

ข้อควรระวังเกี่ยวกับ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 สำหรับ SMEs

คงจะแปลกใจเล็กน้อยใช่ไหม ที่อยู่ๆ ผู้เขียนก็ตั้งหัวข้อเรื่องที่จะงงๆ ว่ามันเกี่ยวข้องกับ SMEs อย่างไร จริงๆ แล้วลองมาคิดดูอีกที ก็เห็นว่า SMEs เป็นทั้งผู้ประกอบการ และผู้บริโภคในคนคนเดียวกัน จึงเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์บ้าง โดยในแง่มุมมองของผู้บริโภคเพื่อจะได้ทราบว่า หากตนต้องการจะฟ้องร้องผู้ประกอบการธุรกิจ จะมีกระบวนการพิจารณาคดีอย่างไร ซึ่งในกฎหมายฉบับนี้ มีลักษณะเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ รวมทั้ง SMEs หันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งก็น่าจะเป็นเช่นนั้นเพราะไม่ว่าจะดำเนินธุรกิจประเภทใดก็ตาม ควรต้องคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นลำดับแรก เนื่องจากถ้าไม่มีผู้บริโภคก็ไม่มีผู้ขายนั่นเอง

จากนี้ เรามาเข้าสู่เรื่องกันเลย โดยเริ่มจากเหตุผลในการประกาศใช้ พ.ร.บ. ฉบับนี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาและยุ่งยากในการต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูง ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้นและเอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้อง จึงกำหนดวิธีพิจารณาคดีในกรณีนี้แตกต่างจากวิธีพิจารณาคดีแพ่งโดยทั่วไป

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2551 กำหนดให้มีวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลจังหวัดและศาลแขวงโดยมีบทบัญญัติในการพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ดังนั้น คดีที่ขึ้นสู่ศาลแพ่งถ้าเป็นคดีผู้บริโภคก็ต้องพิจารณาตามบทบัญญัติว่าด้วยวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว โดยสรุปหลักการที่สำคัญ ดังนี้

ตามมาตรา 3 ได้ให้คำนิยามของคำว่า คดีผู้บริโภค สรุปได้ว่า หมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมาย กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ คดีแพ่งตามกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพัวพันกันกับคดีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น รวมถึงคดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น ผู้ใดก็ตามที่เป็นผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จึงอยู่ในความหมายของ “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายฉบับนี้ หลังจากนั้นเรามาทำความเข้าใจกับคำว่า “ผู้ประกอบการ” กันต่อ ว่าหมายถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่

ปลอดภัยด้วย กฎหมายฉบับนี้ มีหลักการที่แตกต่างจากหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หลายประการ เช่น

1. ในกรณีของนิติกรรมที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีหลักฐานหรือทำสัญญาเป็นหนังสือ เช่น เรื่องของการกู้ยืมเงิน ซึ่งโดยหลักหากมิได้ทำนิติกรรมหรือหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบเป็นสำคัญ จะฟ้องร้องบังคับคดีมิได้ หรือในกรณีของการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ แต่ทำไม่ถูกต้องตามแบบ โดยหลักสัญญานั้นต้องตกเป็นโมฆะ คือเสียเปล่ามาตั้งแต่ต้น แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดให้สิทธิผู้บริโภคฟ้องคดีได้โดยที่ไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่ได้ทำสัญญาตามแบบที่กฎหมายกำหนด หรือทำสัญญาไม่ถูกต้องตามแบบ

2. ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีข้อตกลงหรือการกระทำต่างๆ ที่ตกลงจะให้หรือจัดทำให้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อตกลงที่มีได้กำหนดไว้ในสัญญา พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ข้อตกลงดังกล่าวเป็น ส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการด้วย เพื่อป้องกันการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตกลงกันไว้ตั้งแต่แรก และกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณีข้อตกลงนั้นได้ด้วย

3. กำหนดอายุความฟ้องคดีให้ยาวขึ้น คือในกรณีความเสียหายที่เกิดจากการสะสมของสารในร่างกายของผู้บริโภคที่ต้องใช้เวลานานในการแสดงอาการ สามารถใช้สิทธิเรียกร้องได้ภายในอายุความ 3 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย และในระหว่างมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการอยู่นั้น กฎหมายให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ในระหว่างนั้น จนกว่าจะมีการบอกเลิกการเจรจา

4. กำหนดให้ก่อนผู้บริโภคยื่นฟ้องคดี ผู้บริโภคอาจยื่นคำขอฝ่ายเดียวเพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามชั่วคราวมิให้ผู้ประกอบการกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนฟ้องคดี เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมได้ โดยผู้บริโภคต้องชี้แจงข้อเท็จจริงที่มีเหตุที่จะฟ้องได้ และมีเหตุเพียงพอที่จะทำให้เชื่อว่าสมควรให้มีคำสั่งอนุญาตให้คุ้มครองชั่วคราวได้ และหากศาลอนุญาตแล้ว คำสั่งศาลก็มีผลบังคับแก่ผู้ประกอบการได้ในทันที

ตามหลักการที่กล่าวมาข้างต้น เป็นหลักการก่อนมีการฟ้องคดี แต่อย่าลืมว่า พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับเฉพาะคดีผู้บริโภคเท่านั้น และในตอนต่อไปจะมาพูดถึงถึง หลักการที่สำคัญในขั้นของการฟ้องคดี โปรดติดตามตอนต่อไป

นางสาวปานหทัย ธรรมโชติ

สำนักกฎหมาย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม