

PAYAP UNIVERSITY

ภาคผนวก

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายณัฐพร ณ กาฬสินธุ์

ตำแหน่ง ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดเชียงใหม่

วันที่สัมภาษณ์ 14 มกราคม 2553

## 1. เจตนารมณ์ของกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคมีหลักการสำคัญอย่างไรบ้าง

เหตุที่ต้องมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เนื่องจากว่า ปัจจุบันการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำสินค้า หรือผลผลิตสินค้า หรือเครื่องอุปโภคบริโภคออกมาให้กับผู้บริโภคมีวิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้นและใช้วิทยาการหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนยากแก่การที่ผู้บริโภคจะเข้าใจ เพราะฉะนั้นเวลาเกิดปัญหาอะไรขึ้นมา ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะนำสืบได้ง่ายในกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ เพราะฉะนั้นหากใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเหมือนเดิมซึ่งใช้หลักการระงับการพิสูจน์ “ผู้กล่าวอ้างเป็นผู้พิสูจน์” หลักการพิสูจน์จึงตกอยู่กับผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ฟ้องคดีเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น เพราะฉะนั้นจึงบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคเพื่อใช้เฉพาะกับคดีผู้บริโภค

## 2. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาความคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาความคดีผู้บริโภคนี้ มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาความคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

เรื่องนี้ก็เป็นเรื่องจริง เพราะว่าจากประสบการณ์ของท่านผู้พิพากษาที่ท่านพิจารณาคดี ท่านก็บ่นว่า พอใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคกฎหมายกำหนดให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับฟ้องเมื่อมีการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค คดีก็รวดเร็ว ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา แต่ทั้งนี้กฎหมายวิธีพิจารณาความคดีต้องบังคับใช้ได้ทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้บริโภคเป็นโจทก์กับทั้งผู้บริโภครุกผู้ประกอบการฟ้องเป็นจำเลย

โดยปกติแล้วคดีแพ่ง 90 เปอร์เซ็นต์เป็นคดีผู้บริโภค แต่คดีที่นำมาฟ้องส่วนใหญ่กลับกลายเป็นผู้ประกอบการฟ้องเป็นผู้ฟ้องเอง ยกตัวอย่างเช่น คดีกู้ยืม จำนอง ค้ำประกัน เป็น

ธนาคารทั้งนั้นเลยที่มาฟ้อง โดยแท้จริงแล้วกฎหมายมุ่งประสงค์จะออกมาที่จะช่วยเหลือผู้บริโภค ให้ได้รับการเยียวยาโดยรวดเร็ว กลับกลายเป็นว่าส่วนใหญ่คนที่มาฟ้องเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีก็รู้สึกว่าการใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเร่งรัดลูกหนี้ (ผู้บริโภค) หรือเป็นการบีบผู้บริโภค ซึ่งคดีแพ่งแทบจะทุกคดีเป็นคดีผู้บริโภคหมดเลยไม่ว่าจะเป็น การเช่าซื้อ การประกันภัย แทนที่จะช่วยผู้บริโภคมากขึ้น กลับกลายเป็นช่วยผู้ประกอบการเยอะมากกว่า

- แล้วจะมีมาตรการใดมาแก้ไขปัญหานี้ได้บ้าง

ในช่วงยกร่างพระราชบัญญัตินี้ (ท่านเคยเป็นคณะกรรมการยกร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551) ก็มีกรรมการบางท่านบอกว่า “น่าที่จะใช้เฉพาะผู้บริโภคฟ้อง” แต่ทางสภาบอกว่าไม่ได้ กล่าวคือ กฎหมายวิธีพิจารณาคดีต้องใช้ได้ทั้งสองฝ่าย ก็เลยเกิดปัญหาดังนี้ขึ้น ถ้าจะแก้ก็ต้องแก้ที่กฎหมายแต่เมื่อมีกฎหมายออกมาแล้วก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น อาจจะต้องมีการรวบรวมสถิติว่าพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่ออกมา ผลประโยชน์ตกได้แก่ใคร สถิติการฟ้องคดีโดยผู้บริโภคมิไม่มาก หรืออาจจะต้องจำกัด หรือขอบเขตของคดีผู้บริโภคลงมา ลักษณะนี้น่าจะดีขึ้น เพราะขณะนี้มันครอบจักรวาลเลย

3. ในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 10 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดยกเว้นกฎหมายเกี่ยวกับหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และข้อกำหนดยกเว้นข้อกฎหมายเกี่ยวกับแบบแห่งสัญญา ซึ่งในการดำเนินคดีดังกล่าว มิให้นำมาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ท่านคิดว่าบทบัญญัตินี้มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ก็น่าจะเหมาะสม เพราะว่าเป็นการลดความเคร่งครัดของวิธีพิจารณาความแพ่งลงมา ช่วยเหลือผู้บริโภคในการที่จะพิสูจน์ต่างๆ เพราะว่าถ้าใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 94 จะต้องการเอกสารที่เป็นหนังสือ แทนที่จะนำสืบพยานบุคคลได้ เพราะวิธีพิจารณาความแพ่งห้ามอยู่แล้ว แต่ถ้ากรณีที่ต้องมีเอกสารมาแสดง ห้ามนำพยานบุคคลมาสืบแทน

เมื่อก่อนผมเคยเป็นคณะกรรมการยกร่างกฎหมายแยกคดีพาณิชย์ออกจากคดีแพ่ง แต่มิได้ตรามาเป็นกฎหมายพอที่รัฐบาลล้มไปก่อน ในคดีพาณิชย์ยกเว้นอย่างนี้เหมือนกันในการนำสืบพยาน ทั้งนี้เพราะประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งใช้มานานแล้วมันเป็นเรื่องทั่วไป ยกตัวอย่างเช่น ปัจจุบันการสื่อสารบางทีอาจจะสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มันก็ไม่มี

พยานเอกสาร จึงออกกฎหมายพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อรองรับ เพราะ  
ความเจริญก้าวหน้าเดี่ยวนี้นี้ติดต่อสื่อสารกันทาง E-mail ทั้งนี้

4. ในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 11 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551  
ที่กำหนดให้สามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงนอกเหนือ  
สัญญาได้นั้น ท่านคิดว่าบทบัญญัตินี้ดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับ  
บทบัญญัติ มาตรา 94 ของบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

เหมาะสม ช่วยผู้บริโภคได้ ในตัวบทเองก็เขียนไว้ชัดเจน คำประกาศ โฆษณา  
เชิญชวนต่างๆ ป้ายคัทเอ้าท์ต่างๆ หรือโปรชัวร์ต่างๆ จะเห็นได้ว่าโฆษณาเกินความเป็นจริง จูงใจ  
ผู้บริโภคให้เข้าไปซื้อสินค้าแต่พอจริงๆ แล้วไม่ได้เป็นไปตามข้อโฆษณา เช่น เราไปดูบ้านตัวอย่าง  
บ้านจัดสรรบอกว่าจะแถมปูนแถมนี้แต่ไม่มีระบุไว้ในข้อสัญญา แต่พอจริงๆ แล้วเขาก็บอกว่าเขา  
ไม่ได้แถมให้ ถ้าอยากได้ต้องไปฟ้องร้องเอา ซึ่งตรงนี้ก็กลายเป็นว่าพวไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือถ้าใช้  
เคร่งครัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซื้อขายอสังหาริมทรัพย์จะต้องทำเป็นหนังสือจด  
ทะเบียนตรงนี้ถ้าไม่มีศาลก็ไม่รับฟังพวมีวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นมาก็สามารถนำสืบได้ ซึ่งก็ติดต่อ  
ผู้บริโภค

#### ข้อเสนอแนะ

คดีเช่าซื้อ คดีกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) ก็เป็นคดีผู้บริโภค คดีแทบทุก  
ประเภทถ้าไปศึกษาดู ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่าUBC เสริมสวย ค่ารักษาพยาบาล มั่นครอบจักรวาล ทุก  
อย่างเป็นคดีผู้บริโภคหมด น่าจะต้องจำกัดขอบเขตลงมาให้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง เพราะ  
อย่างเช่นคดีที่มันไม่สลบซับช้อนก็ไม่จำเป็นจะต้องเป็นคดีผู้บริโภคก็ได้ ลองไปดูเหตุผลในการ  
ประกาศใช้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ อย่างที่ผมได้พูดไว้ตอนแรกแล้ว สินค้าหรือเครื่องอุปโภค  
บริโภคใช้วิทยุการที่มันซับช้อนมากขึ้นยากในการที่จะพิสูจน์ถึงการผลิต หรือเกิดจากความชำรุด  
บกพร่องที่มาจากสินค้า กลายเป็นว่าไม่ใช่อย่างนั้น อะไรที่มันไม่สลบซับช้อนซึ่งมันไม่น่าจะเป็นคดี  
ผู้บริโภค ไม่มีความจำเป็นต้องใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มันไม่มีความจำเป็นเลย กลายเป็นทุก  
อย่างไม่ว่าจะเป็นเช่าซื้อรถยนต์ ก็เป็นคดีผู้บริโภค กลายเป็นว่ากฎหมายเจตนารมณ์ผิดไป

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ว่าที่ร้อยตำรวจโท ณัฐวุฒิ ว่างวงศ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคดีปฏิบัติการประจำศาลจังหวัดเชียงใหม่

วันที่สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ 2553

1. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้น มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

มีความเห็นว่าตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีความแพ่งนั้น คู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิเท่าเทียมกันเพียงแต่ว่ากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นจะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของ การดเว้นค่าธรรมเนียมศาล หรือว่าในส่วนของกรณีคดีก็จะให้มีเจ้าพนักงานคดีที่จะช่วยเหลือ และศาลที่เป็นระบบกึ่งไต่สวนที่จะช่วยเหลือผู้บริโภค ซึ่งในบางคดีที่ไม่มีความซับซ้อนก็อาจจะไม่ต้องมีทนายก็ได้ ในส่วนของผู้ประกอบการก็จะได้รับประโยชน์ในเรื่องของการพิจารณาคดีที่ รวดเร็ว แต่ในส่วนที่ผู้ประกอบการจะได้รับความยุ่งยากอยู่ในคดีที่ต้องฟ้องผู้บริโภค ณ สถานที่ ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ ดังนั้นในส่วนของความเห็น คิดว่าทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ทั้งคู่ แต่ ถึงอย่างไรก็ตามตรงนี้ก็ยังคงคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าอยู่ดี แต่กฎหมายตรงนี้ก็ไม่ได้มุ่งเอาردادเอาเปรียบผู้ประกอบการแต่อย่างเดียว ข้อดีก็จะอยู่ที่มีกระบวนการพิจารณาที่รวดเร็ว

2. ในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 10 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดยกเว้นกฎหมายเกี่ยวกับหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และ ข้อกำหนดยกเว้นข้อกฎหมายเกี่ยวกับแบบแห่งสัญญา ซึ่งในการดำเนินคดีดังกล่าว มิให้นำ มาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภค และการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่พาดพิงระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ท่านคิดว่าบทบัญญัติดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

มีความเห็นว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ออกมาเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเพราะว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบการมีความเชี่ยวชาญในเรื่องของสัญญา

แตกต่างกัน ความเชี่ยวชาญในเรื่องของสัญญาผู้ประกอบการจะมีความเชี่ยวชาญเยอะกว่า จะมีที่ปรึกษาเก่งๆ แตกต่างจากผู้บริโภคที่เป็นชาวบ้านธรรมดาที่ไม่เคยทำสัญญามาก่อนไม่เชี่ยวชาญ เช่นผู้ประกอบการ ซึ่งอาจทำให้เกิดช่องว่างของกฎหมาย หากใช้เคร่งครัดตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 94 อาจทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในการฟ้องร้องคดี กฎหมายจึงมีส่วนตรงนี้ขึ้นมา แต่ผู้บริโภคก็ไม่อาจยกมาได้ทุกกรณี กรณีที่ไม่เกี่ยวกับสัญญาก็ไม่อาจยกมาได้ ต้องเกี่ยวกับประเด็นแห่งคดี ต้องเกี่ยวกับสัญญา แต่ทั้งนี้ก็ได้สร้างความเสียเปรียบให้แก่ผู้ประกอบการแต่อย่างใด เป็นข้อดีข้อหนึ่งกับฝ่ายผู้บริโภคที่มีความสำคัญ จึงเห็นว่ามีเหมาะสมแล้ว

- จากหลักการกำหนดหน้าที่นำสืบที่ว่าผู้ใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงใด ผู้นั้นมีหน้าที่นำสืบข้อเท็จจริงนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 วรรคหนึ่ง หากกรณีผู้บริโภคเป็นผู้กล่าวอ้าง หลักภาระการพิสูจน์ยังคงตกอยู่แก่ผู้บริโภค ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

ในส่วนที่ภาระการพิสูจน์ยังคงตกอยู่แก่ผู้บริโภคนั้น มีความเห็นว่าเป็นไปตามหลักพยานหลักฐานทั่วไปที่ให้ผู้ใดกล่าวอ้างเป็นผู้นำสืบซึ่งเป็นหลักที่เป็นธรรมอยู่แล้ว แต่ในวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคก็จะมีข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา คือให้เจ้าพนักงานคดีเป็นคนช่วยเหลือในการตรวจสอบพยานหลักฐาน กระบวนการผลิต ตรวจสอบภาระการพิสูจน์ความเสียหายต่างๆ หรือหมายเรียกให้บุคคลใดมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งพยานหลักฐานก็ได้ ซึ่งตรงนี้ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภคได้ แต่อย่างไรก็ตามควรจะมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนตรงนี้ให้มีความชัดเจนถึงจะแบ่งเบาภาระการพิสูจน์แก่ผู้บริโภคได้ แต่หากให้ผู้บริโภคเป็นผู้พิสูจน์ด้วยตนเองก็ยากที่จะเกิดความชัดเจนในประเด็นข้อพิพาทต่างๆ ได้

3. ในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 11 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้สามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงนอกเหนือสัญญาได้นั้น ท่านคิดว่าบทบัญญัตินี้ดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับบทบัญญัติ มาตรา 94 ของบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ในส่วนของมาตรา 11 เห็นว่า ในส่วนกลยุทธ์ของผู้ประกอบการ มักจะนิยมจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการหรือของแถมต่างๆ แต่เมื่อผู้บริโภคตกลงทำสัญญา ของแถมหรือค้ำประกันสัญญาต่างๆ อาจจะไม่ได้รับหรือไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงไว้ มาตรานี้จึงเกิดขึ้นเพื่อให้ถือว่าค้ำประกันต่างๆ นั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ซึ่งก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค บังคับใช้ ในส่วนของข้อตกลงต่างๆ หรือของแถมต่างๆ มักจะเป็นเพียงคำเชิญชวน

เฉยๆ ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนกฎหมายจึงออกมาเพื่อบังคับให้ ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตาม และผู้บริโภคก็สามารถที่จะนำสืบพยานบุคคลได้ จะไปเสริมกับ มาตรา 10 ที่กล่าวไปก่อนหน้านี้ ทำให้คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

#### 4. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีอะไรบ้าง และท่านเห็นสมควรอย่างไร

1. ในส่วนของเจ้าพนักงานคดีหน้าที่สำคัญคือการร่างฟ้องให้กับทางผู้บริโภค จะเกิดปัญหาเนื่องจากว่าผู้บริโภคทั่วไปยังขาดความเข้าใจในกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค การติดต่อการประสานงานกับหน่วยงานบางแห่งอาจจะไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากแต่ละ หน่วยงานราชการก็ยังไม่คุ้นเคยกับพระราชบัญญัติฉบับนี้ คงต้องใช้เวลาสักพักการปฏิบัติอาจจะ เป็นรูปธรรมมากขึ้น ในส่วนของการฟ้องคดีผู้บริโภคที่มีการพิจารณาที่รวดเร็ว บางที่อาจจะทำให้ การรวบรวมพยานหลักฐานของผู้บริโภคที่เตรียมมาให้เจ้าพนักงานคดีมีไม่เพียงพอ

2. ปัญหาในกรณีที่ผู้บริโภคฟ้องคดีเองโดยไม่ใช้ทนาย ก่อปัญหาความไม่เข้าใจ กระบวนพิจารณาคดี ส่งผลให้คดีเกิดความล่าช้า ไม่ถูกต้อง เห็นว่าในอนาคต อาจกำหนดให้มี ทนายความช่วยเหลือในการว่าความให้ผู้บริโภค หรือกำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจหน้าที่ ดังกล่าวเพิ่มเติม

3. ปัญหาในการกำหนดจำนวนทุนทรัพย์กรณีค่าเสียหายเพื่อการลงโทษมี ประเด็นปัญหาว่าค่าเสียหายดังกล่าวควรจะรวมไว้ในจำนวนทุนทรัพย์ที่ฟ้องด้วยหรือไม่ และมี หลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าเสียหายอย่างไร เนื่องจากไม่มีกำหนดไว้ในกฎหมาย

สรุปแล้ว เห็นว่ากฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีหลักการที่ดี มุ่งที่จะช่วยเหลือ คุ้มครองผู้บริโภค ในช่วงต้นอาจมีปัญหาในการบังคับใช้ คงต้องใช้เวลาสักพักในการกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการที่เหมาะสมต่อไป

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายฤทธิพงศ์ เตชะพันธุ์

ตำแหน่ง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่

วันที่สัมภาษณ์ 5 มีนาคม 2553

## 1. แนวทางการปฏิบัติงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่

เดิมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีหน่วยงานในภูมิภาค มีแต่หน่วยงานส่วนกลางขึ้นกับสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรีก็มอบหมายให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะทำงานโดยผู้ว่าเป็นประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งแต่งตั้งตามอำนาจหน้าที่ เป็นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ ตอนแรกพิจารณาเรื่องที่เรียกร้องเป็นเรื่องอะไรโดยจะรับเฉพาะเรื่องที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าหรือบริการ แต่ถ้าเป็นปัญหาเชิงธุรกิจหรือผู้ประกอบการจะต้องไปที่ศูนย์ดำรงธรรม โดยจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน โกล่เกลี่ยเบื้องต้น ในกรณีที่โกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็จะแนะนำให้ผู้บริโภคไปที่ศาล หรือส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนกลางดำเนินการต่อไป

## 2. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

ผู้บริโภคกับผู้ประกอบการต่างก็ควรได้รับความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย เพราะบางกรณีไม่ใช่ผู้บริโภคจะเป็นฝ่ายถูกแต่เพียงฝ่ายเดียว ต้องเอาความถูกต้องมาก่อนไม่ควรเข้าข้างผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว ควรจะอยู่ตรงกลาง เพราะบางที่ผู้บริโภคก็อาจเอาเปรียบผู้ประกอบการได้เช่นกัน จึงควรให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย



3. ในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 10 และ มาตรา 11 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดยกเว้นกฎหมายเกี่ยวกับหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อ ฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และข้อกำหนดยกเว้นข้อกฎหมายเกี่ยวกับแบบแห่งสัญญา สามารถนำ สืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงนอกเหนือสัญญาได้นั้น ซึ่งในการ ดำเนินคดีดังกล่าว มิให้นำมาตรา 94 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้ บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้น ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ท่านคิดว่าบทบัญญัติดังกล่าวมีความเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร

เรื่องนี้จะอยู่ที่การพิจารณาของศาลมากกว่าว่า ศาลจะพิจารณาถึง พยานหลักฐานที่เอามาอ้างว่าใช้ได้หรือไม่ อย่างไร จะรับฟังได้มากแค่ไหน โดยปัญหาสำคัญจะอยู่ที่ สัญญาไม่เป็นธรรมและผู้บริโภคไม่อ่านข้อสัญญา สัญญาจะซื้อจะขายหรือสัญญาวางเงินมัดจำ ซึ่งก็มีข้อตกลงบางอย่างที่ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา

4. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง และท่านเห็นสมควรอย่างไร

ในเรื่องของการฟ้องร้องต้องส่งเรื่องไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคส่วนกลางที่กรุงเทพฯ เพราะที่เชียงใหม่ไม่มีอำนาจเบ็ดเสร็จ ในส่วนกลางไม่ได้ให้อำนาจ หน้าที่ในการดำเนินคดีที่คณะกรรมการ มีแต่การรับเรื่องร้องเรียน ไกลเกลี้ยเบี่ยงต้น ทำให้การ ดำเนินการให้แก่ผู้บริโภคเกิดความล่าช้าเพราะต้องเข้าสำนักงานส่วนกลางซึ่งรวมไว้ที่เดียว แต่ใน อนาคตพยายามผลักดันให้มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคด้วย

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายอธิราช จิตเลขา

ตำแหน่ง หนายความ

วันที่สัมภาษณ์ 3 มีนาคม 2553

1. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

ผู้ประกอบการน่าจะได้ประโยชน์จากกระบวนการพิจารณา และรัฐธรรมนูญก็เขียนไว้ โดยจะได้ประโยชน์จากการพิจารณาคดีที่รวดเร็วซึ่งจะเป็นประโยชน์ตามระบบของศาล กล่าวคือ ความสะดวก รวดเร็ว ที่เห็นอย่างชัดเจนในเรื่องค่าธรรมเนียมศาล เรื่องการพิจารณาคดีที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว ไม่ต้องเข้านัดต่อเนื่องแบบคดีปกติก็เลยเร็วขึ้น

2. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีอะไรบ้าง และท่านเห็นสมควรอย่างไร

ในเรื่องของการยกเว้นวิธีพิจารณาความบางเรื่องซึ่งต้องใช้พยานเอกสารแต่สามารถให้พยานบุคคลได้ เช่น ข้อตกลงต่างๆ ที่ตกลงกันโดยไม่ขัดกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กรณีที่ว่าศาลเอาข้อตกลงที่เป็นแค่คำพูดของผู้ประกอบการหรือตัวแทนถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อสัญญาที่ต้องทำให้ผู้บริโภค ศาลยอมรับในเรื่องนี้มากแค่ไหน เพราะว่าศาลเวลาชั่งน้ำหนักพยานหลักฐาน แล้วคำพูดมันมักไม่ได้รับการยอมรับ เรื่องนี้ได้รับการยอมรับมากแค่ไหน คำพูดตรงนี้เป็นสัญญาหรือไม่ แค่เพียงคำพูดมีผลผูกพันหรือไม่ ตรงนี้เพราะเวลาขายสินค้าหรือบริการจะมีคำโฆษณาชวนเชื่อ คำโฆษณาชวนเชื่อพวกนี้กฎหมายเขียนว่าผูกมัดผู้ประกอบการ แต่คนที่ตัดสินว่าผูกมัดก็คือศาล ศาลจะเชื่อเรื่องนี้มากแค่ไหน

ในเรื่องหลักการการพิสูจน์ตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีแพ่ง ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นนำสืบ แต่วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ข้อตกลงใดๆ ด้วยวาจาถือว่าเป็นข้อสัญญา เพราะฉะนั้นการพิสูจน์ตรงนี้ใครจะเป็นผู้พิสูจน์ เพราะวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคยอมรับแค่คำข้อตกลงที่เพิ่มเติม

จากสิ่งที่ควรได้ถือว่าเป็นข้อสัญญา แล้วใครต้องพิสูจน์ ใครจะเป็นผู้พิสูจน์ว่ามีอยู่จริง ปัญหาเรื่อง การตีความข้อตกลงนอกเหนือสัญญา ดังนั้นควรร่างกรอบกฎหมายตรงนี้ขึ้นมาให้มีความชัดเจน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่ใช่ผู้ประกอบการ เพราะบางกรณีผู้บริโภคก็ซื้อโดยยังไม่เห็นตัวทรัพย์สิน

#### ข้อเสนอแนะ

หลักกฎหมายปิดปากจะนำมาใช้ในคดีผู้บริโภคได้หรือไม่ ปัญหาเรื่องวิธีใช้ กฎหมาย ปัญหาเรื่องบรรทัดฐานทางกฎหมายมีอย่างน้อยแค่ไหน สัญญานี้ควรใหม่ที่ทางราชการ กำหนดแบบให้มีความชัดเจน เป็นไปได้ใหม่ให้ทำตามแบบถ้าไม่ทำตามแบบก็ไม่สมบูรณ์ ให้เป็น สัญญาที่ต้องทำตามแบบได้ใหม่ ในบางกรณีถ้าผู้บริโภคไม่มีทนายศาลควรจะหาทนายให้แก่ ผู้บริโภคได้หรือไม่

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายธีรพงษ์ บุญมาประเสริฐ

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 3

วันที่สัมภาษณ์ 2 มีนาคม 2553

1. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

ในส่วนของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคก็ไม่แตกต่างจากเดิมมาก คดีก็แยกออกมาชัดเจนขึ้นว่าเป็นคดีผู้บริโภคเลยง่ายขึ้น อย่างฟ้องลูกค้ายี่รวมมาเป็นคดีผู้บริโภคทั้งหมดทำให้สะดวก และรวดเร็ว ก็เป็นไปตามขั้นตอนของศาลเป็นไปตามปกติ ไม่ได้เป็นการเร่งรัดหนี้ของลูกหนี้แต่อย่างใด ทั้งนี้เพียงแต่เป็นการลดขั้นตอนของศาลแทนที่จะไปต่อคดีทางแพ่งก็เป็นคดีผู้บริโภคเลย จึงรวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น ขั้นตอนหรือวิธีการทางศาลสำหรับทางธนาคารก็เหมือนเดิม

2. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีอะไรบ้าง และท่านเห็นสมควรอย่างไร

กรณีศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้เงินตามคำร้องของผู้บริโภค ทั้งนี้ก็ทำได้ตามคำสั่งของศาล แต่มันไม่ครอบคลุมการชำระหนี้ทั้งหมดเพราะมันไม่เข้าต้นเข้าดอก ก็ต้องใช้ดอกเบี้ยร้อยละ 14 และร้อยละ 19 ต่อปีอยู่ดี เพราะต้องใช้ตามคำสั่งของธนาคารด้วย ภาระก็จะตกหนักแก่ผู้บริโภคเช่นเดิม

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ นายสุรเชษฐ พรหมสุวรรณ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ติดตามและบริหารงานกฎหมาย บริษัทมหาชนจำกัด ธนาคารกรุงไทย  
สำนักงานเขตเชียงใหม่

วันที่สัมภาษณ์ 5 มีนาคม 2553

1. จากหลักการของพระราชบัญญัตินี้ กล่าวคือประโยชน์ต่างๆ ของระบบวิธีพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัตินี้ โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้ มิได้ตกอยู่กับ “ผู้บริโภค” แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวจากระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ด้วยเช่นกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

ผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียเปรียบจากการพิจารณาที่มีความรวดเร็ว การพิจารณาตรงนี้จะไปเร่งรัดผู้บริโภค ตรงนี้ก็ต้องส่งสารลูกค้าด้วย เพราะบางที่ศาลเร่งชำระหนี้ตามคำพิพากษา แต่ลูกหนี้ยังไม่มีเงินก็ต้องตัดสินไปตามนั้น

2. จากคำกล่าวที่ว่า “สถาบันการเงินใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นช่องทางในการฟ้องร้องสัญญาเงินกู้และจำนอง” ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

ขณะนี้จะรวมทุกอย่างเป็นคดีผู้บริโภคหมดเลย คดีผู้บริโภคน่าจะหมายความถึงอุปโภคกับบริโภค เช่น เช่าซื้อรถยนต์ เช่าซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้า ที่ผ่อนกับนิยามพาณิชย์สหพาณิชย์ น่าจะเป็นพวกนี้มากกว่า ส่วนสถาบันการเงินควรเกี่ยวข้องกับเฉพาะบัตรเครดิต สินเชื่อ แต่สินเชื่อที่อยู่อาศัยน่าจะฟ้องตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งตามที่สังหาริมทรัพย์นั้นตั้งอยู่ น่าจะดีกว่า

3. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีอะไรบ้าง และท่านเห็นสมควรอย่างไร

ปัญหากรณีที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้กู้ย้ายที่อยู่อาศัยและผู้ค้ำอาศัยอยู่คนละจังหวัด เวลาฟ้องคดีจะมีปัญหายุ่งยากหลายฝ่าย ประเด็นข้อพิพาทก็เป็นเรื่องของที่อยู่อาศัยหรือที่ดิน จึงน่าจะยกเว้นในกรณีนี้ เนื่องจากสถาบันการเงินถ้าโอนคดีไปให้สาขาอื่นทำ ทนายในพื้นที่

จะมองดูรูปแบบไม่เหมือนกัน การดูแลติดตามคดีจะมีความลำบากมากขึ้น จึงน่าจะแยกให้กรณี  
สินเชื่อกที่อยู่อาศัยและสัญญาเบิกเงินเกินบัญชี น่าจะใช้วิธีพิจารณาความแพ่งเหมือนเดิม

PAYAP UNIVERSITY

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตำแหน่ง ผู้พิพากษา

วันที่สัมภาษณ์ 26 เมษายน 2553

1. ท่านคิดว่าระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่นี้ สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงหรือไม่ อย่างไร (หลักสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ)

ปริมาณคดีแพ่งเกี่ยวกับสินเชื่อ หรือเช่าซื้อ เป็นคดีส่วนใหญ่ของคดีทั้งหมด และก่อนหน้าที่จะเกิดพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ให้เช่าซื้อก็เป็นผู้ฟ้องผู้กู้หรือผู้เช่าซื้อ (ลูกหนี้) อยู่แล้ว ต่อมาภายหลังเมื่อเกิดพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้นมาแล้วผู้ประกอบการก็ยังคงเป็นผู้ฟ้องลูกหนี้เช่นเดิม การพิจารณาคดีสินเชื่อ กู้ยืม เช่าซื้อ กว่าร้อยละ 90 เป็นคดีที่จำเลยเป็นฝ่ายขาดนัดพิจารณา ขาดนัดยื่นคำให้การ โจทก์เป็นผู้ดำเนินคดีไปฝ่ายเดียว โจทก์สืบพยานฝ่ายเดียว ฝ่ายโจทก์จึงเป็นฝ่ายชนะคดี ซึ่งไม่ว่าก่อนและหลังการออกกฎหมายฉบับนี้คดีก็ยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นตัวโจทก์ จำเลย การขาดนัดยื่นคำให้การ การพิพากษาคดีก็ยังคงเป็นแบบเดิมไม่แตกต่างกันในลักษณะเนื้อหาของคำพิพากษา ในการอุทธรณ์คำพิพากษาผู้ประกอบการก็ยังคงต้องเสียค่าขึ้นศาล แต่มีประโยชน์ต่อจำเลย (ผู้บริโภค) หากจำเลยอุทธรณ์ก็ไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาลในชั้นอุทธรณ์ เพราะจำเลยส่วนใหญ่เป็นคนยากจนอยู่แล้ว

ตามกฎหมายนี้มีบทบัญญัติมาตรา 25 บังคับศาลเมื่อโจทก์จำเลยมาพร้อมแล้วให้ศาลทำการไต่ถามถ้อย การไต่ถามถ้อยอาจทำให้คดีเสร็จเร็วขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ ศาลอาจไต่ถามถ้อยให้ผู้ประกอบการยอมผ่อนผันให้แก่จำเลยบ้าง อาจผ่อนชำระหนี้เป็นงวดหรือเป็นรายเดือนให้จำเลยสามารถที่จะชำระหนี้ได้ แต่ถ้าจำเลยไม่มาศาลจำเลยก็ไม่ได้รับประโยชน์ในส่วนนี้ กฎหมายนี้จะเป็นประโยชน์แก่จำเลยก็ต่อเมื่อจำเลยต้องมาศาล แต่ส่วนใหญ่จำเลยจะไม่มาศาลจึงไม่ได้รับประโยชน์ที่จำเลยควรจะได้รับตามมาตรา 25 และศาลก็ไม่สามารถจะไต่ถามถ้อยให้ได้

ดังนั้น กฎหมายนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคหรือลูกหนี้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อผู้บริโภคที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยควรจะมาศาล ไม่ควรขาดนัด ควรจะยื่นคำให้การ ควรจะมาศาลเพื่อร้องขอต่อศาลให้ทำการไต่ถามถ้อย ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะเกรงใจศาล ศาลสามารถขอให้

ใจทักลดหย่อนผ่อนผันได้ ขอให้ลดดอกเบี้ย ขอให้ชำระหนี้เป็นงวด ขอลดเงินต้น ขอให้ผ่อนผันได้ หากจำเลยไม่มาศาล ศาลก็ไม่สามารถที่จะช่วยเหลือตรงนี้ได้

ประการต่อมา หากทำการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จแม้จำเลยเป็นฝ่ายอุทธรณ์ก็ไม่ต้อง เสียค่าขึ้นศาล และหากมีการอุทธรณ์ฎีกาขึ้นไปกฎหมายกำหนดให้ศาลพิพากษาให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 ปี คดีก็รวดเร็วขึ้น

## 2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคในกรณีที่ผู้ประกอบการ ฟ้องผู้บริโภคเพื่อบังคับชำระหนี้ตามสัญญาทางแพ่งต่างๆ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในเมื่อคดีส่วนใหญ่ผู้บริโภคไม่ได้เป็นฝ่ายฟ้องผู้ ประกอบธุรกิจ เพราะทุกสังคมของแต่ละประเทศไม่ว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนาหรือพัฒนาแล้ว หนี้ ที่เกิดกับประชาชนก็เป็นหนี้กู้ยืม หนี้สินเชื่อ หนี้เช่าซื้อ หนี้เหล่านี้มันดำรงอยู่ๆ แล้ว ซึ่งกฎหมายก็ เข้ามาช่วยลูกหนี้ตรงนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้ศาลทำการไกล่เกลี่ยให้ แต่คดีที่เกี่ยวกับมาตรฐานของ สินค้าหรือบริการกลับเป็นคดีส่วนน้อยของประเทศ เช่นคดีบ้านจัดสรร ซื้อขายบ้าน คดีที่เกี่ยวกับ สินค้าเพราะความชำรุดบกพร่องไม่ได้มาตรฐาน คดีที่เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การ รักษาพยาบาล ไทรศัพท์มือถือ บริการสาธารณะ ทั้งนี้ผู้บริโภคมิได้เข้ามาให้สิทธิตรงนี้เองซึ่งหาก ผู้บริโภคฟ้องคดีประเภทนี้มากก็จะได้รับประโยชน์มากขึ้น กฎหมายนี้ก็จะถูกนำมาใช้เป็น ประโยชน์กับประชาชนมากขึ้น

ดังนั้น กฎหมายนี้ก็ไม่ได้เป็นการส่งเสริม หรือเร่งรัดให้ผู้ประกอบการได้รับ ประโยชน์มากเท่าไรจากการบังคับชำระหนี้ลูกหนี้ เนื่องจากการดำเนินคดีของผู้ประกอบการก็ ฟ้องผู้บริโภคเป็นไปตามปกติตั้งแต่ก่อนมีการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้อยู่แล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพ เศรษฐกิจว่ามีปัญหามากขึ้นหรือไม่เท่านั้น

## 3. ท่านคิดว่าการกำหนด “ขอบเขตของคดีผู้บริโภค” กรณีมาตรา 3(1) ตามพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

นักกฎหมายส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ทำงานด้านคดีโดยแท้อยากจะให้จำกัดขอบเขตของ คดีให้แคบลง เช่นเรื่องมาตรฐานสินค้าหรือการให้บริการเท่านั้น ถ้าคดีกู้ยืม สินเชื่อทั่วไปไม่ควรเอา เข้ามานั้น เห็นว่า ถ้าจะแยกคดีส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90 ที่เป็นคดีกู้ยืม และเช่าซื้อ เท่ากับเป็นการ ตัดคดีส่วนใหญ่ออกไป เท่ากับว่าเป็นการตัดผู้บริโภคส่วนใหญ่ออกจากกฎหมายฉบับนี้ไป เนื่องจากคดีในส่วนที่เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าหรือมาตรฐานของบริการเป็นคดีที่ผู้บริโภคฟ้อง มีจำนวนอยู่ไม่มาก ดังนั้นการกำหนดขอบเขตของคดีผู้บริโภคจึงน่าจะถูกต้องแล้ว และไม่ควรถูก จำกัดคดีเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ควรรวมถึงคดีแพ่งทุก



ประเภทที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งเป็นเรื่องก้ำกึ่ง เค้าชื่อ ขอบเขตของคดีจึงน่าจะเหมาะสมแล้ว

#### 4. ในกรณีของคดีเรื่องบัตรเครดิตมีประเด็นปัญหาอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะในเรื่องของการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

บัตรเครดิตเป็นสินค้าประเภทหนึ่ง ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าปกติเนื่องจากเป็นสินค้าที่ไม่มีหลักประกัน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นคนกำหนดอัตราดอกเบี้ย สินเชื่อบัตรเครดิตร้อยละ 20 สินเชื่อเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกันร้อยละ 28 อัตราดอกเบี้ยก็สูงเหมือนกับประเทศอื่นๆ จะเป็นปัญหาเฉพาะผู้ที่ถือบัตรเครดิตที่มีสถานะทางการเงินไม่มั่นคง ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายเท่านั้น

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในกรณีของบทบัญญัติ มาตรา 11 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้สามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงนอกเหนือสัญญาได้นั้น (เช่น โฆษณา คำรับรอง ฯลฯ) ซึ่งในทางปฏิบัติหลักการการพิสูจน์ยังคงตกแก่ผู้บริโภค ซึ่งยากที่จะเกิดความชัดเจน

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีบทบัญญัติมาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 36 มาตรา 37 เป็นต้น ที่กำหนดให้ศาลเข้ามาแสวงหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดีได้ด้วย โดยการดำเนินการพิจารณาในการสืบพยานก็ไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก จะแตกต่างในเรื่องศาลต้องทำการไต่สวนก่อนมีการสืบพยาน ซึ่งตามกฎหมายเดิมศาลจะไต่สวนหรือไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามศาลก็มีข้อจำกัดในการพิจารณาคดี กล่าวคือ ศาลไม่ใช่ทนาย ศาลจะไม่รู้ข้อมูลของคุณความเสมื่อดังเช่นทนาย และศาลมีเวลาไม่มากในการพิจารณาคดีในแต่ละเรื่อง เนื่องจากปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลมีจำนวนมากและศาลมีหน้าที่ในการพิจารณาทั้งคดีแพ่งและอาญาอื่นที่มีความสำคัญอีกจำนวนมาก จนศาลไม่สามารถเข้ามาดำเนินการตามบทบัญญัตินี้ในการไต่สวนหาความจริงได้อย่างครบถ้วน

#### 6. ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

1. เจ้าพนักงานคดีมีปริมาณน้อยไม่เพียงพอต่อคดีที่นำมาสู่ศาล และเจ้าพนักงานคดีต้องทำหน้าที่หลายอย่างต้องเป็นทั้งทนายและศาลในเวลาเดียวกัน

2. เจ้าพนักงานคดียังขาดประสบการณ์เพราะเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่เกิดขึ้นใหม่  
แนวทางในการแก้ไข ควรจัดอบรมเจ้าพนักงานคดี หรือจัดสัมมนา หรือจัดทำคู่มือในการ  
ปฏิบัติงาน และเมื่อผ่านการปฏิบัติงานไปในระยะหนึ่งควรทำสรุปปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของ  
เจ้าพนักงานคดีว่ามีอะไรบ้าง เพื่อทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

PAYAP UNIVERSITY

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นางสาว พรประภักดิ์ แพ่งพิบูลย์  
วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต  
สถานที่ศึกษา : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีที่สำเร็จการศึกษา : พ.ศ. 2549  
สถานที่ติดต่อ : 191 หมู่ 7 ต.แช่ช้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130  
E-mail Address [house191@hotmail.com](mailto:house191@hotmail.com)

PAYAP UNIVERSITY