

“กฎหมายใหม่ ผู้บริโภคได้สิทธิ์อะไรเพิ่ม”

โดย

ศาสตราจารย์จรัญ ภัคดีธนากุล

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



อภิปราย เนื่องในงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๕๑

วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยให้มีผลบังคับใช้เมื่อพ้น ๑๘๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา กฎหมายนี้จึงมีผลใช้จริงตั้งแต่วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นไป ซึ่งอีกไม่กี่เดือนเราก็จะได้เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่มีมาตรฐานใหม่

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมในกระบวนการวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง นอกจากนี้ก็ยังมีเป้าหมายเพื่อที่จะไปช่วยให้ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือมาตรฐานให้ได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบันคดีข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจยังอยู่ในสภาพที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคอยู่หลายประการ เพราะผู้บริโภคซึ่งหมายถึงประชาชนตัวเล็กๆที่ไปเป็นคดีพิพาทกับบริษัทยักษ์ใหญ่ที่ทำกิจการค้าสินค้าและบริการในตลาดบ้านเราแล้วต้องไปใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งออกแบบมาสำหรับคู่ความที่มีฐานะเท่าเทียมกัน มีกำลังความรู้ เงินทอง ที่ปรึกษากฎหมายระดับเดียวกัน พอนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้กับคดีผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เหมือนกับเอนักมวยรุ่นพลายเวทไปต่อยกับรุ่นเฮฟวีเวท โดยกฎเกณฑ์กติกาเสมอภาคกันซึ่งไม่มีทางสู้กันได้เลย ในชีวิตจริงก็ปรากฏให้เราเห็นว่าคดีที่ผู้บริโภคฟ้องขึ้นมาสู่ศาลและชนะคดีได้น้อยมาก เพราะผู้บริโภครู้แต่ต้นแล้วว่าขึ้นไปก็แพ้ เพราะฉะนั้นผู้บริโภคจึงไม่สู้ พอไม่สู้ก็ต้องตกอยู่ในสภาวะจำยอมต้องรับการปฏิบัติหรือการทำธุรกิจที่ไม่อยู่ในคุณภาพมาตรฐานให้คงอยู่ต่อไป

การที่เรามีธุรกิจการค้าที่ไม่อยู่ในคุณภาพมาตรฐานนั้นมิได้เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ระบบธุรกิจการค้าอุตสาหกรรมของประเทศเราไปค้ำเคยอยู่กับการประพฤติปฏิบัติที่ต่ำกว่ามาตรฐาน เวลาที่จะออกไปแข่งกับต่างประเทศในตลาดโลกทำให้สู้คู่แข่งคู่แข่งไม่ได้ จึงต้องไปพึ่ง GSP และเพราะต้องไปพึ่ง GSP จึงต้องถูกต่างประเทศนำเอา GSP มากดดันให้เราต้องยอมเสียผลประโยชน์อะไรในเนื้อหาของประเทศมากขึ้นไปกว่าประโยชน์ที่จะได้รับจาก GSP

กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร้อยแรกได้เปลี่ยนหลักการทางด้านวิธีพิจารณาใหม่ เป็นไม่เอาประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้ ต้องใช้บทบัญญัติในพระราชบัญญัติฉบับนี้ในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค ซึ่งหมายถึงคดีแพ่งที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภคส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจการค้า กฎหมายฉบับนี้มี ๖๖ มาตราบัญญัติให้ประโยชน์ต่อผู้บริโภคไว้มากมายหลายประการ เพื่อที่จะให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่พอจะต่อสู้ในทางคดีกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าได้อย่างเป็นธรรม ไม่ใช่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง **ข้อที่สอง** ถ้ากฎเกณฑ์ในเรื่องไหนวิธีพิจารณาส่วนไหนที่กฎหมายฉบับนี้ไม่มีบัญญัติไว้ ให้ท่านประธานศาลฎีกาไปออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาเพิ่มเติม โดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกานั้นให้มีผลใช้บังคับเป็นวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเหนือกว่าประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่เป็นรองบทบัญญัติในกฎหมายนี้ แล้ว**ขั้นสุดท้าย** ถ้าไม่มีกฎหมายฉบับนี้เขียนไว้ และประธานศาลฎีกาท่านก็ไม่ได้ออกข้อกำหนดเพิ่มเติมไว้ จึงค่อยไปใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเป็น Last Resort คือการอุดช่องว่างสุดท้าย ซึ่งโดยหลักการแล้วก็ไม่ควรจะต้องไปถึงขั้นตอนสุดท้าย หากท่านประธานศาลฎีกาเห็นว่าพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้กำหนดสิ่งใดไว้ก็สามารถออกข้อกำหนดเพิ่มเติมให้ครบเป็นลำดับต่อไป นี่คือโครงสร้างของการใช้กฎระเบียบ ซึ่งทางฝ่ายกฎหมายสามารถทำความเข้าใจได้ไม่ยาก แต่สำหรับประชาชนทั่วไปอาจยังมองไม่เห็นภาพ ก็ให้เห็นโดยสรุปง่ายๆว่าไม่เอาประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งใช้ระหว่งคู่ความที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันมาใช้เป็นกฎเกณฑ์กติกานี้คดีผู้บริโภค

ในกฎหมายนี้ได้วางบทบัญญัติเกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเอาไว้เป็นพิเศษให้เป็นคุณต่อผู้บริโภค เป็นภาระแก่ผู้ประกอบการค้าหลายข้อ ตั้งแต่ชั้นยื่นฟ้องไปจนถึงชั้นพิจารณาพิพากษา อุทธรณ์ฎีกา และบังคับคดี ตลอดสายของระบบงานวิธีพิจารณาคดี แต่ใช้เฉพาะคดีแพ่ง ส่วนคดีอาญาจะต้องอยู่ในบังคับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ประเด็นที่หนึ่ง อยู่ในมาตรา ๑๐¹ กฎหมายฉบับนี้เปลี่ยนหลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาเป็นว่าในคดีที่เกี่ยวกับสัญญาที่ผู้บริโภคพิพาทกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า แม้กฎหมายจะบังคับว่าสัญญานั้นต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือต้องทำตามแบบ

¹ มาตรา ๑๐ บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้ ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมิได้ทำให้อำนาจตามกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้ หรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

ในการดำเนินคดีความวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา ๕๔ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจ

ไม่เช่นนั้นบังคับไม่ได้ ฟ้องร้องไม่ได้ สัญญาเป็นโมฆะ ก็ไม่เอากฎหมายเหล่านั้นมาใช้กับผู้บริโภค ฉะนั้นผู้บริโภคไปทำสัญญาอะไรด้วยวาจา ยกตัวอย่าง ไปซื้อบ้านจัดสรร กฎหมายทั่วไป กฎหมายแพ่งที่บอกว่าต้องจดทะเบียนหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือ นั้น ผู้บริโภคไม่ต้องใช้เลย สัญญานั้นถ้ามาเป็นคดีผู้บริโภคให้ผู้บริโภคฟ้องบังคับได้แม้ไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือ แม้ไม่ได้จดทะเบียน แล้วก็เพิ่มเติมต่อไปว่า ค่าโฆษณา ค่ากล่าวอ้าง อดอ้างสรรพคุณสินค้าที่ผู้ประกอบการจุกจุกได้ แสดงไว้ หรือประกาศไว้ให้คนทั่วไปรับทราบ ถึงแม้ไม่ได้เขียนไว้ในสัญญาก็ให้ถือว่า เป็นข้อสัญญาที่ผู้บริโภคเอามาฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบการค้าต้องรับผิดชอบตามคำมั่นสัญญาหรือโฆษณา ด้วยวาจาปากเปล่าต่างๆ เหล่านั้นได้ อยู่ในมาตรา ๑๑² นี้คือจุดเปลี่ยนจุดแรกอยู่ในมาตรา ๑๐ และมาตรา ๑๑ ที่แตกต่างจากกฎหมายแพ่งและกฎหมายวิธีพิจารณา ความแพ่งอย่างตรงข้ามกัน

ประเด็นที่สอง กฎหมายฉบับนี้ได้วางหลักมาตรฐานของการวิเคราะห์ความสุจริตและวิเคราะห์พฤติการณ์ของผู้ประกอบการค้าเอาไว้ ด้วยในมาตรา ๑๒³ โดยตั้งหลักว่าผู้ประกอบการค้าหากำไรกับผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติโดยความสุจริตอย่างยิ่ง หลักสุจริตตามกฎหมายนี้ เขียนให้พิเศษยิ่งกว่ากฎหมายแพ่งโดยบอกว่า ผู้ประกอบการต้องกระทำการด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสม ภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม ไม่ใช่สุจริตเพียงที่ใจ ถึงใจจะสุจริต แต่ถ้าพฤติการณ์ในการการค้าต่ำกว่ามาตรฐานของธุรกิจ หรือมาตรฐานทั่วไปในสังคมการค้าที่เป็นธรรมก็ถือว่ากระทำผิดหน้าที่ นี่คือน้ำหนักที่กำหนดขึ้นมาใหม่โดยกฎหมายฉบับนี้ ไม่มีปรากฏในกฎหมายอื่น

² มาตรา ๑๑ ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบการซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบการจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของบริการ หรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการตอบแทนที่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงใดๆ ที่ผู้ประกอบการจะให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้ ให้ถือว่าข้อความ การกระทำหรือข้อตกลงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ซึ่งผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นนั้นกฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและไม่ปรากฏข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม

³ มาตรา ๑๒ ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ประกอบการต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม

เกือบจะหลุดออกจากกฎหมายวิธีพิจารณาความ ไปสร้างกฎเกณฑ์ในทางสารบัญญัติขึ้น จุดนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของศาลฎีกา และศาลอุทธรณ์ แผนกคดีผู้บริโภคที่จะขยายความว่ามาตรฐานในการประกอบธุรกิจการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรมคืออะไร อะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ แล้วจะต้องรับผิดชอบอย่างไร ถ้าฝ่าฝืนมาตรฐานนี้

ประเด็นที่สาม ได้มีการขยายกำหนดอายุความในการฟ้องคดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจ กฎหมายปัจจุบันนี้ใช้อายุความสำหรับคดีแต่ละประเภทแตกต่างกันอยู่มาก บางกรณี ๖ เดือน บางกรณี ๑ ปี บ้าง ๒ ปี บ้าง ๕ ปี หรือ ๑๐ ปีก็ยังมี ทำให้เกิดความสับสนมาก กฎหมายฉบับนี้วางระบบอายุความใหม่เดินตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๑๓⁴ ว่า ถ้าผู้ประกอบการดำเนินการไปแล้ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายหรือมันไม่ปรากฏอาการจนกว่าจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ให้ใช้อายุความ ๓ ปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหาย และรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ ขยายจาก ๑ ปีในกฎหมายละเมิดเป็น ๓ ปีนับแต่รู้ถึงความเสียหาย ส่วนระยะเวลาอย่างยาวต้องไม่เกิน ๑๐ ปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย ซึ่งก็ดีกว่ากฎหมายละเมิดอีกเช่นกัน เพราะกฎหมายละเมิดให้ใช้อายุความ ๑๐ ปีนับแต่วันที่ทำละเมิด ซึ่งวันที่ทำละเมิดอาจจะยังไม่รู้ถึงความเสียหาย หลังจากนั้นอีกระยะเวลาหนึ่งอาจจะถึง ๕ ปีหรือ ๖ ปีก็ได้ถึงจะรู้ถึงความเสียหาย อายุความตามกฎหมายแพ่งจึงสั้นไป คู่คุ้มครองผู้บริโภคยังไม่เหมาะสมเพียงพอ แต่ว่ากฎหมายนี้ออกมาแก้ไข แม้จะขาดอายุความตามกฎหมายแพ่งแล้ว ก็ยังฟ้องได้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมาตรา ๑๓ภายใน ๑๐ ปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย ไม่ใช่วันที่ได้รับความเสียหาย แต่ต้องฟ้องภายใน ๓ ปีนับแต่วันที่รู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้น

ประเด็นที่สี่ บังคับเรื่องเขตอำนาจศาลว่า ถ้าผู้ประกอบการการค้าจะเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ห้ามฟ้องที่ศาลอื่นนอกเหนือจากศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต แนวคิดนี้สืบเนื่องมาจากพฤติกรรมของผู้ประกอบการค้ารายใหญ่ของประเทศหลายรายใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งให้โจทก์เลือกฟ้องได้หลายศาล โดยเฉพาะในคดีที่เกี่ยวกับสัญญา กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้โจทก์เลือกฟ้องระหว่างศาลที่มูลคดีเกิด คือศาลที่ทำสัญญา กับศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต บริษัทเหล่านี้มีสำนักงานใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ แต่ขายสินค้า

⁴ มาตรา ๑๓ ในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

มาตรา ๑๔ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ให้อายุความระงับข้อพิพาทไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

หรือบริการทั่วประเทศ ไปถึงชนบท หมู่บ้าน และทำสัญญามัดไว้ว่า ให้ถือว่าสัญญาได้ทำขึ้นในกรุงเทพฯคือที่ทำการสำนักงานใหญ่ เพราะฉะนั้น เวลาผู้บริโภคมัดสัญญา การจะฟ้องผู้บริโภคนั้นไม่ต้องไปฟ้องที่ศาลจังหวัดแม่ฮ่องสอน หรือศาลจังหวัดเบตง ฟ้องที่ศาลในกรุงเทพฯแล้ว ให้ผู้บริโภคนั้นเดินทางมาสู้คดี ไม่มีผู้บริโภครายไหนเดินทางมาสู้คดี คดีประเภทนี้ เช่น คดีบัตรเครดิต คดีค่าโทรศัพท์ แม้กระทั่งหน่วยงานของรัฐบางแห่งก็ใช้หลักการนี้ ผู้บริโภคที่ถูกฟ้อง ขาดนัดยื่นคำให้การและต้องแพ้คดีโดยขาดนัดเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ ศาลฎีกาไม่สามารถช่วยได้ เนื่องจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเปิดให้สิทธิโจทก์ที่จะเลือกฟ้องได้สองศาล นี่คือการที่เกิดขึ้นจริง เราจึงมาเขียนไว้ในมาตรา ๑๗⁵ ของพระราชบัญญัตินี้ว่า ถ้าผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภค และศาลที่ให้เลือกมันมีศาลที่ผู้บริโภคมียุติอำนาจอยู่ด้วย ก็ให้ผู้ประกอบการเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมียุติอำนาจอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้มีโอกาสต่อสู้คดีได้จริง

ประเด็นที่ห้า มาตรา ๒๙⁶ ของพระราชบัญญัตินี้ไปเปลี่ยนภาระการพิสูจน์ในคดีผู้บริโภคให้แตกต่างไปจากในคดีแพ่งเล็กน้อย กล่าวคือ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา ๘๔/๑ ซึ่งถือหลักว่า ผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นต้องมีหน้าที่นำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ เรียกว่า หน้าที่นำสืบหรือภาระการพิสูจน์ ซึ่งผู้ใดแบกภาระผู้นั้นเสี่ยงต่อการแพ้คดีมากที่สุด ส่วนใหญ่คดีที่ผู้บริโภคไปฟ้องผู้ประกอบการคำให้การรับผิดก็ต้องไปกล่าวอ้างต่อศาลว่า คุณประมาททำไม่ได้มาตรฐาน สินค้าไม่ดี หรือบริการอันตราย ทำให้เกิดความเสียหาย ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้บริโภคผู้กล่าวอ้าง ด้วยเหตุนี้คดีที่ผู้บริโภคฟ้องส่วนใหญ่จึงแพ้ เพราะผู้บริโภคจะไปหาพยานหลักฐานที่ไหนมาพิสูจน์ว่าสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการนั้นผิดพลาดในกระบวนการผลิตอย่างไร ต่ำกว่ามาตรฐานอย่างไร ผู้บริโภคหาพยานหลักฐานไม่ได้ เพราะฉะนั้นกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (P/L Law) ของทั่วโลกจึงได้เปลี่ยนภาระการพิสูจน์ให้ไปตกอยู่ที่ฝ่ายผู้ประกอบการ คำ ต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้าของตนนั้นอยู่ในมาตรฐานอย่างไร ถ้าพิสูจน์ไม่ได้ผู้ประกอบการคำต้องแพ้ แต่กฎหมายของไทยฉบับนั้นใช้กับสินค้าที่มีรูปร่างเท่านั้น ไม่ใช้กับสินค้าบริการ ทั้งปัญหานี้ไว้กับผู้บริโภคกรณีใช้บริการแล้วได้รับอันตราย ผู้บริโภคยังต้องแบกภาระเดิม

⁵ มาตรา ๑๗ ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบการเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

⁶ มาตรา ๒๙ ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิตการประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการนั้น

กฎหมายฉบับนี้ลดหรืออุดช่องโหว่ช่องว่างที่ขาดไปตรงนั้นหรือเติมเต็มให้ เพราะกฎหมายนี้ใช้กับสินค้าที่มีรูปร่างและสินค้าบริการด้วย ทางฝ่าย Vested Interest กลุ่มผู้ที่ได้รับประโยชน์จากตัวบทกฎหมายเดิมเดินไม่ทัน ตามไม่ทัน มัวไปสกัดกฎหมาย P/L Law ลืมสกัดตรงนี้ กฎหมายนี้จึงหลุดออกมาคุ้มครองผู้บริโภคให้เต็มระบบได้

มาตรา๒๙ บัญญัติไว้ว่าประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการหรือดำเนินการใดๆซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ใน**ความรู้เห็นโดยเฉพาะ**ของคู่ความที่เป็นฝ่ายผู้ประกอบการค้า ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นนั้นตกอยู่กับคู่ความที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้น ก็คือเปลี่ยนภาระการพิสูจน์ในแนวเดียวกันกับกฎหมายความรับผิดชอบต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่กฎหมายนี้ใช้ครอบคลุมทั้งสินค้าบริการด้วย แล้วก็ไม่ได้ผิดหลักสากล เพราะนี่คือมาตรฐานสากล ส่วนที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งของเราออกแบบไว้เมื่อปีพ.ศ.๒๕๗๘เกือบ ๘๐ปีก่อนนั้นต่ำกว่ามาตรฐานสากล เกณฑ์ก็คือหลักคิดที่สอดคล้องกับ Common Sense คือ เรื่องไหนที่อยู่ในความรู้เฉพาะของใครคนนั้นจะต้องพิสูจน์ คนที่ไม่มีความรู้เรื่องนั้นจะให้พิสูจน์ได้อย่างไร มันไม่ยุติธรรม หลักนี้ใช้ในต่างประเทศเป็นสากล แต่ของเราต่ำกว่ามาตรฐานนี้มานาน กฎหมายนี้นำมาตรฐานสากลเข้ามาช่วยผู้บริโภคให้ได้ รับการพิจารณาที่เป็นธรรมมากขึ้นเท่านั้นเอง ไม่ได้ให้ไปกดขี่ข่มเหงผู้ประกอบการค้าแต่อย่างใด เราเรียกหลักการนี้ว่า Exclusive Knowledge เรื่องอะไรที่เป็น Exclusive Knowledge ของฝ่ายไหนฝ่ายนั้นต้องมีหน้าที่พิสูจน์ ไม่ใช่ให้ฝ่ายกล่าวอ้างที่ไม่มีความรู้เรื่องนั้นมาพิสูจน์ ซึ่งไม่มีทางที่จะพิสูจน์ได้ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งต้องแก้ตามนี้ นี่คือมาตรฐาน

ประเด็นที่หก ถ้าในคดีนั้นศาลพิพากษาถึงที่สุดให้ผู้บริโภคชนะแล้วคดีหนึ่ง คดีอื่นๆที่มีฐานข้อเท็จจริงเดียวกันนี้ อาจต้องถูกผูกพันตามไปด้วย เช่น เวลาผู้ประกอบการค้าทำผิด ความเสียหายมันเกิดทั่วแผ่นดิน เกิดกับผู้บริโภคร้อยคน, พันคน, หมื่นคน, แสนคน คนหนึ่งฟ้องแล้วชนะคดี ศาลตัดสินถึงที่สุดแล้วว่าเป็นความผิดของผู้ประกอบการ เพราะดำเนินธุรกิจต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่สุจริต ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย คำพิพากษานี้ให้ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับผู้บริโภคคนอื่นๆได้ทุกคดี ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งไม่เปิดโอกาสอย่างนี้ เพราะประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้คำพิพากษาผูกพันคู่ความในแต่ละคดีเท่านั้น ไม่เกี่ยวกับคนนอกคดี พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนี้เอาหลักกฎหมายปกครองเข้ามาใช้ ถ้าศาลพิพากษาถึงที่สุดคดีไหนเป็นอย่างไรรแล้ว คดีอื่นๆในคดีหลังให้ศาลถือข้อเท็จจริงในประเด็นนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อนได้ โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานกันใหม่อีก

ประเด็นที่เจ็ด มาตรา ๔๐⁷ ของกฎหมายฉบับนี้ให้ศาลที่พิพากษาให้ผู้บริโภคชนะคดีโดยได้รับชดใช้ค่าเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพหรืออนามัย สามารถสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาเพิ่มค่าเสียหายในภายหลังได้ถ้าปรากฏว่า โจทก์เสียหายเพิ่มขึ้นหรือเดือดร้อนมากขึ้น เพราะตอนพิสูจนกัน โจทก์เจ็บป่วยแค่นี้ แต่หลังพิพากษาแล้วอาจทรุดโทรมลงไปยิ่งกว่านั้นก็ให้ศาลมาแก้คำพิพากษาเดิมได้ โดยให้สงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาอย่างนี้ไว้ได้ไม่เกิน ๑๐ ปี กฎหมายแพ่งให้อย่างมากแค่ ๒ ปี ที่เพิ่มเป็น ๑๐ ปีเพราะเราพบตัวอย่างว่าสินค้าหรือบริการบางอย่างมันเซาะกร่อนสุขภาพ ร่างกาย อนามัยของผู้คน ต้องใช้เวลาในการพิสูจนยาวนาน

ประเด็นที่แปด ถ้าศาลเห็นว่าสินค้าที่ผู้ประกอบการค้านำออกสู่ตลาดมีความชำรุดบกพร่อง และพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อโจทก์แล้ว ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นได้ กฎหมายในจุดนี้ของไทยยังไม่มี ทุกวันนี้เราไปซื้อสินค้าใหม่มา ตรวจพบข้อชำรุดบกพร่องหรือไม่ตรงตามสเปกค่าโฆษณาที่บอกไว้ พอเราไปขอคืนทางบริษัทมักไม่รับคืน ได้แต่เปลี่ยนส่วนที่บกพร่องหรือซ่อมส่วนที่ชำรุดให้ โดยอ้างเพียงว่า บริษัทไม่มีนโยบายที่จะเปลี่ยนของใหม่หรือคืนเงินให้ กฎหมายก็ไม่มีช่องทางให้ ลัญญาก็ไม่มีให้ มาตรา ๔๑⁸ ของพระราชบัญญัตินี้จึงบัญญัติว่าถ้าศาลฟังข้อเท็จจริงว่าสินค้าที่พิพากษาชำรุด

⁷ มาตรา ๔๐ ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย และในเวลาพิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้แม้ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีกภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้ออกาสคู่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้าน

⁸ มาตรา ๔๑ ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องขอให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้นและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้อีก ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พดุลภาระของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์สินหรือค่าเสียหาย แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบการนั้นได้ตามที่เห็นสมควร

การฟ้องคดีตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้ถูกฟ้องมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าดังกล่าวเข้ามาในคดีตามมาตรา ๕๗ (๑) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบการตามวรรคหนึ่งมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย

บกพร่องจริง และไม่สมควรที่จะซ่อมแซม ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค แทนการแก้ไขซ่อมแซม อย่างที่ปฏิบัติทำกันอยู่ในปัจจุบัน นี่คือมาตรฐานของสุจริตพ่อค้า (good faith merchant) พ่อค้าที่มีความสุจริตมีความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อลูกค้าต้องทำแบบนี้ ในต่างประเทศเขาทำแบบนี้ แต่ทว่ามาตรฐานนี้ไม่เป็นที่รับรู้ในสังคมไทย ไม่เป็นที่รับรู้ในหมู่นักกฎหมายจำนวนมาก ของประเทศไทย นี่คือนี่ที่กฎหมายนี้เพิ่มเติมขึ้น นำเข้ามาให้แก่ผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้นในวิธีพิจารณา นอกจากนี้มาตรา ๔๑ วรรคสองยังบัญญัติกลไกสนับสนุนมาตรการใหม่นี้ไว้อีกว่า ถ้าจำเลยมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ไม่อยู่ในฐานะที่จะเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือ คืนเงินให้ได้ ก็ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้นเข้ามาในคดี และมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบกับผู้บริโภคได้ด้วย

ประเด็นที่เก้า ถ้าการกระทำที่ผู้ประกอบธุรกิจการค้าถูกฟ้องเป็นการกระทำโดยเจตนาที่จะเอาเปรียบผู้บริโภค ผ่าฝืนมาตรฐานสุจริต จงใจ ให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย หรือเพียงแค่ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือผู้คนที่เกี่ยวข้อง หรือการทำการที่เป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ก็ให้ศาลพิพากษาให้ผู้ประกอบ ธุรกิจนั้นจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ (punitive damages) ให้แก่โจทก์หรือผู้บริโภคได้ด้วย เดินตามแนวของกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แล้วก็เดินหน้าต่อยอดแซงกฎหมายฉบับนั้นไปว่า ในการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษดังกล่าว ให้ศาลกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริง แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดให้นั้นมีจำนวนไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ก็ให้ศาล มีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นได้ไม่เกิน ๕ เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริง

ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษนี้มุ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าที่ไม่อยู่ในมาตรฐาน หรือมีพฤติกรรมเอาเปรียบประชาชน ต้องหยุดยั้ง พฤติกรรมนั้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้ารายอื่นจะได้ไม่เลียนแบบและเอาแบบอย่าง ยกตัวอย่าง ในประเทศสหรัฐอเมริกาให้เป็นร้อยเท่าพันเท่า สำหรับประเทศไทยคิดว่ามันเกินไป มาตรา ๔๒⁹ ของพระราชบัญญัตินี้จึงกำหนดให้เพียงเท่าที่ไม่เป็นภาระต่อผู้ประกอบธุรกิจการค้าของเรา

⁹ มาตรา ๔๒ ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจ การที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับทราบความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

มากเกินไป มาตรฐานนี้เป็นการเล่นเกมงานธุรกิจที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่กระทบกระเทือนธุรกิจที่อยู่ในมาตรฐาน มาตรการแบบนี้เป็นการยกมาตรฐานธุรกิจของไทยให้อยู่ในมาตรฐานและแข่งกับสากลได้ นี่คือการเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจอุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้ว แต่ของเราอาจยังต้องเริ่มต้น ข้อสำคัญอย่าปล่อยให้กฎหมายนี้ถูกกลุ่ม Vested Interest เข้ามาผลักดันแก้ไขลดทอนโดยใส่ร้ายป้ายสีว่าเป็นกฎหมายที่ทำลายเศรษฐกิจของประเทศชาติ ซึ่งไม่จริง

ประเด็นสุดท้าย ในคดีผู้บริโภค ถ้าศาลวินิจฉัยชี้ขาดหรือแม้แต่จะจำหน่ายคดีไปแล้ว ถึงแม้ผู้บริโภคจะแพ้คดี แต่หากปรากฏต่อศาลว่า สินค้าที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าเรียกเก็บสินค้านั้นคืนจากตลาดได้ หากศาลสั่งให้เรียกสินค้ากลับแล้ว แต่ผู้ประกอบธุรกิจการค้าไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ก็ให้ศาลมีอำนาจสั่งจับกุมและกักขังผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือผู้มีอำนาจทำการแทนบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้ ครั้งละไม่เกิน ๖ เดือนจนกว่าจะปฏิบัติตาม ดังปรากฏรายละเอียดในมาตรา ๔๓ ¹⁰

10

มาตรา ๔๓ ในคดีผู้บริโภค เมื่อศาลวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือจำหน่ายคดีเสียจาก สารบบความหากข้อเท็จจริงปรากฏแก่ศาลว่ายังมีสินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดการประกาศและรับสินค้าดังกล่าวซึ่งอาจเป็นอันตรายคืนจากผู้บริโภคเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่กำหนดโดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบธุรกิจเองแต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขหรือดำเนินการตามที่กล่าวข้างต้นได้ ก็ให้ใช้ราคาตามที่ศาลเห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะรับคืน รวมทั้งความสุจริตของผู้ประกอบธุรกิจประกอบด้วย

(๒) ห้ามผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ศาลจะมีคำสั่งห้ามผู้ประกอบธุรกิจผลิตหรือนำเข้าสินค้านั้นก็ได้และหากเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้าที่เหลือไว้เพื่อจำหน่ายต่อไป ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายสินค้าที่เหลือนั้นด้วย

ถ้าความปรากฏในภายหลังว่าผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ให้ศาลมีอำนาจสั่งจับกุมและกักขังผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบธุรกิจในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคลไว้จนกว่าจะได้ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว หรือสั่งให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดดำเนินการ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่าย และหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ชำระให้บุคคลนั้นมีอำนาจบังคับคดีกับผู้ประกอบธุรกิจเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของหนี้ตามคำพิพากษา ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคลที่ถูกจับกุมโดยเหตุจงใจขัดขืนคำสั่ง จะต้องถูกกักขังไว้จนกว่าจะมีประกัน หรือประกันและหลักประกันตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควร กำหนดว่าตนยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งทุกประการ แต่ทั้งนี้ ห้ามไม่ให้กักขังผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคลแต่ละครั้งเกินกว่าหกเดือนนับแต่วันจับหรือกักขัง แล้วแต่กรณี

สรุป กฎหมายแบบนี้ในบ้านเราไม่เคยมีมาก่อน ใครพูดเรื่องนี้มักถูกมองว่าบ่อนทำลายธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศ ซึ่งความจริงไม่ใช่ นี่คือสภาพที่ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเหมือนกับไม่ใช่คน ประเทศนี้ต้องห่วงหาพันสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เปรียบเสมือนลูกหลานเรามากกว่าผลกำไรของภาคธุรกิจอย่างเดียว แต่ธุรกิจก็ต้องรุ่งเรือง ต้องมั่นคง ต้องมีกำไร เท่าที่ไม่บ่อนทำลายคุณภาพชีวิตของคนเรา กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฉบับนี้ กล่าวได้ว่าไม่มีกฎหมายวิธีพิจารณาคดีไหนจะรุढ़ไปข้างหน้าเท่าฉบับนี้ นับว่าเป็นยาแรงเพื่อคุณภาพมาตรฐานในการดำเนินชีวิตของคนไทย เพื่อแก้ปัญหาที่เรื้อรังในสังคมไทย ผู้ประกอบธุรกิจการค้าจะอ้างว่าไม่รู้กฎหมายไม่ได้ เพราะผู้ประกอบธุรกิจการค้าจะต้องรับผิดชอบในพฤติกรรมของบริษัทของตนเองที่มีต่อสังคมด้วย

