

ฟ้องด้วยวาจา

สมมุติว่ามีคนไปซื้อขนมปังมากินแล้วปรากฏว่าขนมปังขึ้นรา เขาจะขอเปลี่ยน ขอเงินคืนได้หรือไม่ แล้วถ้าคนขายไม่ยอมรับผิดชอบ แล้วเขาจะอย่างไร ในกรณีนี้อาจเห็นว่าราคาของขนมปังมีเพียงเล็กน้อยอาจไม่คุ้มกับการเสียเวลาไปเจรจากับคนขาย แต่ถ้าสมมุติว่าเป็นกรณีมีคนไปซื้อรถยนต์มาใหม่และปรากฏว่ารถมีสภาพไม่ดี ต้องซ่อมต่างๆ ที่เป็นรถป้ายแดง แล้วจะอย่างไร ถ้าคนซื้อขอให้ซ่อม หรือขอให้เปลี่ยนคันใหม่ได้หรือไม่ แล้วถ้าคนขายไม่ยอมจะทำอย่างไร

คำตอบก็คือต้องฟ้องคดีต่อศาลแพ่ง เพราะกรณีนี้เป็นเรื่องผิดสัญญาที่มีการส่งมอบสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง หากจะไปแจ้งความกับตำรวจให้ดำเนินคดีทางอาญา ตำรวจก็คงไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หากจะฟ้องคดีต่อศาล ก็ใช้เวลา นาน ต้องเสียเงินเสียทองจ้างทนาย เสียค่าธรรมเนียมศาล

อย่างไรก็ตามในขณะนี้ มีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2551 ซึ่งมีสาระสำคัญว่า

ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการซื้อสินค้า ซื้อบ้าน ใช้บัตรเครดิต ซื้อประกัน หรือในกรณีอื่นๆ แล้วไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรม ไม่อยากฟ้องร้องผู้ประกอบการเพราะต้องฟ้องคดีต่อศาล ต้องเสียค่าใช้จ่าย และไม่มีอำนาจต่อรอง ซึ่งในกรณีนี้ถือเป็นคดีคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเดิมผู้เสียหายต้องดำเนินการฟ้องโดยที่จ้างทนายดำเนินการเอง แต่เมื่อมี กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับแล้ว ประชาชนที่เดือดร้อนจากผู้ประกอบการสามารถไปศาลชั้นต้นทั่วประเทศเพื่อพบเจ้า พนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค แล้วเล่าเรื่องให้ฟัง ซึ่งเรียกว่า “การฟ้องด้วยวาจา” พนักงานจะเขียนคำฟ้องส่งให้ศาล แล้วศาลจะนัดมาไกล่เกลี่ยภายใน 15 วัน โดยศาลจะดำเนินการต่างๆ ให้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่นการส่งหมายเรียกให้ ผู้ประกอบการมาศาล โดยประชาชนไม่ต้องชำระค่าขึ้นศาลร้อยละ 2.5 ของทุนทรัพย์ ถ้าผู้ประกอบการต่อสู้คดี ศาลจะ รีบพิจารณาอย่างรวดเร็ว ผลคดีออกมาคู่ความไม่พอใจอุทธรณ์ และฎีกาได้ แต่กฎหมายให้ศาลอุทธรณ์ชี้ขาดว่าคดีนี้จะ เข้าสู่การพิจารณาของศาลสูงได้ต้องเป็นคดีสำคัญ

ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นการฟ้องด้วยวาจา ด้วยการเล่าเรื่องให้เจ้าหน้าที่ฟัง แล้วเจ้าหน้าที่จะเขียนคำฟ้องให้ โดยไม่ต้องจ้างทนายความ ค่าธรรมเนียม ค่าขึ้นศาลก็ไม่ต้องเสีย มีการไกล่เกลี่ยตกลง กันได้ มีการพิจารณาคดีอย่างรวดเร็ว

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือโดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจ ต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลานานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้อง พิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ใน สถานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการกับกลุ่ม ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดี ที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจ หันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้นมา

“คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ อันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งก็คือคดีระหว่างพ่อค้ากับลูกค้า ระหว่างร้านขายแอร์ ร้านขายรถยนต์ รถมอเตอร์ไซค์กับผู้ซื้อ แต่เป็นเฉพาะคดีแพ่ง คือ ฟ้องเรียกค่าเสียหาย ไม่รวมการฟ้องคดีอาญา คือไม่รวมขอให้ผู้ขายติดคุก

(2) คดีแพ่งเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่นคดีเรียกค่าเสียหายจากของเล่นเด็ก มีสารพิษ เด็กเอาไปอมแล้ว พลาสติกละลาย ไม่ได้มาตรฐาน

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

โดยสรุปผู้บริโภคก็คือประชาชนซึ่งเป็นผู้ซื้อ ผู้ใช้บัตรเครดิต แล้วผู้ประกอบการก็คือผู้ขายที่ทำธุรกิจต่างๆไป เช่น ร้านขายรถ ร้านขายข้าว บริษัทบัตรเครดิต เจ้าของโครงการหมู่บ้านจัดสรร เพราะฉะนั้นถ้าเป็นกรณีนาย ก. มีนาฬิกา 1 เรือน แล้วก็ขายให้นาย ข. แล้วนาย ก. รับเงินมาแล้วแต่ไม่ยอมมอบนาฬิกาให้กับนาย ข. กรณีนี้เป็นการซื้อขายระหว่างนาย ก. ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาไม่ได้เป็นเจ้าของธุรกิจอะไร นาย ข. ก็น่าจะไม่สามารถใช้กฎหมายนี้บังคับได้ก็ต้องใช้กฎหมายปกติบังคับ ซึ่งอาจใช้เวลา เสียค่าใช้จ่ายพอสมควร

กรณีกฎหมายบังคับให้ต้องทำนิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ ลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภค สรุปคือว่า แม้การซื้อสินค้าระหว่างผู้ซื้อ - ผู้ขายปกติกฎหมายบอกว่าต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ เช่นการซื้อขายสังหาริมทรัพย์มีราคาตั้งแต่ 2000 บาทขึ้นไป การเช่าอสังหาริมทรัพย์ตามปกติต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงชื่อผู้รับผิด มิฉะนั้นจะฟ้องร้องไม่ได้แต่การซื้อสินค้าครั้งนี้แม้ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่มีใบเสร็จอะไรทั้งสิ้นก็สามารถฟ้องได้

หรือกรณีกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ซื้อบ้าน - ผู้ขายบ้าน ซึ่งจะต้องทำตามแบบ เช่นต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อเจ้าหน้าที่ ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมิได้ทำให้ถูกต้องตามแบบนั้น แต่หากผู้ซื้อได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้ซื้อที่มีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ขายโอนบ้านได้

กรณีผู้ขายได้โฆษณา รับรอง หรือการกระทำการใดๆ ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่า ผู้ขายตกลงจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของ บริการ หรือสาธารณูปโภค หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้ซื้อ เพื่อเป็นการตอบแทน ที่ผู้ซื้อทำสัญญา ให้ถือว่าข้อความการกระทำหรือข้อตกลงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ซึ่งผู้ขายสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐาน เกี่ยวกับข้อตกลงดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นว่านั้นกฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม เช่นเจ้าของหมู่บ้านจัดสรรบอกว่าถ้าซื้อบ้านตอนนี้แถมทอง 1 บาท แอร์ ตู้เย็น โดยทำเป็นใบปลิว หรือบอกกับผู้ซื้อเฉยๆว่าจะให้ ก็ถือว่าใบปลิวหรือการบอกของผู้ขายเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา หากต่อมาผู้ขายไม่ยอมให้ทองตามที่บอก ผู้ซื้อก็สามารถนำพยานบุคคลคือจะอ้าง เพื่อน พี่ น้อง ที่ได้ยินว่าผู้ขายจะแถมทอง มาสืบพยานได้

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภค ผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิด แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย เช่นกรณีกินก๋วยเตี๋ยวที่ร้านขายอาหาร แล้วที่ร้านมีหม้อน้ำซุ้ที่มีสารปรอทตกค้างละลายกับน้ำ ลูกค้าที่ไปกินบ่อยๆพบว่า กินมา1ปีก็มีอาการตาเหลือง ชาขา และก็ไปหาหมอแล้วพบว่ามีสารปรอทในร่างกายมาก ก็ยอมฟ้อง ร้านก๋วยเตี๋ยวได้เช่นกัน

นอกจากนี้ตามกฎหมายกำหนดให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดี คือ (1) โกล่เกลี่ยคดี (2) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน (3) บันทึกคำพยาน และเจ้าพนักงานคดี มีอำนาจมีหนังสือเรียกบุคคลให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาได้ เป็นคดีเหมือนกับระบบไต่สวน ซึ่งปกติตามคดีแพ่งทั่วไป โจทก์- จำเลย ต้องเอาข้อมูลไปให้ศาล ส่วนศาลมีหน้าที่รับฟังข้อมูลเฉยๆ แต่คดีนี้ ศาลมีอำนาจให้เจ้าพนักงานคดีหาข้อมูลมาให้ศาลได้

ความทันสมัยของกฎหมายบอกว่า จะส่งเอกสาร การแจ้งวันนัด คำสั่งของศาลหรือข้อความ อาจส่งหรือแจ้งให้ทราบ ทาง โทรศัพท์ ส่งทาง แฟกซ์ อีเมล ก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสม

กรณีเรียกค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นฟ้อง การดำเนินการพิจารณา ก็ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม แต่ถ้าในทางกลับกัน ผู้บริโภค เกิดกลั่นแกล้ง ผู้ประกอบธุรกิจ คือ ผู้ประกอบธุรกิจ ขายสินค้าที่มีคุณภาพ แต่ผู้บริโภคกลับไปฟ้องร้องแล้ว ศาลเห็นว่าผู้บริโภค นำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณา เป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น อาจสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าธรรมเนียม ถ้าไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำคุกคดี ซึ่งจะเห็นได้ว่ากฎหมายให้ความยุติธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย

กันทร กฤตรัชตนันต์

นิติกร

