

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ อันทันสมัย มาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีการแข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ประชากรของประเทศในฐานะผู้บริโภค ส่วนมากยังคงมีฐานะยากจน ขาดการศึกษา ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้งยังขาดอำนาจในการต่อรองทางเศรษฐกิจและทางสังคมกับผู้ประกอบการซึ่งอยู่ในฐานะที่เหนือกว่า ประชาชนในฐานะผู้บริโภคส่วนมากจึงถูกเอารัดเอาเปรียบ และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม และเมื่อเกิดกรณีพิพาทกัน ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค การฟ้องร้องดำเนินคดีก็ใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน และเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก รวมทั้งผู้บริโภคยังมีความรู้ไม่เพียงพอในการต่อสู้คดี ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง ผู้บริโภคจึงยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองสิทธิของตนได้อย่างที่ควรจะเป็น ดังนั้น วิธีการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ก็คือ การใช้มาตรการในเชิงป้องกัน แต่หากพิจารณาจากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันแล้วกลับพบว่ายังคงมีผู้บริโภคจำนวนมากที่ได้รับความเสียหายจากการอุปโภค บริโภคสินค้าหรือการรับบริการ แสดงให้เห็นว่ามาตรการในเชิงป้องกันที่มีอยู่นั้นยังไม่เพียงพอ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพด้วย

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค จึงได้จัดตั้งหน่วยงานราชการขึ้น นั่นคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือที่รู้จักกันในชื่อ “สคบ.” ขึ้นในปี พ.ศ. 2522 สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กำกับดูแลผู้ประกอบการ ป้องกันและยับยั้งมิให้ผู้ประกอบการกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือรับบริการ ด้วยการดำเนินการคุ้มครองในด้านโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา และสินค้าที่อาจเป็นอันตรายและไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รวมทั้งการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคอีกด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 61 ได้รับความคุ้มครองขั้นพื้นฐานของประชาชนไว้ กล่าวคือ สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค<sup>1</sup> ซึ่งตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็ได้บัญญัติรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคไว้ 5 ประการ<sup>2</sup> คือ

1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพสินค้าที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (4) และมาตรา 39 บัญญัติให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เมื่อเห็นสมควรและเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยคณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคให้ฟ้องร้องดำเนินคดีในทางแพ่งและทางอาญาแทนผู้บริโภค เพื่อชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค<sup>3</sup> และแม้ว่าจะมีการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคแล้วก็ตาม แต่ความจริงแล้วสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายนั้น ยังไม่ได้รับความคุ้มครองอย่างแท้จริง เนื่องจากเมื่อผู้บริโภคถูกโต้แย้งสิทธิจนเป็นคดีความขึ้นไปสู่ศาล ศาลก็จะใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งอยู่ภายใต้หลักที่ว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันในฐานะเอกชนต่อเอกชนด้วยกัน ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วผู้บริโภคกับผู้ประกอบการอยู่บนพื้นฐานที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ในเรื่องการตลาด ระดับของการศึกษา อำนาจต่อรองระหว่างกันจึงมีความแตกต่างกัน โดยสิ้นเชิง และกระบวนการวิธีพิจารณาความแพ่งนั้นมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน มีระยะเวลาที่กำหนดให้คู่ความต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังมีปัญหาในเรื่องของภาระการพิสูจน์และหน้าที่ในการนำสืบ โดยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1 กำหนดให้คู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้างข้อเท็จจริง

<sup>1</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. มาตรา 61 วรรค 1.

<sup>2</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. มาตรา 4.

<sup>3</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. มาตรา 39.

อย่างไรก็ตาม คู่ความฝ่ายนั้นจำเป็นต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงข้อเท็จจริงนั้น<sup>4</sup> แต่ในกรณีปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการนั้น ความรู้หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตสินค้าหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจฝ่ายเดียว ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลด้วยตนเอง หรือกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน และเป็นฝ่ายที่กล่าวอ้างข้อเท็จจริงว่าสินค้าหรือบริการไม่มีคุณภาพตามที่ได้โฆษณาชวนเชื่อ ผู้บริโภค หรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องมีภาระในการพิสูจน์ว่าการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีคุณภาพตามที่ได้โฆษณาชวนเชื่ออย่างไร ทั้งๆ ที่ข้อมูลต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงดังกล่าว นั้น เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจเพียงฝ่ายเดียว ผู้บริโภคไม่สามารถรู้เห็นและเข้าถึงได้ ผู้บริโภคจึงยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองสิทธิของตนอย่างแท้จริง ประกอบกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะต้องเสียในการฟ้องร้องดำเนินคดี เช่น ค่าขึ้นศาล ค่าส่งหมายเรียก ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศาล ค่าทนายความ (ในกรณีที่ผู้บริโภคฟ้องคดีเอง) หรือการดำเนินคดีล่าช้า และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน ยุ่งยาก (ในกรณีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน) หากความเสียหายของผู้บริโภคมีไม่มากนัก ผู้บริโภคส่วนมากจึงตัดสินใจที่จะไม่ฟ้องร้องดำเนินคดีกับ ผู้ประกอบธุรกิจ แม้ว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบก็ตาม

ดังนั้น รัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้ามาดูแลผู้บริโภค โดยให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ให้มีความเท่าเทียมในทางกฎหมายมากยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาประเทศไทยได้มีกฎหมายฉบับใหม่ที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวกมากขึ้น มีการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาคดีให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่เอื้อต่อการแก้ไขเยียวยาให้แก่ผู้บริโภค และเสริมสร้างมาตรการทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและป้องกันปราบปรามผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่สุจริต กฎหมายดังกล่าวนี้ คือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีเจตนารมณ์ของกฎหมาย ดังนี้<sup>5</sup>

1) เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ และการขาดอำนาจต่อรองในการทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ

<sup>4</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง. มาตรา 84/1.

<sup>5</sup> สถาบันวิจัยและพัฒนาสาคัด. (2554). ปัญหาข้อขัดข้องในการบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. เอกสารประกอบการสัมมนา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 3.

2) เพื่อลดความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภครวมทั้งในเรื่องภาระการพิสูจน์ที่อยู่ในความรู้อันของผู้ประกอบธุรกิจ

3) เพื่อให้มีระบบการพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค

4) เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

5) เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้มีมาตรการพิเศษต่างๆ ไว้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทกันแล้วมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค กฎหมายฉบับนี้มีผลให้อายุความสะดุดหยุดอยู่จะไม่นับอายุความระหว่างนั้น จนกว่าจะมีการบอกเลิกการเจรจาของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 14

2) ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 94<sup>6</sup> และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติให้นำเรื่องหลักฐานเป็นหนังสือและแบบของสัญญามาใช้ แต่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 10 ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคที่จะแก้ไขปัญหาโดยที่ไม่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือในกรณีที่กฎหมายบังคับให้สัญญาต้องทำตามแบบใดแบบหนึ่ง แต่หากผู้บริโภคได้มัดจำ หรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ผู้บริโภคก็ยังสามารถฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบได้

3) ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นำหลักในเรื่องที่หากผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่านิติบุคคลนั้นตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉลหรือมีการชักย้ายถ่ายเททรัพย์สินและทรัพย์สินของนิติบุคคลมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง หากผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ ศาลมีอำนาจที่จะเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น หรือผู้มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคล ซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนจะต้องพิสูจน์ว่า ตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำผิด ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้ที่รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลจะต้องพิสูจน์ว่า ตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน หากผู้ถือหุ้นไม่สามารถพิสูจน์ได้ก็ต้องร่วมรับผิดชอบกับนิติบุคคลด้วย<sup>8</sup>

4) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 11 กำหนดให้ประกาศโฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

<sup>6</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง. มาตรา 94.

<sup>7</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 10.

<sup>8</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 44.

แต่ผู้บริโภคต้องพิสูจน์ว่าตนเข้าทำสัญญาเพราะเข้าใจว่าผู้ประกอบธุรกิจจะจัดหาบริการ สิ่งของ หรือสาธารณูปโภค หรือดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้บริโภค โดยถือตามมาตรฐานของวิญญูชนทั่วไป<sup>9</sup>

อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ก็ยังคงมีปัญหาในการ บังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ ภายหลังจากที่มีการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้มาแล้วเป็นเวลาหลายปี ปัญหาที่สำคัญ คือ

(1) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้นำระบบไต่สวนมาใช้ ในการพิจารณาคดีแพ่งที่เป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งระบบพิจารณาคดีแบบไต่สวนนี้ ศาลจะเข้ามามีบทบาท ในการค้นหาข้อเท็จจริงได้มากขึ้น กล่าวคือ ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่ เห็นสมควร มีอำนาจซักถามพยานของกลุ่มความทั้งสองฝ่ายได้เองโดยตรง และมีอำนาจซักถามพยาน เกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้จะไม่มีกลุ่มความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม<sup>10</sup> ซึ่งแตกต่างจาก การพิจารณาในคดีแพ่งทั่วไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งจะใช้ในระบบพิจารณา คดีแบบกล่าวหา กล่าวคือ กลุ่มความมีหน้าที่ต้องนำพยานหลักฐานมาสืบต่อหน้าผู้พิพากษา และ ผู้พิพากษาจะเป็นเพียงผู้ชี้แจงนำพยานหลักฐานที่กลุ่มความทั้งสองฝ่ายนำมาสืบ แต่ตามพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ผู้พิพากษาจะเป็นผู้ไต่สวนคดีด้วยตนเอง โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้อง มีทนายความคอยให้ความช่วยเหลือ

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานจริง ผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภคกลับไม่ได้ใช้กระบวนการ ในการไต่สวนตามที่กฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติไว้ แต่ศาลยังคงให้กลุ่มความเป็นผู้ซักถามพยาน ตามระบบกล่าวหาแบบเดิม และศาลก็ไม่มีการเรียกพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมแต่อย่างใด เหตุที่ศาล ไม่ใช้ระบบไต่สวนมาใช้ในการพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งไม่ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย อาจเป็นเพราะ ผู้พิพากษายังคงเคยชินกับการพิจารณาคดีแบบเดิม ประกอบกับปริมาณงานคดี ผู้บริโภคที่มีมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้พิพากษา

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติให้มี “เจ้าพนักงานคดี” ซึ่งเป็นข้าราชการของสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค แต่ไม่ได้มีหน้าที่ในการคอยช่วยเหลือผู้บริโภค ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งเจ้าพนักงานคดี มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ศาลเข้าใจข้อเท็จจริงและ มองประเด็น ได้ชัดเจนขึ้น หรือการเรียกพยานมาสืบทำให้กระบวนการพิจารณาในทางไต่สวน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่การทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลนั้น ศาลจะต้องมีคำสั่งหรือต้องมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ แต่หากศาลไม่มีคำสั่งเจ้าพนักงานคดีก็ไม่มีอำนาจในการตรวจสอบและรวบรวม

<sup>9</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 11.

<sup>10</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 33 และมาตรา 34.

พยานหลักฐาน แต่เมื่อผู้บริโภคร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการช่วยในการเจรจาไกล่เกลี่ย หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ เจ้าหน้าที่จะนำเรื่องเข้าเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องทุกข์ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา มีมติให้ดำเนินคดีแพ่งแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อมีมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะส่งเรื่องให้กับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อไป โดยพนักงานอัยการจะดำเนินฟ้องคดีให้ และจะทำการเรียกผู้บริโภคไปเบิกความเป็นพยานในเรื่องนั้นๆ รวมทั้งนิติกรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้รวบรวมข้อเท็จจริง เอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่จำเป็น ซึ่งเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคอยช่วยเหลือผู้บริโภคอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินคดี

ดังนั้น การดำเนินคดีด้วยตนเองของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยไม่มีทนายความให้ความช่วยเหลือนั้น ศาลยังคงใช้ระบบการพิจารณาคดีแบบเดิม ในระบบกล่าวหา ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีของผู้บริโภคอย่างมากมาย เนื่องจากผู้บริโภค ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและการดำเนินคดีในชั้นศาล แต่หากศาลใช้ระบบการพิจารณาคดีแบบไต่สวนแล้ว ผู้บริโภคอาจไม่จำเป็นต้องใช้ทนายความคอยให้ความช่วยเหลือ เพราะศาลจะเป็นผู้สืบค้นหาความเป็นจริงเอง

(2) ผู้บริโภคที่ยื่นฟ้องคดีด้วยตนเอง โดยไม่มีทนายความคอยให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการบังคับคดี อาจทำให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบในการดำเนินการบังคับคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจ ทำให้เกิดปัญหาเป็นอย่างมากแก่ผู้บริโภค เมื่อเทียบกับกรณีการที่ผู้บริโภคร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้วจำเลยไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา นิติกรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะขอให้พนักงานอัยการดำเนินการขอศาลเพื่อขอหมายบังคับคดีต่อไป เมื่อได้หมายบังคับคดีแล้ว นิติกร จะทำหน้าที่ในการสืบหาทรัพย์สินของจำเลยให้ โดยจะทำการตรวจสอบไปยังสำนักงานที่ดินทุกจังหวัดทั่วประเทศ และมีการตรวจสอบบัญชีเงินฝาก จากทุกธนาคาร และตรวจสอบไปยังสำนักงานขนส่งเพื่อตรวจสอบว่าจำเลยมีทรัพย์สินใดที่จะยึด หรืออายัดให้กับผู้บริโภค เมื่อพบว่ามียอดที่ดิน นิติกรจะทำการไปดำเนินการยึดที่ดินให้ หรือเมื่อพบว่ามียอดบัญชีเงินฝาก ก็จะอายัดบัญชีเงินฝากให้ และสุดท้ายจะเรียกผู้บริโภคมารับเงินดังกล่าว และผู้บริโภคยังไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินคดีเลย แต่หากผู้บริโภคไปใช้สิทธิฟ้องคดีเองที่ศาลต่างๆ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ขั้นตอนการบังคับคดีต่างๆ ที่กล่าวมา ผู้บริโภคต้องดำเนินการเองทั้งสิ้น

ผู้เขียนจึงเห็นว่า สมควรที่จะทำการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำเนินคดีและการบังคับคดีของผู้บริ โภค เพื่อหาแนวทางที่อาจเป็นประโยชน์ในการแก้ไขอุปสรรคในการปรับใช้กระบวนการดังกล่าว ผู้บริ โภคก็จะได้รับความคุ้มครองสมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงแนวคิด ประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ของการคุ้มครองผู้บริ โภคของประเทศไทยและของต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษากฎหมายและหลักการเกี่ยวกับการดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริ โภคของต่างประเทศ และการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 เปรียบเทียบกัน ศึกษาการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภคของประเทศไทย โดยมีองค์กรของรัฐ คอยช่วยเหลือกับการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค โดยผู้บริ โภคดำเนินคดีด้วยตนเองเปรียบเทียบกัน ให้เห็นถึงความแตกต่างของการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภคในสองลักษณะว่ามีข้อดีและข้อเสียอย่างไร
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาของการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 และแนวทางการแก้ไขปัญหาค่าการดำเนินคดี และการบังคับคดีของผู้บริ โภคตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว

## 1.3 สมมติฐานของการศึกษา

การบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 ยังคงมีปัญหา หากผู้บริ โภคจะต้องดำเนินคดีเองโดยไม่มีทนายความ ผู้บริ โภคยังคงไม่สามารถที่จะดำเนินคดีและบังคับคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่ผู้บริ โภคใช้สิทธิร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริ โภคและนิติกร คอยช่วยเหลือในการดำเนินคดีและบังคับคดี ดังนั้นหากมีทนายความที่รัฐเป็นผู้จัดหาให้การดำเนินคดีและการบังคับคดีของผู้บริ โภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 จะทำให้การบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นถึงหลักการ แนวคิด วิธีการการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผู้บริ โภค ได้เข้าถึงความเป็นธรรมในการดำเนินกระบวนการพิจารณา และได้รับการแก้ไข เยียวยา อย่างรวดเร็วที่สุด

#### 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการดำเนินการค้นคว้าและวิจัยในเอกสาร (Document Research) โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทบัญญัติของกฎหมาย บทความทางวิชาการ วารสาร งานวิจัย คำพิพากษา วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการต่างๆ ซึ่งมีการรวบรวมไว้แล้ว โดยนำมาวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ และศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวคิด ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริ โภคของประเทศไทยและในต่างประเทศ
2. ทำให้ทราบถึงการดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริ โภคของต่างประเทศ และการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 เปรียบเทียบกัน ทราบถึงการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภคของประเทศไทย โดยมีองค์กรของรัฐ คอยช่วยเหลือกับการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค โดยผู้บริ โภคดำเนินคดีด้วยตนเองเปรียบเทียบกัน ทราบถึงความแตกต่างของการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค ในสองลักษณะว่ามีข้อดี และข้อเสียอย่างไร
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาของการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 และแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินคดี และการบังคับคดีของผู้บริ โภคตามพระราชบัญญัติฉบับนี้