

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต กรณีบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาต่างๆดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งยังมีปัญหาในทางปฏิบัติเกิดขึ้นอยู่มากและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ดีและมีประสิทธิภาพประการหนึ่งคือการใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ออกมาใช้บังคับเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเฉพาะ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าหามาตรการทางกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศสเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการวางหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต กรณีบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร สำหรับกรณีการกำหนดความหมายของบัตรเครดิต คุณสมบัติของผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิตและเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต การควบคุมดอกเบี้ยและเบี้ยปรับในการทำสัญญาบัตรเครดิต และกระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิต เพื่อนำเสนอการร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยต่อไป

#### 5.1 บทสรุป

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ

##### 5.1.1 ปัญหาความหมายของบัตรเครดิต

การให้ความหมายของคำว่า “บัตรเครดิต” ในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ให้คำจำกัดความไว้ แต่มีองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตไว้ เช่น ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลบัตรเครดิต พ.ศ. 2545 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 เป็นต้น เมื่อมีกรณีที่ต้องมีการตีความความหมายของคำว่าบัตรเครดิต จึงทำให้เกิดความสงสัยถึงความหมายที่แท้จริงของบัตรเครดิตว่าแท้จริงแล้วมีความหมายว่าอย่างไร และเมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นจะตีความหมายของบัตรเครดิตไปในแนวทางใด

## 5.1.2 ปัญหาคุณสมบัติของผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิตและเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต

### 5.1.2.1 ปัญหาคุณสมบัติของผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิต

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตก็คือ กระบวนการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรง่ายขึ้นไป เนื่องมาจากภาวะการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของธุรกิจบัตรเครดิต ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการผ่อนเกณฑ์เงื่อนไขการทำบัตรเครดิตลง โดยได้ให้แต่ละธนาคารกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการทำบัตรเครดิตได้เอง ทำให้ธนาคารต่างๆ ประกาศลดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการทำบัตรเครดิตได้เอง ทำให้ธนาคารต่างๆ ประกาศลดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการทำบัตรเครดิตได้เอง แต่ปัญหาที่ตามมาก็คือผู้ถือบัตรไม่สามารถรับภาระอัตราดอกเบี้ยที่สูงของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและบางรายไม่มีความสามารถในการที่จะชำระหนี้คืนได้เลยทำให้เกิดภาวะหนี้ท่วมตัวและส่งผลให้ธนาคารเกิดหนี้เสียที่เกิดจากการไม่ชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต

### 5.1.2.2 ปัญหาเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต

ปัญหาเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาบัตรเครดิต กรณีที่กำหนดให้ผู้รับบัตรเครดิตสามารถเพิ่มราคาสินค้าหรือค่าบริการจากราคาสินค้าหรือค่าบริการปกติอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิตได้ แม้ว่าในประเทศไทย ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตจะสามารถใช้บังคับได้ในระหว่างคู่สัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ศาลไทยก็ยังไม่มีความมาตรการทางกฎหมายที่จะบังคับใช้ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมสำหรับความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการที่ผู้รับบัตรเครดิตเพิ่มราคาสินค้าหรือค่าบริการอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิต

### 5.1.3 ปัญหาการควบคุมดอกเบี้ยและเบี้ยปรับในการทำสัญญาบัตรเครดิต

สำหรับปัญหาการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ แม้ว่าการคิดดอกเบี้ยจะไม่ตกอยู่ในบังคับแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 ซึ่งห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปีก็ตาม แต่การคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับดังกล่าวของธนาคารพาณิชย์จะต้องบังคับตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิตสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้และเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากผู้ถือบัตรได้ แต่เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 20 ต่อปี ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดคนนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามภาวะเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายของประเทศในแต่ละช่วงเวลา ดังนั้น อัตราการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับของธนาคารพาณิชย์ ณ ปัจจุบันที่กำหนดให้ไม่เกินร้อยละ 20 ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงให้สูงขึ้นได้หากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศในช่วงนั้นมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหากไม่มี

การกำหนดอัตราพาดานชั้นสูงของการเรียกดอกเบี้ยและเบี้ยปรับของประกาศนาคารแห่งประเทศไทยแล้วก็จะทำให้ผู้บริโภครับผลกระทบได้

#### 5.1.4 ปัญหากระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภค

##### 5.1.4.1 ปัญหาการตีความว่าคดีที่พิพาทเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 หรือไม่

กระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภคในประเทศไทยมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ออกมาบังคับใช้เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคในการดำเนินคดีในศาลให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติผู้บริโภครับไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายอย่างแท้จริงจากกฎหมายฉบับดังกล่าวเนื่องจากปัญหาในการตีความว่าคดีที่พิพาทกันอยู่นั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาคดีเป็นอย่างมาก

##### 5.1.4.2 ปัญหาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในการฟ้องคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ปัญหาอีกประการหนึ่งคือตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคต้องกระทำด้วยความรวดเร็ว ซึ่งในทางปฏิบัติในคดีที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค เจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้ดำเนินคดีแทนศาล ไม่มีการสืบพยานในชั้นศาล ทนายความของผู้ประกอบการเพียงแต่นำสำเนาเอกสารเกี่ยวกับหนี้สินที่ผู้บริโภคร้างชำระมาส่งศาลพร้อมบันทึกคำให้การพยานซึ่งได้พิมพ์มาก่อนแล้วโดยไม่ต้องเบิกความมายื่นต่อศาลคดีก็เสร็จสิ้นซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายของเจ้าหนี้ ประหยัดเวลาของเจ้าหนี้ กลับยังทำให้เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ประกอบการได้รับความเสียหายจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแทนตัวลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้บริโภค

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ปัญหาความหมายบัตรเครดิต

ควรจะมีการกำหนดความหมายของคำว่าบัตรเครดิตที่ชัดเจน ตามร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... มาตรา 3 ซึ่งบัญญัติว่า

มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตร เอกสาร วัตถุ ตัวเลข ตัวอักษร รหัส สัญลักษณ์ ข้อมูล หรือเครื่องหมายใด ซึ่งผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้ถือบัตร โดยบันทึกข้อมูลเครดิตหรือรหัส

บัตรเครดิตไว้ด้วยกรรมวิธีเชิงกล หรือวิธีการอย่างอื่นให้ปรากฏความหมายด้วยอักษร ตัวเลข รหัส หรือสัญลักษณ์อื่นใด ทั้งที่สามารถมองเห็นและมองไม่เห็นด้วยตาเปล่าเพื่อให้ผู้ถือบัตรนำไปใช้ชำระราคาสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ จะมีการกำหนดระยะเวลาการใช้บัตรไว้ด้วยหรือไม่ก็ตาม

บัตรเครดิตให้หมายความรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่น ในพระราชบัญญัตินี้

## 5.2.2 ปัญหาคุณสมบัติของผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิตและเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต

### 5.2.2.1 ปัญหาคุณสมบัติของผู้บริโภคในสัญญาบัตรเครดิต

ควรจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตไว้ตามร่างพระราชบัญญัติ การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... มาตรา 12 ดังนี้

มาตรา 12 บัญญัติว่า ผู้ประกอบธุรกิจจะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรได้เมื่อผู้ถือบัตร มีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) มีรายได้ต่อเดือนหรือต่อปีจากแหล่งที่มาต่างๆรวมกันไม่ต่ำกว่าจำนวนเงิน ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด โดยต้องแสดงหลักฐานที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับแหล่งที่มา ของรายได้
- (2) มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการประกอบอาชีพ โดยมีกระแสเงินสดหมุนเวียน ในบัญชีเงินฝากในสถาบันการเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- (3) มีเงินฝากในบัญชีสถาบันการเงิน หรือมีกรรมสิทธิ์ในตราสารแสดงสิทธิ ในหนี้ที่ออกโดยสถาบันการเงิน หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเป็น หลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- (4) มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินไม่น้อยกว่าจำนวนเงินและระยะเวลา ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- (5) มีเงินฝากประจำหรือเงินฝากออมทรัพย์ที่สถาบันการเงินหรือมีกรรมสิทธิ์ ในตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยสถาบันการเงิน หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่มี กฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นหรือลงทุนในกองทุนรวมไม่น้อยกว่าจำนวนเงินและระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- (6) เงื่อนไขอื่นๆที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

### 5.2.2.2 ปัญหาเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิต

ปัญหาเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตกรณีที่กำหนดให้ผู้รับบัตรเครดิตสามารถ เพิ่มราคาสินค้าหรือค่าบริการจากราคาสินค้าหรือค่าบริการอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิตได้

เนื่องจากร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... มิได้มีการกำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องเงื่อนไขในการที่ผู้รับบัตรเครดิตสามารถเพิ่มราคาสินค้าหรือค่าบริการจากราคาสินค้าหรือค่าบริการอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิตไว้ในร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเสนอให้ควรมีการเพิ่มเติมร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้โดยให้มีการกำหนดเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวกับเงื่อนไขดังกล่าวไว้ดังนี้

มาตรา... บัญญัติว่า อนุญาตให้ผู้รับบัตรเครดิตสามารถเพิ่มราคาสินค้าหรือค่าบริการในการใช้บัตรเครดิตได้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

### 5.2.3 ปัญหาการควบคุมดอกเบี้ยและเบี้ยปรับในการทำสัญญาบัตรเครดิต

ควรมีการกำหนดให้มีอัตราเพดานขั้นสูงของการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไว้ดังเช่นกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา และในส่วนของเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากผู้ถือบัตร ห้ามมิให้ธนาคารพาณิชย์นำเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ถือบัตร และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงหนี้มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดเบี้ยปรับอีก

ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดการควบคุมการเรียกดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไว้ตามร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. ... มาตรา 18 ถึงมาตรา 22 ดังนี้

มาตรา 18 บัญญัติว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ยเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

(1) การประกาศเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตรวมถึงการเปลี่ยนแปลงอัตราดังกล่าวด้วย

(2) การแจ้งรายละเอียดให้ผู้ถือบัตรที่ประสงค์จะขอมิบัตรเครดิตทราบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอมิบัตรเครดิต

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ถือบัตร นอกเหนือจากรายการตาม (1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

มาตรา 19 บัญญัติว่า ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระหรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้ไม่เกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ได้ตรงจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตรก็ได้

มาตรา 20 บัญญัติว่า ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจ จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆรวมกัน โดยเพิ่มเติมจากดอกเบี้ยได้อีกไม่เกินอัตราของ จำนวนเงินสดที่เบิกถอนนั้นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มาตรา 21 บัญญัติว่า ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียม จากผู้ถือบัตรดังต่อไปนี้ได้ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ กำหนด

- (1) ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการติดตามทวงถามการชำระหนี้ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่กรณี
- (2) ค่าปรับกรณีคืนเช็ค ไม่เกินจำนวนเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- (3) ค่าใช้จ่าย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดอกเบี้ย ค่าใช้จ่าย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดตามมาตรา 19 ไม่รวมถึงค่าใช้จ่าย ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งและค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายตามมาตรา 20

มาตรา 22 บัญญัติว่า ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำค่าปรับตามมาตรา 19 และค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 21 มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดค่าปรับอีก

#### 5.2.4 ปัญหากระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภค

5.2.4.1 ปัญหาการตีความว่าคดีที่พิพาทเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 หรือไม่

ปัญหาการตีความว่าคดีที่พิพาทกันเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ควรจะมีการเพิ่มเติม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในมาตรา 8 วรรคที่สองว่า “การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์ วินิจฉัยปัญหาตามวรรคหนึ่งไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือ โดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอให้คดี ผู้บริโภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา และในระหว่างที่ศาลอุทธรณ์กำลังพิจารณาให้คู่ความ ดำเนินคดีต่อไปโดยไม่จำเป็นต้องรอผลคำวินิจฉัย”

5.2.4.2 ปัญหาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในการฟ้องคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ปัญหาเรื่องการฟ้องคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคต้องกระทำด้วยความรวดเร็ว ซึ่งมาตรา 20 บัญญัติให้โจทก์ จะฟ้องคดีด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติผู้ประกอบธุรกิจกลับเป็นฝ่ายได้ประโยชน์ จากบทบัญญัติดังกล่าวมากกว่าตัวผู้บริโภค ผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการฟ้องคดีผู้บริโภคที่ต้องกระทำ ด้วยความรวดเร็วตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้น ควรจะมี

การบังคับใช้เฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคนเป็นผู้ฟ้องผู้ประกอบการเท่านั้น โดยให้ยกเลิกมาตรา 17 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่บัญญัติให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ยื่นฟ้องผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้มีความเหมาะสม เป็นธรรมและสามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ โดยในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคชำระหนี้ก็ให้ฟ้องเป็นคดีแพ่งสามัญและดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไป