



“คดีผู้บริโภคร”

นางวนิดา อินทรอำนาจ
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย สำนักกฎหมาย

บทความนี้ใช้เพื่อนำออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา
รายการเจตนารมณ์กฎหมาย
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คดีผู้บริโภค

ผู้เรียบเรียง : วนิตา อินทรอำนวย*

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

บทนำ

ผู้บริโภคนับเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งในสังคม ที่ตกอยู่ในสถานะที่ถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของตน หรืออยู่ในสถานะที่ไม่มีกำลังความสามารถที่จะดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของตนเองได้เท่าใดนัก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศจึงมีบทบัญญัติที่ให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา ๔๖ และมาตรา ๖๑ ดังนี้

“มาตรา ๔๖ สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง

บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้งอำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๖๑ รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค”

นอกเหนือจาก บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคแล้วยังมีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติที่กำหนดวิธีพิจารณาคดีขึ้นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภค ได้แก่ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ตลอดจนวิธีการดำเนินคดีผู้บริโภค รวมทั้งการคุ้มครองชั่วคราวและการบังคับคดีที่ผิดแผกแตกต่างไปจากการดำเนินคดีอื่น ๆ สำคัญต่อไปนี้

บทเนื้อหา

๑. เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

“โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม อันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

*วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒. นิยามคดีผู้บริโภคและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้กำหนดนิยามคำว่า “คดีผู้บริโภค” ในมาตรา ๓ หมายความว่า

(๑) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(๒) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(๓) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพัวพันกับคดีตาม (๑) หรือ (๒)

(๔) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

จากนิยามดังกล่าว จะเห็นได้ว่า คดีผู้บริโภคมีเฉพาะคดีแพ่ง (ไม่มีคดีอาญา) ซึ่งเป็นการพิพาทเนื่องจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการ นอกจากนิยามคดีผู้บริโภคแล้ว พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ยังได้กำหนดนิยามของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภค ได้แก่ “ผู้บริโภค” และ “ผู้ประกอบการ” ไว้ดังนี้

“ผู้บริโภค”^๑ หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย ซึ่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔ ได้ให้นิยามคำว่า “ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

“ผู้ประกอบการ”^๒ หมายความว่า ผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย ซึ่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔ ได้ให้นิยามคำว่า “ผู้ประกอบการ” หมายความว่า

(๑) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต

(๒) ผู้นำเข้า

(๓) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้

(๔) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใด ๆ

อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า

๓. การวินิจฉัยปัญหาในกรณีมีปัญหว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่

แม้มาตรา ๓ จะได้นิยามของ “คดีผู้บริโภค” ไว้แล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติอาจมีปัญหาคับข้องเกี่ยวพัวพันเกิดขึ้นว่า ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้นแท้จริงแล้วจะเข้าลักษณะเป็นคดีผู้บริโภค ตาม (๑) – (๔) หรือไม่ ซึ่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ก็ได้กำหนดหลักเกณฑ์การวินิจฉัยปัญหาไว้ในทำนองเดียวกันกับการวินิจฉัยปัญหาของศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษอื่น ๆ โดยระบุผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดไว้ในมาตรา ๘ ได้แก่

^๑ ได้แก่ ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือ การชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม (มาตรา ๓ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ นิยามคำว่า “ผู้บริโภค”)

^๒ ได้แก่ ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย (มาตรา ๓ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ นิยามคำว่า “ผู้ประกอบการ”)

ประธานศาลอุทธรณ์ และบัญญัติให้คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์เป็นที่สุด แต่ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใด ๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น (ธานิศ เกศพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๓๒)

๔. การฟ้องคดี

๔.๑ ศาลที่มีเขตอำนาจ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ นี้ ใช้บังคับทั้งกรณีที่ผู้บริโภคเป็นผู้ฟ้องร้องและกรณีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องเป็นจำเลย โดยในคดีที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายโจทก์นั้น การจะฟ้องที่ศาลใด กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามกรณีปกติที่ผู้บริโภคมีสิทธิจะเลือกได้ ไม่ว่าจะเป็นศาลที่จำเลย คือ ผู้ประกอบธุรกิจมีภูมิลำเนาอยู่ หรือศาลอื่นที่มีเขตอำนาจรับพิจารณาคดีนั้น เช่น ศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาล ซึ่งต้องพิจารณาเป็นรายกรณีไป ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

แต่ในคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคได้กำหนดหลักการใหม่ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว ตามมาตรา ๑๗ เพื่อให้การดำเนินคดีในส่วนผู้บริโภคทำได้สะดวกมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคสามารถเดินทางมาดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลได้โดยไม่กระทบต่อการประกอบอาชีพการงานมากนัก หากผู้บริโภคยังคงประกอบอาชีพการงานอยู่ในเขตภูมิลำเนาของตน (สรวิศ ลิปรังษี, ๒๕๕๒, หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

๔.๓ ผู้มีอำนาจฟ้องคดีผู้บริโภค

แม้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ จะมีได้มีบทมาตรดาโดยบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะว่าบุคคลใดบ้างที่จะมีอำนาจฟ้องคดีผู้บริโภคก็ตาม แต่เมื่อได้พิจารณาบทนิยามความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” “ผู้บริโภค” “ผู้ประกอบธุรกิจ” ในมาตรา ๓ และบทบัญญัติในมาตรา ๑๙ แล้ว พอสรุปได้ว่าบุคคลที่จะมีอำนาจฟ้องคดีผู้บริโภคนั้น นอกเหนือจาก ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องคดีด้วยตัวเองแล้วยังมีหน่วยงานที่มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (ธานิศ เกศพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๐๔) ซึ่งเมื่อหน่วยงานดังกล่าวได้เป็นตัวแทนของผู้บริโภคในการฟ้องคดีแล้วก็ต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างเต็มที่ การถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความในคดีจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องมาแสดงต่อศาล และในกรณีขอถอนฟ้อง ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตได้ ก็ต่อเมื่อเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมด้วย

๔.๔ ระยะเวลาและอายุความ

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย ตามมาตรา ๑๓

แต่ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค มาตรา ๑๔ กำหนดให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้น จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

อย่างไรก็ตาม เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความร้องขอ ศาลมีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้นำมาใช้บังคับ หรือระยะเวลาตามที่ศาลกำหนดไว้ ได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ตามมาตรา ๑๕

๔.๕ ค่าฤชาธรรมเนียม

ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภค หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควร กำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ (ตามมาตรา ๑๘) ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจที่ฟ้องผู้บริโภค ก็ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งตามปกติ

๔.๖ การยื่นคำฟ้องและคำให้การ

“มาตรา ๒๐ การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีนี้ โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

คำฟ้องต้องมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีรวมทั้งคำขอบังคับชัดเจนพอที่จะทำให้เข้าใจได้ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้

มาตรา ๒๑ เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย

จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาตามวรรคหนึ่งก็ได้”

จากบทบัญญัติในมาตรา ๒๐ และ ๒๑ จะเห็นได้ว่า กระบวนการยื่นคำฟ้องและคำให้การในคดีผู้บริโภคนั้น มุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คู่ความทั้งโจทก์และจำเลย โดยกำหนดให้สามารถกระทำด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ โดยในส่วนของจำเลยนั้นสามารถที่จะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณา หรือจะมาให้การด้วยวาจาในวันนัดพิจารณาเลยก็ได้ โดยศาลจะจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้นและให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญตามมาตรา ๒๖

๕. การพิจารณาคดี

๕.๑ กระบวนการพิจารณาในวันนัดพิจารณา

เมื่อศาลรับคำฟ้องแล้ว ต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วยตามมาตรา ๒๑

โดยมาตรา ๒๑ ได้กำหนดกระบวนการในวันนัดพิจารณาไว้ว่า เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้ว ให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกัน ทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ซึ่งในการไกล่เกลี่ยนั้น ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ ส่วนหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ซึ่ง

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้กำหนดความชัดเจนในกระบวนการพิจารณาตามมาตรา ๒๕ วรรค ๑๔ และข้อ ๑๕ ดังนี้

ข้อ ๑๔ ในวันนัดพิจารณาเมื่อคู่ความมาพร้อมกัน ให้เจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้เจรจาตกลงกัน เว้นแต่ศาลเห็นสมควรจะแต่งตั้งให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแทนก็ได้

ถ้าคู่ความมีความประสงค์ร่วมกันที่จะให้บุคคลใดเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานคดีพร้อมสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลนั้น ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีติดต่อไปยังบุคคลดังกล่าวเพื่อให้มาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย หากไม่สามารถดำเนินการได้หรือบุคคลนั้นไม่ยอมรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือการกระทำเช่นนั้นจะทำให้คดีเนิ่นช้าเสียหาย ให้เจ้าพนักงานคดีหรือผู้ประนีประนอมประจำศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป

ข้อ ๑๕ ในการไกล่เกลี่ย ให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยพยายามช่วยเหลือให้คู่ความบรรลุถึงข้อตกลงร่วมกัน และให้นำระเบียบหรือข้อกำหนดว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้บังคับโดย

๕.๒ กรณีคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้

มาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ถ้าสอบถามคำให้การและจำเลยให้การต่อผู้คดี ศาลก็จะดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปตามประเด็นที่เกิดจากคำฟ้องและคำให้การดังกล่าว ซึ่งหากจำเป็นจะต้องมีการสืบพยาน ศาลก็จะต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาตามวิธีการสืบพยานคดีผู้บริโภค แต่ถ้าจำเลยไม่ยอมให้การและไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลายื่นคำให้การ มาตรา ๒๖ วรรคสอง บัญญัติว่า “ให้ถือว่า จำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ” และศาลต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาตามหลักเกณฑ์เรื่องการพิจารณาโดยขาดนัดในคดีผู้บริโภค ในมาตรา ๒๗ ต่อไป (ธานีศ เกศวพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๒๕-๑๒๖)

๕.๓ วิธีการสืบพยานคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓๑ - มาตรา ๓๗ เป็นกลุ่มมาตราที่บัญญัติถึงกระบวนการสืบพยานคดีผู้บริโภค โดยใช้กระบวนการพิจารณาที่ค่อนข้างจะเป็น “ระบบไต่สวน” มากกว่า “ระบบกล่าวหา” ทั้งนี้ เพื่อให้ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริงด้วยตนเองมากกว่าที่จะให้คู่ความเป็นผู้มีหน้าที่นำสืบพยานหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้ออ้างหรือข้อเถียงของตน เหมือนอย่างระบบกล่าวหาที่ใช้ในคดีแพ่งอื่นๆ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ธานีศ เกศวพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๒๖)

๕.๔ ภาระการพิสูจน์

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๘๔/๑ วางหลักการทั่วไปของภาระการพิสูจน์ว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น แต่ถ้ามีข้อสันนิษฐานไว้ในกฎหมายหรือข้อสันนิษฐานที่ควรจะเป็นซึ่งปรากฏจากสภาพปกติธรรมดาของเหตุการณ์เป็นคุณแก่คู่ความฝ่ายใด คู่ความฝ่ายนั้นต้องพิสูจน์เพียงว่าตนได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งการที่ตนจะได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานนั้นครบถ้วนแล้ว”

สำหรับคดีผู้บริโภคนั้น มาตรา ๒๙ ได้บัญญัติให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ไว้ดังนี้

“ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าว

อยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ให้การพิจารณาพิพากษาในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น” (ธานิศ เกศพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๔๒)

๕.๕ การขอสืบพยานหลักฐานที่เกรงว่าจะสูญหายหรือยากแก่การนำมาสืบในภายหลัง

ผู้ที่จะเป็นคู่ความหรือเป็นคู่ความในคดีผู้บริโภคแล้ว มีสิทธิยื่นคำขอต่อศาลให้สืบพยานหลักฐานไว้ล่วงหน้าได้ทั้งก่อนฟ้องคดีและหลังจากฟ้องคดีแล้ว หากพยานหลักฐานที่ตนประสงค์อ้างอิงจะสูญหายหรือยากแก่การนำมาสืบในภายหลัง ตามมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อศาลได้รับคำขอแล้วจะอนุญาตทันทีไม่ได้ ต้องหมายเรียกทั้งผู้ขอ คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องมาศาลและฟังบุคคลดังกล่าวก่อน หากเห็นสมควรจึงจะสั่งอนุญาตได้

แต่ถ้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและยังมิได้เข้ามาในคดี ศาลสั่งคำขอนั้นอย่างคำขออันอาจทำได้แต่ฝ่ายเดียวอนุญาตให้สืบพยานไปฝ่ายเดียวได้ตามมาตรา ๒๒ วรรคสาม

หากมีเหตุฉุกเฉิน ผู้ยื่นคำขอให้มีการสืบพยานหลักฐานไว้ล่วงหน้าจะยื่นคำร้องรวมไปด้วยเพื่อให้ศาลมีคำสั่งหรือออกหมายตามที่ขอโดยไม่ชักช้า และถ้าจำเป็นจะขอให้ศาลมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัดเอกสารหรือวัตถุที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานที่ขอสืบไว้ก่อนโดยมีเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควรก็ได้ ตามมาตรา ๒๓

๖. คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี

๖.๑ อำนาจศาลที่จะพิพากษาคดีเกินกว่าคำขอบังคับของโจทก์

ในคดีแพ่งทั่วไป ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๑๔๒ ได้กำหนดกฎเหล็กในการทำคำพิพากษาของศาลไว้มิให้พิพากษาหรือทำคำสั่งให้สิ่งใด ๆ เกินไปกว่าหรือนอกจากที่ปรากฏในคำฟ้องซึ่งข้อจำกัดอำนาจศาลเช่นนี้เองที่เป็นอุปสรรคสำคัญทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างเพียงพอและเป็นธรรม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงผ่อนคลายนัยหลักการของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยบัญญัติให้ศาลในคดีผู้บริโภคมีอำนาจวินิจฉัยกำหนดจำนวนค่าเสียหายและใช้มาตรการหรือวิธีการตามคำขอให้ถูกต้องและเหมาะสมได้ แม้จะเป็นเรื่องเกินคำขอก็ตาม ตามมาตรา ๓๙ ที่บัญญัติว่า “ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้องหรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม แต่ข้อที่ศาลยกขึ้นวินิจฉัยนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่คู่ความยกขึ้นมาราวก่อกวนแล้วโดยชอบ” (ธานิศ เกศพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๕๖)

๖.๒ อำนาจศาลในการสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งไว้ในคำพิพากษา

คำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีแพ่งอื่นๆ ที่มีใช้คดีผู้บริโภคนั้น หากมิได้มีกฎหมายแห่งการบัญญัติกำหนดให้ศาลมีอำนาจที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง ศาลย่อมไม่อาจพิพากษาหรือสั่งแก้ไขได้เว้นแต่เป็นกรณีการแก้ไขข้อผิดพลาดเล็กน้อยหรือข้อผิดพลาดเล็กน้อยอื่นๆ หรือเป็นการกลับหรือแก้ไขโดยคำพิพากษาของศาลที่สูงกว่า ดังที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๑๔๓ แต่ในคดีผู้บริโภคนั้น โดยเฉพาะคดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพหรืออนามัยอาจจะค่อยๆ สะสมอยู่และใช้เวลานานพอสมควรที่จะแสดงอาการในภายหลังและเป็นการพันวิสัยจะหยั่งรู้ได้แน่ในเวลาพิพากษาคดีว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด การที่จะยึดหลักการเหมือนในคดีแพ่งอื่นๆ ที่ศาลไม่มีอำนาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำพิพากษาได้เลย อาจเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้ เพื่อผ่อนคลายนัยความเคร่งครัดของคำพิพากษาดังกล่าวมาตรา ๔๐

จึงบัญญัติให้ ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีก ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้อีกฝ่ายที่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้านด้วย (ธานีศ เกศวพิทักษ์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๕๘-๑๕๙)

๖.๓ อำนาจศาลในการพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค

ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ ฟ้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้น และไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ หรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหาย แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร ตามมาตรา ๔๑

๖.๔ ค่าเสียหายเชิงลงโทษ

เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินธุรกิจลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป มาตรา ๔๒ จึงให้อำนาจศาลที่จะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages) เพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงได้ ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจ การที่ผู้ประกอบธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษนั้น มาตรา ๔๒ วรรคสอง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

๖.๕ การสั่งจัดการแก้สินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือหลงเหลืออยู่ในท้องตลาดที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคโดยส่วนรวม

ในคดีผู้บริโภค นอกจากศาลจะมีอำนาจวินิจฉัยและพิจารณาคดีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คู่ความในคดีแล้ว เพื่อปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคโดยส่วนรวม กฎหมายยังได้ให้อำนาจศาลที่จะมีคำพิพากษาหรือคำสั่งจัดการแก้สินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือหลงเหลืออยู่ในท้องตลาด ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยมาตรการและวิธีการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๔๓ ดังนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดการประกาศและรับสินค้าดังกล่าวซึ่งอาจเป็นอันตรายคืนจากผู้บริโภคเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่กำหนดโดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบธุรกิจเอง แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขหรือดำเนินการตามที่กล่าวข้างต้นได้ ก็ให้ใช้ราคาตามที่ศาลเห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะรับคืน รวมทั้งความสุจริตของผู้ประกอบธุรกิจประกอบด้วย

(๒) ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ศาลจะมีคำสั่งห้ามผู้ประกอบการธุรกิจผลิตหรือนำเข้าสินค้านั้นก็ได้ และหากเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบการธุรกิจจะเก็บสินค้าที่เหลือไว้เพื่อจำหน่ายต่อไป ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจทำลายสินค้าที่เหลือนั้นด้วย

๗. ตัวอย่างคดีผู้บริโภคที่น่าสนใจ

๗.๑ กรณีคดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓ (๑) มีข้อพิจารณา ๓ ประการด้วยกัน คือ

(๑) ต้องเป็นคดีแพ่งที่พิพาทระหว่าง ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่นฝ่ายหนึ่ง กับ ผู้ประกอบธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่ง

(๒) ต้องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(๓) ต้องเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

คดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓ (๑) นี้ ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นกรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการเป็นจำเลยเท่านั้น คดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยหากข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เช่น คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคชำระหนี้ตามสัญญาซื้อขายหรือให้บริการต่าง ๆ ย่อมถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ดังนั้น คดีผู้บริโภคในกลุ่มนี้จะมีปริมาณมากกว่ากลุ่มอื่น ตัวอย่างคดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓(๑) ได้แก่ คดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง ส่วนใหญ่จะเป็นคดีผู้บริโภค เว้นแต่ ข้อพิพาทนั้นไม่มีความเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือการคุ้มครองดูแลสิทธิของผู้บริโภค คดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องเอง มูลคดีส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องผิดสัญญาและจำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจมักจะเป็นนิติบุคคล เช่น สัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ (ไม่ก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา ไม่โอนกรรมสิทธิ์ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค ให้รับผิดในความชำรุดบกพร่อง) สัญญาซื้อขายหรือเช่าซื้อรถยนต์ (ให้รับผิดในความชำรุดบกพร่อง ไม่โอนชื่อทางทะเบียนหรือทะเบียนปลอม ยึดรถยนต์กลับไปโดยมิชอบ) หรือสัญญาให้บริการการท่องเที่ยว เป็นต้น และบางกรณีอาจเป็นเรื่องละเมิด เช่น คดีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าชำระหนี้ตามสัญญาต่าง ๆ จัดว่าเป็นคดีผู้บริโภคด้วย เช่น คดีที่ธนาคารพาณิชย์ฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาออม คำประกัน จำนอง จำนำ บัญชีเดินสะพัด ตัวเงิน หรือ ทรัสต์รีซีท เป็นต้น คดีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คดีที่ผู้ประกอบการสาธารณสุขฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการสาธารณสุข เช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น คดีที่ผู้ประกอบการให้เช่าซื้อสินค้า ฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ และคดีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิต หรือให้บริการสินเชื่อรูปแบบอื่น ฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาบัตรเครดิตหรือสัญญาให้บริการสินเชื่อ เป็นต้น คดีที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยพิพาทกับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยอื่นเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค แต่ถ้าเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้รับประกันภัยด้วยกันเองหรือระหว่างผู้รับประกันภัยที่รับช่วงสิทธิมาฟ้องผู้ทำละเมิดหรือระหว่างผู้ถูกทำละเมิดกับผู้รับประกันภัยแล้วไม่น่าจะเป็นคดีผู้บริโภคเพราะคู่ความอีกฝ่าย

หนึ่งมิใช่ผู้บริโภคน (เว้นแต่จะเป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภคนตามมาตรา ๓(๑) หรือ ๓(๒)) (ชาญณรงค์
ปธานิจิตต์, ๒๕๕๘)

๗.๒ ซื้อขาย

กรณีเป็นผู้บริโภคนตามมาตรา ๒๗/๒๕๕๓ ผู้จะซื้อที่ดินจัดสรรฟองผู้จะขายที่ดินซึ่ง
เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้รับผิดชอบตามสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน เป็นคดีผู้บริโภคน ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา
คดีผู้บริโภคน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) ซึ่งเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคนเกี่ยวกับสิทธิหรือ
หน้าที่ตามกฎหมาย และตามมาตรา ๒๕๗/๒๕๕๓ ส่วนที่ผู้ซื้อฟองเพิกถอนนิติกรรมซื้อขายและจำนอง
ที่ดินพิพาทระหว่าง ผู้ขายกับบุคคลภายนอก ผู้รับโอนเพื่อให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินพิพาทกลับมาตกเป็นของผู้จะ
ขาย แล้วให้ผู้จะขายโอนที่ดินให้แก่ผู้จะซื้อตามสัญญาจะซื้อจะขาย เป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีผู้บริโภคน
เป็นคดีผู้บริโภคน ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๓)

กรณีไม่เป็นคดีผู้บริโภคนตามมาตรา ๑๐๗/๒๕๕๓ โจทก์ฟ้องว่า จำเลยที่ ๑ ทำสัญญา
ซื้อรถยนต์จากโจทก์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบกิจการรับเหมาก่อสร้างหรือให้เช่าเครื่องจักรกลในงานโยธาของ
จำเลยที่ ๑ จำเลยที่ ๑ ตกลงผ่อนชำระเป็นรายงวด มีจำเลยที่ ๒ และจำเลยที่ ๓ ผูกพันตนเข้าค้ำประกันจำเลย
ที่ ๑ ตามสัญญา จำเลยที่ ๑ ชำระราคารถยนต์เพียง ๑๗ งวดแล้วไม่ชำระอีก โจทก์ฟ้องขอให้บังคับจำเลยที่ ๑
ส่งมอบรถยนต์คืนแก่โจทก์หากส่งมอบไม่ได้ให้จำเลยทั้งสามใช้ราคาแทนเป็นเงินจำนวนหนึ่ง และให้จำเลยทั้ง
สามร่วมกันหรือแทนกันชำระเงินเบี้ยปรับพร้อมดอกเบี้ยและค่าขาดประโยชน์แก่โจทก์ ซึ่งจำเลยทั้งสามยื่นคำ
ร้องขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่า คดีนี้เป็นคดีผู้บริโภคนหรือไม่ ทั้งนี้ จากคำวินิจฉัยสรุปได้ว่า โจทก์เป็น
นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจ ซื้อ ขาย จัดหา ให้เช่าซื้อ ให้กู้ยืมเงินหรือให้
เครดิตโดยวิธีการอื่น เมื่อโจทก์ขายรถยนต์ให้แก่จำเลยที่ ๑ โดยมีค่าตอบแทน โจทก์จึงเป็นผู้ขายและเป็นผู้
ประกอบธุรกิจ จำเลยที่ ๑ ซื้อรถคันพิพาทเพื่อใช้ประกอบอาชีพเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างหรือให้เช่า อันมีลักษณะ
เป็นการประกอบอาชีพตามปกติในทางการค้าของตนจึงถือไม่ได้ว่าจำเลยที่ ๑ เป็นผู้บริโภคน เมื่อโจทก์ฟ้อง
จำเลยที่ ๑ ให้รับผิดชอบตามสัญญาซื้อขาย จึงเป็นกรณีพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจด้วยกัน
คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ ๑ จึงไม่เป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคนตามพระราชบัญญัติวิธี
พิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ ๒ และที่ ๓ ซึ่งเป็นผู้ค้ำประกัน
การชำระหนี้ของจำเลยที่ ๑ ย่อมไม่เป็นคดีที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตามมาตรา ๓(๑) จึงไม่เป็นคดีผู้บริโภคนตามมาตรา
๓(๓) วินิจฉัยว่า คดีของโจทก์ไม่เป็นคดีผู้บริโภคน

๗.๓ เช่าทรัพย์

กรณีเป็นผู้บริโภคนตามมาตรา ๔๙/๒๕๕๓ ความว่า โจทก์ฟ้องขอให้บังคับจำเลย
ขนย้ายทรัพย์สินและบริวารออกไปจากอาคารพิพาท โดยให้ชำระเงินจำนวนหนึ่งพร้อมดอกเบี้ยและชดใช้
ค่าเสียหายแก่โจทก์เป็นรายเดือนจนกว่าจำเลยจะออกไปจากอาคาร จำเลยต่อสู้คดีและยื่นคำร้องขอให้ประธาน
ศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีนี้เป็นคดีผู้บริโภคนหรือไม่ ทั้งนี้จากคำวินิจฉัยได้ความตามคำฟ้องและคำให้การว่า
โจทก์มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงๆ แล้วโจทก์ยัง
ประกอบกิจการให้เช่าอาคารพาณิชย์โดยได้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าเช่าและค่าภาษีโรงเรือนแก่โจทก์ จำเลยจึง

เป็นผู้เช่าซึ่งตามบทนิยามศัพท์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคม มาตรา ๓ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ การซื้อและขาย หมายความว่ารวมถึงการเช่าและให้เช่าด้วย โจทก์จึงเป็นผู้ขายและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยเป็นผู้ซื้อและผู้บริโภค คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยจึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓(๑) ซึ่งวินิจฉัยว่า คดีของโจทก์เป็นคดีผู้บริโภค

กรณีไม่เป็นคดีผู้บริโภคตามคำวินิจฉัยที่ ๒๓๘/๒๕๕๓ ความว่า โจทก์ฟ้องจำเลยได้ความตามคำฟ้อง คำให้การ เอกสารท้ายฟ้องและรายงานกระบวนการพิจารณาว่า โจทก์ประกอบกิจการให้เช่าเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าเช่ารายงวดจากจำเลยที่ ๑ ตามทางการค้าปกติของตน ซึ่งตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ คำว่า “ซื้อ” หมายความว่ารวมทั้งการเช่า และ “ขาย” หมายความว่ารวมถึงการให้เช่าด้วย ดังนั้น โจทก์ในฐานะผู้ให้เช่าจึงเป็นผู้ขายและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยที่ ๑ เช่าเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ไปจากโจทก์เพื่อนำไปใช้ตรวจอวัยวะของผู้ใช้บริการโดยเรียกเก็บค่าบริการตามวัตถุประสงค์และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของจำเลยที่ ๑ อันเป็นการแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจในกิจการของตนต่อไปอีกทอดหนึ่ง มิได้นำมาใช้สอยเอง จำเลยที่ ๑ จึงอยู่ในฐานะเป็นผู้ประกอบธุรกิจเช่นเดียวกัน มิใช่ผู้บริโภค คดีระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ ๑ จึงมิใช่คดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมาย อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ไม่เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓(๑) และคดีระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ ๒ และที่ ๓ (ผู้ค้าประกัน) ไม่เป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตาม (๑) ไม่ต้องด้วยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๓) จึงไม่เป็นคดีผู้บริโภคเช่นกัน ซึ่งวินิจฉัยว่าคดีของโจทก์ไม่เป็นคดีผู้บริโภค

บทสรุป

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ถูกออกแบบมาเพื่อจัดระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเสียใหม่โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๔ ประการ คือ (๑) ให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น (๒) จัดกระบวนการค้นหาความจริงให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม (๓) ปรับปรุงระบบวิธีการพิจารณาคดีให้รวดเร็ว และเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เอื้อต่อการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค (๔) เสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและป้องปรามผู้ประกอบการที่ไม่สุจริต (ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์ ,๒๕๕๑ หน้า ๒)

ข้อดีของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ คือ มีหลักวิธีการพิจารณาพื้นฐานสำคัญ ดังนี้

๑. หลักความสะดวกและประหยัด โดยผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่ายขึ้น ดังปรากฏอยู่ในมาตรา ๑๘ ที่กำหนดให้ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงหรือมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๖ ที่ให้โจทก์หรือจำเลยสามารถยื่นฟ้องหรือให้การด้วยวาจาได้ เป็นต้น

๒. หลักความรวดเร็ว โดยผู้บริโภครับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการเกินสมควร ดังปรากฏกฎหมายอยู่ในมาตรา ๒๔ และมาตรา ๓๕ ที่กำหนดให้การนัดพิจารณาครั้งแรกจะต้องกระทำโดยเร็ว และในกรณีที่จำเป็นต้องสืบพยานจะต้องสืบพยานติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีวันแต่มีเหตุจำเป็นอันไม่อาจก้าวล่วงเสียได้ หรือมาตรา ๔๙ ที่บัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาในศาลชั้นอุทธรณ์ซึ่งศาลชั้นที่สุด ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เป็นต้น

๓. หลักไม่เป็นทางการ เนื่องจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีผู้บริโภคมีลักษณะที่ไม่เคร่งครัดต่อระเบียบพิธีการเหมือนกับคดีแพ่งทั่วไป เพื่อมิให้เอาชนะกันโดยอาศัยเทคนิคทางกฎหมาย ซึ่งมีหลักการปรากฏอยู่ในมาตรา ๙ ที่ให้อำนาจศาลสั่งให้คู่ความทำการแก้ไขข้อผิดระเบียบหรือผิดหลงภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่ศาลเห็นสมควรกำหนดได้ หรือมาตรา ๑๕ ที่ศาลอาจมีคำสั่งให้ยื่นหรือขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม หรือมาตรา ๒๕ ที่เน้นการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในการระงับข้อพิพาท เป็นต้น

๔. หลักสุจริต ดังที่ปรากฏอยู่ในมาตรา ๑๒ ซึ่งบังคับว่า ในการใช้สิทธิหรือการชำระหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริต หรือมาตรา ๑๘ วรรคสอง ที่กำหนดสภาพบังคับว่า ถ้าผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับยกเว้นก็ได้ หรือมาตรา ๔๑ ที่ให้อำนาจศาลสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคได้นั้น จะต้องคำนึงถึงความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย เป็นต้น (ชาญณรงค์ ปราณิจิตต์, ๒๕๕๑, หน้า ๔)

บรรณานุกรม

ชาญณรงค์ ปราณจิตต์. (๒๕๕๑). คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑.

กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.

----- (๒๕๕๘). ลักษณะของคดีผู้บริโภค. สืบค้น ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ จาก :

<https://sites.google.com/site/thnaykrungtheph/khdi-phu-briphokh-laksna-laea-sara-sakhay>

ธานีศ เกศวพิทักษ์. (๒๕๕๑). คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ ๒).

กรุงเทพฯ: พลสยาม พรินต์ติ้ง (ประเทศไทย), หน้า ๓๒.

ประทีป อ่าววิจิตรกุล. (๒๕๕๑). การดำเนินคดีตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับ Concise.

กรุงเทพฯ : เอเชียคิท แอนด์พรินท์.

ไพโรจน์ วายุภาพ. (๒๕๕๙). คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ ๓).

กรุงเทพฯ: กรุณสยาม พับลิชชิ่ง.

สรวิศ ลิปรังษี. (๒๕๕๒). สิทธิผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, หน้า ๑๐๕-๑๐๖.

สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (๒๕๕๓). รวมคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ในคดีผู้บริโภค ปี ๒๕๕๓.

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑”

(๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๓๖ ก, หน้า ๑๗ – ๒๒.

“พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒” (๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒). **ราชกิจจานุเบกษา**, (ฉบับพิเศษ).

เล่มที่ ๙๖ ตอนที่ ๗๒, หน้า ๒๐ – ๒๑.

“พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑” (๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑). **ราชกิจจานุเบกษา**,

เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๓๘ ก, หน้า ๓๒ – ๕๑.

“พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖” (๑๘ มีนาคม ๒๕๕๖). **ราชกิจจานุเบกษา**,

เล่ม ๑๓๐ ตอนที่ ๒๕ ก, หน้า ๑ – ๓.

“พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘” (๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘). **ราชกิจจานุเบกษา**,

เล่ม ๑๓๒ ตอนที่ ๑๒๐ ก, หน้า ๓๗ – ๓๙.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐” (๖ เมษายน ๒๕๖๐). **ราชกิจจานุเบกษา**,

เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก, หน้า ๑๑, ๑๖.