

คู่มือวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

รวดเร็ว ทันใจ ที่"ผู้บริโภค-ผู้ประกอบการ"ต้องรู้ไว้

เปิดคู่มือวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เป็นกฎหมายที่ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องผู้ผลิตที่เอาเปรียบได้ และมีวิธีพิจารณาคดีที่รวดเร็ว "ท่านมนตรีชัย ชนินทรลีลา"ผู้พิพากษาศาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เขียนบทความเป็น"คู่มือ"อ่านเข้าใจง่าย

พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันที่ 24 สิงหาคม 2551 โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้คือ ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ

นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม (เช่น กรณีทุบรถจักรยาน) อันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับตัวอย่างคดีผู้บริโภค เช่น คดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบตามสัญญาซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์ (ส่วนใหญ่เป็นกรณีไม่ก่อสร้างให้แล้วเสร็จ ไม่โอนกรรมสิทธิ์ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค ฟ้องให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง), ฟ้องผู้ประกอบการซึ่งเป็นโรงพยาบาล คลินิก หรือสถานเสริมความงามในเรื่องละเมิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข, ฟ้องผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับสัญญาประกันวินาศภัย ประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ

คดีที่ผู้ประกอบการให้เขาซื้อสินค้า บัตรเครดิต หรือให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล หรือกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฟ้องบังคับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ สัญญาบัตรเครดิต สัญญาให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล หรือสัญญากู้ยืมเงิน, คดีที่นิติบุคคลอาคารชุดหรือนิติบุคคลบ้านจัดสรรฟ้องบังคับเจ้าของอาคารชุดหรือบ้านจัดสรรให้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทรัพย์สินกลาง, คดีที่มีกฎหมายให้สิทธิผู้บริโภคหรือผู้ได้รับความเสียหายฟ้องร้องผู้ประกอบการ เช่น ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบชายตรง พ.ศ.2545 มาตรา 33 หรือพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2542 มาตรา 40

คดีแพ่งเรื่องใดจะเป็นคดีผู้บริโภคหรือคดีแพ่งทั่วไปย่อมมีความสำคัญมากต่อระบบวิธีพิจารณาที่จะนำมาใช้และสิทธิหน้าที่ของคุณในคดี เพราะคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ได้บัญญัติให้คดีผู้บริโภคมีความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว ไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่นและแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปหลายประการ เนื่องมาจากภารกิจที่คู่ความทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะที่ไม่เท่าเทียมกัน

ฉะนั้นหากเกิดกรณีที่มีปัญหาโต้แย้งว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ภายในวันนัดพิจารณาหรือในวันชี้สองสถานหรือวันสืบพยาน คู่ความอาจขอหรือศาลอาจเห็นสมควรให้ส่งเอกสารที่จำเป็นไปยังศาลอุทธรณ์ทางโทรสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเจ้าหน้าที่ศาลชั้นต้นที่ได้รับมอบหมายนำส่งโดยสาร เพื่อขอให้ "ประธานศาลอุทธรณ์" (กลาง) เป็นผู้วินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้นโดยเร็ว โดยคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น

กระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 แต่ในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติและข้อกำหนดดังกล่าว ให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคลเกี่ยวกับข้อความหรือข้อตกลงตามประกาศโฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบการซึ่งตกลงจะมอบให้หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของ บริการ หรือสาธารณูปโภค หรือที่จะให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้ได้

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภค หรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ต้องใช้สิทธิเรียกร้องใน 3 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าจะได้บอกเลิกการเจรจา เมื่อศาลเห็นสมควรหรือคู่ความร้องขอ ศาลมีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีผู้บริโภคมีลักษณะที่ไม่เคร่งครัดต่อระเบียบพิธีการดังเช่นคดีแพ่งทั่วไป และเพื่อมิให้อาชนะกันโดยอาศัยเทคนิคทางกฎหมาย ตามหลักไม่เป็นทางการในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

การฟ้องคดีผู้บริโภค การยื่นคำฟ้องหรือคำให้การคู่ความอาจกระทำด้วยวาจาผ่าน "เจ้าพนักงานคดี" ก็ได้ ให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการเพื่อให้มีการจัดบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้อง แล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อ ทั้งนี้ให้โจทก์เสนอพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ทำได้มาพร้อมกับคำฟ้อง

สำหรับการฟ้องเป็นหนังสือ ให้เจ้าพนักงานคดีช่วยเหลือในการจัดทำคำฟ้องตามสมควรแก่กรณี รวมทั้งให้ตรวจสอบสถานะการเป็นนิติบุคคลหรือภูมิลำเนาของคู่ความ โดยให้ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อได้ โดยสะดวกและหมายเลขโทรศัพท์ของคู่ความไว้ด้วย แต่ทั้งนี้ต้องไม่มีลักษณะเป็นการกำหนดรูปคดีทำนองเดียวกับการปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ

ในกรณีที่โจทก์ยื่นคำฟ้องเป็นหนังสือ หากคำฟ้องไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญในบางเรื่อง เจ้าพนักงานคดีอาจให้คำแนะนำโจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วน และศาลก็อาจสั่งให้แก้ไขคำฟ้องให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลอื่นได้ด้วย (เช่น ศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาล หรือศาลที่อสังหาริมทรัพย์นั้นตั้งอยู่ในเขตศาล) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค สามารถฟ้องคดีโดยได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงค่าธรรมเนียมในชั้นที่สุด

การนัดพิจารณา เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน แล้วออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย

ผู้ประกอบการธุรกิจมี "ภาระการพิสูจน์" ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ ส่วนผสม การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่อยู่ในความรู้อยู่โดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

การสืบพยานหลักฐาน ก่อนสืบพยานให้ศาลแจ้งประเด็นข้อพิพาท ภาระการพิสูจน์ในแต่ละประเด็น และลำดับก่อนหลังให้คู่ความทราบ

เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร โดยอาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบรวบรวมพยานหลักฐานอันเป็นประเด็นแห่งคดี ตรวจสอบกระบวนการผลิต ตรวจพิสูจน์สินค้าหรือความเสียหายอันเกิดจากการบริโภค รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจ รวมทั้งประสานงานหรือเรียก สคบ. หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาได้ โดยไม่ตัดสิทธิคู่ความที่จะทราบและโต้แย้งพยานหลักฐานดังกล่าว

ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าโจทก์เรียกร้องจำนวนค่าเสียหายไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม หากเป็นข้อเท็จจริงที่คู่ความยกขึ้นมาว่ากล่าวกันแล้วโดยชอบ

ในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพหรืออนามัย และในเวลาที่พิพาทขาดดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น ภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ไม่เกิน 10 ปี

ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้า และไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้แล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ผู้บริโภค แทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้

ถ้าผู้ประกอบธุรกิจเจตนาเอาเปรียบโดยไม่เป็นธรรม จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ทำการฝ่าฝืนต่อฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลมีอำนาจพิพากษาสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ไม่เกิน 2 เท่า จากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริง หรือ 5 เท่า ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงไม่เกิน 50,000 บาท

การอุทธรณ์และฎีกา ให้อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีผู้บริโภคไปยังศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภค หรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภค ภายในกำหนด 1 เดือน แต่ห้ามมิให้อุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีผู้บริโภคที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 50,000 บาท, อนึ่ง ในกรณีที่เห็นว่าเป็นคดีต้องห้ามอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์อาจยื่นคำร้องขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ฯ ไปพร้อมกับอุทธรณ์ก็ได้ หรือในกรณีที่ศาลชั้นต้นสั่งไม่รับอุทธรณ์ ก็อาจยื่นคำร้องขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ฯ ภายในกำหนด 15 วันก็ได้ (แต่จะอุทธรณ์คำสั่งไม่รับอุทธรณ์ไม่ได้), ทั้งนี้ศาลอุทธรณ์ฯต้องพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว โดยคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ฯให้เป็นที่สุด

คู่ความอาจยื่นฎีกาไปพร้อมกับคำร้องต่อศาลฎีกาเพื่อขอให้พิจารณานุญาตให้ฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีทุนทรัพย์เกิน 200,000 บาท หรือในปัญหาข้อกฎหมายภายในกำหนด 1 เดือน โดยศาลฎีกาจะพิจารณานุญาตให้ฎีกาได้เมื่อเห็นว่าเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวพันกับประโยชน์สาธารณะหรือเป็นปัญหาสำคัญที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย

.....

มนต์ชัย ชนินทรลีลา

ผู้พิพากษาศาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Source: [www.pcoc.moc.go.th/...](http://www.pcoc.moc.go.th/) คู่มือวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค