

ลักษณะของคดีผู้บริโภค

ชาญณรงค์ ปราณจิตต์
ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑ ซึ่งจะมีผลใช้บังคับในวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๑ ถูกออกแบบมาภายใต้แนวความคิดที่ต้องการแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในการดำเนินคดีข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการซึ่งคู่ความแต่ละฝ่ายมีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกัน โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีพิจารณาคดีขึ้นใหม่แตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเพื่อใช้กับคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะ ทั้งยังกำหนดให้ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีเหล่านี้ได้อีกด้วย นอกจากนี้บทบัญญัติมาตรา ๗ ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังบังคับว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคต้องอยู่ภายใต้ระบบวิธีพิจารณาคดีที่กำหนดขึ้นใหม่รวมทั้งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาที่จะออกตามมา เมื่อเป็นเช่นนั้น การจะนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่คดีผู้บริโภค จึงต้องเป็นกรณีที่พระราชบัญญัติฉบับนี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาไม่ได้บัญญัติเอาไว้และนำมาใช้ได้โดยอนุโลมเท่านั้น กล่าวคือ จะนำมาใช้ในทางที่ขัดหรือแย้งกับหลักการหรือบทบัญญัติของพระราชบัญญัติฉบับนี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาไม่ได้

๑. ความสำคัญของการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑ ได้วางหลักเกณฑ์วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหลายประการ เช่น

- การยื่นคำฟ้องหรือคำให้การคู่ความอาจกระทำด้วยวาจาได้
- การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค
- การใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
- ภาระการพิสูจน์
- การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยศาล
- การพิพากษาคดีให้มีผลถึงผู้บริโภคที่ไม่ใช่คู่ความในคดี
- การกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ

- สิทธิในการยื่นอุทธรณ์และฎีกา

ดังนั้น การวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภครวมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบวิธีพิจารณาที่จะใช้และสิทธิหน้าที่ของคู่ความในคดี และโดยปกติการคัดแยกคดีจะต้องดำเนินการตั้งแต่มีการยื่นฟ้องต่อศาลชั้นต้นเพื่อลงสารบบความแยกต่างหากจากคดีแพ่งอื่น ๆ และเข้าสู่ขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่พระราชบัญญัติฉบับนี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาได้วางไว้ จึงมีความจำเป็นที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องทำความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภครวมเพื่อมิให้เกิดปัญหาโต้แย้งคัดค้านตามมาในภายหลัง

๒. ข้อพิจารณาเบื้องต้น

๒.๑ พระราชบัญญัติพิจารณาวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อกำหนดวิธีพิจารณาคดีขึ้นเป็นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภค ไม่ได้มีการจัดตั้งศาลใหม่ดังเช่นศาลชำนาญพิเศษอื่น ๆ หรือเปลี่ยนแปลงเขตอำนาจศาลที่มีอยู่เดิมแต่อย่างใด เว้นแต่จะเป็นกรณีตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๑๗ ดังนั้น การพิจารณาว่าศาลใดมีเขตอำนาจเหนือคดีผู้บริโภคคดีใดจึงต้องนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประกอบกับพระธรรมนูญศาลยุติธรรมมาใช้บังคับเหมือนกับการพิจารณาเขตอำนาจศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั่วไปคงแตกต่างกันเฉพาะคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้สิทธิฟ้องได้ทั้งต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่หรือต่อศาลอื่น เช่นนี้มาตรา ๑๗ กำหนดให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ได้เพียงแห่งเดียว

๒.๒ พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับได้แต่เฉพาะคดีที่มีข้อพิพาทในทางแพ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จะนำไปใช้กับคดีอาญาไม่ได้ถึงแม้ว่าคดีอาญานั้นจะมีข้อพิพาทส่วนแพ่งซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการอยู่ด้วยก็ตาม เนื่องจากบทนิยามคำว่า “คดีผู้บริโภค” ในมาตรา ๓ จำกัดไว้แต่เฉพาะคดีแพ่งเท่านั้น ที่จะถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค ข้อพิพาทส่วนแพ่งที่พิจารณารวมไปกับคดีอาญาจึงไม่อยู่ในความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” ตามบทนิยามดังกล่าว หากแต่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญาว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา เว้นแต่จะได้มีการแยกฟ้องข้อพิพาทส่วนแพ่งนั้นเป็นคดีแพ่งต่างหากจากคดีอาญาจึงจะถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้

๓. แนวทางการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค

บทบัญญัติมาตรา ๓ ได้ให้คำนิยามหรืออธิบายถึงลักษณะของคดีผู้บริโภคไว้โดยจำแนกคดีผู้บริโภคออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตาม มาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ (มาตรา ๓(๑))

การนิยามความหมายของคดีผู้บริโภคตามอนุมาตรานี้ไม่ได้ใช้ข้อหาหรือกฎหมายที่พิพาทเป็นเครื่องชี้วัดว่าเป็นคดีผู้บริโภคดังเช่น คดีชำนาญพิเศษอื่นๆ หากแต่ยึดเอาสถานะหรือความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความซึ่งฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจเป็นหลักในการกำหนดลักษณะคดีผู้บริโภค องค์ประกอบที่จะทำให้คดีใดเป็นคดีผู้บริโภคตามอนุมาตรานี้มีด้วยกัน ๓ ประการ คือ

๓.๑.๑ ต้องเป็นคดีแพ่งที่พิพาทระหว่าง ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่นฝ่ายหนึ่ง กับ ผู้ประกอบธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่ง

ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” และ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” เป็นไปตามที่นิยามไว้ในมาตรา ๓ ของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือ

“**ผู้บริโภค**” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค.....ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ ได้ให้คำนิยาม “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม จึงสามารถแยกบุคคลที่เป็นผู้บริโภคตามบทนิยามนี้ออกได้ เป็น ๓ จำพวก คือ

(ก) ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ

คำว่า “ซื้อ” หมายความรวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น และ

คำว่า “บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใดๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

ดังนั้น การจะเป็นผู้บริโภคนั้นต้องเป็นกรณีที่มีการเสียค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้แก่ผู้ประกอบการ

ข้อสังเกต - ผู้ซื้อสินค้ามาเพื่อขายต่อไม่จัดว่าเป็นผู้บริโภคเนื่องจากในบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการ” ให้ถือว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ประกอบการจึงไม่สามารถเป็นผู้บริโภคได้

- เกษตรกรผู้ขายผลผลิตทางการเกษตรแก่พ่อค้าคนกลางที่รับซื้อไม่ใช่ผู้บริโภคเพราะเป็นผู้ขายมิใช่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากพ่อค้าเหล่านั้น และพ่อค้าคนกลางที่ซื้อไปเพื่อขายต่อก็ไม่ใช่ผู้บริโภค คดีพิพาทระหว่างบุคคลเหล่านี้จึงมิใช่คดีผู้บริโภค

(ข) ผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบการเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ

การที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จัดบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้บริโภคทำให้บุคคลเหล่านี้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายและหากได้รับความเดือดร้อนก็สามารถร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ตรวจสอบการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้ ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านี้จะยังไม่ได้อ่านหรือใช้บริการแต่อย่างใด และเมื่อมีการโยกคำนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้ บุคคลเหล่านี้จึงอยู่ในความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” ตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ปัญหา ถ้าผู้บริโภคในกลุ่มนี้พบเห็นข้อความโฆษณาชักชวนให้ซื้อสินค้าที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง บุคคลนั้นจะยื่นฟ้องผู้ประกอบการต่อศาลเพื่อให้ระงับการโฆษณาข้อความดังกล่าวทั้งๆที่ยังมิได้อ่านหรือใช้บริการโดยอ้างว่าตนเองมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔(๑) ซึ่งเป็นสิทธิในการจะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขายได้หรือไม่

กรณีนี้เห็นว่า การที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดให้บุคคลเหล่านี้เป็นผู้บริโภคก็เพื่อให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจออกมาตรการเชิงป้องกันคุ้มครองไปถึงผู้บริโภคที่เพียงแต่ได้รับการเสนอหรือชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการมิให้ได้รับความเสียหายในการตัดสินใจที่จะบริโภคสินค้าหรือบริการเท่านั้น แต่บทบัญญัติดังกล่าวมิใช่เป็นกฎหมายที่ให้สิทธิแก่บุคคลเหล่านี้มีอำนาจฟ้องคดีแต่อย่าง

ใด ดังนั้น การที่บุคคลนั้นจะมีอำนาจฟ้องคดีได้หรือไม่ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายวิธีพิจารณาความกำหนดไว้ แต่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่ได้มีบทบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องอำนาจฟ้อง และบทบัญญัติมาตรา ๓ ก็ไม่ใช่บทบัญญัติที่เกี่ยวกับอำนาจฟ้องหากแต่เป็นเพียงบทนิยามความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” เท่านั้น จึงต้องนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา ๕๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม กล่าวคือ ต้องมีการโต้แย้งสิทธิหรือมีกฎหมายรับรองให้ใช้สิทธิทางศาลได้ บุคคลนั้นจึงจะมีอำนาจฟ้องคดีเมื่อบุคคลเหล่านี้ยังไม่ได้ซื้อหรือใช้สินค้า จึงน่าจะไม่มีส่วนได้เสียอย่างเพียงพอที่จะถือว่าถูกโต้แย้งสิทธิอันจะทำให้มีอำนาจฟ้องคดีได้ แต่หากมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นพิเศษให้บุคคลเหล่านี้มีอำนาจฟ้อง เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติให้ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมีอำนาจฟ้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น หากผู้บริโภคซึ่งได้รับการชักชวนได้ทดลองใช้สินค้าที่มีการเสนอขายแล้วได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการทดลองใช้ ต้องถือว่าบุคคลดังกล่าวถูกโต้แย้งสิทธิ และมีอำนาจฟ้องให้ผู้ประกอบการให้รับผิดชอบตามกฎหมายดังกล่าวได้

(ค) ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

บุคคลที่จะเป็นผู้บริโภคในกลุ่มนี้จะต้องได้ใช้สินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ เช่น บุคคลในครอบครัวหรือพนักงานในองค์กรต่างๆ ที่หัวหน้าครอบครัวหรือนายจ้างเป็นผู้ซื้อหรือจัดหาสินค้าหรือบริการมาให้ใช้ แม้จะไม่ได้เสียค่าตอบแทนด้วยตนเองก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคเช่นกัน แต่ถ้าเป็นการนำสินค้าไปใช้หรือได้รับบริการโดยไม่ชอบ เช่น ลักขโมยไปใช้ย่อมไม่ถือว่าเป็นผู้บริโภคตามข้อนี้

“ผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่น” ไม่มีคำนิยามไว้ แต่เข้าใจได้ว่าต้องมีกฎหมายให้อำนาจบุคคลนั้นฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้โดยตรงซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ องค์กร คือ

(ก) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ ๒ กรณี คือ คดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรและคดีที่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิร้องขอซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าควรดำเนินการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

(ข) สมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔๐ และ ๔๑ ซึ่งมีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมเท่านั้น

ในอนุภาคหากมีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานหรือองค์กรใดมีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค คดีที่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นฟ้องร้องอาจถือได้ว่าเป็นคดีผู้บริโภคหากเข้าหลักเกณฑ์ ตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค..... ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ ได้ให้นิยาม “ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงหมายถึงบุคคลดังต่อไปนี้

(ก) ผู้ขาย เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า “ขาย” ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว “ผู้ขาย” หมายถึง ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ หรือผู้จัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นตลอดจนผู้เสนอหรือชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

(ข) ผู้ผลิตเพื่อขาย เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า “ผลิต” ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึง ผู้ทำ ผสม ปปรุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือ แปรสภาพ และหมายความรวมถึงผู้ทำการเปลี่ยนรูป ดัดแปลง คัดเลือก หรือแบ่งบรรจุ เพื่อขาย

(ค) ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

(ง) ผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า

(จ) ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า “บริการ” ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึง ผู้รับจัดทำกรงาน ผู้ให้สิทธิใดๆหรือให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

ปัญหา คดีแพ่งที่พิพาทกันระหว่างโรงพยาบาลของรัฐ (โดยกระทรวงสาธารณสุข) กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลอันเนื่องมาจากการให้บริการของโรงพยาบาล จะถือได้ว่าเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่

โดยปกติบริการใดๆ ที่หน่วยงานของรัฐทำให้แก่ประชาชนถือว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ใช่การดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไร หน่วยงานของรัฐจึงไม่น่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจในความหมายที่เข้าใจกันโดยทั่วไป แต่ตามข้อเท็จจริงปรากฏว่าในปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐยังคงมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้เข้ารับบริการแม้จะเป็นจำนวนที่

น้อยมากเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน ก็ต้องถือว่ามีบริการค่าตอบแทน

โรงพยาบาลของรัฐจึงอยู่ในความหมายของคำว่า “ผู้ให้บริการ” และเป็น “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ตามความมุ่งหมายของพระราชบัญญัติฉบับนี้ที่ประสงค์จะให้ข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคซึ่งมีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกันได้รับการพิจารณาที่เป็นธรรมยิ่งขึ้นภายใต้ระบบวิธีพิจารณาคดีที่กำหนดขึ้นใหม่ คดีพิพาทระหว่างบุคคลทั้งสองจึงเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

(จ) ผู้ประกอบการโฆษณา เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า “โฆษณา” ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึงผู้ประกอบการซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะกระทำการไม่ว่า

โดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

๓.๑.๒ ต้องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

องค์ประกอบส่วนนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญมากนักเพราะกฎหมายไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นข้อพิพาทในเรื่องใดโดยเฉพาะเจาะจงเพียงแต่สิทธิหรือหน้าที่ที่พิพาทกันต้องเป็นเรื่องที่กฎหมายรับรอง ดังนั้น มูลคดีที่เกิดข้อพิพาทขึ้นอาจเป็นเรื่องสัญญา ละเมิด หรือกฎหมายฉบับหนึ่งฉบับใดให้สิทธิไว้แล้วมีการละเมิดสิทธินั้น เช่น พระราชบัญญัติขายตรงและ

ตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓๓ ให้สิทธิผู้บริโภคบอกเลิกสัญญาซื้อสินค้าหรือบริการได้ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่คืนเงินภายใน ๑๕ วันตามมาตรา ๓๖ ผู้บริโภคย่อมฟ้องเรียกเงินคืนได้และถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค หรือพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๔๐ ให้บุคคลซึ่งได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดตามกฎหมายดังกล่าวมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายจาก

ผู้ประกอบการธุรกิจที่กระทำความผิดและถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคเช่นกัน

๓.๑.๓ ต้องเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

องค์ประกอบสุดท้ายนี้เป็นการตีกรอบเพื่อมิให้มีการนำวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ไปใช้กับเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการโดยตรงซึ่งอยู่นอกเหนือเจตนารมณ์ของกฎหมาย เช่น คดีหมิ่นประมาทระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เป็นต้น ส่วนถ้อยคำที่ว่า “อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ” อาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนไปได้ว่าจะต้องมีการใช้สินค้าหรือบริการแล้วเท่านั้นจึงจะเป็นคดีผู้บริโภคซึ่งไม่ถูกต้อง ลำพังแต่ผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อนำมาบริโภคแม้จะยังไม่ได้ใช้หากเกิดข้อพิพาทขึ้น เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจส่งมอบสินค้าไม่ครบถ้วน ก็ต้องถือว่าข้อพิพาทนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการและเป็นคดีผู้บริโภคเช่นกัน

ตัวอย่างคดีผู้บริโภค

คดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓(๑) นี้ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นกรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการเป็นจำเลยเท่านั้น คดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยหากข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เช่น คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคชำระหนี้ตามสัญญาซื้อขายหรือให้บริการต่าง ๆ ย่อมถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ดังนั้น คดีผู้บริโภคในกลุ่มนี้จะมีปริมาณมากกว่ากลุ่มอื่น และแนวทางในการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคตามอนุमतรานี้ เบื้องต้นให้พิจารณาสถานะของคู่ความก่อนว่า เป็นผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคฝ่ายหนึ่ง กับผู้ประกอบการอีกฝ่ายหนึ่ง และข้อพิพาทเกิดขึ้นเนื่องจากการบริโภคหรือบริการหรือไม่ ถ้าใช่ถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคโดยไม่ต้องคำนึงว่าเป็นมูลหนี้เกี่ยวกับเรื่องใด ตัวอย่างต่อไปนี้จัดว่าเป็นคดีผู้บริโภค

(๑) คดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง ส่วนใหญ่จะเป็นคดีผู้บริโภค เว้นแต่ข้อพิพาทนั้นไม่มีความเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือการคุ้มครองดูแลสิทธิของผู้บริโภค

(๒) คดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องเอง มูลคดีส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องผิดสัญญาและจำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบการมักจะเป็นนิติบุคคล เช่น สัญญาซื้อขายยาสงหาริมทรัพย์ (ไม่ก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามสัญญา ไม่โอนกรรมสิทธิ์ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค ให้รับผิดในความชำรุดบกพร่อง) สัญญาซื้อขายหรือเช่าซื้อรถยนต์ (ให้รับผิดในความชำรุดบกพร่อง ไม่โอนชื่อทางทะเบียนหรือทะเบียนปลอม ยึดรถยนต์กลับไปโดยมิชอบ) หรือสัญญา

ให้บริการการท่องเที่ยวเป็นต้น และบางกรณีอาจเป็นเรื่องละเมิด เช่น คดีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

(๓) คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องบังคับให้ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าชำระหนี้ตามสัญญาต่าง ๆ จัดว่าเป็นคดีผู้บริโภคด้วย เช่น

- คดีที่ธนาคารพาณิชย์ฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาออม ค่าประกัน จำนอง จำน่า บัญชีเดินสะพัด ตัวเงินหรือทรัพย์สินอื่น เป็นต้น

- คดีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

- คดีที่ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาให้บริการสาธารณูปโภคเช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

- คดีที่ผู้ประกอบการให้เช่าซื้อสินค้าฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ

- คดีที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตหรือให้บริการสินเชื่อรูปแบบอื่นฟ้องบังคับชำระหนี้ตามสัญญาบัตรเครดิตหรือสัญญาให้บริการสินเชื่อ

(๔) คดีที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยพิพาทกับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค แต่ถ้าเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้รับประกันภัยด้วยกันเองหรือระหว่างผู้รับประกันภัยที่รับช่วงสิทธิมาฟ้องผู้ทำละเมิดหรือระหว่างผู้ถูกทำละเมิดกับผู้รับประกันภัยจำจน ไม่น่าจะเป็นคดีผู้บริโภคเพราะคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งมิใช่ผู้บริโภค (เว้นแต่จะเป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพันกับคดีผู้บริโภคตามมาตรา ๓(๑) หรือ ๓(๒))

๓.๒ คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (มาตรา ๓(๒))

คดีผู้บริโภคตามอนุमतรานี้ใช้ข้อหาหรือกฎหมายที่พิพาทกันเป็นตัวชี้วัด กล่าวคือ ถ้าเป็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ ต้องถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภค โดยผู้ซึ่งเป็นโจทก์ฟ้องคดีคือผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยซึ่งอาจเป็นผู้บริโภค บุคคลในครอบครัว หรือพนักงานของผู้บริโภค หรือบุคคลอื่นที่บังเอิญได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้านั้น ส่วนผู้ที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยคือผู้ประกอบการซึ่งอาจเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้าหรือบุคคลอื่นตามคำนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการ” ในกฎหมายดังกล่าว

๓.๓ คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพันกันกับคดีตามมาตรา ๓(๑)หรือ(๒)

คดีที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภคมตามมาตรา ๓(๑)หรือ(๒) เช่น คดีที่ฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญาประกัน สัญญาจ้าง สัญญาจำหน่าย หรือสัญญาประกันภัยอัคคีภัย เป็นต้น ซึ่งโดยปกติคดีเหล่านี้อาจไม่อยู่ในความหมายของคดีผู้บริโภคมตามมาตรา ๓(๑)หรือ(๒) แต่ตามมาตรา ๓(๓) ให้ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคมด้วยเพื่อให้ผลแห่งคดีเกิดความลึกลับกันและไม่ต้องคำนึงว่าจะมีการพิจารณาคดีดังกล่าวรวมหรือแยกกับคดีผู้บริโภคมตามมาตรา ๓(๑)หรือ(๒)

๓.๔ คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

อนุมาตรานี้เปิดโอกาสให้กฎหมายที่ออกมาในภายหลังสามารถกำหนดให้นำวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ไปใช้กับคดีอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓(๑)(๒)และ(๓) และให้ถือว่าคดีเหล่านั้นเป็นคดีผู้บริโภคมตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

๔. การขอให้วินิจฉัยปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคม

หลักเกณฑ์ในการขอให้มีการวินิจฉัยปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคมบัญญัติอยู่ในมาตรา ๘ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๔.๑ ผู้มีสิทธิขอให้วินิจฉัย

ดังได้กล่าวข้างต้นแล้วว่าหน้าที่ในการคัดแยกคดีว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคมในเบื้องต้นเป็นหน้าที่ของศาลชั้นต้น แต่ในระหว่างพิจารณาอาจมีการโต้แย้งหรือหยิบยกปัญหาขึ้นในคดีที่ถูกจัดว่าเป็นคดีผู้บริโภคมหรือในคดีแพ่งอื่นว่าคดีนั้นมีใช่คดีผู้บริโภคมหรือเป็นคดีผู้บริโภคม แล้วแต่กรณี ซึ่งการยกปัญหาดังกล่าวขึ้นอาจกระทำได้สองทางคือโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควรเอง

๔.๒ ระยะเวลาที่อาจขอให้วินิจฉัย

การยกปัญหาขึ้นเพื่อขอให้มีการวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคมหรือไม่จะต้องกระทำภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดซึ่งขึ้นอยู่กับว่าเป็นการยกขึ้นในคดีใด กล่าวคือ ถ้าเป็นการยกขึ้น

๔.๒.๑ ในคดีผู้บริโภคม ต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา

๔.๒.๒ ในคดีแพ่งอื่น ต้องกระทำอย่างช้าในวันขึ้นสองสถานหรือวันสืบพยานในกรณีที่ไม่มี การขึ้นสองสถาน

ดังนั้น การขอให้วินิจฉัยปัญหาก็จะกระทำได้เฉพาะในระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้นเท่านั้น หากเลยกำหนดเวลาดังกล่าวข้างต้นแล้วไม่อาจยกปัญหาดังกล่าวเพื่อขอให้วินิจฉัยได้อีกไม่ว่าจะโดยคู่ความหรือศาลเห็นเองก็ตาม

๔.๓ ผู้มีอำนาจวินิจฉัย

บทบัญญัติมาตรา ๘ กำหนดให้ประธานศาลอุทธรณ์ (กลาง) เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยทุกกรณีโดยไม่ต้องคำนึงว่าคดีนั้นอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลใด และเมื่อมีคำวินิจฉัยแล้ว กฎหมายกำหนดให้เป็นที่สุด

๔.๔ เอกสารที่ต้องจัดส่งเพื่อประกอบการวินิจฉัย

เอกสารที่จำเป็นต้องส่งไปเพื่อประกอบการวินิจฉัยอย่างน้อยต้องมีคำฟ้อง คำให้การ และรายงานกระบวนการพิจารณาที่เกี่ยวข้อง และหากศาลชั้นต้นเห็นว่าข้อเท็จจริงที่มีอยู่ตามคำฟ้องและคำให้การอาจไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัย ศาลชั้นต้นควรสอบถามข้อเท็จจริงที่สำคัญเพิ่มเติม เช่น คู่กรณีมีการให้คำตอบแทนกันหรือไม่ หรือการซื้อสินค้าพิพาทนั้นซื้อไปเพื่อบริโภคหรือขายต่อ เป็นต้น แล้วจัดแจ้งไว้ในรายงานกระบวนการพิจารณาที่ส่งไปนั้น

๔.๕ วิธีการส่ง

วิธีการส่งเรื่องไปยังประธานศาลอุทธรณ์นั้น เพื่อความรวดเร็วมาตรา ๘ วรรคสาม เปิดโอกาสให้สามารถส่งทางโทรสาร หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ ในเบื้องต้นเห็นว่าน่าจะปฏิบัติเช่นเดียวกับการส่งคำร้องขอปล่อยชั่วคราวไปยังศาลสูงเพื่อพิจารณาส่งโดยทางโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งศาลอุทธรณ์คงต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ให้ชัดเจนและแจ้งให้ศาลชั้นต้นทราบต่อไป

๔.๖ การดำเนินกระบวนการพิจารณาในระหว่างรอฟังการวินิจฉัย

กฎหมายไม่ได้บังคับว่าเมื่อมีการหยิบยกปัญหาดังกล่าวขึ้นแล้ว ศาลชั้นต้นจะต้องส่งเรื่องไปยังประธานศาลอุทธรณ์ภายในเวลาเท่าใด แต่กำหนดให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้นโดยเร็ว ทั้งยังระบุว่าคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น แสดงว่ากฎหมายไม่ประสงค์ที่จะให้มีการใช้วิธีการส่งเรื่องไปให้วินิจฉัยตามมาตรา ๘ นี้ เป็นช่องทางในการประวิงคดี ดังนั้น เมื่อไม่มีบทบัญญัติบังคับให้งดการดำเนินกระบวนการพิจารณาไว้ในระหว่างที่รอฟังคำวินิจฉัย ศาลชั้นต้นจึงควรดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไป และเมื่อได้รับผลคำวินิจฉัยแล้วก็ให้รีบแจ้งให้คู่ความทราบและดำเนินการตามที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยดังกล่าว