

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาการดำเนินคดีและการบังคับคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภค

โดยผู้บริโภคใช้สิทธิดำเนินคดีด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติ

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีเหตุผลในการประกาศใช้เพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค สร้างความสมดุลระหว่างสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจให้มีความเท่าเทียมกันในทางกฎหมาย ให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด มีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน ทำให้เกิดผลดีต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและต่อระบบเศรษฐกิจของชาติ และแก้ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของการดำเนินคดีในศาล พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จึงบัญญัติให้ศาลใช้ระบบการไต่สวน และศาลมีดุลยพินิจอย่างกว้างขวางในการสืบพยานหลักฐาน แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติเมื่อผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

4.1 ปัญหาการดำเนินคดีในชั้นศาลโดยผู้บริโภคใช้สิทธิดำเนินคดีด้วยตนเอง

ตามที่ได้ทำการศึกษาแล้วในบทที่ 2 จะเห็นได้ว่าแนวคิดในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจากระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมแบบดั้งเดิม (Classic Capitalism) เริ่มมีข้อบกพร่อง ดังนั้นการปล่อยให้เอกชนแข่งขันกันเอง โดยไม่มีการควบคุมก่อให้เกิดการแข่งขันกันมากเกินไปจนเกินควร กิจการเล็กๆ ถูกบีบให้เลิกกิจการไป ทำให้เกิดการผูกขาด และมีการตั้งราคาที่เขาเปรียบผู้บริโภค

ต่อมาจึงเริ่มมีความเห็นว่ารัฐสมควรมีบทบาทมากขึ้นในการคุ้มครองดูแลประชาชน จึงเริ่มมีการออกกฎหมายออกมาควบคุมให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจเสรีแบบใหม่ (Modern Capitalism)

ดังนั้น รัฐจึงควรเข้ามาแทรกแซงการประกอบธุรกิจของเอกชนได้ตามสมควร เพื่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมและเพื่อประโยชน์สาธารณะ แต่โดยการประกอบธุรกิจนั้นได้เจริญก้าวหน้า อยู่ตลอดเวลา กรรมวิธีในการผลิตมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการนำวัตถุดิบอย่างเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งวัตถุดิบเหล่านั้นบางประเภทอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพได้ถ้าใช้

อย่างไม่ถูกต้อง มีการเปลี่ยนแปลงระบบการขาย และมีการโฆษณาชักชวนในรูปแบบต่างๆ การผลิตและกรรมวิธีการผลิตที่เกินกว่าความรู้ความสามารถที่ผู้บริโภครู้จัก การขยายกำลังการผลิตอาจทำให้คุณภาพของสินค้าลดต่ำลงและก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เนื่องจากไม่มีอำนาจในการต่อรอง ภาวะความไม่เสมอภาคในระบบเศรษฐกิจดังกล่าว ทำให้หลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกต่อไป

เมื่อพิจารณาจากสภาวะการณ์ปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้บริโภคไม่ได้มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี ไม่มีความรู้ ความสามารถเท่าเทียมกับฝ่ายผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจอีกต่อไป ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ ตกอยู่ในภาวะถูกแสวงหาผลประโยชน์แต่ฝ่ายเดียว การคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นที่รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสร้างกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมาเพื่อควบคุมมิให้ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค

ตามที่ได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 3 นั้น ในประเทศอังกฤษหรือประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีองค์กรพิเศษของรัฐขึ้นมาเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคจากการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคจากผู้ประกอบการ

ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า หลักการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในเรื่องการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ยังคงไม่เหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้กับสภาวะการณ์ของการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในประเทศไทย ที่จะให้ผู้บริโภคเป็นผู้ดำเนินการเรียกร้องสิทธิของตนด้วยตนเองเพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากประชาชนส่วนมากของประเทศยังคงมีการศึกษาน้อย ไม่มีความรู้ ความเข้าใจถึงสิทธิของตนในฐานะผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ ทั้งยังอ่อนด้อยในเรื่องของการดำเนินคดีในชั้นศาล ไม่สามารถต่อสู้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีทนายที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายเข้ามาช่วยเหลือต่อสู้คดีกับผู้บริโภคได้ ประกอบกับฐานะทางเศรษฐกิจของผู้บริโภคก็มีฐานะที่ยากจน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริโภคยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องมีคนกลางไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มากอยช่วยเหลือผู้บริโภค ในการดำเนินคดีในชั้นศาล เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ประเทศไทย การดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายของไทยนั้น ผู้บริโภคสามารถเลือกช่องทางในการดำเนินคดีเพื่อรักษาสิทธิของตนได้ 2 ช่องทาง กล่าวคือ

4.1.1 ผู้บริโภครสามารถร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งไปยังกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 3 กอง ที่รับผิดชอบ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องตรวจสอบก่อนในเบื้องต้นว่าเรื่องหรือประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น จะดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ¹

2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องพิจารณาว่า ผู้ที่ร้องเรียนเป็นผู้บริโภคหรือไม่ หากไม่ใช่ผู้บริโภค ก็จะต้องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

3) เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการและผู้บริโภคมาชี้แจงข้อเท็จจริง แสดงพยานหลักฐานเพิ่มเติม และเจรจาไกล่เกลี่ย ในชั้นเจ้าหน้าที่

4) กรณีที่ผู้ประกอบการได้รับหนังสือเชิญแล้ว แต่ไม่มาชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่เจ้าหน้าที่แจ้ง เจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ เรียกให้ผู้ประกอบการมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ หากผู้ประกอบการได้รับหนังสือเรียกแล้วแต่ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามกำหนด โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบล่วงหน้า ถือว่าเป็นการขัดหนังสือเรียก มีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำบันทึกเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้อำนาจในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

5) หากการเจรจาสามารถตกลงกันได้ ในชั้นเจ้าหน้าที่ จะมีการบันทึกเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีคำสั่งยุติเรื่อง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง² แต่หากไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ แต่มีแนวโน้มที่ดีที่น่าจะตกลงกันอีกครั้งหนึ่ง จะมีการเชิญทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันอีกครั้งในชั้นอนุกรรมการ ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะมีพนักงาน

¹ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551. ข้อ 11.

² คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการปัญหาผู้บริโภค ด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา. ข้อ 6.

อัยการ ทนายความ ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นอนุกรรมการใกล้เคียง

6) หากไม่สามารถใกล้เคียงกันได้อีก เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมดเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ และถ้ามีการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวมหรือไม่

หากคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์ เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม ก็จะมีมติยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว แล้วนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อไป และพนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ³

7) กรณีที่คณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์ เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและการดำเนินคดีนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม ก็จะมีมติให้เสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

8) เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยส่วนรวม ก็จะมีมติให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจรายนั้น

9) เจ้าหน้าที่กองคดีเรื่องจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมจำนวน 5 ชุด เพื่อส่งให้สำนักกฎหมายและคดีดำเนินการต่อไป

10) เจ้าหน้าที่กองคดีเรื่องจะส่งสำนวนพร้อมทั้งสรรพเอกสารทั้งหมดของผู้บริโภคมายังสำนักกฎหมายและคดี เพื่อดำเนินคดีต่อไป นิติกรเจ้าของเรื่องจะตรวจสอบเอกสารทั้งหมดที่จำเป็นในการดำเนินคดี หากมีเอกสารรายการใดที่จำเป็นต้องขอเพิ่มเติมจากผู้บริโภค จะแจ้งให้ผู้บริโภคส่งเอกสารเพิ่มเติมอีกครั้ง

11) นิติกรจะตรวจสอบข้อกฎหมาย อายุความ สถานะของนิติบุคคลว่าได้จดทะเบียนเลิกหรือไม่ ถูกจัดซื้อเป็นบริษัทร้างหรือไม่ ตายหรือไม่ หากเป็นบริษัทร้าง นิติกรจะส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อขอให้พนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคยื่นคำร้องต่อศาลให้นายทะเบียนที่จัดซื้อบริษัทเป็นบริษัทร้างกลับจดทะเบียนคืนสู่ทะเบียน และนำคำสั่งศาลนั้นแจ้งต่อนายทะเบียนเพื่อกลับจดทะเบียนคืนสู่ทะเบียน

³ คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการปัญหาผู้บริโภค ด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา. ข้อ 8.

12) นิติกรจะตรวจสอบสถานภาพบุคคลล้มละลาย/พิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด/ฟื้นฟูกิจการ หากพบว่าผู้ประกอบการนั้นถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด/ฟื้นฟูกิจการ นิติกรจะแจ้งให้ผู้บริโภคนำคำขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ กรมบังคับคดี

13) นิติกรเจ้าของเรื่องจะจัดทำหนังสือบอกกล่าวทวงถามไปยังผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการมิได้ปฏิบัติตามหนังสือดังกล่าว นิติกรต้องจะรวบรวมเอกสารทั้งหมดที่จำเป็นในดำเนินคดี และจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังพนักงานอัยการ ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

14) นิติกรเจ้าของเรื่องต้องประสานงานคดีกับพนักงานอัยการ และเป็นพยานศาล ซึ่งผู้บริโภคต้องไปเป็นพยานศาลด้วยเช่นกัน แต่ผู้บริโภคไม่ต้องจัดทำคำฟ้องเอง ไม่ต้องรวบรวมเอกสารข้อเท็จจริงเอง มีนิติกร และพนักงานอัยการคอยช่วยเหลือในการดำเนินคดี ชักซ้อม ทำความเข้าใจก่อนเป็นพยานเบิกความ⁴

15) เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว หากศาลพิพากษาให้ชนะคดีเต็มตามฟ้อง แล้วจำเลยมิได้ปฏิบัติตามคำพิพากษา นิติกรเจ้าของเรื่องต้องขอให้พนักงานอัยการขอออกคำบังคับและหมายบังคับคดีต่อศาล เพื่อนำมาบังคับคดีกับจำเลยต่อไป แต่หากศาลพิพากษายกฟ้องหรือพิพากษาให้ไม่เต็มตามฟ้อง นิติกรเจ้าของเรื่องต้องทำความเข้าใจกับพนักงานอัยการ ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคอุทธรณ์คำพิพากษาต่อไป เพราะบางครั้งพนักงานอัยการอาจทำความเข้าใจศาลพิพากษาชอบด้วยกฎหมายแล้ว หากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประสงค์จะให้พนักงานอัยการอุทธรณ์ นิติกรก็ต้องเสนอความเห็นในข้อกฎหมายว่าจะให้อุทธรณ์ในประเด็นใดหรือกรณีที่ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องหรือพิพากษาให้ไม่เต็มตามฟ้อง ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้หากจะฎีกาจะต้องขออนุญาตให้ฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริง ในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาทหรือในปัญหาข้อกฎหมายซึ่งศาลฎีกาอนุญาตให้ฎีกาได้เมื่อศาลเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาเห็นสมควรวินิจฉัย⁵ นิติกรเจ้าของเรื่องก็ต้องทำความเข้าใจเพื่อเสนอต่อพนักงานอัยการด้วย

เมื่อได้พิจารณาขั้นตอนในการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยองค์กรของรัฐเป็นผู้ดำเนินคดีแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แล้ว จะเห็นได้ว่า ในทุกขั้นตอนตั้งแต่ผู้บริโภคเริ่มร้องเรียน ผู้บริโภคจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ กล่าวคือ นิติกรของสำนักงาน

⁴ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2553). *คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการปัญหาผู้บริโภค เรื่อง การดำเนินคดี สำนักกฎหมายและคดี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 59.

⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 51.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคอยช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งในชั้นก่อนฟ้องคดี จนกระทั่งในชั้นการดำเนินคดีในชั้นศาลก็จะมีพนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้ฟ้องคดีและว่าคดีแทนผู้บริโภค มีการซักซ้อมคำเบิกความให้แก่ผู้บริโภค และยังมีนิติกรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคอยแนะนำให้คำปรึกษาในชั้นการพิจารณาคดีในศาลอีกชั้นหนึ่งด้วย ทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิของตนอย่างเพียงพอที่จะสามารถต่อสู้กับผู้ประกอบธุรกิจที่มีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าได้ ผู้บริโภคจึงไม่ต้องตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยองค์กรของรัฐจะสามารถคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้บริโภคได้คืออยู่แล้ว แต่ยังมีปัญหาข้อจำกัดบางประการ คือ

(1) การดำเนินคดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำเป็นต้องมีการนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจนั้นหรือไม่ จะต้องมีการดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น หากกรณีใดหรือผู้ประกอบการรายใดยังไม่มิตติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินคดี ย่อมไม่สามารถดำเนินคดีได้

(2) หากข้อเท็จจริงในการดำเนินคดีนั้นแตกต่างไปจากมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเดิม ย่อมไม่สามารถใช้มติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นได้ จำเป็นที่จะต้องมีการนำเสนอเรื่องดังกล่าวเข้าพิจารณาในการจัดทำมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ แม้จะเป็น

(3) การดำเนินคดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีมติให้ดำเนินคดีก็ต่อเมื่อการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยส่วนรวมเท่านั้น หากการดำเนินคดีนั้นไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยส่วนรวม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะไม่ดำเนินคดีให้ ดังนั้นผู้บริโภคจำเป็นต้องดำเนินคดีด้วยตนเอง

(4) ปริมาณเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนมาก ไม่เพียงพอกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำให้มีเรื่องค้างค้างอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้การดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยองค์กรของรัฐเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคได้ทันที่

4.1.2 ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิฟ้องคดีด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิฟ้องคดีด้วยตนเอง ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งผู้บริโภคมีขั้นตอนในการดำเนินการด้วยตนเอง ดังนี้

1) ผู้บริโภคจะต้องตรวจสอบอายุความในการการดำเนินคดี ซึ่งในแต่ละเรื่องอายุความย่อมไม่เท่ากัน คดีบางประเภทอายุความสั้น คดีบางประเภทอายุความยาว แต่ละคดีย่อมไม่เท่ากัน

คดีบางประเภท เช่น เรื่องชำระคบกพร่อง มีอายุความที่สั้นเพียง 1 ปี เท่านั้น ผู้บริโภคจะต้องรีบดำเนินการฟ้องร้อง หากไม่รีบดำเนินการฟ้องคดีอาจขาดอายุความได้ ถึงแม้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะกำหนดให้มีเรื่องอายุความสะดุดหยุดอยู่ก็ตาม ในกรณีที่มีการเจรจาครบไต่ที่ยังไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบอกเลิกการเจรจา อายุความก็ยังสะดุดหยุดอยู่ แต่ผู้บริโภคที่ไม่รู้กฎหมายฉบับนี้ย่อมไม่สามารถเข้าใจได้ หรืออาจจะถูกอีกฝ่ายที่เป็นฝ่ายผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายมากกว่าเอาเปรียบ หรือประวิงเวลาทำให้อายุความขาดในที่สุด

2) ผู้บริโภคจะต้องมีการตรวจสอบสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจ ว่าศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หรือมีคำพิพากษาให้ล้มละลายหรือไม่ เพราะหากศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หรือมีคำพิพากษาให้ล้มละลายแล้ว ผู้บริโภคก็ไม่สามารถดำเนินคดีกับ ผู้ประกอบการธุรกิจรายนี้ได้ เนื่องจาก ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 กำหนดให้เรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และผู้บริโภคต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายใน 2 เดือนนับแต่โฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หากผู้บริโภครายใดไม่ใช้สิทธิยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนดย่อมไม่มีสิทธิได้รับชำระหนี้อีกต่อไป ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถได้รับการชดใช้หนี้อีกต่อไป ขั้นตอนในการตรวจสอบสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจว่าถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือไม่ก็ค่อนข้างจะยุ่งยากพอสมควร ถึงแม้กรมบังคับคดีจะมีการเปิดเผยข้อมูลโดยที่สามารถให้ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกสามารถตรวจสอบสถานภาพบุคคลล้มละลายทางเว็บไซต์ได้ก็ตาม แต่ก็มีข้อที่จำกัด คือ จะต้องพิมพ์ชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจให้ถูกต้องทุกตัวอักษร เว้นวรรคต้องถูกต้องตามที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ และผู้ประกอบการบางรายการตั้งชื่อใช้ตัวอักษรย่อ หรือมีจุดกันระหว่างชื่อ เหล่านี้ถ้ามีการพิมพ์ตัวใดตัวหนึ่งผิด หรือเว้นวรรคผิด หรือจุดผิด ก็จะไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ประกอบการนั้นถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือไม่ และหากผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดา ย่อมต้องมีการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล ผู้บริโภคก็ต้องตรวจสอบว่าศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือไม่เช่นกัน

ในกรณีที่ผู้ประกอบการที่ผู้บริโภคจะฟ้องร้องดำเนินคดีนั้น ถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ผู้บริโภคต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ให้ทันภายใน 2 เดือนนับแต่โฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หากผู้บริโภคฟ้องร้องดำเนินคดีเองอยากที่จะทราบว่าศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หรือ หากทราบแต่อาจจะเกินระยะเวลาที่จะสามารถยื่นคำขอรับชำระหนี้ได้ทัน แม้จะมีการประกาศโฆษณาคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ในประกาศราชกิจจานุเบกษาก็ตาม แต่บุคคลธรรมดาทั่วไป ย่อมไม่มีใครจะติดตามการประกาศราชกิจจานุเบกษา

ตรวจสอบสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจว่าศาลล้มละลายได้มีคำสั่งฟื้นฟูกิจการหรือไม่ เพราะหากศาลล้มละลายมีคำสั่งฟื้นฟูกิจการ ผู้บริโภคต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายใน

1 เดือน นับแต่มีการประกาศคำสั่งตั้งผู้ทำแผนในราชกิจจานุเบกษา หากผู้บริ โภคไม่ยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายในกำหนด ผู้บริ โภคก็ไม่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ในคดีฟื้นฟูกิจการ

3) ผู้บริ โภคต้องตรวจสอบสถานภาพของผู้ประกอบธุรกิจ ว่าผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในสถานะเลิก/ร้าง หรือไม่ หรือหากผู้ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา ผู้บริ โภคก็ต้องตรวจสอบว่าผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นตายหรือไม่ หากผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัท ถูกนายทะเบียนขิดชื่อออกจากทะเบียนเป็นบริษัทร้าง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1273/3 ผู้บริ โภคต้องยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งให้นายทะเบียนที่มีคำสั่งขิดชื่อบริษัทนั้นออกจากทะเบียน ให้กลับจดทะเบียนบริษัทนั้นคืนสู่ทะเบียนภายใน 10 ปี นับแต่ถูกนายทะเบียนขิดชื่อออกจากทะเบียน และผู้บริ โภคต้องนำคำสั่งศาลที่ให้นายทะเบียนกลับจดทะเบียนคืนสู่ทะเบียนแจ้งให้นายทะเบียนที่ขิดชื่อบริษัทนั้นทราบ เพื่อให้ นายทะเบียนกลับจดทะเบียนคืนสู่ทะเบียนก่อนที่จะดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีได้ต่อไป

หากผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบุคคลธรรมดาตาย จะต้องฟ้องร้องดำเนินคดีกับบุคคลที่เป็นทายาทของผู้ตายแทน โดยต้องมีการสืบหาว่าผู้ประกอบธุรกิจมีการตั้งผู้จัดการมรดกหรือไม่ หากไม่มีการแต่งตั้งผู้จัดการมรดก ก็จะต้องดำเนินคดีกับบุคคลที่เป็นทายาทแทน การตรวจสอบว่ามีการแต่งตั้งผู้จัดการมรดกหรือไม่ ก็ต้องตรวจสอบไปที่ศาลที่เป็นภูมิลำเนาของผู้ประกอบธุรกิจรายนั้น ว่ามีการแต่งตั้งผู้จัดการมรดกหรือไม่ หากไม่มีการตั้งผู้จัดการมรดก ก็ต้องตรวจสอบหาผู้ที่เป็นทายาทของผู้ประกอบธุรกิจรายนั้น

หากผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคล และได้จดทะเบียนเลิกบริษัทแล้ว ผู้บริ โภคสามารถดำเนินคดีกับบริษัทได้ต่อ แต่หากมีการจดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีแล้ว ผู้บริ โภคต้องฟ้องผู้ชำระบัญชีภายในสองปี นับแต่จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชี

4) ผู้บริ โภคต้องมีการทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือทำหนังสือทวงถามแล้วแต่กรณี ซึ่งบางกรณีไม่สามารถทำหนังสือบอกเลิกสัญญาได้ เพราะหากมีการบอกเลิกสัญญาจะทำให้ผู้บริ โภคเสียสิทธิ เช่น ผู้บริ โภคต้องการฟ้องบังคับให้บริษัท โอนบ้านให้ แต่ผู้บริ โภคกลับทำหนังสือบอกเลิกสัญญา ทำให้ผู้บริ โภคไม่ได้รับ โอนบ้าน ทั้งๆ ที่มีความตั้งใจที่จะได้รับ โอนบ้าน อาจจะเพราะมีการต่อเติมบ้านเพิ่มเติมเสียเงินไปจำนวนมาก หากบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินคืน ย่อมได้แต่รับเงินที่จ่ายให้กับบริษัทเท่านั้น หรือในกรณีที่แย่ไปกว่านั้น คือ บ้านหลังนั้นก็ไม่ได้รับ โอน แลเมบริษัทนั้นก็ไม่มีทรัพย์สินที่จะสามารถบังคับคดีได้ ผู้บริ โภคก็จะได้รับแต่เพียงกระดาษเปล่า เพียงใบเดียว ซึ่งในแต่ละกรณีมีประเด็นรายละเอียดที่แตกต่างกันมากมาย แม้แต่ผู้ที่เรียนจบกฎหมาย ยังยากที่จะเข้าใจ และยากที่จะนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย

หนังสือทวงถามอาจทำในรูปของ

- (1) ขอให้ปฏิบัติตามสัญญา
- (2) ขอบอกเลิกสัญญา
- (3) ขอให้ปฏิบัติตามสัญญาและขอบอกเลิกสัญญา
- (4) ขอให้ชำระเงินคืน
- (5) ขอเรียกค่าเสียหาย
- (6) ขอให้ชำระหนี้

กรณีที่ต้องมีการขอให้ปฏิบัติตามสัญญาก่อนแล้วถึงจะสามารถบอกเลิกสัญญาได้ เช่น กรณีที่มีการทำสัญญาจะซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง แต่ในสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างไม่ได้มีการกำหนดเวลาที่จะสร้างแล้วเสร็จไว้ ในกรณีเช่นนี้ หากผู้บริโภคมองว่าเงื่อนไขการดำเนินการเพื่อเรียกเงินคืน ผู้บริโภคต้องทำหนังสือไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาก่อน โดยมีการกำหนดเวลาให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาได้ หากไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ ให้ถือหนังสือฉบับนั้นเป็นการบอกเลิกสัญญา เพราะหากไม่มีการให้ผู้ประกอบการสามารถใช้สิทธิปฏิบัติตามสัญญาได้ ย่อมไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

การทำหนังสือทวงถามนั้น ทำเพื่อให้เกิดการโต้แย้งสิทธิ และการส่งหนังสือดังกล่าว ต้องมีการส่งหนังสือตามที่อยู่ตามทะเบียนราษฎร โดยต้องมีการคัดทะเบียนราษฎร หรือหากผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล ต้องมีการคัดทะเบียนนิติบุคคลที่กระทรวงพาณิชย์ หรือกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มิฉะนั้นจะถือว่าการส่งนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย

5) การคำนวณดอกเบี้ย การฟ้องร้องดำเนินคดีย่อมต้องมีการคิดคำนวณดอกเบี้ย ผู้บริโภคที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมายย่อมไม่สามารถคิดคำนวณได้อย่างถูกต้อง หรือไม่สามารถรู้วิธีคิดคำนวณว่ามีหลักการคิดอย่างไร ใช้สูตรคำนวณอย่างไร และคิดแต่ละประเภทย่อมมีการคำนวณดอกเบี้ยแตกต่างกัน บางคดีคิดดอกเบี้ยย้อนหลังได้เพียง 5 ปี เท่านั้น บางประเภทสามารถคำนวณดอกเบี้ยได้นับตั้งแต่ผิมนัด หรือคิดนับแต่วันที่ชำระเงินครั้งสุดท้าย

6) การทำคำฟ้อง ผู้บริโภคจะต้องทำคำฟ้อง แต่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา 20 เจ้าพนักงานคดีอาจช่วยจัดทำคำฟ้องให้กับผู้บริโภคด้วย แต่ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 6 กำหนดว่า “ในกรณีที่โจทก์ยื่นคำฟ้องเป็นหนังสือ หากคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญในเรื่องใด เจ้าพนักงานคดีอาจให้คำแนะนำแก่โจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วน”

7) เอกสารที่จำเป็นในการดำเนินคดีของผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคจำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเอง เช่น กรณีที่ผู้บริโภคจะฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบ่อสังหาริมทรัพย์ คือ ทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ผ่อนคาวนจนครบแล้วแต่บริษัทก่อสร้างบ้านไม่แล้วเสร็จ ผู้บริโภคต้องการฟ้องร้องเรียกเงินคืน กรณีเช่นนี้ผู้บริโภคจำเป็นต้องใช้เอกสารที่จะต้องขอคัดจากหน่วยงานราชการอื่น คือ โฉนดที่ดินที่ตั้งโครงการใบอนุญาตก่อสร้าง ใบอนุญาตค้าที่ดิน ใบอนุญาตจัดสรรที่ดิน เอกสารเหล่านี้ผู้บริโภคต้องขอคัดไปที่กรมที่ดินหรือสำนักงานที่ดินประจำจังหวัดที่โครงการนั้นตั้งอยู่ ซึ่งเอกสารเหล่านี้จำเป็นในการดำเนินคดีทั้งสิ้น และผู้บริโภคต้องเสียค่าคัดถ่ายเอกสารเหล่านี้ด้วยตนเอง

8) การอุทธรณ์หรือฎีกา หากคำพิพากษาของศาลพิพากษายกฟ้องผู้บริโภค หรือมีคำพิพากษาไม่เต็มตามฟ้อง ผู้บริโภคย่อมต้องใช้สิทธิในการอุทธรณ์หรือฎีกาด้วยตนเอง

เมื่อได้พิจารณาขั้นตอนในการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคใช้สิทธิฟ้องคดีด้วยตนเอง ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แล้ว จะพบปัญหาในการดำเนินคดี โดยผู้บริโภคใช้สิทธิฟ้องคดีด้วยตนเอง ดังต่อไปนี้

(1) ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้นในทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มฟ้องคดี แตกต่างกับการดำเนินคดีโดยองค์กรของรัฐแทนผู้บริโภคอย่างสิ้นเชิง ที่จะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินคดี จึงเกิดปัญหาว่าผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองสิทธิของตนในการดำเนินคดีได้อย่างเพียงพอหรือไม่ และอาจต้องตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบในทางคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีทนายที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล ทำให้ผู้บริโภคอาจแพ้คดีได้ในที่สุด

(2) การทำคำฟ้องของผู้บริโภค หากคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญในเรื่องใด เจ้าพนักงานคดีอาจให้คำแนะนำแก่โจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วน แต่ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 7 ซึ่งกำหนดไว้ว่า การให้คำแนะนำและการให้ความช่วยเหลือในเรื่องคำฟ้องให้เจ้าพนักงานคดีพิจารณาช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณี และให้รวมถึงการตรวจสอบสถานะการเป็นนิติบุคคลหรือภูมิฐานะของกลุ่มความเพื่อประโยชน์ในการจัดทำคำฟ้อง แต่ทั้งนี้ต้องไม่มีลักษณะ เป็นการกำหนดรูปคดีทำนองเดียวกับการปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ⁶ ในข้อกำหนดดังกล่าวนี้ทำให้เห็นได้ว่าการทำคำฟ้องของเจ้าพนักงานคดีนั้น มิได้อยู่ในสถานะที่มีลักษณะเหมือนพนักงานอัยการ ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่ฟ้องคดีและว่าคดี

⁶ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. ข้อ 7.

ให้แก่ผู้บริโภครวมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่คอยตรวจสอบคำฟ้องให้แก่ผู้บริโภคในฐานะทนายความ เพื่อให้มีอำนาจต่อรองในทางการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ และไม่ให้เกิดการเสียเปรียบกันในทางคดี

(3) การพิจารณาคดีในชั้นสืบพยานตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 17 ได้กำหนดไว้ว่า หากคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้และคู่ความฝ่ายใดประสงค์จะยื่นคำให้การหรือบัญชีระบุพยาน ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือคู่ความในการจัดทำคำให้การหรือบัญชีระบุพยานดังกล่าวให้เรียบร้อยแล้วรีบทำรายงานเสนอต่อศาล เพื่อออกนั่งพิจารณาในวันนั้นหรือ วันนัดพิจารณาอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ การให้ความช่วยเหลือตามวรรคหนึ่ง ให้นำความในข้อ 7 มาใช้บังคับโดยอนุโลม เมื่อได้พิจารณาจากข้อกำหนดดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่า เจ้าพนักงานคดีจะต้องไม่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับทนายความในการช่วยเหลือผู้บริโภคในชั้นศาลเช่นเดียวกับในข้อ (2) ซึ่งแตกต่างการดำเนินคดีโดยองค์กรของรัฐ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่จะมีพนักงานอัยการในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคคอยดำเนินการในเรื่องการจัดทำคำให้การและการยื่นบัญชีระบุพยานให้แก่ผู้บริโภคด้วย

(4) ในกรณีที่หากคำพิพากษาของศาลพิพากษายกฟ้องผู้บริโภค หรือมีคำพิพากษาไม่เต็มตามฟ้อง ผู้บริโภคย่อมต้องใช้สิทธิในการอุทธรณ์หรือฎีกา แต่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีข้อจำกัดในการอุทธรณ์ คือ มาตรา 47 “ในคดีผู้บริโภคที่ราคาทรัพย์สินหรือจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันในชั้นอุทธรณ์ไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริง”⁷

มาตรา 48 “ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์เห็นว่าคดีต้องห้ามอุทธรณ์ตามมาตรา 47 ผู้อุทธรณ์อาจยื่นคำขอ โดยทำเป็นคำร้องเพื่อขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคไปพร้อมกับอุทธรณ์ก็ได้...”⁸

มาตรา 51 “คดีที่ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภค มีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว คู่ความอาจยื่นคำร้องต่อศาลฎีกาเพื่อขอให้พิจารณาอนุญาตให้ฎีกา ในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาทหรือในปัญหาข้อกฎหมาย...”⁹

⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 47.

⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 48.

⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 49.

มาตรา 52 “ศาลฎีกาอาจพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาตามมาตรา 51 ได้เมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ หรือปัญหาที่สำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย”¹⁰

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 38 “การขอให้ศาลฎีกาตามมาตรา 51 ให้ทำเป็นคำร้องยื่นต่อศาลชั้นต้น โดยแสดงถึง

(4.1) ปัญหาที่ขออนุญาตฎีกาโดยขัดแย้งและกะทัดรัด

(4.2) ความเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือความสำคัญของปัญหาที่ทำให้ศาลฎีกาควรอนุญาตให้ฎีกา

ข้อ 40¹¹ “การพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาอนุญาตฎีกาตามข้อ 38 ศาลฎีกามีดุลยพินิจที่จะพิจารณาอนุญาตให้ฎีกา เมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือเป็นปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาเห็นสมควรวินิจฉัย

ปัญหาสำคัญตามวรรคหนึ่ง เช่น

(1) เมื่อคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ขัดกับคำพิพากษาหรือคำสั่งอันถึงที่สุดของศาลอื่น

(2) เมื่อคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ได้วินิจฉัยข้อกฎหมายที่สำคัญขัดกัน หรือขัดกับแนวบรรทัดฐานของคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลฎีกา

(3) คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ได้วินิจฉัยข้อกฎหมายที่สำคัญซึ่งยังไม่มีแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลฎีกามาก่อน”

เมื่อพิจารณาตามที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว จะเห็นได้ว่า หากศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง หรือ มีคำพิพากษาไม่เต็มตามฟ้องในคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคจะต้องอุทธรณ์คดีด้วยตนเอง และในกรณีที่ผู้บริโภคต้องการที่จะฎีกา ผู้บริโภคต้องทำคำร้องยื่นต่อศาลชั้นต้น โดยแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ขออนุญาตฎีกาโดยขัดแย้งและกะทัดรัด และความเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือ ความสำคัญของปัญหาที่ทำให้ศาลฎีกาควรอนุญาตให้ฎีกา ซึ่งการอุทธรณ์คำพิพากษาของศาล หรือ ขออนุญาตฎีกานั้น ผู้ทำคำอุทธรณ์ หรือขออนุญาตฎีกาจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายเป็นอย่างดี การที่ให้ผู้บริโภคเป็นผู้อุทธรณ์คำพิพากษาของศาลหรือขออนุญาตฎีกานั้น อาจทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบในการต่อสู้คดีของตนได้

¹⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 52.

¹¹ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. ข้อ 40.

แตกต่างกับการดำเนินคดีโดยองค์กรของรัฐที่จะมีพนักงานอัยการ ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครอง ผู้บริโภครอคอยดำเนินการจัดทำคำอุทธรณ์ หรือฎีกาให้แก่ผู้บริโภค หากศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง หรือมีคำพิพากษาไม่เต็มตามฟ้องในคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(5) ในทางปฏิบัติ ผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภคกลับไม่ได้ใช้วิธีพิจารณาคดีในระบบ ใต้สวนตามที่กฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติไว้ แต่ศาลยังคงให้คู่ความเป็นผู้ซักถามพยานตามระบบ กล่าวหาแบบเดิม และศาลก็ไม่มี การเรียกพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมแต่อย่างใด อาจทำให้ ผู้บริโภคถูกโจมตีในทางพยานหลักฐานจากผู้ประกอบธุรกิจได้ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะ ที่เสียเปรียบในทางคดีได้ เหตุที่ศาลไม่ใช้ระบบใต้สวนมาใช้ในการพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งไม่ตรงตาม เจตนารมณ์ของกฎหมาย อาจเป็นเพราะผู้พิพากษายังคงเคยชินกับการพิจารณาคดีแบบเดิม ประกอบกับ ปริมาณงานคดีผู้บริโภคที่มีมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้พิพากษา แตกต่างกับการดำเนินคดีโดยองค์กร ของรัฐที่จะมีพนักงานอัยการ ในฐานะเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่เป็นผู้ว่าคดีให้แก่ ผู้บริโภคในชั้นการพิจารณาคดี ซึ่งสามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ

4.2 ปัญหาในเรื่องการบังคับคดี เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิดำเนินคดีด้วยตนเองตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

การบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาลนั้น ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งที่จะทำให้ กฎหมายที่ออกมาเพื่อบังคับใช้นั้นมีความศักดิ์สิทธิ์ และเป็นการผดุงความยุติธรรมให้แก่ประชาชน และสังคมได้ หากผลการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดีแล้ว ไม่สามารถดำเนินการบังคับคดีเอาจากผู้ประกอบธุรกิจได้ ผลของคำพิพากษาของศาลที่ชนะคดีมานั้น ก็เป็นเพียงแค่กระดาษเปล่าเท่านั้น ดังนั้น ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจึงควรให้ความสำคัญ กับเรื่องการบังคับคดีให้แก่ผู้บริโภคด้วย

ตามที่ได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 3 นั้น ในประเทศอังกฤษหรือประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งประเทศไทยได้กำหนดให้มีองค์กรพิเศษของรัฐขึ้นมาเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการชดใช้ เยียวหาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคจากการกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยที่ประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกานั้นจะมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษา ทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคมากกว่าที่จะดำเนินคดีแทน อาจเป็นเพราะประเทศอังกฤษและประเทศ สหรัฐอเมริกามีการพัฒนาการเกี่ยวกับ “สิทธิ” ของประชาชนเป็นพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่ ของประเทศจึงเข้าใจถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี มีความรู้ และตระหนักถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดีแล้ว ประกอบกับฐานะทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนในประเทศทั้งสองมีสถานะที่ดีที่จะสามารถ คุ้มครองสิทธิของตนได้เองอยู่แล้วนั่นเอง

ในส่วนของประเทศไทยนั้น หากเป็นการดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภคร โดยองค์กรของรัฐ เป็นผู้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคแล้ว เมื่อศาลมีคำพิพากษาและคดีถึงที่สุดแล้ว จะมีหน่วยงานของรัฐ กล่าวคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินคดีให้แก่ ผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบ และในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ฝ่ายผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดี และฝ่าย จำเลย (ผู้ประกอบการธุรกิจ) ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะดำเนินการสืบหาทรัพย์สินของผู้ประกอบการธุรกิจตามคำพิพากษา ดังนี้

1) ทำหนังสือถึงสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง

2) ทำหนังสือถึงกรมขนส่งทางบกเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในยานพาหนะต่างๆ

3) ทำหนังสือถึงธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อขอตรวจสอบการถือครองเงินในบัญชี

ผลการตรวจสอบหากพบว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน กรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือถือครองเงิน ในธนาคาร เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้ดำเนินการประสานไปยัง กรมบังคับคดี เพื่อดำเนินการตั้งเรื่องยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา (ผู้ประกอบการ ธุรกิจ) และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเพื่อมารับเงิน

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคใช้สิทธิในการดำเนินคดีด้วยตนเอง ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แล้ว เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว ผู้บริโภคต้องสืบหาบัญชีเงินฝาก โดยต้อง สอบถามไปยังธนาคารต่างๆ ว่าจำเลยคนนี้มีบัญชีเงินฝากที่ธนาคารนี้หรือไม่ หรือต้องสืบหาว่า จำเลยคนนี้มีที่ดินอยู่ที่ไหนบ้าง มียานพาหนะหรือไม่ ซึ่งขั้นตอนในการสืบหาทรัพย์สินของจำเลย เป็นเรื่องที่ยากมาก หากผู้บริโภคไม่มีทนายความคอยช่วยเหลือย่อมไม่มีความสามารถในการ สืบทรัพย์สินได้ ซึ่งระยะเวลาในการสืบหาทรัพย์สินมีเพียง 10 ปีนับแต่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด แต่หากไม่สามารถบังคับคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจรายนั้น ได้ คำพิพากษาก็เปรียบเสมือนกระดาษเปล่า เพียงหนึ่งใบ ที่ผู้บริโภคได้รับไป ไม่มีความหมายใดๆ ทั้งสิ้น เสียทั้งเงินทองและเวลาในการ ดำเนินคดี เพราะนอกจากค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้บริโภคต้องใช้ในการคัดถ่ายเอกสารต่างๆ เช่น โฉนดที่ดิน และคำรับรองเอกสารต่างๆ เป็นต้น ผู้บริโภคยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศาล บางครั้งอาจต้อง ไปศาลหลายครั้ง ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิของตนได้อย่างเพียงพอ และแม้ว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้มีบทบัญญัติในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริง ในชั้นบังคับคดีว่า ไม่อาจบังคับให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลได้ เพราะสภาพ แห่งหนี้ไม่เปิดช่อง ศาลจะใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงไปใช้วิธีการอื่นที่มีได้กำหนดไว้ในคำพิพากษา หรือคำสั่งได้ เพื่อแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดการติดขัดในการบังคับคดีจนเป็นเหตุให้คู่ความต้องไป ฟ้องร้องกันใหม่ ซึ่งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยใช่เหตุ เพราะมาตรา 65 ได้บัญญัติ

เพิ่มเติมไว้ว่า ภายหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว หากความปรากฏแก่ศาลว่ามีข้อขัดข้องทำให้ไม่อาจดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาได้ หรือมีความจำเป็นต้องกำหนดวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม¹²

มาตรานี้จะเป็นประโยชน์ต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริ โภคหรือผู้ประกอบการธุรกิจ และไม่ได้ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริ โภคก็ยังคงต้องดำเนินการสืบหาทรัพย์สินต่างๆ ทั้งหมดของผู้ประกอบการธุรกิจ ในฐานะลูกหนี้ตามคำพิพากษาด้วยตนเองอยู่นั่นเอง

¹² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551. มาตรา 65.