

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ด้อยกว่าในการต่อรองทางธุรกิจมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อย่างเพียงพอในการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และ สอดคล้องกับหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Law) ของต่างประเทศ ซึ่งเป็น กฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบ ธุรกิจ และตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวความคิดที่ว่า ผู้บริโภคมีความรู้ไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจ กฎหมายจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคฝ่ายที่อ่อนแอ (Weaker Party) ให้ได้รับความเป็นธรรม ทำนองเดียวกับปัญหากรณีผู้ใช้แรงงานกับเจ้าของกิจการอุตสาหกรรมในช่วงปลายศตวรรษที่ ๑๙ ที่ต้อง จัดให้มีสหภาพแรงงานเข้ามาช่วยเหลือและมีการปรับหลักกฎหมายแรงงานหลายประการเพื่อคุ้มครอง ลูกจ้าง ดังปรากฏอยู่ในเหตุผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ คือ โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้นในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่อง ของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรอง ในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิด การเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบ เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และเพื่อให้เกิด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคโดยภาพรวม ผู้ขอรับการประเมินจึงขอสรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาไว้ในหัวข้อนี้พอสังเขป ส่วนบทบัญญัติที่ เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยการขออนุญาตอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริงโดยตรง ผู้ขอรับการประเมินขอแยก ออกไปอธิบายเป็นอีกหัวข้อหนึ่งต่างหาก

๑. วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ถูกออกแบบมาเพื่อจัดระบบ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเสียใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

๑) ให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๒) จัดกระบวนการค้นหาความจริงให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

๓) ปรับปรุงระบบวิธีพิจารณาคดีให้รวดเร็ว และเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เอื้อต่อการ

เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

๔) เสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และป้องปรามผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่สุจริต

๒. ลักษณะพิเศษของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

เพื่อให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของคดี พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงได้ออกแบบวิธีพิจารณาขึ้นมาเป็นพิเศษให้มีลักษณะแตกต่างจากวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ดังนี้

๑) สะดวก ความสะดวกที่จะได้รับจากวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมุ่งเกิดทั้งแก่คู่ความและศาล โดยโจทก์สามารถเสนอคำฟ้องด้วยวาจาได้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๐ ส่วนจำเลยเองก็สามารถให้การด้วยวาจาได้ตามมาตรา ๒๖

สำหรับการฟ้องคดีด้วยวาจาหรือการให้การด้วยวาจานั้น เจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้จัดบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องหรือคำให้การลงในแบบพิมพ์เสนอศาล นับว่าเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกแก่คู่ความอย่างมาก เพราะจะช่วยให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางกฎหมายสามารถฟ้องคดีหรือให้การด้วยวาจาได้ โดยเจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ คู่ความไม่จำเป็นต้องจ้างทนายความมาดำเนินการให้ก็ได้

นอกจากนี้ การอ้างอิงพยานหลักฐานที่จะนำสืบ คู่ความก็สามารถทำได้โดยเพียงแถลงให้ศาลบันทึกไว้ว่าต้องการอ้างอิงพยานหลักฐานอะไรบ้างตามมาตรา ๓๑ โดยไม่ต้องยื่นบัญชีระบุพยานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๘๘

เมื่อพยานเข้าเบิกความ ศาลจะให้ความช่วยเหลือโดยเป็นผู้ซักถามพยานก่อนตามมาตรา ๓๔ และศาลมีอำนาจซักถามพยานถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคดีได้แม้ไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างตามมาตรา ๓๓ วรรคสอง

๒) รวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นข้อเด่นของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ทั้งนี้เนื่องจาก

(๑) เมื่อโจทก์ยื่นฟ้องแล้ว ศาลต้องนัดพิจารณาเพื่อไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกันเป็นอันดับแรกตามมาตรา ๒๔

(๒) กระบวนพิจารณาคดีผู้บริโภครวดเร็วกว่าคดีแพ่งทั่วไป เช่น กำหนดให้มีวันนัดพิจารณาเพื่อทำการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกันโดยไม่มีพิธีสงฆ์ตามมาตรา ๒๔

(๓) ศาลต้องกำหนดวันนัดพิจารณาคดีไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับคำฟ้อง ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๙

(๔) ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคต้องพิพากษาคดีให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่นำคดีลงสารบบความตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๓๗

(๕) เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีได้ทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อนตามมาตรา ๖๕

(๖) ศาลมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินกระบวนพิจารณาบางเรื่องแทนได้

๓) ประหยัด วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคช่วยให้คู่ความเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณาเพียงเล็กน้อยจึงเป็นการประหยัด เนื่องจากเหตุผลดังนี้

(๑) ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในการยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ตามมาตรา ๑๘

(๒) การพิจารณาคดีผู้บริโภครวดเร็วกว่าคดีแพ่งสามัญ ทำให้คดีเสร็จไปโดยรวดเร็ว คู่ความจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการมาศาลหลายครั้ง

(๓) โจทก์สามารถยื่นฟ้องผู้บริโภคด้วยวาจาได้ ส่วนจำเลยก็สามารถให้การด้วยวาจาได้ โดยเจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้จัดบันทึกให้ จึงสามารถฟ้องคดีหรือให้การต่อสู้คดีได้ด้วยตนเอง แม้ไม่มีความรู้ทางกฎหมายก็ตาม และไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าจ้างทนายความให้ดำเนินคดีแทน

๓. ความหมายของคดีผู้บริโภค

ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถแบ่งคดีผู้บริโภคออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๘ หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจ อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

๓) คดีที่เกี่ยวข้องกับคดีทั้งสองประเภทข้างต้น

๔) คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

๔. การวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภค

เนื่องจากวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างจากหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งหลายประการ จึงอาจเกิดปัญหาหรือข้อโต้แย้งขึ้นว่าคดีที่มีการฟ้องร้องต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ มาตรา ๘ จึงบัญญัติให้อำนาจแก่ประธานศาลอุทธรณ์ในการวินิจฉัยว่า คดีใดเป็นคดีผู้บริโภคและคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากคดีผู้บริโภคถึงที่สุดในชั้นอุทธรณ์และเพื่อความเป็นเอกภาพของคำวินิจฉัย จึงกำหนดให้ประธานศาลอุทธรณ์เพียงผู้เดียวเป็นผู้วินิจฉัยปัญหาดังกล่าว ส่วนผู้มีสิทธิขอให้วินิจฉัยอาจเป็นคู่ความหรือศาลเห็นสมควรเอง ซึ่งหากขอในคดีผู้บริโภคก็ต้องขออย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าขอในคดีแพ่งทั่วไปก็ต้องขออย่างช้าในวันขึ้นสองสัปดาห์ หรือก่อนวันสืบพยาน ในกรณีที่ไม่มีการขึ้นสองสัปดาห์

๕. อำนาจของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔ บัญญัติว่า

“ให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

(๓) บันทึกคำพยาน

(๔) ดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของคู่ความทั้งก่อนและระหว่างการพิจารณา

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานคดีเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาและให้มีอำนาจมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสาร เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา”

จากบทบัญญัติดังกล่าวสามารถแยกอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑) อำนาจหน้าที่ที่เกิดจากการมอบหมาย เป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔ (๑) ถึง (๔) ประกอบข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งเกิดจากการมอบหมายของศาลให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการ อันเป็นการช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดี ถ้าศาลไม่ได้มอบหมาย ศาลต้องดำเนินคดีด้วยตนเอง เจ้าพนักงานคดีไม่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการนั้น ได้แก่

(๑) ประสานงานกับบุคคลที่คู่ความตกลงกันเพื่อให้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๑๔ วรรคสอง

(๒) ช่วยเหลือคู่ความในการจัดทำคำให้การหรือบัญชีระบุพยานตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๑๗

(๓) สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากคู่ความแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทเสนอศาล ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๑๘

(๔) ดำเนินการตรวจสอบพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาพิพากษาคดี ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๒๐

(๕) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่บันทึกตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๑๒๑ วรรคสอง ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๒๓

(๖) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์แก่การวินิจฉัยตามมาตรา ๕๗ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการชั่วคราวที่เหมาะสมตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๒๕

(๗) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๒๘

(๘) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือส่งเอกสารเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งศาลตามมาตรา ๔๓ ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๒๙

(๙) ตรวจสอบและทำรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อขัดข้องในการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๔๒

๒) อำนาจหน้าที่ที่ไม่ได้เกิดจากการมอบหมาย เป็นอำนาจหน้าที่ที่เจ้าพนักงานคดีมีอยู่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๔ (๕) ซึ่งเป็นกรณีที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาล ได้แก่

- (๑) ให้คำแนะนำแก่โจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วน ตามข้อกำหนดฯ ข้อ ๖ วรรคหนึ่ง
- (๒) ให้ความช่วยเหลือแก่โจทก์ในการฟ้องด้วยวาจาและบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้อง ตามมาตรา ๒๐ และข้อกำหนดฯ ข้อ ๖ วรรคสอง
- (๓) ทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้เจรจาตกลงกันในวันนัดพิจารณาตามมาตรา ๒๔ และข้อกำหนดฯ ข้อ ๑๔
- (๔) รายงานให้ศาลกำหนดมาตรการหรือวิธีการใดๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายหรือป้องกันเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความหรือผู้บริโภคเป็นส่วนรวมเป็นการชั่วคราวก่อนพิพากษาคดี ตามมาตรา ๖๓

๖. เขตอำนาจศาล

ศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค โดยหลักเป็นไปตามที่บัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประกอบพระธรรมนูญศาลยุติธรรม แต่เพื่อให้ผู้บริโภคที่ตกเป็นจำเลยมีโอกาสใช้สิทธิในการต่อสู้คดีได้โดยสะดวก พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๗ จึงได้บัญญัติให้คดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้อง ซึ่งโดยปกติผู้ประกอบธุรกิจอาจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาหรือต่อศาลอื่นก็ได้ ในกรณีดังกล่าวนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

๗. การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมในคดีผู้บริโภค

เนื่องจากคดีผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่มักมีทุนทรัพย์พิพาทไม่มากนัก หากผู้บริโภคต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมตามที่กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งบัญญัติ อาจจะทำให้ผู้บริโภคส่วนหนึ่งตัดสินใจไม่ฟ้องร้องหรือต่อสู้คดี เพราะค่าเสียหายหรือประโยชน์ที่ได้รับอาจจะได้ไม่คุ้มเสีย พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๘ จึงบัญญัติยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้แก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะผู้บริโภคจะอยู่ในฐานะที่เป็นโจทก์ จำเลย หรือผู้ร้องสอดก็ตาม แต่การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมดังกล่าวไม่ได้รวมถึงความรับผิดในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด ซึ่งหมายความว่า กฎหมายยกเว้นให้เฉพาะค่าฤชาธรรมเนียมที่ผู้บริโภคจะต้องเสียสำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาของตนเอง แต่เมื่อมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดี ศาลอาจสั่งให้ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภครับผิดในค่าฤชาธรรมเนียมที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งได้เสียไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๑๖๑ ก็ได้ นอกจากนี้หากมีพฤติการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๘ วรรคสอง เช่น นำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อย่างอื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนก็ได้

๘. การฟ้องคดี การยื่นคำให้การ และการนัดพิจารณา

เนื่องจากพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มีเจตนารมณ์ให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ ในคดีผู้บริโภคมีลักษณะไม่เคร่งครัดต่อระเบียบและพิธีการเหมือนคดีแพ่งทั่วไป และต้องการให้คดีผู้บริโภคสามารถยุติโดยรวดเร็ว กฎหมายจึงกำหนดให้การฟ้องคดีและการยื่น

คำให้การสามารถกระทำด้วยวาจาได้ โดยมีเจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องหรือคำให้การนั้น หรือถ้าเป็นการฟ้องหรือให้การเป็นหนังสือและปรากฏว่ามีความไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญอย่างหนึ่งอย่างใด ศาลก็อาจมีคำสั่งให้แก้ไขให้ถูกต้องหรือให้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้ และกำหนดให้มีการนัดพิจารณาโดยเร็วและบังคับให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทุกกรณีโดยไม่ต้องคำนึงว่าจำเลยจะได้อื่นคำให้การไว้ก่อนแล้วหรือไม่ ในวันนัดพิจารณาจึงต้องเริ่มคดีด้วยการไกล่เกลี่ยก่อน ซึ่งอาจกระทำโดยเจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลอื่นที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกัน ถ้าคดีไม่อาจประนีประนอมยอมความกัน จึงจะมีการสอบถามคำให้การ กำหนดประเด็นข้อพิพาท ภาระการพิสูจน์ รวมทั้งหน้าที่นำพยานเข้าสืบก่อนหลัง และดำเนินการสืบพยานต่อไป ดังนั้น คู่ความที่ไม่มาศาลในวันนัดพิจารณากฎหมายถือว่าคู่ความนั้นขาดนัดพิจารณา ซึ่งถ้าเป็นฝ่ายโจทก์ขาดนัดพิจารณา ศาลจะมีคำสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ แต่ถ้าเป็นฝ่ายจำเลยขาดนัดพิจารณาก็จะถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การหรือขาดนัดพิจารณา แล้วแต่กรณี

๙. การสืบพยาน

ในคดีผู้บริโภคซึ่งใช้วิธีพิจารณาที่ค่อนข้างไปในระบบกล่าวหา การสืบพยานหลักฐานจึงได้เพิ่มบทบาทของศาลในเชิงรุกมากขึ้น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๙ ถึงมาตรา ๓๘ จึงได้บัญญัติให้อำนาจแก่ศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริงเองได้เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพิจารณาคดี ก่อนเริ่มการพิจารณาศาลมีอำนาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีอื่นที่มีใจผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากคู่ความแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทต่อศาลได้ เพื่อที่ศาลจะได้นำไปใช้ในการกำหนดประเด็นข้อพิพาทและสืบพยานในศาลต่อไป และคู่ความอาจขอให้ศาลสืบพยานหลักฐานที่ตนเกรงว่าจะสูญหายหรือยากแก่การนำมาสืบภายหลังได้ ตั้งแต่ก่อนยื่นฟ้องคดี ทั้งอาจยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งยึดหรืออายัดเอกสารหรือวัตถุที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานที่ขอสืบไว้ก่อนได้ด้วย นอกจากนี้ ในระหว่างสืบพยานเพื่อให้ได้ความแจ่มชัดในข้อเท็จจริง ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีช่วยตรวจสอบหรือรวบรวมพยานหลักฐานและเรียกพยานหลักฐานเหล่านั้นมาสืบได้เอง แม้คู่ความไม่ได้อ้างเป็นพยานหลักฐานของตนก็ตาม เนื่องจากคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นคดีเล็กน้อย ทุนทรัพย์ไม่สูง คู่ความบางฝ่ายโดยเฉพาะผู้บริโภคอาจไม่มีทนายความมาช่วยเหลือกฎหมายจึงกำหนดให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานเอง แต่หากคดีใดมีข้อเท็จจริงที่สลับซับซ้อนและคู่ความแต่งตั้งทนายความเข้ามาในคดี ศาลก็อาจอนุญาตให้คู่ความหรือทนายความซักถามพยานเหล่านั้นเองได้ ส่วนภาระการพิสูจน์ (Burden of proof) ในคดีผู้บริโภค โดยหลักเป็นไปตามหลักกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐาน เว้นแต่การพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ ตามหลักกฎหมายว่าด้วยการสืบพยานหลักฐาน ภาระการพิสูจน์ถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องนำพยานมาสืบพิสูจน์ให้ได้ว่าข้อเท็จจริงเป็นดังที่ตนกล่าวอ้าง หากคู่ความฝ่ายใดมีภาระการพิสูจน์ในประเด็นข้อใดแล้วไม่นำพยานหลักฐานมาสืบหรือสืบไม่สมดังมาตรฐานการพิสูจน์ก็ต้องเป็นผู้แพ้ในประเด็นนั้น ดังนั้น หากจะให้ผู้บริโภคเป็นผู้นำสืบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เช่น กระบวนการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า หรือการดำเนินการใดๆ ที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจ แต่เพียงฝ่ายเดียว ย่อมเป็นการยากและไม่เป็นธรรมสำหรับผู้บริโภค พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๙ จึงบัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเท็จจริงในเรื่องอื่นๆ ภาระการพิสูจน์ยังคงเป็นไปตามหลักทั่วไป เช่น

- ผู้ใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงใด ผู้นั้นมีภาระการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงนั้น
- เมื่อมีข้อสันนิษฐานของกฎหมายเป็นคุณแก่ฝ่ายใดแล้ว ภาระการพิสูจน์ตกแก่อีกฝ่ายหนึ่งที่ต้องสืบหักล้างข้อสันนิษฐาน เป็นต้น

ฝ่ายหนึ่งที่ต้องสืบหักล้างข้อสันนิษฐาน เป็นต้น

๑๐. การพิพาทและมียุทธคดี

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้อำนาจพิเศษแก่ศาลในการพิพาทหรือมียุทธคดีมากกว่าคดีแพ่งทั่วไป เช่น พิพาทเกินค่าขอในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ (มาตรา ๓๙) สงวนสิทธิในการแก้ไขคำพิพาทหรือคำสั่งภายในเวลาไม่เกิน ๑๐ ปี ในกรณีที่ยังไม่อาจหยั่งรู้ถึงความเสียหายที่แท้จริงได้ (มาตรา ๔๐) พิพาทให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ (มาตรา ๔๑) กำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ (มาตรา ๔๒) สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศเรียกสินค้าคืน (มาตรา ๔๓) และพิพาทให้หุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น หรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินของนิติบุคคลร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคล หากปรากฏว่านิติบุคคลนั้นดำเนินการโดยไม่สุจริต มีพฤติการณ์ฉ้อฉล หลอกลวงผู้บริโภค หรือมีการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินออกไปจากนิติบุคคลดังกล่าว จนทำให้นิติบุคคลนั้นไม่สามารถชำระหนี้แก่ผู้บริโภคได้ (มาตรา ๔๔) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและป้องปรามผู้ประกอบการที่ไม่สุจริต

๑๑. การอุทธรณ์ฎีกา

หลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการยื่นอุทธรณ์คดีผู้บริโภคเหมือนกับคดีแพ่งทั่วไป คงแตกต่างเพียงวิธีการขออนุญาตอุทธรณ์ในคดีที่ต้องห้ามอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริง เพราะพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติให้เป็นอำนาจของศาลชั้นอุทธรณ์โดยเฉพาะ โดยบัญญัติให้คู่ความที่ประสงค์จะอุทธรณ์ต้องขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภค ซึ่งกรณีดังกล่าวศาลชั้นต้นต้องส่งอุทธรณ์พร้อมคำขออนุญาตอุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภค และไม่ว่าศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคจะมีคำสั่งอนุญาตหรือไม่ก็ตาม ศาลนั้นจะเป็นผู้สั่งรับหรือไม่รับอุทธรณ์ไปในคราวเดียวกัน นอกจากนั้น ในคดีที่ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคมีคำพิพาทแล้ว กฎหมายยังบัญญัติให้คำพิพาทหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ดังกล่าวเป็นที่สุด (มาตรา ๔๙ วรรคสอง) การยื่นฎีกาไม่ว่าจะเป็นการฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือข้อกฎหมาย คู่ความจะต้องยื่นคำร้องขออนุญาตต่อศาลฎีกาทุกคดี โดยยื่นไปพร้อมกับฎีกา และศาลฎีกาจะพิจารณาอนุญาตก็ต่อเมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือเป็นปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาเห็นควรวินิจฉัย (มาตรา ๕๒)

๑๒. วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษา

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๕๖ ถึงมาตรา ๖๓ ได้บัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษาในคดีผู้บริโภคไว้แตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป เนื่องจากเห็นว่าการใช้วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๕๓ ถึงมาตรา ๒๗๐ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการยื่นฟ้องคดีแล้ว และใช้เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของคู่ความในคดีเท่านั้น แต่ในคดีผู้บริโภคหากต้องรอให้ยื่นฟ้องก่อนอาจทำให้เกิดความเสียหายเพิ่มขึ้นจนยากจะแก้ไขได้ ดังนั้น กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงบัญญัติให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคได้ตั้งแต่ยังไม่มีมีการยื่นฟ้องคดี และสามารถใช่วิธีการดังกล่าวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวมได้อีกด้วย

๑๓. การบังคับตามคำพิพากษาและคำสั่ง

ในทางปฏิบัติที่ผ่านมาคดีที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดีมักจะประสบปัญหาในชั้นบังคับคดี เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจบางรายที่ไม่สุจริตได้ยักย้ายถ่ายเททรัพย์สินของตนเองไปยังบุคคลอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกบังคับคดี หรือในทางกลับกันกรณีและผู้ประกอบการเป็นฝ่ายชนะคดี บางครั้งก็ไม่สามารถบังคับคดีเอากับผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้ได้ เนื่องจากกระบวนการบังคับคดีมีหลายขั้นตอนและต้องใช้เวลาานาน ทำให้ลูกหนี้ที่ไม่สุจริตได้มีโอกาสจำหน่ายโอนทรัพย์สินไปก่อนที่จะถูกบังคับคดี กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงได้ผ่อนคลายความเข้มงวดในเรื่องการออกคำบังคับและให้อำนาจศาลแก้ไขข้อขัดข้องในการบังคับคดีเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับชำระหนี้รวดเร็วยิ่งขึ้น กล่าวคือ การบังคับคดีในคดีผู้บริโภคโดยหลักยังคงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่มีข้อยกเว้นสำคัญ ๒ ประการ คือ ศาลอาจออกหมายบังคับคดีได้ทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อน หากเห็นว่าการออกคำบังคับจะทำให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหายและไม่อาจบังคับคดีได้ และในกรณีที่ปรากฏข้อขัดข้องทำให้ไม่อาจดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาได้ ศาลมีอำนาจออกคำสั่งใดๆ เพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

เอกสารอ้างอิง

๑. ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, ๒๕๔๓.
๒. ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์, คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑, ๒๕๕๑.
๓. ไพโรจน์ วายุภาพ, คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค, ๒๕๕๒.
๔. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๓๘ ก วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑.
๕. ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๙๕ ก วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๑.