

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการบังคับใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 มุ่งเน้นให้ความคุ้มครองผู้บริโภครในด้าน การดำเนินคดี โดยเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมที่การต่อสู้คดีอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายในทางแพ่ง ซึ่งถือว่าคู่ความทั้ง 2 ฝ่าย มีสถานะในการต่อสู้คดีที่เท่าเทียมกัน โดยยึดหลัก “ผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้น มีหน้าที่นำสืบ” มาเป็นการผลัดภาระในการนำสืบพยานหลักฐานด้านเทคนิค หรือขั้นตอนการผลิต ซึ่งผู้บริโภครไม่มีขีดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายผู้ประกอบการที่จะต้อง นำข้อมูลหลักฐานมาแสดงต่อศาลเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวอ้างของตน¹

โดยผู้พิพากษามีบทบาทเชิงรุกในการแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีภายใต้ระบบไต่สวน (Inquisitorial System) โดยกฎหมายกำหนดให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่ เห็นสมควร² อีกทั้งศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อศาล อนุญาต³ ประกอบกับศาลอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อประกอบการ พิจารณาพิพากษาคดีได้⁴ และตราใบที่ยังไม่มีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลมีอำนาจสืบพยานเพิ่มเติมได้ หากเห็นว่าจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม⁵ อีกทั้งศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดี ดำเนินคดี ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นได้⁶ โดยเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคร ตามที่ศาลมอบหมาย ได้แก่ การไต่ถามผู้บริโภคร ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน บันทึกคำพยาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อ ประกอบทำคำพิพากษาหรือคำสั่ง เป็นต้น ดังนั้น การที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 วางหลักให้ศาลต้องแสดงบทบาทเชิงรุกในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคร

¹ สุขุม สุนนิตย์. (2551). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, หน้า 23.

² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 33 วรรคหนึ่ง.

³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 34.

⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 36.

⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 37.

⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 4 และมาตรา 33.

อันเป็นการทำหน้าที่ของผู้พิพากษาในระบบไต่สวนที่เปลี่ยนไปจากระบบกล่าวหา จึงอาจเป็น ปัญหาข้อกฎหมายที่ต้องพิจารณา ดังนี้

4.1 ปัญหาการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคร

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 สร้างระบบวิธีพิจารณาคดีที่แตกต่าง จากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยมีหลักการพื้นฐานเพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการใช้สิทธิ เรียกร้อง การแก้ไขเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่เดิมมีความล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะนำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับกับคดีใดจึงต้องได้ความว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคเสียก่อน ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นประเด็นเบื้องต้นที่ต้องพิจารณาก่อน เพราะจะนำไปสู่การยื่นฟ้องและดำเนิน กระบวนการพิจารณาได้ถูกต้องตามลักษณะคดี

โดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 ให้ความหมายไว้ว่า “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภค หรือ ผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ตามมาตรา 19 หรือ ตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งเกี่ยวพันกันกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

จากบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่าคดี ตาม (2) และ (4) นั้น กฎหมายบัญญัติไว้ ชัดแจ้งแล้วจะต้องเป็นคดีลักษณะใด กรณีจึงไม่มีปัญหาให้โต้แย้งกันอีก แต่ปัญหายุ่งยากที่คดีตาม ลักษณะ (1) ซึ่งกำหนดไว้ว่าต้องเป็นคดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ตามมาตรา 19 หรือ ตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตาม กฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และคดีตามลักษณะ (2) คือคดีแพ่งที่เกี่ยวพันกัน กับคดีตาม (1) ซึ่งมีข้อสังเกตว่าการให้คำจำกัดความของคดีผู้บริโภคตาม (1) นั้น มิได้ยึดถือสภาพ แห่งข้อหา หรือลักษณะของกฎหมายที่พิพาทกันมาเป็นตัวกำหนด หากแต่ยึดเอาสถานะและนิติสัมพันธ์ ระหว่างคู่ความมาเป็นตัวกำหนด กล่าวคือต้องพิพาทกันระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจดำเนินคดี แทนผู้บริโภคฝ่ายหนึ่งกับผู้ประกอบการธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่ง และต้องเป็นการพิพาทอันเกี่ยวกับสิทธิหรือ หน้าที่อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

ดังนั้น เมื่อกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เช่นนี้จึงอาจมีความเห็นแตกต่างกันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ กล่าวคือ ในส่วนของโจทก์อาจยื่นฟ้องคดีตามแบบคดีผู้บริ โภค แต่จำเลยโต้แย้งหรือศาลเห็นว่าไม่เป็นคดีผู้บริ โภค หรือโจทก์ยื่นฟ้องคดีตามแบบคดีแพ่งธรรมดา แต่จำเลยโต้แย้งหรือศาลเห็นว่าเป็นคดีผู้บริ โภค ซึ่งข้อโต้แย้งดังกล่าวมีปัญหาให้ต้องวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ เป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่ หรือเป็นการพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่อันเนื่องมาจากการบริ โภคสินค้าหรือบริการหรือไม่เหล่านี้ เป็นต้น ฉะนั้นเมื่อเกิดปัญหาโต้แย้งกันว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ดังเช่นว่านั้นแล้ว จึงจำเป็นที่ต้องทำการวินิจฉัยชี้ขาดให้ได้ข้อยุติเสียก่อน ทั้งนี้ เพื่อจะได้ดำเนินกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายที่ถูกต้อง และใช้แบบพิมพ์ศาลที่ถูกต้อง ซึ่งการวินิจฉัยชี้ขาดว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่นั้น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มาตรา 8 บัญญัติไว้ว่า

“ในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริ โภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าเป็นการขอในคดีอื่นต้องกระทำอย่างช้าในวันชี้สองสถานหรือวันสืบพยาน ในกรณีที่ไม่มี การชี้สองสถานหากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว ห้ามมิให้มีการขอให้วินิจฉัยปัญหา ดังกล่าวอีก และเมื่อ ได้รับคำขอจากศาลชั้นต้นแล้ว ให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้นโดยเร็ว...”

ดังนั้น จากมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า การส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มาตรา 8 มีปัญหาอยู่สองประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก การที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่า “ในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย...” คู่ความจึงใช้สิทธิโต้แย้งเพื่อให้เกิดปัญหาเป็นหรือไม่เป็นคดีผู้บริ โภคอยู่เสมอ โดยบทบัญญัติดังกล่าวไม่มีมาตรการ ในลักษณะที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นในการควบคุมหรือกั้นกรองว่าคดีเรื่องใดมีข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ในลักษณะเดียวกัน และแม้ประธานศาลอุทธรณ์จะเคยมีคำวินิจฉัยไว้เป็นบรรทัดฐานแล้ว อันเป็นที่เข้าใจตรงกันโดยทั่วไปแล้วว่าหากมีข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในลักษณะเดียวกันย่อมเป็นที่ยุติว่าเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่เป็นคดีผู้บริ โภค’ ก็ตาม แต่คำวินิจฉัยดังกล่าวก็ไม่ใช่หลักกฎหมายที่จะยึดปฏิบัติตลอดไปทุกคดีได้

⁷ ความเห็นของประธานศาลอุทธรณ์ที่ 13/2552 “กรณีมีปัญหา...” นั้นมิใช่ถือแค่เพียงว่าเมื่อมีคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโต้แย้งแล้วจะถือว่าเป็น “กรณีมีปัญหา” และต้องส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยทุกคดี.

ผู้เขียนเห็นว่า โดยเหตุที่กฎหมายไม่มีบทบัญญัติในลักษณะที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นในการควบคุมหรือกั้นกรอง จึงเกิดปัญหาว่าคู่ความอาจโต้แย้งว่าคดีที่ยื่นฟ้องมานั้นเป็นหรือไม่เป็นคดีผู้บริ โภค แล้วขอให้ศาลชั้นต้นมีคำสั่งให้ส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประวิงคดี จึงอาจทำให้การพิจารณาคดีผู้บริ โภค ไม่ได้เป็นไปโดยรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย นอกจากเกิดปัญหาล่าช้าในการพิจารณาคดีซึ่งส่งผลกระทบต่อฝ่ายคู่ความโดยตรงแล้วยังก่อให้เกิดปัญหาการเพิ่มปริมาณงานโดยใช่เหตุให้กับศาลชั้นต้น และศาลอุทธรณ์ในการที่ต้องติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเรื่องให้วินิจฉัย และเพิ่มปริมาณงานของศาลอุทธรณ์ที่ต้องมาวินิจฉัยในเรื่องที่เคยวินิจฉัยมาแล้ว

ปัญหาในประเด็นต่อมา คือ กรณีที่คดีใดศาลชั้นต้นส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย ในระหว่างที่รอคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ศาลชั้นต้นอาจจะรอการพิจารณาไว้เพื่อฟังผล คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ก่อน ทั้งๆ ที่ในมาตรา 8 บัญญัติรับรองไว้ว่ากระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไป โดยไม่ต้องเลื่อนคดี ซึ่งเห็นว่าแม้ว่าจะแปลความได้เช่นนั้นแต่กฎหมายไม่บัญญัติไว้โดยชัดแจ้งว่า ในระหว่างที่รอคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปโดยไม่ต้องเลื่อนคดี ดังนั้น ในทางปฏิบัติศาลส่วนใหญ่จะมีคำสั่งให้เลื่อนการพิจารณาคดีไปก่อนเพื่อรอผล คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การพิจารณาคดีผู้บริ โภคเป็นไปโดยล่าช้า ซึ่งไม่ต้องด้วยเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2551 ที่ต้องการให้การพิจารณาคดีผู้บริ โภคเป็นไปโดยรวดเร็ว ดังนั้น จึงควรจะมีมาตรการที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นโดยชัดแจ้งในการตรวจสอบกลับกรองเรื่องก่อนที่จะส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย

หากพิจารณากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Common Law และประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Civil Law เช่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี โดยศาลของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีมีความเห็นว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการที่จะพูด เขียน คิด นอกจากสิทธิขั้นมูลฐานแล้วยังมีสิทธิเสรีภาพในการประกอบธุรกิจการค้าด้วย ซึ่งการประกอบธุรกิจการค้าดังกล่าวยังหมายความถึง การโฆษณาที่จำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประกอบธุรกิจ ส่วนการช่วยเหลือทางกฎหมายมีเฉพาะการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ยากจนในการดำเนินคดีในศาล ศาลที่นั่งพิจารณาคดีจะเป็นผู้วินิจฉัยว่าคู่ความฝ่ายใดสมควรจะได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ซึ่งทุกประเทศเห็นว่ามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคมีผลอย่างสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้บริ โภคในโลกไร้พรมแดนเช่นในปัจจุบัน เพราะหากมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ผู้บริ โภคทั้งในและต่างประเทศย่อมมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตขึ้น อันเป็นผลดีต่อภาคการผลิตและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

โดยตรง โดยในต่างประเทศ ต่างมีหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคไปในแนวทางเดียวกัน โดยเน้นถึงการคุ้มครองที่รวดเร็ว ประหยัด และมีมาตรการในการรับฟ้องคดีผู้บริโภคที่ชัดเจน⁸

ในส่วนพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ของไทย โดยคดีผู้บริโภค ตามที่กฎหมายบัญญัตินั้น⁹ กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของกลุ่มความเป็น การพิพาทกันระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ และพิจารณาจากข้อพิพาทว่าจะต้องพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายที่สืบเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ หรือเป็นผู้เสียหายที่สืบเนื่องมาจากสินค้าไม่ปลอดภัย หรือคดีที่เกี่ยวเนื่องกับสิทธิทั้งสองประการดังกล่าว หรือตามที่กฎหมายจะบัญญัติในภายหลัง เท่านั้น โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้บริโภคต้องเป็นฝ่าย โจทก์จึงจะเป็นคดีผู้บริโภคได้แต่อย่างใด จึงทำให้คดีแพ่งที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลเป็น คดีผู้บริโภคเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เมื่อกรณีมีปัญหาว่าคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลเป็น คดีผู้บริโภคหรือไม่¹⁰ ก็ต้องส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้ต้องใช้ระยะเวลาานพอสมควร เพราะปัจจุบันยังไม่มีความชัดเจนแน่นอนถึงความหมายของคดีผู้บริโภค จำต้องส่งเรื่องให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยอย่างต่อเนื่อง และแม้บาง เรื่องเคยส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยแล้ว ก็ไม่ผูกพันคู่ความในคดีอื่นว่าเรื่องนั้นเป็น คดีผู้บริโภคหรือไม่ จึงมีการขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยซ้ำอีกได้ ทำให้อาจเป็นช่องทางใน การประวิงคดีของกลุ่มความไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการให้ดำเนินคดีไปอย่าง รวดเร็ว

ดังนั้น การที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ยังมีปัญหาในเรื่องการ ตีความว่าคดีที่ฟ้องร้องเข้ามานั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ และหากจะเทียบเคียงโดยนำคำวินิจฉัย ของประธานศาลอุทธรณ์ที่เคยวินิจฉัยไปแล้วมาช่วยในการวินิจฉัยก็ยังมีอุปสรรคในเรื่องการ เผยแพร่คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ซึ่งไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งอุปสรรคดังกล่าวมีที่มาจาก การอ่านคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ที่ศาลชั้นต้นทำหน้าที่เป็นผู้อ่านให้คู่ความฟัง แล้วมิได้แจ้ง การอ่านคำวินิจฉัยนั้นกลับไปยังศาลอุทธรณ์ ทำให้ไม่อาจเผยแพร่คำวินิจฉัยให้เป็นปัจจุบันได้ เจ้าพนักงานคดีของศาลชั้นต้นอื่นจึงต้องประสานงานไปยังเจ้าพนักงานคดีของศาลอุทธรณ์เพื่อขอ ความเห็นในกรณีมีปัญหาข้อสงสัย

อีกทั้ง จากปัญหาว่าคดีที่ฟ้องร้องนั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งหากเป็นคดีผู้บริโภค ก็ต้องรับฟ้องไว้อย่างคดีผู้บริโภค โดยใช้แบบฟอร์มคำฟ้องขนาดเอ 4 เรียกว่า แบบ ผบ. 1 คำฟ้องคดี

⁸ สารี อ่องสมหวัง. (2539). *การคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี. หน้า 97.

⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 3.

¹⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 8.

ผู้บริโภครวม แต่หากไม่เป็นคดีผู้บริโภค ก็ต้องรับฟ้องไว้อย่างคดีโมเสสหรือคดีแพ่งสามัญ ซึ่งหากเป็นคดีโมเสสก็ใช้แบบฟอร์มคำฟ้องคดีโมเสส ส่วนถ้าเป็นคดีแพ่งสามัญก็ใช้แบบฟอร์มคำฟ้องคดีแพ่ง ซึ่งเป็นแบบฟอร์มคำฟ้องขนาดเอฟ 14 จึงเห็นได้ว่าแบบฟอร์มคำฟ้องคดีทั้งสามประเภทดังกล่าวมีความแตกต่างกัน นอกจากแบบฟอร์มที่แตกต่างกันแล้ว วิธีพิจารณาคดีที่ใช้ก็แตกต่างกันด้วย เพราะหากเป็นคดีผู้บริโภคก็จะใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ส่วนถ้าเป็นคดีโมเสสก็ใช้วิธีพิจารณาคดีโมเสส ส่วนคดีแพ่งสามัญก็ใช้วิธีพิจารณาคดีแพ่งแบบสามัญ ซึ่งคดีผู้บริโภคที่ใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้น จะทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องมีภาระการพิสูจน์¹¹ ในบางประเด็นข้อพิพาทที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจเพียงฝ่ายเดียว หรืออาจยกเว้นหลักเกณฑ์ในเรื่องแบบของสัญญา¹² หรือได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง¹³ เป็นต้น

ดังนั้น ปัญหาในการวินิจฉัยว่าคดีที่ฟ้องร้องต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ จึงยังเป็นปัญหาสำคัญ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ประชานศาลฎีกาควรวางข้อกำหนดของประชานศาลฎีกาเกี่ยวกับประเภทคดีผู้บริโภค ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจไว้แล้ว¹⁴ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเที่ยงธรรมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

4.2 ปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 34 ได้นำหลักการในระบบไต่สวนมาใช้บังคับ โดยการให้ศาลมีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้ ศาลจะเป็นผู้สืบพยานในการเป็นผู้ค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาพิพากษาคดีให้ถูกต้องชอบธรรม โดยมีเจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ช่วยศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง กลั่นกรองพยานหลักฐานต่างๆ ซึ่งหลักการตามกฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติสอดคล้องกับหลักการในระบบไต่สวนของต่างประเทศ โดยระบบไต่สวนเป็นระบบที่ใช้กันแพร่หลายในกลุ่มประเทศภาคพื้นยุโรปที่ใช้ระบบวิธีพิจารณาความหรือในกลุ่มประเทศซีวิลลอว์ (Civil Law) ระบบนี้มีที่มาจากอิทธิพลวิธีการชำระความของผู้มีอำนาจในศาสนาโรมันคาทอลิก ศาลในศาสนาคริสต์ได้นำเอาระบบการค้นหาความจริงแบบไต่สวนมาใช้ในการดำเนินคดีอาญา เมื่อผู้มีอำนาจปกครองได้ทราบว่ามีกรกระทำผิดหรือการกระทำอันมิชอบเกิดขึ้นในสังคมของตน ผู้มีอำนาจต้องไต่สวนค้นหาความจริงให้จงได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะมีผู้เสียหายหรือบุคคลอื่น

¹¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 29.

¹² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 10.

¹³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 18.

¹⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 6.

มากล่าวหาหรือไม่¹⁵ โดยรัฐมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินคดีอาญาเอาผู้กระทำความผิดมาลงโทษ พร้อมทั้งแสวงหาพยานหลักฐานมาลงโทษเอง ระบบนี้ไม่ใช่ลักษณะการต่อสู้คดีระหว่างคู่ความในคดี แต่เป็นระบบการตรวจสอบค้นหาความจริงในคดีที่เกิดขึ้น เป็นการให้หลักตรวจสอบ ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีมีเพียงสองฝ่าย คือ ผู้ไต่สวน และผู้ถูกไต่สวน ไม่ต้องมีคนกลาง ผู้ไต่สวนหรือผู้ทำการชำระความเป็นผู้ชกถามพยานและเป็นผู้ค้นหาความจริงด้วยตนเอง ระบบนี้ไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องความเท่าเทียมของคู่ความเช่นระบบกล่าวหา เพราะมีแนวคิดว่าการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเป็นหน้าที่ของรัฐ เพราะมุ่งแต่เอาผลที่จะได้รู้ถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากกว่า ดังนั้นการพิจารณาอาจกระทำลับหลังจำเลย คือ การสืบพยาน อาจทำโดยจำเลยไม่มีโอกาสรู้เห็นก็ได้ เพราะถือว่าผู้ชำระความมีความสามารถให้ความยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิให้จำเลยอยู่แล้ว ระบบนี้มีอิทธิพลอยู่ในภาคพื้นยุโรป และมีบทบาทสำคัญในประเทศต่างๆ ในภาคพื้นยุโรปที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย เช่น สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีและสาธารณรัฐฝรั่งเศส¹⁶

ในส่วนกฎหมายไทยศาลจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งเพราะศาลต้องทำหน้าที่เชิงรุกในการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ศาลจึงต้องกำหนดบทบาทของตนเองในการควบคุมและกำกับการดำเนินกระบวนการพิจารณา โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นในการดำเนินคดีผู้บริโภคนั้น บทบาทของศาลอาจเริ่มตั้งแต่การรับฟ้องคดีว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค ไปจนถึงมีคำพิพากษา ตลอดจนมีคำสั่งบังคับอย่างอื่น เพราะในการดำเนินกระบวนการคดีผู้บริโภคหากศาลไม่เข้ามาควบคุมแล้วอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้

โดยการพิจารณาว่าคดีที่ฟ้องนั้นควรอนุญาตให้มีการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่โดยให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย เพราะตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มุ่งหวังให้การฟ้องคดีเป็นไปเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการรับฟ้องคดีผู้บริโภคที่เหมาะสม เพราะคดีผู้บริโภคอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัทซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีความสุจริต เพราะหากบริษัทใดถูกฟ้องดำเนินคดีและกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภคจริง บริษัทนั้นย่อมมีความน่าเชื่อถือลดน้อยลงและถือว่าบริษัทนั้นไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะการที่บริษัทสร้างความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคแล้วไม่ยินยอมที่จะประนีประนอมชดใช้ค่าเสียหาย จนเป็นเหตุให้ผู้เสียหายจำนวนมากต้องฟ้องคดีนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทอันจะกระทบต่อการดำเนินกิจการของบริษัทต่อไปได้

¹⁵ โสภณ รัตนากร. (2545). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน*. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ. หน้า 3.

¹⁶ เจ็มซัย ชุติวังศ์. (2551). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน*. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ. หน้า 7.

ฉะนั้น บทบาทของศาลในกรณีดังกล่าว คือ การที่ศาลจะต้องไต่สวนก่อนว่าควรรับเป็นคดีผู้บริโภครหรือไม่ ซึ่งหากศาลมีคำสั่งอนุญาตให้รับเป็นคดีผู้บริโภคร ศาลก็ต้องพิจารณาหาคือไปว่า จะมีการประนีประนอมกันได้หรือไม่ หากมีการประนีประนอมกันระหว่างโจทก์กับจำเลยแล้ว ผู้บริโภครจะได้ประโยชน์ที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งหลักการนี้จะต่างจากการพิจารณาคดีสามัญซึ่งศาลจะไม่เข้าไปควบคุมการประนีประนอมยอมความของกลุ่มความ แต่จะปล่อยให้เป็นไปตามที่คู่ความได้ตกลงกัน หรือในกรณีที่โจทก์จะถอนฟ้อง ถ้าเป็นคดีสามัญ ศาลจะไม่เข้าไปควบคุมว่าควรจะถอนฟ้องหรือไม่ แต่หากเป็นการดำเนินคดีคดีผู้บริโภคร ศาลจะต้องพิจารณาว่าควรให้ถอนฟ้องหรือไม่ เพราะการถอนฟ้องนั้นในบางกรณีอาจมีผลกระทบต่อผู้บริโภครายอื่นที่ประสงค์จะเข้ามาเป็นโจทก์ร่วม

ดังนั้น จากหลักการและมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ทำให้พบปัญหา คือ ผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภครส่วนใหญ่ยังยึดติดกับรูปแบบของระบบกล่าวหา โดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ศาลมีบทบาทเชิงรุกในการควบคุมการดำเนินคดีให้เป็นไปโดยความสะดวกรวดเร็วและยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายและมีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงได้เอง อันเป็นหลักการของระบบไต่สวน แต่ในทางปฏิบัติการพิจารณาคดีในศาลไทยได้รับอิทธิพลจากระบบกล่าวหาของอังกฤษ ซึ่งโดยหลักถือว่าข้อพิพาทที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ของบุคคลอันเป็นที่มาแห่งสิทธิในการเรียกร้องให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายเป็นเรื่องสิทธิของปัจเจกชนทางแพ่ง ดังนั้น การดำเนินกระบวนการพิจารณาจึงต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของกลุ่มความ ศาลจะวางตนเป็นกลางอย่างเคร่งครัด การเสนอพยานหลักฐานรวมทั้งการถามพยานบุคคลก็เป็นเรื่องของกลุ่มความ ศาลทำหน้าที่เป็นเพียงคนกลางที่กำกับให้การสู้คดีเป็นไปตามกฏกติกาเท่านั้น แต่ด้วยลักษณะของข้อพิพาทที่เกิดความเสียหายต่อสาธารณชนและผู้บริโภครซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปและเป็นผู้อยู่ในสถานะที่ด้อยกว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ การที่ศาลจะวางบทบาทในการพิจารณาคดีโดยยึดหลักความเสมอภาคของกลุ่มความย่อมอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นได้และยังเป็นการขัดต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครฯ ที่มุ่งจะคุ้มครองผู้บริโภครที่มีสถานะทางสังคมที่ด้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจในทุกด้านอีกด้วย อีกทั้งด้วยลักษณะของคดีที่มีความซับซ้อนและยังมีการกำหนดจำกัดสิทธิของผู้เกี่ยวข้องอยู่หลายประการ

ดังนั้น ศาลจึงต้องเป็นผู้ควบคุมกำกับการดำเนินกระบวนการอย่างใกล้ชิด โดยศาลต้องแสดงบทบาทเชิงรุกอันเป็นการทำหน้าที่ของผู้พิพากษาในระบบไต่สวน และศาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะและความสันตติจิตที่แตกต่างจากทักษะและความ

เชี่ยวชาญของผู้พิพากษาในระบบกล่าวหา ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการงานคดีเป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพ

ด้วยความเคารพ ผู้เขียนเห็นว่า การที่จะให้ความรู้แก่ผู้พิพากษาหรือจัดให้มีผู้พิพากษาที่มีความรู้ความชำนาญในการดำเนินคดีผู้บริ โภค โดยใช้ระบบไต่สวนยอมเป็นไปได้ยาก ซึ่งเป็นปัญหาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริ โภค เนื่องจากทักษะและความสันทัดชัดเจนในระบบไต่สวนเป็นสิ่งแปลกใหม่ซึ่งควรเริ่มพัฒนาโดยให้การเรียนรู้แก่ผู้พิพากษารุ่นใหม่ เพราะการให้ผู้พิพากษาที่มีความรู้มีประสบการณ์การทำงานในระบบกล่าวหามาเป็นเวลานาน มาศึกษาเรียนรู้ถึงบทบาทผู้พิพากษาในระบบไต่สวนยอมทำให้ผู้พิพากษาเหล่านี้ปรับเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติในการดำเนินคดีและยอมรับบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ยาก ดังนั้น จึงอาจทำให้การพัฒนาบุคลากรในด้านนี้เป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ ด้วยลักษณะของคดีผู้บริ โภคที่มีขอบเขตแห่งความเสียหายที่กว้างขวาง จึงอาจทำให้ศาลที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภคฯ มีมากกว่าหนึ่งศาล ซึ่งผู้บริ โภคที่ได้รับความเสียหายแต่ละคนย่อมมีสิทธิที่จะร้องขอให้มีการดำเนินคดีได้ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีผู้บริ โภคเกี่ยวกับสิทธิอย่างเดียวกันหลายคดีทับซ้อนกันได้โดยง่าย

ปัญหาประการต่อมาคือความไม่ชัดเจนของกฎหมายในเรื่องบทบาทของผู้พิพากษาในการใช้ระบบไต่สวน แม้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มาตรา 33 กำหนดว่าเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ้งชัดในข้อเท็จจริงแห่งคดีให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในการนี้ให้ศาลมีอำนาจสั่งเจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบรวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้ แต่พยานหลักฐานที่ได้มาต้องให้คู่ความทุกฝ่ายทราบและไม่ตัดสิทธิคู่ความในอันที่จะโต้แย้งพยานหลักฐานดังกล่าว ประกอบกับ มาตรา 37 วางหลักว่า เมื่อได้สืบพยานหลักฐานที่จำเป็นและคู่ความได้แถลงการณ์ถ้าหากมีเสร็จแล้วให้ถือว่าการพิจารณาเป็นอันสิ้นสุดให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็ว แต่ตราบใดที่ยังไม่มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง หากศาลเห็นว่าเป็นการจำเป็นที่จะต้องนำพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้ศาลทำการสืบพยานหลักฐานต่อไปได้ ซึ่งอาจรวมทั้งเรียกพยานหลักฐานที่สืบแล้วมาสืบใหม่โดยไม่จำเป็นต้องมีฝ่ายใดร้องขอ และมาตรา 34 วางหลักว่า ในการสืบพยานไม่ว่าเป็นพยานของคู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง “ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน” คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล ให้ศาลมีอำนาจซักถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม

จากมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 วางหลักในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคไปในทำนองให้ใช้ระบบไต่สวน อย่างไรก็ตามไม่พบมาตราใดระบุไว้ชัดเจนให้ศาลพิจารณาสืบพยานโดยใช้ระบบไต่สวน ดังเช่น การพิจารณาคดีปกครองตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด พ.ศ. 2543 ข้อ 5 ซึ่งระบุชัดเจนว่าวิธีพิจารณาคดีปกครองเป็นวิธีพิจารณาระบบไต่สวน หรือตามวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 มาตรา 5 วางหลักว่าในการพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองให้ศาลยึดรายงานของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหลักในการพิจารณาและอาจไต่สวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควร ซึ่งหมายถึงให้ศาลแสวงหาข้อเท็จจริงโดยใช้ระบบไต่สวน หรือคดีเกี่ยวกับการเลือกตั้ง และการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และการได้มาซึ่งสมาชิกวุฒิสภาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 219 วรรคสาม ระบุให้ใช้ระบบไต่สวน

ผู้เขียนเห็นว่า ระบบไต่สวนนั้นเป็นระบบที่มีที่มาจากศาลทางศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิก ให้อำนาจศาลทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นในคดี การสืบพยานบุคคลเป็นอำนาจของศาลที่จะสืบตามที่เห็นสมควร อาจเป็นพยานบุคคลที่คู่ความเสนอต่อศาลหรือศาลเห็นสมควรเรียกมาสืบ การถามพยานศาลเป็นผู้ถามเองเป็นการถามให้ได้ความจริงไม่ใช่ถามแบบซักถามแล้วให้มีการถามค้าน คู่ความ ทนายความจะถามพยานได้โดยได้รับอนุญาตจากศาล และไม่ใช่การซักถามหรือการถามค้าน หรือถามติง แต่เป็นการถามให้ได้ข้อเท็จจริงปรากฏเพิ่มขึ้นชัดเจนขึ้น และระบบไต่สวนไม่ได้ให้ความสำคัญกับภาระการพิสูจน์อันเนื่องจากศาลเป็นผู้ไต่สวนรวบรวมพยานหลักฐานเอง แต่มาตรา 33 มาตรา 37 และมาตรา 34 ดังกล่าวกำหนดเนื้อความเหมือนศาลในระบบไต่สวน แต่กลับไม่บัญญัติให้ชัดเจนว่าใช้ระบบไต่สวน จึงเป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่ควรแก้ไขให้มีความชัดเจน

อีกทั้งมีข้อสังเกตว่า ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 19 วางหลักว่าในคดีที่ประเด็นข้อพิพาทข้อใดข้อหนึ่งพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการผลิต การประกอบการ ออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการและการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นเฉพาะของคู่ความที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้น มาตรา 32 วางหลักว่าก่อนการสืบพยาน ให้ศาลแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้คู่ความทราบและกำหนดให้คู่ความฝ่ายใดนำพยานมาสืบก่อนหรือหลังก็ได้ และตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 กำหนดให้ผู้ประกอบการมีภาระการพิสูจน์ในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นจาก

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งจากบทบัญญัติทั้งสามมาตราดังกล่าว คู่ความยังมีภาระการพิสูจน์พยานหลักฐานในคดีของตน เรื่องภาระการพิสูจน์นั้นเป็นกระบวนการสืบพยานหลักฐานในระบบกล่าวหาซึ่งเป็นของคู่ความต้องนำพยานหลักฐานมาสืบแสดงต่อศาล สนับสนุนข้ออ้างหรือข้อเถียงของตน ศาลทำหน้าที่เป็นคนกลางรับฟังพยานหลักฐานของทุกฝ่าย ไม่มีหน้าที่ไปชวนขวยหาพยานหลักฐาน คู่ความที่มีภาระการพิสูจน์แล้วไม่นำพยานหลักฐานมาสืบ ข้อเท็จจริงย่อมฟังไม่ได้ตามที่อ้างหรือเถียงย่อมตกเป็นผู้แพ้อคดี ซึ่งหากกระบวนการพิจารณาเป็นระบบได้ส่วน ศาลจะกำหนดให้คู่ความนำพยานหลักฐานมาสืบตามภาระการพิสูจน์ได้อย่างไร

หากพิจารณาการถามพยานบุคคล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 กำหนดว่าคู่ความฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะตั้งข้อซักถามได้ในทันทีที่พยานได้สาบานตนตาม มาตรา 112 และมาตรา 116 แล้ว หรือถ้าศาลเป็นผู้ซักถามพยานก่อนก็ให้คู่ความซักถามพยานได้ต่อเมื่อศาลได้ซักถามเสร็จแล้ว เมื่อคู่ความฝ่ายที่อ้างพยานได้ซักถามพยานเสร็จแล้ว คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งชอบที่จะถามค้านพยานนั้นได้ เมื่อได้ถามค้านพยานเสร็จแล้ว คู่ความฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะถามดิงได้ ซึ่งสรุปได้ว่า การถามพยานของฝ่ายตนเรียกว่า “ซักถาม” ถามพยานฝ่ายตรงข้ามเรียกว่า “ถามค้าน” ถามพยานของตนอีกครั้งหนึ่งเรียกว่า “ถามดิง”

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่า วิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค มาตรา 34 ใช้คำว่า ให้ศาลซักถามพยานไม่ได้ใช้คำว่าให้ศาลเป็นผู้ถามพยาน ซึ่งเป็นคำกลางๆ หากใช้คำว่าให้ศาลเป็นผู้ถามพยานหรือให้ใช้ระบบได้ส่วน ระบบการสืบพยานจะชัดเจนในการปฏิบัติของผู้พิพากษา ดังนั้น เมื่อใช้คำว่าซักถามย่อมตรงกับคำในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 ทำให้อาจแปลความได้ว่าในการสืบพยานบุคคลนั้น ไม่ว่าจะพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความ ทนายความที่อ้างพยานนั้นจะซักถามพยานต้องได้รับอนุญาตจากศาล คู่ความฝ่ายตรงข้ามถามค้านพยานย่อมเป็นสิทธิที่จะถามได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากศาล

ดังนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบการสืบพยานตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 นั้น ในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า เป็นการใช้ทั้งระบบได้ส่วนและระบบกล่าวหาปะปนกัน ดังนั้น หากเป็นไปได้ผู้เขียนเห็นว่า การถามพยานให้ศาลเป็นผู้ถามพยานเองนั้นเป็นการถามแบบซักถาม และอนุญาตให้คู่ความหรือทนายความถามพยานได้ก็ให้เป็นการถามแบบซักถาม จากนั้นคู่ความหรือทนายความฝ่ายตรงข้ามมีสิทธิที่จะถามค้านพยานได้ และเป็นการถามค้านโดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากศาล เพื่อให้สอดคล้องกับระบบกล่าวหาที่ปะปนอยู่ในวิธีพิจารณาดังกล่าว เพราะการถามค้านเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นการทำลายน้ำหนักคำเบิกความของพยานที่จะทำให้เห็นว่าพยานเบิกความน่าเชื่อถือหรือไม่ หากให้ศาลเป็นผู้ถามพยาน โดยไม่นำระบบการถามพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 มาใช้ กรณีคู่ความมีภาระการ

พิสูจน์และนำพยานเข้าสืบ แต่ศาลถามพยานให้ไม่ชัดเจน คู่ความนั้นขอถามพยานเพิ่มเติม ศาลเห็นว่าพยานเบิกความชัดเจนแล้วไม่อนุญาตให้ถาม หรือคู่ความฝ่ายตรงข้ามเห็นว่าพยานเบิกความไม่น่าเชื่อถือจึงขอถามพยานเพื่อให้พิรุธนั้นปรากฏขึ้นเพื่อที่ฝ่ายตนจะได้ประโยชน์แต่ศาลไม่อนุญาต ทั้งๆ ที่ตามปกติเป็นสิทธิที่จะถามค้านได้ย่อมเกิดความเสียหายแก่คู่ความในการสืบพยานตามระบบกล่าวหาที่ปะปนอยู่ ทำให้เกิดปัญหาว่าทนายความที่ว่าความคดีผู้บริโภคมีสสิทธิเกี่ยวกับการถามพยานอย่างไร ยิ่งในทางปฏิบัติผู้พิพากษาก็ปฏิบัติเหมือนกันบ้างและอาจต่างกันบ้างไม่เป็นเอกภาพเหมือนกรณีการถามพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117

ผู้เขียนเห็นว่า การที่กฎหมายไม่ได้บัญญัติชัดเจนถึงขนาดให้ใช้ระบบการพิจารณาคดีผู้บริโภคแบบใดส่วน โดยมาตรา 34 ใช้เพียงคำว่า “ซักถาม” และไม่ได้ห้ามให้นำการถามพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 มาใช้บังคับ ระบบการสืบพยานตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จึงเป็นปัญหาในความไม่ชัดเจนของกฎหมาย และสมควรปรับปรุงแก้ไข

4.3 ปัญหาบทบาทเจ้าพนักงานคดีกับการช่วยเหลือในคดีผู้บริโภค

บทบาทเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือศาลในคดีผู้บริโภคนั้น เมื่อคดีผู้บริโภคมีการนำระบบใดส่วนมาใช้แทนระบบกล่าวหาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยกฎหมายมีความมุ่งหมายที่จะให้ศาลใช้ระบบใดส่วนในการค้นหาความจริงแห่งคดี โดยผ่านทางเจ้าพนักงานคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 จึงกำหนดนิยามความหมายของ “เจ้าพนักงานคดี” ให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือศาล โดยศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทเสนอต่อศาล¹⁷ ตรวจสอบพยานหลักฐานอันเป็นประเด็นแห่งคดี การตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ หรือตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สิน หนี้สิน ทุนจดทะเบียน รายได้ รายชื่อหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น หรือกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเรียกให้หน่วยงานหรือบุคคลใดมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งพยานหลักฐาน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอื่นใด เพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาพิพากษาคดี¹⁸ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่บันทึก ตลอดจนการจัดทำสำเนาข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งบันทึกอย่างอื่น ในกรณีที่มีการบันทึกคำพยานตาม

¹⁷ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 (ซึ่งต่อไปหากระบุว่า “ข้อ” หมายถึง “ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551”). ข้อ 18.

¹⁸ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ. ข้อ 20.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 121 วรรคสอง¹⁹ ตรวจสอบและดูแลให้คู่ความดำเนินคดีไปตามขั้นตอนของกฎหมาย หากพบว่ามีข้อบกพร่องให้รายงานต่อศาลพร้อมด้วยแนวทางแก้ไข²⁰ ข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์แก่การวินิจฉัยตามมาตรา 57 และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการชั่วคราวที่เหมาะสม²¹ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการใช้อำนาจทำคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดีตามมาตรา 39 ถึง มาตรา 44²² ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ข้อมูลหรือส่งเอกสารเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งศาลตามมาตรา 43²³ ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับใช้อำนาจบังคับคดีตามมาตรา 64 และมาตรา 65²⁴ ตลอดจนกฎหมายกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีหน้าที่ตามที่ศาลมอบหมายในการจัดทำคำให้การด้วยวาจา โดยตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มาตรา 26 กำหนดให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะให้การด้วยวาจาก็ได้ โดยศาลจะจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้น และให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ซึ่งในการจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้น ประธานศาลฎีกามีข้อกำหนดไว้ในข้อ 17 ว่าศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือในการจัดทำคำให้การได้ โดยการให้ความช่วยเหลือในการจัดทำคำให้การของเจ้าพนักงานคดีนั้นจะต้องไม่มีลักษณะเป็นการกำหนดรูปคดีทำนองเดียวกับการปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ

จากมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่า บทบาทของเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือผู้พิพากษาในคดีผู้บริ โภคมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในระบบกฎหมาย แต่อย่างไรก็ดี การต่อสู้คดีของผู้บริ โภคแม้ว่ากฎหมายจะบัญญัติให้มีเจ้าพนักงานคดีซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำคำฟ้อง คำให้การ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ และช่วยศาลในการแสวงหาพยานหลักฐานต่างๆ ในคดี แต่เจ้าพนักงานคดีก็ไม่ได้มีจำนวนมากเพียงพอที่จะดูแลคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริ โภคทุกรายอย่างทั่วถึงได้ ดังนั้น ในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริ โภคคิดเป็นจำนวนทุนทรัพย์ไม่มากนัก หากต้องดำเนินคดีเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิแล้ว ย่อมไม่คุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป ผู้บริ โภคจึงเลือกที่จะไม่ฟ้องคดีต่อศาลซึ่งก็ย่อมเป็นปัญหาในการคุ้มครองผู้บริ โภค

¹⁹ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 23.

²⁰ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 24

²¹ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 25.

²² ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 28.

²³ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 29.

²⁴ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 42.

อีกทั้งการที่เจ้าพนักงานคดีทำคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริ โภคนั้น ผู้บริ โภคจะเป็นโจทก์ ในคดีนั้น โดยเจ้าพนักงานคดีอยู่ในฐานะเป็นผู้บันทึกคำฟ้องด้วยวาจา ซึ่งการทำหน้าที่ทำคำฟ้อง ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริ โภค เป็นการให้บริการผู้บริ โภคตั้งแต่การให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการ ดำเนินคดี จนถึงการทำคำฟ้องวาจาให้แก่ผู้บริ โภค เพื่อให้ผู้บริ โภคได้รับความสะดวกยิ่งขึ้นในการ ฟ้องคดีด้วยวาจา ซึ่งทำให้ผู้บริ โภคสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางศาลได้สะดวกยิ่งขึ้น แต่ภายหลังจากการทำคำฟ้องด้วยวาจาเสร็จแล้ว ผู้บริ โภคต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล เองทั้งหมด โดยฝ่ายผู้บริ โภคอาจไม่มีทนายความเข้าช่วยเหลือคดี จึงเป็นปัญหาในข้อกฎหมาย ที่เจ้าพนักงานคดีไม่อาจช่วยเหลือผู้บริ โภคได้โดยตลอด

ปัญหาประการต่อมาคือการที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีทำคำฟ้องด้วยวาจาได้ เจ้าพนักงานคดีในฐานะเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมายจึงมีหน้าที่โดยตรงในการจัดทำคำฟ้องให้แก่ ผู้บริ โภคตามที่ผู้บริ โภคซึ่งถูกละเมิดสิทธิร้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานคดี²⁵ นับว่าเป็นการ เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงความยุติธรรมของผู้บริ โภค โดยผู้บริ โภคสามารถติดต่อเจ้าพนักงานคดี ของศาลให้ดำเนินการให้แก่ตนได้ เมื่อพิจารณาถึงบทบาทในการทำคำฟ้องด้วยวาจาในคดีผู้บริ โภค ตามที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่แก่เจ้าพนักงานคดีแล้วนั้น ผู้เขียนเห็นว่า กฎหมายไม่ได้ กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจและหน้าที่ทำคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริ โภคที่ถูกละเมิดสิทธิ เท่านั้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นโจทก์ก็มีสิทธิร้องขอให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือในการจัดทำ คำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ตนเองได้เช่นกัน และเมื่อเจ้าพนักงานคดีให้ความช่วยเหลือดังกล่าวแล้ว จะทำให้เจ้าพนักงานคดีไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้บริ โภคที่เป็นจำเลยในคดีนั้นในการทำ คำให้การด้วยวาจาได้ เพราะเจ้าพนักงานคดีได้ทำคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจในคดีนั้นแล้ว นั้นเอง

ดังนั้น บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดทำคำฟ้องด้วยวาจา ตามพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มาตรา 20 ที่กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจและหน้าที่จัดทำ คำฟ้องในคดีผู้บริ โภค โดยไม่มีบทบัญญัติส่วนหนึ่งส่วนใดกำหนดไว้โดยเฉพาะว่าผู้ที่ขอ ให้ เจ้าพนักงานคดีจัดทำคำฟ้องจะต้องเป็นผู้บริ โภคเท่านั้น อันเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ จะเป็นโจทก์ฟ้องคดีขอให้เจ้าพนักงานคดีจัดทำคำฟ้องให้ตนได้ด้วย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า หากคดี ผู้บริ โภคคดีหนึ่ง มีผู้ประกอบธุรกิจมาร้องขอให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการให้แล้ว บทบาทอื่นที่ ให้ความช่วยเหลือผู้บริ โภคไม่อาจมีได้อีก ดังนั้น บทบัญญัติมาตรา 20 ดังกล่าว จึงเป็นบทบัญญัติที่

²⁵ ทางปฏิบัติ ผู้บริ โภคจะติดต่อเจ้าพนักงานคดีโดยตรง แล้วเล่าข้อเท็จจริงที่ถูกละเมิดสิทธิให้เจ้าพนักงานคดีฟัง เสร็จแล้วเจ้าพนักงานคดีจะใช้ดุลพินิจว่าจะทำคำฟ้องด้วยวาจาหรือไม่ ซึ่งการใช้ดุลพินิจดังกล่าวจะอยู่บนพื้นฐาน ว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริ โภค และผู้บริ โภคถูกโต้แย้งสิทธิตามกฎหมาย.

ไม่คำนึงว่าโจทก์จะเป็นผู้บริ โภคหรือไม่ จึงไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย ในการมีวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภคเป็นการเฉพาะและไม่สอดคล้องกับแนวคิดในการคุ้มครอง ผู้บริ โภคในต่างประเทศด้วย

ในสหรัฐอเมริกา มี Law Clerk เป็นผู้ช่วยให้ช่องว่างระหว่างงานหลักในการตัดสินคดี ของผู้พิพากษากับงานสนับสนุน (หรือประเทศไทยเรียกว่างานเจ้าพนักงานคดี) แคลลง และจะเป็น สะพานเชื่อมระหว่างงานหลักและงานสนับสนุน ช่วยสร้างรูปแบบการทำงานแบบที่งานซึ่งจะทำให้ การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยระบบ Law Clerk ของสหรัฐอเมริกา มีขึ้นสืบเนื่องมาจาก ปริมาณคดีที่เพิ่มและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ที่มาของการมีระบบ Law Clerk ในต่างประเทศ ล้วนมาจากสาเหตุอันเนื่องมาจากคดีค้างค้ำและความสลับซับซ้อนของคดีที่มีมากขึ้น ดังนั้น บทบาทของ Law Clerk ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกามีบทบาทอย่างมากใน การสนับสนุนการตัดสินคดีของผู้พิพากษา ดังนั้น หน้าที่ของ Law Clerk ส่วนมากจะทำงานค้นคว้า วิจัย ย่อ สรุปประเด็นแห่งคดี การเขียนความเห็นย่อร่างคำพิพากษาคดี และการสังเคราะห์เนื้อหาคดี โดยเฉพาะด้านกฎหมาย²⁶

ในอังกฤษเรียก Law Clerk ว่า Judicial Assistant โดยระบบ Judicial Assistant ของอังกฤษ ก็ เหมือนกับ Law Clerk ของสหรัฐอเมริกา คือ เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือการทำงานของผู้พิพากษา ในการลดปริมาณคดีที่ค้างค้ำของคดีความในศาลอุทธรณ์ คนที่ทำหน้าที่ Judicial Assistant จะต้อง เป็นคนที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมาย มีความสามารถในการใช้เหตุผลและการใช้ ภาษาเขียน²⁷ การพัฒนาระบบ Law Clerk ในอังกฤษให้เป็นรูปธรรมเกิดขึ้นหลังสหรัฐอเมริกา โดยในอังกฤษนั้น ระบบ Law Clerk เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี ค.ศ. 1997²⁸ โดยใช้ชื่อเรียกว่า ระบบ Judicial Assistant ผู้ที่ริเริ่ม คือ Lord Justice Otton และมี Lord Woolf เป็นผู้สนับสนุนและ ก่อตั้งระบบ Judicial Assistant อย่างจริงจัง ส่วนสาเหตุสำคัญที่ต้องริเริ่มระบบ Judicial Assistant คือ การค้างค้ำของคดีความในศาลอุทธรณ์ (Court of Appeal) ในช่วงเริ่มแรกของโครงการได้มีการ จัดตั้งทีม Judicial Assistant จำนวน 6 คน โดยประกอบด้วยทนายความรุ่นใหม่และเนติบัณฑิตจบใหม่

²⁶ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2554). รายงานฉบับสมบูรณ์: โครงการพัฒนา Law Clerk เพื่อสนับสนุนการพิจารณาและพิพากษาของศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนาคดี. หน้า 32.

²⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 56.

²⁸ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อ้างแล้ว. หน้า 57.

โดยบุคลากรเหล่านี้จะถูกลบหมายให้ทำงานในฐานะผู้ช่วยผู้พิพากษาในศาลอุทธรณ์ ในปัจจุบันระบบ Judicial Assistant ถูกนำไปใช้ใน House of Lords²⁹

ผู้เขียนเห็นว่า บทบาทของเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือศาลของไทย สอดคล้องกับบทบาทของ Law Clerk ของสหรัฐอเมริกา และบทบาทของ Judicial Assistant ของอังกฤษ แต่มีความแตกต่างกันตรงที่ผู้พิพากษาของสหรัฐอเมริกาและอังกฤษจะมอบหมายให้ Law Clerk และ Judicial Assistant ได้ทำงานเกี่ยวกับคดีความ เตรียม สืบค้นข้อมูล รวบรวมประเด็นหลักฐาน เรียบเรียงสรุปข้อเท็จจริงในคดี ทำให้คดีความเสร็จไปอย่างรวดเร็ว แต่เจ้าพนักงานคดีของประเทศไทยนั้น ศาลไม่ค่อยมอบหมายให้ทำงานดังกล่าว อีกทั้งเจ้าพนักงานคดีของไทยยังมีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณคดีผู้บริ โภคที่ขึ้นสู่ศาลในปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อพิจารณาด้วยบทกฎหมายแล้ว จะเห็นได้ว่า เจ้าพนักงานคดีมีบทบาทในการช่วยเหลือศาลอย่างมาก และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ระบบการไต่สวนในคดีผู้บริ โภคมีประสิทธิภาพ อันจะสร้างมาตรฐานทางการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมต่อผู้บริ โภค ผู้เขียนมีความเห็นว่า หากมีการออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าในคดีที่ผู้บริ โภคเป็น โจทก์ฟ้องคดีผู้บริ โภคให้ศาลมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีเตรียมคดี สืบค้นข้อมูล รวบรวมประเด็นหลักฐาน และสรุปข้อเท็จจริงในคดี โดยกำหนดในลักษณะเป็นบทบังคับแก่ศาล น่าจะเหมาะสมกับสังคมไทยที่เพิ่งมีเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริ โภค

อีกทั้ง ผู้เขียนเห็นว่า เจ้าพนักงานคดีที่กฎหมายกำหนดนั้น ควรจะต้องมีความรู้ในศาสตร์แขนงอื่นด้วยนอกจากด้วยบทกฎหมาย และสำนักงานศาลยุติธรรมควรมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าพนักงานคดีอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดอบรมสัมมนาเชิงวิชาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค มอบทุนให้เจ้าพนักงานคดีของศาลไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริ โภคในต่างประเทศ เป็นต้น และที่สำคัญต้องจัดให้มีเจ้าพนักงานคดีประจำศาลต่างๆ ในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณคดีผู้บริ โภคของศาลนั้นๆ และสอดคล้องกับการทำหน้าที่เจ้าพนักงานคดีตามที่กฎหมายกำหนดด้วย ทั้งนี้เพราะเจ้าพนักงานคดีจึงเป็นเสมือนกลไกสำคัญที่จะทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริ โภคมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ และทำให้คู่ความทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุด

²⁹ กนกจันทร์ สังข์ทิพย์. (2554). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบทบาทเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริ โภค*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม. หน้า 92.

4.4 ปัญหาการไม่มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภค (Class Action)

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ไม่ได้มีหลักการกำหนดให้นำหลักกฎหมายในเรื่องการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้ในคดีผู้บริโภค โดยสภาพสังคมในปัจจุบันมีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีการแสวงหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับชีวิต ผู้บริโภคมีการบริโภคสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจ ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจบางรายแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบจากผู้บริโภค จึงก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นคดีผู้บริโภค จึงเป็นข้อพิพาทที่มีผลกระทบกระเทือนต่อประโยชน์สาธารณะ อีกทั้งคดีผู้บริโภคเป็นคดีที่มีผลกระทบต่อความเสียหายจำนวนมาก เป็นคดีที่มีข้อเท็จจริงแห่งคดีเดียวกัน มีประเด็นข้อพิพาทเหมือนกัน ใช้พยานหลักฐานชุดเดียวกัน ซึ่งหากผู้เสียหายแต่ละรายดำเนินคดีฟ้องร้องเองก็จะทำให้มีคดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก แม้เหตุแห่งการฟ้องร้องจะเป็นเรื่องเดียวกันก็ตาม อีกทั้งในประเทศไทยคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นคดีที่ผลกระทบต่อประชาชนที่มีฐานะยากจนไม่มีเงินเพียงพอที่จะว่าจ้างทนายความเอกชนในการต่อสู้คดีกับผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ ได้ ประกอบกับในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก การฟ้องคดีผู้บริโภคของไทยยังอยู่ในลักษณะคดีที่ผู้เสียหายต่างคนต่างฟ้อง แม้ได้รับความเสียหายจากเหตุเดียวกันก็ตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีจำนวนจำกัด ที่คำพิพากษาของศาลในแต่ละคดีอาจจะทำให้ผลประโยชน์ของสมาชิกกลุ่มที่ยังไม่ได้ฟ้องคดีลดลงหรืออาจทำให้ทรัพย์สินจําลายลดลงเรื่อยๆ และไม่เพียงพอต่อการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้เสียหายที่ฟ้องคดีในภายหลัง หรือผู้บริโภคที่ฟ้องมาในภายหลังไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเพราะเหตุแห่งการที่ผู้ประกอบการไม่มีทรัพย์สินให้บังคับคดีหรือล้มละลายไปแล้ว

อีกทั้งหลักการในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 145 ที่วางหลักว่าคำพิพากษาผูกพันเฉพาะคู่ความในคดีเท่านั้น ส่งผลให้ผู้เสียหายแต่ละรายต้องฟ้องคดีเป็นรายกรณีไป จึงทำให้มีการฟ้องคดีเนื่องจากการกระทำเดียวกันหรือเหตุเดียวกันเป็นหลายคดีในเวลาที่เหลือมล้ำกัน ทั้งที่แต่ละคดีล้วนแต่มีประเด็นข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายร่วมกันเพราะความเสียหายนั้นเกิดขึ้นจากเหตุเดียวกัน ทำให้ศาลต้องรับภาระหนักขึ้นในการพิจารณาตัดสินเหล่านี้ เนื่องจากศาลต้องพิจารณาตัดสินในประเด็นซ้ำๆ กันหลายครั้ง พยานหลักฐานที่รับฟังก็เหมือนหรือคล้ายกันในแต่ละคดี ความแตกต่างในแต่ละคดีมีเพียงว่าผู้เป็นโจทก์เป็นบุคคลคนละคนเท่านั้น หากศาลสามารถพิจารณาวินิจฉัยในประเด็นที่ซ้ำกันในคราวเดียวกัน หรือเป็นคดีเดียวกันแล้วและคำพิพากษาของศาลมีผลผูกพันผู้เสียหายทุกคนที่ตกอยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน แม้ว่าผู้เสียหายเหล่านั้นจะไม่ได้เข้ามาเป็นคู่ความในคดีแล้วขอมเป็นแนวทางที่จะช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่การพิจารณาของศาลได้ และแม้ว่ามาตรา 30

แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภคจะได้บัญญัติว่า “ถ้าภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุด ในคดีผู้บริ โภคแล้ว ปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ประกอบการรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริ โภคอีก โดยข้อเท็จจริง ที่พิพาทเป็นอย่างเดียวกับคดีก่อนและศาลในคดีก่อน ได้วินิจฉัยไว้แล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่ง ให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน เว้นแต่ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงในคดีก่อนนั้นยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือเพื่อให้โอกาส แก่คู่ความที่เสียเปรียบต่อผู้คดี ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบเองหรืออนุญาตให้คู่ความนำ พยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควรก็ได้” บทบัญญัติมาตรานี้ได้ให้อำนาจศาลที่จะมี คำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นแห่งคดีเป็นอันยุติเช่นเดียวกับข้อเท็จจริงที่ได้มีการพิสูจน์กัน แล้วในคดีก่อนโดยไม่จำเป็นต้องสืบพยานหลักฐานกันอีก แต่กรณียังคงมีข้อขัดข้อง กล่าวคือ ศาลจะมี คำสั่งเช่นว่านี้ได้ ผู้เสียหายแต่ละรายต่างต้องฟ้องคดีของตนและคดีที่พิพาทษาไปก่อนนั้นต้องถึงที่สุด แล้ว และหากผู้ประกอบการรายนั้นเคยถูกผู้บริ โภคหลายรายแยกฟ้องกันเป็นหลายคดีจนศาลมี คำพิพากษาถึงที่สุดแล้วทุกคดี และข้อเท็จจริงที่ฟังได้ในคดีก่อนเหล่านั้นแตกต่างกัน ศาลในคดีหลัง จะถือว่าข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติตามคดีใดคดีหนึ่งได้หรือไม่

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า หากมีการนำวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาใช้ จะทำให้การคุ้มครองผู้บริ โภคตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 ประสพผลสำเร็จมากขึ้น โดยการดำเนินคดีแบบกลุ่มของไทยมีหลักการส่วนใหญ่ใกล้เคียงกับ หลักการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ของสหรัฐอเมริกา แต่เนื่องจากสหรัฐอเมริกาคือประเทศ ที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) ซึ่งมีความแตกต่างจากประเทศไทยที่ใช้ระบบ กฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law) อีกทั้งยังมีสภาพเศรษฐกิจและแนวคิดทางสังคมและกฎหมาย แตกต่างไปจากประเทศไทย จึงอาจทำให้การนำหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่มีหลักการส่วนใหญ่ ใกล้เคียงกับสหรัฐอเมริกามาใช้ในการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริ โภคในประเทศไทยนั้นไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ในสหรัฐอเมริกาคำดำเนินคดีแบบกลุ่ม(Class Action) เป็นระบบที่ใช้ตัวแทนกลุ่มเป็น ผู้แทนคดีที่มีส่วนได้เสียเช่นเดียวกับสมาชิกกลุ่ม โดยสมาชิกในกลุ่มผู้หนึ่งจะเป็น ผู้ริเริ่มฟ้องคดี ผ่านผู้แทนคดี ซึ่งในสหรัฐอเมริกากฎหมายกำหนดให้เอกชนเป็นผู้แทนคดีได้ เพราะมิได้ให้ ความสำคัญกับการแบ่งแยกกฎหมายมหาชนกับกฎหมายเอกชนออกจากกัน จึงไม่มีการแยก พิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ส่วนตัวหรือเป็นคดีที่เกี่ยวกับการคุ้มครอง ประโยชน์สาธารณะที่รัฐเป็นผู้ดูแล แต่ถือว่าเอกชนทุกรายมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะฟ้องคดีและเป็น

ผู้แทนคดีได้ ดังนั้น ผู้แทนคดีในการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะจึงไม่จำเป็นต้องเป็นพนักงานอัยการเสมอไป³⁰

ในสาธารณรัฐฝรั่งเศสการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Group Litigation) มี 2 วิธีคือ การดำเนินคดีโดยองค์กรเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อประโยชน์ของกลุ่มบุคคลที่เป็นเอกชน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายเฉพาะและเป็นผู้แทนในการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายทั้งหลาย ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐว่าเหมาะสมจะอนุญาตให้เป็นผู้แทนในการฟ้องคดีได้หรือไม่ เช่น องค์กรนั้นมีความเป็นกลางหรือไม่ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้เสียหายทั้งหลายหรือไม่ ตัวอย่างองค์กรที่กล่าวมานี้ เช่น สมาคมครอบครัวสมาคมการค้า สมาคมผู้บริโภค และสมาคมต่อต้านการแบ่งแยกสีผิว เป็นต้น สาเหตุที่ฝรั่งเศสกำหนดให้องค์กรเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อประโยชน์ของกลุ่มบุคคลที่เป็นเอกชน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายเฉพาะ เป็นผู้แทนคดีและไม่ยอมให้เอกชนเป็นผู้แทนคดีได้นั้น เนื่องจากมีแนวคิดว่าการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะเป็นเรื่องที่รัฐจะต้องเข้าไปกำกับดูแล จึงควรเป็นผู้จัดการหรือมอบหมายให้องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเข้าไปดูแลเรื่องดำเนินคดี³¹

ผู้เขียนเห็นว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยมีลักษณะที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของฝรั่งเศส กล่าวคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 19 ที่กำหนดให้สมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง มีสิทธิเป็นผู้แทนคดีในการดำเนินคดีแพ่ง และคดีอาญาแทนผู้บริโภคได้ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 มาตรา 7 ยังกำหนดให้องค์กรเอกชนซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย หรือกฎหมายต่างประเทศที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม หรืออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและมิได้มีวัตถุประสงค์ในทางการเมือง หรือมุ่งค้าหากำไรจากการประกอบกิจกรรมดังกล่าว มีสิทธิของจดทะเบียนเป็นองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวงได้ เมื่อได้จดทะเบียนแล้ว องค์กรเหล่านี้สามารถดำเนินกิจกรรมตามมาตรา 8 ซึ่งรวมถึงการเป็นผู้แทนในการฟ้องคดี

³⁰ คมวัชร เอียงอ่อง. (2551). “การดำเนินคดีสิ่งแวดล้อมในประเทศสหรัฐอเมริกา”. *วารสารศาลยุติธรรมปริทัศน์*, 2, 5, หน้า 87.

³¹ ปิยาภรณ์ ชัยวัฒน์. (2551). “คดีปกครองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของประเทศฝรั่งเศส”. ใน *บทความเกี่ยวกับคดีสิ่งแวดล้อม*, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลปกครอง. หน้า 3.

อีกทั้ง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคจะเห็นได้ว่า คดีผู้บริโภคนั้น เป็นคดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่างๆ ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายนั้นมีอำนาจในการต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือ ผู้บริโภคเป็นประชาชน ทั่วๆ ไป ซึ่งไม่มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิต คุณภาพของสินค้าหรือบริการ เทคนิคการตลาด อีกทั้งผู้บริโภคยังมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ด้อยกว่าผู้ประกอบการ ดังนั้น ในการทำสัญญาให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคจึงเป็นไปในลักษณะที่ผู้ประกอบการมีอำนาจในการต่อรองที่มากกว่าผู้บริโภค โดยเห็นได้จากสภาพการณ์ในปัจจุบัน ที่ผู้ประกอบการได้มีการนำสัญญาสำเร็จรูปที่มีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและเอื้อประโยชน์อย่างมาก ให้แก่ฝ่าย ผู้ประกอบการมาใช้ในการทำสัญญากับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น โดยที่ผู้บริโภคก็ไม่สามารถโต้แย้ง ได้ว่าข้อสัญญาดังกล่าวสร้างภาระให้แก่ตนมากเกินไป และหากว่ารัฐไม่เข้ามาแทรกแซงในนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคแล้ว ย่อมจะทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ รัฐในฐานะผู้ปกครองสังคมจึงต้องเข้าแทรกแซงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค อีกทั้งรัฐต้องมีบทบาทในการคุ้มครองและเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคที่ถูกละเมิด โดยผู้ประกอบการด้วย ซึ่งการคุ้มครองและเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคทางกระบวนการยุติธรรมโดยการดำเนินคดีแบบกลุ่มถือเป็นมาตรการหนึ่งที่รัฐควรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้วิธีการพิจารณาคดีมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด และเสมอภาค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เมื่อมีการนำหลักการการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาใช้ ผู้บริโภคเหล่านั้นจึงอาจรวมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีสิทธิเรียกร้องอันเกิดจากการกระทำเดียวกันของผู้ประกอบการรายเดียวกันซึ่งมีประเด็นแห่งคดีเป็นอย่างเดียวกัน แม้ว่าผู้บริโภคแต่ละคนนั้น จะได้รับความเสียหายมากน้อยต่างกัน กลุ่มผู้บริโภคดังกล่าวก็จะสามารถร้องขอให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ และเมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม กล่าวคือ การที่ศาลอนุญาตให้เสนอคำฟ้องต่อศาลเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาแสดงสิทธิของ โจทก์และสมาชิกกลุ่ม ผลของคำพิพากษา จะมีผลผูกพันถึงผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกกลุ่มซึ่งไม่ได้มีฐานะเป็นคู่ความในคดีด้วยแม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่ได้เข้ามาดำเนินคดีด้วยตนเองก็ตาม ซึ่งถ้ามีการนำเอาการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้ในคดีผู้บริโภคจะทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายซึ่งโดยมากเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและเป็นผู้ที่มีความสามารถในการต่อรองที่น้อยกว่าผู้ประกอบการเนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าผู้ประกอบการได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้นเพราะได้แก้ไขข้อขัดข้องทางวิธีพิจารณาต่างๆ อันเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภครายย่อยที่ได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อยแต่มื่อนาน บุคคลผู้เสียหายเหล่านี้มารวมกันแล้วก่อให้เกิดความเสียหายในภาพรวมเป็นจำนวนมากนั้น ได้ใช้

สิทธิทางศาลมากขึ้น รวมถึงเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมด้วย โดยเมื่อผู้บริโภครายใดรายหนึ่งฟ้องคดีแบบกลุ่มแล้วย่อมถือเป็นการทำแทนผู้บริโภครายอื่นๆ ที่มีสิทธิภายใต้ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายเดียวกันและการฟ้องคดีแบบกลุ่มนี้ยังเป็นมาตรการที่ทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายทั้งหลายมีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้นด้วย

อย่างไรก็ดี หากมีการนำการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาปรับใช้ในคดีผู้บริโภค ก็อาจเกิดปัญหาบางประการตามมาได้ โดยการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นผู้แทนโจทก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากผู้แทนโจทก์ต้องเป็นผู้ที่ดำเนินคดีแทนผู้เสียหายที่เป็นสมาชิกกลุ่มทั้งหมดและเป็นผู้ที่สามารถกระทำการใดๆ ในทางคดีซึ่งจะมีผลผูกพันสมาชิกในกลุ่มทั้งหมดโดยที่ไม่ต้องมีการมอบอำนาจเป็นการเฉพาะแต่อย่างใด ซึ่งบุคคลที่อาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคของไทย ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้แทนโจทก์ไว้สอดคล้องกับบทบัญญัติการดำเนินคดีแบบกลุ่มของสหรัฐอเมริกาตาม Rule 23 ของกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (Federal Rule of Civil Procedure) หรือ FRCP ที่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้แทนคดีไว้ใน Rule 23 (a) (3) ซึ่งระบุให้ข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ของคู่ความที่เป็นผู้แทนคดีเป็นข้อต่อสู้หรือข้อเรียกร้องประเภทเดียวกันกับของกลุ่ม และตาม Rule 23 (a) (4) ได้บัญญัติเงื่อนไขว่า ผู้แทนคดีต้องสามารถป้องกันผลประโยชน์ของกลุ่มได้

ดังนั้น การที่สมาชิกกลุ่มต้องผูกพันในผลแห่งคำพิพากษาที่ตนไม่ได้เป็นคู่ความและไม่ได้มอบอำนาจหรือให้ความยินยอมให้โจทก์เป็นผู้ดำเนินคดีแทนตน กรณีจึงมีประเด็นปัญหาว่า โจทก์ซึ่งเป็นผู้แทนในการฟ้องร้องดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นอาจดำเนินคดีโดยไม่สุจริต และไม่ได้รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกกลุ่มอย่างเพียงพอและเป็นธรรม เพราะผู้แทนโจทก์อาจร่วมมือกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นจำเลยในการตกลงประนีประนอมกันในทางที่เสียเปรียบ และส่งผลเสียแก่ประโยชน์ของสมาชิกในกลุ่มได้ เนื่องจากคดีผู้บริโภคนั้นจะเน้นการเจรจาไกล่เกลี่ยอันนำไปสู่การประนีประนอมยอมความกันเพื่อให้คดีเสร็จไปโดยเร็ว อันเป็นปัญหาที่ต้องมีการปรับปรุงมาตรการทางกฎหมาย

จากปัญหาการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค ปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภค ปัญหาบทบาทเจ้าพนักงานคดีกับการช่วยเหลือในคดีผู้บริโภค และปัญหาการไม่มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภคที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น ผู้เขียนเห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญที่ควรปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยศึกษากฎหมายของต่างประเทศแล้วนำข้อดีมาปรับใช้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดไว้ต่อไป