

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภค ในต่างประเทศ

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเทศจึงได้มีการวิวัฒนาการ และมีแนวโน้มที่จะปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะมาตรการทางกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภคที่มีเจตนารมณ์เพื่อต้องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการ โดยมีหลักในการดำเนินคดีที่มีลักษณะแตกต่างจากการดำเนินคดีทั่วไป กล่าวคือ สามารถทำให้ผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม มากขึ้น

อย่างไรก็ตามแต่ละประเทศมีองค์กรและมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินคดีผู้บริโภคที่แตกต่างกันไป ในบทนี้ผู้เขียนจึงนำมาตราทางกฎหมายในการดำเนินคดีผู้บริโภคของต่างประเทศได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศมาเลเซีย และประเทศอังกฤษ มาศึกษาเพื่อที่จะได้เปรียบเทียบกับกฎหมายไทยและวิเคราะห์ถึงแนวทางการดำเนินคดีผู้บริโภคที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทยในบทที่ 4 ต่อไป

3.1 ประเทศออสเตรเลีย

สิทธิทางกฎหมายและการเข้าถึงการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ในบางกรณีการเจรจาต่อรองไม่ว่าจะเป็นการต่อรองของผู้บริโภคหรือผู้แทนของผู้บริโภคไม่สามารถหาข้อยุติปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ ผู้บริโภคจึงต้องพึ่งพาศาลเพื่อการชดเชยเยียวยาความเสียหาย อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายในการร้องเรียนอาจจะเป็นอุปสรรค แม้แต่ศาลท้องถิ่นในออสเตรเลียคู่ความผู้ที่ไม่มียานความมักจะเสียเปรียบ ไม่เพียงแต่จะขาดความรู้ทางกฎหมายแต่ยังไม่มีควมคุ้นเคยกับขั้นตอนของสถาบันศาล อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความที่ปรึกษา

มีราคาสูงซึ่งบ่อยครั้งที่มีความมากกว่าค่าชดใช้เยียวยาความเสียหาย ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่การก่อตั้งศาลชำนาญพิเศษในคดีผู้บริโภคของประเทศออสเตรเลีย¹

3.1.1 องค์กรที่มีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค²

องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลียจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค มีทั้งจัดตั้งขึ้นโดยเอกชน และจัดตั้งขึ้นโดยรัฐซึ่งอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 (The Trade Practice Act 1974) ได้แก่

3.1.1.1 คณะกรรมการว่าด้วยการแข่งขันและการบริโภคแห่งประเทศออสเตรเลีย (Australian Competition & Consumer Commission (ACCC))

เป็นองค์กรอิสระจัดตั้งขึ้นในปี 1995 เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 (The Trade Practice Act 1974) และกฎหมายอื่น มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการแข่งขันและการค้าที่เป็นธรรมเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภค ธุรกิจ และสังคม นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรที่ให้การศึกษ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและวางระเบียบให้แก่ตลาดบริการและตลาดอื่นที่มีการแข่งขันในวงจำกัด

ส่วนการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 (The Trade Practice Act 1974) ACCC มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนถึงการฝ่าฝืนบทบัญญัติในพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค จัดหาทางเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย มีอำนาจในการจัดการกับการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ACCC ยังมีบทบาทในการนำคดีขึ้นสู่ศาล โดยสามารถดำเนินคดีแพ่งในศาลรัฐบาลกลางในเรื่องที่เกี่ยวกับการค้า แต่ไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ

3.1.1.2 สมาคมผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (The Australian Consumers' Association (ACA))

เป็นหน่วยงานเอกชน ที่ดำเนินการด้านการวิจัยและเผยแพร่ข่าวสารผลิตภัณฑ์ในนามของผู้บริโภคโดยไม่หวังผลกำไร ไม่มีการรับเงินช่วยเหลือจากภายนอก มีรายได้จากการขายสินค้าและบริการเท่านั้น มีจุดมุ่งหมายในการจัดการกับประเด็นปัญหาที่มี

¹ John Golding, and others, Consumer Protection Law, (5 th. ed., Sydney: The Federation Press, 1998), pp. 375.

² เรณู อาจารย์วัตรกุล, การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลไทย. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 54-56.

ความสำคัญกับผู้บริโภคโดยใช้ข้อมูลข่าวสารเป็นเครื่องมือ คอยสอดส่องดูแลและยื่นข้อทักท้วงไปยังรัฐบาลหากพบกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม

3.1.2 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ.1974³

(The Trade Practice Act 1974)

ในปี 1974 สภาได้ผ่าน พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 ขึ้นมาบังคับใช้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ใน Part V (Consumer Protection) ของกฎหมายดังกล่าวเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการค้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและเป็นบทบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ซึ่ง Part V (Consumer Protection) มีรายละเอียดโดยสังเขปคือ

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 (The Trade Practices Act 1974 Part V Consumer Protection) จะไม่นำมาใช้กับการให้บริการทางการเงิน⁴ โดยมีบทบัญญัติห้ามมิให้ผู้ประกอบการกระทำการซึ่งเป็นการทำให้เข้าใจผิดหรือกระทำการโดยมีเจตนาที่จะหลอกลวงให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด⁵ และระบุนกณฑ์ที่ห้ามมิให้ผู้ประกอบการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือแสดงข้อความที่จะทำให้เข้าใจผิดเป็นการเฉพาะเรื่องได้แก่ มาตรฐานทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณของสินค้า การเป็นสินค้าใหม่ การได้รับการสนับสนุน ได้รับอนุมัติ มีคุณสมบัติ มีอุปกรณ์หรือมีประโยชน์ในการใช้งานใดๆ ที่สินค้านั้นไม่มี การที่ผู้ประกอบการเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุน ได้รับอนุญาต หรือมีการร่วมกิจการต่างๆ ที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การซ่อมแซมและอะไหล่สินค้า หรือเกี่ยวกับแหล่งผลิตสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับการมีอยู่ หรือการยกเว้นของผลของเงื่อนไขใดๆ การรับรอง การรับประกัน และสิทธิในการเยียวยาความเสียหาย⁶

นอกจากนี้แล้วในเรื่องการแสดงความเข้าใจผิด พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 (The Trade Practices Act 1974) ยังบัญญัติครอบคลุมไปถึงเรื่องที่ดิน⁷ การจ้างงาน⁸ ระเบียบที่นำมาใช้กับการประกอบการ⁹ และกิจกรรมของธุรกิจของผู้ประกอบการ¹⁰

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 59-60.

⁴ The Trade Practices Act, 1974 Section 51AF.

⁵ The Trade Practices Act, 1974 Section 52(1).

⁶ The Trade Practices Act, 1974 Section 53.

⁷ The Trade Practices Act, 1974 Section 53A.

⁸ The Trade Practices Act, 1974 Section 53B.

⁹ The Trade Practices Act, 1974 Section 55.

¹⁰ The Trade Practices Act, 1974 Section 59.

ซึ่งเมื่อผู้ประกอบการฝ่าฝืนบทบัญญัติในพระราชบัญญัติดังกล่าว ผู้บริโภคมีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อเยียวยาความเสียหาย หรือเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับโทษตามกฎหมายคือ

3.1.2.1 กรณีผู้บริโภคยื่นคำร้องด้วยตนเอง

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรืออาจจะได้รับความเดือดร้อน สูญเสีย หรือเสียหาย อันเป็นการกระทำผิดตาม พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 ได้แก่

Part IVA UNCONSCIONABLE CONDUCT ซึ่งเป็นหมวดที่ว่าด้วยการห้ามไม่ให้มีการเอาเปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยอำนาจทางการตลาด

Part IVB INDUSTRY CODES¹¹ เป็นหมวดที่ว่าด้วย “กฎหมายอุตสาหกรรม” ซึ่งหมายถึง กฎหมายที่กำกับดูแลการดำเนินการระหว่างผู้ที่เข้าร่วมในอุตสาหกรรมด้วยกันเองและการดำเนินการของผู้ที่เข้าร่วมในอุตสาหกรรมกับผู้บริโภค

Part V CONSUMER PROTECTION ซึ่งเป็นหมวดที่ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

Part VC OFFENCES ซึ่งเป็นหมวดที่ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมเช่น การแสดงข้อความอันเป็นเท็จ การกระทำความผิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ผู้บริโภคสามารถยื่นคำร้องได้ตาม มาตรา 87 (1A) (a)¹² แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 เพื่อให้ศาลมีคำสั่งบรรเทาความเสียหายได้ดังต่อไปนี้คือ¹³

¹¹ Trade Practice Act, 1974 Sec 51 ACA “industry code” means a code regulating the conduct of participants in an industry towards other participants in the industry or towards consumers in the industry.

¹² Trade Practice Act, 1974 Sec 87 Other orders “(1A) Without limiting the generality of section 80 , the court may:

(a) on the application of a person who has offered, or is likely to suffer, loss or damage by conduct of another person that was engage in contravention of Part IVA, IVB, V or VC: or...”

¹³ Trade Practice Act, 1974 Sec 87 (2).

1. คำสั่งให้แสดงหรือชี้แจงสัญญาที่คู่กรณีได้กระทำต่อกันซึ่งอาจตกเป็นโมฆะหรือกลายเป็นโมฆะไปแล้ว
2. คำสั่งให้เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อสัญญาที่มีผลต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น
3. คำสั่งให้ผู้กระทำผิดคืนเงินหรือทรัพย์สิน
4. คำสั่งให้ผู้กระทำผิดชดเชยเงินค่าเสียหาย
5. คำสั่งให้ผู้กระทำผิดทำการชอมแซม จัดหาอะไหล่สินค้า โดยค่าใช้จ่ายของตน เพื่อการชดเชยความเสียหาย
6. คำสั่งให้ผู้กระทำผิดให้บริการแก่ผู้เสียหาย
7. คำสั่งเกี่ยวกับการกระทำตราสารแสดงสิทธิหรือการโอนผลประโยชน์ในที่ดินเพื่อชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย

3.1.2.2 กรณีคณะกรรมการแข่งขันและผู้บริโภคเป็นผู้ยื่นคำร้องแทน

คณะกรรมการแข่งขันและผู้บริโภค (ACCC) สามารถยื่นคำร้องแทนผู้เสียหายหรือผู้บริโภคได้ตาม มาตรา 87 (1A) (b)¹⁴ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 ต่อ Federal Court ในการบรรเทาความเสียหายตาม มาตรา 87(2) ได้เช่นกัน โดยต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ได้รับความเสียหายไม่ว่าคนเดียวหรือหลายคนตาม มาตรา 87 (1B) แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974¹⁵

¹⁴ Trade Practice Act, 1974 Sec 87 (1A)(b) "on the application of the commission in accordance with subsection (1B) on behalf one or more persons who have suffered, or who are likely to suffer, loss or damage by conduct of another person that was engage in contravention of Part IV (other than section 45D or 45E) IVA,IVB,V, or VC:"

¹⁵ Trade Practice Act, 1974 Sec 87 (1B) "The Commission may make an application under paragraph (1A) (b) on behalf of one or more persons identified in the application who:

(a) have suffered, or are likely to suffer, loss or damage by conduct of another person that was engage in contravention of Part IV (another than section 45D or 45E), IVA, IVB, V or VC; and

3.1.3 ศาลชำนาญพิเศษสำหรับผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และการถือครองอสังหาริมทรัพย์ (Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (CTTT)) รัฐนิวเซาท์เวลส์

บทบาทของ CTTT คือการตัดสินข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกร้องของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติการเรียกร้องของผู้บริโภค ค.ศ. 1998 (Consumer Claims Act 1998)¹⁶ อันได้แก่ข้อพิพาทระหว่าง ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ผู้ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ผู้ค้าและผู้บริโภคอย่างทันทั้งที่และมีประสิทธิภาพ CTTT ดำเนินการพิจารณาตลอดรัฐนิวเซาท์เวลส์ และภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับเรื่องราว 9 แผนก ดังต่อไปนี้¹⁷

1. การเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Tenancy)
2. สถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ (Social Housing)
3. การก่อสร้างที่อยู่อาศัย (Home Building)
4. อาคารชุดและโครงการชุมชนจัดสรร (Strata & Community Schemes)
5. หมู่บ้านของผู้สูงอายุ (Retirement Villages)
6. เรสซิเดนเชียล พาร์ค (Residential Parks)
7. ยานยนต์ (Motor Vehicles)
8. โดยทั่วไป (General)
9. พาณิชยกรรม (Commercial)
1. การเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Tenancy)¹⁸

การอาศัยอยู่ในทรัพย์สินที่เช่าหมายความว่า การที่ผู้เช่าได้ทำสัญญาเช่าอาศัยกับผู้ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ CTTT แผนกการเช่าอสังหาริมทรัพย์มีอำนาจเหนือข้อพิพาทระหว่างผู้เช่ากับผู้ให้เช่าผู้ซึ่งเช่าทำสัญญาตามข้อตกลง

(b) have, before the application is made, consented in writing to the making of the application.”

¹⁶ Consumer Claims Act, 1998 Part 1 Sec 3(1) “Tribunal” means the Fair Trading Tribunal established by the Fair Trading Tribunal Act 1998.

¹⁷ “Consumer Trader & Tenancy Tribunal,” [<http://www.cttt.nsw.gov.au/default.html>], 16 February 2010.

¹⁸ “Tenancy,” [<http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Tenancy.html>], 16 February 2010.

หมายเหตุ ข้อตกลงระหว่างผู้เช่ากับผู้ให้เช่าเกี่ยวกับ สถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ (Social Housing) จะกระทำในแผนกสถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ (Social Housing) ประเภททั่วไปของข้อพิพาทเกี่ยวกับการเช่าอสังหาริมทรัพย์ คือ

- การสิ้นสุดสัญญาเกี่ยวกับระยะเวลาการเช่าที่อยู่อาศัย
- ข้อผูกมัดเกี่ยวกับการเช่า
- การผิดสัญญา ยกตัวอย่างเช่น เงินค้ำค่าเช่า
- การเพิ่มค่าเช่า

การครอบครองทรัพย์สินของผู้รับจ้าง เมื่อผู้เช่าได้รับการแจ้งย้ายโดยผู้รับจ้าง พวกเขาอาจเสนอข้อพิพาทต่อ CTTT เพื่อได้คืนค่าใช้จ่ายอื่นๆ หรือค่าเช่าที่ได้จ่ายไปล่วงหน้าและค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อครอบครองสถานที่ในช่วงเวลาที่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2. สถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ (Social housing)¹⁹

ศาล CTTT แผนกสถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 1 ตุลาคม 2008 แผนกนี้มีอำนาจเหนือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ที่ซึ่งผู้ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ เป็นอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- องค์การที่ดินและการเคหะรัฐนิวเซาท์เวลส์
- กระทรวงการเคหะ
- สำนักงานการเคหะชุมชนกระทรวงการเคหะ
- สำนักงานการเคหะสำหรับชาวพื้นเมือง
- องค์การที่จดทะเบียนกับสำนักงานการเคหะชุมชนหรือภายใต้ส่วนที่ 5

แห่ง พระราชบัญญัติที่อยู่อาศัยสำหรับชาวพื้นเมือง ค.ศ. 1998 (Aboriginal Housing Act 1998)

พระราชบัญญัติการเช่าอสังหาริมทรัพย์สำหรับที่อยู่อาศัย ค.ศ. 1987(The Residential Tenancies Act 1987) ไม่ใช้กับโรงแรมและโมเต็ล ผู้มาพักอาศัยโดยเสียเงินให้และผู้พักแรม

หมายเหตุ ข้อตกลงระหว่างผู้ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นเอกชนและผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นเอกชน ข้อพิพาทต้องเสนอศาล CTTT แผนกการเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Tenancy)

¹⁹ "Social housing," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Social_housing.html], 16 February 2010.

ประเภททั่วไปของข้อพิพาทในสถานที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์ คือ

- การสิ้นสุดของสัญญาระยะเวลาเช่าที่พักอาศัยสังคมสงเคราะห์
- การผิดข้อตกลง เช่น การค้างค่าเช่า (rent arrears)
- ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (Water usage charges)
- หนี้ในครั้งก่อน (Previous debt)
- การเพิ่มค่าเช่า (Rent increases)

3. การก่อสร้างที่อยู่อาศัย (Home building)²⁰

การก่อสร้างที่อยู่อาศัย (Home building) หมายถึง งานก่อสร้างที่อยู่อาศัยซึ่งกระทำโดยผู้รับเหมาก่อสร้างหรือ (tradesperson) ซึ่งอาจรวมถึง การก่อสร้างที่อยู่อาศัย การขยายที่อยู่อาศัยที่มีอยู่ สร้างสระว่ายน้ำ หรือการปรับปรุงห้องน้ำ

แผนกการก่อสร้างที่อยู่อาศัยมีอำนาจเหนือข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับอาคารที่อยู่อาศัยซึ่งมีมูลค่างานก่อสร้างตั้งแต่ \$500,000 ขึ้นไป ประเภททั่วไปของข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ได้แก่

- เจ้าของที่อยู่อาศัยไม่ชำระเงินสำหรับงานก่อสร้าง
- งานก่อสร้างไม่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญา
- งานอาคารชำรุด
- ประกันภัย

4. อาคารชุดและโครงการชุมชนจัดสรร

(Strata and community schemes)²¹

คำว่า "Strata" หมายถึง อาคารชุด คืออาคารที่สามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วน ๆ ประกอบด้วยทรัพย์สินส่วนบุคคล ซึ่งปกติมักได้แก่ห้องชุดแต่ละห้องรวมถึงส่วนของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละรายด้วย เช่น ที่จอดรถที่จัดไว้ให้ห้องชุดหนึ่ง ๆ และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินกลางซึ่งเป็นของส่วนรวม (common property) เช่น ที่ดินซึ่งเป็นที่ตั้งอาคารชุดหรือสิ่งอื่นที่จัดไว้เป็นทรัพย์สินกลาง เช่น ลิฟต์ สระว่ายน้ำ²²

²⁰ "Home building," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Home_building.html], 16 February 2010.

²¹ "Strata and community schemes," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Strata_and_community_schemes.html], 16 February 2010.

²² หมอที่ดิน, "คำอธิบายศัพท์งานที่ดิน," [<http://www.bloggang.com/viewblog.php?id=landclinic&date=17-08-2009&group=54&gblog=7>], 20 February 2010.

คำว่า “community scheme” หมายถึง โครงการชุมชนจัดสรร อันเป็นระบบการเป็นเจ้าของทรัพย์สินซึ่งประกอบด้วย บ้านหรือห้องชุด หรือ การแบ่งที่ดินออกเป็น unit โดยโครงการชุมชนจัดสรรหนึ่งๆ อาจเป็นทั้ง โครงการอาคารชุด หรือโครงการชุมชนจัดสรรขนาดเล็กอื่นๆ หรือโครงการบ้านจัดสรร กฎหมายเกี่ยวกับโครงการประเภทชุมชนจัดสรรมีเจตนาให้สามารถแบ่งอสังหาริมทรัพย์ออกเป็นที่ดินส่วนบุคคลและพื้นที่ใช้สอยร่วมกันเป็นที่รู้จักว่าพื้นที่ส่วนกลางกฎหมายนี้เสนอตัวเลือกแก่การแบ่งแยกกรรมสิทธิ์แบบชุมชนและอาคารชุด สามารถผสมผสานทั้งสองแบบออกเป็นหลาย ๆ แบบ นอกจากนี้ในเรื่องการอนุญาตพื้นที่ส่วนกลางกฎหมายอนุญาตให้พัฒนาโครงการให้มีหลากหลายรูปแบบ และยอมให้พัฒนาโครงการออกเป็นเฟสๆ ได้ ปัจจัยผสมผสานหลักของตัวกฎหมาย คือ ให้มีพื้นที่ใช้สอยร่วมกันที่มีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละโครงการ คำว่าพื้นที่ส่วนกลางอาจจะหมายรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเช่น สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ และห้องประชุมสัมมนา หรือจัดในส่วนของสถานที่ชนบท เชื้อน คอกปศุสัตว์ ทางเดิน ถนนสำหรับขี่ในบางครั้งอาจรวมถึงแค่พื้นที่ขนาดเล็กของพื้นที่เปิดโล่งหรือวิธีการเข้าถึงภายในโครงการ การบริหารพื้นที่ส่วนกลางเป็นหน้าที่รับผิดชอบต่อการรวมกันในรูปแบบขององค์กรที่จะต้องมีการขึ้นทะเบียนของโครงการและของผู้เป็นเจ้าของที่ดินรายบุคคลทั้งหมด²³ ประเภททั่วไปของข้อพิพาทเกี่ยวกับอาคารชุดและโครงการประเภทชุมชนจัดสรร

- มีเสียงดังหรือเสียงรบกวนมากเกินไป
- ตามข้อบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ความเสียหายต่อทรัพย์สินส่วนกลาง
- การแต่งตั้งผู้จัดการอาคารชุด
- การดูแลสัตว์เลี้ยง
- ภาษีพิเศษและการเก็บภาษี

²³ นุชรินทร์ เอกทรัพย์ศิริ, “รายงานการฝึกงาน ณ ประเทศออสเตรเลีย ระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2551 ถึง 3 พฤษภาคม 2551, นักศึกษาโครงการปริญญาโทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ รุ่นที่ 5,” [http://re.bus.tu.ac.th/trainee/Internship%20report.pdf], 21 February 2010.

5. หมู่บ้านของผู้สูงอายุ (Retirement villages)²⁴

หมู่บ้านของผู้สูงอายุ (Retirement villages) คือ อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย เป็นที่ซึ่งผู้สูงอายุซึ่งมีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป และได้ตกลงเช่าทำสัญญาฉบับเดียวกับเจ้าของหรือผู้ดำเนินกิจการของหมู่บ้าน

หมู่บ้านของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบด้วย สถานที่พักซึ่งมีทุกอย่างพร้อมในตัว เช่น ห้องครัว ห้องน้ำ สำหรับผู้ที่สามารถอยู่ด้วยตนเองโดยไม่มีผู้คอยดูแล ประเภทของข้อพิพาท ได้แก่

- เงื่อนไขของสัญญาหมู่บ้านของผู้สูงอายุ
- หน้าที่หรือความรับผิดชอบด้วยกฎหมายในข้อบังคับของหมู่บ้าน
- การเสนองบประมาณทางการเงินในปีถัดไป
- การขายหรือให้เช่าสถานที่ในหมู่บ้าน

6. เรสซิเดนเชียล พาร์ค (Residential park)²⁵

เรสซิเดนเชียล พาร์ค คือที่พักอาศัย หรือบ้านพักอาศัยที่สร้างในที่ดินที่เป็นอุทยาน ซึ่งมีการกำหนดทำเลที่ตั้งให้เป็นที่พักอาศัย การเช่าที่พักอาศัยดังกล่าวรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานนั้นๆ ด้วย

CTTT แผนก เรสซิเดนเชียล พาร์ค สามารถใช้กับประชาชนผู้เช่าอาศัยอย่างถาวรในอุทยานด้วย ประเภทของข้อพิพาทในแผนกนี้ได้แก่

- การผิดสัญญาในข้อตกลงเกี่ยวกับการเช่าที่พักอาศัย
- หนังสือบอกกล่าวบอกเลิกสัญญา
- การเรียกร้องเงินค่าเช่าที่มากเกินไป
- การเปลี่ยนแปลงและต่อเติมที่อยู่อาศัย
- การเช่าและข้อตกลงในสัญญา

²⁴ "Retirement villages," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Retirement_villages.html], 16 February 2010.

²⁵ "Residential park," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Residential_parks.html], 16 February 2010.

7. ยานยนต์ (Motor vehicles)²⁶

แผนกนี้มีอำนาจเหนือข้อพิพาทเกี่ยวกับยานยนต์ที่ใช้สำหรับการใช้ส่วนบุคคลเป็นหลัก และ ยานยนต์ อาจหมายถึง รถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์ที่ใช้แล้ว รถจักรยานยนต์ รถแทรกเตอร์ หรือรถขับเคลื่อนล้ออื่นๆ

การเรียกร้องสูงสุดในแผนกยานยนต์คือ \$30,000 ยกเว้นในกรณีที่ เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อยานยนต์ใหม่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ส่วนบุคคลและคำพิพากษาหรือ คำสั่งสามารถกำหนดเป็นจำนวนเงินได้ ประเภทของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแผนกนี้ประกอบด้วย

- การซ่อมแซมและบำรุงรักษาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ
- ความชำรุดหรือความผิดพลาดและการใช้รถใหม่
- ค่าบริการที่มากเกินไปสำหรับการบริการ
- การรับประกัน

8. เรื่องทั่วไป (General)²⁷

ข้อพิพาทหลักๆ ในแผนกนี้เป็นการเรียกร้องของผู้บริโภคต่อธุรกิจ เกี่ยวกับการจัดหาสินค้าหรือบริการโดยมีมูลค่าตั้งแต่ \$30,000 ขึ้นไป

แผนกนี้ยังครอบคลุมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับผู้เช่าอาศัยในฮอติเดย์พาร์ค ผู้ประกอบธุรกิจรับจำนำ และตัวแทนจำหน่ายสินค้ามือสอง ในข้อพิพาทเกี่ยวกับการรับของโจร ค่าฤชาธรรมเนียมในการโอนสิทธิในที่ดิน ประเภทของข้อพิพาทในแผนกนี้ได้แก่

- การเรียกร้องของผู้บริโภค (Consumer Claims) ข้อพิพาทในการเรียกร้องของผู้บริโภคขอบเขตกว้างขวางมาก และอาจจะเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการใดๆ เช่น การใช้บริการจัดหาคู่ (Dating)

- ข้อพิพาทเกี่ยวกับผู้เช่าอาศัยที่พักในฮอติเดย์พาร์ค

- ผู้ประกอบธุรกิจรับจำนำ (Pawnbrokers) และ ตัวแทนจำหน่ายสินค้ามือสอง (second-hand dealers)

ผู้ประกอบธุรกิจรับจำนำ และตัวแทนจำหน่ายสินค้ามือสอง ให้เงินในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าเป็นหลักประกัน หากสินค้าเหล่านี้สงสัยว่าเป็นของโจร ตำรวจอาจส่งคืน

²⁶ "Motor vehicles," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Motor_vehicles.html], 16 February 2010.

²⁷ "General," [<http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/General.html>], 16 February 2010.

สินค้าให้แก่เจ้าของโดยชอบธรรม โดยผู้ประกอบการธุรกิจรับจำนำ และตัวแทนจำหน่ายสินค้ามือสอง อาจส่งเรื่องไปยังศาล CTTT ในการโต้แย้งสิทธิของบุคคลในสินค้านี้ดังกล่าว

- Conveyancing เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการก่อตั้ง ระบุ และการโอนสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน ซึ่งมีขั้นตอนที่จะต้องทำหลายสิ่ง ข้อพิพาทจะเกี่ยวกับการจ่ายค่าฤชาธรรมเนียมในแง่ของการดำเนินงานในกระบวนการดังกล่าว

9. การพาณิชย์ (Commercial)²⁸

แผนกการพาณิชย์มีอำนาจเหนือข้อพิพาทเรื่องหลักกฎหมายเกี่ยวกับสินเชื่อ การจำนอง การเช่าประเภททั่วไปของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในแผนกนี้ประกอบด้วย

- การกู้ยืมและการไม่ชำระหนี้
- ทำให้การชำระหนี้ หรือหนี้ที่ค้างชำระลดน้อยลง และกำหนดการชำระหนี้ใหม่

- การชะลอการฟ้องคดี
- การลดหรือการยกเว้นการเรียกเก็บดอกเบี้ย

3.1.3.1 กระบวนการไกล่เกลี่ย²⁹

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอีกวิธีการหนึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาท การประนีประนอมโดยนำเอาบุคคลที่มีข้อพิพาทต่อกันมาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา อย่างเป็นทางการเอง ส่วนตัว และพยายามใช้ความระมัดระวัง

การประนีประนอมมีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับกระบวนการนั่งพิจารณา แทนที่จะเป็นขั้นตอนแยกต่างหากจากการระงับข้อพิพาทและถูกใช้เป็นประจำ การประนีประนอมยังใช้อย่างกว้างขวางในกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลายๆ เรื่องในการระงับข้อพิพาทอย่างเดียวกัน เช่น ข้อพิพาทใน เรสซิเดนเชียล พาร์ค (residential parks) และหมู่บ้านของผู้สูงอายุ (retirement village) โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. บอกคนอื่นว่าปัญหาของคุณคืออะไร
2. แสดงพยานหลักฐานของกันและกัน
3. พยายามที่จะเข้าใจและเคารพจุดที่แตกต่างกันของความ

คิดเห็น

²⁸ "Commercial," [<http://www.cttt.nsw.gov.au/Divisions/Commercial.html>], 16 February 2010.

²⁹ "Conciliation process," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Dispute_resolution/Conciliation_process.html], 16 February 2010.

4. เจรจาความแตกต่างของคุณ หรือแก้ปัญหา และพยายามตกลงกันได้

ถ้าตกลงกันได้ในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อกำหนดของข้อตกลง จะถูกทำเป็นคำสั่งโดยศาล หากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ จะเกิดการพิจารณาขึ้นในวันเดียวกันนั้นหรือในภายหลังต่อไป การเจรจาใดที่กล่าวถึงในการไกล่เกลี่ยแล้วไม่สามารถทำซ้ำในห้องพิจารณาได้อีกในกรณีที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันแล้ว

3.1.3.2 กระบวนการพิจารณาคดี³⁰

หลังจากที่ทั้งสองฝ่ายได้มีโอกาสไกล่เกลี่ยและตกลงกันแต่ไม่ประสบผลสำเร็จก็จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป การพิจารณาของศาลค่อนข้างจะไม่ใช่เป็นการพิจารณาโดยปกติจะมีขึ้นโดยทำเป็นคำร้อง

เมื่อเริ่มการพิจารณาคู่ความแต่ละฝ่ายแสดงพยานหลักฐานและซักถามกัน ศาลอาจขอให้แสดงพยานหลักฐานโดยให้สาบานหรือให้คำยืนยัน

หลังจากที่ทั้งสองฝ่ายได้แสดงพยานหลักฐาน ศาลจะทำคำพิพากษาหรือคำสั่งและอธิบายถึงเหตุผลของคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น บางครั้งศาลอาจไม่ได้ทำคำพิพากษาหรือคำสั่งในวันเดียวกันนั้น โดยจะทำคำพิพากษาหรือคำสั่งและเหตุผลส่งไปให้ในภายหลัง

3.1.3.3 คำพิพากษาหรือคำสั่ง³¹

หลังจากที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะได้รับสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งภายใน 7 วัน หากศาลยังคงสงวนคำพิพากษาหรือคำสั่งไว้ (Reserved decisions) คำพิพากษาหรือคำสั่ง และเหตุผลจะถูกส่งต่อไปในภายหลัง

ประเภทของคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล CTTT ขึ้นอยู่กับว่าคดีนั้นอยู่ในแผนกใด ดูได้จากแบบฟอร์มซึ่งในแต่ละแผนกจะมีรายการประเภทของคำพิพากษาหรือคำสั่ง ส่วนใหญ่แล้วคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล CTTT จะอยู่ในสองประเภทนี้ คือ

1. คำสั่งให้บุคคลหรือบริษัทจ่ายเงิน
2. คำสั่งให้บุคคลหรือบริษัทกระทำการบางอย่างให้เสร็จสิ้น

คำพิพากษาหรือคำสั่งอื่นๆ ที่สามารถทำได้ รวมถึง

³⁰ "Hearing process," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Dispute_resolution/Hearing_process.html], 16 February 2010.

³¹ "Decisions and orders," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Orders/Decisions_and_orders.html], 16 February 2010.

- คำสั่งให้พ้นจากการเป็นหนี้ทางการเงินของบุคคลหรือบริษัท

- คำสั่งให้ชดใช้คืนซึ่งสิ่งของที่ซากรูดบกพร่อง

การสงวนคำวินิจฉัยของศาล (Reserved decisions) เมื่อมีเรื่องยุ่งยากเกี่ยวกับการขัดแย้งทางกฎหมาย ศาลอาจต้องขอสงวนคำวินิจฉัย ซึ่งหมายความว่ามีความพิพากษาหรือคำสั่งไม่ได้ทันทีหลังจากมีการพิจารณา แต่ศาลจะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบพยานหลักฐาน และหลักกฎหมาย และทำคำพิพากษาหรือคำสั่งในภายหลัง การสงวนคำวินิจฉัยของศาล (Reserved decisions) มักจะถูกเขียนและอธิบายถึงเหตุผลของศาลในการพิจารณาไว้ในคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลดังกล่าวด้วย

3.1.3.4 การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล³²

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลมีผลผูกพันและบังคับได้ตามกฎหมาย และหากคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามก็ยังมีมาตรการในการบังคับคดี ดังต่อไปนี้คือ

1. การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งเพื่อให้จ่ายเงิน

ในการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งเพื่อให้จ่ายเงิน กระทำโดยการติดต่อที่ศาล CTTT และขอสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งที่เจ้าพนักงานรับรองว่าถูกต้อง แล้วนำสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งยื่นต่อศาลท้องถิ่น หรือ ศาลแขวง สำหรับจำนวนเงินมากกว่า 60,000 \$ ขึ้นไป สำหรับการบังคับคดี

สำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งที่เจ้าพนักงานรับรองว่าถูกต้อง ถือเป็นหนี้ตามคำพิพากษา ค่าฤชาธรรมเนียมในการบังคับคดี หากการบังคับคดีสำเร็จค่าฤชาธรรมเนียมในการบังคับคดีถือเป็นส่วนหนึ่งของหนี้ตามคำพิพากษา

โดยจะต้องส่งข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับลูกหนี้ต่อศาลท้องถิ่นหรือศาลแขวง เช่น ที่อยู่ที่สามารถจะพบบุคคลนั้นได้ หากลูกหนี้เป็นบริษัทหรือองค์กรธุรกิจสิ่งสำคัญคือชื่อเต็มที่ได้รับจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

2. การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งเพื่อการครอบครองอสังหาริมทรัพย์

การบังคับคดีเพื่อการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ โดยทำหนังสือยื่นต่อศาล CTTT หลังจากวันที่ได้รับการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ และขอหมายศาลเพื่อ

³² "Enforcing CTTT orders," [http://www.cttt.nsw.gov.au/Orders/Enforcing_CTTT_orders.html], 16 February 2010.

การครอบครองอสังหาริมทรัพย์ แล้วนำหมายดังกล่าวยื่นต่อเจ้าพนักงาน (sheriff's office) เพื่อดำเนินการบังคับคดี พร้อมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมที่จะต้องชำระในการบังคับคดีดังกล่าว

3. การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งให้กระทำการ

หากคำพิพากษาหรือคำสั่งให้กระทำการไม่ได้รับการปฏิบัติตามภายในวันที่กำหนดไว้ สามารถร้องขอต่อศาลเพื่อเปลี่ยนวิธีการดำเนินการตามกฎหมาย กล่าวคือ คำพิพากษาหรือคำสั่ง "ให้กระทำการ" อาจเปลี่ยนเป็น คำพิพากษาหรือคำสั่ง "ให้จ่ายเงิน"

3.1.4 การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ³³

ประเทศออสเตรเลียได้มีการกำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษไว้ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

ประการแรก ประเทศออสเตรเลียไม่ยอมรับการจำกัดขอบเขตของการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษอย่างในคดี *Rookes v. Barnard*, [1964] A.C. 1129 (H.L.) ประเทศอังกฤษ ดังนั้น ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษอาจกำหนดได้ถ้าค่าสินไหมทดแทนไม่เพียงพอที่จะลงโทษจำเลย และเพื่อเป็นการป้องปรามจำเลยไม่ให้กระทำผิดซ้ำอีก

ประการที่สอง ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษอาจจะไม่กำหนดซ้ำอีก หากว่าจำเลยได้รับโทษในทางอาญามากพอแล้ว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินคดีผู้บริโภคนในประเทศออสเตรเลีย ในรัฐต่างๆ มีการจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษสำหรับผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ กรณีนี้ผู้เขียนได้ทำการศึกษา ศาลชำนาญพิเศษสำหรับผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และการถือครองอสังหาริมทรัพย์ (CTTT) รัฐนิวเซาท์เวลส์ ได้แบ่งคดีผู้บริโภคออกเป็น 9 แผนก โดยในแต่ละแผนกมีการกำหนดประเภทของคดีผู้บริโภค และลักษณะของข้อพิพาทที่จะนำมาสู่ศาล ivo อย่างชัดเจน ทำให้ผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องต่อศาลได้ง่ายขึ้น ในกรณีของค่าเสียหายเพื่อการลงโทษก็มีการกำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ ivo อย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน

สำหรับประเทศไทยการพิจารณาคดีผู้บริโภคยังคงขึ้นอยู่กับศาลยุติธรรมแผนกคดีผู้บริโภค มิใช่ศาลชำนาญพิเศษอย่างเช่นประเทศออสเตรเลีย และยังไม่มีการกำหนดประเภทของคดีผู้บริโภคที่ชัดเจน กรณีการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษกฎหมายไทยบัญญัติ

³³ สุรชัย พ่วงชูศักดิ์, "ค่าเสียหายในเชิงลงโทษ: การนำมาใช้ในระบบกฎหมายไทย (Punitive Damages: Applicability and Practice in Thai Legal System)," *ดุลพาน*, 53 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2549), 100.

ไว้เพียงขอบเขตในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษไว้อย่างกว้างๆ โดยไม่มีข้อจำกัดในการบังคับใช้ได้แต่อย่างใด ซึ่งประเด็นปัญหาต่างๆ ผู้เขียนจะขอกล่าวในบทต่อไป

3.2 ประเทศมาเลเซีย

ประเทศมาเลเซียเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษสำหรับการเรียกร้องของผู้บริโภคโดยเฉพาะ ศาลชำนาญพิเศษสำหรับการเรียกร้องของผู้บริโภคประเทศมาเลเซีย (Tribunal for Consumer Claims Malaysia) เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตาม มาตรา 85 ตอนที่ XII ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 1999 (The Consumer Protection Act 1999) โดยทำงานภายใต้ความร่วมมือกับกระทรวงการค้าภายในประเทศ ป้องกันผู้ใช้หรือบริโภคลินค้าจากสินค้าด้อยคุณภาพ อันตรายหรือแพงเกินไป วัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งศาลคือ เป็นอีกทางหนึ่งสำหรับผู้บริโภคเพื่อการเรียกร้องความเสียหาย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงและมีความรวดเร็ว³⁴

3.2.1 ประเภทของการเรียกร้องของผู้บริโภค³⁵

ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องต่อศาลเพื่อค่าเสียหายจากความเสียหายที่เกิดขึ้น ในแง่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของตนในฐานะเป็นผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 1999 (The Consumer Protection Act 1999) อันเป็นผลเนื่องมาจาก

Part II การกระทำอันเป็นการหลอกลวงหรือการทำให้หลงผิด หรือการชี้แจงข้อเท็จจริงอันเป็นเท็จ หรือการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม ได้แก่³⁶

- i) การกระทำอันเป็นการทำให้หลงผิด หรือการหลอกลวงเกี่ยวกับกระบวนการผลิต คุณภาพและปริมาณ
- ii) การทำให้หลงผิดในเครื่องหมายแสดงราคาสินค้าหรือบริการ
- iii) คำเสนอเกี่ยวกับของขวัญ รางวัลหรือของแถมอื่นๆ ด้วยเจตนาที่จะไม่จัดหาให้ หรือจัดหาให้ไม่เป็นไปตามคำเสนอ
- iv) การเรียกร้องอื่นๆ ที่ทำให้หลงผิด เช่น

³⁴ "Tribunal for Consumer Claims Malaysia," [http://tspm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1], 14 February 2010.

³⁵ "Type of Claims That May Be Brought Before The Tribunal," [http://tspm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=36], 14 February 2010.

³⁶ Consumer Protection Act, 1999 Part II.

- 1) สินค้าในร้านคงเหลืออยู่เพียงช่วงเวลาหนึ่ง
- 2) สินค้ามีจำนวนจำกัด และอื่นๆ
- v) ได้รับการชำระหนี้จากสินค้าหรือบริการ โดยไม่มีเจตนาที่จะจัดหาสินค้า

หรือบริการ

vi) สัญญาบริการในอนาคตที่มีความสัมพันธ์กับการบริการที่นำไปสู่การปฏิบัติบนมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

Part III ความปลอดภัยของสินค้าและบริการ³⁷

- i) มาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือในจำพวกของสินค้า
- ii) มาตรฐานความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับบริการหรือในจำพวกของ

บริการ

Part V การรับประกันโดยปริยายเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่³⁸

- i) เกี่ยวกับกรรมสิทธิ์
- ii) เกี่ยวกับคุณภาพซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- iii) เกี่ยวกับความเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์โดยเฉพาะนั้น
- iv) สินค้าตามการพรรณนา
- v) สินค้าตามตัวอย่าง
- vi) เกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาสินค้า
- vii) เกี่ยวกับการซ่อมและอะไหล่

Part VIII การรับประกันโดยปริยายตามพระราชบัญญัตินี้อันเนื่องมาจาก

บริการ³⁹

- i) เกี่ยวกับความเหมาะสมของการดูแลและความเชี่ยวชาญ
- ii) เกี่ยวกับความเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์โดยเฉพาะนั้น
- iii) เกี่ยวกับบริการที่ควรจะได้รับสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- iv) เกี่ยวกับความสมเหตุสมผลของราคา

³⁷ Consumer Protection Act, 1999 Part III.

³⁸ Consumer Protection Act, 1999 Part V.

³⁹ Consumer Protection Act, 1999 Part VIII

Part V Sec 38(5) สิทธิต่อสู้ผู้ผลิตในเรื่องเกี่ยวกับการรับประกันโดยชัดแจ้งตามพระราชบัญญัตินี้อันเนื่องมาจากการจัดหาสินค้า ดังนี้⁴⁰

- i) คุณภาพหรือลักษณะการทำงานของสินค้า
- ii) การจัดหาบริการซึ่งกำหนดหรืออาจถูกกำหนดไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

สินค้า

- iii) ความเหมาะสมของสินค้าที่จะใช้อย่างเดียวกัน
- iv) การคืนเงินหรือค่าชดเชยในกรณีที่สินค้าไม่เป็นไปตามผู้ให้การรับรอง

Part VII สิทธิต่อสู้ผู้ผลิตในเรื่องเกี่ยวกับการรับประกันโดยปริยายตามพระราชบัญญัตินี้อันเนื่องมาจากการจัดหาสินค้าดังนี้⁴¹

- i) เกี่ยวกับคุณภาพซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- ii) เกี่ยวกับสินค้าตามคำพรรณนา
- iii) เกี่ยวกับการซ่อมแซมและอะไหล่

3.2.2 เขตอำนาจศาล⁴² ศาลมีอำนาจพิจารณาและพิพากษา

ตามพระราชบัญญัตินี้

- a) การเรียกร้องใดๆ เกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในเขตอำนาจพิจารณาของศาล

- b) การเรียกร้องรวมเป็นจำนวนไม่เกิน 25,000 ริงกิต (RM) และ
- c) เรื่องอื่นๆ ที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดไว้ในราชกิจจานุเบกษา

เขตจำกัดอำนาจศาล⁴³ ศาลไม่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาในกรณีการเรียกร้องใดๆ ซึ่ง

- a) ที่เกิดจากการบาดเจ็บหรือตายโดยส่วนตัว
- b) สำหรับการเรียกคืนที่ดิน หรือทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดิน หรือผลประโยชน์ในที่ดินนั้น
- c) ในเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน หรือทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดิน หรือสัมปทาน และ
- d) ในกรณีที่ข้อพิพาทเกี่ยวกับ

⁴⁰ Consumer Protection Act, 1999 Part V Sec 38

⁴¹ Consumer Protection Act, 1999 Part VII

⁴² Jurisdiction of Tribunal," [http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=49&Itemid=35], 14 February 2010.

⁴³ "Limitation of Jurisdiction," [http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=53], 14 February 2010.

ไม่ได้ทำพินัยกรรม

- a. สิทธิของบุคคลใดๆ ตามพินัยกรรมหรือข้อตกลงหรือการตายโดย
- b. ค่าความนิยม
- c. สิทธิเรียกร้องเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ
- d. ความล้มเหลวของการค้าหรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ
- e) การเรียกร้องที่อยู่ภายใต้เขตอำนาจศาลชำนัญพิเศษอื่น ๆ

ศาลมีเขตอำนาจในการเรียกร้องซึ่งมีมูลเหตุอันเป็นพื้นฐานแห่งการฟ้องคดีภายใน 3 ปีแห่งการเรียกร้องนั้น

3.2.3 การพิจารณาคดี⁴⁴

เมื่อมีการยื่นคำร้องต่อศาล เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการศาลจะแจ้งให้ทราบถึงกำหนดวันนัดพิจารณา เวลาและสถานที่ของการพิจารณา โดยมีหนังสือบอกกล่าวถึงคู่ความทั้งสองฝ่ายไม่น้อยกว่า 14 วันก่อนวันนัดพิจารณา

ในระหว่างการพิจารณาคู่ความจะไม่สามารถแถลงข้อเท็จจริงโดยทนายความ หรือนิติกรต่อหน้าศาล และศาลจะเป็นฝ่ายจะดำเนินคดีในการพิจารณาด้วยตนเอง

ถ้าผู้เรียกร้องเป็นผู้เยาว์หรือบุคคลผู้ไร้ความสามารถ บุคคลนั้นอาจแถลงข้อเท็จจริงโดยผู้ดูแลผลประโยชน์แทน ผู้ปกครอง หรือผู้อนุบาล

หากจำเลยในคดีเป็นห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท อาจแถลงข้อเท็จจริงโดยลูกจ้างซึ่งทำงานเต็มเวลาให้แก่ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทนั้น

ในระหว่างการพิจารณา หากศาลเห็นสมควรจะให้ความช่วยเหลือกับคู่ความทั้งสองฝ่ายในการชำระหนี้เกี่ยวกับการเรียกร้องโดยได้รับความยินยอมจากคู่ความก็ได้

ในระหว่างการพิจารณาต่อหน้าศาล คู่ความทั้งสองฝ่ายมีสิทธิในการนำเสนอพยานหลักฐาน ให้เรียกพยาน หรือนำเอกสาร สิ่งบันทึก หรือสิ่งที่สนับสนุนคดีของคู่ความ

การพิจารณาทั้งหมดของศาลสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้

⁴⁴ "Procedures," [http://tptm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=34], 14 February 2010.

3.2.4 การรับฟังพยานหลักฐาน

มาตรา 110 “พยานหลักฐาน”⁴⁵

(1) ศาลมีอำนาจที่จะ--

a) นำมาซึ่งหรือได้มาซึ่งพยานหลักฐานที่ได้รับการรับรองไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจา และตรวจสอบพยานบุคคลทั้งหมด หากศาลเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องนำมาหรือได้มาหรือตรวจสอบพยานหลักฐานดังกล่าว

b) เรียกร้อง หนังสือ เอกสาร เอกสารหลักฐาน หลักฐานที่บันทึก และสิ่งใดๆ

c) ดำเนินการรับรองหรือประกาศโดยชอบด้วยกฎหมายหากคดีนั้นได้รับการร้องขอ

d) สืบหาหรือได้มาซึ่งพยานหลักฐานอื่นๆ และทำการสอบสวนตามความเหมาะสม

e) ออกหมายเรียกให้คู่ความหรือบุคคลอื่น ๆ นำมาซึ่งพยานหลักฐานเพื่อใช้ในการพิจารณา

⁴⁵ Consumer Protection Act, 1999 Part XII Sec 110 “Evidence”

(1) The Tribunal may--

(a) procure and receive evidence on oath or affirmation, whether written or oral, and examine all such persons as witnesses, as the Tribunal thinks necessary to procure, receive or examine;

(b) require the production before it of books, papers, documents, records and things;

(c) administer the oath, affirmation or statutory declaration, as the case may require;

(d) seek and receive such other evidence and make such other inquiries as it thinks fit;

(e) summon the parties to the proceedings or any other person to attend before it to give evidence or to produce any document, records or other thing in his possession or otherwise to assist the Tribunal in its deliberations;

(f) receive expert evidence; and

(g) generally direct and do all such things as may be necessary or expedient for the expeditious determination of the claim.

(2) A summons issued under this section shall be served and enforced as if it were a summons issued by a subordinate court.

f) ได้รับซึ่งพยานผู้เชี่ยวชาญ

g) ควบคุมโดยทั่วไปหรือทำสิ่งใดๆ ตามความเหมาะสม สะดวก

และรวดเร็ว ในการตัดสินคดี

(2) คำสั่งออกหมายเรียกตามมาตรานี้มีผลบังคับตามกฎหมาย เมื่อศาลได้มีคำสั่งออกหมายเรียกนั้น

3.2.5 คำพิพากษาหรือคำสั่ง⁴⁶

ศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันแรกที่มีการพิจารณาคดี ในระหว่างการพิจารณาศาลอาจทำคำพิพากษาหรือคำสั่งในหนึ่งกรณีหรือมากกว่า ดังต่อไปนี้

a) ให้คู่ความฝ่ายหนึ่งดำเนินการชำระเงินให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง

b) สิ้นค้ำนั้นเป็นกรณีของการจัดหาสินค้าหรือการซื้อเพื่อขายต่อในทาง

การค้า

c) การเปลี่ยน หรือการซ่อมแซมสินค้า

d) การคืนเงินให้แก่ผู้บริโภครหรือบุคคลอื่น ซึ่งราคาหรือค่าตอบแทน หรือค่าตอบแทนเพื่อการจัดหาสินค้า ซึ่งจ่ายโดยผู้บริโภครหรือบุคคลอื่น

e) ให้คู่ความทำตามการรับประกันนั้น

f) การตัดสินให้ชดเชยเป็นตัวเงินเพื่อความสูญเสียหรือความเสียหายใดๆ ที่ผู้เรียกร้องได้รับ

g) การเปลี่ยนแปลงหรือยกเว้นข้อสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วน

h) ค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดี (ไม่เกิน 200 ริงกิต (RM))

i) ดอกเบี้ยในจำนวนเงินตามคำพิพากษากำหนดให้ในอัตราไม่เกิน 8 เปอร์เซ็นต์ต่อปี

j) การยกฟ้อง

⁴⁶ "Award," [http://tspm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=37], 14 February 2010.

3.2.6 การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง⁴⁷

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลถือเป็นที่สุด และจะต้องผูกพันกับคู่ความทุกฝ่ายในกระบวนการพิจารณา

โทษทางอาญาสำหรับการไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง⁴⁸

บุคคลใดไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งหลังจาก 14 วันนับจากวันมีคำพิพากษา มีความผิดและจะถูกพิพากษาลงโทษ

a) ปรับไม่เกิน 5,000 ริงกิต (RM) หรือจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

b) ในกรณีเกี่ยวกับความผิดติดต่อกัน ผู้กระทำความผิดจะถูกเพิ่มโทษโดยปรับไม่เกิน 1,000 ริงกิต ต่อวัน หรือในระหว่างที่กระทำผิดติดต่อกันหลังจากการพิพากษาลงโทษ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินคดีผู้บริโภคในประเทศมาเลเซียมีการจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษสำหรับการเรียกร้องของผู้บริโภคประเทศมาเลเซีย (Tribunal for Consumer Claims Malaysia) ไว้โดยเฉพาะสำหรับผู้บริโภคเพื่อการเรียกร้องความเสียหาย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงและมีความรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการกำหนดประเภทของการเรียกร้องของผู้บริโภคและรายละเอียดของแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน กรณีของเขตอำนาจศาลมีการจำกัดอำนาจศาลในการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่มีการเรียกร้องไม่เกิน 25,000 ริงกิต และในกรณีอื่นๆ อีก สำหรับประเทศไทยเพียงแต่กำหนดขอบเขตของคดีผู้บริโภคไว้อย่างกว้างๆ และไม่มีการจำกัดขอบเขตของคดีผู้บริโภคไว้แต่อย่างใด

⁴⁷ "Enforcement of Award," [http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=63&Itemid=55], 14 February 2010.

⁴⁸ "Criminal Penalty For Failure To Comply," [http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=38], 14 February 2010.

3.3 ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เก่าแก่ประเทศหนึ่ง นอกจากนี้พลเมืองของประเทศอังกฤษยังให้ความสำคัญและร่วมกันรักษาสิทธิของตนเองในการซื้อสินค้าและบริการ การดำเนินคดีของผู้บริโภคในประเทศอังกฤษจึงเกิดขึ้นมาเป็นเวลาช้านานและมีการเรียกร้องทำให้เกิดการพัฒนาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็งมากขึ้น ประเทศอังกฤษจึงมีองค์กรของผู้บริโภค มีกฎเกณฑ์ขั้นตอนในการดำเนินคดีที่มีความเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ในระดับที่น่าพอใจ⁴⁹

3.3.1 องค์กรที่มีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ในประเทศอังกฤษมีองค์กรต่างๆ จัดตั้งขึ้นเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคทั้งที่เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐ และเอกชน โดยองค์กรดังกล่าวแม้จะมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรเหล่านั้นยังมีความแตกต่างเนื่องจากสภาพการจัดตั้งองค์กร เงินทุนขององค์กรและวิธีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไปจึงทำให้องค์กรที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอังกฤษมีการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปอยู่บ้าง องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่ กรมการค้าและอุตสาหกรรม (The Department of Trade and Industrial (DTI)) สภาผู้บริโภคแห่งชาติ (The National Consumer Council (NCC)) และสำนักงานให้คำแนะนำแก่ประชาชน (The Citizens' Advice Bureau (CABx))⁵⁰

3.3.1.1 กรมการค้าและอุตสาหกรรม (The Department of Trade and Industrial (DTI))

กรมการค้าและอุตสาหกรรม (DTI) เป็นหน่วยงานของรัฐบาล โดยมีเงินทุนจากเงินงบประมาณของแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนานโยบายในด้านมาตรฐานการค้า ความเป็นธรรมทางการค้า ความปลอดภัยของผู้บริโภค และการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ (DTI) ยังเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย

3.3.1.2 สภาผู้บริโภคแห่งชาติ (The National Consumer Council)

สภาผู้บริโภคแห่งชาติ (NCC) เป็นหน่วยงานเอกชนที่ได้รับความสนับสนุนจากรัฐบาล โดยได้รับเงินสนับสนุนจาก DTI และเงินบริจาค มีอำนาจหน้าที่ในการผลักดันนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ให้ข้อมูลเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชน วิจัยและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค

⁴⁹ เรณู อาจารย์วัตรกุล, การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลไทย. หน้า 41.

⁵⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 41-44.

3.3.1.3 สำนักงานให้คำแนะนำแก่ประชาชน

(The Citizens' Advice Bureau (CABx))

สำนักงานให้คำแนะนำแก่ประชาชน (CABx) เป็นหน่วยงานเอกชนที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่นอกจากนั้นเป็นเงินสนับสนุนจากสาธารณะกิจกรรมทางการค้า การเปิดฝีกอบรม ฯลฯ มีอำนาจหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ข้อมูล คำปรึกษา และแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านกฎหมาย การเงิน และปัญหาอื่นๆ

3.3.2 การดำเนินคดีผู้บริโภคในประเทศอังกฤษ

หลังจากที่ผู้บริโภคได้รับคำแนะนำจากองค์กรต่างๆ ผู้บริโภคอาจเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลแต่หากกระบวนการดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จผู้บริโภคอาจต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ตนเอง ในกรณีที่ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะฟ้องคดีต่อศาล คดีอาจเป็นไปได้ทั้งคดีละเมิดหรือคดีผิดสัญญา ส่วนกรณีจะฟ้องที่ศาลใดนั้นต้องพิจารณาที่ทุนทรัพย์ที่ผู้บริโภคเรียกร้องต่อผู้ประกอบการ⁵¹ และเป็นไปตามลำดับชั้นศาล กล่าวคือ การดำเนินคดีในการอุทธรณ์คู่ความอาจอุทธรณ์โดยตรงจากศาลสูงของอังกฤษ (Queen's Bench Division) ไปยัง สภาขุนนางอังกฤษ (House of Lords) ได้หากผู้พิพากษาที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประเด็นที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ส่วนคดีใน ศาลท้องถิ่น (County Court) และ Small Court จะต้องอุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์ (Court of Appeal) และ สภาขุนนางอังกฤษ (House of Lords) ตามลำดับชั้น⁵² โดยประเทศอังกฤษได้กำหนดทุนทรัพย์ของ การเรียกร้องคดีเล็กน้อย (small claims) ไว้ 5,000 ปอนด์ แต่การเรียกค่าสินไหมทดแทนในกรณีทำร้ายร่างกายกำหนดไว้ ไม่เกิน 1,000 ปอนด์ ส่วนในคดีที่ผู้เช่าเรียกค่าเสียหายในการซ่อมแซมทรัพย์สินที่ให้เช่ากำหนดไว้ไม่เกิน 1,000 ปอนด์ small claims ของอังกฤษจะอยู่ใน County Courts และจากสถิติคดีของ County Courts ในปี 1994 ปรากฏว่า small claims มากกว่าคดีที่ต้องพิจารณาเต็มรูปแบบถึง ประมาณเกือบ 4 เท่า สำหรับประเด็นของการดำเนินคดีนั้น ด้วความที่เป็นประชาชนจะดำเนินการเองหรือที่เรียกว่า "Do-It-Yourselfbasic" โดยจะดำเนินการตามเอกสารที่จัดพิมพ์เผยแพร่โดย

⁵¹ David Oughton, Text book on Consumer Law, (2nd ed., London: Blackstone Press, 2000), pp. 79 อ้างในวิทยานิพนธ์ของเรณู อาจารย์วัตรกุล, การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลไทย. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 51.

⁵² Brian W. Harvey, Deborah L. Parry, The Consumer Protection and Fair Trading, (4th ed. London: Butterworth, 1992), p.201 อ้างในวิทยานิพนธ์ของเรณู อาจารย์วัตรกุล, การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลไทย. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 52.

The Lord chancellor's Department ตัวความบางส่วนอาจขอคำแนะนำจากหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ หรือองค์กรเอกชนท้องถิ่นที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องนี้รวมทั้งสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ ดังนั้น โดยหลักการจะมุ่งให้ขั้นตอนต่างๆ ง่ายและสะดวกจนประชาชนสามารถดำเนินการได้เอง แต่หาก ตัวความยังประสงค์จะว่าจ้างทนายความก็สามารถกระทำได้แต่จะเรียกค่าทนายความคืนจาก คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้⁵³

อย่างไรก็ตามกว่าร้อยละเก้าสิบของคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในอังกฤษ เริ่มต้นที่ศาลท้องถิ่น นั้นหมายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคดีต้องเป็นไปตามวิธีพิจารณาคดีในศาล ท้องถิ่นซึ่งในปัจจุบันตกอยู่ภายใต้บังคับของ Civil Procedure Rules 1998 (CPR) เป็นหลักโดย กระบวนการวิธีพิจารณาคดีจะเริ่มต้นจากการทำเป็นคำฟ้องไม่ได้ใช้หมายของศาลดังเช่นระบบเดิม คำ ฟ้องดังกล่าวจะต้องมีการแจ้งให้แก่จำเลยทราบว่าจะได้มีการฟ้องคดีและมีข้อความแสดงถึงมูลค่า หรือจำนวนเงินที่เรียกร้องค่าเสียหาย หลังจากผู้เรียกร้องได้รับทราบแล้วว่าจำเลยได้รับคำฟ้องแล้ว ผู้เรียกร้องจะต้องส่งหนังสือแสดงรายละเอียดในการเรียกร้องไปยังจำเลย หากจำเลยไม่มีหนังสือ ตอบภายใน 14 วัน ผู้เรียกร้องอาจขอให้ศาลพิจารณาคดีฝ่ายเดียวได้ หากจำเลยต้องการที่จะ ปฏิเสธข้อกล่าวหาจำเลยจะต้องให้เหตุผลแห่งการปฏิเสธโดยเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงที่แตกต่าง ออกไป

หลังจากนั้นศาลจะกำหนดแนวทางในการดำเนินคดี หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ยังมีความต้องการข้อมูลหรือพยานหลักฐานในคดี ฝ่ายนั้นอาจมีสิทธิเรียกให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลเช่นว่า นั้นให้แก่ตนได้ หรือหากจำเลยยินยอมชดเชยค่าเสียหายและใจทักยอมรับ คดีก็จะสามารถเสร็จไป จากศาลได้โดยไม่ต้องมีการพิจารณา และการยื่นฟ้องไม่ได้หมายความว่าคดีจะมีการพิจารณา เสมอไป คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีสิทธิร้องขอต่อศาลให้ทำคำพิพากษาโดยสรุปได้ว่าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งไม่มีโอกาสที่จะชนะคดี ยิ่งไปกว่านั้นแม้ไม่มีคำขอจากคู่กรณีศาลก็อาจทำคำพิพากษาโดยสรุป ได้เช่นกัน⁵⁴

⁵³ สุภัทร แสงประดับ, ปัญหากฎหมายในการพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2551), หน้า 62.

⁵⁴ เรณู อาจารย์วัตรกุล, การดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลไทย. หน้า 52-53.

3.3.3 การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ⁵⁵

ประเทศอังกฤษในปี ค.ศ. 1964 ศาลฎีกาของอังกฤษ (England's House of Lord) ได้วางหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษขึ้น ในคดี Rookes v. Barnard โดยได้มีการกำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษไว้เฉพาะ 3 กรณี ดังต่อไปนี้ คือ

(1) กรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำตามอำเภอใจอันเป็นการข่มเหงประชาชนหรือการกระทำอันขัดต่อรัฐธรรมนูญ

(2) กรณีที่จำเลยได้คำนวณแล้วว่าตนจะได้รับประโยชน์จากการกระทำละเมิดเกินไปจากค่าเสียหายที่จะต้องชดใช้ให้แก่โจทก์ หรือคิดว่าโจทก์จะไม่ฟ้องเพราะโจทก์ไม่มีเงินที่จะดำเนินคดี

(3) กรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ชดใช้ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษไว้อย่างชัดแจ้งสำหรับความผิดนั้นๆ

ในปี ค.ศ. 1993 คดี AB v. South West Services Ltd. ศาลได้วินิจฉัยว่าการใช้สิทธิที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความเดือดร้อนแก่สาธารณะเกินสมควร (Public Nuisance) ไม่อาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ เนื่องจากไม่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่ได้จำกัดขอบเขตของการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษไว้ ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการจำกัดขอบเขตของการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษในคดีในคดีเกี่ยวกับการฟ้องร้องโดยมีเจตนาร้าย (Malicious Prosecution) การทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียเสรีภาพ (False Imprisonment) การทำร้าย (Assault) การทำร้ายร่างกาย (Battery) การหมิ่นประมาท (Defamation) คดีบุกรุกที่ดิน (Trespass to Land) และการแทรกแซงในการดำเนินการทางธุรกิจ (Malicious Interference with Business) ด้วยเหตุนี้ ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษจึงไม่มีประโยชน์ในคดีพื้นฐานที่เกี่ยวกับความประมาทเลินเล่อ (Negligence) การใช้สิทธิที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความเดือดร้อนแก่สาธารณะเกินสมควร (Public Nuisance) การหลอกลวง (Deceit) การละเมิดสิทธิบัตร (Patent Infringement) และการเลือกปฏิบัติทางเพศ เชื้อชาติ หรือความพิการ (As well Unlawful discrimination based on sex, race or disability)

แต่ในปี ค.ศ. 2001 คดี Kuddus v. Chief Constable of Leicestershire Constabulary ศาลฎีกาของอังกฤษ (England's House of Lords) ไม่ยอมรับการจำกัดขอบเขตของการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษอย่างในคดี AB v. South West Services Ltd.

⁵⁵ สุรัชย์ พวงชูศักดิ์, "ค่าเสียหายในเชิงลงโทษ: การนำมาใช้ในระบบกฎหมายไทย (Punitive Damages: Applicability and Practice in Thai Legal System)," 98-100.

โจทก์ Lord Slynn ได้อธิบายชี้แจงว่า การเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อการลงโทษนั้นมิได้อยู่บนหลักกฎหมายแต่ขึ้นอยู่กับเหตุที่นำมาฟ้องร้องคดี “not on principle but upon the incidents of litigation”

การตัดสินของสภาขุนนางอังกฤษในคดีดังกล่าวข้างต้น ทำให้รูปแบบการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษในประเทศอังกฤษมีขอบเขตที่กว้างขึ้น อันเป็นการวางหลักเกณฑ์โดยทั่วไปให้สามารถที่จะฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ในกรณีร้ายแรงแม้จะมีไซการละเมิดที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของ 3 กรณีซึ่งได้จำกัดขอบเขตไว้เดิมก็ตาม อย่างไรก็ตาม ในคดีเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามสัญญา (Breach of Contract) ก็ยังคงไม่สามารถที่จะกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินคดีผู้บริโภคในประเทศอังกฤษเกิดขึ้นมาเป็นเวลาช้านานและมีการเรียกร้องทำให้เกิดพัฒนาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง ประเทศอังกฤษจึงมีองค์กรของผู้บริโภค มีกฎหมายขั้นต้นในการดำเนินคดีที่มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ในระดับที่น่าพอใจ กรณีการเรียกค่าเสียหายก็มีการกำหนดจำนวนทุนทรัพย์ของคดีเล็กน้อย (small claims) ไว้อย่างชัดเจน โดยหลักการดำเนินคดีจะมุ่งให้ขั้นตอนต่างๆ ง่ายและสะดวกจนประชาชนสามารถดำเนินการได้เอง กรณีการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษมีการกำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ตามแนวคำพิพากษาของศาล

สำหรับประเทศไทยที่เพิ่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในเวลาไม่นานมานี้ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินคดีผู้บริโภค ประกอบกับหน่วยงานของรัฐที่เกิดขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้ยังขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้การดำเนินคดีผู้บริโภคในบางกรณีประสบปัญหาในทางปฏิบัติ

ในบทต่อไปผู้เขียนจะได้กล่าวถึง ปัญหาในการดำเนินคดีผู้บริโภคซึ่งผู้เขียนได้ทำการศึกษาเฉพาะศาลจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรดำเนินคดีของต่างประเทศ อันได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศอังกฤษ และประเทศมาเลเซีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป