

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบทนิยามคดีผู้บริโภคในคดีสินเชื่อส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ทำให้เห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยได้พัฒนาเป็นลำดับ โดยมีรากฐานการให้ความคุ้มครองคือ การมีกฎหมายบัญญัติรองรับสิทธิของผู้บริโภค แม้จะมีกฎหมายลายลักษณ์อักษรรองรับสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค ไว้ก็ตาม ก็ยังมีปัญหาอันเกิดจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จากการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบทนิยามคดีผู้บริโภค ทำให้ทราบว่าเดิมที่ผู้บริโภคยังขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ เหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความรู้เห็นของตน อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในจำนวนที่สูง

การตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นใช้บังคับถือเป็นการอุดช่องว่างที่เกิดขึ้น โดยการวางหลักการที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้บริโภคในหลาย ๆ ประการ มีการกำหนดกรอบเวลาในการพิจารณาคดีที่มีความรวดเร็ว การไม่เคร่งครัดต่อกฎหมายสารบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับแบบของนิติกรรมสัญญาอย่างเช่นคดีแพ่งทั่วไป การกำหนดค่าเสียหายที่มีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงความเสียหายที่แท้จริงรวมไปถึงค่าเสียหายเชิงลงโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคหรือจงใจให้ผู้บริโภคเสียหาย หลักการเหล่านี้ล้วนแต่บัญญัติขึ้นมาเพื่อให้ความคุ้มครองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จึงนับเป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค และถือเป็นกฎหมายที่ก้าวกระโดดเพื่อให้ทันกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีในปัจจุบันที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีกระบวนการที่ซับซ้อน ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะทราบถึงความซำรุดบกพร่องหรืออันตรายของสินค้า และแม้กระทั่งความไม่เป็นธรรมของสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จัดทำขึ้นอันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบ และผู้บริโภคไม่สามารถหาพยานหลักฐานในการที่จะเอาผิดกับผู้ประกอบธุรกิจได้อย่างคดีแพ่งทั่วไป ดังนั้น จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นมาเพื่อใช้บังคับในกรณีที่มีข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่าหลังจากได้บังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครู้ เห็นได้ว่าจะยังมีข้อควรพิจารณาถึงความไม่สมบูรณ์ และข้อบกพร่องของกฎหมายในบางมาตราที่ขัดขวางต่อการพิจารณาคดี ทำให้การพิจารณาคดีไม่เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพสมกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย ดังนี้

คำนิยามของคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 คดีผู้บริโภค หมายความว่า คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภค หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ จากคำนิยามนี้การพิจารณาว่าใครเป็นผู้บริโภค และใครเป็นผู้ประกอบธุรกิจ เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาในเบื้องต้นก่อน และเมื่อได้ความตามนั้นและเป็นกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายและความเดือดร้อนจึงยอมเป็นไปตามหลักการและเหตุผลของการออกกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

การพิจารณาของศาลยังไม่้นำการสืบพยานแบบระบบไต่สวนมาใช้ทำให้เจตนารมณ์ของกฎหมายยังไม่อาจเป็นจริงได้ในทางปฏิบัติ

ประเด็นการขอให้วินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ การที่มาตรา 8 บัญญัติให้การณที่มีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์เป็นที่สุด โดยมาตรานี้ไม่มีบทบัญญัติให้ศาลชั้นต้นกลั่นกรองก่อนว่า คดีดังกล่าวมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกับคดีที่ประธานศาลอุทธรณ์ได้เคยมีคำวินิจฉัยไว้แล้วหรือไม่ และแม้หากมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกันกับคดีที่ประธานศาลอุทธรณ์ได้เคยมีคำวินิจฉัยไว้แล้วก็ตาม หากคู่ความยื่นคำร้องขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ หรือมีกรณีมีข้อโต้แย้ง ก็ถือว่าเป็น กรณีที่มีปัญหา ศาลชั้นต้นก็ต้องส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยทุกคดี และการขอให้วินิจฉัยต้องกระทำภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วย่อมไม่อาจขอให้วินิจฉัยในปัญหาดังกล่าวได้นั้น ดังนี้ หากพ้นกำหนดเวลาและไม่อาจขอให้วินิจฉัยได้หากจำต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไป คู่ความที่เกี่ยวข้องอาจไม่ได้รับความยุติธรรมอย่างเต็มที่ การที่มาตราดังกล่าวไม่มีบทบัญญัติที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นในการตรวจสอบ อย่างเช่นกรณีคดีแรงงาน จึงเป็นช่องทางที่ทำให้คู่ความอาศัยเป็นการประวิงคดี ส่งผลให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยล่าช้า ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัญหาบทนิยามคดีผู้บริ โภค ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 จะเห็นได้ว่า คดีใดจะเป็นคดีผู้บริ โภค หรือไม่ กฎหมายยึดสถานะหรือความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความ กล่าวคือ คู่ความฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้บริ โภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริ โภคกับคู่ความอีกฝ่ายต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจ โดยฝ่ายใดจะเป็น โจทก์หรือฝ่ายใดจะเป็นจำเลยมิใช่สาระสำคัญ นอกจากนี้กฎหมายมิได้กำหนดข้อหาหรือกฎหมายที่พิพาทเป็นเครื่องชี้วัดดังเช่นคดีชำนาญพิเศษอื่น ๆ เพียงแต่กำหนดกว้าง ๆ ว่าเป็นการพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่อันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ เมื่อผู้บริ โภคบริ โภคสินค้าหรือบริการแล้วไม่ชำระราคาสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจก็สามารถเป็นโจทก์ฟ้องคดีให้ผู้บริ โภคชำระหนี้ค่าสินค้าหรือบริการนั้น ได้ โดยถือเป็นการฟ้องตามมาตรา 3 (1) ประเด็นจึงมีว่าคดีที่ฟ้องเรียกให้ชำระหนี้ซึ่งไม่มีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค สมควรที่จะจัดว่าเป็นคดีผู้บริ โภคภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภคหรือไม่ หรือสมควรนำไปไว้ภายใต้บังคับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

สำหรับปัญหานี้เห็นว่า คดีที่ฟ้องบังคับชำระหนี้ที่ไม่มีประเด็นเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริ โภค ไม่ควรถูกจัดว่าเป็นคดีผู้บริ โภคตามพระราชบัญญัติดังกล่าว แต่ควรจะเป็นคดีแพ่งที่ต้องไปดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ทั้งนี้ เพราะผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริ โภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นสามารถดำเนินคดีแทนผู้บริ โภคได้เฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริ โภคเท่านั้น ดังนั้น ถ้าให้คดีที่ฟ้องบังคับชำระหนี้ที่ไม่เกี่ยวกับประเด็นปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริ โภคมารวมอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภคดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะเกิดปัญหาความไม่เป็นเอกภาพในการบังคับใช้กฎหมาย กล่าวคือ คดีที่ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องทวงหนี้ผู้บริ โภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค หรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคให้การรับรองก็จะไม่สามารถเข้าไปดำเนินคดีแทนผู้บริ โภคได้ เพราะจะขัดกับมาตรา 19 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค ฯ มาตรา 10 (7) และมาตรา 39 และในทางกลับกัน หากผู้บริ โภคประสงค์จะฟ้องผู้ประกอบธุรกิจให้ชำระหนี้แก่ผู้บริ โภค โดยไม่มีประเด็นปัญหาว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ละเมิดสิทธิของผู้บริ โภคหรือไม่ จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค หรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคฟ้องแทนไม่ได้

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวควรมีการแก้ไขคำนิยามตามมาตรา 3 (1) ให้มีความชัดเจน โดยพิจารณาจากสถานะหรือความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความซึ่งฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริ โภค และอีกฝ่ายเป็นผู้ประกอบธุรกิจ และข้อหาหรือประเด็นปัญหาที่พิพาทนั้นต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิของผู้บริ โภคเท่านั้น

ปัญหาเกี่ยวกับคำนิยาม ผู้บริโภค ตามมาตรา 3 ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และหมายรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ดังนั้น ผู้บริโภค จึงได้แก่ ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม และผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยฯ หมายถึง ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะ เป็นความเสียหายต่อ ชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ซึ่งผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ ไม่ได้ถูกจำกัดว่าต้องเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าหรือผู้บริโภคสินค้าเท่านั้น บุคคลที่ไม่ได้ซื้อหรือไม่ได้บริโภคสินค้า แต่ได้รับความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยก็สามารถเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบได้ตามความในมาตรา 3 (2) แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ

ปัญหาเกี่ยวกับการตีความคำนิยาม ผู้บริโภค เมื่อพิจารณาตามหลักกฎหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครอง มิใช่หมายถึงผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการทุกราย แต่ผู้ซื้อสินค้าและรับบริการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่รับเอาสินค้าหรือบริการนั้นไปใช้สอยส่วนตัว คือมี ลักษณะ end user มิใช่เพื่อนำสินค้าไปขายหรือให้บริการต่อไป ซึ่งปรากฏอยู่ในคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ใช้หลักในการพิจารณาว่าบุคคลนั้นเป็นผู้บริโภคหรือไม่ หากเป็นผู้ใช้สินค้าหรือบริการ ในลักษณะ โดยมีได้นำสินค้าหรือบริการไปขายต่อแล้ว ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ก็อาจถือว่าเป็นผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตาม แนวคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ในคดีผู้บริโภคในระยะหลัง ๆ จะตีความ ผู้บริโภค ในความหมายอย่างแคบ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ

การพิจารณาของศาลยังไม่นำการสืบพยานแบบระบบไต่สวนมาใช้ เนื่องจากปริมาณของคดีผู้บริโภคที่มีจำนวนมาก และผู้พิพากษามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการนั่งพิจารณาคดี อีกทั้งศาลยังคงเคยชินอยู่กับจารีตปฏิบัติในระบบกล่าวหาและยังขาดความชำนาญในการไต่สวน ทำให้เจตนารมณ์ของกฎหมายยังไม่อาจเป็นจริงได้ในทางปฏิบัติ

ประเด็นการขอให้วินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ แม้โดยผลของกฎหมาย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่วินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ตามมาตรา 8 จะไม่ผูกพันคดีอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้คดีที่มีลักษณะเดียวกัน ข้อเท็จจริงเหมือนกัน คู่ความเดียวกัน หากมีกรณีโต้แย้งว่าเป็นคดี

ผู้บริโภครู้หรือไม่ ไม่ว่าจะโดยคู่ความขอหรือศาลเห็นเอง กฎหมายกำหนดให้ต้องส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย ดังนี้ ควรมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติให้ศาลชั้นต้นมีอำนาจพิจารณาในกรณีที่เห็นว่าคดีมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกันกับคดีที่ประธานศาลอุทธรณ์ได้เคยวินิจฉัยไว้แล้ว ให้ศาลชั้นต้นนั้น มีอำนาจไม่จำเป็นต้องส่งคดีดังกล่าวให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยอีก และในระหว่างที่รอคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ แม้กฎหมายกำหนดให้ศาลชั้นต้นอาจดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีต่อไปได้โดยไม่ต้องเลื่อนคดีก็ตาม และกระบวนการที่ได้ดำเนินไปในระหว่างนั้นไม่เสียไปแม้ภายหลังปรากฏว่าคดีนั้นเป็นหรือไม่เป็นคดีผู้บริโภค แต่ส่วนใหญ่กลับปรากฏว่าศาลชั้นต้นที่ส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยจะเลื่อนการพิจารณาไปเพื่อรอฟังผลคำวินิจฉัย ซึ่งอาจเป็นช่องทางที่ทำให้คู่ความอาศัยเป็นการประวิงคดี ทำให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคไม่เป็นการพิจารณาที่รวดเร็วและไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย