

ข้อควรรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 สำหรับ SMEs (ตอน 2 จบ)

คราวที่แล้ว เราได้พิจารณาหลักการของ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในชั้นก่อนมีการฟ้องคดี ไปแล้ว คราวนี้เราจะได้ทราบหลักการที่สำคัญในส่วนของการฟ้องคดี กระบวนการพิจารณาคดี และการพิพากษาคดี ต่อไป คือ

1. กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้
2. ผู้บริโภคสามารถฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเป็นคดีผู้บริโภค โดยยื่นฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ และในทางกลับกันหากผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถยื่นคำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้
3. การฟ้องคดีของผู้บริโภค ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม
4. เพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและเที่ยงธรรม จึงให้เจ้าพนักงานคดีให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคตามสมควรในการยื่นคำฟ้อง โดยเฉพาะการตรวจสอบสถานะความเป็นนิติบุคคลและภูมิลำเนาของผู้ประกอบการธุรกิจ การตรวจหาข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งจำเป็นแก่การฟ้องคดี
5. มีวิธีการดำเนินคดีที่รวดเร็ว จะเห็นได้จากที่กำหนดให้ศาลนัดพิจารณาโดยเร็วและออกหมายเรียกผู้ประกอบการให้มาศาลเพื่อกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน โดยให้พิจารณาดูคดีต่อเนื่องกันไม่เลื่อนคดี เว้นแต่จะมีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงได้ แต่ให้เลื่อนได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน และสุดท้ายกำหนดให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นที่สุดในชั้นอุทธรณ์
6. กระบวนการดำเนินคดี จะไม่เคร่งครัดมากนัก เช่น จะมุ่งเน้นให้มีการไกล่เกลี่ย และศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความทำการแก้ไขข้อพิพาทหรือพิพาทลงได้ภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่ศาลเห็นสมควรได้
7. ในกรณีที่ต้องมีการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการผลิต การออกแบบ หรือการประกอบสินค้า หรือการให้บริการ ซึ่งศาลเห็นว่าอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว กำหนดให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นนั้นตกอยู่กับคู่ความฝ่ายผู้ประกอบการนั้น
8. นอกจากนั้น ในการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลในคดีนี้ ศาลจะมีอำนาจดังนี้
 - ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาคดีเกินคำขอของโจทก์ที่เป็นผู้บริโภคได้ หากปรากฏว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้องหรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการเยียวยาความเสียหาย
 - สงวนสิทธิในการแก้ไขคำพิพากษาในภายหลังได้ ถ้าเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย ที่ยากที่ศาลจะทราบจำนวนความเสียหายที่แท้จริงในขณะที่ทำการพิพากษาคดีได้ ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด

- มีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคได้ เช่น ในกรณีของผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของสินค้าและศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องนั้นปรากฏอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้น และไม่อาจแก้ไขปัญหานั้นหรืออาจเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคที่นำสินค้านั้นไปใช้ได้ ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการซ่อมแซมสินค้านั้นได้

9. และเมื่อศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภคคดีหนึ่งแล้ว หากภายหลังมีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริโภคอีก โดยมีข้อเท็จจริงที่พิพาทกันเป็นอย่างเดียวกับในคดีก่อนที่ศาลได้วินิจฉัยไว้แล้วในคดีก่อนนั้น ศาลในคดีผู้บริโภคคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือตามข้อเท็จจริงในคดีก่อนนั้น โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานใดๆ ก็ได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยให้มีการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวก ง่ายและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนมาก ผู้บริโภคทั้งหลายจึงควรใช้ประโยชน์จากกฎหมายฉบับนี้ให้สมตามเจตนารมณ์ที่ได้วางไว้แต่ต้น รวมทั้งผู้ประกอบธุรกิจก็ควรให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีการนำคดีขึ้นสู่ศาล

นางสาวปานหทัย ธรรมโชติ

สำนักกฎหมาย

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม