

แม้ว่า จะมีกฎหมายหลายฉบับที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมและปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการ ป้องกันและรับรองสิทธิของผู้บริโภคที่จะไม่ให้ผู้บริโภคต้องซื้อสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541) เป็นต้น แต่จากการศึกษาพบว่า เมื่อผู้บริโภคเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐานแล้ว ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ประสงค์จะใช้สิทธิตามที่กฎหมายให้การรับรองไว้ เนื่องจาก การดำเนินคดีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบกฎหมายไทย ยังไม่มีกฎหมายวิธีพิจารณาความในทางแพ่งสำหรับคดีประเภทนี้ไว้ โดยเฉพาะ ฉะนั้น ในการพิจารณาคดีดังกล่าว ศาลจึงต้องนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้ การดำเนินคดีจึงต้องเป็นไปอย่างคดีแพ่งปกติ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ต้องใช้เวลานานกว่าจะได้รับค่าเสียหาย เนื่องจาก ต้องดำเนินคดีถึง 3 ศาลซึ่งใช้เวลาหลายปีกว่าคดีจะเสร็จสิ้นถึงที่สุด การดำเนินคดีมีความเคร่งครัดและซับซ้อนเหมือนคดีทั่วไป ผู้บริโภคต้องมีการการพิสูจน์ความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์และสินค้า ผลของคำพิพากษาผูกพันเฉพาะคู่ความในที่สุดถึงแม้ว่าศาลจะพิพากษาให้ผู้บริโภคชนะคดี ก็อาจไม่สามารถบังคับคดีได้ เนื่องจาก

ผู้ประกอบการไม่มีทรัพย์สินเพียงพอที่จะชำระหนี้ตามคำพิพากษา เพราะได้จำหน่ายจ่ายโอนไปก่อนมีการเรียกร้องฟ้องคดีแล้ว เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับผู้บริโภคที่จะดำเนินคดีในชั้นศาลทั้งสิ้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางแก้ไข โดยเห็นว่า ควรบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นเป็นการเฉพาะ แยกต่างหากจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม ได้รับความคุ้มครองสิทธิที่เหมาะสม ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งมีกระบวนการพิจารณาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีประสิทธิภาพและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อระงับยับยั้งมิให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการหลอกลวงของผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้า รวมทั้งบริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน โดยขอเสนอให้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคที่จะบัญญัติขึ้น มีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยในชั้นพิจารณา
- 2) ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาเหมือนอย่างคดีมโนสารในศาลแขวง
- 3) ไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในการดำเนินคดี
- 4) นำวิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่มมาใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคจำนวนมากได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบการรายเดียวกัน
- 5) ความเสียหายจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจ กล่าวคือ ผลกระทบการพิสูจน์ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ
- 6) ศาลมีอำนาจพิพากษากำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ
- 7) คำพิพากษาของศาลไม่ผูกพันเฉพาะคู่ความในคดีเท่านั้น
- 8) ลดขั้นตอนในการบังคับคดี เพื่อให้การบังคับคดีเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 9) กำหนดวิธีการคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีการยื่นฟ้องต่อศาล

Several laws have been enacted to ensure that consumers will receive justice and safety when they buy products and use services as well as to protect the rights of the consumers, preventing them from utilizing goods and services that do not attain quality up to the standard. These laws include, for example, the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2540, the Unfair Contract Act B.E. 2544, and the Consumer Protection Act B.E. 2522 (Amendment B.E. 2541). Nevertheless, studies have shown that when consumers have disputes about low-quality goods or services, many of them are not willing to use their rights protected by the law. This is because the legal action on consumer protection of the law system in Thailand has no direct procedures for these civil cases; the court has to apply the Civil Procedure Code to such cases. This brings several inconveniences to the

consumers. First, they have to be responsible for court fees and other expenses. It usually takes a long period of time for the consumers to receive their compensation since the procedure of legal action must continue through the three courts, taking several years for the case to be final. Moreover, similar to other general cases, the procedure of the case is commonly strict and complex, and the consumers must face the burden of proof of damages caused by the products or services. Since the result of the verdict binds only the parties of the case, even though the consumer finally wins the case, it might not be able to fully enforce the legal execution because the business operator may have transferred their assets to someone else before entering the action in the court. All of these are common difficulties that the consumers have to encounter when they bring the case into the court of law. To prevent the consumers from facing these inconveniences, the author suggests enacting particular laws, which must be separated from the Civil Procedure Code, for the consumer protection cases. These specific laws must ensure that the consumers receive fairness and justice as well as appropriate right protections while provide straightforward and efficient court procedures so that the time and expenses required from the consumers can be optimized. This is to prevent the consumers from using poor-standard products and services provided by manufacturers and distributors. The proposed laws for consumer protection cases should contain the following contents:

- 1) The extinguishment of the dispute through the compromise during the enquiry.

2) The consumers should be allowed to verbally enter the action in the District Court of law as petty cases.

3) No court fee required for taking legal action.

4) Apply the method of class action for the case that a number of consumers receive damages from the same business operator.

5) For damages from goods or products, the consumers need not adduce the intention or negligence of the business operator, that is, the burden of proof is pushed to be the responsibility of the business operator.

6) The court has power to give verdict by punitive damages.

7) The court verdict should not bind only the parties of the case.

8) Reduce steps of the execution so that the case can proceed quickly.

9) Specify the provisional protection measures before bringing the case into the court of law.