

ฟ้องด้วยวาจา (ต่อ)

คดีผู้บริโภคเป็นคดีระหว่างผู้บริโภคซึ่งก็คือ ผู้ซื้อ ผู้ใช้บัตรเครดิตกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งก็คือผู้ขายซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจทำธุรกิจต่างๆไป เช่น ร้านขายรถ ร้านขายข้าว ร้านขายอะไหล่รถยนต์ บริษัทบัตรเครดิต เจ้าของโครงการหมู่บ้านจัดสรร แต่ไม่รวมผู้ขายซึ่งเป็นคนธรรมดาต่างๆไปไม่ได้ประกอบธุรกิจเป็นอาชีพจัดสรร เพราะฉะนั้นถ้าคนต่างๆไปไม่ได้เป็นเจ้าของธุรกิจมีนาฬิกาแล้วก็ขายให้ผู้ซื้อ ในกรณีนี้ผู้ขายเมื่อรับเงินมาแล้วแต่ไม่ยอมมอบนาฬิกาให้ผู้ซื้อ เป็นการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขาย ซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของธุรกิจอะไร ก็น่าจะไม่สามารถใช้กฎหมายนี้บังคับได้ ก็ต้องใช้กฎหมายปกติบังคับซึ่งอาจใช้เวลา เสียค่าใช้จ่ายพอสมควร

และต้องเป็นคดีแพ่งเท่านั้น คือ เรียกค่าเสียหาย เรียกให้เปลี่ยน แก๊ซ หรือซ่อมแซมสินค้า เป็นต้น ไม่ใช่เรียกร้องให้อีกฝ่ายรับผิดชอบทางอาญา ซึ่งในกรณีดังกล่าวจะเป็นเรื่องซึ่งไม่ใช้กฎหมายนี้บังคับ

โดยส่วนใหญ่การพิพาทกัน จะเป็นกรณีผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการแต่ ถ้าในทางกลับกันถ้าผู้บริโภคถ่มถ้ำถ้ำผู้ประกอบการ เช่นผู้ประกอบการขายสินค้าที่มีคุณภาพ แต่ผู้บริโภคถ่มถ้ำถ้ำไปฟ้องร้องแล้ว ศาลเห็นว่าผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณา เป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น อาจสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่า ธรรมเนียม ซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตาม ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีซึ่งจะเห็นได้ว่ากฎหมายให้ความยุติธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างกรณีที่น่าจะมีการฟ้องกันในอนาคตเช่น

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ เช่นกรณีมีลูกคำกินก๋วยเตี๋ยวที่ร้าน แล้วที่ร้านมีหม้อน้ำซุบที่มีสารจำพวกปรอทตกค้าง ละลายกับน้ำ ลูกคำที่ไปกินบ่อยๆ พบว่ากินมา 1 ปี ก็มีอาการ ตาเหลือง ขาชา และก็ไปหาหมอแล้วพบว่ามีการปรอทในร่างกายมาก ในกรณีนี้ผู้บริโภคมองฟ้องร้านก๋วยเตี๋ยวได้เป็นคดีผู้บริโภคคือใช้กฎหมายนี้บังคับ

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ ถ้าผู้บริโภคไม่ต้องการจะไปฟ้องศาลด้วยตัวเองก็ไปหาคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ฟ้องคดีแทนได้

การฟ้องคดีสามารถฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ถ้าต้องการจะฟ้องด้วยวาจาก็ให้ผู้บริโภคเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เจ้าพนักงานคดีฟัง โดยต้องมีข้อเท็จจริง ทั้งคำขอและค่าบังคับที่ชัดเจน ซึ่งเจ้าพนักงานคดีก็จะพิมพ์คำฟ้องแล้วให้ผู้บริโภคลงลายมือชื่อ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญ ก็อาจมีคำสั่งให้แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้

หลังจากนั้นให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกให้จำเลยให้มาศาล เพื่อไกล่เกลี่ย ให้การและสืบพยานในวันเดียวกัน โดยในวันนัดพิจารณาให้คู่กรณีได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันก่อน

นอกจากนี้เพื่อความรวดเร็ว หากผู้ประกอบการโดนฟ้องแล้วต่อมามีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดี ปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ประกอบการรายนั้นอีกเป็นคดีผู้บริโภคโดยมีข้อเท็จจริง อย่างเดียวกับคดีก่อนและศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยไว้แล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในคดีเดิมยุติ แล้วนำมาใช้ในคดีหลัง โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานแล้วก็สามารถพิพากษาคดีได้เลย อย่างตัวอย่างที่ยกมาแล้ว กรณีลูกคำของร้านก๋วยเตี๋ยวแล้วมีอาการตาเหลือง ขาชาแล้วมาฟ้องร้านก๋วยเตี๋ยว ก็ใช้ข้อเท็จจริงเดิมที่ลูกคำคนก่อนเคยฟ้องไว้ได้ แม้จะไม่ได้ฟ้องรวมกันก็ตาม

ในการพิจารณาคดีก็จะใช้ระบบไต่สวน ไม่ใช่ระบบกล่าวหา ซึ่งโดยปกติการพิจารณาคดีของศาลในคดีแพ่งต่างๆจะใช้ระบบกล่าวหา คือว่าโจทก์ จำเลยมีหน้าที่เสนอข้อเท็จจริง แล้วศาลรับฟังข้อเท็จจริงเฉยๆ แล้วเอาข้อเท็จจริงที่ได้จากการนำสืบมาพิจารณาแล้วก็ตัดสิน แต่ในระบบไต่สวนที่จะใช้ในการพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคนี้ ถ้าศาลสงสัยก็สามารถเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองเพื่อใช้ประกอบการตัดสิน ซึ่งถือว่าเป็นความพิเศษของกฎหมายนี้

นอกจากนี้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทน หรือแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้ แต่ถ้าศาลเห็นว่าผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากสินค้า ก็อาจสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร ยกตัวอย่างผู้ซื้อรถได้ซื้อรถใหม่ แต่ว่าเครื่องยนต์ หรือ ระบบเกียร์เกิดบกพร่อง ผู้ซื้อขอให้ผู้ขายเปลี่ยนรถใหม่ แต่ผู้ขายไม่ยอมบอกว่าจะซ่อมให้โดยต้องใช้เวลาหลายเดือน ผู้ซื้อก็ไม่ยอมบอกว่ารถเพิ่งซื้อใหม่เมื่อมีอะไรบกพร่องก็น่าจะเปลี่ยนคันใหม่ให้เลย แต่ผู้ขายไม่ยอมเปลี่ยนให้บอกว่าให้ไปฟ้อง ผู้ซื้อไม่พอใจก็เลยทุบรถและก็ประจานว่ารถยี่ห้อนี้ไม่ดี ในกรณีนี้ถ้าฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ศาลย่อมสั่งให้ผู้ขายเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ได้

นอกจากนี้ถ้าผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกฟ้องอ้างว่ามีผู้ใช้ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้า ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าดังกล่าวเข้ามาในคดี และมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภคได้ เช่น ผู้ซื้อได้ซื้อของเล่นไปให้ลูกซึ่งเป็นเด็กเล่น แล้วเด็กเอาไปปอมและสีของเล่นที่มีสารปรอท ตะกั่วผสมอยู่ล่อออกมา เด็กมีอาการไม่สบายเพราะกินสีเข้าไปหรือเอาไปเล่น อันเป็นผลเนื่องมาจากของเล่นไม่ได้มาตรฐาน ผู้ซื้อยอมฟ้องผู้ขายที่เป็นร้านขายของเล่นได้ หากผู้ขายเขาอ้างว่าไม่รู้เรื่องเพราะไม่ใช่ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้นำเข้าสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ศาลก็มีอำนาจเรียกให้ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาร่วมกันรับผิดชอบกับผู้ขายได้

นอกจากนี้กฎหมายบอกว่าถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงโดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ ผู้ประกอบธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยค่าเสียหายนั้นต้องไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

นอกจากนี้ เมื่อศาลเห็นว่ายังมีสินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ ของผู้บริโภคโดยส่วนรวม ศาลมีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกสินค้าคืนจากผู้บริโภคและแก้ไขใหม่ หรือให้ใช้ราคาแก่ผู้บริโภค เช่น บริษัทรถยนต์พบว่าระบบห้ามล้อของรถรุ่นหนึ่งผิดปกติ ก็ต้องแจ้งผู้ซื้อแล้วเรียกรถคืนเพื่อแก้ไขให้อยู่ในสภาพดี

(๒) ห้ามผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย หรือสั่งให้ทำลายสินค้าที่เหลือนั้น ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ให้ศาลมีอำนาจสั่งจับกุมและกักขังผู้ประกอบธุรกิจจนกว่าจะได้ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว

มีข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ตรวจสอบสารพิษของเทศบาลซึ่งได้ออกหน่วยเคลื่อนที่ตรวจสอบสารพิษและสารปนเปื้อนต่างๆ ในอาหาร พบว่าร้านขายอาหารบางแห่งใช้น้ำส้มอุตสาหกรรมที่ใช้ในการฟอกหนัง มาทำเป็นน้ำส้มสายชูผสมอาหารให้ลูกค้ากิน ซึ่งจะมีผลให้ผู้บริโภคเกิดการปวดท้อง ปวดกระเพาะ และอาจเป็นแผลในกระเพาะ หรืออาจทำให้กระเพาะทะลุได้ ในกรณีนี้ถ้าผู้บริโภคฟ้องเจ้าของธุรกิจ เรียกค่าเสียหายแล้วแน่นอนว่าศาลต้องลงโทษเพิ่มขึ้น เพราะถือได้ว่ามีเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม โดยอาจถูกปรับสองเท่าหรืออาจถูกสั่งจำคุกหรือกักขังได้ จึงขอฝากให้เจ้าของร้านที่ทราบว่าคุณทำไม่ถูกต้องได้แก้ไขให้ถูกต้องด้วย

กันทร กฤตรัชตน์นัต

นิติกร