

๑.๓) ขั้นตอนการพิจารณาให้ความเห็น ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ปัจจุบันมีคณะกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบอำนาจให้รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจในเรื่องที่เกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค จำนวน ๓ คณะ ได้แก่

๑. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร
๒. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๓. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การดำเนินการเพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็น ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรจุเข้าสู่วาระการประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี พิจารณาให้ความเห็นว่าสมควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องทุกข์ ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๒) ในกรณีที่คณะกรรมการฯ มีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานการประชุมคณะกรรมการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการได้ให้การรับรองมติดังกล่าว เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ มาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้มีมติเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค โดยไม่ตัดสิทธิที่ผู้ร้องจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองต่อไป ทั้งนี้ในกรณีที่มีมติเห็นควรเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภคให้ระบุคำขอของผู้บริโภคที่ประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีอย่างชัดเจน เช่น ขอให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจแทนผู้บริโภค เพื่อบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย หรือเพื่อบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องของสิ่งปลูกสร้าง หรือเพื่อบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น และเมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

๑.๓.๑ หลักเกณฑ์การพิจารณา ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๓๙ บัญญัติว่า ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้น จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบ ของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญา แก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรม เพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาลให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง”

การพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จะต้องมียุติบัตรประกอบ ๓ ประการ ดังนี้

ประการแรก ผู้ร้องต้องเป็นผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความ รวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ประการที่สอง ผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิดสิทธิ หมายถึง กรณีผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายกระทำผิดสัญญากับผู้บริโภค หรือผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิดเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย เท่ากับเป็นการกระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และรวมถึงกรณีผู้ประกอบธุรกิจกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างหนึ่งอย่างใด หรือหลายอย่างก็ได้ ทั้งนี้ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่น

ประการที่สาม การดำเนินคดีเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม

สิ่งที่พึงจะต้องพิจารณา คือ ในกรณีอย่างไร การดำเนินคดีของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่

การดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ มุ่งหมายถึงกรณีที่การละเมิดสิทธิของผู้บริโภคโดยผู้ประกอบธุรกิจก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อสิทธิของผู้บริโภคซึ่งได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติและย่อมจะส่งผลกระทบต่อการบังคับการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ อันเป็นอำนาจและหน้าที่โดยตรงของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธินั้น เพียงคนเดียวหรือหลายคน หรืออาจจะยังไม่มีผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายโดยตรงก็ตาม กรณีมีผู้บริโภค หลายคนที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจก็อาจเป็นเหตุประการหนึ่งที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา เห็นสมควรที่ดำเนินคดีจะเข้าดำเนินคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจได้เช่นกัน

โดยนัยดังกล่าวการเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๙ วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงมิใช่มาตรการที่มุ่งหมายเพื่อให้การคุ้มครองประโยชน์แก่ผู้บริโภคคนใดคนหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หากแต่เป็นไปเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่เป็นสำคัญ ทั้งนี้ การดำเนินคดีที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่มี ๒ ลักษณะ ได้แก่

หลักเชิงรูปแบบ เป็นกรณีที่ผู้บริโภคซึ่งถูกละเมิดสิทธิมีจำนวนมาก เรื่องร้องเรียนมีผู้เสียหายจำนวนมาก การคุ้มครองประโยชน์แก่ผู้เสียหายย่อมเป็นหน้าที่ของรัฐโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐย่อมมีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแทนได้ ประกอบกับ เหตุที่ระบุไว้ท้ายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่ระบุว่า “การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้” เหตุผลนี้แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า จำนวนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภคซึ่งคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่

หลักเชิงเนื้อหา การพิจารณาจากจำนวนของผู้เสียหายแต่เพียงประการเดียวไม่เพียงพอจะต้องลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจมาพิจารณาประกอบด้วย กล่าวคือ กรณีที่เห็นได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจดำเนินธุรกิจในลักษณะที่ต้องมีนิติสัมพันธ์กับประชาชนจำนวนมาก หรือเป็นการประกอบธุรกิจในลักษณะโดยทั่วไป หากเห็นได้ชัดว่าการประกอบธุรกิจลักษณะนี้จะต้องมีผู้เสียหายจำนวนมาก แม้ในขณะนี้มีผู้มาร้องเรียนเพียงรายเดียวก็ตามการเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมเช่นเดียวกัน

๑.๓.๒ ลักษณะการดำเนินคดีที่จะไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

กรณีที่เป็นผู้บริโภคและการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แต่การดำเนินคดีในกรณีดังต่อไปนี้ไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

(๑) กรณีที่ความเสียหายมีลักษณะเฉพาะเรื่องและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภครายอื่นเป็นส่วนรวม เช่น

- กรณีเข้าไปซื้อสินค้าหรือบริการในห้างสรรพสินค้า แล้วทรัพย์สินส่วนตัวของผู้ร้องสูญหาย เช่น โทรศัพท์มือถือสูญหาย โดยไม่มีการฝากทรัพย์สินไว้กับผู้ประกอบธุรกิจ
- กรณีนำรถยนต์เข้าศูนย์บริการตรวจสอบสภาพรถยนต์ แต่พนักงานของผู้ประกอบธุรกิจนำรถยนต์ออกไปใช้ส่วนตัว หรือระหว่างนำรถยนต์ออกไปใช้รถยนต์ถูกชน

- กรณีทำสัญญารับเหมาก่อสร้างบ้าน ต่อเติม ปรับปรุงหรือตกแต่งบ้าน แต่ผู้รับเหมาทำงานไม่แล้วเสร็จ

- กรณีใช้บริการออกกำลังกาย ต่อมามีปัญหาสุขภาพจึงขอยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

- กรณีซื้อเมมโมรี่การ์ดเพื่อใช้บันทึกรูปภาพที่ต่างประเทศเมื่อกลับมาประเทศไทยไม่สามารถเรียกดูภาพได้

- กรณีใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทเอกชนในประเทศ แล้วพัสดุชำรุด สูญหายส่งไม่ถึงผู้ร้อง

- กรณีฉีดโบท็อกซ์ลดริ้วรอยแต่ไม่หาย จึงขอเงินคืน

(๒) ผลของการดำเนินคดีไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภครายอื่น ๆ เช่น

- กรณีซื้อสัตว์เลี้ยงนำมาเลี้ยง เช่น สุนัข แมว กระต่าย ปลา มาเลี้ยง และต่อมาสัตว์เลี้ยงตาย

- กรณีทำสัญญาจัดงานวิวาห์ ถ่ายรูป เช่าหรือซื้อชุดวิวาห์เพื่อมาใช้ในวันวิวาห์ปรากฏว่า ชุดมีความชำรุดบกพร่อง

- กรณีทำสัญญาจ้างทำของ ตัดต่อวิดีโอ สารคดีเพื่อนำไปใช้ส่วนตัว ปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามสัญญา

- กรณีว่าจ้างทำรั้วบ้าน ประตูบ้าน แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือส่งมอบงานล่าช้า

- กรณีใช้บริการกำจัดปลวกภายในบ้านโดยได้ทำสัญญาในการให้บริการแต่ผู้ประกอบการไม่ให้บริการตามจำนวนครั้งที่กำหนดไว้

- กรณีว่าจ้างให้ผู้ประกอบการล้างเครื่องปรับอากาศ แต่ผู้ประกอบการไม่ให้บริการตามสัญญา

- กรณีซื้อห้องชุดมีความชำรุดบกพร่องเล็กน้อย เช่น ทาสีหรือปูกระเบื้อง ไม่เรียบร้อย
- กรณีทำศัลยกรรมตัดหน้าอก ต่อมาแผลติดเชื้อ
- กรณีแจ้งยกเลิกสัญญาอินเทอร์เน็ตแล้ว ต่อมามีการถอดกล่องและสายสัญญาณ

ทำให้สีผนังของบ้านถลอกและเป็นรู

(๓) กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้เสนอการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคพอสมควร

แก่กรณีแล้ว เช่น

- กรณีซื้อนาฬิกาแล้วไม่สามารถใช้งานได้ผู้ประกอบการรับซื้อคืนแล้ว
- กรณีซื้อกาแฟและปาห่องโก๋จากร้านแมคโดนัลด์พบว่าปาห่องโก๋ทอดไม่สุก ผู้ประกอบการธุรกิจ

จึงได้เปลี่ยนให้ใหม่และเสนออาหารชุดให้เพิ่มเติม

- กรณีทำสัญญาซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ปรากฏว่าภายหลังบ้าน มีความชำรุดบกพร่อง และผู้ประกอบการธุรกิจได้ซ่อมแซมแล้ว แต่ผู้ร้องกล่าวอ้างว่าขณะเข้าซ่อมแซม มีความเสียหายในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยนำน้ำที่ล้างอุปกรณ์ทาสีไปเททิ้งที่สนามหญ้า ทำให้ต้นไม้ตาย ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการให้แล้ว

- กรณีซื้อคอร์สเสริมความงามแล้วไม่สวยตามโฆษณา

(๔) กรณีที่ผู้บริโภคยื่นยื่นเรียกค่าเสียหายสูงเกินควรโดยไม่สามารถแสดงพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความเสียหายได้ เช่น

- กรณีพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร พาสต์ฟูด ลูกอม น้ำอัดลม บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ขนมปัง ฯลฯ แล้ว ขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจออกค่าใช้จ่ายในการตรวจร่างกายและค่าเสียหาย ผู้ประกอบการธุรกิจ เสนอมอบสินค้าและมอบเงินช่วยเหลือ และยินดีพาไปตรวจร่างกาย แต่ผู้ร้องปฏิเสธ และเรียกค่าเสียหาย เพิ่มเติมโดยไม่มีหลักฐาน

- กรณีซื้อมือถือมาใช้แล้วเกิดความชำรุดบกพร่องเฉพาะเครื่อง มีการเสนอ เยียวยาเป็นจำนวนเงินพอสมควร แต่ผู้ร้องไม่ยินยอมและเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติมโดยไม่มีหลักฐาน

- กรณีซื้อโทรศัพท์มือถือและใช้บันทึกภาพถ่ายขณะเดินทางไปต่างประเทศ แต่ปรากฏว่าโทรศัพท์เสียไม่สามารถกู้ข้อมูลกลับมาได้ ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอมอบโทรศัพท์เครื่องใหม่ให้ แต่ผู้ร้องปฏิเสธ และเรียกค่าเสียหาย

- กรณีซื้อรถยนต์แล้วเกิดความชำรุดบกพร่องบางรายการเฉพาะคัน ที่ผู้ประกอบการสามารถแก้ไขให้ได้ โดยผู้ร้องไม่ยินยอมให้พิสูจน์และทำการแก้ไข แต่ยื่นยื่นการเปลี่ยนรถยนต์ คันใหม่

- กรณีซื้อวิกรม แต่ไม่ได้รับการบริการที่ดีซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจตกลงคืนเงินทั้งหมด แต่ผู้ร้องเรียกปฏิเสธและต้องการเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติม ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งสูงเกินควรโดยไม่สามารถแสดงพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความเสียหายได้

- กรณีไปซื้อเนยสดหรือขนมปัง แล้วปรากฏว่าสินค้าหมดอายุแต่ผู้ร้องยังไม่ได้รับประทาน และเรียกค่าเสียหาย จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท โดยไม่มีหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความเสียหาย และผู้ประกอบการได้เยียวยาความเสียหายให้ ๕๐,๐๐๐ บาท พร้อมกระเช้าของขวัญ

- กรณีทำสัญญาว่าจ้างก่อสร้างบ้าน เมื่อส่งมอบแล้วพบว่าทาสีไม่เรียบร้อย ผู้ประกอบการได้แก้ไขให้แล้ว แต่ผู้ร้องเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมโดยไม่มีหลักฐาน

- กรณีซื้อทาวนเฮ้าส์ราคา ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ต่อมาเมื่อรื้อถอนทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ตามปกติ จึงขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้เงินจำนวน ๑๔,๐๐๐,๐๐๐ บาท

- กรณีซื้อรถยนต์แล้วยางระเบิด เรียกร้องค่าเสียหายจำนวน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท
- กรณีโทรศัพท์มือถือมีกระแสไฟรั่ว เรียกร้องค่าเสียหายจำนวน ๙๙,๐๐๐,๐๐๐ บาท