ในปัจจุบันเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้มีการซื้อขายสินค้าและบริการกันเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายโดยทั่วไปหรือการซื้อขายผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตก็ตาม จึงทำให้เกิดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจจนบางครั้งถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดีความ ด้วยเหตุนี้จึงมักมีคำถามตามมาว่า.....



“การฟ้องคดีผู้บริโภค[๑] สามารถทำได้อย่างไรและมีช่องทางไหนบ้าง”

01 ในอดีตก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้น เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือบริการหรือมีความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดขึ้น ในเรื่องของความรับผิดเพื่อความเสียหายหรือเพื่อชำรุดบกพร่องดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งผู้บริโภคต้องยื่นฟ้องต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่งด้วยตนเองและจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในฟ้องคดีเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522[๒] เพื่อเพิ่มช่องทางในการดำเนินคดีผู้บริโภคโดยผ่านหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 39 ต่อมาเมื่อกฎหมายมีวิวัฒนาการจึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จึงทำให้การฟ้องคดีผู้บริโภคนั้นโจทก์**สามารถฟ้องต่อศาลที่อยู่ในเขตอำนาจได้ด้วยตนเอง**โดยจะฟ้องด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือก็ได้ แต่การฟ้องด้วยวาจานั้นให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงรายมือชื่อไว้ในคำฟ้องนั้นด้วย และในการฟ้องคดีดังกล่าวจะได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมกล่าวคือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องคดีนั้นเอง

02 อีกทั้งมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม[๓] ได้บัญญัติให้**คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองแล้วมีอำนาจในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค**ได้อีกด้วย โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วยตนเองแต่หากไม่สะดวกผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเรื่องผ่านทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ก็สามารถทำได้เช่นกัน

เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับร้องเรียนเรื่องดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีอำนาจตามกฎหมายในการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งถ้าหากไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้

---

[๑] คดีผู้บริโภค หมายถึง คดีระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

[๒] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 39 กำหนดให้ "ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม..."

[๓] พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 19 กำหนดให้ "ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้..."

นางสาวสุภัทรา ฉัตรไชย
นิติกร
มี.ค. ๒๕๖๔

สำนักงานกิจการองค์กรของผู้บริโภค
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



และเมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการฟ้องคดี คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจแทนผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายต่อไป

03 อย่างไรก็ดี นอกจากช่องทางที่ได้กล่าวไปข้างต้นนั้น ปัจจุบันได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 โดยได้มีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคขึ้นเป็นสภาแรกเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563 และพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคและให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมีอำนาจในการประนีประนอมยอมความด้วย[๔] นอกจากนี้ในการทำงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคจะมีองค์กรของผู้บริโภคที่กระจายตัวอยู่แทบทุกจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภครวมถึงการสอดส่องดูแลป้องกันปัญหาของผู้บริโภคด้วย จึงจะทำให้การแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบธุรกิจเอารัดเอาเปรียบเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น และสภาองค์กรของผู้บริโภคก็เป็นอีกช่องทางเลือกหนึ่งที่**ผู้บริโภคจะขอให้สภาองค์กรของผู้บริโภคฟ้องคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจแทนผู้บริโภคได้**

จะเห็นได้ว่า "การฟ้องคดีผู้บริโภคนั้นสามารถทำได้หลายช่องทางและไม่เป็นเรื่องที่ยุ่งยากอย่างที่หลายคนเข้าใจ" หากเราเป็นผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจเราจึงไม่ควรที่จะปล่อยผ่านเพราะกลัวความยุ่งยากในการดำเนินคดีหรือเกรงกลัวผู้ประกอบธุรกิจอีกต่อไป อีกทั้งการฟ้องคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจที่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคนั้นยังส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญในการผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัย มีคุณภาพโดยไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคจึงทำให้สังคมการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของประเทศเราเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

[๔] ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14 กำหนดให้ "สภาองค์กรของผู้บริโภค นอกจากมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้ว ในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย (7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย...."

นางสาวสุภัทรา ฉัตรไชย
นิติกร
มี.ค. ๒๕๖๔

สำนักงานกิจการองค์กรของผู้บริโภค
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี