

บทที่ 3

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องคดีผู้บริโภครองของผู้บริโภค ของประเทศไทยและต่างประเทศ

ในอดีตมาตรการเชิงเยียวยาตกอยู่ในบังคับของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับการดำเนินคดีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีสถานะที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของคู่ความ ทั้งในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา หรืออำนาจต่อรอง หลักการที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจึงไม่อาจทำให้เจตนารมณ์ในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ พระราชบัญญัติวิธีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จึงถูกออกแบบมาเพื่อจัดระบบวิธีพิจารณาผู้บริโภคเสียใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น จัดกระบวนการค้นหาความจริงให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ปรับปรุงวิธีพิจารณาคดีให้รวดเร็ว และเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เอื้อต่อการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค เสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

3.1 การฟ้องคดีของผู้บริโภคตามกฎหมายไทย

การพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคแต่เดิมอาศัยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยมีหน่วยงานหรือองค์กรที่ดำเนินคดีแทนให้แก่ผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้บริโภคได้เข้ามาร้องเรียน และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจตามนัยมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือผู้บริโภคมาร้องเรียนต่อสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองดำเนินคดีให้ตามนัยมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 การพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคของศาลยุติธรรมเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากนำกระบวนการพิจารณาคดีสามัญมาใช้ จำนวนคดีมีปริมาณมาก ประกอบกับจำนวนผู้พิพากษามีจำนวนน้อย รัฐจึงได้ตราพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดหลักเกณฑ์ การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นพิเศษ แตกต่างไปจากที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งใช้บังคับคดีอื่นๆ ที่มีใช้คดีผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือเป็นกระบวนการพิจารณาที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเที่ยงธรรม ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้บริโภคสามารถที่จะเข้าถึงความยุติธรรมจากศาลได้โดยง่าย

กล่าวคือ สามารถใช้สิทธิฟ้องร้องหรือต่อสู้คดีด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องมีทนายช่วยเหลือ อีกทั้งจุดเด่นที่สำคัญของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครวมพระราชบัญญัตินี้ อีกประการหนึ่งคือ การพยายามปรับเปลี่ยนระบบวิธีพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งมีลักษณะก่อนไปในระบบกล่าวหาเป็นระบบที่ก่อนไปในระบบไต่สวน กล่าวคือ โครงสร้างของระบบควรยึดถือตามแนวทางของคดีโมโนสารเรเป็นหลัก โดยความในมาตรา 34 บัญญัติในทำนองเดียวกับคดีโมโนสารเรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 193 จัดว่า ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือพยานที่ศาลเรียกมาเองให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล และให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม อีกทั้งเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความชัดเจนในข้อเท็จจริงแห่งคดี ความในมาตรา 33 วรรคหนึ่ง ก็บัญญัติให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควรด้วย นอกจากนี้พระราชบัญญัตินี้ยังมีข้อดีอีกประการหนึ่ง โดยนาระบบไต่สวนให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบนำมาบัญญัติไว้ด้วย เพื่อให้ศาลมีเครื่องมือสำคัญในการที่จะทำหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น¹

3.1.1 ความหมายของคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 ได้นิยามความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3) คดีแพ่งที่เกี่ยวกับคดีตาม 1) หรือ 2)

4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

¹ นายธานีศ เกศวพิทักษ์. (2551). กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครวมพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. หน้า 3.

ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

โดยเหตุที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน ตลอดจนวิธีการดำเนินคดีผู้บริโภค รวมทั้งการคุ้มครองชั่วคราว และการบังคับคดีผิดแผกแตกต่างไปจากการดำเนินคดีอื่นที่มีใช้คดีผู้บริโภคซึ่งต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมากมายหลายประการ อีกทั้งยังมีกระบวนการพิจารณาที่ให้อำนาจศาลเป็นพิเศษในการดำเนินกระบวนการพิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่คู่ความรวมตลอดทั้งให้ความคุ้มครองไปถึงผู้บริโภคโดยส่วนรวมที่มีใช้คู่ความในคดีได้อีกด้วย แต่ก็มีหลักการสำคัญในเบื้องต้นเกี่ยวกับการจำกัดขอบเขตใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ว่าพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้น ใช้บังคับแก่เฉพาะการดำเนินคดีผู้บริโภคเท่านั้น ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 ว่ากระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น หากคดีที่โจทก์ฟ้องต่อศาลนั้นเป็นคดีอื่นที่มีใช้คดีผู้บริโภค การดำเนินกระบวนการพิจารณาที่ต้องดำเนินการไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือ กฎหมายวิธีพิจารณาความอื่น ๆ แล้วแต่กรณี จะนำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ไปใช้ดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอื่นที่มีใช้คดีผู้บริโภคไม่ได้

แม้มาตรา 3 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะได้นิยามความหมายของคำว่า “คดีผู้บริโภค” ไว้แล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติอาจมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้นแท้จริงแล้วจะเข้าลักษณะเป็นคดีผู้บริโภค ตามบทบัญญัติแห่งมาตรา 3 (1) (2) (3) และ (4) หรือไม่ จึงมีความในมาตรา 8 กำหนดหลักเกณฑ์การวินิจฉัยกรณีมีปัญหาว่า คดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ไว้ในทำนองเดียวกันกับการวินิจฉัยปัญหาของคดีตามศาลชั้นอุทธรณ์อื่น ๆ ไว้ดังนี้

พระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้ว่าในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น²

การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาตามวรรคหนึ่งไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริโภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่ถ้าเป็นการขอในคดีอื่นต้องกระทำอย่างช้าในวันขึ้นสองสถานหรือวันสี่พยาน ในกรณีที่ไม่มีกรขึ้นสองสถาน หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วห้ามมิให้มีการขอให้วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวอีก และเมื่อได้รับคำขอจากศาลชั้นต้นแล้ว ให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้น

² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 8.

โดยเร็ว เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ระหว่างศาลชั้นต้นกับศาลอุทธรณ์ตามมาตรา นี้ จะดำเนินการโดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคที่เป็นคุณแก่ผู้บริโภคมากกว่าระบบวิธีพิจารณาความคดีแพ่งโดยทั่วไป ดังนั้นหลักกฎหมายของพระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับวิธีพิจารณาความคดีหรือข้อพิพาททางแพ่งที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นเป็นสำคัญ นับว่ามีลักษณะเฉพาะของระบบวิธีพิจารณาความคดีแบบใหม่นี้ โดยกำหนดขอบเขตการใช้บังคับเฉพาะแต่กับคดีหรือข้อพิพาทที่มีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีสถานะเป็นเพียงกฎหมายวิธีสบัญญัติเท่านั้น กล่าวคือ กำหนดกติกาต่างๆ ให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาความคดีในศาล สำหรับข้อพิพาทที่มีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว และเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค แต่มิได้กำหนดฐานความผิดของผู้กระทำความผิดหรือลักษณะความผิดเอาไว้ด้วย เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วจะบัญญัติไว้ในกฎหมายสารบัญญัติ ด้วยเหตุนี้ก่อนที่ผู้บริโภคจะใช้สิทธิในการดำเนินคดี จะต้องปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหาเป็นจำเลยในคดีผู้บริโภค ได้กระทำหรือมีความผิดตามที่กฎหมายสารบัญญัติได้บัญญัติไว้เสียก่อนหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 เป็นแต่เพียงกฎหมายวิธีพิจารณาความเท่านั้น ดังนั้นก่อนที่โจทก์จะดำเนินการฟ้องร้องจำเลยตามพระราชบัญญัตินี้จะต้องพึงให้ได้เสียก่อนว่าบุคคลที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้นมีความผิดหรือความรับผิดชอบตามที่กฎหมายสารบัญญัติที่เกี่ยวข้องได้บัญญัติไว้โดยชัดแจ้งแล้ว ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินคดีผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะเจาะจงโดยการกำหนดบทบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับวิธีพิจารณาความคดีให้แตกต่างไปจากหลักเกณฑ์ในเรื่องเดียวกันที่มีกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีแพ่งเพื่อแก้ไขข้อจำกัด ข้อขัดข้องหรือความไม่สะดวกอย่างใดๆ ของการดำเนินกระบวนการพิจารณาความคดีโดยทั่วไป และได้ให้อำนาจแก่ประธานศาลฎีกาที่จะไปออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในเรื่องต่างๆ ในรายละเอียดเพื่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ต่อไป ผลที่ตามมาคือเรื่องใดที่พระราชบัญญัตินี้มีกำหนดของประธานศาลฎีกาตามที่กฎหมายมอบอำนาจไว้เป็นการเฉพาะเจาะจงแล้ว ผู้ใช้กฎหมายจะไม่นำเอาบทบัญญัติของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีมาใช้บังคับมิได้กล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำเอาบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาคดีความคดีแพ่งมาใช้บังคับกับคดีผู้บริโภค จึงต้องกระทำแต่เพียงโดยอนุโลมเท่านั้น จะนำมาใช้บังคับชัดหรือแย้งกับบทบัญญัติเฉพาะของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 หรือข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาไม่ได้ หลักการสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม มิได้ตกอยู่กับผู้บริโภคแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ผู้ประกอบการก็ได้รับ

ประโยชน์เช่นเดียวกัน กล่าวโดยสรุปไม่ว่าจะเป็นกรณีผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ หรือเป็นกรณีที่ ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ต่างก็รับประโยชน์จากพระราชบัญญัติฉบับนี้

ก่อนที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ว่ามีความแตกต่างไปจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาคดีความแพ่งอย่างไรบ้างนั้น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาให้ได้รับความในเบื้องต้นเสียก่อนว่าข้อพิพาทระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายนั้นมีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคตามนัยของพระราชบัญญัตินี้เสียก่อน หากข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไม่ได้มีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคไม่เข้าข่ายที่จะดำเนินคดีในศาลตามระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่นี้ และไม่จำเป็นที่จะต้องไปศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแต่อย่างใด เนื่องจากต้องบังคับการให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาคดีความแพ่ง ดังนั้นหลักเกณฑ์พื้นฐานของการดำเนินคดีตามระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ จึงอยู่ที่ถ้อยคำกล่าวคดีผู้บริโภคตามนัยของพระราชบัญญัตินี้ว่ามีความหมายอย่างไรและมีขอบเขตกว้างเพียงใด คำว่า คดีผู้บริโภค ถูกนิยามไว้โดยชัดแจ้งในมาตรา-3 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วนั้น

เหตุผลและความจำเป็นของการตราพระราชบัญญัตินี้คือการกำหนดระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคมากกว่าการดำเนินคดีตามระบบวิธีพิจารณาคดีโดยทั่วไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาคดีความแพ่ง ดังนั้น ระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจึงประกอบด้วยกลไกการดำเนินคดีในขั้นตอนต่างๆ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมอย่างมากต่อผู้บริโภค อันถือได้ว่าเป็นลักษณะเฉพาะของระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้จะสังเกตเห็นได้ว่าประโยชน์หรือลักษณะเฉพาะต่างๆ ดังกล่าวของระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านบทบัญญัติต่างๆ ในพระราชบัญญัตินี้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินคดี กล่าวคือ ตั้งแต่ขั้นตอนของการเริ่มคดีไปจนถึงขั้นตอนของการอุทธรณ์หรือฎีกาคำพิพากษาของศาลเลยทีเดียว

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดวิธีการดำเนินคดีและกระบวนการพิจารณาคดีไว้สำหรับคดีผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ ในเชิงรูปแบบระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคได้กำหนดกลไกต่างๆ เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในทุกขั้นตอนของการดำเนินคดีผู้บริโภค ซึ่งอาจพอสรุปลักษณะประการสำคัญๆ โดยสังเขปได้ ดังนี้³

³ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธ์. (2551). “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กฎหมายวิธีสบัญญัติที่บัญญัติเกินกรอบของหลักกฎหมายสารบัญญัติ.” กฎหมายใหม่, 6, 99. หน้า 44.

3.1.2 การฟ้องคดี

เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดแก่ผู้บริโภคนในการฟ้องคดีต่อผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภคสามารถที่จะฟ้องผู้ประกอบการโดยเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมิมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต ศาลก็ได้ แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภค ผู้ประกอบการจะต้องเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมิมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลเท่านั้น จะเสนอคำฟ้องต่อศาลอื่นไม่ได้⁴ ทั้งนี้ เพื่อไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บริโภคในการต่อสู้คดีนั่นเอง การฟ้องคดีผู้บริโภคโจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ซึ่งในกรณีที่โจทก์ฟ้องด้วยวาจา พระราชบัญญัติได้กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ และหากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลยังอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นได้อีก⁵ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยเฉพาะ และในกรณีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องคดีผู้บริโภค พระราชบัญญัตินี้ยังได้กำหนดคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้อีกด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป นอกจากนี้ในการถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความคดีผู้บริโภค นอกจากพระราชบัญญัตินี้จะได้กำหนดว่าต้องนำความขออนุญาตเป็นหนังสือของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องมาแสดงต่อศาลแล้วยังได้กำหนดเพิ่มเติมอีกด้วยว่าในกรณีของการถอนฟ้อง ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตได้ก็ต่อเมื่อเห็นว่า การถอนฟ้องไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมอีกด้วย⁶ จึงเห็นได้อย่างชัดเจนว่านอกจากการดำเนินคดีผู้บริโภคจะมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดต่อผู้บริโภคแล้วสิทธิของผู้บริโภคโดยส่วนรวมยังได้รับความคุ้มครองจากศาลอย่างเต็มที่อีกด้วย

3.1.3 การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี

เมื่อศาลได้รับคำฟ้องแล้ว ศาลจะต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่ถามถ้อยคำให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาก็ได้⁸ และในกรณีที่คู่ความในคดี

⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 17.

⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 20.

⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 20.

⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 19.

⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 24.

ผู้บริโภครองว่าพยานหลักฐานที่ตนประสงค์จะอ้างอิงจะสูญหายก่อนที่จะนำสืบหรือเป็นการยากที่จะนำสืบในภายหลัง คู่ความฝ่ายนั้นอาจยื่นคำขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้สืบพยานหลักฐานนั้นไว้ทันทีก็ได้⁹ นอกจากนี้การส่งคำคู่ความหรือเอกสารใดๆ หรือการแจ้งวันนัด คำสั่งศาล ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ อันจะทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว¹⁰

ในส่วนที่เกี่ยวกับการนั่งพิจารณาสืบพยาน พระราชบัญญัตินี้ยังได้กำหนดให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกัน ไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงได้ ศาลจะสั่งให้เลื่อนคดีได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน¹¹ ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องอันจะเป็นประโยชน์แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายในคดีผู้บริโภค และเมื่อได้พิจารณาสืบพยานหลักฐานเสร็จสิ้นแล้ว ศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็ว¹² ประการสำคัญที่สุดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคในชั้นนี้ น่าจะได้แก่การผลการพิจารณาพิสูจน์ของผู้บริโภคให้แก่ฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจ กล่าวคือ กรณีประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจให้ผลการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้น¹³

3.1.4 การพิจารณาคดี

นอกจากศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยเร็วภายหลังการสืบพยานเสร็จสิ้นดังกล่าวแล้ว ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้อง ไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้ว่าจะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม ซึ่งหากเป็นการดำเนินคดีโดยทั่วไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้ว ศาลไม่อาจกระทำการดังกล่าวได้ นอกจากนี้สิทธิของผู้บริโภคยังได้รับ

⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 22.

¹⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 16.

¹¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 35.

¹² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 37.

¹³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 29.

การคุ้มครองมากขึ้นไปอีก ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย และในเวลาพิพาทภาคีเป็นการพันวิสัยที่จะหยั่งรู้ได้แน่ว่าความเสียหายที่แท้จริงเป็นประการใด ในกรณีเช่นนี้ ศาลอาจสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยระบุเรื่องดังกล่าวไว้ในคำพิพากษาหรือคำสั่งได้ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดแต่ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง อย่างไรก็ตาม ก่อนการแก้ไขศาลต้องเปิดโอกาสให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งคัดค้าน

อนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตเพิ่มเติมว่า นอกจากคำพิพากษาหรือคำสั่งให้จำเลยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแล้ว ศาลยังมีอำนาจพิพากษาในเรื่องสำคัญสองประการ คือ ประการที่หนึ่ง ศาลมีอำนาจให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ และประการที่สอง หากผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดก็ได้

3.1.5 การพิพาทภาคี

นอกจากศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็วภายหลังการสืบพยานเสร็จสิ้นดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้อง หรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้ว่าจะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม¹⁴ ซึ่งหากเป็นการดำเนินคดีโดยทั่วไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้ว ศาลไม่สามารถกระทำการดังกล่าวได้

นอกจากนี้ สิทธิของผู้บริโภคยังได้รับการคุ้มครองมากขึ้นไปอีก ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยและในเวลาพิพาทภาคีเป็นการใด ในกรณีเช่นนี้ ศาลอาจสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยระบุเรื่องดังกล่าวไว้ในคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นได้ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดแต่ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง¹⁵ อย่างไรก็ตาม ก่อนการแก้ไขศาลต้องเปิดโอกาสให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งคัดค้าน

อนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตเพิ่มเติมว่านอกจากคำพิพากษาหรือคำสั่งลงโทษให้จำเลยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่แท้จริงที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการแล้ว

¹⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 39.

¹⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 40.

ศาลยังมีอำนาจพิพากษาเพิ่มเติมในเรื่องสำคัญสองประการ คือ ประการที่หนึ่ง ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ และประการที่สอง หากการกระทำความผิดเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลอาจสั่งให้ ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด ก็ได้¹⁶

3.1.6 ผลแห่งคดี

ประการสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามเกี่ยวกับผลแห่งคดีสำหรับคดีผู้บริโภค คือ ศาลอาจใช้ข้อเท็จจริงในคดีก่อนมาพิจารณาพิพากษาสำหรับคดีใหม่ที่พิพาทกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในประเด็นเดียวกันกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานของคู่ความในคดีหลังก็ได้ ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้กำหนดว่า ถ้าภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว ปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันอีก โดยข้อเท็จจริงที่พิพาทกันในคดีก่อนและศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยแล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน เว้นแต่ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงในคดีก่อนไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยชี้ขาดคดี¹⁷ มาตรการดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งผลแห่งคดีในแนวทางเดียวกับผลแห่งคดีที่ศาลได้วินิจฉัยไว้แล้วในคดีก่อนเสมือนหนึ่งว่าคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีก่อนมีผลผูกพันในคดีหลัง ซึ่งมีข้อพิพาทอย่างเดียวกันด้วย โดยนัยนี้ มาตรการดังกล่าวจึงนำมาซึ่งผลแห่งคดีในลักษณะที่คล้ายคลึงกับผลของคำพิพากษาหรือคำสั่งในกรณีของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class action)

3.1.7 การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง

การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีผู้บริโภคเป็นด้วยความรวดเร็วอย่างมาก กล่าวคือ ในการบังคับคดีเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาอาจมีคำขอฝ่ายเดียวต่อศาลเพื่อให้ออกหมายบังคับคดีไปทันทีโดยไม่ต้องออกคำบังคับก่อนดังเช่นในคดีแพ่งทั่วไปก็ได้¹⁸ หากออกคำบังคับจะทำให้เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหาย และหากเน้นเข้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้

¹⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 42.

¹⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 30.

¹⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 64.



3.1.8 การอุทธรณ์และฎีกาคำพิพากษาหรือคำสั่ง

โดยหลักแล้ว คดีผู้บริโภคนั้นจะสิ้นสุดลงแต่เพียงในชั้นศาลอุทธรณ์เท่านั้น¹⁹ และไม่อาจฎีกาต่อไปได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ใช้ระบบสองศาลกับคดีผู้บริโภค และการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์ก็ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว การฎีกาคดีผู้บริโภคจะกระทำได้เฉพาะการฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริงในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาท หรือในปัญหาข้อกฎหมายเท่านั้น

จากข้อพิจารณาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่ฝ่ายผู้บริโภคนอกจากการดำเนินคดีทั่วไปตามระบบวิธีพิจารณาความที่กําหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริโภคได้รับการสนับสนุนตามพระราชบัญญัตินี้ว่านอกจากจะมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าผู้ประกอบการแล้ว ผู้บริโภคยังเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้และไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแต่อย่างใดอีกด้วย ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัตินี้จึงได้กำหนดให้ประธานศาลฎีกาออกข้อกำหนดเพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเที่ยงธรรม²⁰ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ลักษณะเฉพาะในเชิงรูปแบบในประการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นของระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีพระราชบัญญัตินี้จึงได้กำหนดให้นำเอาระบบไต่สวนมาใช้สำหรับคดีผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้กำหนดให้มีเจ้าพนักงานคดีเพื่อช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้นำเอาระบบไต่สวนมาใช้กับคดีผู้บริโภคเพื่อให้ศาลสามารถเข้าไปตรวจสอบและค้นหาความจริงได้ด้วยตนเองและอย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างไปจากระบบกล่าวหาที่ศาลจะกำหนดขอบเขตอยู่ที่คำฟ้องและคำให้การของคู่ความในคดีเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินคดีตามระบบไต่สวนจำเป็นอย่างยิ่งที่ศาลจะต้องมีเครื่องมือที่จะช่วยให้ศาลสามารถค้นหาความจริงในคดีข้อพิพาทได้ด้วยตนเอง เครื่องมือที่ว่า ก็คือเจ้าพนักงานคดีนั่นเอง ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเลยทีเดียว

เจ้าพนักงานคดี ได้แก่ บุคคลที่เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้²¹ โดยจะทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ ตามที่ศาลมอบหมาย²² โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

¹⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 49.

²⁰ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 6.

²¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 3.

²² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 4.

ซึ่งเป็นหน้าที่หลักและสำคัญที่สุดของเจ้าพนักงานคดี เนื่องจากการพิจารณาคดีผู้บริโภคนอกจากนี้ จะทำการพิจารณาคดีโดยอาศัยข้อมูลหรือพยานหลักฐานต่างๆ ที่ได้รับจากการตรวจสอบและรวบรวมของเจ้าพนักงานคดีเป็นสำคัญ นอกจากนี้ เจ้าพนักงานคดียังมีสถานะเป็นเจ้าพนักงานประมวลกฎหมายอาญา และมีอำนาจเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่อีกด้วย²³ ดังนั้น คุณสมบัติของเจ้าพนักงานคดีที่ดี การปฏิบัติหน้าที่ที่ดี ล้วนแต่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ทั้งนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา²⁴ ในส่วนเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าพนักงานคดี พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดคุณสมบัติไว้แบบกว้างๆ²⁵ เช่น จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่สำเร็จระดับปริญญาตรีทางกฎหมายจะปฏิบัติหน้าที่นี้ได้ก็ต่อเมื่อเป็นสมาชิกเนติบัณฑิตยสภาและได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมกำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี เป็นต้น และได้รับการแต่งตั้งจากเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม²⁶ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่จะมาทำหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานคดีจำเป็นต้องมีความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการเป็นการเฉพาะนอกเหนือจากความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับวิธีการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลตลอดจนประสบการณ์เกี่ยวกับการค้นหาหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหา อันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการด้วย เนื่องจากลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะพิเศษของคดีผู้บริโภคและมีขอบเขตครอบคลุมกฎหมายในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ ดังนั้น การคัดเลือกบุคคลที่จะมาเป็นเจ้าพนักงานคดีหน่วยงานต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้นของการบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบวิธีพิจารณาแบบใหม่นี้เดินหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะสามารถคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ตามความหวังของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

²³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 4.

²⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 4.

²⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 5.

²⁶ ระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการแต่งตั้งเจ้าพนักงานคดี พ.ศ. 2551.

3.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องคดีผู้บริโภคของต่างประเทศ

การพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ จะมีการจัดตั้งศาลขึ้นเพื่อพิจารณาเป็นพิเศษ เช่น ประเทศสิงคโปร์ มี Subordinate Court พิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย และไม่เป็นทางการ ผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีทนายความเข้ามาช่วยเหลือ เพื่อให้ประชาชนสามารถฟ้องร้องและรักษาสิทธิของตน หรือเข้าถึงกลไกทางศาลในการรักษาสิทธิของตนซึ่งเป็นไปตามหลักสากล สำหรับประเทศที่นำวิธีการพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศเยอรมัน และประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ซึ่งจะนำมากล่าวดังต่อไปนี้

3.2.1 ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ มี Small claims tribunal เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 1985 โดย The Small Claims Tribunal Act เพื่อให้เป็นกลไกการระงับข้อพิพาท Small Claims คือไม่เกิน 10,000 เหรียญ โดยโจทก์จะแยกฟ้องเป็นหลายคดีไม่ได้ เช่น จะแยกใบเสร็จรับเงินฟ้องเพื่อให้เป็น Small Claims ไม่ได้ แต่หากโจทก์ประสงค์จะเรียกร้องไม่เกินทุนทรัพย์สูงสุดเพื่อที่จะดำเนินคดีใน Small claims tribunal หรือลดทุนทรัพย์ที่เรียกร้องลง เช่นนี้สามารถทำได้

Small claims tribunal ของสิงคโปร์จะเน้นหน้าที่ไกล่เกลี่ยมากโดยถือว่ามีหน้าที่หลักสองประการ คือ หน้าที่ไกล่เกลี่ย (mediatory role) ซึ่งหากทำไม่สำเร็จ ศาล หรือ Tribunal จึงจะกลับมาทำหน้าที่การพิจารณาพิพากษาคดี (adjudicatory role) ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญเด่นชัดของ Small claims tribunal คือการใช้การไกล่เกลี่ยก่อนกระบวนการดำเนินคดีในศาล นอกจากนี้ ยังมีส่วนประกอบอื่นที่ช่วยองค์ประกอบหลักดังกล่าว เช่น การห้ามทนายดำเนินคดีแทนตัวความใน Tribunal ทั้งนี้เพื่อให้ตัวความต้องเจรจาหรือหารือข้อขัดแย้งกันโดยตรงโดยที่มีศาลหรือเจ้าพนักงานศาลคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ

ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ศาล หรือ Tribunal จึงจะกลับมาทำหน้าที่การพิจารณาพิพากษาคดี (adjudicatory role) หากคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลดังกล่าวได้ กรณีที่จะอุทธรณ์คำสั่งของ Referee ไปยัง High Court ได้นั้น กฎหมายบัญญัติให้อุทธรณ์ได้เพียงในปัญหาข้อกฎหมาย หรือสิทธิเรียกร้องนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจของศาลพิเศษ ซึ่งคู่กรณีจะไม่สามารถอุทธรณ์เรื่องการค้นหาคำความจริงได้²⁷ เช่น ไม่สามารถอุทธรณ์การตัดสินใจของ Referee ได้ ถ้าเขาเลือกที่จะเชื่อพยานบุคคลของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง อย่างไรก็ตาม

²⁷ ปุณณะ จงนิมิตสถาพร. เล่มเดิม. หน้า 25.

ถ้าใช้กฎหมายที่ผิดพลาด หรือคดีนั้นอยู่นอกเหนือเขตอำนาจ สามารถอุทธรณ์ได้ภายใน 1 เดือน หลังจากมีคำตัดสิน ซึ่งการพิจารณาในชั้นนี้ ทนายความสามารถเข้ามารับฟังในการพิจารณาคดีได้

3.2.2 ประเทศเยอรมัน

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเยอรมัน ในปี ค.ศ. 1890 ประเทศเยอรมันได้เคยนำเอาการคุ้มครองผู้บริโภคทางการโฆษณาและมาตรการแก้ไขเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมของสหรัฐอเมริกามาใช้ แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะระบบกฎหมายที่แตกต่างกัน โดยสหรัฐอเมริกาใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี ส่วนประเทศเยอรมันใช้ระบบประมวลกฎหมาย ศาลของประเทศเยอรมันมีความเห็นว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการที่จะพูด เขียน คิด นอกจากสิทธินั้นมูลฐานแล้วยังมีเสรีภาพในการประกอบธุรกิจการค้าด้วย ซึ่งการค้าดังกล่าวยังหมายความถึง การโฆษณาที่จำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ศาลของประเทศเยอรมันมีความเห็นว่า ไม่ควรเข้าไปแทรกแซงเสรีภาพในการประกอบธุรกิจการค้าของเอกชน ดังจะเห็นได้จากการตรากฎหมายป้องกันการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าเรียกว่า Law Againsts Unfair Competition of 1906 หรือ Gesetz Gegen Den Unlanterm Wettbewerb เรียกโดยย่อว่า UWG ซึ่งมีหลักการทั่วไปดังนี้²⁸

- 1) ควบคุมการแข่งขันทางการค้าอันไม่เป็นธรรมในลักษณะต่างๆ ไป
- 2) ควบคุมการกระทำที่อาจเป็นตัวอันตรายแก่ผู้บริโภค เช่น การโฆษณา อันเป็นเท็จหรือเกินความจริง
- 3) ควบคุมการเปิดเผยความลับในทางธุรกิจอันเกี่ยวกับการผลิต หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า กฎหมาย UWG มีวัตถุประสงค์ต้องการสร้างมาตรฐานทางการผลิตและจำหน่ายสินค้า ตลอดจนมาตรฐานทางโฆษณาและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจในการแข่งขันกันประกอบธุรกิจ ต่อมามีการประกอบธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีบางกรณีกฎหมาย UWG ไม่สามารถเข้าไปควบคุม

ส่วนทฤษฎีกฎหมายในการชดใช้เยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ประเทศเยอรมันมิได้มีบทกฎหมายบัญญัติไว้เป็นพิเศษ หลักในเรื่องของความรับผิดชอบจึงเป็นไปตามหลักทั่วไปที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ที่ว่าด้วยความรับผิดชอบในทางสัญญาและละเมิดดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบตามสัญญา

²⁸ วิชัช จีระแพทย์. (2533). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา. หน้า 91-93.

ความรับผิดชอบตามสัญญา เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า ส่วนใหญ่เป็นไปตามหลักในเรื่องการรับประกันสินค้าเพื่อการชำระคบกพร่อง ซึ่งบัญญัติอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน โดยมาตรา 459 BGB กำหนดว่าผู้ขายยอมรับประกันว่าสินค้าที่ขายนั้นปราศจากความชำรุดบกพร่องซึ่งอาจทำให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์มุ่งหมายโดยสัญญาโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยาย หากสินค้านั้นชำรุดบกพร่องกฎหมายได้ให้สิทธิผู้ซื้อที่จะเลิกสัญญาเสียแล้วคืนสินค้าและเรียกเก็บเงินคืนหรืออาจจะใช้สิทธิลดราคาลงหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่แทนที่ก็ได้ ส่วนหน้าที่ของผู้ซื้อกฎหมายกำหนดให้ต้องตรวจสอบสินค้าที่ส่งมอบและทำการบอกกล่าวทันทีสำหรับความบกพร่องที่เห็นประจักษ์ หากผู้ซื้อมิได้กระทำการเช่นนั้น ถือว่าผู้ซื้อยอมรับในคุณภาพของสินค้านั้นแล้ว ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ซื้อเสียโอกาสในการบังคับตามคำรับประกันเกี่ยวกับคุณภาพสินค้านั้น

ในกรณีของการผิดสัญญารับประกัน มาตรา 463 BGB กำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายมีความรับผิดชอบในคุณภาพของสินค้า หากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรับประกันในคุณภาพสินค้าหรือความเหมาะสมของสินค้า เพื่อวัตถุประสงค์ใด โดยเฉพาะกรณีไม่เป็นไปตามที่รับประกันโดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ความรับผิดชอบดังกล่าวครอบคลุมถึงความเสียหายโดยตรง และในบางกรณีอาจรวมถึงความเสียหายซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุดังกล่าวด้วย ถ้าความเสียหายนั้นเกิดขึ้นจากการที่ทรัพย์สินนั้นขาดคุณสมบัติตามที่ผู้ผลิตรับประกันไว้ รับประกันคุณภาพของสินค้าโดยปริยาย ซึ่งหากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ขาดคุณภาพแล้วผู้เสียหายย่อมมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้

จะเห็นได้ว่า การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมันยังคงยึดถือหลักความสัมพันธ์ตามสัญญาเป็นหลักในการพิจารณาตามหลักของการรับประกัน ด้วยเหตุดังกล่าว จึงไม่อาจที่จะคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ซึ่งศาลและนักกฎหมายเยอรมันได้พยายามที่จะขยายความคุ้มครอง ตามหลักสัญญาให้ไปถึงผู้บริโภคที่ต้องได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ ที่มีนิมิตสัมพันธ์กับผู้ผลิตต้องรับภาระความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ส่วนภาระการพิสูจน์ความเสียหายของกฎหมายเยอรมัน ภาระการพิสูจน์ตกแก่โจทก์ที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงทั้งหมดที่จำเป็น ในการตั้งฐานสิทธิฟ้องร้องของตน โจทก์จึงต้องพิสูจน์ความเสียหายที่ได้รับจากการผิดสัญญาของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง และความสัมพันธ์ระหว่างเหตุแห่งการกระทำของจำเลย อย่างไรก็ตามก็ตีความรับผิดชอบเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ เป็นการยากที่โจทก์จะนำสืบให้เห็นถึงความรับผิดชอบดังกล่าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรับผิดชอบของผู้ผลิตเพราะผู้ผลิตมีการจัดองค์ประกอบเป็นระบบ ดังนั้น หากพยานหลักฐานฟังได้ว่า สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ศาลเยอรมันก็ให้สันนิษฐานว่าเป็นความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต ทั้งนี้เพราะเหตุแห่งการชำระคบกพร่องเป็น

เรื่องที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ผลิตอย่างเคร่งครัด ผู้ผลิตจึงอยู่ในฐานะที่จะอธิบายถึงความชำรุดบกพร่องได้ดีกว่า ภาระการพิสูจน์จึงตกอยู่กับฝ่ายจำเลย แต่การได้รับประโยชน์ในภาระการพิสูจน์นี้ จำกัดเฉพาะคดีที่ฟ้องผู้ผลิตเท่านั้น หากเป็นคดีที่ฟ้องผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ขาย ศาลเยอรมันจะถือหลักการภาระการพิสูจน์ตามหลักคติธรรมคาทั่วไป โจทก์จึงต้องมีภาระการพิสูจน์ให้เห็นถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ขาย

หลักการฟ้องคดีในเรื่องละเมิด เป็นไปตามหลักทั่วไปของหลักความรับผิดชอบทางละเมิด คือ ผู้กระทำมีความรับผิดชอบสำหรับกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่มุ่งจะคุ้มครองอื่นๆ ตามที่บัญญัติในมาตรา 823 BGB ซึ่งหลักดังกล่าวประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยได้นำเอามาใช้ด้วย ดังปรากฏในมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

เมื่อ ค.ศ. 1968 ในคดีโรคระบาดไก่ (Huhnerpestfall) ซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏว่าวัคซีนป้องกันโรคระบาดไก่ซึ่งจำเลยได้ปรุงขึ้นนั้นได้มีการฆ่าเชื้ออย่างถูกต้องเพียงพอ ทำให้เชื้อโรคระบาดที่ใช่เป็นวัคซีนยังมีฤทธิ์รุนแรงอยู่ เมื่อผู้เสียหายนำมาใช้ฉีดไก่ของตน ทำให้ไก่ของผู้เสียหายต้องตายไปถึงสี่พันกว่าตัวภายในเวลาไม่กี่วัน ต่อมาปรากฏว่าวัคซีนนี้เป็นพิษอยู่ตั้งแต่ก่อนนำออกจำหน่ายแล้วแต่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการที่วัคซีนเป็นพิษนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร ศาลสูงแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันได้พิพากษาให้จำเลยซึ่งเป็นผู้ปรุงวัคซีนต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่โจทก์ผู้เสียหายตามมาตรา 823 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ศาลได้วางหลักว่า²⁹ เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นนั้นชำรุดบกพร่องผู้ผลิตย่อมมีหน้าที่พิสูจน์ให้เห็นได้ว่า ความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นเพราะพฤติกรรมที่ผู้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบ การผลักภาระการพิสูจน์กลับมายังฝ่ายผู้ผลิตเช่นนี้ เป็นหลักที่ชอบด้วยเหตุผล เพราะในกรณีเหล่านี้การจะให้ผู้เสียหายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ความผิดของผู้เสียหายย่อมเป็นภาระหนักเกินควรคำพิพากษาดังกล่าว จึงเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง จะเห็นได้ว่า กฎหมายเยอรมันเปิดโอกาสให้จำเลยยกข้ออ้างขึ้นแก้ตัวได้ว่าตนมิได้ประมาทในกรณีที่จำเลยสามารถพิสูจน์ได้ว่า ได้ใช้ความระมัดระวังดีแล้วในการผลิต และความเสียหายยังคงเกิดขึ้นอีก ทั้งๆ ที่มีใช่เป็นเพราะการผิดพลาดในการออกแบบหรือกรรมวิธีในการผลิตแต่อย่างใด เรียกข้อยกเว้นนี้ว่า “Escapee” หรือ “Ausseisse”

นอกจากนี้ยังมีกรณีศาลเคยพิพากษาในคดีฟ้องร้องเกี่ยวกับสัญญาซื้อขาย Vaccine ที่ใช้ฉีดป้องกันโรคระบาดไก่ในทำนองเดียวกับคดีดังกล่าวข้างต้น ซึ่งข้อเท็จจริงมีว่า โจทก์เป็น

²⁹ Wolfgang Freiherr von Marschall. (2531). “ความรับผิดชอบเพื่อผลิตภัณฑ์: ข้อคิดบางประการในแง่กฎหมายเปรียบเทียบ” แปลโดย กิตติศักดิ์ ปรกติ. (2533). “ความรับผิดชอบเพื่อผลิตภัณฑ์: ข้อคิดบางประการในแง่กฎหมายเปรียบเทียบ.” วารสารนิติศาสตร์, 18, 1. หน้า 172- 173.

เจ้าของฟาร์มเลี้ยงไก่ ได้ตกลงให้จำเลยซึ่งเป็นสัตวแพทย์มาฉีดวัคซีนไก่ของตน วัคซีนที่จำเลยใช้ เกิดเป็นพิษเพราะมีสิ่งปนเปื้อนทำให้ไก่กว่าสี่พันตัวขอ โจทก์ตายหมดสิ้น โจทก์ฟ้องเรียกค่าเสียหาย โดยอาศัยหลักความรับผิดในทางสัญญาจากจำเลย ศาลพิพากษาว่าจำเลยไม่ต้องรับผิดเพราะมิใช่ ผู้ผลิตวัคซีน ทำให้เกิดประเด็นข้อกฎหมายตามมาว่า หากผู้ซื้อและผู้ผลิตไม่ความสัมพันธ์กัน เช่น คดีนี้ผู้ผลิตวัคซีน ไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ซื้อ ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น ความพยายามที่จะหาคำตอบด้วยการอาศัยหลักกฎหมายละเมิด ซึ่งกำหนดหน้าที่ใช้ความระมัดระวัง และข้อสันนิษฐานความผิด (Presumption of Fault) รวมทั้งการวางหลักเกณฑ์ในกฎหมายละเมิดที่ ศาลใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การผลิตในปัจจุบันจึงเกิดขึ้น กล่าวคือ Product Liability ที่อาศัย หลัก ละเมิด ศาลจะแยกพิจารณาเป็น 3 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่ ความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากการ ผลิต การชำรุดบกพร่องที่เกิดจากการออกแบบ และการบกพร่องในการให้คำเตือนและความเสี่ยงที่ อาจเกิดขึ้นในอนาคต ส่วน Design Defects ก็จะมีปัญหาเรื่องที่กำหนดมาตรฐานในเรื่องความ ระมัดระวังในการออกแบบ ซึ่งเป็นเรื่องยากมาก และไม่สามารถนำพิสูจน์ได้ชัดเจนในศาล นอกจากนี้ความรับผิดของผู้เสียหายก็เป็นข้อแก้ตัวของจำเลย ผู้ผลิตได้ทำให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคยัง คงมีความเสี่ยงในการฟ้องคดีกรณีความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ กล่าวได้ว่า ในเยอรมันยังคง กำหนดให้ผู้เสียหายมีภาระการพิสูจน์ถึงความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ โดยผู้ผลิตต้องพิสูจน์ หักล้างว่า ไม่มีความผิดปกติเกิดขึ้นเมื่อมีการผลิต ยกเว้นในกรณีผลิตภัณฑ์ยา ซึ่งกฎหมายได้ กำหนดความรับผิดเด็ดขาดไว้ให้ผู้ผลิตต้องรับผิด โดยผู้เสียหายไม่ต้องสืบถึงเหตุแห่งความเสียหาย ศาลได้วางแนวไว้ในเรื่องหน้าที่ติดตามเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ การ กำหนดเพดานค่าเสียหายที่โจทก์สามารถเรียกให้ชดใช้ให้ การยกเว้น ไม่รวมสินค้าเกษตรและของ เล่นเด็กเข้าไว้ในกฎหมายฉบับนี้ การถือว่าความเสียหายเกิดจากชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ ถือว่าเป็น ความเสียหายเกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดแก่ผลิตภัณฑ์นั่นเอง การรับรองสิทธิเรียกค่าเสียหาย ในการรักษาพยาบาล ค่าสูญหายความสามารถในการทำงาน แต่ไม่มีบทบัญญัติให้ผู้เสียหายเรียก ค่าเสียหายที่มีต่อจิตใจหรือความเจ็บปวดได้³⁰

2) ระบบศาล

ระบบศาลในประเทศเยอรมันนั้น ไม่มีระบบศาลทำหน้าที่วินิจฉัยคดีทุกๆ ประเภท รวมอยู่ในศาลประเภทเดียวกัน (Keine einheitliche Gerichtsbarkeit) ซึ่งกฎหมายสาบัญญัติของแต่ละ ประเทศนั้น จะมีศาลทำหน้าที่วินิจฉัยคดีตามกฎหมายสารบัญญัตินั้นๆ ปัจจุบันประเทศเยอรมัน มีศาลที่ทำหน้าที่พิจารณาคดีเฉพาะด้าน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่³¹

³⁰ สุขุม สุภนิษฐ์. คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์. หน้า 37.

³¹ ปุณณะ จงนิมิตสถาพร. เล่มเดิม. หน้า 34.

(1) ศาลรัฐธรรมนูญ (die Verfassungsgerichtsbarkeit) ทำหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของขอบเขต สิทธิและหน้าที่ขององค์กรสูงสุดของสหพันธรัฐ

(2) ศาลปกครอง (die Verwaltungsgerichtsbarkeit) ทำหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับข้อโต้แย้งทางกฎหมายมหาชน ระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐกับเอกชน

(3) ศาลสังคม (die Sozialgerichtsbarkeit) ทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิที่จะได้รับเงินบำนาญ อันเป็นผลมาจากกฎหมาย ประกันสังคม กฎหมายวิธีพิจารณาความ คือ รัฐบัญญัติว่าด้วยศาลสังคม (SGG)

(4) ศาลภาษีอากร (die Finanzgerichtsbarkeit) ทำหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับคดีภาษีอากรซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับของไทย

(5) ศาลแรงงาน (die Arbeitsgerichtsbarkeit) ทำหน้าที่ในการตัดสินเกี่ยวกับคดีแรงงาน กฎหมายวิธีพิจารณาความที่เป็นหลัก คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยศาลแรงงาน

(6) ศาลปกติ (die Sog. Ordentliche Gerichtsbarkeit) ทำหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญา เช่น ศาลแขวงซึ่งทำหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความที่เป็นหลัก คือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ZPO) และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งของไทยก็จะมีศาลแพ่ง และศาลอาญา แยกออกจากกันต่างหาก นอกจากนี้ ศาลปกติยังทำหน้าที่พิจารณาคดีเกี่ยวกับการฟ้องหย่าและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับครอบครัว และการสมรส โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของศาลแขวง

3) การพิจารณาคดี

ระบบการพิจารณาคดีของประเทศเยอรมันจะมีกระบวนการพิจารณาคดีแบบเร่งรัด (das beschleunigte Verfahren) ซึ่งมีจุดเด่น คือ มีระบบการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว แต่อาจต้องถูกแลกมาด้วยการสูญเสียรูปแบบบางส่วนของกระบวนการพิจารณาคดีไป ใช้การพิสูจน์ที่ไม่มีควมสลับซับซ้อน ซึ่งในทางปฏิบัติก็ได้มีการนำกระบวนการพิจารณาคดีแบบดังกล่าวมาใช้บ่อยๆ และประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี ในกรณีที่คำให้การรับสารภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ จึงทำให้ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำการสืบพยานหลักฐานต่อไป

นอกจากนี้ ลักษณะพิเศษของการพิจารณาพิพากษาคดีแบบเร่งรัด นอกจากจะใช้กับคดีที่มีลักษณะที่ไม่สลับซับซ้อนและรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีแบบปกติทั่วไปแล้ว การพิจารณาคดีแบบเร่งรัดของประเทศเยอรมันยังมีจุดเด่น ดังนี้³²

³² แหล่งเดิม.

(1) สามารถฟ้องคดีด้วยวาจาได้ โดยไม่ต้องยื่นคำฟ้องเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าก่อน (มาตรา 417, 417 III)

(2) ไม่มีคำสั่งให้ไต่สวนมูลฟ้องหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือกระบวนการพิจารณาในชั้นไต่สวนมูลฟ้องจะถูกลบเลิกไปทั้งหมด (มาตรา 418 I)

(3) ระยะเวลาในการแจ้งวันนัดสืบพยาน (die Ladungsfrist) ให้จำเลยทราบภายใน 24 ชั่วโมงเท่านั้น (มาตรา 418 II 3) และแจ้งวันนัดสืบพยาน ศาลไม่ถือเป็นเรื่องที่สำคัญหรือจำเป็น ถ้าหากผู้ถูกกล่าวหาสมัครใจที่จะนำมาศาล (มาตรา 418 II 1)

(4) ในกรณีที่เป็นที่คาดหมายว่าศาลจะไม่ลงโทษจำคุกไม่น้อยกว่า 6 เดือน ในกรณีดังกล่าวจะต้องมีการแต่งตั้งทนายความให้จำเลย

(5) การสืบพยานบุคคล พยานผู้เชี่ยวชาญ และผู้ถูกกล่าวหาพร้อม สามารถทำได้โดยการอ่านคำให้การ โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องได้รับความยินยอมจากจำเลย ทนายจำเลย และพนักงานอัยการเท่าที่บุคคลดังกล่าวจะมีตัวอยู่ในชั้นสืบพยาน (มาตรา 420 III)

4) การเยียวยาในทางกฎหมาย

ผลในทางกฎหมายของการเยียวยาในทางกฎหมายมี 2 ประการ คือ³³

(1) ผลในทางชะลอสภาพเด็ดขาดของกฎหมาย กล่าวคือ การเยียวยาทางกฎหมายที่ขึ้นภายในกำหนดอุทธรณ์รูปแบบ จะเป็นการชะลอสภาพเด็ดขาดของกฎหมายในทุกรูปแบบ

(2) ผลในการให้กระบวนการพิจารณาเข้าสู่การวินิจฉัยของศาลที่สูงกว่าสำหรับรูปแบบของการเยียวยาทางกฎหมายมี 3 รูปแบบด้วยกัน คือ การอุทธรณ์ (Berufung) การฎีกา (Revision) การคัดค้านคำสั่งศาล (Beschwerde)

5) การอุทธรณ์

การอุทธรณ์ทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญาโดยหลักแล้ว จะเป็นการอุทธรณ์คัดค้านคำพิพากษาของศาลชั้นแรก ซึ่งหากเป็นคดีแพ่งจะเป็นไปตามมาตรา 511 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ZPO) ส่วนคดีอาญาจะเป็นไปตามมาตรา 312 แห่งประมวลกฎหมายความอาญา (StPO) ซึ่งหลักในการอุทธรณ์จะแตกต่างจากการฎีกาในแง่ที่ว่า การอุทธรณ์เป็นการวินิจฉัยเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอีกครั้งหนึ่ง ในคดีแพ่งเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีอย่างรวดเร็ว³⁴ สำหรับวิธีการอุทธรณ์โดยหลักแล้วจะอุทธรณ์ได้ต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ เป็นกรณีที่กฎหมายอนุญาตให้อุทธรณ์ได้ ทำตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนด (มาตรา 518 ZPO, 312 StPO) และภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งคำพิพากษาดังกล่าวจะต้องเป็นผลร้ายแก่ผู้ยื่น

³³ แหล่งเดิม.

³⁴ แหล่งเดิม.

อุทธรณ์ด้วย (Beschwer) ในคดีแพ่งผู้ที่จะโต้แย้งหรือไม่พอใจในคำพิพากษาของศาลชั้นต้นจะต้องอุทธรณ์ 1 เดือนนับแต่วันที่ได้ส่งคำพิพากษา (516 ZPO) นอกจากนี้ การอุทธรณ์ในคดีแพ่งได้นั้นต้องมีจำนวนทุนทรัพย์มากกว่า 600 ยูโร ซึ่งถือว่ามีกำหนดวิธีการอุทธรณ์ในลักษณะเช่นเดียวกับกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งของไทยนั่นเอง

6) การฎีกา

การฎีกา (Revision) ในคดีแพ่ง ตามกฎหมายเยอรมันนั้น จะฎีกาได้เฉพาะแต่ปัญหาข้อกฎหมายเท่านั้น และถือเป็นการฎีกาคัดค้านคำพิพากษาที่อุทธรณ์มาจากศาลสูงสุดแห่งมลรัฐ การฎีกาจะทำได้ก็ต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขของการฎีกา กล่าวคือ

(1) จำนวนทุนทรัพย์ต้องมากกว่า 60,000 DM ขึ้นไป (มาตรา 546 (1) ZPO) หรือทุนทรัพย์ไม่เกิน 60,000 DM แต่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ฎีกา โดยศาลต้องระบุเหตุผลไว้ในคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ และต้องปรากฏว่าเมื่อฎีกาแล้ว จะทำให้แล้วของคำพิพากษาที่ศาลฎีกาได้วางแนวไว้ต่างไปจากเดิม

(2) คำพิพากษาศาลอุทธรณ์เป็นผลร้ายต่อผู้ยื่นฎีกา และการได้ฎีกาภายในระยะเวลาและรูปแบบที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งได้ให้เหตุผลในการฎีกาตามกฎหมายกำหนดไว้ กล่าวคือ การให้เหตุผลในการฎีกา จะต้องระบุไว้ในคำฟ้องฎีกาโดยต้องบรรยายให้เห็นว่าคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ไม่ชอบอย่างไร และขอให้ยกคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ รวมทั้งต้องบรรยายให้เห็นข้อกฎหมายข้อใดที่ศาลอุทธรณ์ตีความข้อกฎหมายผิด ซึ่งข้อกฎหมายดังกล่าวศาลอุทธรณ์ได้นำมาใช้ในการตัดสินคดี

(3) ศาลฎีกาอาจปฏิเสธได้หากเป็นฎีกาในข้อกฎหมายที่ไม่เป็นสาระสำคัญและเป็นฎีกาที่ไม่มีโอกาสที่จะชนะ

(4) หากทุนทรัพย์ไม่ถึงต้องรับอนุญาตให้ฎีกา เช่น ในคดีแพ่ง คำอนุญาตให้ฎีกาหากศาลอุทธรณ์นั้น ศาลฎีกาจะต้องถูกผูกมัดตามคำขออนุญาตให้ฎีกาดังกล่าว

ปัจจุบัน การฎีกาโดยใช้ทุนทรัพย์เป็นเกณฑ์ในการวินิจฉัยนั้นได้ยกเลิกแล้วตามมาตรา 543 ZPO ที่แก้ไขใหม่เมื่อเดือนธันวาคม 2001

7) การคัดค้านคำสั่งศาล

การคัดค้านคำสั่งศาลจะเป็นกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติเอาไว้ในทุกๆ สาขาของกฎหมาย ซึ่งโดยหลักแล้วจะเป็นกรณีที่ศาลในลำดับชั้นที่สูงขึ้นไปจะทำการตรวจสอบคำวินิจฉัยของศาลที่ถูกคัดค้าน โดยมีหลักการที่สำคัญคือ การคัดค้านคำสั่งของศาลจะเป็นกรณีที่เป็นการคัดค้านคำสั่งของศาล เฉพาะที่เป็นข้อยกเว้นเท่านั้นที่เป็นการคัดค้านคำพิพากษาของศาล (มาตรา 567 (1) ZPO)

3.2.3 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาปกครองแบบสหรัฐอเมริกา มีรัฐบาลกลางทำหน้าที่ในการปกครองประเทศและแต่ละมลรัฐก็จะมีรัฐบาลแห่งมลรัฐทำหน้าที่ปกครองในระดับรัฐ ดังนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีทั้งในระดับมลรัฐและระดับสหพันธรัฐ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายเฉพาะในแต่ละมลรัฐ ซึ่งมีความแตกต่างกันในรายละเอียด แต่หลักการสำคัญมิได้มีความแตกต่างกันอย่างไร โดยเฉพาะในแง่ของการกำหนดนโยบายในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ส่วนมาตรการทางกฎหมายในระดับสหพันธรัฐที่มีผลบังคับให้ใช้ในทุกรัฐ ในแต่ละมลรัฐก็ต้องบัญญัติกฎหมายในส่วนนั้น ในกฎหมายรัฐของตนเองด้วย ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกาเป็นแบบสหพันธรัฐ ดังนั้น ระบบการปกครองผู้บริโภคโดยใช้มาตรการทางกฎหมาย จึงมีทั้งในระดับสหพันธรัฐ และระดับมลรัฐ

1) ในระดับสหพันธรัฐ

การคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกาควบคุมโดยองค์กรอิสระที่เรียกว่าคณะกรรมการว่าด้วยการค้าแห่งสหพันธรัฐหรือ Federal Trade Commission-FTC ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้มาจากการแต่งตั้งของประธานาธิบดี จะต้องได้รับการรับรองจากสภาสูง อยู่ในวาระการดำรงตำแหน่งได้ 7 ปี และต้องมาจากสมาชิกพรรคการเมืองต่างพรรคกัน ไม่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจและการรับจ้างใดๆ ประธานาธิบดีมีหน้าที่เลือกประธานคณะกรรมการ และมีอำนาจถอดถอนกรรมการออกจากตำแหน่งได้ Federal Trade Commission-FTC จัดตั้งขึ้นตาม Federal Trade Commission Act 1914 มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือการหลอกลวง (Unfair or Deceptive Acts or Practices) โดยมีอำนาจวินิจฉัยสั่งการในการปกครองทั่วไป เช่น การนับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้าและเก็บ หรือนำสินค้าในปริมาณที่สมควร ไปเป็นตัวอย่างเพื่อพิจารณาทดสอบ โดยไม่ต้องชำระราคาสินค้า คั้น ยืดหรืออายัดสินค้า เป็นต้น³⁵

2) ในระดับมลรัฐ

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในระดับมลรัฐ ย่อมมีรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในมลรัฐนั้นๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรของรัฐในการบังคับใช้กฎหมายที่แตกต่างกันไปแล้วแต่โครงสร้างและมาตรการทางกฎหมายแต่ละมลรัฐที่จะนำมาบัญญัติไว้ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะต้องคำนึงถึงลักษณะและการจัดรูปแบบขององค์กรว่า รูปแบบใดจะเหมาะสมกับกฎหมายที่บัญญัติไว้และการใช้กฎหมายรวมทั้งโครงสร้างกฎหมายในการบังคับใช้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในสหรัฐอเมริกามี

³⁵ นิโรช เจริญประกอบ. (2521). การบังคับใช้กฎหมายกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 22-23.

ถึง 43 มลรัฐ ที่ให้อำนาจแก่ State Attorney General แต่เพียงผู้เดียวในการบังคับใช้กฎหมายบางมลรัฐให้ State Attorney General ใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค บางมลรัฐก็ตั้งหน่วยงานขึ้นมาเฉพาะเพื่อให้อำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่างหากจาก State Attorney General ด้วย อย่างไรก็ตาม หลักการสำคัญของการมอบอำนาจให้องค์กรของรัฐในการบังคับใช้กฎหมายคือ จะต้องให้องค์กรนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนทั่วไป (General Investigations) และมีอำนาจในการออกหมายเรียกต่างๆ ได้ (To Issue Subpoenas) เช่น ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของมลรัฐ Tennessee (The Tennessee Consumer Protection Act) ได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาใช้กฎหมาย ได้แก่ The Division of Consumer Affairs และ Tennessee Attorney General's Office

การให้อำนาจรัฐเข้ามาแทรกแซงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคมีความจำเป็นมาก เนื่องจากเป็นที่เห็นได้ชัดว่า ผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจได้ตลอดเวลา กฎหมายในแต่ละมลรัฐจึงให้อำนาจแก่รัฐ ซึ่งในสหรัฐอเมริกา มีคำร้องเรียน กล่าวโทษ ร้องทุกข์และฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างมากในแต่ละมลรัฐ จึงทำให้หน่วยงานของรัฐพยายามบรรเทาภาระในการดำเนินคดีในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีบทบาท วิธีการหนึ่ง คือ การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation Mode) ซึ่งในมลรัฐ Illinois ได้ตั้งแผนกขึ้นใน Attorney General Office ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนของผู้บริโภค หากพบว่ามีมูลที่หน่วยงานนั้นจะเข้าไปแทรกแซงได้ จะทำการแทรกแซงด้วยการส่งหนังสือหรือข้อเรียกร้องไปยังผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการชดเชยเยียวยาหรือชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค หากผู้ประกอบการธุรกิจยินยอมปฏิบัติตามหนังสือและข้อเรียกร้องซึ่งเป็นที่พอใจแก่ผู้บริโภคแล้ว ข้อเรียกร้องก็จะเป็นอันระงับไปในรูปแบบของการตกลงยอมความนอกศาล³⁶

กล่าวโดยสรุปแล้ว ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นกฎหมายของสหพันธรัฐ Federal Law มีบทบาทมากในการควบคุมคุณภาพตลาดให้มีการแข่งขันที่แท้จริงและเป็นธรรม ตลาดของสหรัฐอเมริกาเป็นตลาดคหิมา คู่แข่งในตลาดมีมากมาย การดูแลให้สถานะตลาดเป็นปกติตามกลไกของตลาดตามธรรมชาติ ทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองโดยอัตโนมัติ องค์กรของรัฐทำหน้าที่กำกับดูแลติดตามและออกกฎเกณฑ์บังคับใช้ และเป็นโจทก์และจำเลยในศาล หากมีการโต้แย้งมติหรือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการกระทำที่กระทบถึงตลาดการแข่งขัน และผู้บริโภค

³⁶ ศรัณย์ ศรัณยสุนทร. (2549). วิถีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล. หน้า 62.

(1) หน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกามีทั้งหน่วยงานในระดับมลรัฐและในระดับสหพันธรัฐ ในระดับสหพันธรัฐหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สำนักคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการการค้าแห่งสหพันธรัฐ (The Bureau of Consumer Protection, The Federal Trade Commission) โดยหน่วยงานดังกล่าวได้แบ่งออกเป็น 7 หน่วยงาน ได้แก่

- ก. กองปฏิบัติด้านโฆษณา (The Division of Advertising Practices)
- ข. กองบังคับใช้กฎหมาย (The Division of Enforcement)
- ค. กองปฏิบัติด้านการเงิน (The Division of Financial Practices)
- ง. กองปฏิบัติด้านการตลาด (The Division of Marketing Practices)
- จ. กองแผนงานและข้อมูล (The Division of Planning and Information)
- ฉ. กองคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ (The International Division of Consumer Protection)
- ช. สำนักงานผู้บริโภคและการศึกษาธุรกิจ (The Office of Consumer and Business Education)

สำนักคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการหลอกลวงหรือการฉ้อฉลของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค สำนักคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกโดยสภาของเกรสหลายฉบับ การดำเนินคดีในศาล การให้การศึกษาค้นคว้าข่าวสารแก่ผู้บริโภค นอกจากนี้สำนักคุ้มครองผู้บริโภคยังทำหน้าที่รายงานสภาของเกรสและหน่วยงานอื่นของรัฐถึงผลกระทบของกฎหมายที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคด้วย

ส่วนสำนักคุ้มครองผู้บริโภคในมลรัฐจะเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอัยการสูงสุดของแต่ละมลรัฐ ซึ่งตามกฎหมายแล้วจะมีอำนาจในการสืบสวน สอบสวนถึงการค้า การเงิน และการกระจายสินค้าและบริการ ไปยังผู้บริโภคทำการศึกษาวินิจฉัยเกี่ยวกับผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคและนำเสนองานวิจัยดังกล่าวออกสู่สาธารณะ ให้คำแนะนำและเสนอกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้บริโภค รวมไปถึงการพัฒนานโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภค สืบสวนสอบสวนถึงการฉ้อฉลหลอกลวงในการขายสินค้าหรือบริการและทำการปราบปรามการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเหล่านั้น สนับสนุนการศึกษาของผู้บริโภคและเผยแพร่ถึงการกระทำที่เป็นการฉ้อฉล หลอกลวง และการแจ้งข้อความที่ไม่ตรงความเป็นจริงต่อผู้บริโภค

เมื่อสำนักคุ้มครองผู้บริโภคได้รับคำร้องทุกข์หรือได้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนแล้ว สำนักคุ้มครองผู้บริโภคได้รับอำนาจในการดำเนินการทางกฎหมายต่อบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรม การหลอกลวงในการโฆษณาหรือขายสินค้าหรือ

บริการที่เกิดขึ้นในมลรัฐ สำนักคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ทำแผนการไกล่เกลี่ยขึ้นเพื่อหาทางเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคด้วยอีกทางหนึ่ง

(2) วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค

ระบบศาลรัฐบาลกลางสหรัฐประกอบด้วย 94 ศาลใน 50 มลรัฐ โดยศาลทั้ง 94 ศาลจะกระจายอยู่ตามมลรัฐต่างๆ ในแต่ละมลรัฐอาจมีมากกว่าหนึ่งศาลก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากร

ศาลรัฐบาลกลางจะมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาคดีตามกฎหมายของรัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างพลเมืองของแต่ละรัฐ หรือข้อพิพาทระหว่างพลเมืองสหรัฐกับพลเมืองของประเทศอื่น³⁷ ส่วนอำนาจในการพิจารณาคดีตามกฎหมายท้องถิ่นของแต่ละมลรัฐในส่วนของคดีคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคอาจดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งตามกฎหมายของสหพันธรัฐ หรือกฎหมายของมลรัฐ ทั้งกรณีผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจอาจเป็นพลเมืองคนละรัฐกัน คดีคุ้มครองผู้บริโภคจึงอาจขึ้นสู่ศาลของมลรัฐก็ได้ การพิจารณาคดีส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับคดีคุ้มครองผู้บริโภคในศาลมลรัฐมักจะเป็นคดีมิโนสแอร่ ซึ่งในแต่ละมลรัฐอาจมีวิธีพิจารณาที่แตกต่างกันไปในรายละเอียดบ้าง จึงขอเลือกวิธีพิจารณาคดีของศาลในมลรัฐวอชิงตันมาศึกษา โดยมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

หากผู้บริโภคตัดสินใจที่จะดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคสามารถยื่นฟ้องคดีต่อศาลแขวงเพื่อให้การดำเนินคดีมิโนสแอร่ โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องมาปรากฏตัวต่อศาลพร้อมทั้งต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการดำเนินคดี โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกรอกเอกสารต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ศาลจัดให้ นอกจากนี้ผู้ฟ้องคดียังสามารถฟ้องคดีผ่านทางจดหมายลงทะเลเบียนก็ได้ ผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอให้ศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เพราะจะทำให้ทุกฝ่ายพอใจในข้อตกลง ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนได้รับความเป็นธรรม ส่วนการไกล่เกลี่ย คืออะไรนั้นสามารถให้ความหมายได้ดังนี้

Black's Law Dictionary ให้ความหมายของ Mediation คือ การแทรกแซง หรือ สอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ระหว่างกลางทั้งสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีข้อพิพาทปรับเปลี่ยน หรือตกลงกันในปัญหาข้อพิพาท โดยกระทำเป็นกลางหรือบุคคลที่เป็นกลาง Christopher W.M. ให้ความเห็นว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สามที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยใจสมัคร และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งร่วมกันได้ ส่วนบุคคลที่มีสิทธิฟ้องคดีมิโนสแอร่อาจเป็นบุคคลธรรมดา ห้าง

³⁷ รัฐธรรมนูญสหรัฐอเมริกา, มาตรา 3.

หุ้นส่วนหรือบริษัทก็ได้ แต่คดีต้องเป็นคดีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหายเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 4,000 เหรียญสหรัฐ และในมลรัฐวอชิงตันการฟ้องคดีมโนสาเร่ผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล 25 เหรียญสหรัฐ และอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ เพิ่มเติมบ้าง

คดีมโนสาเร่จะได้รับการพิจารณาภายใน 40-90 วัน หลังจากยื่นฟ้องโดยศาลจะนัดวันพิจารณาหลังจากที่มีการยื่นฟ้อง ซึ่งภายในวันเดียวกันนั้นอาจมีคดีอื่นๆ ที่ศาลนัดพิจารณาในวันเดียวกันก็ได้ โดยปกติแล้วคดีมโนสาเร่คู่ความจะต้องไม่มีทนายความช่วยเหลือในการดำเนินคดี เว้นแต่ศาลจะอนุญาต คู่ความอาจจะปรึกษาทนายความได้ก่อนหรือหลังพิจารณาคดีเท่านั้น การพิจารณาคดีมโนสาเร่เป็นการพิจารณาที่ไม่เป็นทางการ ศาลจะถามถึงข้ออ้างของโจทก์ก่อนแล้วให้จำเลยอธิบายแก้ข้อหาของโจทก์โดยในระหว่างนั้นศาลจะถามหรือซักข้ออ้างของโจทก์หลังจากที่ศาลได้ฟังคู่ความทั้งสองฝ่ายแล้ว ศาลจะอ่านคำพิพากษาและลงชื่อในคำพิพากษาพร้อมทั้งส่งให้คู่ความ ซึ่งหากจำเลยไม่มาศาลในวันที่มีการพิจารณา ศาลจะพิพากษาให้โจทก์ชนะคดีและให้โจทก์ได้รับชำระเงินตามที่โจทก์พิสูจน์ได้ตามฟ้องรวมทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินคดี แต่ถ้าโจทก์ไม่มาศาล ศาลจะพิพากษายกฟ้อง แต่โจทก์ก็สามารถยื่นฟ้องใหม่ได้หากมีเหตุอันควรที่มาศาลไม่ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อโจทก์ชนะคดี โจทก์อาจไม่ได้รับชำระเงินค่าเสียหายในทันที ศาลแขวงจะไม่เรียกเก็บเงินตามฟ้องให้โจทก์ หากไม่มีการชำระเงินภายใน 30 วันหลังมีคำพิพากษา หรือไม่มีการชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำพิพากษา โจทก์จะต้องยื่นคำร้องเป็นหนังสือเพื่อให้อายัดหรือยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา ในกรณีนี้โจทก์จะต้องเสียค่าธรรมเนียม 20 เหรียญสหรัฐ เมื่อได้มีการชำระเงินตามคำพิพากษาแล้ว โจทก์จะต้องแจ้งต่อศาลเป็นหนังสือว่าได้มีการปฏิบัติการชำระหนี้ตามคำพิพากษาแล้ว โจทก์หรือจำเลยที่ฟ้องแย้งไม่สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาได้ หากคดีมีทุนทรัพย์ไม่เกิน 1,000 เหรียญสหรัฐ และคู่ความไม่สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาได้ หากคดีมีทุนทรัพย์น้อยกว่า 250 เหรียญสหรัฐ หากมีการอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลสูง ในการพิจารณาจะต้องเป็นไปตาม Revised Code of Washington (RCW) โดยอุทธรณ์จะพิจารณาจากสำนวนที่พิจารณาไปแล้วในศาลแขวง และคู่ความต้องอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่มีการอ่านคำพิพากษาของศาลชั้นต้น ขั้นตอนในการอุทธรณ์คำพิพากษา

- (1) คำอุทธรณ์ให้ยื่นต่อศาลแขวง โดยต้องทำเป็นหนังสือตามรูปแบบที่ศาลกำหนด
- (2) ผู้อุทธรณ์จะต้องส่งเนาอุทธรณ์ให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งพร้อมทั้งคำฟ้องหรือคำให้การในศาลแขวง

(3) ชำระค่าธรรมเนียมในการอุทธรณ์ 200 เหรียญสหรัฐ พร้อมทั้งวางเงินประกันเป็นจำนวนสองเท่าของทุนทรัพย์ต่อศาลอุทธรณ์ และเมื่อผู้อุทธรณ์ได้วางเงินดังกล่าวแล้ว ผู้อุทธรณ์จะมีสิทธิร้องขอให้ศาลมีคำสั่งทุเลาการบังคับคดีได้

(4) ผู้อุทธรณ์จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเตรียมการของศาลแขวง โดยเจ้าหน้าที่ศาลจะส่งสำนวนไปยังศาลอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน

การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ในสหรัฐอเมริกาจะเป็นไปตาม Federal Rule of Civil Procedure ซึ่งใน Rule 23 ได้กำหนดเงื่อนไขในการดำเนินคดีแบบกลุ่มไว้สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ในการดำเนินคดีแบบกลุ่มมีเงื่อนไขเบื้องต้น คือ สมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือหลายคนอาจฟ้องคดีโดยเป็นคู่ความในนามของสมาชิกของกลุ่มทั้งหมดได้ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

(1) จำนวนสมาชิกของกลุ่มมีจำนวนมาก และสมาชิกทั้งหมดของกลุ่มเข้าเป็นโจทก์ร่วมกันในคดีจะเกิดความไม่สะดวกในทางปฏิบัติ

(2) คดีมีปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเรื่องเดียวกัน

(3) ข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ของสมาชิกในกลุ่มจะต้องเป็นข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้

(4) คู่ความที่เป็นผู้แทนสามารถปกป้องประโยชน์ของกลุ่มได้อย่างเป็นธรรมและเพียงพอ

การดำเนินคดีแบบกลุ่มจะต้องมีหลักเกณฑ์เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ในข้างต้น คู่ความจึงจะดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ ดังนี้ หากมีการแยกดำเนินคดีโดยสมาชิกของกลุ่มอาจก่อให้เกิดความเสียหายในการพิจารณาและพิพากษาของศาลที่แตกต่างกันต่อบุคคลใดในกลุ่ม และก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในกระบวนการพิจารณาต่อคู่ความฝ่ายตรงกันข้าม และการพิจารณาคดีจะกระทบกระเทือนกับประโยชน์ของสมาชิกที่มีใช้ประเภทเดียวกับที่คู่ความเป็นผู้แทน ในการฟ้องคดีคู่ความในคดีหรือบุคคลที่มีใช้คู่ความในคดีรักษาผลประโยชน์ของตนได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้จะต้องปรากฏว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้กระทำการหรือปฏิเสธที่จะกระทำการใดๆ ในเรื่องที่เป็นการโต้แย้งสิทธิต่อบุคคลในกลุ่ม อันเป็นผลให้ศาลจะมีคำสั่งห้ามหรือบังคับในลักษณะเดียวกันต่อกลุ่มทั้งหมด และศาลเห็นว่าปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงของกลุ่มมีความสำคัญมากกว่าปัญหาที่กระทบต่อสมาชิกแต่ละคน และการดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นวิธีเดียวที่ดีกว่าวิธีอื่นในการพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทได้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ปัญหาที่ศาลเห็นว่าอาจจะเกิดขึ้นได้แก่ ปัญหาผลประโยชน์ของสมาชิกของกลุ่มในการควบคุมการแยกฟ้องร้องคดีหรือแยกต่อสู้คดีเป็นรายบุคคล ปัญหาการกำหนดขอบเขตและสภาพแห่งคดีที่เกี่ยวกับข้อโต้แย้งที่สมาชิกของกลุ่ม

ได้ฟ้องหรือถูกฟ้องไปแล้วไม่ประสงค์ในการดำเนินคดีในเขตศาลหนึ่งศาลใดโดยไม่สอดคล้องกัน และปัญหาอื่นที่อาจพบในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม

การที่ศาลจะมีคำสั่งว่า จะอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มหรือไม่ ศาลจะต้องมีคำสั่งทันทีที่ปฏิบัติได้หลังจากมีการนำคดีแบบการดำเนินคดีแบบกลุ่มขึ้นสู่ศาล คำสั่งศาลให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มหรือไม่อนุญาต อาจเป็นคำสั่งอนุญาตหรือไม่ อนุญาตที่มีเงื่อนไขและอาจมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงก่อนมีคำพิพากษาในเนื้อหาของคดีก็ได้ หากศาลมีคำสั่งอนุญาตให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ศาลจะต้องแจ้งไปยังสมาชิกของกลุ่มให้รับทราบด้วยวิธีการส่งหนังสือบอกกล่าวที่เหมาะสมกับพฤติการณ์ รวมทั้งหนังสือบอกกล่าวเป็นรายบุคคลแก่สมาชิกของกลุ่มทุกคนที่สามารถระบุตัวได้ และจะต้องบอกรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน คำพิพากษาที่จะมีขึ้นนั้นไม่ว่าจะเป็นคุณหรือเป็นโทษ จะมีผลผูกพันสมาชิกทั้งหมดของกลุ่มที่ไม่ได้ร้องขอให้ศาลตัดตนออกจากกลุ่ม และสมาชิกคนใดซึ่งไม่ได้ร้องขอให้ตัดตนออกจากกลุ่มอาจจะแต่งตั้งนายเพื่อให้ทำหน้าที่แทนได้ในส่วนของคำพิพากษานั้น คำพิพากษาจะผูกพันสมาชิกในกลุ่มหรือไม่สามารถแยกพิจารณาได้เป็นสองกรณี คือ กรณีแรกคำพิพากษาในคดีที่ดำเนินคดีแบบกลุ่มหากดำเนินคดีแยกกันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่สมาชิกและกรณีต้องการให้ศาลมีคำสั่งบังคับในลักษณะเดียวกันทั้งกลุ่มตามมาตรา 23 (b) (1) และ (2) ตามลำดับ คำพิพากษาจะมีผลผูกพันรวมถึงบุคคลที่ศาลพิจารณาว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม ส่วนอีกกรณีหนึ่งเป็นคำพิพากษาในคดีที่ดำเนินคดีแบบกลุ่มในกรณีที่ศาลเห็นว่าปัญหาข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงของกลุ่มต้องดำเนินคดีแบบกลุ่มจะเป็นผลดีกว่าตามมาตรา 23 (b) (3) ในกรณีนี้ไม่ว่าคำพิพากษาจะเป็นคุณต่อสมาชิกในกลุ่มหรือไม่ คำพิพากษาจะมีผลผูกพันรวมถึงผู้ที่ได้รับการส่งหนังสือบอกกล่าวของศาลตามมาตรา 23 (c) (2) แล้ว เว้นแต่ผู้ที่ได้รับหนังสือบอกกล่าวจะร้องขอให้ตัดตนออกจากกลุ่ม

อนึ่ง เมื่อศาลเห็นสมควรอาจมีการยื่นหรือดำเนินคดีแบบกลุ่ม ในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยเฉพาะก็ได้ และกลุ่มใหญ่อาจถูกแบ่งเป็นกลุ่มย่อย และในแต่ละกลุ่มย่อยจะถือเสมือนเป็นกลุ่มหนึ่งก็ได้

หลังจากที่มีการฟ้องคดีแบบกลุ่มแล้ว ศาลอาจมีคำสั่งระหว่างพิจารณาโดยศาลอาจมีคำสั่งตามสมควรดังต่อไปนี้ได้

(1) กำหนดแนวทางในการดำเนินกระบวนการพิจารณาหรือกำหนดมาตรการป้องกันการซ้ำซ้อน

(2) เพื่อปกป้องสมาชิกของกลุ่ม หรือการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างเที่ยงธรรมกำหนดให้มีการส่งหนังสือบอกกล่าวแก่สมาชิกบางคนหรือทั้งหมด ในแต่ละขั้นตอนของการพิจารณาหรือกำหนดระยะเวลาในการมีคำพิพากษาหรือให้โอกาสแก่สมาชิกที่จะแสดงให้เห็นว่า

การพิจารณาโดยผู้แทนเป็นธรรมและเพียงพอ การเข้าร้องสอดและเสนอข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ หรือโดยเข้ามาเป็นคู่ความในคดีโดยตรง

(3) กำหนดเงื่อนไขของการเป็นคู่ความผู้แทน หรือผู้ร้องสอด

(4) กำหนดให้มีการแก้คำฟ้องหรือคำให้การ เพื่อขจัดข้อโต้แย้งเกี่ยวกับ ประเด็นและของคู่ความที่ไม่มีผู้แทนและให้ดำเนินการตามนั้น

(5) ให้ดำเนินการในกระบวนการพิจารณาแบบเดียวกัน

หลักเกณฑ์และวิธีการถอนฟ้องหรือประนีประนอมยอมความในการดำเนินคดี แบบกลุ่ม คือเมื่อ โจทก์ได้รับอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม การถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล และเมื่อศาลได้รับคำร้องดังกล่าวแล้ว ศาลจะมี คำสั่งให้โจทก์ส่งหนังสือบอกกล่าวไปยังสมาชิกของกลุ่มเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกของกลุ่มร้อง สอดเข้ามาเพื่อรักษาสิทธิของตน เนื่องจากการฟ้องคดีแบบกลุ่มนั้นเป็นการปกป้องผลประโยชน์ ของสมาชิกทุกคน การจะให้ถอนฟ้องหรือประนีประนอมยอมความนั้นจะกระทบกระเทือนต่อ สิทธิของสมาชิกกลุ่มโดยรวม ดังนั้นจึงให้ศาลเข้ามามีส่วนในการคุ้มครองความยุติธรรม แต่ เนื่องจากการดำเนินคดีแบบกลุ่ม คำพิพากษาจะผูกพันเฉพาะบุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่ม เท่านั้น ส่วนบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เข้ามาเป็นสมาชิกคำพิพากษาก็ไม่มีผลไปถึง ซึ่งในสหรัฐอเมริกา ยังมีบทบัญญัติใน Section 19 ของ the FTC Act 15 U.S.C. 57b ที่ให้อำนาจศาลที่จะมีคำสั่งอุปกรณ์ เพื่อป้องกันหรือเยียวยาความเสียหายแก่บุคคลใดๆ ที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของ FTC Act ได้ด้วย ซึ่งคำพิพากษาผูกพันไปถึงบุคคลภายนอกคดีที่ไม่ได้เข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่ม แต่ได้รับความเสียหาย เช่นเดียวกับผู้บริโภคที่เป็นโจทก์ฟ้องคดีได้ด้วย นอกจากนี้หลักเกณฑ์การดำเนินคดีแบบกลุ่ม ดังกล่าวแล้วการฟ้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายในทางละเมิดที่เกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ภายใต้ กฎหมาย The Uniform Commercial Code หรือ U.C.C. ของสหรัฐอเมริกา โจทก์เพียงนำสืบให้ได้ ว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นเหตุแห่งความเสียหายนั้นมีความชำรุดบกพร่อง เมื่อจำหน่ายออกสู่ตลาด และ ความเสียหายนั้นเกิดขึ้นเกินกว่าการใช้ตามปกติ กับทั้งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายกับ ความผิดปกติ หรือชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผิดปกติในผลิตภัณฑ์ เป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายและสิ่งผิดปกติที่ จำเลยต้องรับผิดชอบ และโจทก์พิสูจน์ว่าจำเลยเป็นผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ซึ่งโจทก์ไม่ต้องนำสืบ ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นการผลักระการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบการ

ในปี ค.ศ. 1995 รัฐสภาได้ผ่านการพิจารณาร่างกฎหมาย Product Liability Fairness Act of 1995 อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 2 พฤษภาคม 1996 ประธานาธิบดีคลินตันได้ใช้สิทธิ คัดค้านร่างกฎหมายฉบับนี้ ด้วยเหตุผลว่า ไม่ให้ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคในแง่การชดใช้

ค่าเสียหาย เพราะมีบทบัญญัติจำกัดสิทธิของผู้เสียหายที่ไม่เป็นธรรม ไม่อาจกล่าวได้ว่าแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้นแต่อย่างไร ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นการช่วยให้ผู้กระทำผิดพ้นจากความรับผิดชอบได้ง่ายขึ้น จนบัดนี้ ยังไม่มีความเคลื่อนไหวในเรื่องนี้ในระดับสหพันธรัฐแต่อย่างไร³⁸ คดีความผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages) เพื่อความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ หากโจทก์สามารถพิสูจน์ได้ว่าจำเลยรู้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความบกพร่อง หรือละเลยที่จะป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์นั้น วัตถุประสงค์ในการกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษมีดังนี้³⁹

(1) เพื่อเป็นการแก้แค้นทดแทน ที่จำเลยกระทำละเมิดสิทธิของโจทก์หรือผู้บริโภค นอกเหนือจากค่าเสียหายตามปกติที่โจทก์ได้รับ

(2) เพื่อทดแทนความเสียหาย โดยกำหนดเอาผลประโยชน์หรือกำไรที่จะได้รับจากการกระทำละเมิดที่ทำให้ผู้กระทำต้องได้ผลประโยชน์จรรำรวยขึ้นจากการกระทำ แต่เป็นการก่อความเสียหายโดยไม่ยุติธรรม วัตถุประสงค์นี้มาจากหลักทฤษฎีที่เรียกว่า Theory Unjust Enrichment

(3) เพื่อเป็นการลงโทษและยับยั้งการกระทำผิด

ศาลในสหรัฐอเมริกากำหนดให้มีการเรียกค่าเสียหายเชิงลงโทษในกรณีดังต่อไปนี้⁴⁰

(1) ผู้ประกอบธุรกิจรู้ว่าสินค้านั้นมีอันตราย และรู้วิธีที่จะลดความเป็นอันตรายนั้นลงจนถึงระดับที่ยอมรับได้โดยทั่วไป

(2) ผู้ขายรู้ว่าสินค้าเป็นอันตรายแต่ปิดบังซ่อนเร้นไว้ หรือ

(3) ภายหลังที่ได้พบว่าสินค้ามีความบกพร่อง แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการใดๆ ที่เหมาะสม เช่น ไม่แจ้งให้ผู้ขายสินค้าและผู้บริโภคทราบถึงเหตุดังกล่าว เป็นต้น

³⁸ สุขุม สุภนิตย์ ค เล่มเดิม. หน้า 73.

³⁹ พินิจ นิติวทยาเทพ. (2549). มาตรการเยียวยาความเสียหายต่อบุคคลในคดีสิ่งแวดล้อม. หน้า 52.

⁴⁰ สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (2546, ธันวาคม). “ร่างกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง.” วารสารนิติศาสตร์, 33, 4. หน้า 697.