

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

ปัจจุบันสภาพการค้าและระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการนำความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และไม่รู้เท่าทันเทคนิคทางการตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ โดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มุ่งเน้นให้การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการดำเนินคดี โดยเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมที่การต่อสู้คดีอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายในทางแพ่ง ซึ่งถือว่าคู่ความทั้ง 2 ฝ่ายมีสถานะในการต่อสู้คดีที่เท่าเทียมกัน โดยยึดหลัก “ผู้ใดกล่าวอ้างผู้หนึ่งมีหน้าที่นำสืบ” มาเป็นการผลัดภาระในการนำสืบพยานหลักฐานด้านเทคนิค หรือขั้นตอนการผลิต ซึ่งผู้บริโภคไม่มีขีดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายผู้ประกอบการที่จะต้องนำข้อมูลหลักฐานมาแสดงต่อศาลเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวอ้างของตน

โดยผู้พิพากษามีบทบาทเชิงรุกในการแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีภายใต้ระบบไต่สวน (Inquisitorial System) โดยกฎหมายกำหนดให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร อีกทั้งศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อศาลอนุญาต ประกอบกับศาลอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีได้ และตราบไต่ที่ยังไม่มีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลมีอำนาจสืบพยานเพิ่มเติมได้ หากเห็นว่าจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม อีกทั้งศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินคดี ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นได้ โดยเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค ตามที่ศาลมอบหมาย ได้แก่ การไต่ถามผู้บริโภค ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน บันทึกคำพยาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการทำคำพิพากษาหรือคำสั่ง เป็นต้น

ดังนั้น การที่ศาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทำหน้าที่เชิงรุกในการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ศาลจึงต้องกำหนดบทบาทของตนเองในการควบคุมและกำกับการดำเนินกระบวนการพิจารณา โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ในการดำเนินคดีผู้บริโภคนั้น บทบาทของศาลอาจเริ่มตั้งแต่การรับฟ้องคดีว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคไปจนถึงมีคำพิพากษาคงคดีจนมีคำสั่งบังคับอย่างอื่น เพราะในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคหากศาลไม่เข้ามาควบคุมแล้วอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ แต่อย่างไรก็ดี มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว จากการศึกษาค้นคว้ายังมีปัญหาในข้อกฎหมาย ดังนี้

### 1) ปัญหาการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค

การที่มาตรา 8 บัญญัติไว้ว่า “ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด...” โดยในมาตราเรื่องดังกล่าวไม่มีมาตรการในลักษณะที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นตรวจสอบหรือกลั่นกรองก่อนว่าคดีดังกล่าวมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกับคดีที่ประธานศาลอุทธรณ์เคยมีคำวินิจฉัยไว้แล้วหรือไม่ ซึ่งหากมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกันก็ถือว่าเป็นกรณี ไม่มีปัญหาที่ต้องส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยมิใช่ถือเพียงคำว่าเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโต้แย้งแล้วจะถือว่าเป็น “กรณีมีปัญหา” และต้องส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยทุกคดีเสมอไป การที่มาตรา 8 ที่ใช้บังคับอยู่นี้ ไม่มีมาตรการในลักษณะที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นตรวจสอบ หรือกลั่นกรองก่อนดังกล่าวมา เมื่อคู่ความโต้แย้งศาลชั้นต้นจึงต้องส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยคดีทุกคดีไป และในระหว่างที่รอคำวินิจฉัยศาลชั้นต้นจะเลื่อนการพิจารณาไว้เพื่อรอฟังคำวินิจฉัย ปัญหาเหล่านี้จึงเป็นช่องทางที่ทำให้คู่ความอาศัยเป็นช่องทางในการประวิงคดี ทำให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปโดยล่าช้า ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้

### 2) ปัญหาการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภค

จากหลักการและมาตรการทางกฎหมาย ทำให้พบปัญหาคือผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังยึดติดกับรูปแบบของระบบกล่าวหา โดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ศาลมีบทบาทเชิงรุกในการควบคุมการดำเนินคดีให้เป็นไปโดยความสะดวก รวดเร็วและยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายและมีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงได้เองอันเป็นหลักการของระบบไต่สวน แต่ในทางปฏิบัติการพิจารณาคดีในศาลไทยได้รับอิทธิพลจากระบบกล่าวหาของประเทศอังกฤษ ซึ่งโดยหลักถือว่าข้อพิพาทที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ของบุคคลอันเป็นที่มาแห่งสิทธิในการเรียกร้องให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายเป็นเรื่องสิทธิของปัจเจกชนทางแพ่ง ดังนั้น การดำเนินกระบวนการพิจารณาจึงต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของคู่ความ ศาลจะวางตนเป็นกลางอย่างเคร่งครัด การเสนอพยานหลักฐานรวมทั้ง

การถามพยานบุคคลก็เป็นเรื่องของคู่ความ ศาลทำหน้าที่เป็นเพียงคนกลางที่กำกับให้การสู้คดีเป็นไปตามกฏกติกาเท่านั้น แต่ด้วยลักษณะของข้อพิพาทที่เกิดความเสียหายต่อสาธารณชนและผู้บริโภคซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปและเป็นผู้อยู่ในสถานะที่ด้อยกว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ การที่ศาลจะวางบทบาทในการพิจารณาคดีโดยยึดหลักความเสมอภาคของคู่ความย่อมอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นได้และยังเป็นการขัดต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ที่มุ่งจะคุ้มครองผู้บริโภคที่มีสถานะทางสังคมที่ด้อยกว่าผู้ประกอบการในทุกด้านอีกด้วย อีกทั้งด้วยลักษณะของคดีที่มีความซับซ้อนและยังมีการกำหนดจำกัดสิทธิของผู้เกี่ยวข้องอยู่หลายประการ ดังนั้น ศาลจึงต้องเป็นผู้ควบคุมกำกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างใกล้ชิด โดยศาลต้องแสดงบทบาทเชิงรุกอันเป็นการทำหน้าที่ของผู้พิพากษาในระบบไต่สวน และศาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะและความสันตจิตต์ที่แตกต่างจากทักษะและความเชี่ยวชาญของผู้พิพากษาในระบบกล่าวหา ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการงานคดีเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

### 3) ปัญหาบทบาทเจ้าพนักงานคดีกับการช่วยเหลือในคดีผู้บริโภค

บทบาทของเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภคมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องมีในระบบกฎหมาย แต่อย่างไรก็ดี การต่อสู้คดีของผู้บริโภคแม้ว่ากฎหมายจะบัญญัติให้มีเจ้าพนักงานคดีซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำคำฟ้อง คำให้การ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ และช่วยศาลในการแสวงหาพยานหลักฐานต่างๆ ในคดี แต่เจ้าพนักงานคดีก็ไม่ได้มีจำนวนมากเพียงพอที่จะดูแลคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคทุกรายอย่างทั่วถึงได้ ดังนั้นในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคคิดเป็นจำนวนทุนทรัพย์ไม่มากนัก หากต้องดำเนินคดีเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิแล้วยอมไม่คุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป ผู้บริโภคจึงเลือกที่จะไม่ฟ้องคดีต่อศาลซึ่งก็ย่อมเป็นปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งการที่เจ้าพนักงานคดีทำคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคจะเป็นโจทก์ในคดีนั้น โดยเจ้าพนักงานคดีอยู่ในฐานะเป็นผู้บันทึกคำฟ้องด้วยวาจา ซึ่งการทำหน้าที่ทำคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริโภค เป็นการให้บริการผู้บริโภคตั้งแต่การให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการดำเนินคดี จนถึงการทำคำฟ้องวาจาให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกยิ่งขึ้นในการฟ้องคดีด้วยวาจา ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางศาลได้สะดวกยิ่งขึ้น แต่ภายหลังจากการทำคำฟ้องด้วยวาจาเสร็จแล้วผู้บริโภคต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาลเองทั้งหมด โดยฝ่ายผู้บริโภคอาจไม่มีทนายความเข้าช่วยเหลือคดี จึงเป็นปัญหาในข้อกฎหมายที่เจ้าพนักงานคดีไม่อาจช่วยเหลือผู้บริโภคได้โดยตลอด

#### 4) ปัญหาการไม่มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภค (Class Action)

ปัญหาการไม่มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภค สภาพสังคมในปัจจุบัน มีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีการแสวงหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับชีวิต ผู้บริโภคมีการบริโภคสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ในขณะที่ผู้ประกอบการบางรายแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบจากผู้บริโภค จึงก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นข้อพิพาทที่มีผลกระทบกระเทือนต่อประโยชน์สาธารณะ อีกทั้งคดีคุ้มครองผู้บริโภคเป็นคดีที่มีผลกระทบต่อความเสียหายจำนวนมาก เป็นคดีที่มีข้อเท็จจริงแห่งคดีเดียวกัน มีประเด็นข้อพิพาทเหมือนกัน ใช้พยานหลักฐานชุดเดียวกัน ซึ่งหากผู้เสียหายแต่ละรายดำเนินคดีฟ้องร้องเอง ก็จะทำให้มีคดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก แม้เหตุแห่งการฟ้องร้องจะเป็นเรื่องเดียวกันก็ตาม ดังนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นหากนำเอาหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ในรูปแบบของประเทศที่ใช้กฎหมายระบบคอมมอนลอว์มาปรับใช้โดยบัญญัติเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาบทบาทของผู้พิพากษาในคดีผู้บริโภค ดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค ได้รับการพิจารณาเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ผู้เขียนเห็นควรแก้ไข ดังนี้

1) ควรแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 3 ในส่วนนิยามคดีผู้บริโภค และควรแก้ไขมาตรา 8 ให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไประหว่างรอผลของคำวินิจฉัย

กล่าวคือ ในมาตรา 3 และมาตรา 8 ไม่มีมาตรการในลักษณะที่ให้อำนาจศาลชั้นต้นตรวจสอบหรือ ถ่วงรอก่อนว่าคดีดังกล่าวมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกับคดีที่ประธานศาลอุทธรณ์เคยมีคำวินิจฉัยไว้แล้วหรือไม่ ซึ่งหากมีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกันก็ถือว่าเป็นกรณีไม่มีปัญหาที่ต้องส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย มิใช่ถือแต่เพียงว่า เมื่อมีคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโต้แย้งแล้วจะถือว่าเป็น “กรณีมีปัญหา” และต้องส่งให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยทุกคดีเสมอไป

2) ควรแก้ไขให้มีความชัดเจนในเรื่องนำระบบไต่สวนของผู้พิพากษามาใช้ในคดีผู้บริโภค อีกทั้งควรแก้ไขมาตรา 34ให้นำการถามพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 มาใช้บังคับด้วย

กล่าวคือ การถามพยานให้ศาลเป็นผู้ถามพยานเองนั้น เป็นการถามแบบซักถาม และอนุญาตให้คู่ความหรือทนายความถามพยานได้ก็ให้เป็นการถามแบบซักถาม จากนั้นคู่ความหรือ

ทนายความฝ่ายตรงข้ามมีสิทธิที่จะถามค้านพยานได้ และเป็นการถามค้านโดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากศาล เพื่อให้สอดคล้องกับระบบกล่าวหาที่ปะปนอยู่ในวิธีพิจารณาดังกล่าว

3) ควรแก้ไขเพิ่มเติมให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือผู้บริ โภคจนคดีผู้บริ โภคนั้นจบไปจากศาล โดยในคดีที่ผู้บริ โภคเป็นโจทก์ฟ้องคดีผู้บริ โภคให้ศาลมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีเตรียมคดีสืบค้นข้อมูล รวบรวมประเด็นหลักฐาน และสรุปข้อเท็จจริงในคดี โดยกำหนดในลักษณะเป็นบทบังคับเจ้าพนักงานคดี

กล่าวคือ สำนักงานศาลยุติธรรมควรมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าพนักงานคดีอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดอบรมสัมมนาเชิงวิชาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค มอบทุนให้เจ้าพนักงานคดีของศาลไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริ โภคในต่างประเทศ เป็นต้น และที่สำคัญต้องจัดให้มีเจ้าพนักงานคดีประจำศาลต่างๆ ในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณคดีผู้บริ โภคของศาลนั้นๆ และแบ่งงานให้สอดคล้องกับการทำหน้าที่เจ้าพนักงานคดีตามที่กฎหมายกำหนดด้วย

4) ควรมีการนำหลักการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ของประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Common Law มาปรับใช้กับคดีคุ้มครองผู้บริ โภคของไทย

กล่าวคือ การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) แม้จะมีทั้งข้อดีและข้อเสียหากนำมาใช้กับการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริ โภคของไทย แต่ผู้เขียนเห็นว่า ในประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกายังประสบผลสำเร็จเมื่อนำการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) มาใช้กับคดีผู้บริ โภค ดังนั้น ในส่วนของประเทศไทยหากศึกษากันอย่างจริงจังจึงอาจนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ได้ เพราะการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เนื่องจากพยานหลักฐานในการพิสูจน์ความผิด การสืบพยานหลักฐานเป็นชุดเดียวกัน โดยจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีผู้บริ โภคให้บรรลุถึงความมุ่งหมายในการดำเนินคดีโดยสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะทั้งหลายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่า จะเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องคดีผู้บริ โภคทั้งในส่วนการส่งคดีให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภค บทบาทของศาล บทบาทของเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือศาลในคดีผู้บริ โภค และการไม่มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริ โภค อีกทั้งส่งผลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ในการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการให้ความคุ้มครองผู้บริ โภคในปัจจุบันและในอนาคตที่จะเกิดขึ้นต่อไป