

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

การดำรงชีวิตของมนุษย์อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค นอกจากนี้มนุษย์ยังต้องการการมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำรงชีวิตซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจเป็นพื้นฐาน มนุษย์มีรายได้ มีทรัพย์สิน ย่อมแสวงหาเครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในการดำรงชีวิตได้ โดยทำนิติกรรมในรูปแบบต่างๆ ระหว่างกัน เช่น ซื้อขาย แลกเปลี่ยน เช่า เช่าซื้อ ประกัน เป็นต้น ทำให้เกิดบุคคลในสังคมชั้น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ การพาณิชย์และการบริการ เรียกโดยรวมว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ กับอีกกลุ่มคือกลุ่มลูกค้า เรียกว่า ผู้บริโภค

ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม บุคคลทั้งสองกลุ่มดังกล่าวย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ระหว่างกันได้โดยเสรี และเมื่อแสดงเจตนาใดไปแล้วย่อมต้องผูกพันตามเนื้อความแห่งเจตนาของตน ตามทฤษฎีสิทธิเสรีภาพในการทำนิติกรรมสัญญา (Freedom of Contract) และความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) ซึ่งเป็นไปตามหลักสัญญาต้องเป็นสัญญา (Pacta Sunt Servanda) ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้มีทักษะมีความรู้ความชำนาญ มีทุนรอนมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจสูงสามารถวางข้อกำหนดหรือเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาได้มากกว่าผู้บริโภค ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีความรอบรู้เท่าผู้ประกอบการและมีอำนาจต่อรองเศรษฐกิจต่ำกว่า บางแห่งมีการทำสัญญาสำเร็จรูปไว้ใช้ในการทำสัญญาระหว่างกัน ผู้บริโภคไม่มีสิทธิขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือข้อความในสัญญา มีสิทธิเพียงตัดสินใจว่าจะลงนามเข้าสัญญาหรือไม่เท่านั้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมีการโฆษณาชวนเชื่อผิดจากความเป็นจริง ซึ่งคุณภาพของสินค้า แหล่งผลิต ติดฉลากกำกับสินค้าให้อวดสรรพคุณและส่วนประกอบเป็นเท็จ เป็นการหลอกลวงเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อกำไรสูงสุดของการประกอบการธุรกิจ พฤติกรรมของผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นไปโดยธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่ง Tomas Hobbes ให้ความเห็นไว้ว่า มนุษย์นั้นโดยธรรมชาติเป็นสัตว์เดรัจฉาน คือ มีธรรมชาติที่เห็นแก่ตัว เลวและโหดร้าย เกลียด

กลัว และไม่ไว้ใจซึ่งกันและกัน ทุกคนมีสิทธิเหนือทุกสิ่ง ผลประโยชน์ของใครก็เป็นความชอบธรรมสำหรับคนคนนั้น

หลายประเทศในโลกได้มีการออกกฎหมายผู้บริโภคป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเอาไรต์เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกิดความไม่เป็นธรรม เช่น ประเทศฝรั่งเศสมีกฎหมายเลขที่ 78-23 ลงวันที่ 10 มกราคม ค.ศ. 1978 และกฎหมายเลขที่ 78-64 ลงวันที่ 28 มีนาคม ค.ศ. 1987 เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา มุ่งเน้นที่คู่สัญญาว่าต้องเป็นสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค และมีคณะกรรมการข้อสัญญาไม่เป็นธรรม สังกัด Conseil d'Etat เป็นผู้พิจารณาเสนอประกาศเป็นกฎหมาย ฝ่ายนี้มีโทษทางอาญา

ประเทศเยอรมันมีกฎหมายชื่อ The German Standard Contract ค.ศ. 1976 คุ้มครองผู้บริโภคของเยอรมันเป็นไปตามหลักกฎหมายแพ่งเรื่องละเมิดและเรื่องสัญญากฎหมายกำหนดตัวอย่างชัดเจนที่ไม่เป็นธรรมไว้ ฝ่ายนี้เป็นโมฆะ ศาลเป็นผู้พิพากษาให้เป็นโมฆะ

ส่วนประเทศอเมริกามี The Consumer Product Safety Act ค.ศ. 1987 มีคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์เป็นผู้กำหนดนโยบาย มาตรฐาน และตรวจติดตาม มีระบบการฟ้องคดีแบบกลุ่ม (Class Action) นำหลัก Strict Liability มาบังคับใช้ประเทศไทย รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 ขึ้นใช้บังคับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค 4 มาตรการ คือ คุ้มครองทางด้านโฆษณา ด้านฉลากกำกับสินค้า ด้านสัญญา และคุ้มครองโดยประการอื่น ด้านสัญญานั้นมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาและประกาศกำหนดคุ้มครองก็มีพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ให้ความคุ้มครองคือ ให้มีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควร โดยศาลเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัย และมีพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ใช้บังคับกำหนดความรับผิดของผู้ประกอบการที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและคนทั่วไปที่ได้รับความสะดวก ซึ่งจากการศึกษาทำให้เกิดประเด็นในการศึกษานิติพนธ์ ดังนี้

ปัญหากำหนดเวลาในการพิจารณาคดี มาตรา 24 บัญญัติว่า เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้วให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็วและออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่ถามถ้อยคำให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน และตามมาตรา 35 บัญญัติให้การนั่งพิจารณาสืบพยานให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนได้ไม่เกินครั้งละ 15 วัน

ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภคดีซึ่งออกตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 9 ให้ศาลกำหนดนัดพิจารณาโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับฟ้อง

ข้อ 16 ในกรณีที่คุณค่าความตกลงกันได้ซึ่งจะต้องมีการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแนะนำและช่วยเหลือคู่ความในการจัดทำคำร้อง คำแถลง หรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความที่จำเป็น แล้วทำรายงานเสนอต่อศาลเพื่อทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็ว แต่ถ้ายังไม่สามารถตกลงกันได้และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเห็นควรเลื่อนการนัดพิจารณา ก็ให้ทำรายงานเสนอต่อศาลเพื่อขออนุญาตเลื่อนการพิจารณาออกไป กรณีเช่นนี้ ให้ศาลมีอำนาจสั่งเลื่อนการนัดพิจารณาได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 7 วันแต่เว้นในกรณีที่ มีพฤติการณ์พิเศษ ศาลอาจมีคำสั่งเลื่อนการพิจารณาออกไปได้ตามที่เห็นสมควร โดยต้องระบุพฤติการณ์พิเศษดังกล่าวไว้

กำหนดเวลาทั้งหมดดังกล่าว กำหนดเพื่อให้ศาลพิจารณาคดีผู้บริโภคให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว แต่การพิจารณาคดีของศาลนอกจากการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดประธานศาลฎีกายังมีระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยแนวปฏิบัติในการนั่งพิจารณาคดีครอบครองคดีและต่อเนื่อง พ.ศ. 2545 ข้อ 6 ที่ผู้พิพากษาต้องถือปฏิบัติด้วย ซึ่งกำหนดว่าในคดีที่จำเลยให้การต่อสู้ หรือให้การปฏิเสธซึ่งต้องสืบพยานหลักฐานต่อไป ให้ศาลสืบพยานหลักฐานต่อเนื่องติดต่อกันไปจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา การนัดพิจารณาคดีแบบต่อเนื่องนั้น เมื่อศาลจัดประชุมคดี กำหนดประเด็นข้อพิพาท สอบถามคู่ความถึงพยานที่จะสืบของแต่ละฝ่ายว่ามีที่ปาก ใช้เวลาสืบพยานฝ่ายละกี่นัด แล้วมีคำสั่งอนุญาตให้นัดสืบพยาน โดยกำหนดจำนวนนัดของแต่ละฝ่ายให้คู่ความไปกำหนดวันนัดสืบพยานที่ศูนย์นัดความ โดยเจ้าหน้าที่ศาลจะนัดวันให้ตามจำนวนวันที่ศาลกำหนด และตามลำดับคิวนัดพิจารณาต่อจากคดีอื่นที่นัดไว้แล้วคิวนัดพิจารณาคดีขึ้นอยู่กับปริมาณคดีแต่ละศาล บางศาลอาจเป็นเวลา 6 เดือน บางศาล 1 ปี บางศาล 1 ปีเศษ หรือ 2 ปี เป็นต้น ทั้งนี้ในการจัดประเภทคดีของศาลเพื่อพิจารณาพิพากษาจะจัดเป็นคดีจัดการพิเศษคดีสามัญ คดีสามัญพิเศษ ซึ่งคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นคดีแพ่งชนิดหนึ่งหากจำเลยให้การต่อสู้คดีก็เป็นคดีสามัญต้องนัดพิจารณาตามคิวเรียงรวมไปกับคดีอื่น การนัดพิจารณาคดีครั้งแรกตามหมายเรียกนัดพิจารณาคดีได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันฟ้อง หากจำเลยให้การต่อสู้ก็ไม่อาจนัดพิจารณาต่อไปได้ในวันรุ่งขึ้น และไม่อาจกำหนดวันนัดพิจารณาใหม่ได้ภายใน 15 วัน เพราะต้อง

นำเข้าระบบการนัดพิจารณาคดีแบบต่อเนื่อง คดีผู้บริโภคนัดพิจารณาตามเวลาที่กำหนดได้คง เพียงคดีที่จำเลยขาดนัดหรือจำเลยให้การรับข้อเท็จจริง โดยศาลพิจารณาคดีในนัดแรกตามหมายเรียกและเสร็จการพิจารณาในวันนั้น นอกนั้นปฏิบัติไม่ได้ การนำคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยปฏิบัติยากเพราะจำกัดเรื่องกรอบเวลา การเจรจาในการไกล่เกลี่ยคู่ความอาจต้องปรึกษากับคนที่ไว้ใจ หุ่นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือผู้สนับสนุนทางการเงินก่อน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เป็นประเด็นปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข

ปัญหาการสืบพยานกฎหมายบัญญัติไม่ชัดเจน ตามทฤษฎีระบบกล่าวหาเป็นหน้าที่ของคู่ความที่ต้องเสนอพยานหลักฐานของตนต่อศาลศาลทำหน้าที่เป็นคนกลางรับฟังพยานหลักฐานที่คู่ความนำสืบ และควบคุมกระบวนการพิจารณาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย หน้าที่นำสืบหรือภาระการพิสูจน์เป็นสิ่งสำคัญของคู่ความในระบบกล่าวหา ในการสืบพยานบุคคลจึงเป็นสิทธิของคู่ความที่อ้างพยานเข้าสืบที่จะถามพยาน ทั้งการซักถามและถามติง¹ เพื่อให้เป็นไปตามภาระการพิสูจน์ แต่ตามทฤษฎีระบบไต่สวนเป็นหน้าที่ของศาลในการแสวงหาพยานหลักฐานมุ่งพิสูจน์ความจริงไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องความเป็นกลางของศาล พยานหลักฐานที่ศาลแสวงหา นั้นอาจมาจากที่คู่ความเสนอ หรือจากที่อื่นที่ศาลเห็นสมควร ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องภาระการพิสูจน์ของคู่ความ การไต่สวนพยานบุคคลเป็นหน้าที่ของศาลในการที่จะถามพยานเองคู่ความจะถามพยานได้ต้องได้รับอนุญาตจากศาลการถามพยานของคู่ความในลักษณะนี้ไม่ใช่การซักถามหรือถามค้าน แต่เป็นการถามเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนขึ้น

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 34 บัญญัติว่า ในการสอบสวนไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้าง หรือที่ศาลเรียกมาเองให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานคู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาลให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดขึ้นอ้างก็ตาม

ให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดขึ้นอ้างก็ตามเฉพาะการซักถามเท่านั้นที่ศาลเป็นผู้ซักถาม และคู่ความทนายความฝ่ายที่อ้างพยานจะซักถามต้องขออนุญาตศาลถาม การถามค้านเพื่อค้านเพื่อทำลายน้ำหนักคำพยานจึงเป็นสิทธิของคู่ความทนายฝ่ายตรงกันข้ามที่จะถามค้านโดยไม่ขออนุญาต และการถามค้านเป็นสิ่งสำคัญยิ่งผู้บริโภคในภาคประชาชนที่ไม่รู้กฎหมาย และไม่มีทนายความยอมถามค้าน

¹ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง . มาตรา 117 “การถามพยานของคู่ความมี 3 อย่าง คือ ซักถาม ถามค้าน ถามติง”.

ไม่เป็น เจ้าพนักงานคดีไม่มีอำนาจหน้าที่เชื่อว่าความให้แก่ผู้บริโภคที่จะถามค้ำพยานแทน ตามตัวบทกฎหมายมาตรา 34 ดังกล่าว ผู้พิพากษาไม่มีอำนาจที่จะถามค้ำพยานแทนผู้บริโภคมียอำนาจเพียงในชั้นซักถาม เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ระบุว่า การพิจารณาสืบพยานให้ใช้ระบบใดส่วน เช่น คดีปกครองตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด พ.ศ. 2543 ข้อ 5 คดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 มาตรา 5 ซึ่งหากกฎหมายระบุให้ใช้ระบบใดส่วนปัญหาเรื่องถามค้ำพยานย่อมหมดไป เพราะระบบใดส่วนไม่มีการถามค้ำ เป็นหน้าที่ของศาลที่จะไต่สวนถามพยานเอง คู่ความทนายความจะถามได้โดยขออนุญาตศาลถาม และไม่ใช่ว่าการถามค้ำ แต่เป็นการถามเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงปรากฏเพิ่มขึ้นเท่านั้น กระบวนการพิจารณาสืบพยานตามมาตรา 34 จึงเป็นปัญหาที่สำคัญที่ควรปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน

ปัญหาเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ในคดีผู้บริโภค โดยปกติแล้วภาระการพิสูจน์ในคดีแพ่งทั่วไปนั้นเป็นไปตามหลักที่ว่าผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีภาระการพิสูจน์ เว้นแต่มีข้อสันนิษฐานไว้ในกฎหมาย หรือมีข้อสันนิษฐานที่ควรจะเป็นซึ่งปรากฏจากสภาพปกติธรรมดาของเหตุการณ์ที่เป็นคุณแก่คู่ความฝ่ายใดคู่ความฝ่ายนั้นพิสูจน์แต่เพียงว่าตนได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งการที่ตนได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานครบถ้วนแล้ว ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 84/1 ซึ่งมีการแก้ไขล่าสุดโดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ในคดีผู้บริโภคนั้นยังคงเป็นไปตามหลักทั่วไปในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1 แต่มีบางประเด็นที่มีการผลักภาระการพิสูจน์ให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 บัญญัติว่า “ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเลยต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือ ส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการนั้น”

ประเด็นข้อพิพาทที่จำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว สาเหตุที่กฎหมายผลักภาระการพิสูจน์ให้กับผู้ประกอบการ เพราะเป็นการยากที่ผู้บริโภคซึ่งมิใช่ผู้ประกอบการ จะรู้ถึงรายละเอียดดังกล่าวและเห็นว่าข้อเท็จจริงนั้น คนที่รู้ดีที่สุดคือผู้ประกอบการ เมื่อมีการผลักภาระให้กับผู้ประกอบการก็จะได้ข้อเท็จจริงที่ตรงกับความจริงที่สุด ทำให้การตัดสินคดีถูกต้องมากขึ้น

แต่เห็นว่า แม้จะมีการผลักภาวะพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวให้กับผู้ประกอบการก็ ตามแต่กรณีผู้ที่มีวิชาชีพเฉพาะด้านซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านกระทำละเมิด กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีภาระการพิสูจน์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ด้วย จากการศึกษาถึงปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การเสนอแนะข้อกฎหมายดังนี้

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ปัญหากำหนดเวลาในการพิจารณาคดี

ผู้เขียนเห็นควรที่จะนำวิธีพิจารณาคดีของคดีเล็กน้อยในประเทศญี่ปุ่นมาปรับใช้กับคดี ผู้บริโภคประเภทคดีมโนสาเร่ของไทยที่มีลักษณะคดีเป็นประเภทการเรียกคืนสินค้า การเรียกคืน เงินประกันจากการเช่าอสังหาริมทรัพย์ การไม่จ่ายค่าล่วงเวลา การเรียกร้องค่าเสียหายในการ ช่อมรดกในกรณีอุบัติเหตุทางรถยนต์ด้วย โดยควรจะมีการกำหนดให้ระบบการพิจารณาคดีมี กระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ช้าช้อน มีความรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย และกำหนดจำนวนคดีที่ สามารถยื่นฟ้องได้ในแต่ละปี และที่สำคัญ สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียวได้ดังเช่น ในประเทศญี่ปุ่น เพื่อไม่ให้มีคดีค้างอยู่ในศาล จนส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดนัดพิจารณาคดี ผู้บริโภคภายในกำหนดได้ อันส่งผลให้การบังคับใช้ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้น ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการตรากฎหมายฉบับนี้ได้ดังเช่นในปัจจุบัน และเพื่อเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่มุ่งเน้นถึงการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการ พิจารณาคดีอย่างรวดเร็ว และสามารถพิจารณาพิพากษาให้เสร็จสิ้นได้ภายในวันเดียว

5.2.2 ปัญหากระบวนการสืบพยาน

ผู้เขียนเห็นว่ากฎหมายไม่ได้บัญญัติชัดเจนถึงขนาดให้ใช้ระบบการพิจารณาแบบไต่สวน มาตรา 34 ใช้คำว่า ซักถาม และไม่ได้ห้ามการนำพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ แพ่ง มาตรา 117 มาใช้บังคับ ระบบการสืบพยานตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดเป็นระบบไต่สวนและระบบกล่าวหาผสมผสานปะปนกันและไม่ชัดเจนสมควร ปรับปรุงแก้ไข หากต้องการให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็วและให้รัฐมีบทบาทในการ คุ้มครองผู้บริโภค ให้กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยเข้มแข็ง ควรใช้ระบบไต่สวนในการ พิจารณาคดี โดยบัญญัติกฎหมายในส่วนนี้ให้ชัดเจนขึ้นกว่าที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

5.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ในคดีผู้บริโภค

ในคดีผู้บริโภคนั้นยังคงเป็นไปตามหลักทั่วไปในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1 แต่มีบางประเด็นที่มีการผลักดันภาระการพิสูจน์ให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบการ แม้จะมีการผลักดันการพิสูจน์ให้กับผู้ประกอบการ ผู้บริโภคก็ยังคงต้องมีภาระพิสูจน์ ในประเด็นที่ว่าความเสียหายเกิดจากสินค้าชนิดนั้น หรือความเสียหายเกิดจากบริการชนิดนั้นอยู่ ปัญหาจึงเกิดมีว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใดได้

ผู้เขียนเห็นว่าเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 29 ควรกำหนดให้ผู้ที่มีวิชาชีพซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น หมอหรือ ทนายความ มีภาระการพิสูจน์ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวกระทำละเมิดด้วยเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้มากที่สุด