

สารนิพนธ์เรื่อง	ปัญหากฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภค
คำสำคัญ	ผู้บริโภค/การดำเนินคดี/พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551
นักศึกษา	นางสาวฤชุตา สุภาคำ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. วิสูตร ตูยานนท์
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต
พุทธศักราช	2555

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันเมื่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจแข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการ ส่งผลดีต่อผู้บริโภคในแง่ที่มีสินค้าและบริการให้เลือกมากขึ้น อย่างไรก็ตามต้องยอมรับว่าสินค้าและบริการที่อยู่ในท้องตลาดทุกวันนี้มีทั้งที่มีคุณภาพและไม่มีคุณภาพปะปนกันอยู่ การคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการให้ได้รับความเป็นธรรมและให้บริโภคแต่สิ่งที่มีคุณภาพและปลอดภัยจึงมีความสำคัญยิ่ง วิธีการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการใช้มาตรการเชิงป้องกัน แต่เมื่อพิจารณาจากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันแล้วจะเห็นว่ายังมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามาตรการเชิงป้องกันที่มีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จำเป็นที่จะต้องมีมาตรการเชิงเยียวยาที่มีประสิทธิภาพด้วยจึงจะสามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง มาตรการเชิงเยียวยาที่ใช้กันอยู่ก่อนที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับตกอยู่ในบังคับของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับการดำเนินคดีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีสถานะที่เท่าเทียมกันโดยมิได้คำนึงถึงความแตกต่างของคู่ความทั้งในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา หรืออำนาจต่อรอง แต่คดีผู้บริโภคนั้นมีลักษณะแตกต่างออกไป ผู้ประกอบธุรกิจมักจะเป็นฝ่ายที่มีความรู้และสถานะทางเศรษฐกิจดีกว่าฝ่ายผู้บริโภค จึงทำให้มีอำนาจการต่อรองที่เหนือกว่า ดังนั้นจึงมีการตรา พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ขึ้นซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ถูกออกแบบมาเพื่อจัดระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเสียใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญก็เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย

จากการบริโภคสินค้าหรือบริการที่นำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

สารนิพนธ์นี้จึงมีเจตนารมณ์ที่จะศึกษาและวิเคราะห์ข้อจำกัดของหลักกฎหมายไทยเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกฎหมายหลักที่รับรู้และนำมาใช้บังคับ คือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหลักประกันบัญญัติไว้อีกหลายฉบับ เช่น พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยใช้วิธีการเก็บรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเว็บไซต์ ดัชนีกฎหมาย คำพิพากษาของศาล บทความ วารสารเผยแพร่ต่างๆ รวมทั้งเอกสารทางวิชาการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น สารนิพนธ์ฉบับนี้จึงได้มีการศึกษาและชี้ให้เห็นถึงปัญหาอันเกิดจากข้อจำกัดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คุ้มครองผู้บริโภคจากการประกอบธุรกิจใสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันให้ดีขึ้น ดังนี้

1. เสนอความเห็นว่าจะควรที่จะนำวิธีพิจารณาคดีของคดีเล็กน้อยในประเทศญี่ปุ่นมาปรับใช้กับคดีผู้บริโภคประเภทคดีในสาขาของไทยที่มีลักษณะคดีเป็นประเภทการเรียกคืนสินค้า การเรียกคืนเงินประกันจากการเช่าอสังหาริมทรัพย์ การไม่จ่ายค่าล่วงเวลา การเรียกค่าเสียหายในการซ่อมรถในกรณีอุบัติเหตุทางรถยนต์ด้วย โดยควรจะมีการกำหนดให้ระบบการพิจารณาคดีมีกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ช้าช้อน มีความรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย และกำหนดจำนวนคดีที่สามารถยื่นฟ้องได้ในแต่ละปี และที่สำคัญ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียวได้

2. เสนอความเห็นว่าจะกฎหมายไม่ได้บัญญัติชัดเจนถึงขนาดให้ใช้ระบบการพิจารณาแบบไต่สวน มาตรา 34 ใช้คำว่า ชักถาม และไม่ได้ห้ามการนำพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 มาใช้บังคับ ระบบการสืบพยานตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดเป็นระบบไต่สวนและระบบกล่าวหาผสมผสานปะปนกันและไม่ชัดเจนสมควรปรับปรุงแก้ไข

หากต้องการให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็วและให้รัฐมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยเข้มแข็ง ควรใช้ระบบไต่สวนในการพิจารณาคดี โดยบัญญัติกฎหมายในส่วนนี้ให้ชัดเจนขึ้นกว่าที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

3. เสนอความเห็นว่าจะเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 29 ควรกำหนดให้ผู้ที่มีวิชาชีพซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น แพทย์หรือ ทนายความ มีภาระการพิสูจน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องข้อเท็จจริงเกี่ยวกับขั้นตอน

และวิธีการในการให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ในกรณีที่คุณคิดว่ากระทำละเมิดด้วย  
เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้มากที่สุด