

หาทางออก...เมื่อคดีชั้นศาล

ในปัจจุบันผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิในการเรียกร้องความยุติธรรมให้กับตนเองมากขึ้น และด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดทำให้การฟ้องคดีมีสะดวกยิ่งขึ้น จึงทำให้การฟ้องคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้น



มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จาก ๓๗๘,๕๖๔ คดี ในปี ๒๕๕๕ มาเป็น ๘๒๑,๕๐๔ คดี ในปี ๒๕๖๕ คดีที่เพิ่มสูงขึ้นในทางหนึ่งหมายถึงภาระหน้าที่ของศาลเพิ่มมากขึ้นด้วย การที่ผู้บริโภคแยกกันฟ้องเป็นรายคดี การคิดค่าเสียหายที่ได้อาจมีความแตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ที่มีสิทธิได้รับค่าเสียหายก็จะมีเฉพาะผู้ที่ฟ้องเป็นคดี ส่วนผู้เสียหายรายอื่นที่เสียหายเหมือนกัน แต่ไม่ได้ฟ้องเป็นคดีความก็จะไม่ได้รับการชดเชย ถึงแม้ว่าศาลจะสามารถรวมคดีเพื่อพิจารณาได้แต่ก็ยังไม่ทำให้จำนวนคดีที่ขึ้นสู่ชั้นศาลลดลงซ้ำยังมีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย

และทางออกหากคดีเกิดจากผู้ประกอบการเพียงรายเดียว การฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคแบบกลุ่มจะเป็นตัวช่วย ที่ไม่ใช่แค่การลดจำนวนคดีที่จะขึ้นสู่ชั้นศาล แต่ยังเป็นการช่วยผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย แม้จะเป็นความเสียหายเล็กน้อย โดยผู้เสียหายไม่ต้องฟ้องเป็นคดีเองทุกคน แต่ให้ตัวแทนผู้เสียหายเป็นโจทก์ในการฟ้องให้ ซึ่งก็ทำให้ค่าใช้จ่ายในการฟ้องคดีลดลงไป เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการฟ้องคดีก็จะมีสมาชิกกลุ่มทั้งหมดรับผิดชอบร่วมกัน และการที่ฟ้องคดีรวมกันเป็นคดีเดียว ทำให้คำตัดสินของศาลก็ย่อมมีคำตัดสินเดียว ทำให้ผู้เสียหายได้รับการชดเชยที่เท่าเทียมกัน แต่หลักการฟ้องคดีแบบกลุ่มข้างต้นยังมีความซับซ้อนอีกหลายประการที่ทำให้ผู้บริโภคบางส่วนยังเข้าไม่ถึงกระบวนการยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการ โดยเป็นตัวกลางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เพื่อลดความยุ่งยาก ในการฟ้องร้องคดีเพื่อสร้างความเป็นธรรม โดยหากไม่สามารถตกลงกันได้ขึ้นชั้นไกล่เกลี่ยก็จะเป็นผู้ฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในชั้นศาลและการบังคับคดีให้เป็นไปตามคำพิพากษา โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมใดๆ

