

# พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ กับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ช.ชยินทร์ เพ็ชญไพศิษฏ์ *

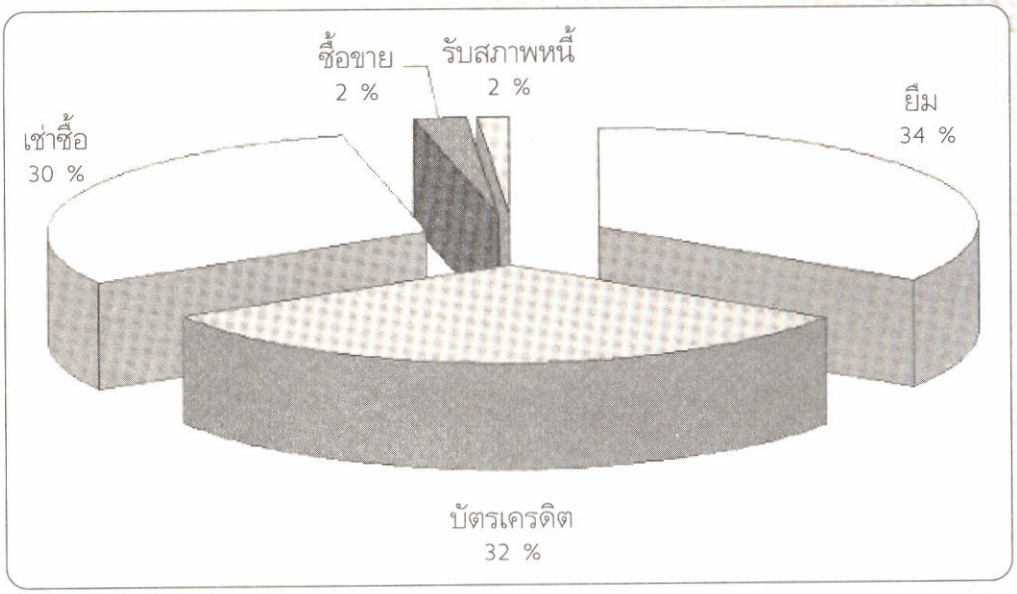
นับตั้งแต่วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๑ ที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มีผลบังคับใช้ ผู้บริโภคน่าที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิมากขึ้น เพราะหลักเกณฑ์วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแตกต่างไปจากวิธีพิจารณาความแพ่งหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เช่น

- การยื่นคำฟ้องหรือคำให้การของคู่ความกระทำด้วยวาจาได้
- การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค
- การใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
- แม้สัญญาจะไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือสัญญาที่ผู้บริโภคได้กระทำไว้ไม่ถูกต้อง แต่ได้วางมัดจำหรือได้ชำระหนี้ไปบางส่วนแล้ว ก็สามารถฟ้องเพื่อเรียกเงินคืนได้
- ประกาศโฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าผู้ประกอบธุรกิจตกลงจะมอบให้ ฯลฯ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่นำมาเป็นหลักฐานใช้ฟ้องคดีผู้บริโภคได้
- ภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับสินค้าเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งแตกต่างจากวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปที่ให้ผู้กล่าวหาเป็นผู้พิสูจน์
- การแสวงหาข้อเท็จจริงโดยศาล
- การพิพากษาคดีให้มีผลถึงผู้บริโภคที่ไม่ใช่คู่ความในคดี
- การกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษ
- สิทธิในการยื่นอุทธรณ์และฎีกา

แต่เมื่อพิจารณาดูข้อมูลสถิติของศาลในการฟ้องคดีผู้บริโภคจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ มีการฟ้องร้องคดีผู้บริโภคแล้วกว่า ๘ หมื่นคดี โดยผู้ประกอบธุรกิจใช้สิทธิฟ้องผู้บริโภค เรียกชำระหนี้ร้อยละ ๙๖ ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจแค่ร้อยละ ๔ ประเภทคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคได้แก่คดีดังต่อไปนี้

---

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ




จะเห็นได้ว่าสัดส่วนการฟ้องคดีผู้บริโภคในขณะนี้ เป็นเรื่องที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการฟ้องผู้บริโภคมากกว่า ดังนี้อาจเป็นเพราะว่าพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นกระบวนวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะ ที่นำมาใช้กับคู่ความไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งก่อนบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ผู้ประกอบธุรกิจมีการฟ้องร้องผู้บริโภคตามปกติอยู่แล้วเป็นการฟ้องคดีแพ่ง แต่เมื่อกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นการฟ้องคดีผู้บริโภคแทนจึงทำให้มีสัดส่วนการดำเนินคดีที่สูงกว่าผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ

ทำไมผู้บริโภคจึงมาฟ้องคดีไม่มากนัก ทั้งที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑ ถูกออกแบบมาภายใต้แนวคิดที่ต้องการแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในการดำเนินคดี ข้อพิพาทเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งคดีผู้บริโภคถือเป็นคดีที่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคเองยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายฉบับนี้อย่างดีเพียงพอ ดังนั้นบทความนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญบางประการเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการดำเนินคดีผู้บริโภคในเบื้องต้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิของตนมากยิ่งขึ้น ในอันที่จะได้นำกฎหมายนี้ไปใช้เพื่อการคุ้มครองสิทธิของตนให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### ๑) กระบวนพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑

มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อกำหนดวิธีพิจารณาคดีขึ้นเป็นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภค ไม่ได้มีการจัดตั้งศาลใหม่ ดังเช่นศาลชำนัญพิเศษอื่นๆ หรือเปลี่ยนแปลงเขตอำนาจศาลที่มีอยู่เดิมแต่อย่างใด

โดยมีหลักการที่แตกต่างไปจากกระบวนวิธีพิจารณาคดีในคดีแพ่งปกติ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองสิทธิ และเป็นการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้เป็นกระบวนวิธีพิจารณาความที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น และให้อำนาจศาลในการพิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีได้อย่างกว้างขวาง นำไปใช้กับการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ (มีผลบังคับเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒) เป็นการใช้บังคับเฉพาะคดีที่มีข้อพิพาททางแพ่งอย่างเดียวเท่านั้น ไม่นำไปใช้กับคดีอาญาที่แม้จะมีข้อพิพาทส่วนแพ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการ

**๒) สิทธิผู้บริโภค**

ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

**สิทธิที่ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๒** แบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วน

*ส่วนแรกคือ* สิทธิที่ได้รับความคุ้มครองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถออกมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้สิทธิใดที่ยังไม่มีมาตรการคุ้มครอง ผู้บริโภคสามารถร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ออกมาตรการควบคุมป้องกัน

*ส่วนที่สองคือ* สิทธิที่ได้รับความคุ้มครองกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นแล้ว คือ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ในกรณีนี้ถือว่ามีความเสียหายได้เกิดขึ้นแล้ว จึงเกิดการโต้แย้งสิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องคดีได้

**สิทธิที่ผู้บริโภค ได้รับความคุ้มครองสิทธิตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑** ได้แก่ ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้ซื้อหรือใช้สินค้านั้นหรือไม่ก็ตาม เป็นกฎหมายที่มุ่งเน้นการเยียวยาแก่ผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

**๓) คดีผู้บริโภค หมายถึง คดีในลักษณะดังต่อไปนี้**

๑. คดีแพ่งที่ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจมีข้อพิพาทกัน เนื่องจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ เช่น ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจให้รับผิดตามสัญญาซื้อขาย เป็นต้น ซึ่งต้องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายหรือเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

๒. คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ ความหมายของสินค้าไม่ปลอดภัย มีดังนี้

(๑) **"สินค้า"** หมายความว่า สังหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายความรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(๒) **"สินค้าที่ไม่ปลอดภัย"** หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้เพราะ

- เหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือ
- ไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร

ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

**ข้อสังเกต**

๑. สินค้าที่ขายแก่ผู้บริโภคก่อนวันที่ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยฯ จะมีผลใช้บังคับในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้

๒. สินค้าในที่นี้ยังไม่ระบุครอบคลุมถึง "อสังหาริมทรัพย์" เช่น อาคารสิ่งปลูกสร้างต่างๆ และยังไม่ครอบคลุมถึง "บริการ" ไม่ว่าจะเป็น การขนส่ง การบันเทิง การรักษาพยาบาล การโทรคมนาคม การธนาคาร ฯลฯ

๓. คดีแพ่งที่เกี่ยวพันกับคดีทั้ง ๒ ข้อข้างต้น เช่น สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีบุคคลภายนอกเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง หรือผู้จำนำ เป็นต้น

๔. คดีแพ่งอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นคดีผู้บริโภค เป็นกรณีที่เปิดโอกาสให้กฎหมายที่ออกมาในภายหลังสามารถกำหนดให้นำวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ไปใช้ได้ และให้ถือว่าคดีเหล่านั้นเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

**๔) บุคคลที่จะเป็นคู่ความในคดีผู้บริโภค**

มี ๒ ฝ่ายคือ ผู้บริโภคฝ่ายหนึ่ง และผู้ประกอบธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทั้งสองฝ่ายอาจเป็นทั้งฝ่ายโจทก์หรือฝ่ายจำเลยก็ได้

***ผู้บริโภค แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ***

๑. ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๒ หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

(ก) ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ

คำว่า **"ซื้อ"** หมายความรวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น และ

คำว่า **"บริการ"** หมายความว่า การรับจัดทำการงาน การให้สิทธิใดๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

ดังนั้น การจะเป็นผู้บริโภคในกลุ่มนี้ต้องเป็นกรณีที่มีการเสียค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ

**ข้อสังเกต**

๑. ผู้ซื้อสินค้ามาเพื่อขายต่อไม่จัดว่าเป็นผู้บริโภคเนื่องจากในบทนิยามคำว่า "ผู้ประกอบธุรกิจ" ให้ถือว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ประกอบธุรกิจจึงไม่สามารถเป็นผู้บริโภคได้

๒. เกษตรกรผู้ขายผลผลิตทางการเกษตรแก่พ่อค้าคนกลางที่รับซื้อไม่ใช่ผู้บริโภคเพราะเป็นผู้ขายมิใช่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากพ่อค้าเหล่านั้น และพ่อค้าคนกลางที่ซื้อไปเพื่อขายต่อก็ไม่ใช่ผู้บริโภค คดีพิพาทระหว่างบุคคลเหล่านี้จึงมิใช่คดีผู้บริโภค

(ข) ผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ หากได้รับความเดือดร้อนก็สามารถร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ตรวจสอบการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านี้จะยังไม่ได้ซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการแต่อย่างใด

(ค) ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตามบุคคลที่จะเป็นผู้บริโภคในกลุ่มนี้จะต้องได้ใช้สินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ เช่น บุคคลในครอบครัวหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ที่หัวหน้าครอบครัวหรือนายจ้างเป็นผู้ซื้อหรือจัดหาสินค้าหรือบริการมาให้ใช้ แม้จะไม่ได้เสียค่าตอบแทนด้วยตนเองก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคเช่นกัน แต่ถ้าเป็นการนำสินค้าไปใช้หรือได้รับบริการโดยไม่ชอบ เช่น ลักขโมยไปใช้ย่อมไม่ถือว่าเป็นผู้บริโภคตามข้อนี้

๒. ผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยผู้ได้รับความเสียหายที่จะเป็นโจทก์ฟ้องคดี คือ ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยซึ่งอาจเป็นผู้บริโภค บุคคลในครอบครัว หรือพนักงานของผู้บริโภค หรือบุคคลอื่นที่บังเอิญได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้านั้น ส่วนผู้ที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยคือผู้ประกอบการซึ่งอาจเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้าหรือบุคคลอื่น

**ส่วนผู้ประกอบธุรกิจ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ**

๑. ผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๒ หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

(ก) ผู้ขาย เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า "ขาย" ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว "ผู้ขาย" หมายถึง ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ หรือผู้จัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นตลอดจนผู้เสนอหรือชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

(ข) ผู้ผลิตเพื่อขาย เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า "ผลิต" ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึง ผู้ทำ ผสม ปรุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือ แปรสภาพ และหมายความรวมถึงผู้ทำการเปลี่ยนแปลงรูป ดัดแปลง คัดเลือก หรือแบ่งบรรจุ เพื่อขาย

(ค) ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

(ง) ผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า

(จ) ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า "บริการ" ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึง ผู้รับจัดทำการงาน ผู้ให้สิทธิใดๆ หรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

(ฉ) ผู้ประกอบกิจการโฆษณา เมื่อพิจารณาประกอบกับนิยามคำว่า "โฆษณา" ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว หมายถึงผู้ประกอบกิจการซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะกระทำการไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

๒. ผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑ หมายความว่า

๑. ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต

๒. ผู้นำเข้า

๓. ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้

๔. ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้า

**๔) การฟ้องคดี**

ผู้บริโภค หรือผู้เสียหายสามารถฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้โดยสามารถยื่นฟ้องได้ที่แผนกคดีผู้บริโภคที่มีประจำศาลแขวง ศาลจังหวัด และศาลแพ่งทุกแห่ง จะเป็นการฟ้องด้วยตนเองหรือแต่งทนายความ หรือขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมหรือมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภคที่คณะกรรมการรับรองดำเนินการฟ้องร้องแทนให้ก็ได้โดยไม่ต้อง ชำระฤชาธรรมเนียม แต่ต้องไม่เป็นการเรียกค่าเสียหายเกินควร ไม่เช่นนั้นศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมในภายหลังได้

**ข้อสังเกต**

๑. ผู้บริโภคหรือผู้เสียหาย มีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลที่ตนมีภูมิลำเนาหรือต่อศาลแห่งอื่นได้ แต่ผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องคดีผู้บริโภคได้เฉพาะเขตศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่เท่านั้น

๒. อายุความการยื่นฟ้องภายใน ๓ ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้กระทำความผิด แต่ไม่เกิน ๑๐ ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหาย ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่

๓. กรณีที่ความเสียหายไม่เกิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท ให้ยื่นฟ้องต่อศาลแขวง ถ้าความเสียหายเกิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท ให้ยื่นฟ้องต่อศาลจังหวัดหรือศาลแพ่ง

**๖) การเรียกร้องค่าเสียหาย**

ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๑

**"ความเสียหาย"** หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

**"ความเสียหายต่อจิตใจ"** หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

มีความหมายกว้างกว่าความเสียหายจากการละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ไม่มีกรณีการเรียกร้องค่าเสียหายต่อความเสียหายต่อจิตใจ นอกจากนี้ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ถ้าเรียกร้องค่าเสียหายไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำบังคับของโจทก์ก็ตาม และในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย และในเวลาที่พิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้แน่ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ไม่เกิน ๑๐ ปี

คดีตัวอย่างที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเป็นคดีแรก ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ คือ

คดีที่นายเจิมศักดิ์ ปิ่นทอง อดีตสมาชิกวุฒิสภาเป็นโจทก์ฟ้อง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นจำเลยที่ ๑ และกรมการขนส่งทางอากาศ (ซึ่งเป็นผู้บริหารจัดการสนามบินนครศรีธรรมราช) เป็นจำเลยที่ ๒ เรื่องละเมิด กรณีที่ไม่ได้จัดให้มีเครื่องตรวจวัตถุระเบิดและโลหะหนัก เพื่อตรวจค้นตัวผู้โดยสารที่จะขึ้นเครื่อง ซึ่งโจทก์เป็นผู้โดยสารคนหนึ่งที่ใช้บริการ โจทก์จึงขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยทั้งสองจัดให้มีเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิดและโลหะกับผู้โดยสารทุกคนอย่างเคร่งครัดในทุกๆ สนามบิน หากขาดเครื่องมือตรวจจับวัตถุระเบิดและโลหะ จะต้องยุติการให้บริการจนกว่ามาตรการความปลอดภัยและเครื่องมือตรวจจับวัตถุระเบิดและโลหะจะทำงานอย่างครบถ้วน และขอให้จำเลยทั้งสองร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายต่อโจทก์ต่อความเสี่ยงภัยที่จะต้องได้รับอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย โดยคำนวณเป็นค่าขาดรายได้โจทก์จำนวน ๔.๕ ล้านบาท และค่าที่ภริยาโจทก์จะต้องขาดไร้อุปการะ ๑ ล้านบาท รวมเป็นเงิน ๕.๕ ล้านบาท

คดีนี้ ศาลพิเคราะห์พยานหลักฐานที่ ๒ ฝ่ายนำสืบแล้ว ให้ยกฟ้องจำเลยที่ ๑ เนื่องจากเห็นว่าตามกฎหมายให้จำเลยที่ ๒ ซึ่งต้องดูแลสนามบินในฐานะหน่วยงานของรัฐ และเป็นผู้ประกอบการให้บริการท่าอากาศยาน เป็นผู้ดูแลและจัดเตรียมความพร้อมต่อการรักษาความปลอดภัยสนามบิน ซึ่งถือเป็นเรื่องความมั่นคงของประเทศ ขณะที่จำเลยที่ ๑ ซึ่งเป็นเอกชนผู้ให้บริการสายการบิน มีหน้าที่ดูแลให้ความสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการบิน โดยมีหน้าที่ต้องเตรียมเครื่องบินให้พร้อมบริการเท่านั้น ดังนั้น จึงมีคำสั่งให้จำเลยที่ ๒ ชดใช้ค่าเสียหายต่อโจทก์ ที่จะต้องเกิดความวิตกกังวลว่าจะตกอยู่ในภาวะเสี่ยงภัยเป็นเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท ที่บกพร่องไม่นำเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิดและโลหะมาติดทันทีเมื่อได้รับคืนจากมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงจากทางนำสืบว่า หลังจากมหาวิทยาลัยยืมเครื่องตรวจวัตถุระเบิดไปใช้ดูแลความปลอดภัย ในงานวันรับปริญญาบัตรแล้วได้ส่งคืนเมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๑ แต่เจ้าหน้าที่ของจำเลยที่ ๒ ยังทิ้งเวลาไว้อีก จึงนำเครื่องมาติดตั้งในวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๑ ส่วนคำขอที่ให้จำเลยทั้งสอง ร่วมกันจัดให้มีการตรวจจับวัตถุระเบิดและโลหะกับผู้โดยสารทุกคนอย่างเคร่งครัดในทุกๆ สนามบินนั้น เมื่อศาลวินิจฉัยแล้วว่าจำเลยที่ ๑ ไม่มีหน้าที่ดำเนินการ ขณะที่ทางนำสืบไม่ปรากฏว่าสนามบินแห่งอื่นได้พบข้อบกพร่องเช่นเดียวกัน จึงให้ยกคำขอดังกล่าว

## สรุป

ผู้บริโภคควรจะต้องรู้ถึงสิทธิของตน และรักษาสิทธิของตนตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคพ.ศ. ๒๕๕๑ สำหรับบทความนี้เป็นเพียงหยิบยกสาระสำคัญบางประการเท่านั้น ซึ่งยังมีสาระสำคัญอีกมากมายที่เดียวในกฎหมายฉบับดังกล่าวที่ผู้บริโภคจะได้รับ

