



## ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาคำดำเนินคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. 2551

### Problems of Lawsuits against Consumer Resulted by the Consumer Case Procedure Act, B.E. 2551 (2008)

นันทน์ภัส ศิริชัชวาลวงศ์<sup>1\*</sup>, ชลธีรัตน์ มหะลักขกุล<sup>2</sup> และอภิชาติ เทพหนู<sup>3</sup>  
Nannaphat Sirichatchawanwong<sup>1\*</sup>, Chaleerath Maheasakkagul<sup>2</sup>  
and Apichat Thepnoo<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> อาจารย์ประจำ, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>1,2</sup> Lecturer, Department of Law, Faculty of Law, Hatyai University

<sup>3</sup> ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะศาลแพ่ง, ศาลแพ่ง

<sup>3</sup> Presiding judge in the civil court, The Court of Civil.

\* Corresponding author, E-mail: i\_nan9@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หลักกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคและ  
มาตรการในการดำเนินคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ผู้วิจัยใช้แนว  
ทางการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณร่วมกัน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระบบคุ้มครองผู้บริโภคของไทยเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค  
พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นเพียงแค่การวางกรอบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยทั่วไปเท่านั้น ส่วนพระราชบัญญัติวิธี  
พิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2552 ถูกตราขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภค  
ของไทยให้ดียิ่งขึ้น โดยรัฐมีวัตถุประสงค์จะคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และ  
เป็นธรรมในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ แต่เมื่อพระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับ พบว่ามีข้อบกพร่อง  
โดยเฉพาะการที่กฎหมายเปิดช่องให้ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้โดยอาศัยวิธีการเดียวกัน ทำให้คดี  
ผู้บริโภคที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งมีความได้เปรียบผู้บริโภคในทุก ๆ  
ด้าน กลับได้ประโยชน์จากกฎหมายฉบับนี้เป็นโจทย์ฟ้องผู้บริโภคมากกว่าคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทย์ฟ้องผู้  
ประกอบธุรกิจ ซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตรากฎหมาย รวมทั้งบทบาทของศาลในการดำเนินการ  
ช่วยเหลือคู่ความในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทย์เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ทำให้  
ผู้บริโภคที่ฟ้องคดีภายใต้กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร เสมือนเป็นการซ้ำเติมผู้บริโภค  
มากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้นจึงสมควรได้รับ การแก้ไข คือ ในส่วนของบทนิยาม “คดีผู้บริโภค”  
ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ./2551 ควรได้รับแก้ไขให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดี  
ให้มากยิ่งขึ้น กรณีผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทย์ฟ้องผู้บริโภคควรนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง  
หรือกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น ๆ แล้วแต่กรณีมาใช้บังคับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์  
ของกฎหมายฉบับนี้ คือ มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง

**คำสำคัญ:** คดีผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภค ระบบคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

## Abstract

This research is intended to study and analyze the legal procedure of consumer cases and measures of consumer prosecution in accordance with the Consumer Case Procedure Act, B.E. 2551 (2008) using the descriptive method mutually by qualitative and quantitative means.

The research results showed that Thailand's consumer protection system, according to the Consumer Protection Act, B.E. 2522 (1979), is a general framework of consumer protection, while the Consumer Case Procedure Act, B.E. 2551 (2008) was enacted as an important tool to enhance consumer protection system in Thailand. The state aims to protect consumers with comfortable, fast, inexpensive, and fair actions against the business. However, when the Act comes into force, there are many flaws in practice. In particular, the Law allows businesses to sue consumers using the same procedure. Businesses, as the plaintiff, have advantages over consumers in many aspects while filing lawsuits against consumers under the Law; nevertheless, this is not the purpose of the enactment. Furthermore, the role of the Court in protecting the litigant in cases in which the consumer is the plaintiff is conducted in accordance with the purpose of the Law. Consumer treatment under this Law is not yet fair enough and the consumers' situation is likely aggravated. As a result, appropriate amendment regarding "consumer case" should be made to the Consumer Case Procedure Act, B.E. 2551 (2008) as to entitle consumers with greater rights in lawsuits. When the business is a plaintiff suing consumers, the Code of Civil Procedure or other applicable procedural laws should be considered appropriately. This is to adhere to the purpose of the law, which is aimed to truly protect the consumer.

**Keywords:** Consumer Case, Consumer Protection, Consumer Protection System, Consumer Protection Laws

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 และแม้จะมีการประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 นั้นยังคงให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้บริโภคอยู่ โดยมาตรา 61 บัญญัติไว้ว่า "สิทธิของบุคคลที่เป็นผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครองในการรับข้อมูลที่เป็นจริง และมีสิทธิในการร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งสิทธิในการรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค..." ประเทศไทยจึงมีกฎหมายสำคัญสองฉบับที่ตราขึ้นเพื่อรองรับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค คือรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (อนันต์ จันทโรภากร, 2554) ซึ่งเป็นเพียงแต่การวางกรอบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยทั่วไปเท่านั้น และในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการมาก



ขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ใน เรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิค การตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือ บริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ และกรณีมีข้อพิพาทเกิดขึ้น กระบวนการในการ เรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่ เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการกับ กลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม อันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 จึงถูกตราขึ้น เพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาความคดีที่เอื้อต่อการ ใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ ผู้ ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นไปตาม หลักการและเหตุผลท้ายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

จากเหตุผลในการประกาศใช้ดังกล่าว วัตถุประสงค์ที่สำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้มี 4 ประการ คือ (สุพจน์ หนูเกลี้ยง, 2552)

1. ให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น
2. จัดกระบวนการค้นหาความจริงให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
3. ปรับปรุงระบบวิธีพิจารณาความคดีให้รวดเร็วและเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เอื้อต่อการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค
4. เสริมสร้างมาตรฐานตามจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและป้องปรามผู้ประกอบการที่ไม่สุจริต (ชาวนรงค์ ปราณีจิตต์, 2551)

จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ของการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคที่สำคัญคือ ต้องการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีสถานะด้อยกว่าผู้ประกอบการในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทาง เศรษฐกิจ ระดับการศึกษา หรืออำนาจต่อรองต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบผู้ ประกอบธุรกิจ หลักการที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความเท่าเทียมกัน จึงไม่อาจสนองเจตนารมณ์ในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ ผู้บริโภคได้ และหลังจากพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ปรากฏว่ามีผู้นำคดีมาฟ้องต่อศาลยุติธรรมทั้ง ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ พบว่ามีสถิติคดีผู้บริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่าคดีแพ่งทั่วไป จะเห็นได้จากสถิติคดี ฟ้องผู้บริโภคของศาลจังหวัดสงขลา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2557 ถึง 1 สิงหาคม พ.ศ.2557 ส่วนใหญ่ โจทก์เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน ให้สินเชื่อบุคคล กู้ยืม สินเชื่อบัตรเครดิต และเช่าซื้อ เป็นต้น และผู้ประกอบการเป็นโจทก์ จำนวน 1,558 คดี ส่วนคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์จำนวน 12 คดี รวม 1,570 คดี (งานรับฟ้อง (คดีผู้บริโภค) ศาลจังหวัดสงขลา) จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคเป็นโจทก์น้อยกว่าคดีที่ผู้ ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์เป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ตราขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิเพื่อเยียวยาความเสียหายของตนเอง แต่กลับกลายเป็นว่าผู้ประกอบการได้ใช้ สิทธิมากกว่า อีกทั้งมีบทบัญญัติให้โอกาสผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคได้โดยง่าย กล่าวคือ

มาตรา 24 เมื่อศาลรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมาย เรียก จำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน



มาตรา 35 การนั่งพิจารณาสืบพยาน ให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไป โดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน

คดีที่ผู้บริโภคเป็นจำเลย ซึ่งเป็นคดีส่วนมากของคดีผู้บริโภค ก็จะถูกดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยรวดเร็วและเคร่งครัดเช่นเดียวกัน กรณีดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคที่อาจจะไม่พร้อมในการเข้าสู่คดีในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้นอาจต้องเสียโอกาส และปรากฏว่าคดีที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจฟ้องส่วนใหญ่ ผู้บริโภคจะขาดนัดยื่นคำให้การ เพราะเข้ามาในคดีไม่ทันตามกำหนด หรือไม่เข้ามาในคดีเสียเลย ทำให้ศาลต้องดำเนินคดีของผู้ประกอบธุรกิจไปฝ่ายเดียว ขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจตั้งแต่เดิมต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ต้องใช้ระยะเวลาและขั้นตอนต่าง ๆ มากกว่า กลับได้รับประโยชน์อย่างมากจากพระราชบัญญัติฉบับนี้

มาตรา 20 การรับฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ แต่ในกรณีที่ โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้อง แล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

จึงเห็นได้ว่าสิทธิของโจทก์ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจก็มีสิทธิที่จะฟ้องคดีด้วยวาจา และให้เจ้าพนักงานคดีจัดทำคำฟ้องให้เช่นเดียวกัน ในขณะที่ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจไม่มีความเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน สิทธิดังกล่าวจึงควรให้แก่ผู้มีสถานะด้อยกว่าคือผู้บริโภคเท่านั้น

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ยังกำหนดให้ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริง ซึ่งมีความโน้มเอียงไปในทางระบบไต่สวน อันจะเห็นได้จากมาตรา 4 ที่กำหนดให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมายดังต่อไปนี้

1. โกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค
2. ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน
3. บันทึกคำพยาน
4. ดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของคู่ความทั้งก่อนและระหว่างพิจารณา
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในการทำหน้าที่ช่วยเหลือนั้น

มาตรา 33 เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ่มชัดในข้อเท็จจริงแห่งคดี ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในการนี้ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้

จะเห็นได้ว่า จากบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค แต่ในทางปฏิบัติยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจัยหลายประการ อาทิ กรอบอัตรากำลังของเจ้าพนักงานคดีมีน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณคดี แนวคิดนิติวิธีของศาลยังผูกติดอยู่กับระบบกล่าวหา ซึ่งเป็นหลักที่ศาลจะวางตัวเป็นกลาง ไม่ค่อยมีบทบาทในกระบวนการพิจารณา



จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภครวม ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคและมาตรการในการดำเนินคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภค ภายใต้หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคและมาตรการในการดำเนินคดีผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาคดีผู้บริโภครวมตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหาจากการดำเนินคดีผู้บริโภครวมตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีผู้บริโภครวม ไปจนถึงความคิดเห็นของทนายความผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่าความคดีผู้บริโภครวม เฉพาะทนายความที่ว่าการศาลจังหวัดสงขลา จำนวน 170 คน

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของทนายความผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่าความคดีผู้บริโภครวมในด้านปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภครวม สามารถสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการดำเนินคดีผู้บริโภครวมตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ประเด็นข้อคำถามที่ได้คะแนนความคิดเห็นสูงสุด ลำดับที่ 1 คือ บทนิยาม “คดีผู้บริโภค” ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ควรได้รับแก้ไข ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีให้มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคควรนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น ๆ แล้วแต่กรณีมาใช้บังคับ ค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก ส่วนลำดับที่สาม คือ ปัจจุบันผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่ได้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการดำเนิน คดีเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค คือ 2.50 อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินคดีเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคน้อยมาก





เมื่อนำผลที่ได้รับจากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นมาทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ดังนี้

### 1. ปัญหาในด้านการนิยามของคำว่า “คดีผู้บริโภค”

การพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ เมื่อโจทก์ฟ้องคดีต่อศาล ในชั้นตรวจคำฟ้อง ศาลจำต้องยึดถือเอาความหมายของคดีผู้บริโภคตามบทนิยามในมาตรา 3 (1) แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เป็นหลักเพื่อพิจารณาว่าคดีดังกล่าวเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ บทนิยามในมาตรา 3 (1) จึงเป็นประตูสำคัญที่จะเข้าไปสู่กระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งหากคดีที่ยื่นฟ้องนั้นเป็นคดีอื่นซึ่งมิใช่คดีผู้บริโภคเสียแล้ว การดำเนินกระบวนการพิจารณาก็ต้องดำเนินการไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น ๆ แล้วแต่กรณี จะนำบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาใช้บังคับไม่ได้ ซึ่งผลของการนำวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคกับการนำวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่คดีก็จะมีรายละเอียดแตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคดีแพ่งที่ยื่นฟ้องนั้นก็จะเป็นคดีระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจแทบทั้งสิ้น ศาลจึงต้องรับคำฟ้องไว้เป็นคดีผู้บริโภค

กรณีหากศาลชั้นต้นหรือคู่ความมีปัญหาว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ก็ต้องให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดตามบทบัญญัติในมาตรา 8 ประธานศาลอุทธรณ์ก็ย่อมจะต้องวินิจฉัยโดยยึดถือตามนิยามดังกล่าว ที่สำคัญคดีที่พิพาทระหว่างนิติบุคคลกับนิติบุคคลโดยมีทุนทรัพย์เกิน 300,000 บาท เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ กลับได้รับการวินิจฉัยจากประธานศาลอุทธรณ์ว่าเป็นคดีผู้บริโภค ทั้งที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลด้วยกัน ซึ่งไม่ควรเป็นคดีผู้บริโภค เพราะเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งสามารถแต่งตั้งทนายความเข้าต่อสู้คดี ย่อมไม่ควรถือว่าเป็นผู้บริโภคและได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ (อวยชัย ลาภยีนง, 2557) เพราะการได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงกว่า 300,000 บาทขึ้นไป ควรต้องพิจารณาว่าเป็นสินค้าประเภทที่ใช้ในครัวเรือนโดยบุคคลหรือนิติบุคคลนั้น ต้องไม่ใช่ผู้ได้มาซึ่งสินค้าหรือครอบครองสินค้านั้นไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการขายต่อ (Re-Supply) หรือแปลงรูปสินค้าไปเพื่อการค้าหรือพาณิชย์ หรือนำสินค้าไปใช้ในกิจการเพื่อประโยชน์ของกิจการของตน เพราะเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ต้องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ยังขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งขาดอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจ ดังนั้นคดีที่ส่งให้วินิจฉัยเกือบทุกคดีล้วนวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภค ดังคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ดังนี้ (เสมอภาพภักดี, 2553)

คำวินิจฉัยที่ 3/2551 ฟ้องผู้ใช้บัตรเครดิต “เทสโก้ โลตัส” ให้ชำระหนี้ เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 4/2551 สหกรณ์การเกษตรฟ้องสมาชิกให้ชำระหนี้เงินกู้เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 8/2551 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขฟ้องบริษัทประกันภัยให้ชำระค่ารักษาพยาบาลตามกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยคนไข้เข้ารับรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสุรินทร์

คำวินิจฉัยที่ 9/2551 โจทก์ให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการกระทำในทางการค้าปกติของตน จึงถือได้ว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการและผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยเป็นผู้กู้ยืมเงินจากโจทก์ จึงเป็นผู้ใช้บริการและผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน จึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการใช้บริการ อันเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 (1)



คำวินิจฉัยที่ 29/2551 โจทก์ไปพบจำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นแพทย์ของโรงพยาบาลจำเลยที่ 2 เพื่อตรวจอาการทารกในครรภ์ และจำเลยทั้งสองได้ให้การตรวจรักษาครรภ์แก่โจทก์ การตรวจรักษาดังกล่าวมีลักษณะเป็นการรับจัดทำการทำงานให้อย่างหนึ่ง จำเลยทั้งสองมีอาชีพรับจ้างด้วยการประกอบกิจการสถานพยาบาลซึ่งโดยปกติย่อมมีการเรียกค่าตอบแทนการดำเนินงานของจำเลยทั้งสองจึงเป็นการให้บริการ เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 47/2551 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ฟ้องลูกหนี้เงินกู้ให้ชำระหนี้ เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 102/2551 ผู้ให้เช่าซื้อเป็นทางการค้าตามปกติของตน ฟ้องผู้เช่าซื้อผิดสัญญาเช่าซื้อ เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 124/2551 ผู้รับจ้างสร้างบ้านฟ้องผู้ว่าจ้าง เรียกสินจ้างพร้อมดอกเบี้ย เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 148/2551 สหกรณ์การเกษตรฟ้องผู้กู้และผู้ค้ำประกันให้ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมโดยคิดดอกเบี้ย เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 6/2552 คดีที่โจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน เมื่อโจทก์ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยการให้กู้ยืมเงินและเรียกเอาดอกเบี้ย ค่าบริการและค่าธรรมเนียมเป็นการตอบแทน จึงถือได้ว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยเป็นผู้กู้ยืมเงินจากโจทก์ จึงเป็นผู้ใช้บริการและเป็นผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน จึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการใช้บริการ เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 2 (1)

คดีที่โจทก์ฟ้องให้ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกันชำระหนี้เมื่อผู้กู้ยืมผิดนัด

คำวินิจฉัยที่ 1/2551 โจทก์มีวัตถุประสงค์ในการให้กู้ยืมเงินและให้สินเชื่อแก่สมาชิกเพื่อการประกอบอาชีพหรือการใช้ที่จำเป็น โดยการคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืมเงิน จึงถือว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนจำเลยที่ 1 เป็นผู้กู้ยืมเงิน จึงเป็นผู้รับบริการและเป็นผู้บริโภค เมื่อโจทก์ฟ้องเรียกให้จำเลยที่ 1 ชำระหนี้ผู้กู้ยืมเงิน จึงเป็นคดีพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 3 (1) สำหรับจำเลยที่ 2 และที่ 3 เมื่อโจทก์ฟ้องให้ร่วมรับผิดชอบกับจำเลยที่ 1 ในฐานะเป็นผู้ค้ำประกัน อันมีลักษณะเป็นคดีเกี่ยวพันกับคดีตามมาตรา 3 (1) จึงเป็นคดีผู้บริโภคตามมาตรา 3 (3)

กรณีผู้กู้ยืมเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทนอันมีลักษณะเป็นการกระทำในทางการค้าปกติของตน โดยไม่ปรากฏว่าเป็นการให้กู้ยืมเพื่อช่วยเหลือกันในทางสังคมหรือธรรมจรรยา เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ประกอบธุรกิจมาฟ้องเรียกให้ผู้กู้ชำระหนี้ จึงเป็นคดีผู้บริโภค

ผู้ให้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน แต่ไม่ปรากฏว่าไม่มีลักษณะเป็นการกระทำในทางการค้าปกติ ไม่เป็นผู้ให้บริการ และไม่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ มาฟ้องเรียกให้ผู้กู้ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงิน ไม่เป็นคดีผู้บริโภค

คำวินิจฉัยที่ 21/2551 โจทก์ประกอบอาชีพค้าขายและให้จำเลยกู้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน แต่ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าโจทก์เป็นผู้ให้บริการกู้ยืมเงินแก่บุคคลอื่น อันมีลักษณะเป็นการกระทำในทางการค้าปกติของตน โจทก์จึงไม่เป็นผู้ประกอบธุรกิจตามความหมายของมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 และคดีของโจทก์มิใช่พิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับ



ผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ไม่เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 3

จากแนวคำวินิจฉัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าคดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามสัญญา รวมถึงผู้ค้าประกัน ถือเป็นคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ แต่อีกคดีหนึ่งที่ไม่เป็นคดีผู้บริโภค เพียงเพราะว่าคู่ความในคดีไม่ใช่ผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เช่น คดีที่สถาบันการเงินให้ประชาชนทั่วไป กู้ยืมเงิน เมื่อประชาชนผิดสัญญาไม่ชำระหนี้ สถาบันการเงินนำคดีมาฟ้องตามกฎหมายนี้ ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค เพราะทางกฎหมายถือเอาสถานะของคู่ความเป็นหลัก เมื่อฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภค อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบการแล้ว การพิพาทกันตามสัญญากู้ยืมถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค แต่กลับกันหากประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีธุรกิจในการให้กู้ยืมเงิน ได้ให้ประชาชนด้วยกันกู้ยืมเงินไป ประชาชนผู้ให้กู้ยืมนั้นจึงไม่ใช่ผู้ประกอบการ เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งผิดนัดไม่ชำระหนี้ ประชาชนผู้ให้กู้ยืมนั้นต้องนำคดีไปฟ้องเป็นคดีแพ่งทั่วไป เพราะถือว่าไม่ใช่คดีผู้บริโภคไม่มีสิทธิดำเนินคดีตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเหมือนผู้ประกอบการ การให้ความหมายของคดีผู้บริโภคในลักษณะเช่นนี้ย่อมไม่ถูกต้องไม่เป็นธรรมและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

## 2. ปัญหาผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 17 บัญญัติว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภค และผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบการเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว”

ดังได้กล่าวแล้วว่า คดีใดที่เป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เปรียบเสมือนเป็นประตูที่จะผ่านเข้าไปสู่กระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งหากคดีที่ยื่นฟ้องต่อศาลนั้นเป็นคดีผู้บริโภค การดำเนินกระบวนการพิจารณาก็ต้องดำเนินการไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 แต่หากคดีใดที่ไม่เป็นคดีผู้บริโภคเสียแล้ว ก็ต้องดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือกฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น ๆ แล้วแต่กรณี ซึ่งผลของการนำวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคกับการนำวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่คดี ก็จะมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไป

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักการพื้นฐานหรือเจตนารมณ์ของกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายสารบัญญัติและกฎหมายวิธีสารบัญญัติ ต่างมุ่งประสงค์ที่จะคุ้มครองผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ รวมไปถึงข้อตกลงในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2550 เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอย่างไม่เป็นธรรมจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และกฎหมายในส่วนว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคก็ถูกออกแบบมาเพื่อกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

แต่บทบัญญัติมาตรา 17 ดังกล่าว กลับให้สิทธิผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคเท่ากับให้นำกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้บังคับเอาแก่ผู้บริโภคเสียเอง ซึ่งโดยหลักการแห่งกฎหมายไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น เพราะนอกจากจะขัดกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังเป็นการใช้กฎหมายที่ไม่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (วรวิทย์ ฤทธิพิศ, 2552)





### 3. ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินคดี

กรณีต้องรอการวินิจฉัยว่าเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 3 ได้ให้คำจำกัดความคดีผู้บริโภคไว้ว่า

- 1) เป็นคดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกัน เกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ;
- 2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย;
- 3) คดีแพ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภค; หรือ
- 4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

หากคดีใดถูกจัดเป็นคดีผู้บริโภคแล้วก็จะทำให้คดีดังกล่าวตกอยู่ภายใต้วิธีพิจารณาคดีพิเศษซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการพิจารณาในเบื้องต้นเสียก่อนว่าคดีที่ขึ้นมาสู่ศาลนั้น จัดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยโดยการร้องขอของคู่ความหรือโดยศาลเห็นสมควร ได้แก่ ประธานศาลอุทธรณ์ (มาตรา 9 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551) จากการศึกษาพบว่า บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่ประธานศาลอุทธรณ์ดังกล่าว อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีโดยไม่จำเป็นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คู่ความไม่สุจริต กล่าวคือ คู่ความฝ่ายที่ถูกฟ้องคดีอาจจะกล่าวอ้างได้ว่าคดีที่อยู่ในการพิจารณานั้นมิใช่คดีผู้บริโภค กรณีที่มีปัญหาโต้แย้งว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ จะส่งผลให้ต้องมีการส่งเรื่องไปให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัย (มณฑลชัย ชนินทรลีลา, 2552) อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยเวลาในการพิจารณา โดยถึงแม้กฎหมายจะบัญญัติให้กระบวนการพิจารณาในศาลสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่จำเป็นต้องรอให้คำวินิจฉัยออกมาเสียก่อน แต่ปัญหาคือคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ เป็นปัญหาข้อกฎหมาย ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง สามารถอุทธรณ์และฎีกาปัญหาข้อกฎหมายได้ ดังนั้นการที่ผู้ร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคฯ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัยปัญหานี้และให้คำวินิจฉัยดังกล่าวเป็นที่สุดท้าย ก็เพื่อให้การดำเนินคดีรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และเมื่อพิจารณาถึงหลักการของการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่มีความมุ่งหมายว่า เมื่อผู้บริโภครายใดมีปัญหาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภครายนั้นจะได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมในการดำเนินคดี โดยไม่มีใครคาดหวังว่าผู้บริโภคจะกลับมาเป็นฝ่ายถูกดำเนินคดีเสียเอง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ โดยถือเอาความสัมพันธ์ของคู่สัญญาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ทำให้คดีซึ่งมิใช่คดีผู้บริโภคกลายเป็นคดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ไปด้วย จึงผิดวัตถุประสงค์ของการคุ้มครองผู้บริโภค

### 4. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการค้นหาคำความจริงในคดีผู้บริโภค

บทบาทของศาลในการค้นหาคำความจริงในคดีนั้นมียุ่ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบกล่าวหา (Accusatorial หรือ Adversary System) และระบบไต่สวน (Inquisitorial System) โดยการค้นหาคำความจริงในคดีของกลุ่มประเทศ common law จะใช้ระบบกล่าวหาเป็นหลัก ซึ่งศาลค่อนข้างวางตัวเป็นกลาง ไม่ค่อยมีบทบาทในกระบวนการพิจารณา ไม่ได้เป็นผู้ริเริ่มคดีและไม่มีความสำคัญในกระบวนการพิจารณาดังเช่นทนายความ ส่วนการค้นหาคำความจริงในคดีของกลุ่มประเทศ civil law จะใช้ระบบไต่สวนเป็นหลัก โดยศาลจะมีบทบาทในการค้นหาคำความจริงมากกว่า แต่อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะการค้นหาคำความจริงจะใช้ระบบใด คู่ความต้องมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนข้ออ้างหรือข้อเถียงของตน ไม่ใช่หน้าที่ของศาล แต่ศาลมีหน้าที่ในการสรุปข้อเท็จจริงที่ได้และชี้ขาดตัดสินคดีจากข้อเท็จจริงนั้น



ระบบการค้นหาคำความจริงที่เป็นธรรมจะต้องมีประสิทธิภาพและไม่ซับซ้อน ระบบการค้นหาคำความจริงที่ด้อยประสิทธิภาพยากต่อการใช้และความเข้าใจย่อมก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นได้ เมื่อพิจารณาบทบัญญัติพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 4 , 33 และมาตรา 34 แล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นความพยายามในการสร้างความเป็นธรรมในการค้นหาคำความจริง โดยนำบทบาทของศาลในฐานะผู้ไต่สวนในระบบไต่สวนของกลุ่มประเทศ civil law มาใช้โดยศาลมีบทบาทในเชิงรุก เช่น ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้ ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล และให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม

นอกจากนี้มาตรา 4 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ยังได้กำหนดบทบาทให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมาย พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลักการวิธีการสืบพยานที่เน้นในระบบกล่าวหามาเป็นระบบไต่สวน เพื่อให้ศาลทำหน้าที่ไต่สวนพยานหลักฐานค้นหาข้อเท็จจริงด้วยตนเองมากกว่าที่จะให้เป็นหน้าที่ของคู่ความนำสืบพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่อศาล ดังเช่นในระบบกล่าวหาที่ใช้อยู่ในคดีแพ่งทั่วไป ซึ่งน่าจะเป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความ โดยเฉพาะผู้บริโภคสามารถนำคดีมาสู่ศาลได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องจ้างทนายความมาดำเนินคดีว่าต่างและแตกต่างให้เหมือนกับการดำเนินคดีแพ่งทั่วไป และน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ศาลสามารถแสดงบทบาทเร่งรัดคดีให้เสร็จไปโดยรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมมากขึ้น ระบบการค้นหาคำความจริงที่ปรากฏในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงใช้ระบบไต่สวนเป็นหลัก

คดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลยุติธรรม เป็นคดีที่ใช้ระบบการพิจารณาที่ค่อนข้างไปในทางระบบกล่าวหาที่คู่กรณีจะต้องนำพยานมาพิสูจน์ข้ออ้างข้อเถียงของตนในคดีแพ่งตามหลักผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีหน้าที่นำสืบโดยฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะซักถามพยานของฝ่ายตน อีกฝ่ายหนึ่งจึงจะถามค้านพยานนั้นได้ เมื่อถามค้านเสร็จ แล้วฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะถามตั้งได้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 117 ภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) เป็นของคู่ความ แต่เมื่อนำระบบไต่สวนมาใช้ในคดีผู้บริโภคมี ผลทำให้ภาระการพิสูจน์เป็นของศาล ศาลจึงต้องมีการเตรียมและศึกษาคดีก่อนออกนั่งพิจารณา เป็นอย่างดี รวมทั้งต้องรู้ภาระหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องมีบทบาทมากขึ้น ตั้งแต่การกำหนดพยานหลักฐานของแต่ละฝ่าย การซักถามพยานด้วยตนเองเป็นสำคัญ นอกเหนือไปจากรายงานที่เจ้าพนักงานคดีรวบรวมพยานหลักฐานไว้จะต้องมีมาตรฐานแล้ว คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะซักถามพยานได้เฉพาะกรณีศาลอนุญาตเท่านั้น ซึ่งจะมีผลถึงการจดบันทึกคำพยานด้วย เพราะจะไม่มีคำถามค้านและถามตั้งพยานเช่นคดีที่ใช้ระบบกล่าวหาอีกต่อไป การซักถามพยานของศาลก็เป็นเรื่องที่สำคัญมากประการหนึ่งว่าอย่างไรจึงจะมีความเหมาะสมและเป็นกลาง เป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

แต่การดำเนินคดีผู้บริโภคที่ผ่านมาตั้งแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้จนถึงปัจจุบันเป็นปัญหาในเรื่องบทบาทในเชิงรุกของศาลที่ต้องใช้ระบบไต่สวนเป็นหลักเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการค้นหาคำความจริง โดยปัจจุบันแนวทางปฏิบัติของศาลยังคงมีบทบาทในเชิงรับหรือค่อนข้างวางตัวเป็นกลาง



แบบผู้พิพากษาในกลุ่มประเทศ common law ซึ่งใช้ระบบกล่าวหาเป็นหลัก อันมีเหตุผลทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยปฏิรูปการศาลและกฎหมายไทยในสมัยรัชกาลที่ 5 ที่ระบบการศาลได้รับอิทธิพลจากระบบ common law ของประเทศอังกฤษเป็นอันมาก ซึ่งตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน นักกฎหมายของไทยส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาจากประเทศที่ใช้กฎหมายในระบบ common law เช่น ประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา และผู้พิพากษาก็คุ้นเคยกับการใช้วิธีพิจารณาคดีแพ่งสามัญและคดีอาญาทั่วไป ซึ่งยึดถือแบบอย่างมาจากบรรพบุรุษและการละวัฒนธรรมที่ถือว่าศาลหรือผู้พิพากษาจะต้องวางตัวเป็นกลางในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งการค้นหาความจริง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สาเหตุหลักของปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภค คือ การบัญญัติกฎหมายโดยให้บทนิยามของคำว่า “คดีผู้บริโภค” ว่าหมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ คดีผู้บริโภคตามคำนิยามนี้จึงหมายถึงคดีที่พิพาทกันระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค โดยไม่คำนึงว่าฝ่ายใดจะเป็นโจทก์หรือเป็นจำเลย ทั้งนี้ยึดเอาสถานะระหว่างคู่ความเป็นหลักว่าจะต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจฝ่ายหนึ่งกับผู้บริโภคอีกฝ่ายหนึ่ง และไม่คำนึงว่าเนื้อหาของคดีจะเป็นคดีที่เกิดจากปัญหาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือไม่ จึงทำให้คดีแพ่งทั่วไปที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคโดยแท้จริง เช่น คดีที่สถาบันการเงินฟ้องเรียกหนี้เงินกู้ยืมจากลูกค้า คดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าซื้อฟ้องเรียกเอาค่าเช่าซื้อจากลูกหนี้ หรือคดีที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ฟ้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้บัตรเครดิต กลายเป็นคดีผู้บริโภค อีกทั้งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มีบทบัญญัติให้โอกาสผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคได้โดยง่าย จึงกล่าวได้ว่าการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตรากฎหมาย ทำให้ผู้บริโภคที่ฟ้องคดีภายใต้กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร เสมือนเป็นการซ้ำเติมผู้บริโภคมากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้ คือ คุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง จึงควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยการแก้ไขนิยามคำว่า “คดีผู้บริโภค” ในมาตรา 3 (1) ให้หมายถึงเฉพาะคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้แทนเป็นโจทก์เท่านั้น ผู้บริโภคหรือผู้แทนเท่านั้นมีสิทธิฟ้องผู้ประกอบการ ควรยึดหลักการว่าในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคไม่ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภค เมื่อไม่เป็นคดีผู้บริโภคแล้ว ผลก็มีเพียงว่าไม่สามารถนำวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมาใช้บังคับแก่คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเท่านั้น ซึ่งมีได้หมายความว่าทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียสิทธิในการดำเนินคดีใด ๆ เอาแก่ผู้บริโภค ซึ่งหากผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการกระทำการใดอันเป็นการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายแล้วผู้ประกอบการยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีแพ่งได้ตามช่องทางปกติเหมือนที่เคยปฏิบัติมา ผู้บริโภคจึงจะได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับการแก้ไขนิยามตามมาตรา 3 (1) จึงควรยกเลิกมาตรา 17 เพื่อปิดโอกาสของผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคด้วย จึงจะทำให้คดีผู้ประกอบการเป็นโจทก์หมดไป และจะไม่ใช่ปัญหาให้ศาลต้องพิจารณาคดีผู้ประกอบการโดยใช้มาตรฐานเดียวกันกับคดีผู้บริโภคเหมือนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน



## ข้อเสนอแนะ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ถูกตราขึ้นเนื่องจากรัฐมีวัตถุประสงค์จะคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ แต่ก็ยังมีปัญหาบางประการในทางปฏิบัติที่ทำให้การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวยังไม่สามารถบรรลุความมุ่งหมายได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1. ควรแก้ไขคำนิยามในมาตรา 3 (1) ที่ว่า “คดีผู้บริโภค” โดยให้มีความหมายว่า “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า (1) คดีแพ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ การแก้ไขคำนิยามดังกล่าวจะทำให้คดีผู้บริโภคตามกฎหมายนี้มีเฉพาะคดีผู้บริโภคที่แท้จริงเท่านั้น หากมีการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในประเด็นนี้ก็จะทำให้คดีผู้บริโภคหมายถึงเฉพาะคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์เท่านั้น จะทำให้คดีผู้ประกอบการเป็นโจทก์หมดไป และส่งผลให้คดีผู้บริโภคมีปริมาณลดลง จะทำให้การบริหารจัดการและการพิจารณาคดีดำเนินไปได้ตามแบบวิธีเฉพาะของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ศาลสามารถใช้ระบบไต่สวนในการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ แต่ในระหว่างที่ยังไม่ได้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคำนิยามตาม แนวทางหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหานี้คือ ประธานศาลอุทธรณ์ ควรเปลี่ยนคำวินิจฉัยเกี่ยวกับคำนิยาม “ผู้บริโภค” ให้มีความหมายจำกัดเฉพาะผู้บริโภคเป็นโจทก์เท่านั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

หรือในกรณีผู้ประกอบการฟ้องผู้ประกอบการด้วยกันเอง และมีทุนทรัพย์เกิน 300,000 บาท ควรเพิ่มเติมโดยบัญญัติไว้เป็น (5) ในมาตรา 3 โดยบัญญัติว่า “คดีแพ่งที่พิพาทระหว่างนิติบุคคลด้วยกันเอง และพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีทุนทรัพย์ที่พิพาทไม่เกินสามแสนบาท และคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีตามอนุमतรานี้”

ซึ่งหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมแล้วย่อมทำให้คดีที่พิพาทกันระหว่างนิติบุคคล ซึ่งมีทุนทรัพย์เกินกว่าสามแสนบาทไม่เป็นคดีผู้บริโภค แม้จะมีความเกี่ยวเนื่องกับสิทธิ หรือหน้าที่อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เพราะนิติบุคคลซึ่งพิพาทกันในทุนทรัพย์เกินกว่าสามแสนบาทแล้ว ควรจัดได้ว่าเป็นผู้ประกอบการด้วยกันเอง และมีศักยภาพในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทัดเทียมกัน ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณคดีผู้บริโภคที่เข้าสู่ศาลได้

2. ควรยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 17 โดยยึดหลักการว่าในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคไม่ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภค เมื่อไม่เป็นคดีผู้บริโภคแล้ว ผลก็มีเพียงว่าไม่สามารถนำวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมาใช้บังคับแก่คดีที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเท่านั้น มิได้หมายความว่าทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียสิทธิในการดำเนินคดีใด ๆ เอาแก่ผู้บริโภค ซึ่งหากผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการกระทำการใดอันเป็นการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายแล้ว ผู้ประกอบการยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีแพ่งหรือคดีพาณิชย์ได้ตามช่องทางปกติเหมือนที่เคยปฏิบัติมาอยู่แล้ว โดยการนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่กรณีที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค

3. ศาลต้องมีบทบาทในการค้นหาความจริงแบบเชิงรุก โดยใช้ระบบไต่สวนอย่างจริงจังตามที่กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือศาลยุติธรรมจะต้องจัดทำโครงการนำร่อง (pilot project) หรือศาลนำร่องในการเปลี่ยนแปลงบทบาทของศาลจากการใช้ระบบกล่าวหาเป็นหลัก



เป็นการใช้ระบบไต่สวนเป็นหลักให้ประสบความสำเร็จแล้วขยายโครงการต่อไปยังศาลทั่วประเทศ เพื่อ  
คุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์หรือวัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้อย่างแท้จริง

4. ควรจัดให้มีการเผยแพร่แนวคำวินิจฉัยของคดีว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ เพราะการได้  
ทราบแนวคำวินิจฉัย จะทำให้เกิดความชัดเจน และทำให้คดีที่จะนำขึ้นสู่การวินิจฉัยลดน้อยลง ซึ่งก็จะ  
สามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าของคดีได้บ้าง

5. ควรมีการจัดทำคู่มือให้แก่เจ้าพนักงานคดีเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด  
ตลอดจนการสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าพนักงานคดี การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา  
แนวทางในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

6. เนื่องจากระบบการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรมในปัจจุบันมีทั้งที่อยู่บนพื้นฐานของระบบ  
กล่าวหาและระบบไต่สวน แม้กระบวนพิจารณาคดีผู้บริโภคจะอยู่บนพื้นฐานของระบบไต่สวน แต่ผู้  
พิพากษาส่วนใหญ่มีภาระต้องพิจารณาทั้งคดีผู้บริโภค คดีแพ่งทั่วไป และคดีอาญาด้วย ดังนั้นจึงยัง  
เคยชินอยู่กับการพิจารณาคดีที่อยู่บนพื้นฐานของระบบกล่าวหา จึงสมควรที่จะพัฒนาการบริหารงานของศาล  
ยุติธรรมโดยแยกออกตามสายงานตามระบบการพิจารณาคดีแบบกล่าวหาและระบบการพิจารณาคดีแบบ  
ไต่สวน เพื่อให้ผู้พิพากษามีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในแต่ละระบบตามสายงานของตนและไม่เกิด  
ความสับสนในบทบาทหน้าที่ที่พึงมีในแต่ละระบบ นอกจากนี้ ก็ควรมีการจัดทำคู่มือของศาลในการปฏิบัติ  
หน้าที่ในระบบไต่สวน (โดยเฉพาะการพิจารณาคดีผู้บริโภค) เพื่อจะได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

### เอกสารอ้างอิง

ชาญณรงค์ ปราณจิตต์. (2551). คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม.

มนต์ชัย ชินนทรลีลา. (7 กุมภาพันธ์ 2559). *เปิดคู่มือวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ไม่อ่านไม่ได้แล้ว!*. สืบค้นจาก

<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=380005>.

วรวิทย์ ฤทธิพิศ. (2552). ข้อพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. *ตุลพาท*, 56(2), 91-108.

สุพจน์ หนูเกลี้ยง. (2552). *ข้อบกพร่องอันเกิดจากการดำเนินคดีผู้บริโภคโดยผู้ประกอบการธุรกิจ*.

วิทยานิพนธ์ นม. (กฎหมายธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

เสมอ กาฬักดี. (2553). คดีผู้บริโภค. *หมออนามัย*, 19(4), 53-54.

อวยชัย ลาภยีนง. (2557). *มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดี*

*ในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานในคดีผู้บริโภค*. สารนิพนธ์ นม. (นิติศาสตร์).

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนันต์ จันทโรภากร. (2554). *ปัญหาข้อขัดข้องการบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค*.

(รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.