที่สำนักงานเพื่อให้คำแนะนำฟรีไปยังผู้บริโภคที่มาปรึกษา หากมีกรณีที่ซับซ้อนอาจมีการส่งไปยังสำนักงานทนายความที่เข้าร่วมและจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมในการช่วยเหลือทางกฎหมายที่เหมาะสม แต่ปัจจุบันในบางสำนักงานให้คำปรึกษาพลเมืองอาจทนายเป็นของตนเอง

3) ศูนย์กฎหมายเพื่อบ้าน (Neighborhood Law Centres)

ศูนย์กฎหมายเพื่อบ้านเป็นลักษณะที่จัดการที่จัดการบริการทางด้านกฎหมาย รวมทั้งการเป็นตัวแทนการดำเนินศาลสำหรับกลุ่มบุคคล แต่การปฏิบัติงานของศูนย์มีอัตราปริมาณงานที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับศูนย์กฎหมายอื่น แต่อย่างไรก็ดีการบริการทางด้านกฎหมายยังคงไม่คิดค่าธรรมเนียมกับผู้บริโภคที่มาปรึกษา เนื่องจากแหล่งเงินทุนของศูนย์นี้มาจากหลายองค์กรท้องถิ่นด้วยกัน

4) สภาที่ปรึกษาของผู้บริโภค (Consumers' or Consultative Councils)

การกระทำที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์โดยอยู่ในรูปองค์กรที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผู้บริโภค เช่น การตั้ง สภาที่ปรึกษาของผู้บริโภค (Consumers' or Councils) นี้ เป็น

ส่วนหนึ่งของการพิจารณาข้อร้องเรียนจากสาธารณะ การกระทำของสภา เช่น การดูแลผู้บริโภคและการแจ้งไปยังบริษัทในคำถามเกี่ยวกับสาระทั่วไปของนโยบาย

2. แหล่งของความช่วยเหลือทางการเงิน (Sources of Financial Assistance)

1) ศูนย์ช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย (Legal Aid)

การช่วยเหลือทางด้านกฎหมายดำเนินการภายใต้ The Legal Aid Act 1998 ดำเนินการเพื่อประโยชน์ในหลักการของการฟ้องร้องของข้อพิพาทผู้บริโภค เช่น สำหรับการฟ้องร้องข้อพิพาท หรือการจัดหาแนวทาง กล่าวคือ ผู้สมัครสูญเสียการจำกัดทางการเงินที่เหมาะสม แต่การให้ช่วยเหลือทางกฎหมายนี้จะไม่ถูกอนุญาตสำหรับคดีที่ซึ่งเป็นการส่งไปยังอนุญาโตตุลาการโดยอัตโนมัติภายในการดำเนินกระบวนการเรียกร้องเล็กๆ ในศาลมณฑล (The County Court) และในการปฏิบัติการช่วยเหลือทางกฎหมายที่ปรากฏไม่บ่อยนักที่จะได้รับคดีผู้บริโภค

2) The Green Form Scheme

โครงการ “The Green Form” ถูกบรรจุอยู่ในการพิจารณาของสมาคมทางการเงินสำหรับผู้สมัครซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภคมาก ซึ่งโครงการนี้เป็นการปฏิบัติโดยทนายความที่ทำหน้าแก้ปัญหาในข้อเรียกร้องของผู้บริโภค โดยการคำปรึกษาโดยอาจทำโดยวาจาหรือทางลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียนจดหมาย ก็ได้ หรือแม้กระทั่งทำการช่วยเหลือผู้บริโภคสำหรับคดีในศาลแต่ทนายความอาจไม่ดำเนินกระบวนการในศาล

โดยผู้สมัครภายใต้โครงการ Green Form จะต้องมีความสามารถทางการเงินที่เหมาะสมอย่างและแน่นอน กล่าวคือมีการจำกัดจำนวนการจัดด้านการเงินทุนและการจัดการรายได้ เช่น รายได้หลังหักภาษีของผู้สมัครผู้ซึ่งอาจมี

3) The Fixed Fee Interview

ทนายผู้ซึ่งทำหน้าที่ใน The Fixed Fee Interview ควรเรียกเก็บเงินลูกค้าไม่มากกว่า 5 ปอนด์ รวมทั้งภาษีสำหรับการ Interview ครั้งแรก แต่โดยสรุปแล้ว Interview จะไม่เป็นที่ดึงดูดใจจากทนายความ

3. ข้อเรียกร้องเล็กๆ (Small Claims)

1) การกระทำในศาล (Action in the County Court)

การดำเนินกระบวนการในศาลมณฑลรัฐตามปกติแล้วเหมาะสมกับคดีผู้บริโภคแล้วเช่นเดียวกับการใช้อำนาจของศาลมณฑลรัฐในคดีอื่นๆ โดยทั่วไปเป็นคดีเกี่ยวกับสัญญาและละเมิด ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 1991 การบริการคดีเรียกร้องเล็กๆ ครอบคลุมข้อเรียกร้องถึง 1,000 ปอนด์ การดำเนินกระบวนการศาลโดยปกติไม่เหมาะสมกับคดีเรียกร้องเล็กๆ และสิ่งนี้ถูกพิสูจน์ให้เห็นใน Justice out of Reach ซึ่งเป็นรายงานที่จัดพิมพ์โดยสภาผู้บริโภค (The Consumer Council)

กระบวนการศาลทำให้ผู้บริโภคมุ่งมั่นในการนำข้อร้องเรียนไปศาล โดยเริ่ม สับสน ก้าว และมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลตอบรับสิ่งนี้โดยปฏิเสธการพิจารณาการจัดตั้งการ แยกระบบของศาลสำหรับข้อเรียกร้องเล็กๆ แต่แนะนำการปรับปรุง 2 อย่างที่สำคัญ กล่าวคือ :

(a) การทบทวนก่อนการพิจารณาถูกก่อตั้งขึ้น

(b) การอนุญาตตุลาการสำหรับคดีเล็กๆถูกจัดตั้งขึ้น

2) การทบทวนก่อนกระบวนการพิจารณา (Pre-Trial Review)

การทบทวนก่อนกระบวนการพิจารณาถูกออกแบบเพื่อให้มีการพิจารณาที่ไม่ เป็นทางการและมีความเป็นส่วนตัวก่อนการยื่นฟ้องต่อศาล

3) การอนุญาตตุลาการในศาล (Arbitration in the County Court)

ในมาตรา 7 ของ the Administration of Justice Act 1973 (ปัจจุบัน คือ มาตรา 64 ใน County Courts Act 1984) เป็นให้สิทธิตามกฎหมายของศาลมณฑลรัฐเพื่อจัดการอ้างถึงใน คดีไปยังอนุญาตตุลาการ สิ่งสำคัญเพื่อแนะนำในโครงการอนุญาตตุลาการสำหรับข้อเรียกร้อง เล็กๆ ในศาลมณฑลรัฐ คือ ผู้เป็นอนุญาตตุลาการจะเป็นผู้ตัดสิน และสิ่งนี้อยู่บนการแสดงความจำนง ของคู่สัญญาที่คู่สัญญาอาจอ้างถึงกระบวนการสำหรับอนุญาตตุลาการ โดยผู้ทำการ อนุญาตตุลาการภายนอกก็ยอมได้ การตัดสินอาจอยู่บนความต้องการของคู่สัญญา หรือหาก คู่สัญญาต้องการที่จะเปิดตอนการอนุญาตตุลาการถ้าคู่สัญญาไม่พอใจได้ในบางกรณีดังนี้:

- (a) ที่ซึ่งมีคำถามที่ยากของกฎหมาย หรือคำถามของข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้องกับข้อยกเว้นที่ซับซ้อน
- (b) ที่ซึ่งมีปัญหาการกล่าวหาว่าฉ้อโกง
- (c) ที่ซึ่งคู่สัญญาตกลงว่าข้อพิพาทควรไปสู่ศาล
- (d) ที่ซึ่งไม่มีเหตุผลที่สมควรให้การเรียกร้องถูกดำเนินการโดย อนุญาตตุลาการในเนื้อหาที่สำคัญ, พฤติการณ์ของคู่สัญญาหรือที่มี ผลประโยชน์ไปสู่บุคคลอื่นที่กระทบกับคำตัดสิน

ความได้เปรียบของการพิจารณาโดยการอนุญาตตุลาการ คือ การ พิจารณาที่ไม่เป็นทางการและเป็นความลับ และมีความเคร่งครัดของกฎของการพิสูจน์หลักฐาน ภายใต้ The Lay Representation (Rights of Audiences) Order 1992 โดยทั่วไปผู้บริโภคนแต่ละบุคคล สามารถถูกทำแทนโดยบุคคลอื่นนอกจากทนายความได้ นอกจากนี้การอนุญาตตุลาการอาจเป็น การตัดสินบนพื้นฐานของเอกสารอย่างเดียวได้ถ้าคู่ความยินยอม การอนุญาตตุลาการเป็นวิธีที่ เหมาะสำหรับการกำหนดข้อเรียกร้องเล็กๆ และขึ้นอยู่กับความพร้อมของการตัดสิน อีกทั้งยังมีการ สอบสวนรวมทั้งการแทรกแซงที่เหมาะสมกว่าในระบบประเพณีทางศาลที่มีลักษณะเป็นปรัภักย์ ตามระบบกฎหมายอังกฤษ

4) การคุ้มครองความเสียหาย (Safeguarding as to Costs)

The County Court Rules 1981 เป็นการจัดเตรียมโดยสำหรับการเรียกร้องเล็กๆ ซึ่งเป็นการอ้างถึงโดยอัตโนมัติไปยังอนุญาโตตุลาการ สำหรับค่าทนายความ (Solicitors' Costs) ระหว่างคู่สัญญาจะไม่อนุญาตนอกจากเสียจากเป็นไปตามจำนวนที่ประกาศไว้บนศาล

5) อนุญาโตตุลาการอาสา (Voluntary Arbitration)

มีการบันทึกไว้ว่าที่คณะกรรมการเพื่อความยุติธรรมทางการค้าถึงแหล่งข้อมูลและการให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภค และความยินยอมโดยสมัครใจตามกฎหมายของการปฏิบัติสำหรับการจัดหาสำหรับอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทของผู้บริโภค

3.3.3 รูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

ในประเทศอังกฤษหากผู้บริโภคมีข้อพิพาทในการจัดการด้านสินค้า และผู้บริโภคไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยการเจรจาด้วยตนเอง ผู้บริโภคมักพิจารณาใช้โครงการทางเลือกในการระงับข้อพิพาท (ADR) มากกว่าการกระทำในศาล ซึ่งโครงการนี้จะมีบุคคลที่สาม เช่น อนุญาโตตุลาการ หรือผู้ตรวจการรัฐสภา เป็นบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคดังนี้⁹⁹

1. การประนีประนอม (Conciliation) เป็นการดำเนินการในระยะเริ่มต้นของกระบวนการอนุญาโตตุลาการ และโดยปกติเป็นสมาชิกของสมาคมการค้าและผู้ทำหน้าที่ประนีประนอม (Conciliator) จะสามารถสอบถามทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตเพื่อให้รายละเอียดของข้อเรียกร้องและสามารถรวมทั้งหลักฐานได้และจะเป็นผู้ที่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา

2. การไกล่เกลี่ย (Mediation) ถ้าผู้บริโภคเลือกใช้โครงการไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะทำหน้าที่ช่วยผู้บริโภคและผู้ผลิตในการเจรจาและหาข้อตกลงที่ยอมรับได้กับทั้งสองฝ่าย ในการทำการไกล่เกลี่ยทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตจะถูกถามเพื่อให้รายละเอียดของข้อพิพาท รวมทั้งทำสำเนาของหลักฐานทุกอย่าง และคู่ความจะถูกถามเพื่อลงนามเข้าใช้ข้อตกลงสำหรับโครงการไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยอาจจัดเตรียมการประชุมโดยการประชุมร่วมกันหรือแยกการประชุมระหว่างผู้บริโภคกับผู้ผลิตก็ได้ ทั้งนี้หากมีข้อตกลงที่ถูกค้นพบในการประชุม ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคจะถูกถามเพื่อประชุมและร่วมกันร่างวิธีการแก้ปัญหา โดยส่วนมากการกระทำนี้จะเป็นการผูกพันตามกฎหมายจะป้องกันผู้บริโภคจากการกระทำในศาล ยกเว้นการบังคับตามคำชี้

⁹⁹ Alternative dispute resolution (ADR), at www.adviceguide.org.uk, access date June 17, 2008.

ขาด การใกล้เคียงนั้นมีค่าใช้จ่าย แต่ผู้บริโภครสามารถได้รับความช่วยเหลือด้านกฎหมายเพื่อช่วยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายนั้นได้

3. กระบวนการอนุญาโตตุลาการเป็นกระบวนการแก้ปัญหา ในที่ซึ่งทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตต้องตกลงยอมรับคำตัดสินของผู้ทำการอนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) เพราะคำตัดสินนี้จะมีผลเป็นการผูกพันทางกฎหมาย ดังนั้นจึงหมายความว่าผู้บริโภคไม่สามารถทำในศาลได้หรือไม่สามารถนำข้อเรียกร้องดังกล่าวไปศาลได้ ยกเว้นการบังคับตามคำชี้ขาดในกรณีที่ผู้ผลิตไม่จ่ายอนุญาโตตุลาการโดยปกติจะเป็นสมาชิกของ The Chartered Institute of Arbitrators และมีการกระทำที่อิสระในฐานะสมาคมการค้า อนุญาโตตุลาการจะทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐานที่ปรากฏที่เสนอโดยคู่ความ สำหรับการตัดสินนั้นเป็นความลับและเชื่อถือได้รวมทั้งไม่สามารถทำให้เป็นที่ปรากฏโดยสาธารณะหากปราศจากความยินยอมของคู่ความ ผู้บริโภคอาจต้องมีการจ่ายค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนที่ซึ่งอาจได้รับการคืนเงินถ้าหากผู้บริโภคชนะคดี

4. โครงการผู้ตรวจการรัฐสภา (Ombudsman Schemes) เป็นการบริการที่มีอยู่จำนวนมากภายใต้โครงการผู้ตรวจการรัฐสภา กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถหาได้ง่าย เช่น การบริการจัดหาโดยบริษัทประกันภัย และธนาคาร ทั้งนี้ทั้งหมดถูกควบคุมโดยบริการผู้ตรวจการเงินของรัฐสภา (The Financial Ombudsman Service (FOS)) ผู้บริโภคสามารถจะส่งเนื้อหาไปยัง ผู้ตรวจการรัฐสภาหลังจากมีความสมบูรณ์กระบวนการร้องเรียนภายในของผู้ผลิตแล้ว ผู้บริโภคจะต้องการให้เขียนรายละเอียดของข้อร้องเรียนของตนพร้อมด้วยกับทำสำเนาหลักฐานด้วย ผู้ตรวจการรัฐสภาจะทำความเห็นหรือคำตัดสินซึ่งอาจถูกยอมรับโดยผู้ผลิต แต่ไม่เป็นการผูกพันตามกฎหมาย จากนั้นผู้บริโภครยังสามารถนำข้อเรียกร้องของตนไปกระทำในศาลถ้าผู้บริโภคไม่พอใจกับการตัดสิน อย่างไรก็ตามศาลจะเอาคำชี้ขาดของผู้ตรวจการรัฐสภามาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาหรือการตัดสินในข้อเรียกร้องของผู้บริโภคได้ โครงการทั้งหมดของผู้ตรวจการรัฐสภาไม่เสียค่าใช้จ่ายและมีความเป็นอิสระ

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศอังกฤษเล็งเห็นถึงความสำคัญของการระงับข้อพิพาททางเลือกอันเป็นการแก้ปัญหาโดยปราศจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาล โดยพิจารณาส่งเสริมให้มีองค์กรมากมายไม่ว่าจะเป็นองค์กรผู้บริโภคที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายโดยตรง หรือองค์กรอื่นที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือด้านอื่นๆ ซึ่งก็จะรวมถึงข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

3.4 ประเทศสกอตแลนด์

ในปัจจุบันโดยการสำรวจของสำนักงานกลางสกอตแลนด์ (The Scottish Office Central) ของประเทศสกอตแลนด์พบว่ามีความสนใจในการพัฒนากระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลกันมากขึ้น และมีการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกทางแฝงในด้านต่างๆ เช่น ข้อพิพาทในคดีครอบครัว ข้อพิพาทในคดีการค้า และข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคอีกด้วย¹⁰⁰

3.4.1 แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาได้มีการเพิ่มการจัดหาบริการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทและมีกระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทรูปแบบใหม่ (Modern Alternative Dispute Resolution) ที่มีรากฐานมาจากประเทศสหรัฐอเมริกาที่ซึ่งเป็นประเทศที่มีการพัฒนามาตั้งแต่ปี 1970 และการพัฒนา ADR นี้เริ่มมีผลกระทบกับประเทศสกอตแลนด์¹⁰¹ เนื่องจากการดำเนินกระบวนการในคดีคุ้มครองผู้บริโภคของศาลของประเทศสกอตแลนด์ก็ได้ทำให้ผู้บริโภคนิยมชมชอบแต่อย่างใด ผู้บริโภคในประเทศนี้รู้จักการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ว่าทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนี้สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างคู่กรณีสองฝ่ายหรือมากกว่านั้นก็ได้ โดยผู้บริโภคจะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติการในศาล การใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกนี้จะทำให้ข้อพิพาทเป็นเรื่องเล็กน้อย นอกจากนี้มีจำนวนของการพัฒนาหลายอย่างที่น่าสนใจที่ถูกอภิปรายวางแผนเกี่ยวกับการประนีประนอม (Conciliation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และผู้ตรวจการรัฐสภา (Ombudsmen)¹⁰²

¹⁰⁰ The Business Experts and Law Forum, at <http://www.scotland.gov.uk>, access date June 17, 2008.

¹⁰¹ Resolving Disputes by Scottish Executive Justice Department October 2006, at <http://www.scotland.gov.uk>, access date June 17, 2008.

¹⁰² W.Cowan and H.Ervine, *Consumer Law in Scotland* (Edinburgh : W.Green/Sweet & Maxwell, 1995), pp. 305-315.

3.4.2 องค์การที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทนอกศาล¹⁰³

กระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในประเทศประเทศสก็อตแลนด์ ผู้บริโภคสามารถได้รับคำแนะนำที่อิสระจากแหล่งของมูล เช่น สำนักงานให้คำแนะนำพลเมือง (Citizens Advice Bureau) เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น (Local Authority) ศูนย์ให้คำแนะนำ (Housing Advice Centre) ศูนย์กฎหมายท้องถิ่น (Local Law Centre) หรือทนายความ (Solicitor)

3.4.3 รูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทนอกศาล¹⁰⁴

1. การไกล่เกลี่ย (Mediation) สถานการณ์การที่ธรรมดาที่สุดของการไกล่เกลี่ย (Mediation) หรือ การประนีประนอม (Conciliation) ในคดีผู้บริโภคที่เกิดขึ้นภายใต้กระบวนการร้องเรียนของกฎหมายที่ถูกสร้างขึ้นโดยสมาคมการค้าในการประชุมกับคณะกรรมการเพื่อความยุติธรรมทางภายใต้ The Fair Trading Act 1973 คณะกรรมการเพื่อความยุติธรรมทางการค้าโดยปกติมีหน้าที่สนับสนุนสมาคมการค้าโดยตรงเพื่อจะเตรียมการเผยแพร่ไปยังเหล่าสมาชิก กฎหมายในการปฏิบัติสำหรับระเบียบข้อบังคับในการรักษาความปลอดภัยและส่งเสริมความสนใจของผู้บริโภค ดังเช่นในปี 1979 มีการจัดตั้งสมาคมการค้ารถยนต์ชาวสก็อตแลนด์ (The Scottish Motor Trade Association: SMTA) ซึ่งสมาคมนี้เป็นหนึ่งในหลายๆ องค์การที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามกฎหมาย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์” (The Code of Practice for the Motor Industry) และได้มีการออกกฎหมายหลายฉบับมีแผนการช่วยเหลือในเรื่องการร้องทุกข์ แผนนี้มีเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถที่จะร้องเรียนเบื้องต้นโดยติดต่อไปยังผู้ขาย ขึ้นต่อมาเป็นการประนีประนอมโดยสมาคมการค้าโดยสมาคมดูแลเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่ไม่อาจดำเนินการนอกเหนือไปจากนี้ได้ รายงานของสภาผู้บริโภคแห่งชาติ (The National Consumer Council) ในกระบวนการนอกศาลชี้ให้เห็นว่ามีผู้บริโภคจำนวนน้อยที่รู้เกี่ยวกับการประนีประนอมในทางปฏิบัติ และจากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมีอคติกับผู้ค้า สมาคมเกี่ยวกับตัวแทนการเดินทางของชาวอังกฤษ (The Association of British Travel Agents :ABTA) ได้มีแผนในการจัดการที่ดีที่สุดในการช่วยเหลือรับเรื่องการร้องเรียนที่เป็นที่รู้จักกันดีโดยสมาคมมักจะละทิ้งขั้นตอนการประนีประนอม

ในรายงานของ SMTA ได้มีการจดบันทึกเรื่องร้องเรียนในปี 1994 ในรายงานประจำปีอธิบายว่าข้อมูลของการประนีประนอมในข้อพิพาทประสบความสำเร็จอย่างสูง และมี

¹⁰³ Resolving Disputes by Scottish Executive Justice Department October 2006, at <http://www.scotland.gov.uk>, access date June 17, 2008.

¹⁰⁴ W.Cowan and H.Ervine, op. cit., pp. 305-315.

รายงานว่าคดีจำนวนมากที่มีการร้องเรียนอย่างเป็นทางการแต่ไม่ได้ถูกพิจารณาโดยคณะกรรมการที่มีหน้าที่ การพิจารณาอย่างเป็นทางการโดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเป็นขั้นตอนระหว่างการประชุมประจำปีประนีประนอมอย่างไม่เป็นทางการ และมีความเป็นไปได้ที่จะไปยังขั้นตอนของการอนุญาโตตุลาการ

การพัฒนาใหม่ๆ ที่น่าสนใจซึ่งอยู่ภายใต้การอภิปรายที่เวลาการเขียนเป็น การสร้างสรรค์โดยประสบการณ์ของโครงการ ไกล่เกลี่ยของผู้บริโภคในเมืองเอดินเบิร์ก (Edinburgh)

รายงานของ The Scottish Motor Trade Association (SMTA)

	1992	1993	1994
- เรื่องที่รับร้องเรียน	681	465	417
- เรื่องที่อ้างอิงมาจากที่อื่น	63	34	28
- เรื่องร้องเรียนที่ถูกแก้ปัญหาย่างเป็น ทางการแต่ไม่ได้อยู่ภายใต้การดำเนินการของ คณะกรรมการ	465	321	28
- อยู่ระหว่างการดำเนินการ	19	8	-
- เรื่องที่พิจารณาโดยคณะกรรมการ	134	102	105
- แก้ปัญหาด้วยความช่วยเหลือโดยการ ร้องเรียน	54	42	27
- แก้ปัญหาด้วยความช่วยเหลือโดยสมาชิก SMTA	80	60	78
- ส่งเรื่องไปยังอนุญาโตตุลาการ	-	5	4

คำแนะนำสำหรับผู้บริโภคในสกอตแลนด์เริ่มที่โครงการที่ปรึกษาไกล่เกลี่ย ในเดือน กุมภาพันธ์ ปี 1995 ที่ซึ่งจะไม่มีข้อจำกัดในคดีผู้บริโภค การไกล่เกลี่ยจะถูกดำเนินการโดยผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณสมบัติที่ได้รับเลือกโดยศูนย์ระงับข้อพิพาท (The Centre for Dispute Resolution: CEDR) และจะไม่เก็บค่าธรรมเนียมกับคู่ความทั้งสองฝ่าย

2. การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

การอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีระงับข้อพิพาทที่สามารถรักษาความลับได้อย่างดี และที่มีประวัติอันยาวนานอีกทั้งยังถูกใช้อย่างกว้างขวางสำหรับข้อพิพาททางการค้า การ

อนุญาโตตุลาการมีข้อดีมากมาย คือ ข้อพิพาทสามารถถูกตัดสินโดยผู้ชี้ขาดที่เป็นผู้ชำนาญในด้านนั้นๆ และอนุญาโตตุลาการก็จะเก็บไว้เป็นความลับอีกด้วย

การอนุญาโตตุลาการในคดีผู้บริโภครส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพราะมีข้อตกลงเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการถูกบรรจุอยู่ในกฎหมายวิธีพิจารณาความซึ่งร่างโดยสมาคมการค้าในที่ปรึกษาของคณะกรรมการเพื่อความยุติธรรมทางการค้า (The Office of Fair Trading) อนุญาโตตุลาการภายใต้กฎหมายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการช่วยเหลือทางด้านการร้องเรียน การร้องเรียนโดยกฎหมายนั้นถูกทำให้ชัดเจนและเป็นมิตรกับผู้ค้าที่เกี่ยวข้องและสำนักงานให้คำแนะนำสำหรับพลเมืองหรือกรมมาตรฐานการค้า (Citizens' Advice Bureau or Trading Standards Department) อาจจะเสนอความช่วยเหลือได้ในการระงับข้อพิพาท กฎหมายส่วนใหญ่กำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยก่อนไปยังการอนุญาโตตุลาการ ถ้าการไกล่เกลี่ยโดยสมาคมการค้าไม่บรรลุผล การระงับข้อพิพาทส่วนใหญ่ในกฎหมายกำหนดให้อนุญาโตตุลาการเป็นทางเลือกในการกระทำของเจ้าพนักงานศาลพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการในคดีคุ้มครองผู้บริโภค ปี 1988 รับรองว่าอนุญาโตตุลาการเป็นทางเลือกอย่างแท้จริงสำหรับศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นรูปแบบที่ถูกอ้างอิงในมาตรา 15 (2)-(4) ในพระราชบัญญัติข้อสัญญาไม่เป็นธรรม 1977 อย่างไรก็ดี ข้อพิพาทที่มีกระบวนการร้องเรียนเล็กๆ ในคดีผู้บริโภคก็อาจไม่ถูกกำหนดให้ไปทำการอนุญาโตตุลาการได้ ในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอื่นๆ อาจจะมีการใช้อนุญาโตตุลาการถ้ามีข้อตกลงกันไว้ในข้อกำหนด หากมีข้อขัดแย้งกันก็จะมีมีการนำอนุญาโตตุลาการมาใช้ตามข้อตกลงหรือมีการเสนอให้ทำการอนุญาโตตุลาการโดยคำสั่งศาล และศาลอาจจะมีคำสั่งให้ไม่ทำเพราะอย่างน้อยที่สุดควรทำให้ศาลแน่ใจว่าต้องไม่มีความเสียหายเกิดกับผลประโยชน์ของผู้บริโภคที่ดำเนินการอนุญาโตตุลาการ

ผู้บริโภคที่ใช้อนุญาโตตุลาการต้องจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนซึ่งเป็นปกติของการเสนอถึงแม้ว่าค่าธรรมเนียมนี้อาจถูกคืนให้ภายหลังจากที่คดีเสร็จ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งภายใต้โครงการส่วนใหญ่ถูกแต่งตั้งโดยสถาบันอนุญาโตตุลาการ (The Chartered Institute of Arbitrators) แผนถูกจัดการโดย SMTA และเป็นรายชื่อของคณะผู้ชี้ขาดที่เป็นอิสระ โดยรวมแล้วอนุญาโตตุลาการจะถูกเห็นชอบโดยคณะกรรมการเพื่อความยุติธรรมทางการค้า และอนุญาโตตุลาการนี้จะราคาถูก สิ่งเหล่านี้เกิดมาจากความต้องการของ The Financial Services Act 1986 ซึ่งถูกปรับปรุงใหม่โดยคณะกรรมการความปลอดภัยและการลงทุนปรับปรุงเกี่ยวกับเนื้อหาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยให้มีผลกับกระบวนการช่วยเหลือในเรื่องการร้องเรียน เป็นธรรมดาที่ผู้เสียหายควรเริ่มร้องเรียนในข้อเท็จจริงแรกกับบริษัทที่ดูแล และหากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถแก้ปัญหาได้การอนุญาโตตุลาการก็จะถูกใช้

3. MED-ARB เป็นตัวย่อของการไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการที่ทำโดยบุคคลกระทำให้ประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยและมีการให้อิสระแก่คนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่

เกลี้ย โดยคนกลางจะพยายามแก้ปัญหาโดยการไกล่เกลี่ย ถ้าไม่สำเร็จคนกลางอาจจะเสนอให้แก้ปัญหาข้อพิพาทโดยการชี้ขาดในทางกฎหมาย

4. ผู้ตรวจการรัฐสภา (Ombudsmen) เป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มความน่าเชื่อถือที่สุดไปยังลำดับการแก้ไขวิธีทำงานให้ดีขึ้นซึ่งมีประโยชน์กับผู้บริโภคมากกว่าทศวรรษที่ผ่านมา ความคิดที่มีการเลือกจากภาคประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงทำให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย สมาชิกคณะกรรมการการรัฐสภาในรัฐบาล (A Parliamentary Commissioner for Administration) อ้างถึงผู้ตรวจการของรัฐสภาว่าถูกจัดตั้งในปี 1967 ให้สืบค้นข้อกล่าวหาโดยส่วนตัวของการถืออำนาจที่หลงงมงายโดยรัฐบาลกลาง เป็นผลมาจากการสร้างสรรค์ของ a Heath Services Ombudsman ในปี 1973 และผู้ตรวจการรัฐสภาของรัฐบาลท้องถิ่น (Local Government Ombudsmen) หรือ คณะกรรมการการของรัฐบาลท้องถิ่นให้พวกเขาดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ราชการในปี 1974 ผลปรากฏว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น อันดับแรกในธุรกิจประกันภัย และต่อมาคือธนาคาร ที่ถูกแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภา การสร้างสังคมตอนนี้มีอย่างหนึ่ง คือ การพบความต้องการของ The Building Societies Act 1986 เพื่อให้สังคมมีกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เพียงพอ ส่วนใหญ่ผู้ตรวจการรัฐสภาภาคการเงินเป็นของ The Personal Investment Authority (PIA) ที่เป็นผู้ถูกเลือกในเดือนมิถุนายน 1994 โดยการยอมรับของ PIA เช่น องค์การการลงทุนการค้าปลีก

ในปัจจุบันนี้มีแนวคิดที่ว่ารัฐบาลและศาลของประเทศสกอตแลนด์ควรที่จะส่งเสริมการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นทางการ รวมทั้งควรพัฒนาสำนักงานที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางในการระงับข้อพิพาทในประเทศสกอตแลนด์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทำให้ผู้ใช้การอนุญาโตตุลาการหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่นๆ รวมทั้งการ¹⁰⁵ เนื่องจากจากผู้บริโภคในประเทศสกอตแลนด์ก็นิยมทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมากกว่าการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาล รวมทั้งผู้ประกอบการหรือสมาคมการค้าต่างๆ ภายในประเทศก็นิยมการระงับข้อพิพาททางเลือกเช่นกัน

3.5 ประเทศญี่ปุ่น

ในประเทศญี่ปุ่นนั้นก็มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นก็มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 1969 เป็นกฎหมายกลางซึ่งกำหนดให้มีสภาการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้กำหนด

¹⁰⁵ The Business Experts and Law Forum, at <http://www.scotland.gov.uk>, access date May 15, 2008.

นโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภค และต่อมาในปี ค.ศ. 1994 มีการประกาศใช้กฎหมายว่าด้วยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) เนื่องจาก Japan National Bar Association ได้รับร้องเรียนกรณีความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ซึ่งชำรุดบกพร่อง และได้ดำเนินคดีเพื่อผู้เสียหายมาโดยตลอด¹⁰⁶ และมีแนวโน้มว่าชาวญี่ปุ่นจะหันไปพึ่งพาวิธีการอื่นมากกว่าการฟ้องร้องมีหลักฐานชี้ให้เห็นในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดในผลิตภัณฑ์ เช่น ผลการรายงานปริมาณคดีความรับผิดในผลิตภัณฑ์¹⁰⁷

3.5.1 แนวความคิดในการระงับข้อพิพาทนอกศาล

โดยประวัติศาสตร์ของประเทศญี่ปุ่นนั้นประชาชนชาวญี่ปุ่นมักจะหลีกเลี่ยงการฟ้องร้องดำเนินคดีโดยชอบมากกว่าที่จะแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยผ่านการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างไม่เป็นทางการ และกระบวนการระงับข้อพิพาทของญี่ปุ่นมักมีการดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ¹⁰⁸ เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของชาวญี่ปุ่นเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคซึ่งแตกต่างไปแนวคิดในสังคมประชาธิปไตยทั่วไป กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นจะไม่นิยมใช้สิทธิฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจเพราะเชื่อว่าเป็นความผิดของตนเองที่เลือกบริโภคสินค้าที่มีราคาถูกจึงได้สินค้าที่มีคุณภาพต่ำ ยิ่งกว่านั้นยังมีความเชื่อที่ว่า “หากใครฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจะถูกตราหน้าว่าเป็นคนเห็นแก่เงินทองอยากร่ำรวยบนความทุกข์ของผู้อื่น” ดังนั้นผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงไม่นิยมการฟ้องร้องคดีในศาลแต่จะตกลงกันนอกศาล¹⁰⁹ จำนวนของคดีความซึ่งถูกฟ้องในประเทศญี่ปุ่นมีจำนวนน้อยกว่าในประเทศสหรัฐอเมริกาหรือในประเทศอื่นทางตะวันตก บ่อยครั้งที่มีการกล่าวว่าในประเทศญี่ปุ่นนั้นมีข้อพิพาทใหญ่โตจำนวนมากซึ่งหากเป็นประเทศอื่นจะถูกนำไปดำเนินคดีในศาลแต่สำหรับในประเทศญี่ปุ่นแล้วจะได้รับการแก้ปัญหอย่างเป็นมิตรนอกศาลมากกว่านั้นในไม่กี่ปีมานี้บริษัทใหญ่ๆ จำนวนมากหันมาเลือกการดำเนินคดีโดยวิธีการระงับข้อพิพาท¹¹⁰

¹⁰⁶ สุขุม สุภณิตย์, องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544), หน้า 44-46.

¹⁰⁷ Haig Oghigian, The Law of Commerce in Japan a Collection of Introductory Essays (Tokyo : Simon & Schuster (Asia) Pte Ltd Published, 1993), p. 106.

¹⁰⁸ Gregory L. Fowler, International Product Liability Law (The United States of America : Aspatore, Inc, 2004), p. 424.

¹⁰⁹ สุขุม สุภณิตย์, องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค, หน้า 44-46.

¹¹⁰ Gregory L. Fowler, op.cit, p. 424.

3.5.2 องค์การที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาทนอกศาล¹¹¹

1. ศูนย์ผู้บริโภคแห่งชาติและศูนย์ผู้บริโภคท้องถิ่น (The National Consumer Center and Local Consumer Center) ที่ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการตกลงเรื่องการร้องเรียนด้านสินค้า ในประเทศญี่ปุ่นมีศูนย์ผู้บริโภคแห่งชาติและศูนย์ผู้บริโภคท้องถิ่น (The National Consumer Center and Local Consumer Center) เช่น “Kokumin Seikatsu Center” ซึ่งทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการคุ้มครองผู้บริโภค มี Kokumin Seikatsu Center ซึ่งเป็นตัวแทนภาครัฐแห่งชาติ (A National Government Agency) และมี “Shohi Seikatsu Center” ซึ่งเป็นศูนย์ผู้บริโภคท้องถิ่น (Local Consumer Center) และมีคณะกรรมการช่วยเหลือ (Relief Committees) ซึ่งเป็นตัวแทนรัฐบาลท้องถิ่น และจะทำการแก้ปัญหาของผู้บริโภค โดยส่วนใหญ่ของข้อพิพาทเกี่ยวข้องกับคดีเล็กๆ (small claims) และวิธีแก้ปัญหามิสามารถปรับใช้กับการระงับข้อพิพาททางเลือกได้หลายรูปแบบ ซึ่งโดยส่วนใหญ่คดีจำนวนมากมักสำเร็จไปโดยการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ข้อบกพร่องกับสินค้าชิ้นใหม่ อย่างไรก็ตามคดีผลกระทบทางสังคมสอดคล้องกับความคิดในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค โดย Kokumin Seikatsu Center พยายามที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทผู้บริโภค โดยที่ผู้ผลิตสินค้ามีการร่วมมือกัน แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท และแสดงให้เห็นว่าผู้ผลิตมีความรับผิดชอบต่อสังคม ศูนย์นี้อาจเป็นการรวมตัวทางความคิดของผู้ตรวจการรัฐสภาของผู้บริโภค (Consumer Ombudsman) อีกด้วย แต่ยังคงมีการโต้เถียงเกี่ยวกับหัวข้อนี้เกี่ยวกับการพิจารณาในกรณีที่ถ้าผู้ผลิตที่ซึ่งปกติมีวิธีการเพียงพอสำหรับการเข้าถึงศาลนั้นอาจจะเลือกและยอมรับความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจสำหรับผู้เรียกร้องในรูปแบบการระงับข้อพิพาททางเลือก และผู้ผลิตจำนวนมากมีแนวโน้มทางความคิดในการยอมรับทางเลือกในการระงับข้อพิพาท เช่น การประนีประนอม ซึ่งมีเหตุผลที่ดีสำหรับการรักษาชื่อเสียงและความนิยมของผู้ผลิตเอง ดังนั้นจึงมีการประกาศโครงการของการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจ และเห็นว่าควรมีการสนับสนุนนโยบายการระงับข้อพิพาททางเลือก

2. ศูนย์ความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (The Product Liability Center) ที่ทำหน้าที่ดูแลความเสียหายและสาเหตุความเสียหายอันเกี่ยวกับข้อบกพร่องของสินค้า สำหรับศูนย์ความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability Centers) เนื่องจากผลของกฎหมายความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Law no.85, 1994) ของประเทศญี่ปุ่นนั้น มีการนำแนวทางของความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) ซึ่งเป็นปัญหาหลักในข้อพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีส่วนใหญ่เกิดจากการประมาทเลินเล่อในข้อบกพร่องของสินค้า และมีการเยียวยาทางกฎหมายเยียวยาอย่างกว้างขวาง จึงมีการกำเนิดศูนย์ความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ขึ้นมาและ

¹¹¹ Takeshi Kojima, *Civil Procedure and ADR in Japan* (Tokyo : Chuo University, 2004), pp. 32-36.

เป็นดำเนินการ โดยองค์กรเอกชนอีกทั้งยังมีการจัดตั้งสำหรับประเภทของสินค้าต่างๆ จำนวนมาก ทุกวันนี้ศูนย์นี้ดำเนินการเพื่อผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าโดยวิธีระงับข้อพิพาทประกอบด้วยหลายระดับ ของความร่วมมือ ดังนี้

1) การพิจารณา การปรึกษา และส่งเสริมความช่วยเหลือ เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การเจรจาระหว่างผู้บริโภคและผู้ผลิตถูกต้องการ โดยคู่สัญญาแต่ละฝ่ายเพื่อให้ข้อมูลและคำแนะนำสำหรับผู้บริโภคเพื่อตรวจสอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสาเหตุของข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นการจัดการโดยศูนย์

2) การไกล่เกลี่ยเป็นการให้ความร่วมมือในข้อตกลงของคู่สัญญาและการช่วยเหลือในการร่างข้อตกลงสำหรับแก้ปัญหาซึ่งเป็นจัดการ โดยศูนย์

3) การประนีประนอมจะอยู่บนพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างคู่สัญญาซึ่งจะมีการดูแลและการตรวจสอบโดยคณะกรรมการที่ศูนย์

เมื่อการแก้ปัญหาถูกเสนอให้ใช้การประนีประนอมก็ควรจะถูกสนับสนุนเพื่อการดูแลโดยคณะกรรมการตรวจสอบ (คณะกรรมการ-Hantei-Kai) ซึ่งมีทักษะ ความเป็นกลาง และความยุติธรรม เช่น คณะกรรมการจะประกอบไปด้วยสมาชิกที่มีความชำนาญในกฎหมาย วิสวกรรม หรือชำนาญด้านปัญหาผู้บริโภค ในการตรวจสอบของคณะกรรมการจะมีการพิจารณาข้อพิพาทเพื่อแก้ปัญหา แต่การพิจารณานี้จะเป็นไปโดยความตกลงของคู่สัญญาทั้งสอง ถ้าคู่สัญญาไม่สามารถหาข้อตกลงได้ก็อาจต้องนำข้อพิพาทไปทำการฟ้องร้องต่อไป ในระดับนี้จะไม่มีการตกลงยกเว้นฟ้องร้องดำเนินคดีแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามก็อาจกล่าวได้ว่าผู้ผลิตจำนวนมากยินยอมและตกลงที่จะระงับข้อพิพาทในระดับนี้เพื่อจะไม่ต้องนำคดีไปสู่การพิจารณาของศาล ข้อเสนอในความร่วมมือเพื่อการระงับข้อพิพาทเป็นวิธีขั้นแรกที่ศูนย์ความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจะเริ่มใช้ในการแก้ปัญหา แต่เพื่อที่จะทำการระงับข้อพิพาทดำเนินไปได้ดีขึ้นและเพื่อความสอดคล้องกับมาตรฐานทางกฎหมายอาจมีการแนะนำให้ดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาตตุลาการ หรือการประนีประนอมไว้ล่วงหน้าในอนาคตหากไม่สามารถตกลงกันได้

ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และนำหลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดมาใช้กับผู้ผลิตต้องต้องรับผิดชอบอย่างเคร่งครัดเพื่อข้อบกพร่องของสินค้า บวกกับความคิดที่แพร่หลายของการคุ้มครองทางผู้บริโภคเกี่ยวกับความบกพร่องและอันตรายของสินค้าซึ่งอาจทำให้ต้องมีการเรียกคืนสินค้าและแก้ความรับผิดชอบของสถานการณ์ที่อาจทำ ความเสียหายให้กับชื่อเสียงของผู้ผลิตในสังคม การระงับข้อพิพาทนอกศาลจึงเป็นทางเลือกของทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตที่เป็นไปโดยความสมัครใจ แต่อย่างไรก็ดีความเท่าเทียมกันในการเจรจาของคู่สัญญาหรือในการต่อรองในวิธีการการระงับข้อพิพาทเป็นเรื่องสำคัญ และพฤติกรรมนี้ก็ปรากฏอยู่ในความรู้เห็นของศูนย์เหล่านี้ และศูนย์ถูกยกย่องด้านความพยายามเพื่อสร้างโครงสร้างซึ่งทำให้

มีการแก้ปัญหาอย่างยุติธรรมในข้อพิพาทบนพื้นฐานของกฎหมายและข้อเท็จจริง ด้วยการจัดเตรียมใหม่ที่เหมาะสม และการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกลางโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์สำหรับการตรวจสอบหาสาเหตุตามความเป็นจริง เช่น การมีมาตรฐานการแก้ปัญหา หรือมีการแถลงคำแนะนำ ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ปัญหว่าควรถูกจัดเตรียมและแถลงอย่างชัดเจน และให้เป็นไปตามลักษณะของสินค้า รวมทั้งยังพิจารณาจุดประสงค์การออกกฎหมายบนความคิดของข้อบกพร่องและการควบคุมคดีทางกฎหมาย เพื่อที่จะทำลายผลสิ่งทีผิดปกติในการระงับข้อพิพาท และปรับปรุงให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยความยุติธรรม

3. ศูนย์อนุญาโตตุลาการที่สมาคมเนติบัญญัติ (Arbitration Center at the Bar Association) ผู้ริเริ่มในโครงการนี้เป็น คือ ศูนย์การอนุญาโตตุลาการที่ The Tokyo Second Bar Association (1991) โดยศูนย์นี้มีการส่งเสริมสมาคมเนติบัญญัติอื่น เช่น Tokyo First, Tokyo and Osaka จัดตั้งศูนย์อนุญาโตตุลาการหรือศูนย์ระงับข้อพิพาทโดยมุ่งหมายไปที่ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในประจำวัน แม้ว่าจะมีการศูนย์นี้ว่า “ศูนย์อนุญาโตตุลาการ” แต่ในความเป็นจริงแล้วศูนย์นี้ทำการระงับข้อพิพาทโดยใช้วิธีทางเลือกในการระงับข้อพิพาททางอื่นด้วย และอาจมีบางศูนย์ซึ่งดำเนินการโดยไม่ใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ บุคคลผู้รับผิดชอบในกระบวนการที่ A Bar Association Arbitration พยายามเป็นการปรับให้การระงับข้อพิพาทแต่ละที่ให้ได้มาตรฐานหรือเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลผล โดยสมาคมฯ มีการกำหนดมาตรฐานให้กับทุกสมาคมฯ ในการดำเนินการอนุญาโตตุลาการและการประนีประนอม แม้ว่าคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการถูกสร้างโดยส่วนใหญ่มาจากทนายความที่สมัครใจ ความแข็งแกร่งเหล่านี้ตั้งใจเพื่อสร้างทางเลือกในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงตัวเองจากเดิมที่ดำเนินการฟ้องร้อง และปรับเปลี่ยนความรู้สึกรวมของพลเมืองให้มีเกิดยอมรับการจัดการโดยสมาคมฯ แทน แต่อย่างไรก็ตามการจัดการนี้ปรับใช้การอนุญาโตตุลาการนี้ต้องเป็นไปด้วยการตัดสินใจที่อิสระ และเพื่อค้นหาทางแก้ปัญหาซึ่งคู่กรณีสามารถตกลงโดยการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ทางกฎหมายในคดีที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานกฎหมายที่ชัดเจน และไม่ทำการดำเนินขัดกับข้อเท็จจริง ดังนั้นนี้ดูราวกับว่าเป็นกฎพื้นฐานของการระงับข้อพิพาทที่เป็นการประยุกต์มาจากมาตรฐานทางกฎหมาย

3.5.3 รูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทนอกศาล¹¹²

ประเทศญี่ปุ่นถือว่าระบบการระงับข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของระบบยุติธรรม และมีทัศนคติที่หลากหลายเกี่ยวกับความหมายการระงับข้อพิพาท ประเทศญี่ปุ่นแบ่งการระงับข้อพิพาททางเลือกไว้เป็น 2 ชนิด คือ

¹¹²Takeshi Kojima, Ibid, p. 106.

1. ชนิดเป็นไปโดยการความร่วมมือ (The Coordination Type) เช่น การประนีประนอมหรือการไกล่เกลี่ย

2. ชนิดการพิจารณาโดยการชี้ขาด (The Adjudication Type) เช่น การอนุญาโตตุลาการ

ในประเทศญี่ปุ่นการอนุญาโตตุลาการไม่เป็นที่นิยม แต่ในทางตรงกันข้ามการประนีประนอมมีความนิยมมากกว่าซึ่งทั้งสองอย่างนี้มีความคล้ายกับการไกล่เกลี่ยอย่างไม่เป็นทางการ ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทชนิดเป็นไปโดยการความร่วมมือ (The Coordination Type) ที่เป็นที่ไปด้วยความสมัครใจนั้นประสบความสำเร็จในการเรียกร้องสำหรับความเสียหายในคดีข้อพิพาททางอุบัติเหตุทางท้องถนน คดีมลภาวะ รวมถึงคดีความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และมีการจัดตั้งและเริ่มดำเนินจำนวนมากการเกี่ยวกับศูนย์การระงับข้อพิพาทในสาขาความรับผิดชอบในสินค้าไม่ปลอดภัย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นไม่นิยมการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาลแต่มีแนวโน้มทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาล “ชนิดเป็นไปโดยการความร่วมมือ” ซึ่งมากกว่า “ชนิดการพิจารณาโดยการชี้ขาด” และในปัจจุบันนอกจากผู้บริโภคที่มีความนิยมทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลแล้วยังมีแนวโน้มว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจจะหันมาใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาททางเลือกเพิ่มขึ้นอีกด้วย



บทที่ 4

ปัญหาและอุปสรรคในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในกรณีคุ้มครองผู้บริโภค อันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ในปัจจุบันผู้บริโภคในประเทศไทยมีความตื่นตัวกันมากขึ้นกว่าเดิมในการใช้สิทธิในคุ้มครองการบริโภคของตน และองค์กรยุติธรรมเองก็ได้ออกกฎหมายมาเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความยุติธรรมสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตามในต่างประเทศการคุ้มครองผู้บริโภคมิได้มุ่งเน้นไปที่การฟ้องร้องดำเนินคดีโดยวิธีการทางศาลแต่เพียงอย่างเดียว แต่หากมีการเพิ่มทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลให้แก่ผู้บริโภคอีกทางหนึ่ง อันเป็นวิธีการอื่นที่สามารถให้ความยุติธรรมได้ไม่ต่างจากการฟ้องร้องดำเนินคดีทางศาล สำหรับในประเทศไทยนั้นในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็มีการเริ่มต้นการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีดังกล่าวแต่ก็ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคดังจะได้นำกล่าวต่อไปนี้

4.1 ปัญหาความจำเป็นที่ต้องมีการระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยทางศาล

เนื่องจากในปัจจุบันมีการออกกฎหมายขึ้นมาใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องดำเนินคดีสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย แต่ในทางกลับกันก็จะกลายเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคฟ้องร้องดำเนินคดีกันมากขึ้นด้วย แม้การออกกฎหมายใหม่จะเป็นไปเพื่อความยุติธรรมกับผู้บริโภคก็ตามแต่ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาการนำคดีขึ้นสู่ศาลจำนวนมากจนทำให้เกิดปัญหาคดีความล้นศาลอันเป็นการส่งผลกระทบต่อไปภายในอนาคตได้

4.1.1 ปัญหาอันเนื่องมาจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 นี้ มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ “โดยที่สินค้าในปัจจุบันไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้า มีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับการที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยกระทำได้ยาก เมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของ

ผู้บริโภครีบหรือบุคคลอื่นได้แต่การฟ้องคดีในปัจจุบันเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไปเพราะยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภครีบที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดมาใช้ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้¹¹³

และเมื่อพิจารณาจากตัวพระราชบัญญัติเองแล้วจะพบว่า มีหลักเกณฑ์หลายอย่างที่เป็นการเอื้อประโยชน์และกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความต้องการที่จะดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีกันมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมดังนี้

1. การให้คำนิยามที่ครอบคลุมมากกว่าเดิม ในความหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รวมทั้งคำนิยามเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายด้วย เช่น

“สินค้า” ตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 ให้ความหมายว่า สังกหริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้ความหมายรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง¹¹⁴

“สินค้า” พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ความหมายว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย¹¹⁵

“ผลิต” ตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 หมายความว่า ทำ ผสม ปรุง แต่ง ประกอบ ประดิษฐ์ แปรสภาพ เปลี่ยนรูป คัดแปลง คัดเลือก แบ่งบรรจุ แห่เยือกแข็ง หรือฉายรังสี รวมถึงการกระทำใดๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน¹¹⁶

“ผลิต” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมายความว่า ทำ ผสม ปรุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและหมายความรวมถึงการเปลี่ยนรูป การคัดแปลง การคัดเลือก หรือการแบ่งบรรจุ¹¹⁷

¹¹³ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹¹⁴ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹¹⁵ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

¹¹⁶ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

“ขาย” ตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 หมายความว่า จำหน่าย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้าและให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหา ตลอดจนเสนอ ชักชวน หรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว¹¹⁸

“ขาย” พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมายความว่า รวมถึง ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย¹¹⁹

“ผู้ประกอบการ”¹²⁰ ตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 หมายความว่า

- (1) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต
- (2) ผู้นำเข้า
- (3) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้
- (4) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้า

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย¹²¹

ตามมาตรา 9 วรรคสองตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 ได้กำหนดไว้ว่า “เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ผู้บริโภคมีความหมายเช่นเดียวกับนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค” และมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 ได้กำหนดไว้ว่า “ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคที่ได้รับประโยชน์จากพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 นอกจากเป็นผู้บริโภคโดยทั่วไปตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แล้วบุคคลที่ได้รับความเสียหายซึ่งมิใช่คู่สัญญาก็สามารถฟ้องร้องให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบได้อีกด้วย

¹¹⁷ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

¹¹⁸ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹¹⁹ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

¹²⁰ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²¹ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้คำนิยามตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตราย พ.ศ. 2551 นั้นมีการกำหนดความหมายไว้ครอบคลุมกว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเดิมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันจะส่งผลให้ผู้บริโภคได้มีการฟ้องร้องดำเนินคดีกันมากขึ้น

2. เรื่องการฟ้องร้องดำเนินคดีสำหรับผู้บริโภคนั้น เนื่องจากการดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในคดีผู้บริโภคต้องเป็นไปตามนิติสัมพันธ์ตามคดีทางแพ่ง กล่าวคือหากมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายผู้บริโภคที่เป็นโจทก์จำเป็นต้องรับภาระการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการ

ซึ่งเรื่องภาระการพิสูจน์ตามพระราชบัญญัติสินค้าอันตรายนั้นกำหนดให้ผู้บริโภคพิสูจน์แต่เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา โดยไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด อันเป็นการนำหลักการเรื่องความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) มาบังคับใช้ในพระราชบัญญัตินี้ อันเป็นการลดภาระการพิสูจน์ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากลำบากในการพิสูจน์สำหรับผู้บริโภค ซึ่งเรื่องภาระการพิสูจน์นี้เป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับผู้บริโภคเพราะเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้บริโภคมีความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในด้านการดำเนินคดีเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริโภคส่วนมากมิสามารถพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการเนื่องจากมิได้มีความรู้ในด้านนั้นๆ¹²² ดังนั้นการที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนี้จึงเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในการนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาล

3. เรื่องความเสียหายและค่าสินไหมทดแทน ซึ่งหากเป็นไปตามการเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดนั้น กำหนดให้สามารถเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแก่ทรัพย์สิน ความเสียหายแก่ชีวิต ความเสียหายแก่ร่างกายและอนามัย ความเสียหายแก่เสรีภาพ ความเสียหายแก่ชื่อเสียง ความเสียหายแก่สิทธิอื่นๆ¹²³ ซึ่งหมายถึงเป็นการเรียกสินไหมทดแทนเพื่อค่าเสียหายได้ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น แต่ตามพระราชบัญญัติในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 นั้นกำหนดให้มีการเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อ “ความเสียหายต่อจิตใจ” ซึ่งหมายรวมถึง ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว

¹²² มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกันอีกด้วย¹²⁴ และเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ โดยให้ศาลใช้อำนาจเพื่อกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย¹²⁵

1) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกายสุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามปี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

2) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใดๆ ตามสมควรเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าเป็นสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

นอกจากนี้การเรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัตินี้ไม่เป็นการตัดสินใจในการดำเนินคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายโดยใช้สิทธิตามกฎหมายอื่นอีกด้วย¹²⁶ ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีฟ้องเพื่อเรียกค่าเสียหายได้หลายทาง

4. เรื่องอายุความในการดำเนินคดี เช่น สิทธิในการเรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัตินี้ให้กำหนดเวลาสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น หรือในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้เสียหายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึง

¹²⁴ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²⁵ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²⁶ มาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

ความเสียหาย¹²⁷ และในกรณีที่มีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ยังไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา¹²⁸ หากเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดแล้วก็จะกำหนดระยะเวลาเพียงหนึ่งปีนับแต่วันที่รู้ถึงการละเมิด¹²⁹

5. การได้รับยกเว้นค่าชดเชยธรรมเนียม สำหรับผู้บริโภครหรือผู้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งการฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายทั่วไปแล้วโจทก์ก็ต้องเสียค่าชดเชยธรรมเนียมในการนำคดีขึ้นสู่ศาลซึ่งมีอัตราตามจำนวนทุนทรัพย์ของศาล หรือเสียในอัตราที่ศาลกำหนดไว้แล้ว

ดังนั้นจากเหตุที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัตินี้มีการเอื้อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมากอันอาจส่งผลจูงใจให้ผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องศาลกันมากขึ้นกว่าเดิมอันจะส่งผลกระทบต่อปริมาณคดีในศาล

4.1.2 ปัญหาอันเนื่องมาจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นี้ มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ “โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว

¹²⁷ มาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²⁸ มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

¹²⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 448 “สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดแต่มูลละเมิดนั้น ท่านว่าขาดอายุความเมื่อพ้นปีหนึ่งนับแต่วันที่ผู้ต้องเสียหายรู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้จะพึงต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันทำละเมิด”

ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัตินี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างระบบวิธีพิจารณาคดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่อาจทำให้เกิดปัญหาต่อปริมาณคดีในศาลได้โดยพิจารณาได้ดังนี้

“มาตรา 10 บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้

ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมิได้ทำให้ถูกต้องตามแบบนั้น แต่หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ”

แต่โดยหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยแบบแห่งนิติกรรมแล้วหากกฎหมายกำหนดให้ต้องทำตามแล้วแล้วไม่ปฏิบัติตามก็จะมีผลเป็นโมฆะ ซึ่งไม่สามารถนำฟ้องร้องบังคับคดีกันได้¹³⁰ การที่พระราชบัญญัติความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกำหนดไว้เช่นนี้ก็จะเป็นการทำให้ผู้บริโภคสามารถนำคดีมาฟ้องร้องได้เพิ่มขึ้นเนื่องจากไม่ต้องติดขัดในเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้มีแบบในการนำคดีมาฟ้องร้องได้อีกต่อไป

“มาตรา 20 การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญคำฟ้องต้องมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีรวมทั้งคำขอบังคับชำระเงินพอที่จะทำให้เข้าใจได้ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้น ไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชำระเงินขึ้นก็ได้”

ซึ่งตามวิธีพิจารณาความแพ่งกำหนดให้การยื่นฟ้องโจทก์ต้องทำคำฟ้องเป็นหนังสือยื่นต่อศาล¹³¹ ยกเว้นกรณีคดีมีโนสารซึ่งเป็นคดีเล็กน้อยที่ไม่มีข้อยุ่งยากเท่านั้น¹³² ที่ศาลอนุญาตให้

¹³⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 152 กำหนดไว้ว่า “การใดมิได้ทำให้ถูกต้องตามแบบที่กฎหมายบังคับไว้ การนั้นเป็นโมฆะ”

¹³¹ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 172 กำหนดไว้ว่า “ภายใต้บังคับบทบัญญัติ

โจทก์ยื่นฟ้องคดีต่อศาลได้โดยทางวาจา มาตรการนี้เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคอย่างมาก อีกประการหนึ่ง กล่าวคือ ผู้บริโภคที่มีความโกรธแค้นอาจนำเรื่องเข้าสู่ศาลได้ทันทีโดยมิได้ไต่ร่ร่งหาทางเลือกอื่นในการแก้ไขความเสียหายด้วยความที่ตนเห็นว่าการคดีขึ้นสู่ศาลเป็นเรื่องง่าย และสามารถทำได้ด้วยตนเอง

“มาตรา 17 ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วยให้ผู้ประกอบการเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว”

ซึ่งโดยหลักทั่วไปแล้ว โจทก์มีสิทธิที่จะเสนอคดีต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลหรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลก็ได้ไม่ว่าจำเลยจะมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรหรือไม่ โจทก์มีสิทธิเลือกที่จะยื่นคำฟ้องต่อศาลได้¹³³ แต่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีเจตนาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้ดำเนินคดีในศาลที่ตนมีภูมิลำเนา แต่ในความเป็นจริงแล้วอาจมีเป็นเช่นนั้น เช่น หากผู้บริโภคมีภูมิลำเนาตามทางทะเบียนบ้านอยู่ ณ ต่างจังหวัดแต่ได้เข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ เมื่อถูกฟ้องเป็นคดีความโจทก์ได้นำเรื่องไปฟ้องที่ศาล ณ ภูมิลำเนาซึ่งเป็นศาลต่างจังหวัดก็อาจจะไม่เป็นผลดีกับผู้บริโภคและความไม่สะดวกนี้เองอาจส่งผลให้ระยะเวลาการดำเนินคดียาวนานขึ้นกว่าเดิมอีกด้วย

“มาตรา 18 วรรคหนึ่ง ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด”

ซึ่งโดยปกติการดำเนินกระบวนการพิจารณาความแพ่งโจทก์ผู้ยื่นฟ้องคดีมีหน้าที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อยื่นฟ้องตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง¹³⁴ การที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณา

มาตรา 57 ให้โจทก์เสนอข้อหาของตนโดยทำเป็นคำฟ้องเป็นหนังสือยื่นต่อศาลชั้นต้น”

¹³² ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 191 กำหนดไว้ว่า “วิธีฟ้องคดีมีโนสาระนั้น โจทก์อาจยื่นคำฟ้องเป็นหนังสือหรือมาแถลงข้อหาด้วยวาจาต่อศาลก็ได้”

¹³³ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 4 วรรค 1 กำหนดไว้ว่า “คำฟ้อง ให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลไม่ว่าจำเลยจะมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรหรือไม่”

¹³⁴ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 149 กำหนดไว้ว่า “ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น ว่าด้วยการยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ค่าธรรมเนียมศาลที่เป็นค่าขึ้นศาล ให้คู่ความผู้ยื่นคำฟ้องเป็นผู้ชำระเมื่อยื่นคำฟ้อง”

ความคุ้มครองผู้บริโภคนำมาไว้เช่นนี้เป็นไปเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคประการหนึ่ง แต่ในทางกลับกันก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคนำคดีขึ้นสู่ศาลมากขึ้นด้วยเนื่องจากได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงในการฟ้องร้องอันเป็นการลดภาระเรื่องค่าใช้จ่ายให้กับผู้บริโภค เช่น แต่เดิมผู้บริโภคอาจเห็นว่าการนำคดีขึ้นสู่ศาลนั้น เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นกับค่าสินไหมทดแทนที่อาจจะได้รับตามคำสั่งศาลนั้นไม่เป็นการคุ้มค่างับที่ผู้บริโภคจะต้องเสียไปแล้วนั้นก็จึงตัดสินใจไม่นำคดีขึ้นสู่ศาล แต่เมื่อมีมาตรานี้กำหนดให้ก็อาจเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริโภคนำคดีขึ้นสู่ศาลมากขึ้นกว่าเดิมก็เป็นได้

“มาตรา 42 ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด”

การบัญญัติให้มีการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษนั้นแม้จะมีการกำหนดอัตราสูงสุดเอาไว้แล้วก็ดี แต่ก็ยังอาจเป็นการจูงใจผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะได้รับค่าเสียหายจำนวนมากกว่าเดิมที่กำหนดให้ตามความเสียหายที่แท้จริงเท่านั้น

จากพระราชบัญญัติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่านอกจากการที่พระราชบัญญัติทั้งสองถูกกำหนดมาเพื่อให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรมในคดีผู้บริโภคแล้ว แต่ในทางกลับกันก็เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและจูงใจให้ผู้บริโภคฟ้องร้องคดีกันมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อจำนวนปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลเพิ่มขึ้น อันก็จะเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ให้ศาลอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นการสมควรหากมีการเตรียมการในการเพิ่มทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่มีความเหมาะสมให้กับผู้บริโภคในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

4.2 ปัญหาทางด้านการกำหนดรูปแบบและสภาพบังคับทางกฎหมายของการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

การกำหนดรูปแบบและกระบวนการในการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ก็เป็นปัญหาสำคัญที่สมควรนำมาพิจารณา เนื่องจากฐานะของผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก เช่น ในด้านฐานะการเงิน ความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ เป็นต้น ความแตกต่างนี้อาจส่งผลกระทบต่อผลแห่งคดีได้ โดยเฉพาะการดำเนินคดีโดยการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาล ดังนั้นในการกำหนดรูปแบบหรือกระบวนการดำเนินการในการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น จะส่งผลต่อความยุติธรรมในการข้อพิพาทด้วย เนื่องจากวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลก็จะไม่รูปแบบและกระบวนการในการดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งผลหรือสภาพบังคับทางกฎหมายก็มีความแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นควรจะหาวิธีการที่ทำให้ผู้บริโภคเป็นประโยชน์และยุติธรรมมากที่สุดสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

4.2.1 การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจา

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาต่อรองเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่สมควรพิจารณานำมาใช้มากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีระงับข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว เป็นความลับ และประหยัดที่สุดในบรรดาวิธีการระงับข้อพิพาทอื่นๆ แต่ปัญหาสำหรับวิธีระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรยานี้ คือ หากผู้บริโภคและผู้ประกอบการนั้นมิได้เคยมีประสบการณ์ในการเจรจามาก่อนเลยก็จะทำให้การเจรจานั้นประสบความสำเร็จได้ยากหากทั้งสองฝ่ายนั้นยึดถือความต้องการของตนเองโดยใช้อารมณ์เป็นหลักก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องยาวนานกว่าเดิม และการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรยานี้เหมาะสมกับข้อพิพาทที่ไม่มีความซับซ้อนและมีบุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวนน้อยๆ เช่น เพียงฝ่ายละหนึ่งถึงสองคนเท่านั้น และเหมาะสมกับข้อพิพาทที่ยังไม่มีความเสียหายอย่างร้ายแรง เช่น ความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ก็จะทำให้คู่พิพาทสามารถระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาได้อย่างประสบความสำเร็จและรวดเร็ว

นอกจากนี้ผลลัพธ์ในกรณีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรยานั้น ไม่มีผลบังคับได้ทันทีตามกฎหมายในกรณีที่คู่พิพาทไม่ได้มีการปฏิบัติตามสัญญา คู่พิพาทอีกฝ่ายก็ต้องนำข้อพิพาทมาดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดีความขึ้นใหม่อันจะเป็นการล่าช้าไปกว่าการนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาลตั้งแต่แรก แต่อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาจากการระงับข้อพิพาทในต่างประเทศแล้วก็จะเห็นได้ว่ามักมี

การนำการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจาใช้เป็นวิธีแรกก่อนนำข้อพิพาทไปดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีอื่นๆ แต่อาจไม่ค่อยประสบความสำเร็จ

4.2.2 การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยนี้มีความเป็นทางการมากกว่าวิธีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจา เนื่องจากจะมีผู้ทำการไกล่เกลี่ยเข้ามาเป็นคนกลางในการช่วยทำให้การดำเนินการระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยดี ดังนั้นจะเห็นว่าผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้นมีความสำคัญในการดำเนินการเป็นอย่างมาก แต่ผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ทำหน้าที่พิจารณาหรือทำคำตัดสินแต่อย่างใดเพียงแต่คอยชี้แนะเท่านั้น ทั้งนี้การตัดสินใจหรือการหาทางแก้ปัญหา ยังคงอยู่ในอำนาจและเป็นไปโดยความสมัครใจของคู่พิพาทเท่านั้น การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจานั้นมีในสังคมไทยโดยเฉพาะสังคมในชนบทมาช้านานแล้ว กล่าวคือ เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นชาวบ้านก็มักจะให้บุคคลอื่นเป็นที่เคารพนับถือในสังคมนั้นเข้ามาช่วยดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อหาทางออกให้กับคู่พิพาท

แต่อย่างไรก็ดีเมื่อคู่พิพาทหาทางออกได้แล้วก็จะต้องมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ¹³⁵ ขึ้นซึ่งสัญญานี้จะมีผลตามกฎหมายให้คู่สัญญาต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้ยินยอมกันไว้ในสัญญาดังกล่าว หากมีการผิดสัญญากันแล้วคู่พิพาทอีกฝ่ายก็สามารถนำสัญญานี้ไปฟ้องร้องให้ศาลบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ โดยผลแห่งสัญญาประนีประนอมยอมความนี้จะทำให้คู่สัญญาสิทธิในข้อพิพาทที่มีอยู่เดิมในระงับสิ้นไปและได้สิทธิใหม่ตามสัญญานี้¹³⁶ และต้องใช้อายุความตามสัญญาประนีประนอมยอมความนี้โดยอายุความตามข้อพิพาทเดิมจะเป็นอันระงับสิ้นไป โดยอายุความสัญญาประนีประนอมยอมความนี้มีกำหนด 10 ปี จะเห็นได้ว่าหากคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับแล้วคู่พิพาทอีกฝ่ายก็ต้องนำข้อพิพาทไปฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลอีกเช่นเดียวกันกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจา แต่มีความแตกต่างกันที่ประเด็นในการฟ้องร้องดำเนินคดีจะเปลี่ยนเป็นการฟ้องร้องเพื่อบังคับให้กระทำการตามที่ตกลงไว้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีมีระยะเวลาที่เร็วกว่าการฟ้องร้องดำเนินอันเป็นผลมาจากการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจา

¹³⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 กำหนดไว้ว่า สัญญาประนีประนอมยอมความ คือ สัญญาซึ่งคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน”

¹³⁶ ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ, กฎหมายเบื้องต้นทางธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), หน้า 221.

ในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยนี้จะเห็นได้ว่าเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ แต่การนำวิธีการระงับข้อพิพาทไปใช้นี้มักจะมีคนกลางผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยที่น่าเชื่อถือ หรือเป็นสถาบันหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความชำนาญในการระงับข้อพิพาทโดยเฉพาะก็มีผลต่อการทำให้สามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็วและประสบความสำเร็จอย่างมาก

4.2.3 การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอม

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมนี้มีลักษณะที่คล้ายกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยแต่มีความเป็นทางการมากกว่าทั้งสองวิธีการข้างต้น และคนกลางที่ทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาทสามารถทำความเข้าใจของตนเพื่อให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายทำตามได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนกลางที่ทำหน้าที่ในการประนีประนอมนั้นจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ และการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมนั้นมักเป็นการกระทำของหน่วยงานหรือสถาบันที่ได้รับความเชื่อถือ และคนกลางที่ทำหน้าที่ประนีประนอมนั้นสามารถทำความเข้าใจของตนอันอาจเป็นทางออกของข้อพิพาทที่คู่พิพาทยินยอมที่จะทำได้ แต่อย่างไรก็ดีสำหรับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการประนีประนอมนั้นก็ต้องอาศัยความยินยอมของคู่สัญญาในการตกลงเข้าทำสัญญาประนีประนอมยอมความจึงจะมีผลตามกฎหมายเหมือนกับกรณีของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย และหากคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามสัญญานี้ไปฟ้องร้องบังคับคดีกันได้ซึ่งจะมีรูปแบบทางกฎหมายเหมือนในกรณีของการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยเช่นเดียวกัน

4.2.4 การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นวิธีการที่มีความเป็นทางการมากที่สุดและมีลักษณะใกล้เคียงกับการระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องร้องดำเนินคดีกันในศาลมากที่สุด เนื่องจากต้องมีการปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนและมีการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อเข้ามาทำการพิจารณารวมทั้งต้องมีการนำพยานหลักฐานเข้าสืบ รวมถึงการที่อนุญาโตตุลาการต้องทำคำตัดสินและคำตัดสินดังกล่าวจะมีผลผูกพันกับคู่พิพาททั้งสองให้ต้องปฏิบัติตามอีกด้วย ทั้งนี้ในประเทศไทยพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการกำหนดเอาไว้ด้วย ดังนั้นการทำการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการในคดีคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็ต้องมีรูปแบบและกระบวนการอันเป็นไปตามพระราชบัญญัติดังกล่าวอีกด้วย รวมทั้งผลหรือการบังคับตามคำสั่งของอนุญาโตตุลาการในกรณีที่คู่พิพาทมิปฏิบัติตามคำสั่งของอนุญาโตตุลาการก็ต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้เช่นกัน ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากการระงับข้อพิพาทนอกศาลทั้งหมดแล้ว

หากจะพิจารณาถึงการสภาพบังคับให้เป็นไปตามผล ข้อตกลง หรือคำสั่งแล้ว จะเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการจะมีผลในด้านการบังคับที่เข้มแข็งมากที่สุด รวมทั้งระยะเวลาในการฟ้องร้องบังคับคดีให้เป็นไปตามคำสั่งก็มีความสะดวกและรวดเร็วกว่าวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลในแบบอื่นๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบการระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งหลายนั้นมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป การจะนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทรูปแบบใดมาใช้กับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นั้นย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพข้อเท็จจริงในแต่ละข้อพิพาทที่เกิดขึ้น จากการพิจารณาแล้วจะเห็นว่าจุดประสงค์ของการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นอกจากต้องการให้ข้อดีของการระงับข้อพิพาทนอกศาลเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายแล้วก็ยังคงต้องการที่จะทำให้จำนวนคดีความขึ้นสู่ศาลน้อยลง และการพิจารณาในเรื่องผลในการบังคับใช้โดยรวดเร็วก็เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างหนึ่งเนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ต้องการการเยียวยาที่รวดเร็ว ดังเช่นที่การระงับข้อพิพาทของแอดต์แต่เดิมประสบปัญหาว่าการระงับข้อพิพาทมักเป็นเพียงการเจรจาเพื่อยุติข้อพิพาทมากกว่าจะเป็นการบังคับให้เป็นไปตามคำสั่งสินขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อยุติข้อพิพาท ปัญหาในการระงับข้อพิพาทของแอดต์ คือปัญหาเรื่องการขาดกระบวนการที่ชัดเจน ความไม่เด็ดขาด ความไม่มีประสิทธิภาพ การขาดความน่าเชื่อถือ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดสภาพบังคับในการระงับข้อพิพาทนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดเนื่องจากจะทำให้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทกัน ได้จริง ดังนั้นการกำหนดรูปแบบและวิธีการที่ชัดเจน รวมถึงเลือกวิธีการที่บังคับใช้ได้จริงจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ในประเทศสหรัฐอเมริกานิยมใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการมากที่สุด เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจานั้นผู้บริโภคสามารถปฏิบัติทันทีได้เองเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพาศักดิ์ใดๆ เนื่องจากประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกามีความตื่นตัวด้านการรักษาสีขในการคุ้มครองผู้บริโภคและมีความรู้ความเข้าใจที่มากกว่าในประเทศไทย รวมทั้งมีการให้การศึกษาทางการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับการศึกษาในวัยเรียน รวมถึงมีศูนย์ให้คำปรึกษามากมายที่ประชาชนสามารถหาได้โดยมิต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งคล้ายกับในประเทศอังกฤษและประเทศสก็อตแลนด์ที่มีความนิยมในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการเช่นกัน แต่หากมีทางเลือกที่เพิ่มขึ้น คือ ในประเทศอังกฤษมีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมและโดยใช้คนกลางซึ่งคือผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมอย่างหนึ่งเนื่องจากผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการทำการตัดสิน แต่คำตัดสินดังกล่าวจะไม่มีผลผูกพันคู่พิพาทแต่อย่างใด สำหรับในประเทศสก็อตแลนด์นอกจากมีวิธีการเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษและอเมริกาแล้วยังมีวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกที่เรียกว่า “MED-

ARB” คือ เป็นการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการ ไกล่เกลี่ยผสมผสานกับการอนุญาโตตุลาการซึ่งกระทำโดยบุคคลกระทำการให้ประสบความสำเร็จซึ่งก็คือเป็นการไกล่เกลี่ยอย่างหนึ่งเช่นกัน และสำหรับในประเทศญี่ปุ่นแล้วก็ได้มีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยอาจเรียกว่าใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ

4.3 ปัญหาด้านองค์กรที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

นอกเหนือจากการหารูปแบบที่เหมาะสมกับการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแล้ว การกำหนดองค์กรที่มีอำนาจในการระงับข้อพิพาทก็เป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะส่งผลกระทบต่อเรื่องความเชื่อมั่นอันเกี่ยวกับความยุติธรรมในการหาคนกลางมาดำเนินการกระทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท นอกความยุติธรรมแล้วยังมีเรื่องความชำนาญหรือความรู้ในเรื่องที่คนกลางผู้จะทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ อีกด้วย

4.3.1 การระงับข้อพิพาทโดยองค์กรภาครัฐ

ณ ปัจจุบันนี้เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าองค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่ดูแลในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น คือ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ.” ซึ่งในองค์กรนี้ก็มีอำนาจรับเรื่องราวร้องเรียนของผู้บริโภคในด้านต่างๆ รวมเรื่องร้องเรียนอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย โดยการบทบาทในการทำหน้าที่ขององค์กรของรัฐนี้มุ่งเน้นไปที่การควบคุมดูแลสินค้าหรือผู้ประกอบการให้มีความถูกต้องหรือให้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายมากกว่าที่จะเป็นคนกลางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างกับผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ แต่อย่างไรก็ดีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย โดยเจ้าหน้าที่ขององค์กรนี้จะเรียกผู้ประกอบการมาสอบถามและจัดให้ผู้บริโภคได้เผชิญหน้ากับผู้ประกอบการโดยที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นคนกลางผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเท่านั้น โดยมีได้มีอำนาจพิจารณาหรือชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแต่อย่างใด ทำให้การระงับข้อพิพาทโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นั้นมีข้อปรากฏผลที่ชัดเจนเท่าที่ควร

นอกจากองค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว คณะบุคคลของรัฐซึ่งกำหนดให้มีตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” ซึ่งกำหนดให้มีทั้งภายในและภายนอกเขตกรุงเทพมหานครโดยเป็นคณะบุคคลที่ทำหน้าที่ใน

การใกล้เคียงและประนีประนอมข้อพิพาทของประชาชนซึ่งหมายรวมถึงการระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย และยังกำหนดอีกว่าให้คณะบุคคลที่จำเข้ามาปฏิบัติหน้าที่นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในการทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท และข้อตกลงที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ให้ทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความและให้มีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ รวมทั้งการบังคับให้ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความก็สามารถยื่นคำร้องต่อศาลให้ออกคำสั่งบังคับได้โดยให้นำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับโดยอนุโลม

4.3.2 การระงับข้อพิพาทโดยองค์กรภาคเอกชน

องค์กรเอกชนในประเทศไทยนั้นไม่ค่อยมีความโดดเด่นในการการระงับข้อพิพาท ดังเช่นองค์กรหรือสมาคมเอกชนในต่างประเทศ ก็เนื่องมาจากการขาดการส่งเสริมจากรัฐอย่างจริงจัง รวมทั้งการขาดความรู้ของผู้บริโภคที่รับรู้ในสิทธิของตนและมารวมตัวกันตั้งเป็นสมาคมต่างๆ อันเกี่ยวกับเนื่องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือเป็นการรวมตัวกันของผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทต่างๆ ตั้งเป็นสมาคมเพื่อดูแลระหว่างผู้ประกอบการกันเองภายในสมาคม ซึ่งสมาคมในประเทศไทยเหล่านี้มักทำหน้าที่เพียงการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อหาทางออกให้กับผู้บริโภค และมักแสดงออกในลักษณะตัวแทนของผู้บริโภคหรือของบุคคลผู้เป็นสมาชิกโดยมิได้มีบทบาทในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการระงับข้อพิพาทแต่อย่างใด และการจัดการในการระงับข้อพิพาทมักเป็นเพียงจัดให้มีการเผชิญหน้าระหว่างคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเท่านั้น และสมาคมเหล่านี้มักขาดความน่าเชื่อถือในด้านความเป็นกลางในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสมาคมโดยปกติมักเป็นไปเพื่อประโยชน์ของสมาชิกของตนเองเท่านั้น

การกำหนดองค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะส่งผลด้านความน่าเชื่อถือทั้งในด้านความยุติธรรม ความมีประสิทธิภาพ และความเป็นกลางของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่อีกด้วย สำหรับในต่างประเทศแล้วองค์กรกลางของรัฐนั้นมักทำหน้าที่โดยเน้นไปที่การดูแลควบคุมกฎหมายให้มีความยุติธรรม มีการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งยังมีการออกแนวนโยบายอันเป็นแนวทางปฏิบัติหรือคำแนะนำให้แก่ผู้บริโภคหรือหน่วยงานต่างๆ และในต่างประเทศนั้นองค์กรเอกชนมีบทบาทมากกว่าในประเทศไทยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวกลางในการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทในด้านต่างๆ มาบริการให้กับผู้บริโภค รวมทั้งมีการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน โดยที่ผู้บริโภคมีจำเป็นต้องเป็นสมาชิกของสมาคม และโครงการส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เนื่องจากได้รับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐบาล ในต่างประเทศผู้บริโภคจะเป็นผู้เลือกว่าจะเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทนอกศาลกับองค์กรเอกชนใดซึ่งสำหรับในประเทศไทยแล้วนับว่าการจัดการโดย

องค์กรภาคเอกชนนั้นประสบความสำเร็จมากกว่าในภาครัฐ การที่โครงการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลในต่างประเทศประสบความสำเร็จนั้นนอกจากเป็นไปด้วยความที่องค์กรที่ทำหน้าที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคที่เข้าใช้บริการแล้ว ก็จะทำให้เห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบการดำเนินการระงับข้อพิพาทมีส่วนสำคัญโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ นอกจากนี้องค์กรเหล่านี้ยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคได้ เช่น ในประเทศอเมริกาบางรัฐได้มีการกำหนดจริยธรรมของคนกลาง และการกำหนดระดับความรู้ความสามารถไว้อีกด้วย นอกจากนี้การหาองค์กรในการทำการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลในต่างประเทศนั้นเป็นไปได้โดยง่าย กล่าวคือ สามารถหาได้ตามท้องถิ่นที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่ แม้กระทั่งในบางโรงเรียนก็มีการจัดโครงการระงับข้อพิพาททางเลือกไว้บริการผู้บริโภคอีกด้วย และที่สำคัญการเข้าใช้โครงการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลนี้ส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคสามารถดำเนินการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ หรือเสียในจำนวนน้อยมาก อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดี นอกจากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วเหตุที่สำคัญที่สุดก็คือความนิยมหรือค่านิยมการใช้โครงการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลมีอยู่ในตัวผู้บริโภคเอง เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่เมื่อหันมากับการดำเนินคดีในศาลที่ต้องใช้ระยะเวลายาวนาน และเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคในต่างประเทศและรวมไปถึงผู้ประกอบการนิยมการใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมากกว่าการดำเนินการระงับข้อพิพาทในศาล

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันนี้อุตสาหกรรมการผลิตสินค้ามีการพัฒนาที่แตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก ดังนั้นกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้มีรูปแบบที่เหมาะสมตามไปด้วย โดยจากเดิมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยใช้หลักการซื้อขายทั่วไปที่อยู่บนหลักกฎหมายพื้นฐาน กล่าวคือ ผู้ซื้อต้องระวัง ซึ่งเป็นหลักที่เหมาะสมกับการผลิตในสมัยก่อน เนื่องจากสามารถตรวจสอบความปลอดภัยของสินค้าได้ทันที และยังใช้หลักการความรับผิดชอบตามสัญญา ซึ่งมีแต่เฉพาะคู่สัญญาเท่านั้นที่จะมีความรับผิดชอบและหน้าที่ต่อกัน หากมิใช่คู่สัญญากันแล้วก็มีอาจฟ้องร้องให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายรับผิดชอบได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากฎหมายเดิมนั้นมีข้อจำกัดในการนำคดีขึ้นสู่ศาลเป็นอย่างมาก รวมทั้งระบบวิธีการดำเนินคดีในศาลที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการฟ้องร้องดำเนินคดีของผู้บริโภค เช่น การกำหนดให้ผู้บริโภคมีภาระการพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้าซึ่งมิได้อยู่ในความรู้เห็นของผู้บริโภค อันทำให้ส่งผลคดีที่ผู้บริโภคไม่สามารถหาหลักฐานมาพิสูจน์ได้ถึงความจริงหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการได้ทำให้ผลที่ผู้บริโภคจะชนะคดีเป็นไปได้ยากและมีระยะเวลาที่ยาวนานในขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาล จึงทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายส่วนใหญ่ตัดสินใจไม่ดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล

ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อความยุติธรรมต่อผู้บริโภคโดยการออกกฎหมาย เช่น การออกพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีเจตนาเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความยุติธรรมในการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาลรวมทั้งให้ความสะดวกในการดำเนินกระบวนการพิจารณาในการคดีคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นการแก้ปัญหาต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่ในเวลาเดียวกันการอำนวยความสะดวกในการดำเนินคดี เช่น การให้สามารถฟ้องร้องคดีได้มากขึ้น การอำนวยความสะดวกในกระบวนการฟ้องร้อง การกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่กว้างกว่าเดิม ก็จะส่งผลให้มีการนำคดีขึ้นสู่ศาลกันมากขึ้นอันเป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติหน้าที่ของศาลดังที่เป็นปัญหาปริมาณคดีความล้นศาลซึ่งเป็นปัญหาที่มีอยู่มาแต่เดิมแล้ว

แต่ปัญหাজำนวนปริมาณคดีความล้นศาลไม่ได้ปรากฏแต่เพียงในประเทศไทยเท่านั้น ปัญหาดังกล่าวก็มีการปรากฏในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่ามีปัญหา

จำนวนปริมาณคดีชั้นศาลมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เมื่อมีจำนวนปริมาณคดีชั้นศาลมากแล้วก็จะส่งผลถึงความรวดเร็วในการพิจารณาคดีที่ศาลมีอาจทำได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงเป็นปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของศาลที่ไม่มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณคดีอีกด้วย ดังนั้นในต่างประเทศจึงหาทางแก้ปัญหาทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้บังคับกับคดีที่คู่กรณีฟ้องผู้บริโภคกรณีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย ดังนั้นในประเทศไทยจึงสมควรที่จะพิจารณาหาทางระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลอันเป็นวิธีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้นอกจากกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องร้องดำเนินคดีในศาล

แต่อย่างไรก็ตามทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมีหลายรูปแบบ เช่น การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอม และการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งก็มีข้อดีและข้อเสียต่างกันไป เช่น การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาเป็นวิธีการที่ประหยัดและสะดวกรวดเร็วที่สุด แต่ก็มีข้อเสียในด้านสภาพบังคับและความสามารถในการเจรจาต่อรอง หรือการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการประนีประนอมเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ดีกับผู้บริโภคเนื่องจากมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ในการพิจารณา แต่หากผู้บริโภคและผู้ประกอบการยินยอมที่จะทำข้อตกลงร่วมกันเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความก็จะไม่มีสภาพบังคับกันได้ตามกฎหมาย หรือการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีความเป็นทางการและมีขั้นตอนกระบวนการที่มากกว่าวิธีการอื่นๆ รวมทั้งยังอาจต้องมีค่าใช้จ่ายให้กับอนุญาโตตุลาการด้วย แต่ในด้านสภาพบังคับทางกฎหมายของวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้น หากคู่พิพาทสมัครใจเข้าร่วมการพิจารณาแล้วก็ต้องปฏิบัติตามคำตัดสินของอนุญาโตตุลาการด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ดังนั้นจะเห็นว่าการพิจารณารูปแบบที่เหมาะสมมาใช้กับคดีคุ้มครองผู้บริโภคกรณีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยประเทศไทยจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากคดีผู้บริโภคดังกล่าวมีความแตกต่างกับคดีแพ่งทั่วไป เนื่องจากความไม่เท่าเทียมกันในด้านต่างๆ เช่น สถานฐานะสภาพทางการเงินของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก ความรู้ทางการศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมายหรือด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้บริโภคในประเทศไทยก็มักจะไม่สามารถหาความรู้และคำปรึกษาได้อย่างแพร่หลายเหมือนในต่างประเทศที่สามารถหาความรู้หรือคำแนะนำได้โดยง่าย องค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคและผู้ประกอบการก็มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ องค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคมีจำนวนที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการ รวมทั้งความเข้มแข็งและความสามารถทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเงินทุนที่ให้การสนับสนุน ด้านความรู้หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ประสานงานหรือดำเนินการในข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล เช่น อำนาจในการเจรจา

ต่อรอง ความรู้ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น ดังนั้นการหาทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่มีความเหมาะสมกับผู้บริโภคในประเทศไทยจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

ซึ่งในต่างประเทศเห็นความสำคัญของทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลรวมทั้งได้รับความนิยมนานกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย เนื่องจากในต่างประเทศเห็นว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้นสามารถให้ความยุติธรรมได้ไม่ต่างจากการระงับข้อพิพาทในศาล และมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด รักษาความลับ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาให้กับกระบวนการบริหารงานของศาลได้ด้วยจึงได้รับการสนับสนุนจากศาลเป็นอย่างมาก ดังนั้นทางรัฐบาลจึงมีการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ กับผู้บริโภค โดยเริ่มต้นจากการให้ความรู้ในด้านสิทธิที่ผู้บริโภคสมควรจะได้รับจากผู้ประกอบการ และก็ยังให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องราวร้องทุกข์เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาอันเกี่ยวเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยของสินค้า เช่น มีศูนย์ให้คำแนะนำกับผู้บริโภคเมื่อประสบปัญหา ศูนย์ช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาทโดยมีคนกลางที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ศูนย์ต่างๆ เหล่านี้สามารถหาได้ง่ายตามท้องถิ่นที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่ ทั้งนี้ไม่เพียงแต่ภาครัฐเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับทางเลือกในการระงับข้อพิพาทเท่านั้น ทางภาคเอกชนก็ให้ความสำคัญรวมทั้งให้ความช่วยเหลือเช่นกัน เช่น องค์กรทางด้านกฎหมายต่างๆ องค์กรของผู้ประกอบการ ก็จัดทำโครงการระงับข้อพิพาทภายในองค์กรของตนโดยผู้บริโภคสามารถเข้ามามีการใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกได้ตามความสมัครใจ โดยรูปแบบทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลนอกศาลที่ได้รับความนิยมในต่างประเทศ คือ การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย และการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

การระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ปัจจุบันในประเทศไทยเพิ่งจะมีการเริ่มต้นนำการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้ ดังนั้นการแสดงถึงความจำเป็นและประโยชน์ในการนำการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งการกำหนดรูปแบบและองค์กรที่ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบ โครงการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นก็เป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางและความสำเร็จในการระงับข้อพิพาท

5.2.1 การระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

อันเนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านกฎหมายเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการฟ้องร้องดำเนินคดีระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ จึงมีแนวโน้มว่าคดีคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในอนาคตจะมีการฟ้องร้องคดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมากกว่าในปัจจุบัน ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลจึงเป็นแนวทางในการยุติข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการทางหนึ่งที่ในต่างประเทศให้ความนิยมเนื่องจากสามารถแก้ปัญหาด้านความล่าช้าและความซับซ้อนในกระบวนการพิจารณาของศาล และลดค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องชำระในการฟ้องร้องดำเนินคดี เช่น ค่าทนายความ รวมทั้งแก้ปัญหาด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในคดีที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางได้อีกด้วยเนื่องจากสามารถกำหนดคนกลางผู้ทำหน้าที่ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการรักษาความลับและสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาทได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลมาระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก็จะเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถให้ความยุติธรรมและเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย รวมทั้งยังสามารถลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลได้อีกทางหนึ่งด้วย

5.2.2 รูปแบบและองค์กรในการระงับข้อพิพาทนอกศาลอันเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

การนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทรูปแบบใดมาบังคับใช้กับคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยจึงจะเหมาะสมมากที่สุดนั้น เมื่อได้พิจารณาถึงรูปแบบวิธีการ และผลบังคับทางกฎหมายของวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งหมดแล้ว จะเห็นได้ว่าการจะนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาลรูปแบบใดมาใช้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์และข้อเท็จจริงเป็นรายกรณีๆ ไปเนื่องจากข้อเท็จจริงในข้อพิพาทย่อมมีความแตกต่างกันไป หากเป็นข้อพิพาทที่มีคู่กรณีจำนวนน้อยและเป็นข้อพิพาทที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก ก็สมควรนำรูปแบบการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจามาใช้บังคับ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นความลับ และตรงความต้องการของคู่กรณีทั้งสองมากที่สุด และมีความเป็นไปได้สูงที่จะตกลงกันสำเร็จ แต่หากข้อเท็จจริงเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีคู่กรณีจำนวนมาก มีความซับซ้อนของข้อเท็จจริงอันจะต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการพิจารณา ก็อาจจะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องนำทางเลือกในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย การประนีประนอม การอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับตามความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างจริงจังและลดปัญหาการนำคดีขึ้นสู่ศาลได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้สมควรมีการพิจารณาว่าองค์กรใดหรือสมาคมใดควรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้เขียนมีความเห็นว่าเนื่องจากการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาลในประเทศไทยนั้นยังไม่มีเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้บริโภคสินค้าทั่วไปดังเช่นในต่างประเทศ ดังนั้นในปัจจุบันการจ้ององค์กรที่จะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการระงับข้อพิพาทสมควรเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือและมีความเป็นกลางในความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่เป็นผู้บริโภค อันจะส่งผลต่อการสมัครใจเข้าร่วมในโครงการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล ดังนั้นจึงสมควรให้หน่วยงานหรือองค์กรของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่นี้ เพราะหากให้องค์กรเอกชนหรือสมาคมเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจเกิดข้อสงสัยในเรื่องความยุติธรรมและความเหมาะสมในการหาคนกลางคนมาทำหน้าที่พิจารณาคดี รวมทั้งในด้านความพร้อมขององค์กรเอกชนซึ่งในปัจจุบันนั้นมิได้เท่ากับองค์กรของรัฐที่มีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรและด้านเงินทุนสนับสนุนด้วย สำหรับหน่วยงานของรัฐที่สมควรทำหน้าที่รับผิดชอบผู้เขียนเห็นว่าสมควรที่จะเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐโดยให้ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่แต่เดิมแล้วเป็นแกนกลางในการประสานงาน โดยสมควรเพิ่มให้มี “สำนักงานป้องกันและการระงับข้อพิพาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย” โดยเฉพาะและสร้างรูปแบบวิธีการ รวมถึงการสร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้โดยเฉพาะเพื่อเข้ามาเป็นคนกลางเพื่อทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และให้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมมือกับคณะบุคคลของรัฐที่กำหนดให้มีขึ้นตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” ซึ่งเป็นคณะบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ และประสบการณ์ทางด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเฉพาะ เนื่องจากตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดให้บุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่นี้ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์เหมาะสมกับการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท¹³⁷ และการทำหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ก็จะมีสภาพบังคับที่ได้ผลอย่างจริงจังคล้ายกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ¹³⁸ ซึ่งคณะกรรมการนี้กฎหมายกำหนดให้มีอยู่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร

¹³⁷ มาตรา 61/2 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.

¹³⁸ มาตรา 61/2 วรรค 5 และวรรค 7 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.

และต่างจังหวัด¹³⁹ ดังนั้นจะเห็นว่าหากมีการการร่วมมือและประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกล่าวคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยตรงที่มีบุคลากรผู้ซึ่งมีความรู้และความชำนาญทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีอื่นเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยเฉพาะ โดยร่วมมือกับคณะบุคคลของรัฐที่กำหนดให้มีขึ้นตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” ที่อยู่ในภูมิภาคพื้นที่ที่ประชาชนที่ผู้บริโภคมีข้อพิพาทก็จะมีข้อดีหลายประการ ดังนี้

1. การกำหนดให้มีคณะบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นั้นกำหนดให้ต้องมีอยู่ทุกอำเภอทั่วประเทศรวมทั้งในเขตกรุงเทพมหานครด้วย ก็จะทำให้การทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทสามารถครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย

2. การกำหนดการระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นั้นแม้จะมีรูปแบบเป็นการระงับข้อพิพาทนอกศาลโดยวิธีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทก็ตาม แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความมีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

3. การกำหนดตัวบุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นั้นถูกกำหนดให้เป็นบุคคลที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์เหมาะสมกับการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นการประสานงานกันระหว่างองค์กรภาครัฐทั้งสองก็จะส่งผลทางด้านความน่าเชื่อถือในการทำ การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการดังกล่าว

ดังนั้นหากมีการจัดการระงับข้อพิพาทนอกศาลในคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแล้วก็จะจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบการ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรศาลในการช่วยแบ่งเบาภาระในการพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคอันเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอีกทางหนึ่งด้วย

¹³⁹ มาตรา 61/2 วรรค 1 และวรรค 9 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.

บรรณานุกรม

หนังสือ

- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. คำอธิบายกฎหมายแรงงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.
- ทัชชมัย อุภะสุด. เอกสารประกอบการสอนวิชาเกดต์และองค์การการค้าโลก. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2543. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)
- ธานีศ เกศวพิทักษ์. กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: ยูเนี่ยน อุตสาหกรรม โอเรียล จำกัด, 2551.
- บรรพต ดันธีรวงศ์. ใกล้เกลี่ยกรณิพิพาททางการแพทย: เข้าใจ อยู่กับ จัดการ ความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามเจริญพาณิชย์ จำกัด, 2551
- พิชัยศักดิ์ หรยางกูร. พจนานุกรมการอนุญาตตุลาการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- วันชัย วัฒนาศัพท์. ความรู้เบื้องต้นกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท, 2550.
- สรวิศ ลิ้มปรงยี. อนุญาตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติรัฐ, 2545.
- สุขุม ศุภนิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สุขุม ศุภนิตย์. องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544.
- สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา, กรมทรัพย์สินทางปัญญา. การระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. คู่มือข้อพิพาทการประกันภัย. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2551.
- Cowan, W. and Ervine, H. Consumer Law in Scotland. Edinburgh : W.Green/Sweet& Maxwell, 1995.
- Fowler, G. L. International product liability Law. The United States of America : Aspatore, Inc, 2004.
- Harvey, B.W. and Parry, D.L. The Law of Consumer Protection and Fair Trading. London : Butterworths & Co Publishers, 1982.
- Kojima, T. Civil Procedure and ADR in Japan. Tokyo : Chuo University, 2004.
- Leder, M. and Shears, P. Consumer Law. London : M&E Pitman Publishing, 1996.

Oghigian, H. The Law of Commerce in Japan. Tokyo : Simon & Schuster (Asia) Pte Ltd Published, 1993.

The Nation Cousumer Council, Scottish Consumer Council and Welsh Consumer Council. A Consumer Strategy. London : The National Consumer Council, 2004.

วิทยานิพนธ์

ไกรสร เลียงสมบูรณ์. “การระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมโดยอนุญาโตตุลาการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ชนาธิป ชินะนาวิน. “การระงับข้อพิพาทแรงงานโดยอนุญาโตตุลาการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ชมพูนุท มานิตกุล. “การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ชวลิต ทวีพัฒนานนท์. “การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในธุรกิจประกันภัย.” วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549.

ดวงกมล ไสภณวัฒน์. “ปัญหาการกำหนดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการในสัญญา
ผู้บริโภครูป.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2546.

ประเสริฐ เจียนนิลศิริ. “อนุญาโตตุลาการหมู่บ้าน : แนวทางในการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้งใน
ชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น.” วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2540.

ไพฑูรย์ อุทัยสง. “กลไกการระงับข้อพิพาทในระบบของแกลดส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

รัฐปรกรณ์ นิภานันท์. “การระงับข้อพิพาททางภาษีตามประมวลรัษฎากร: ศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศ
อังกฤษ.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ลัดดา เกียรติทองจร. “รูปแบบและโครงสร้างของคณะกรรมการการระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อม.”
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สุริยะ โรจนพุทธิ. “การระงับข้อพิพาทโดยทางศาลยุติธรรมระหว่างประเทศ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518.

รายงานการวิจัย

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์. กระบวนการระงับข้อพิพาท. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจัดทำ
ยุทธศาสตร์และแนวทางในการเตรียมความพร้อมของภาคอุตสาหกรรมไทยอันเนื่องมาจาก

การเจรจา WTO รอบใหม่ที่กรุงโดฮา เรื่องกระบวนการระงับข้อพิพาท เสนอ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2547.

สื่อไม่ตีพิมพ์

Alternative dispute resolution (ADR). At www.adviceguide.org.uk. Access date June 17, 2008.

From the 'Lectric Law Library's stack Resolving Consumer Disputes. At <http://www.ftc.gov/>. Access date May 15, 2008.

FTC, Partners Offer Framework for Consumer Redress and Dispute Resolution. At <http://www.ftc.gov/>. Access date May 15, 2008.

Mediation and Arbitration Described in New FTC Brochure as Less Costly Techniques to Resolve Consumer Disputes. At <http://www.moph.go.th/ops/cphc/about.html>. Access date June 15, 2008.

Mediation and Arbitration Described in New FTC Brochure as Less Costly Techniques to Resolve Consumer Disputes. At <http://www.ftc.gov/>. Access date May 15, 2008.

Resolving Consumer Disputes: Mediation and Arbitration. At <http://www.ftc.gov/>. Access date May 15, 2008.

Resolving Disputes by Scottish Executive Justice Department October 2006. At <http://www.scotland.gov.uk>. Access date June 17, 2008.

Resolving Disputes Scottish Executive Justice Department October 2006. At <http://www.ftc.gov/>. Access date May 15, 2008.

The Business Experts and Law Forum. At <http://www.scotland.gov.uk/>. Access date June 17, 2008.

The Business Experts and Law Forum. At <http://www.scotland.gov.uk>. Access date June 17, 2008.

ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. At <http://www.ocpb.go.th/index.asp>. Access date May 15, 2008.

