


มาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง
แก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

อรสิณี อินทะวงษ์

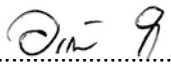
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชากฎหมายมหาชน
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อรลีนี อินทวงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษา ตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

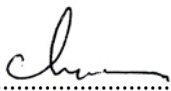
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.อรรัมภา ไวมุกข์)

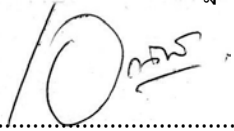
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร.อรรัมภา ไวมุกข์)


..... กรรมการ
(ดร.รัชนี แต่งอ่อน)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ทับอัตรานนท์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายมหาชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีชร)
วันที่...24.... เดือน.....พฤษภาคม..... พ.ศ...2561.....

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความกรุณาอย่างยิ่งในการแนะนำ พัฒนาปรับปรุงผลงาน จนกระทั่งสำเร็จได้ด้วยดีจาก ดร.อรรัมภา ไวยมุข อาจารย์ที่ปรึกษา และ คณะกรรมการสอบงาน นิพนธ์ทั้งสองท่าน คือ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.ประทีป ทับอิตตานนท์ และ ดร.รัชณี แดงอ่อน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ และผู้ช่วยเหลือด้านต่าง ๆ มา ณ ที่นี้ และหวังว่างานนิพนธ์ ฉบับนี้อาจสร้างประโยชน์ในทางวิชาการแก่ผู้สนใจ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับ ไว้แต่ผู้เดียว และจะนำประสบการณ์ในการวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอดในการทำงานต่อไป

อรลีนี อินทะวงษ์

54921166: สาขาวิชา: กฎหมายมหาชน; น.ม. (กฎหมายมหาชน)

คำสำคัญ: มาตรการเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง/ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ/ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

อรสิณี อินทะวงษ์: มาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (LEGAL MEASURES ON CIVIL CONSUMER REDRESS FOR FOREIGN TOURISTS) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อรรัมภา ไวยมุข, Docteur en droit. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2560

ประเทศไทยมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาสร้างรายได้ให้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบปัญหาได้รับความเสียหายจากการบริโภค จึงควรจะสามารถได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นธรรม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติจะอยู่ในประเทศไทยเพียงช่วงระยะสั้น ๆ และความเสียหายมีจำนวนเล็กน้อย จากการศึกษากฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแม้ได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 แต่ก็ไม่สามารถได้รับการเยียวยาได้อย่างทันท่วงที ขณะที่กองทุนช่วยเหลือเยี่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 จำกัดเฉพาะการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ชาวต่างชาติในบางเรื่องเท่านั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังอาจดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ แต่อาจไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายที่ รวดเร็วและเหมาะสม เนื่องกระบวนการทางศาลอาจล่าช้า มีค่าใช้จ่ายสูง ต้องดำเนินการบังคับคดีเองในภายหลัง และผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคก็ไม่อาจฟ้องคดีแทนได้ในทุกกรณี

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่าในเบื้องต้นควรมีการปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและควรตั้งให้มีผู้แทนของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรงเพื่อดำเนินการแทนในกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ควรให้มีกลไกเยียวยาความเสียหายที่ใช้ง่าย รวดเร็ว ลดภาระและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้ ประเทศไทยควรตรากฎหมายเพื่อจัดตั้งกองทุนเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ให้มีหน่วยงานเฉพาะและเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศ ให้มีอำนาจรับเรื่อง พิจารณาตรวจสอบ และส่งจ่ายค่าเสียหายได้ทันที ซึ่งกองทุนจะรับสิทธิไต่เบี่ยจากนักท่องเที่ยวผู้ไปฟ้องร้องผู้ประกอบการที่กระทำการค้าอันขัดต่อกฎหมายต่อไป โดยให้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 18 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ให้กองทุนนี้สามารถฟ้องคดีใช้สิทธิไต่เบี่ยได้โดยไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นศาล และให้ถือว่าเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีผู้บริโภค

54921166: PROGRAM: PUBLIC LAW; LL.M. (PUBLIC LAW)

KEYWORDS: CIVIL CONSUMER REDRESS/ FOREIGN TOURISTS/ CONSUMER PROTECTION LAW

ONSINEE INTHAWONG: LEGAL MEASURES ON CIVIL CONSUMER REDRESS FOR FOREIGN TOURISTS. ADVISOR: AWRUMPA WAIYAMUK, DOCTEUR EN DROIT., 74 P., YEAR 2017.

Thailand has a large tourism industry. It welcomes a multitude of foreign tourists that generates substantial revenues for the country. Therefore, when foreign tourists encounter problems about consumer damages, they should be able to obtain an easily accessible, fair, timely and effective consumer redress since they will only stay within Thailand for a short duration. The research of the existing Thai laws found that although foreign tourists are protected under the Consumer Protection Act B.E. 2522 and the Liability for Damage Arising from Unsafe Products Act B.E. 2551 but there is no available measure for an immediate consumer redress. While the Foreign Tourists Compensation Funds and the Tourism Business and Guide Act B.E. 2551 are only limited to the certain civil redresses. Meanwhile, foreign tourists may file a consumer case at the court according to the Consumer Case Procedure Act B.E. 2551. But they may not be able to obtain a prompt and reasonable redress because the court procedure maybe lengthy and costly, the plaintiffs will need to obtain an enforcement order by themselves later, and the eligible consumer case agents may not be able to represent them in all cases.

Hence, the researcher proposes, in a preliminary, an improvement to the existing dispute resolution measure. The related consumer protection laws should instate the consumer case agents for the foreign tourists specifically to represent them in the court procedures. The consumer redress mechanism for foreign tourists should be easier to use, more expeditious, without unnecessary burden or cost. Furthermore, Thailand should enact the new legislation to establish the civil consumer redress for the foreign tourist fund which will be governed by the specific agency equipped with multilingual agents. This agency would be authorized to receive and investigate the complaints and approve the redress from the fund. The fund will then be transferred the right of recourse from the tourists to sue the traders who have committed the illegal unfair trading. The section 18 and section 19 of the Consumer Case Procedure Act B.E. 2551 should be amended to allow the fund to be eligible to exercise the right of recourse as a consumer case and exempt all the court fees.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมติฐานของการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
วิธีดำเนินการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และหน่วยงานรัฐของประเทศไทยเกี่ยวกับการ เยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	6
ความหมายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	6
ทฤษฎีและหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค.....	8
ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่เป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	14
หน่วยงานรัฐของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของ ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	19
3 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทยและต่างประเทศ.....	25
มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติของประเทศไทย.....	25
มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภคและเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง แก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติของต่างประเทศ.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยา ความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ..... 47
	ปัญหาการขาดมาตรการทางกฎหมายทางแพ่งในการเยียวยาความเสียหายแก่ ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ..... 47
	ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง..... 60
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ..... 63
	บทสรุป..... 63
	ข้อเสนอแนะ..... 68
	บรรณานุกรม..... 70
	ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2551 ถึง พ.ศ. 2559	1
2	สรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง กันยายน พ.ศ. 2560)	2

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่สร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ระบบเศรษฐกิจและธุรกิจในหลากหลายสาขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย (Inbound tourism) ซึ่งหมายถึง การที่คนต่างด้าวที่มีถิ่นพำนักอาศัยที่อื่นเดินทางมาเที่ยวภายในประเทศไทย หรือที่เรียกกันว่าเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งนำเงินมาใช้จ่ายใช้สอยในแหล่งท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนกว่า 32 ล้านคน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,633,155 ล้านบาท โดยในแต่ละปีมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของปริมาณนักท่องเที่ยวและจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวสูงขึ้นทุกปี ดังปรากฏตามสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2551 ถึง พ.ศ. 2559 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2551 ถึง พ.ศ. 2559

ปี	จำนวน นักท่องเที่ยว (คน)	จำนวนวันที่พัก โดยเฉลี่ย	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ คนต่อวัน (บาท)	รายได้ (ล้านบาท)
2551	14,584,220	9.51	4,142	574,521
2552	14,149,841	8.99	4,011	510,255
2553	15,936,400	9.12	4,079	592,794
2554	19,230,470	9.64	4,187	776,217
2555	22,353,903	10.02	4,393	983,928
2556	26,546,725	9.85	4,616	1,207,146
2557	24,809,683	9.83	4,809	1,172,798
2558	29,923,185	9.47	5,142	1,457,150
2559	32,529,588	9.56	5,238	1,633,155

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

อย่างไรก็ตาม จากสรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2560 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ร้องเรียนกว่าร้อยละ 90 ยังประสบปัญหาในการบริโภคด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง กันยายน พ.ศ. 2560)

เรื่อง	จำนวนเรื่อง (%)	ตัวอย่างหัวข้อเรื่องร้องเรียน
การขนส่ง	25%	<ul style="list-style-type: none"> - การยกเลิกเที่ยวบินอันทำให้ผู้ร้องเรียนเสียหาย - การคิดค่าโดยสารเกินจริงของพนักงานขับรถแท็กซี่ - การร่วมกันหลอกลวงนักท่องเที่ยวไปร้านที่ไม่ต้องการไป - การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน
การพักค้างแรม	21.92%	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลเสนอบริการที่พักในเว็บไซต์ไม่ชัดเจนทำให้เข้าใจผิด - คุณภาพของสถานที่พักไม่ได้มาตรฐาน - นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าพักได้ตามที่ตกลงไว้ในแพ็คเกจ - นักท่องเที่ยวไม่ได้รับเงินคืนตามที่ตกลงไว้
การใช้บริการนำเที่ยว	19.62%	<ul style="list-style-type: none"> - การจำหน่ายราคาแพ็คเกจทัวร์/ ค่าบริการแพงเกินจริง - การไม่ดำเนินการตามโปรแกรมที่เสนอบริการ - บริการไม่มีความปลอดภัย - ผู้ประกอบการไม่มีใบอนุญาต - การหลอกลวงให้ซื้อแพ็คเกจทัวร์ที่ไม่ต้องการ - การไม่จ่ายเงินคืนตามที่สัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว
การซื้อสินค้า	6.92%	<ul style="list-style-type: none"> - สินค้าไม่ได้คุณภาพ - ราคาสูงกว่าปกติ - นักท่องเที่ยวไม่ได้รับสินค้าที่ชำระเงินไว้แล้ว - ผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับเงินจากสินค้าที่คืนกลับไปให้ร้านค้า
อาหารและเครื่องดื่ม	5%	<ul style="list-style-type: none"> - อาหารไม่ถูกสุขลักษณะ - ราคาอาหารและเครื่องดื่มแพงกว่าปกติ - การหลอกลวงผู้บริโภค
การเช่ายานพาหนะ	3.85%	<ul style="list-style-type: none"> - นักท่องเที่ยวไม่ได้รับคืนเงินประกันการเช่ารถตามที่ตกลง - การเรียกเก็บค่าเสียหายจากผู้เช่ายานพาหนะสูงเกินจริง

ที่มา: ศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว โดยสำนักผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สำนักผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

จากข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดจากการขายหรือให้บริการที่ไม่เหมาะสมเป็นธรรมชาติของผู้ประกอบการ ซึ่งมักเป็นข้อพิพาทที่มีจำนวนความเสียหายไม่สูงมากหรือไม่เป็นกรณีความเสียหายอย่างร้ายแรง อันนักท่องเที่ยวต่างชาติมุ่งหวังจะให้รัฐเข้ามาช่วยเหลือจัดการและดำเนินการเพื่อให้ได้รับการชดเชยเยียวยาตามสมควร เพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่สามารถทำการระงับข้อพิพาทกับผู้ประกอบการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเองด้วยข้อจำกัดทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวที่จำกัด และการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการ ถือได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้บริโภคที่อยู่ในสถานะเปราะบาง (Vulnerable) ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ ในระหว่างการท่องเที่ยวที่ขายน้อยมีจำนวนมากกว่าที่มีการร้องเรียนเอาไว้ เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกจำนวนมากที่มีได้ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงานรัฐ หรืออาจส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่มีใช้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้ในความเป็นจริง ยังน่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการซื้อหรือใช้สินค้าและบริการในระหว่างการท่องเที่ยวอยู่อีก

สำหรับช่องทางการใช้สิทธิเรียกร้องให้มีการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปัจจุบันที่นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเข้าถึงได้และมีอำนาจในการสั่งให้ผู้ประกอบการเยียวยาความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว คือ ศาลยุติธรรม ซึ่งมีการเปิดเผยคดีนักท่องเที่ยวในบางจังหวัด ให้การช่วยเหลือการดำเนินคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและได้มาตรฐาน เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมีระยะเวลาอยู่ในประเทศไทยเพียงระยะสั้น ๆ ดังปรากฏในสถิติจำนวนวันที่พักโดยเฉลี่ยในตารางที่ 1 ประมาณ 9 -10 วัน อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะได้ชนะคดีความ แต่การบังคับคดีเพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายก็ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาตินั้นมีได้อยู่ในประเทศไทยแล้วจึงไม่สามารถดำเนินการบังคับคดีด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ดำเนินการบังคับคดีได้ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่ได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายและแนวปฏิบัติของประเทศไทยในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติและการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีจำนวนทุนทรัพย์น้อย ไม่เกินกว่า 300,000 บาท ซึ่งอยู่ภายใต้เขตอำนาจการพิจารณาพิพากษาของศาลแขวง รวมถึงกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ว่ามีมาตรการทางกฎหมายหรือแนวปฏิบัติใดที่จะนำมาใช้เพื่อการเยียวยาความเสียหายในข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่ และควรต้อง

แก้ไขเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อให้เกิดการเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความยั่งยืนและเป็นจุดมุ่งหมายที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเข้ามาท่องเที่ยวอย่างมั่นใจ อันเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและประเทศไทยในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยที่มีในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และเขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน
4. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย
5. เพื่อเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

สมมติฐานของการศึกษา

ประเทศไทยยังขาดมาตรการทางกฎหมายที่จะเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ถูกผู้ประกอบการธุรกิจเอารถเช่าเปรียบหรือมีความเสียหายในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประเทศไทยควรทำการแก้ไขในเบื้องต้น คือ ทำการแก้ไขกฎหมายที่มีอยู่ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้รองรับต่อการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีลักษณะเฉพาะตัว และต่อไปควรตรากฎหมายเพื่อจัดตั้ง “กองทุนเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ” ที่สามารถจ่ายเงินเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติไปก่อน แล้วไปใช้สิทธิไล่เบี้ยผู้ที่ต้องมีความรับผิดชอบใช้ความเสียหายทางแพ่งโดยให้มีหน่วยงานเฉพาะเพื่อดำเนินการดังกล่าว

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายและมาตรการทางอื่นที่เกี่ยวข้องในการเยียวยาความเสียหายในทางแพ่งที่เกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระหว่างการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เฉพาะในข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์หรือความเสียหายไม่เกิน 300,000 บาท ที่เข้าข่ายเป็นคดีผู้บริโภคตามบัญญัติของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และศึกษาพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558 และกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าและวิจัยในเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ จากหนังสือ บทความและบทบัญญัติของกฎหมาย โดยเน้นในเรื่องการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปปัญหาที่ได้จากการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทยที่มีในปัจจุบัน
2. เพื่อทราบทฤษฎี หลักการ และแนวปฏิบัติของมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย
3. เพื่อทราบมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน
4. เพื่อทราบผลการวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย
5. เพื่อทราบข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหามาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย

บทที่ 2

ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และหน่วยงานรัฐของประเทศไทยเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การท่องเที่ยวมีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เมื่อมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวทำให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญ แต่การให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวยังไม่มีที่เหมาะสมความ รวมทั้งประเภทของธุรกิจนำเที่ยว แนวความคิด ทฤษฎี กฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทั่วไปข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว และวิธีระงับข้อพิพาทโดยวิธีการทางศาล และการท่องเที่ยวถือได้มีผลกับเศรษฐกิจของประเทศ การที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งเช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดสภาพการเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ เนื่องจากทุกขั้นตอนในการเดินทางของนักท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดการใช้จ่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าพาหนะ ค่าที่พักอาศัย ค่าอาหาร การซื้อของฝากหรือของที่ระลึก เป็นต้น ทั้งนี้การใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดผลต่อเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ

ความหมายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ตามคำนิยามของนักท่องเที่ยว หมายถึง “ผู้ที่มาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่ถึง 1 ปี” ได้แก่ (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2540, หน้า 1 อ้างถึงใน ภัทริน รินทร์ธราศรี, 2552, หน้า 7-8)

1. ผู้ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในที่ที่ไปเยือน
2. ผู้ที่มีสัญชาติของประเทศนั้น หรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้นแต่ปัจจุบันไม่ได้มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ที่ไปเยือนนั้นแล้ว เช่น
3. ผู้ที่เป็นลูกเรือหรือพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร ซึ่งไม่มีถิ่นพำนักในสถานที่ที่ไปเยือน และเข้าไปพักค้างคืนในสถานที่ไปเยือนนั้น

ส่วนนักท่องเที่ยวตามคำนิยามในกฎหมายไทย มีดังนี้

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 “นักท่องเที่ยวหมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้”

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4 “นักท่องเที่ยว หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด”

จะเห็นได้ว่า ทั้งสองคำนิยาม เป็นการกล่าวถึงนักท่องเที่ยวในภาพรวม มิได้ระบุถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ในระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการใช้จ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยียวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พ.ศ. 2558 ได้ให้คำนิยามคำว่า “นักท่องเที่ยว” ที่มีขอบเขตเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ หมายถึง “นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ถือหนังสือเดินทางพร้อมหลักฐานการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวในหนังสือเดินทางหรือเอกสารให้แทนหนังสือเดินทาง เว้นแต่กรณีที่ไม่ต้องมีการตรวจลงตราสำหรับคนต่างด้าวบางประเภทเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ต้องเป็นการเข้ามาด้วยการสมัครใจ และวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการด้วย”

โดยหลักฐานการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวตามคำนิยามในระเบียบฉบับข้างต้น นั้น เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 34(3) ที่บัญญัติว่า บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย และการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวนั้นเป็นไปตามมาตรา 34 (3) การท่องเที่ยว เป็นกรณีที่คนต่างด้าวเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว และมาตรา 35 วรรคสอง (2) คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามมาตรา 34 (3) อธิบดีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอธิบดีมอบหมายจะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้เงื่อนไขใด ๆ ก็ได้ระยะเวลาที่จะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้กำหนดให้คนต่างด้าวเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยเพื่อการท่องเที่ยวไม่เกิน 90 วัน

ในกรณีที่คนต่างด้าวมีเหตุจำเป็นจะต้องอยู่ในราชอาณาจักรเกินระยะเวลาที่กำหนด ให้อธิบดีเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อไปได้ครั้งละไม่เกินหนึ่งปี และเมื่อได้อนุญาตแล้วให้รายงานต่อคณะกรรมการเพื่อทราบพร้อมด้วยเหตุผลภายในเจ็ดวันนับแต่วันอนุญาต เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 35 วรรคสาม

ดังนั้น จากคำนิยามต่าง ๆ ข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะจำกัดขอบเขตเฉพาะ “นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ” หมายถึง คนต่างด้าวผู้ถือหนังสือเดินทางที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนเข้ามายังประเทศไทยโดยความสมัครใจ มีหลักฐานการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวในหนังสือเดินทางหรือเอกสารให้แทนหนังสือเดินทาง เว้นแต่กรณีที่ไม่ต้องมีการตรวจลงตราสำหรับคนต่างด้าวบางประเภทเป็นกรณีพิเศษ และมีวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

ทฤษฎีและหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในระบบเศรษฐกิจดั้งเดิมที่มีการค้าขายอย่างจำกัดเฉพาะพื้นที่ ปริมาณสินค้ามีไม่มาก และไม่มีการผลิตที่สลับซับซ้อน เป็นลักษณะตลาดแบบแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter) (สิริลักษณ์ คล้ายสำเนียง, 2554, หน้า 8) ต่อมาในเศรษฐกิจยุคกลาง ช่วงศตวรรษที่ 15-17 ได้เกิดการขยายตัวของระบบอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เพื่อป้องกันรักษาผลประโยชน์ กลุ่มพ่อค้าและช่างฝีมือได้ร่วมกันตั้งระบบสมาคมอาชีพ (Guild) ขึ้นมา ในการควบคุมระบบสินค้าและปริมาณสินค้าที่ผลิตขาย ประกอบกับอิทธิพลของด้านจริยธรรมทางศาสนาคริสต์ที่ประณามความโลภมากและการเอาเปรียบ ทำให้สมาชิกของสมาคมต้องขายในราคายุติธรรม (Just price) การค้าในยุคกลางนี้จึงไม่มีการเก็งกำไร (วสันต์ ภูวภัทรพร, ม.ป.ป., หน้า 45-46) อย่างไรก็ตาม หลายประเทศในทวีปยุโรปได้ปรากฏแนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในระบบพื้นฐานแล้ว เช่น การบังคับให้ผู้ผลิตนมสดที่เจือปนดื่มนมสดของตนจนหมดในประเทศออสเตรีย หรือการขังป่าไผ่เน่าในผู้ขายในประเทศฝรั่งเศส (ฉัตรสุมัน พฤติภิญโญ, 2551, หน้า 2 อ้างถึงใน กฤษฎิศักดิ์ เพชรช่วย, 2558, หน้า 23-24)

จนกระทั่งเศรษฐกิจได้พัฒนามาเป็นระบบการค้าเสรี (Laissez-faire) ที่เชื่อว่ามนุษย์ต่างมีอิสระและเสรีภาพในการทำสัญญา ผู้ซื้อและผู้ขายต่างคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของตนเอง ตามลัทธิปัจเจกนิยม (Individualism) ที่สนับสนุนให้เปิดตลาด ให้เอกชนทำการค้าแข่งขันกันอย่างเสรี และเชื่อว่ากลไกตลาดนั้นจะสามารถทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดและแก้ไขปัญหาในระบบได้ด้วยตัวของมันเอง รัฐไม่ควรเข้ามาแทรกแซงเพราะจะทำให้เศรษฐกิจไม่ก้าวหน้า (พิทยา วิทยาไพโรจน์, 2549, หน้า 7-8) โดยมีหลักการทางกฎหมายซื้อขายที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง (Caveat emptor)” หรือ การที่ผู้ซื้อต้องใช้ความระมัดระวังในการทำสัญญา หากมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้ซื้อย่อมเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลจากการซื้อขาย (สุขุม สุภนิตย์, 2545, หน้า 2) ซึ่งหลักการนี้ยังได้ปรากฏอยู่ในบางกรณีของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยอยู่บางประการด้วย เช่น ความล่องรู้ในความซำรุดบกพร่อง หรือควรจะรู้หากใช้ความระมัดระวังอยู่บ้าง เป็นต้น รวมถึงหลักความรับผิดชอบตามความสัมพันธ์ในสัญญา (Privity rule) ที่ว่าความผูกพันในสัญญามีเฉพาะระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายที่เป็นคู่สัญญาเท่านั้น หากผู้ได้รับความเสียหายที่ไม่ใช่คู่สัญญา ย่อมไม่มีสิทธิเรียกร้องในค่าเสียหายได้ (สนันท์ภรณ์ (จำปี) โสคติพันธ์, 2551, หน้า 303 อ้างถึงใน สรรพิระ นิลจำ, 2553, หน้า 34-35)

ความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก นับตั้งแต่ในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial revolution) ในคริสต์ศตวรรษที่ 18 และ 19 ที่การผลิตมีความซับซ้อนมากขึ้นเป็นอุตสาหกรรมใหญ่ ใช้เครื่องจักร สารเคมี เทคโนโลยีเข้ามาช่วยการผลิตใน

ปริมาณมากเพื่อการลดต้นทุนการผลิตและทำการเก็งกำไร (Industrial Revolution) ทำให้ผู้ซื้อไม่สามารถจะรับรู้หรือติดตามคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้อย่างเดิม ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและต่อร่างกาย ทรัพย์สิน หรือจิตใจ โดยที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภค มีอำนาจในการต่อรองในทางเศรษฐกิจน้อยกว่า จึงไม่อาจเรียกร้องให้มีการชดใช้ได้ตามที่สมควรได้รับ ทำให้ในศตวรรษที่ 20 สังคมได้ประจักษ์ว่าเศรษฐกิจแบบเสรีนั้นมีความล้มเหลวของตลาด (Market failures) ที่นำไปสู่ปัญหาแก่ผู้บริโภค หลักการ “ผู้ซื้อต้องระวัง” ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รัฐจึงจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงการตลาดในทางต่าง ๆ ทั้งการออกกฎหมายมากำกับดูแล รวมถึงเพิ่มช่องทางการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค (สุขุม ศุภนิศย์, 2545, หน้า 4-5)

จากที่มาของแนวคิดด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทฤษฎีและแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคอาจแบ่งออกได้เป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ในทฤษฎีทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจแบบเสรี เชื่อว่าระบบการแข่งขันทางตลาดที่สมบูรณ์ (Perfect competition) จะเพิ่มประสิทธิภาพของสวัสดิการผู้บริโภค (Consumer welfare) ได้ด้วยตนเอง รัฐไม่จำเป็นต้องเข้าแทรกแซงตลาด ยกเว้นในกรณีที่มีความล้มเหลวทางตลาด (Market failure) บางประการ ที่ทำให้การแข่งขันในตลาดไม่เป็นผลดีกับผู้บริโภคหรือสังคมโดยรวม โดยอาจแบ่งความล้มเหลวในตลาดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัฐจำเป็นต้องเข้ามาแทรกแซงได้ 3 ประการ คือ (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุธีร์ ศุภนิศย์, 2541, หน้า 1-2)

1.1.1 การผูกขาด (Monopoly)

ถ้าตลาดมีการผูกขาดของผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง อาจเกิดการค้ำกำไรเกินควร เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมราคาหรือกำหนดอัตรากำไรสูงสุดของผู้ประกอบการให้เกิดความเป็นธรรมในด้านราคาสินค้าหรือบริการ

1.1.2 ความเหลื่อมล้ำทางด้านข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย (Asymmetric information) ผู้บริโภคไม่สามารถหยั่งรู้ถึงคุณภาพหรือปริมาณสินค้าได้จากการสังเกตทางกายภาพเท่านั้น ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือปริมาณน้อยกว่าที่ระบุเอาไว้เพราะไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างเพียงพอ รัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมมาตรฐานของสินค้าและบริการ เช่น การกำหนดรายละเอียดบนฉลาก การตรวจสอบการโฆษณา

1.1.3 ความปลอดภัยของผู้บริโภค

การบริโภคสินค้าและบริการบางประเภท เช่น อาหารและยา เครื่องสำอาง เครื่องใช้ไฟฟ้า ของเล่นเด็ก ฯลฯ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญด้านสุขภาพและความปลอดภัย ผู้บริโภคไม่

สามารถทราบคุณภาพหรือมาตรฐานว่าสินค้าหรือบริการเหล่านั้นปลอดภัยจริงหรือไม่ รัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามาตั้งมาตรฐานและตรวจสอบควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการในตลาด

1.2 สิทธิของผู้บริโภค

แนวคิดด้านสิทธิผู้บริโภค (Consumer rights) ได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับสากลและระดับรัฐ ดังนี้

1.2.1 สิทธิผู้บริโภคในฐานะสิทธิมนุษยชน

สหประชาชาติ (United Nations) ได้รับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) เมื่อ ค.ศ. 1948 โดยได้ประกาศสิทธิด้านเศรษฐกิจและสังคมไว้ในหลายข้อ เช่น ข้อ 23(3) “ทุกคนที่ทำงานมีสิทธิที่จะได้รับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเอื้ออำนวยต่อการประกันความเป็นอยู่อันควรค่าแก่ศักดิ์ศรีของมนุษย์สำหรับตนเองและครอบครัว และหากจำเป็นก็จะได้รับการคุ้มครองทางสังคมในรูปแบบอื่นเพิ่มเติมด้วย” (กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ, 2551, หน้า 27) และ ข้อ 25(1) “ทุกคนมีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพอันเพียงพอสำหรับสุขภาพและความอยู่ดีของตนและของครอบครัว รวมทั้งอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการดูแลสุขภาพทางการแพทย์ และบริการสังคมที่จำเป็น และมีสิทธิในหลักประกันยามว่างงาน เจ็บป่วย พิกัด หมาย วยชรา หรือปราศจากการดำรงชีพอื่นในสภาวะแวดล้อมนอกเหนือการควบคุมของตน” ซึ่งแม้ว่าในปฏิญญาสากลทั้งสองข้อจะมีได้กล่าวถึงสิทธิผู้บริโภคโดยตรง แต่การมีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีตามข้อ 25(1) ก็นับว่าสอดคล้องกับพื้นฐานของการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับคุณภาพที่ดีเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยและสุขอนามัย (Deutch, 1994, pp. 558–559) และอาจถือว่าสิทธิผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชน

1.2.2 การประกาศสิทธิผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกาและองค์กรผู้บริโภคสากล

เมื่อวันที่ 15 มีนาคม ค.ศ. 1962 ประธานาธิบดีแห่งสหรัฐอเมริกา จอห์น เอฟ. เคนเนดี (Kennedy, 1962 cited in Peters & Woolley, 1962) ได้กล่าวถึงการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นทางการครั้งแรกในการปราศรัยต่อสภาองเกรสแห่งสหรัฐอเมริกา ว่าทุกคนเป็นผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องปกป้องการใช้สิทธิของผู้บริโภคด้วยเครื่องมือทางกฎหมายและการดำเนินการทางปกครอง และได้กล่าวถึงสิทธิของผู้บริโภค 4 ประการ หรือเรียกกันว่าเป็น “บัญญัติว่าด้วยสิทธิผู้บริโภค (Consumer Bill of Rights)” อันเป็นการประกาศเจตนารมณ์ของทั้งในระดับรัฐและเป็นพื้นฐานแก่การคุ้มครองผู้บริโภคในหลายประเทศในเวลาต่อมา โดยองค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ไม่ใช่รัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นหน่วยงานมีสถานะที่ปรึกษา (General Consultative Status) ของสหประชาชาติ

(Consumers International, n.d.-a) ได้ร่วมกันกับสมาชิกในองค์กรนำเอาสิทธิผู้บริโภคดังกล่าวมาต่อ ยอดขยายเป็นสิทธิผู้บริโภค 8 ประการ ได้แก่ (Consumers International, n.d.-b)

1.2.1.1 สิทธิที่จะได้รับการสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน (The right to satisfaction of basic needs) คือ สิทธิที่จะเข้าถึงสินค้าและบริการอันเป็นพื้นฐานและมีความ จำเป็นต่อชีวิตที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษา สาธารณูปโภค น้ำ และสุขอนามัย

1.2.1.2 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (The right to safety) คือ สิทธิที่จะได้รับ การคุ้มครองจากผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือชีวิต

1.2.1.3 สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร (The right to be informed) คือ สิทธิที่จะ ได้รับข้อเท็จจริงที่จำเป็นในการตัดสินใจ และได้รับการคุ้มครองจากการโฆษณาและฉลากที่เป็น เท็จหรือชักจูงให้เข้าใจผิด

1.2.1.4 สิทธิที่จะเลือก (The right to choose) คือ การมีอิสระจะเลือกผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีราคาแข่งขันกันอย่างยุติธรรมและมีคุณภาพอันน่าพึงพอใจ โดยสมัครใจ ไม่อยู่บน แรงกดดันหรือความไม่เป็นธรรม

1.2.1.5 สิทธิที่จะได้รับการรับฟังความคิดเห็น (The right to be heard) คือ การ ที่รัฐและผู้ประกอบการนำเอาผลประโยชน์ของผู้บริโภคเข้าไปร่วมพิจารณาในการออกนโยบาย และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

1.2.1.6 สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย (The right to redress) คือ การ ได้รับ การชดเชยที่เป็นธรรมจากการร้องเรียนดำเนินคดี อันรวมไปถึงค่าสินไหมทดแทนต่อ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ดีหรือถูกเสนอขายโดยผิดจากความเป็นจริง หรือบริการที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ

1.2.1.7 สิทธิในการได้รับความรู้ด้านผู้บริโภค (The right to consumer education) คือ สิทธิที่จะได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตัดสินใจเลือกอย่างมีข้อมูลครบถ้วน และมั่นใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ขณะเดียวกันยังต้องได้รับรู้ถึงสิทธิผู้บริโภค และความรับผิดชอบ และการปฏิบัติเพื่อใช้สิทธิเหล่านั้น

1.2.1.8 สิทธิในสิ่งแวดล้อมที่ดี (The right to a healthy environment) คือ สิทธิที่จะ ใช้ชีวิตและทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นการบั่นทอนซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีของทั้งคนรุ่นปัจจุบัน และคนรุ่นอนาคต

1.2.3 ข้อเสนอแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ
จากการประกาศสิทธิผู้บริโภคในข้อข้างต้น องค์กรผู้บริโภคสากลได้นำหลักการ สิทธิของผู้บริโภคทั้ง 8 ประการดังกล่าวไปผลักดันอย่างเป็นรูปธรรมต่อในระดับนานาชาติจนเกิด

เป็นผลสำเร็จ กลายเป็น “ข้อเสนอแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ” (United Nations. Guidelines for Consumer Protection หรือ UNGCP) ในปี ค.ศ. 1985 และได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2 เมื่อ ค.ศ. 2015 (Consumers International, n.d.-c) อันมีสถานะเป็นคำแนะนำที่ไม่ผูกพันทางกฎหมายต่อสมาชิกของสหประชาชาติ โดยข้อเสนอแนะฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รัฐสมาชิกดำเนินการด้วยมาตรการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นอันตราย (The right of access to non-hazardous products) และสิทธิในการส่งเสริมการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจและการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมที่ยุติธรรมเป็นกลางและยั่งยืน (The right to promote just, equitable and sustainable economic and social development and environmental protection) (United Nations, 2016, p. 6)

1.2.4 สิทธิผู้บริโภคในรัฐธรรมนูญ

สิทธิผู้บริโภคได้รับการบัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญของหลายประเทศในระดับต่าง ๆ กัน เช่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสเปน ค.ศ. 1978 มาตรา 51 ได้บัญญัติรับรองสิทธิผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมือง อย่างการศึกษา การเข้าถึงข้อมูล สุขภาพ และสิทธิโดยชอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงยังบัญญัติให้รัฐบาลมีหน้าที่ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการศึกษาให้แก่ผู้บริโภค และรับรองบทบาทขององค์กรด้านผู้บริโภค ขณะที่รัฐธรรมนูญแห่งสมาพันธ์รัฐสวิส มาตรา 31 จ (Article 31sexies) บัญญัติให้รัฐบาลกลางมีอำนาจในการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยคำนึงถึงเสรีภาพทางการค้าและพาณิชย์ รวมถึงบทบัญญัติเกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคหรือช่องทางการระงับข้อพิพาทที่รวดเร็วและเรียบง่าย แต่ไม่ได้บัญญัติว่าสิทธิผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานเอาไว้ (Deutch, 1994, pp. 574–577)

สำหรับประเทศไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 43 ได้บัญญัติถึงหลักการว่า รัฐอาจทำการจำกัดเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และ มาตรา 84(5) ว่าด้วยแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจของรัฐที่ต้อง “กำกับให้การประกอบกิจการมีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ป้องกันการผูกขาดตัดตอนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และคุ้มครองผู้บริโภค” โดยบัญญัติรับรองสิทธิผู้บริโภคไว้ในมาตรา 63 ความว่า

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ได้มีการยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และยังไม่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับถาวร ในอนาคตจึงอาจมีการบัญญัติรับรองถึงสิทธิผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากฉบับเดิม

1.2.5 สิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายไทย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติถึงสิทธิผู้บริโภคใน 5 ประการ ในมาตรา 4 ได้แก่

1. สิทธิได้รับข่าวสาร ตามมาตรา 4(1)
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าและบริการ ตามมาตรา 4(2)
3. สิทธิได้รับความปลอดภัย ตามมาตรา 4(3)
4. สิทธิได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ตามมาตรา 4 (3 ทวิ)
5. สิทธิได้รับการพิจารณาและรับชดเชยความเสียหาย ตามมาตรา 4 (4) หากการซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคหรือมีการละเมิดสิทธิตามสิทธิทั้ง 4 ข้อข้างต้น

จากการศึกษาถึงสิทธิผู้บริโภค พบว่า ทั้งในระดับนานาชาติและระดับชาติ ได้มียอมรับถึงสิทธิผู้บริโภคในประการต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ มิใช่คำนึงถึงเฉพาะเสรีภาพในการค้าและระบบเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยในกฎหมายไทยได้มีการบัญญัติให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กรผู้บริโภคสากลและยังเคยได้รับรองสิทธิผู้บริโภคเอาไว้ในกฎหมายระดับรัฐธรรมนูญอีกด้วย ดังนั้น หากพิจารณาในบริบทของการคุ้มครองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาบริโภคสินค้าหรือบริการในประเทศไทย แม้ว่าจะไม่ใช่ในฐานะพลเมืองของประเทศไทย แต่เป็นพลเมืองของโลกที่มีสิทธิในฐานะผู้บริโภคเทียบเท่ากันและได้เข้ามาส่งเสริมระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก ประเทศ

ไทยจึงสมควรนำหลักการเดียวกันนี้ในการออกกฎหมายมากำกับดูแลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเช่นกัน

ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการศึกษาในหัวข้อเรื่องทฤษฎีและหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าการได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมุ่งเน้นการแก้ไขความเสียหายเมื่อมีการละเมิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคไปแล้ว และเป็นขอบเขตของการศึกษาในฉบับนี้ ในหัวข้อนี้ ผู้เขียนจะได้ทำการศึกษาดังทฤษฎีทางกฎหมายและหลักการสากลที่เกี่ยวกับมาตรการเพื่อการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นไปที่การคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ความหมายของการเยียวยา

การเยียวยา (Redress) ตามความหมายของ Black's Law Dictionary หมายถึง การบรรเทา (Relief) ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน หรือช่องทางการบรรเทาหรือทดแทน (Remedy) ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทได้หมดอายุความลง หรือผู้ฟ้องร้องยังไม่ได้รับการเยียวยา (Garner, 2010, p. 1392)

ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง (1) ก. บำบัดโรค แก้อโรค เช่น ไม่มีหม่อมจะมาเยียวยาได้ (2) ก. แก้ไข ทำให้ดีขึ้น เช่น เศรษฐกิจกำลังทรุดหนักยากที่จะเยียวยาได้

จากการศึกษากฎหมายไทยและแนวทางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้ในการศึกษาข้างต้น ไม่พบว่ามีกรณีบัญญัติคำนิยามคำว่า “การเยียวยา” เอาไว้ในกฎหมายฉบับใด ส่วนในการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ได้มีการให้คำนิยามคำว่า “เยียวยา” อยู่ในรายงานวิจัย “การศึกษาทบทวนสถานการณ์การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคของประเทศไทย” ว่าหมายถึง “การบำบัด การแก้ไขความเสียหายให้ได้รับการชดเชย หรือทดแทน ไม่เฉพาะแต่เพียงความเสียหายในทางแพ่งเท่านั้น อาจรวมถึงความเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินด้วย” (สรียา กาพสินธุ์, 2556, หน้า 17) ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าคำนิยามนี้อธิบายสรุปวิธีการเพื่อชดเชยความเสียหายไว้อย่างชัดเจน จึงขอใช้คำนิยามคำว่าเยียวยาตามความหมายนี้ในการศึกษาคั้งนี้ด้วย

2. ทฤษฎีทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายในคดีผู้บริโภค

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค รัฐจำเป็นต้องเข้ามาแทรกแซงหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในสองส่วน ได้แก่ เรื่องความรับผิดชอบหลักสัญญา และหลักกฎหมายละเมิด ดังนี้ (สุยมศุภนิศย์, 2545, หน้า 10-11)

2.1 การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will) หรือเสรีภาพในการทำสัญญา

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ได้ยกเว้นทฤษฎีความรับผิดชอบคู่กรณีในสัญญา (Privity of contract หรือ Privity rule) ที่เป็นผลมาจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญาซึ่งมีความเหมาะสมกับคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองในระดับพอ ๆ กัน แต่ในการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคไม่ได้มีอำนาจต่อรองหรือสถานภาพเทียบเท่าได้กับผู้ประกอบการ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงมองว่า ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากการบริโภคเป็นเรื่องโดยปกติของมนุษย์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสถานะทางสังคม (Status quo) ความสามารถของบุคคลหรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงปฏิเสธหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา และหลักความรับผิดชอบคู่กรณี และมุ่งขยายความรับผิดชอบของผู้ขายหรือผู้ประกอบการไปสู่บุคคลอื่นที่มีผู้ใช้ซื้อโดยตรง ในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ความเสียหายอาจเกิดขึ้นจากการซื้อของจากผู้ขายในประเทศไทยให้บุคคลในครอบครัวเป็นของฝากหรือของใช้สอยระหว่างการท่องเที่ยว แล้วเกิดความชำรุดบกพร่องเป็นอันตราย หรือถูกเอารัดเอาเปรียบบังคับกดดันให้ซื้อหรือใช้บริการที่ไม่ต้องการหรือไม่เข้าใจในภาษาที่นำเสนออย่างถ่องแท้ ฯลฯ

2.2 หลักการใช้บทสันนิษฐานความผิดในความรับผิดทางละเมิด (Presumption of fault)

ในหลักกฎหมายละเมิด ความรับผิดทางละเมิดเกิดจากการล่วงละเมิดหน้าที่ (Breach of duty) บุคคลทั่วไปย่อมมีสิทธิที่จะไม่ให้ใครมาทำละเมิด อันเป็นหน้าที่บุคคลพึงมีต่อบุคคลอื่นโดยทั่วไป และการทำผิดหน้าที่ย่อมฟ้องเรียกเอาค่าเสียหายกันได้ (ไพจิตร บุญญพันธุ์, 2551, หน้า 2 อ้างถึงใน สรียา กาพสินธุ์, 2556, หน้า 19) ปัจจุบันมีทฤษฎีความรับผิดอยู่ 2 หลัก คือ ความรับผิดหลักมีความรับผิดเมื่อมีความผิดผู้กระทำละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหาย และ หลักความรับผิดโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้มีการจงใจหรือประมาทเลินเล่อ

1. ความรับผิดทางละเมิดธรรมดา (Ordinary liability) กำหนดให้ผู้ละเมิดมีความรับผิดเมื่อผู้กระทำการผิดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออันเป็นการผิดต่อกฎหมาย คือ ผิดต่อสิทธิเด็ดขาดของบุคคล คือ ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างอื่นของบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือข้อแก้ตัวตามกฎหมายให้ทำได้ ก่อให้เกิดความเสียหาย ตามหลักความผิด (Liability based on fault) ดังปรากฏตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 (เพลินดา ตันรังสรรค์, 2554, หน้า 58-63) ผู้บริโภคสามารถเรียกให้ผู้กระทำละเมิดต้องเยียวยาความเสียหายให้แก่ตนเมื่อไม่สามารถบังคับในทางสัญญาได้ แต่หลักการละเมิดธรรมดาตามหลักความรับผิดนี้มีข้อจำกัด คือ ภาระการพิสูจน์ว่าผู้กระทำละเมิดได้จงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้เกิดความเสียหายเป็นหน้าที่

ของผู้บริโภค ตามนัยของมาตรา 84/1 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ที่ว่าคู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น หากพิสูจน์ไม่ได้ก็จะไม่ได้รับการเยียวยา ซึ่งในการฟ้องร้องให้เยียวยาความเสียหายจากผู้ประกอบการ ผู้บริโภคย่อมไม่อาจนำข้อเท็จจริงหรือทำการพิสูจน์ว่าเกิดการจงใจหรือประมาทเลินเล่อให้ตนเสียหายได้อย่างไร บางเรื่องยังเป็นสิ่งที่พ้นวิสัยไปโดยปริยาย เช่น กระบวนการ ขั้นตอน เทคโนโลยีการผลิต หรือการพิสูจน์ว่าได้กระทำหรือละเว้นการกระทำจนเกิดความเสียหายจากการใช้บริการ

2. ความรับผิดชอบละเมิดโดยบทสันนิษฐานความผิด

ความรับผิดชอบละเมิดอีกกรณีหนึ่ง คือ มีข้อยกเว้นให้มีการนำสืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้เรียกว่า “Strict Liability” หลักนี้ได้รับความยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความสลับซับซ้อนในการผลิต ผู้ใช้ได้รับความเสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใดทั้งนี้ หลักความรับผิด โดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้มีการจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ผู้ผลิตหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรับผิดชอบนี้อาจพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดได้ เช่น

ก. พิสูจน์ว่า ผู้บริโภคใช้สินค้านั้นโดยไม่ถูกวิธีในกรณีที่มีคำอธิบายวิธีใช้ หรือคำเตือนไว้แล้ว

ข. พิสูจน์ว่า ความเสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภคเอง

ค. ความชำรุดบกพร่องมิได้มีอยู่ในขณะที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น หากแต่เกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นเพราะการกระทำของบุคคลอื่นซึ่งผู้ผลิตหาจต้องรับผิดชอบด้วยไม่ ปัจจุบัน กฎหมายของไทยที่เป็นไปตามหลักความรับผิดเด็ดขาดที่มีข้อยกเว้นให้มีการนำสืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 437 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 มาตรา 63 มาตรา 64 เป็นต้น

3. หลักการเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค

ในการคุ้มครองผู้บริโภค อันรวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ องค์กรต่าง ๆ ได้เสนอแนะหลักการเพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาเอาไว้ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ

ภายใต้หลักการทั่วไปของข้อเสนอแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ (UNGCP) ซึ่งจัดทำโดยการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (The United Nations Conference on Trade and Development หรือ UNCTAD) ของสหประชาชาติ แนะนำให้รัฐสมาชิกควรพัฒนา เสริมสร้างความแข็งแกร่ง และคงไว้ซึ่งนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคที่

เข้มแข็ง โดยคำนึงถึงสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของประเทศของตนและความต้องการของประชากร ควรต้องจัดให้มีช่องทางระงับข้อพิพาท (Consumer dispute resolution) และการเยียวยา (Redress) พร้อมรองรับต่อผู้บริโภค (United Nations, 2016, p. 7) ทั้งช่องทางของรัฐฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ และการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative dispute resolution หรือ ADR) ในรูปแบบของมาตรการทางกฎหมายและ/หรือมาตรการทางปกครอง และสนับสนุนภาคธุรกิจให้มีช่องทางระงับข้อพิพาทในลักษณะเดียวกันด้วย

หลักการของกลไกและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ระงับข้อพิพาท และเยียวยาของผู้บริโภคจะต้องตั้งอยู่บนความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นกลาง ครอบคลุมถึงกรณีผู้บริโภคข้ามแดน (Cross-border) รัฐสมาชิกควรจัดและประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบ และสามารถเข้าถึงการชดเชยความเสียหายที่ไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย ความล่าช้า หรือภาระในทางเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันการชดเชยความเสียหายนั้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดภาระที่ไม่จำเป็นหรือมากเกินไปต่อสังคมและธุรกิจด้วย

3.2 คำแนะนำขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจว่าด้วยการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาผู้บริโภค

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้พัฒนาและเห็นชอบคำแนะนำขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจว่าด้วยการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาผู้บริโภค (OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress) เมื่อปี ค.ศ. 2007 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้รัฐสมาชิกและเชิญชวนรัฐที่มีใช้สมาชิกอย่างประเทศไทย ให้นำเอาแนวทางคำแนะนำไปออกเป็นมาตรการเพื่อระงับข้อพิพาทและการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค มีหลักการว่า แต่ละประเทศควรทบทวนโครงสร้าง (Frameworks) การระงับข้อพิพาทและการเยียวยาความเสียหายต่อผู้บริโภคที่มีอยู่แล้วให้มั่นใจว่าผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาที่เป็นธรรม ง่ายต่อการใช้งาน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างปราศจากค่าใช้จ่ายหรือภาระที่ไม่จำเป็น โดยควรมีกลไกในการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาที่ผสมผสานกันหลายวิธีเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์และลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนของผู้บริโภคที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ ควรให้มุ่งเน้นเป็นพิเศษในด้านความสามารถที่จะได้มาหรือจัดหาซึ่งการเยียวยาที่เป็นตัวเงินสำหรับผู้บริโภคอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของโครงสร้างการบังคับใช้การคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครบวงจร (OECD, 2007, p. 7) โดย OECD ได้แนะนำลักษณะของกลไกการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาต่อผู้บริโภครายบุคคล (Individuals) รวมถึงผู้บริโภคข้ามแดน มีสาระสำคัญโดยสรุปคือ (OECD, 2007, pp. 9–12)

1. กลไกควรมีช่องทางเพียงพอและใช้งานได้ง่ายโดยที่ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องมีผู้แทนหรือความช่วยเหลือทางกฎหมายให้ได้มากที่สุด

2. ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง เกี่ยวกับกระบวนการตั้งแต่การยื่นข้อร้องเรียนและการเลือกกลไกการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาที่เหมาะสม ค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะต้องมี และระยะเวลาของกระบวนการ รูปแบบของผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปได้ ช่องทางการอุทธรณ์ และควรทราบว่าผลลัพธ์นั้นผูกพันตามกฎหมายหรือไม่

ในกรณีของผู้บริโภคข้ามแดนอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรจัดให้ผู้บริโภคและองค์กรด้านผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกลไกการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาทั้งในและนอกศาลที่มีอยู่ในประเทศนั้น ๆ

3. กลไกควรถูกออกแบบให้ผู้บริโภคสามารถใช้ได้โดยเตรียมข้อมูลเพิ่มเติมหรือใช้ความช่วยเหลือให้น้อยที่สุด

4. พึงพิจารณาถึงความจำเป็นพิเศษของผู้บริโภคที่เสียเปรียบหรือเปราะบาง เพื่อให้ผู้บริโภคหรือผู้แทนของผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกลไกเหล่านี้ได้

5. หน่วยงานผู้มีอำนาจบังคับใช้การคุ้มครองผู้บริโภคควรมีความสามารถหรืออำนาจที่จะกระทำการและได้มาซึ่งหรืออำนวยความสะดวกในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค อันรวมไปถึงความเสียหายที่เป็นตัวเงิน (Monetary redress) โดยอาจได้รับความสนับสนุนจากหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น องค์กรผู้บริโภคภาคเอกชน

6. ควรมีกลไกสำหรับหน่วยงานผู้มีอำนาจบังคับใช้การคุ้มครองผู้บริโภคสามารถกระทำการเพื่อให้ได้มาหรืออำนวยความสะดวกในการเยียวยาความเสียหายแทนผู้บริโภคได้ เช่น อำนาจในการยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้เยียวยาความเสียหายในทางแพ่ง และอำนาจในการเข้าเป็นผู้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในคดีที่เรียกร้องการเยียวยา

7. รัฐควรเข้าร่วมเครือข่ายเกี่ยวกับการรับร้องเรียน การให้คำปรึกษา และการส่งต่อเกี่ยวกับข้อพิพาทของผู้บริโภคทั้งระดับนานาชาติและระดับภูมิภาค

8. ส่งเสริมความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบยุติธรรม ทั้งผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ ถึงความต้องการของผู้บริโภคชาวต่างชาติที่ถูกทำให้เสียหายโดยผู้ประกอบการท้องถิ่น

9. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ทำได้เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการรับและการจัดการข้อพิพาท โดยเฉพาะของผู้บริโภคข้ามแดน

10. ลดกำแพงทางกฎหมายเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริโภคจากประเทศอื่นสามารถเข้าถึงกลไกการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาของท้องถิ่นได้

จากข้อเสนอแนวปฏิบัติและคำแนะนำของทั้งสององค์กรระดับนานาชาติ แสดงให้เห็นว่ามีความพยายามที่จะส่งเสริมให้แต่ละประเทศมีมาตรการเยียวยาความเสียหายที่มุ่งเน้นให้ผู้บริโภค รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นผู้บริโภคข้ามแดน ได้รับการเยียวยาความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วเป็นสำคัญ

หน่วยงานรัฐของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. กรมการท่องเที่ยว

กรมการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านบริการ ท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว มาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กฎหมายว่าด้วยภาพยนตร์และวิดิทัศน์ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพยนตร์ต่างประเทศ ในราชอาณาจักร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (กรมการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.)

กรมการท่องเที่ยวมีอำนาจหน้าที่ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ และ กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
2. สนับสนุนการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว
3. ดำเนินการประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นเครือข่ายในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

โดยกฎหมายที่กรมการท่องเที่ยวทำการกำกับดูแลและปฏิบัติงานตาม เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นนิติบุคคลสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดตั้งขึ้นโดยอำนาจตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 โดยมี

วัตถุประสงค์หลักเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การเผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬาและวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่นอันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยว และการริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยว และเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักท่องเที่ยว

สำหรับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามความหมายของพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือ การดำเนินงานอื่นใดโดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเหล่านี้ ถือว่าอยู่ในการกำกับดูแลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ

1. การให้คำปรึกษา แนะนำ ร่วมมือและประสานงานกับส่วนราชการ องค์กร สถาบัน นิติบุคคลและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร
2. ส่งเสริม ร่วมมือ หรือดำเนินการในการฝึกอบรมและให้การศึกษาวิชาการต่าง ๆ เพื่อสร้างบุคลากรให้ได้มาตรฐานและเพียงพอในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. กระทำกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังกล่าว เห็นได้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่ได้มีอำนาจเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายให้แก่ักท่องเที่ยวเมื่อเกิดการละเมิดกฎหมายไม่ว่าในเรื่องทางแพ่งหรืออาญา มีเพียงอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.tourismthailand.org/Send-Complaint> และ การส่งข้อมูลการร้องเรียนให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว สำนักผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. ศาลยุติธรรมแผนกคดีท่องเที่ยว

สำนักงานศาลยุติธรรมได้ออกประกาศจัดตั้งส่วนคดีนักท่องเที่ยวขึ้นในศาลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่มีคดีพิพาทขึ้นสู่ศาล โดยได้มีการเปิดแผนกคดีนักท่องเที่ยวแล้วในศาลจังหวัดพญา ศาลจังหวัดภูเก็ต ศาลแขวงปทุมวัน และศาลแขวงดุสิต (ป้อมฤดี กุมพันธ์, 2557, หน้า 56) เพื่อช่วยเหลือดำเนินคดีต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว อันรวมไปถึงการช่วยเหลือการฟ้องคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยแนวปฏิบัติในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว (ศาลจังหวัดพญา, ม.ป.ป.) ให้คำนิยามคำว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง “บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอันเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง และการอื่นใด”

แนวปฏิบัติในการดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวของสำนักงานศาลยุติธรรม มีขั้นตอนโดยสรุป คือ (ศาลจังหวัดพญา, ม.ป.ป.) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาติดต่อหรือเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ประสานส่งเรื่องมายังส่วนคดีนักท่องเที่ยวเพื่อฟ้องคดีผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ศาลจะให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำคำฟ้องและคำร้องต่าง ๆ โดยจะทำการช่วยเหลือให้ทำคำขอนัดไต่ถามก่อนการฟ้องคดีผู้บริโภคทุกคดี และกำหนดนัดไต่ถามในวันรุ่งขึ้นที่ศาลเปิดทำการหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

เจ้าหน้าที่จะแจ้งวันเวลานัดให้นักท่องเที่ยว และ/หรือผู้รับมอบอำนาจทราบ และแจ้งวันนัดให้ผู้ถูกร้องทราบทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ถูกร้องได้ ให้กำหนดวันนัดเวลาไต่ถามใหม่ และแจ้งให้นักท่องเที่ยว และ/ หรือผู้รับมอบอำนาจทราบ และในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องเดินทางกลับประเทศ หรือต้องออกนอกพื้นที่เมืองพญา ก่อนวันนัดไต่ถามใหม่ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ นักท่องเที่ยวแต่งตั้งบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รับมอบอำนาจเพื่อติดตามและแจ้งผลคดีให้ทราบต่อไป จากนั้นให้ทำหนังสือเชิญไต่ถามก่อนฟ้องแจ้งกำหนดวันเวลานัดไต่ถามเพื่อส่งไปรษณีย์ไปยังที่อยู่ของผู้ถูกร้องโดยเร็วที่สุด

กรณีคดีนัดไต่ถามที่ผู้ถูกร้องไม่มาศาล หรือคู่ความมาศาลทั้งสอง แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ และเป็นคดีผู้บริโภคให้ประสานงานเจ้าพนักงานคดีเพื่อส่งต่อเรื่องให้เจ้าพนักงานคดีจัดเตรียมคำฟ้องคดีผู้บริโภค และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อไป

ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ศาลจะจัดหาผู้ประนีประนอมที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อทำการไต่ถาม หรือหากจำเป็นต้องใช้ล่าม ศาลจะติดต่อให้ผู้แทนกระทรวง

การท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการจัดหาลำโพงมาให้ทันในวันนัดทั้งวันนัดใกล้เกลี้ยก่อนฟ้องคดี และในวันนัดพิจารณา

ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องมีการสืบพยานก่อนฟ้องไว้ล่วงหน้าให้เจ้าหน้าที่ ส่วนคดีท่องเที่ยว ประสานไปยังสภาพทนายความจังหวัดพัตยา เพื่อดำเนินการจัดทำคำร้องขอหรือคำร้องให้ศาลมีคำสั่งให้สืบพยานล่วงหน้า ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 101 และดำเนินการว่าความแก้ต่างให้แก่นักท่องเที่ยว

4. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โภค

ภายใต้อำนาจแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานหลักอยู่ 2 ส่วน คือ

4.1 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐตามกฎหมายเพื่อดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหาย ตามมาตรา 10 เพื่อพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และ ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอ

เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งให้มีคณะอนุกรรมการหลายคณะ (สุรเชษฐ์ เฌรบำรุง, 2552, หน้า 71-72) เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน คณะอนุกรรมการการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร และคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ศาลจังหวัด

4.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีเป็นฝ่ายเลขานุการดำเนินการให้แก่คณะกรรมการฯ มีอำนาจในด้านต่าง ๆ เช่น การรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค การติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ การประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภค การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และบทบาทที่สำคัญ คือ การดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคโดย “เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค” ที่มาจากพนักงานอัยการหรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ ตามกำหนดในมาตรา 39

ถือได้ว่าสำนักงานคณะกรรมการเป็นหน่วยงานกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค ขณะที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้บังคับบัญชาด้านนโยบายและคงอำนาจการพิจารณาแนวทางการเยียวยาความเสียหายต่าง ๆ

สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค มีกฎหมายในกำกับดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
2. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พ.ศ. 2551

3. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภค อาจแบ่งออกได้เป็น 4 ประการ ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค การดำเนินการปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค

1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ได้แก่

ก. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข. ส่งเรื่องราวเรียนทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 120

อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

ค. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.ocpb.go.th> หรือช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ consumer@ocpb.go.th

ง. สายด่วน สคบ. โทร. 1166

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค

หลังร้องเรียนแล้ว จะมีการพิจารณาและหากเข้าหลักเกณฑ์ จะเข้าสู่ชั้นไกล่เกลี่ยขั้นแรก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคตั้งแต่แรกเริ่ม หากการไกล่เกลี่ยบรรลุผล จะจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามนั้นมีผลผูกพันคู่กรณี มีผลทำให้สิทธิเรียกร้องเดิมหมดสิ้นไป และเกิดสิทธิใหม่ตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงแทน หากการไกล่เกลี่ยไม่บรรลุผล จึงทำการเสนอเรื่องสู่การพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในชั้นที่สุด เพื่อให้มีมติดำเนินการฟ้องคดีแทน

ทั้งนี้ การไต่ถามคดีดังกล่าวมาข้างต้นเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามคดีหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ซึ่งจะใช้ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนค่อนข้างนาน เช่น ในขั้นรวบรวมพยานหลักฐานจนออกหนังสือเชิญหรือหนังสือเรียกผู้ประกอบการจะดำเนินการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 15 วัน ในการไต่ถามคดีขั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำได้ไม่เกิน 2 ครั้ง มีระยะเวลา รวมกันไม่เกิน 90 วันนับแต่วันทำการไต่ถามคดีครั้งแรก และการไต่ถามคดีหรือประนีประนอมในชั้นคณะกรรมการฯ ทำได้ไม่เกิน 2 ครั้ง รวมระยะเวลาไม่เกิน 90 วันนับแต่วันทำการไต่ถามคดีครั้งแรก และมีได้กำหนดเกี่ยวกับการไต่ถามคดีข้อพิพาทของชาวต่างชาติเอาไว้เป็นการเฉพาะ

3. การดำเนินการปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจในการออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการ เช่น จัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงการมีคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้ประกอบการระงับหรือยุติการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งมีบทลงโทษทางอาญาและเป็นลักษณะของคำสั่งทางปกครอง นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ประสานหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการอื่น ๆ อันเป็นการช่วยการปราบปรามและป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายอื่น ๆ ด้วย

4. การฟ้องคดีแทนผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค เฉพาะคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร และ คดีที่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิร้องขอซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าควรดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อให้ศาลเป็นมีดุลพินิจพิจารณาพิพากษามาตรการเยียวยาความเสียหายต่อไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

สำหรับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคในลักษณะของการชดเชยความเสียหายไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือการเยียวยาในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้บริโภค หรือสั่งให้เปลี่ยนสินค้าหรือคืนเงิน ฯลฯ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะไม่มีอำนาจสามารถกระทำในลักษณะนี้

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภค ที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทยและต่างประเทศ

การส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ถือว่าได้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสนใจโดยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยปีละหลายล้านคน แต่เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอันเป็นการโต้แย้งสิทธิในทางแพ่ง การดำเนินคดีหรือวิธีการเยียวยาความเสียหายด้วยการระงับข้อพิพาทของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเหล่านั้น ก็ควรคำนึงถึงวิธีการที่มีความเหมาะสมสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว ด้วยวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมิได้เป็นผู้มีถิ่นฐานหรือพำนักในราชอาณาจักรไทย และมีระยะเวลาจำกัด ซึ่งในบทนี้จะทำการศึกษามาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และเขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของประเทศไทย

1. ประเภทของคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเภทของคดีหรือข้อพิพาทของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อาจได้รับการพิจารณาและเยียวยาความเสียหายในฐานะเป็นคดีผู้บริโภค อาจแบ่งได้ตามบัญญัติในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 ที่ให้นิยามคำว่า คดีผู้บริโภค เอาไว้ 4 ประเภท ได้แก่

1.1 คดีแพ่งอันเนื่องมาจากสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายจากการบริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดว่าคดีผู้บริโภค ประเภทที่ (1) คือ คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งนิยามคำว่าคดีผู้บริโภคประเภทแรกนี้ เป็นการจำกัดขอบเขตของคดีผู้บริโภคมิให้รวมไปถึงคดีที่นอกเหนือความประสงค์ของกฎหมาย เช่น การหมิ่นประมาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ

ผู้บริโภคที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3 ที่ได้ให้นิยามของ “ผู้บริโภค” ว่า “ผู้ซื้อ

หรือผู้ให้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ให้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม” จากคำนิยามดังกล่าว ผู้บริโภค จึงอาจแบ่งออกได้เป็น 3 จำพวก (พรประภักษ์ แฟงพิบูลย์, 2553, หน้า 16-17) คือ

ก. ผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจที่มีการเสียค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ

ตามความหมายในมาตรา 3 คำว่า “ซื้อ” หมายความรวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น และคำว่า “บริการ” หมายความว่า “การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน”

ข. ผู้ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ ตามที่ได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ในส่วนที่ 1 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แม้ว่าจะยังมิได้ทำการซื้อหรือได้รับบริการเหล่านั้นก็ตาม

ค. ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ให้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้จะมีมิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทน กล่าวคือ หากผู้ใช้นั้นได้ใช้สินค้าหรือบริการแล้วเกิดความเสียหาย แต่ไม่ได้เป็นผู้ซื้อหรือจ่ายค่าตอบแทนด้วยตนเองก็ยังคงถือว่าเป็นผู้บริโภคได้ เช่น ได้รับเป็นของขวัญ เป็นการซื้อมาใช้สอยกันในครอบครัว

จากความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” นี้ จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาโดยลำพัง ได้มีการทำธุรกรรม ซื้อขาย เช่า รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจอย่างมากมาย นับตั้งแต่เดินทางเข้ามาถึงยังสนามบิน มีการซื้ออาหารเครื่องดื่ม ดื่มด่ำในห้องพักรีสอร์ทในโรงแรม การเรียกรถแท็กซี่ การซื้อของที่ระลึก เครื่องใช้ไฟฟ้า เสื้อผ้า หรือการซื้อบริการในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น การซื้อบัตรเข้าชมทั้งที่หน้าทางเข้าหรือซื้อมาแล้วจากทางออนไลน์ รวมถึง การได้รับสินค้าหรือบริการฟรีต่าง ๆ นักท่องเที่ยวต่างชาติจึงถือว่าเป็นผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว

ตัวอย่างกรณีความเสียหายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าข่ายเป็นคดีผู้บริโภคในลักษณะนี้ที่พบว่ามีกรร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง เช่น (สำนักผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

1. ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน
2. ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการโดยขาดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ

3. นักท่องเที่ยวถูกหลอกหรือบังคับให้ซื้อบริการนำเที่ยวที่อยู่นอกจากที่ตกลง
4. โรงแรมหรือสายการบินยกเลิกการจองห้องพักหรือเที่ยวบิน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเสียหาย

ความเสียหาย

5. การขายหรือให้บริการที่ไม่ตรงตามที่โฆษณาเอาไว้ / การโฆษณาชวนเชื่อ
 6. นักท่องเที่ยวไม่ได้รับคืนสินค้าหรือเงินตามที่ตกลงกันเอาไว้
- 1.2 คดีแพ่งที่เกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัย

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดว่าคดีผู้บริโภคประเภทที่ (2) คือ คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ในปัจจุบัน ได้แก่ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ตัวอย่างเช่น กรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความเสียหายจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ซื้อในประเทศไทยระหว่างการมาท่องเที่ยวแล้วเกิดการระเบิดขึ้นเนื่องจากมีความบกพร่องในวงจรแบตเตอรี่จนได้รับบาดเจ็บ ย่อมถือว่าเป็นผู้บริโภคที่สามารถฟ้องคดีผู้บริโภคได้เช่นกัน

1.3 คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดว่าคดีผู้บริโภคประเภทที่ (3) คือ คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตาม (1) หรือ (2) ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เพื่อความสะดวกและไม่เกิดความลักลั่นกันในแต่ละคดี

1.4 คดีแพ่งที่กำหนดให้ใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 กำหนดว่าคดีผู้บริโภคประเภทที่ (4) คือ คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นบทบัญญัติที่มีไว้เพื่อกฎหมายฉบับอื่นใดในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2. พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งที่จะควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์ เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยมีคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแผนงานมาตรการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนาและกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และออกหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราค่าธรรมเนียมชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 41

2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคจากธุรกิจนำเที่ยว

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ในลักษณะดังนี้

2.1.1 ธุรกิจนำเที่ยวต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยตามความในมาตรา 18 ได้กำหนดบังคับให้ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องวางหลักประกัน ได้แก่ เงินสดหรือหนังสือค้ำประกันของธนาคาร ในขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเอาไว้ในพระราชบัญญัตินี้

2.1.2 ธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันภัยสำหรับอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว ตามบัญญัติในมาตรา 34 ด้วย หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่จัดให้มีการประกันภัย จะต้องรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้รับประกันภัย

2.1.3 ธุรกิจนำเที่ยวจะต้องไม่ปฏิบัติงานที่ขัดต่อกฎหมาย ดังนี้

ก. มาตรา 27 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาหรือชี้ชวนไว้หรือที่ตกลงกันไว้ตามกำหนดในมาตรา 26 ไม่ได้ หากจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อน

ข. มาตรา 28 วรรคสอง ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะยกเลิกการนำเที่ยวเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวนตามกำหนดไว้ในขั้นต่ำตามมาตรา 26 (8) หรือหรือเกิดจากเหตุใด ๆ อันเป็นความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว

ค. มาตรา 29 ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน

ง. มาตรา 30 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกเหนือจากที่ตกลงกันไว้หรือเรียกล่วงหน้าไม่ได้ และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์จะชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมอื่นใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารโฆษณาหรือชี้ชวนเว้นแต่จะแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า

จ. มาตรา 31 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะจัดให้บริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวโดยไม่เรียกเก็บค่าบริการหรือเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่เห็นได้ว่าไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายไม่ได้

2.2 การเยียวยาความเสียหายจากธุรกิจนำเที่ยว

ตามความในมาตรา 69 และ มาตรา 70 ได้จัดตั้ง “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว โดยแหล่งที่มาของกองทุนนี้ส่วนหนึ่งมาจากเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้ เงินหลักประกันที่ตกเป็นของกองทุนตามมาตรา 39 วรรคสาม เงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจ่ายชดใช้คืนกองทุนและเงินที่นายทะเบียนหักจากหลักประกันส่งคืนกองทุนตามมาตรา 41 วรรคสาม และเงินเพิ่มตามมาตรา 35 วรรคสอง และมาตรา 42 วรรคสอง

ในมาตรา 40 บัญญัติว่า เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือปรากฏต่อนายทะเบียนว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้ หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยโดยเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด โดยให้ปฏิบัติตามมาตรา 41 เมื่อปรากฏผลจากการสอบหาข้อเท็จจริงตามมาตรา 40 ว่านักท่องเที่ยวผู้ใดได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรายใดและเป็นจำนวนเงินเท่าใด ให้นายทะเบียนสั่งจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน และแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้นส่งคืนเงินชดใช้กองทุนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ส่งเงินชดใช้กองทุนภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนหักเงินจำนวนดังกล่าวจากหลักประกันที่วางไว้ตามมาตรา 18 ส่งคืนกองทุน

3. ระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558

จากอำนาจมติคณะรัฐมนตรีที่ได้ผ่านพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้จัดสรรงบประมาณให้จัดตั้ง “กองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ” เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ตามนโยบายของรัฐบาลในการสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และต่อมาได้ออกระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558

นักท่องเที่ยวที่สามารถมีสิทธิขอรับการเยียวยาความเสียหาย เป็นไปตามคำนิยาม ข้อ 4 ของระเบียบฉบับดังกล่าว คือ “นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ถือหนังสือเดินทางพร้อมหลักฐานการ

ตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง เว้นแต่กรณีที่ไม่ต้องมีการตรวจลงตราสำหรับคนต่างด้าวบางประเภทเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ ต้องเป็นการเข้ามาด้วยการสมัครใจและวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการด้วย” จากคำนิยามดังกล่าว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสิทธิได้รับการชดเชยเยียวยาจึงหมายถึงทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวโดยลำพังและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาอยู่กับบริษัทนำเที่ยวด้วย

กรณีที่กองทุนชดเชยความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะทำการเยียวยาให้ได้ เป็นไปตามกำหนดในข้อ 8 ได้แก่

1. การจลาจล และ การก่อการร้าย

การจลาจล หมายถึง การกระทำของบุคคลใด ๆ ซึ่งร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อก่อความสงบสุขแห่งสาธารณชน หรือการกระทำโดยเจตนาที่เกี่ยวกับการหยุดงานของแรงงาน หรือการลุกฮือต่อต้านรัฐบาล หรือการประท้วงการเดินขบวน หรือ การกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายในการระงับหรือบรรเทาผลจากการกระทำเหล่านั้น

ส่วนการก่อการร้าย หมายถึง การกระทำอันก่อให้เกิดความเสียหาย หรือน่าจะก่อความเสียหาย เพื่อมุ่งหมายหรือมุ่งเชื่อหรือบังคับรัฐบาลไทย หรือรัฐบาลต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศ ให้กระทำหรือไม่กระทำการอันใด อันจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงหรือสร้างความปั่นป่วนหวาดกลัวในหมู่ประชาชน

2. ภัยธรรมชาติ

3. ถูกทำร้ายร่างกาย

4. ถูกข่มขืน

5. อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายโดยมิได้เจตนา ส่งผลโดยตรงให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกาย

6. การหยุดชะงักของการเดินทาง

7. การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ได้แก่ ถูกลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทรัพย์สิน ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์

8. อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด

รายละเอียดการช่วยเหลือเยียวยา จะเป็นไปตามระเบียบฯ ข้อ 9 โดยกรณีสูงสุด คือ ชดเชยเงินจำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) กรณีเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะ หรือบาดเจ็บอันตรายโดยสิ้นเชิง และรวมถึงค่าปลงศพหรือส่งศพหรือกระดูกกลับภูมิลำเนา โดยนักท่องเที่ยวหรือผู้แทนของนักท่องเที่ยว (ทายาทโดยธรรม หรือ ผู้รับมอบอำนาจ) ทำการยื่นคำขอรับการ

ช่วยเหลือเยียวยาพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ตามที่กำหนดตาม ข้อ 10 และ ข้อ 11 ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้อำนวยการกองทุนฯ จะนำเสนอคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจให้มีมติพิจารณาจ่ายเงินให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ โดยนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติที่เรียกร้องหรือได้รับการชดเชยเยียวยาจากกองทุนนี้ ยังคงมีสิทธิหรือประโยชน์ที่นักท่งเที่ยวหรือผู้เสียหายพึงได้ตามกฎหมายอื่น

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ปัจจุบันได้ผ่านการแก้ไขเพิ่มเติมมาแล้วเป็นฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2556) เป็นกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคโดยทั่วไป อันรวมไปถึงผู้บริโภคข้ามแดนอย่างนักท่งเที่ยวชาวต่างชาติด้วย โดยสาระสำคัญในการคุ้มครอง ปรากฏตามหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค คือ

4.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่วนที่ 1 มาตรา 22 – 29 มีหลักการสำคัญ คือ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่ธรรมต่อผู้บริโภคหรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ อีกทั้งการโฆษณาใด ๆ จะต้องไม่กระทำการด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภคด้วย โดยข้อความโฆษณาที่ถือว่าเป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม มีลักษณะดังนี้

4.1.1 เป็นเท็จหรือเกินความจริง

4.1.2 ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยใช้ข้อมูลหรือการอ้างอิงใด ๆ ที่ไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม

4.1.3 เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้เกิดการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรมหรือความเสื่อมเสียทางวัฒนธรรม

4.1.4 ก่อให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีของประชาชน

4.2 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่วนที่ 2 มาตรา 30 – 35 มีหลักการสำคัญ คือ สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานและสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ถือเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ

2. ต้องระบุข้อความตามที่กำหนดในมาตรา 31 (2) เช่น เครื่องหมายการค้า สถานที่ผลิต ข้อความให้เข้าใจว่าคือสินค้าอะไร และข้อความอันจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากตามมาตรา 31 (3) เช่น ราคา ปริมาณ วันหมดอายุ ฯลฯ

4.3 การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่วนที่ 2 ทวิ มาตรา 35 ทวิ – 35 นว มีหลักการสำคัญให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจในการควบคุมสัญญาและรายการใน หลักฐานการรับเงินได้ของผู้ประกอบธุรกิจบางประเภท เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการเช่าซื้อ รถยนต์ ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ โดยมีลักษณะของการควบคุม ได้แก่ ให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ข้อสัญญาหรือข้อความในรายการในหลักฐานการรับเงินที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ ข้อสัญญาหรือข้อความเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ และห้ามใช้ ข้อสัญญาหรือข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค (มาตรา 35 ทวิ และมาตรา 35 เบญจ)

4.4 การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตราย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคจาก สินค้าที่อาจเป็นอันตราย (มาตรา 36) หรือบริการที่อาจเป็นอันตราย (มาตรา 38) โดยคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ และการออก คำสั่งห้ามขายสินค้าหรือให้บริการเป็นการชั่วคราวระหว่างการพิสูจน์ หากปรากฏว่าสินค้าหรือ บริการนั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งทั้งคำสั่งในเชิงป้องกัน ความเสียหาย เช่น ห้ามผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้น (มาตรา 36 (1) และมาตรา 38 (3)) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายคืนหรือเรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค (มาตรา 36 (2)) หรือทำการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุง ให้ไม่เป็นอันตราย (มาตรา 36 (3) และมาตรา 38 (2)) และการให้ปิดประกาศ แจ้ง โฆษณาเกี่ยวกับอันตรายของสินค้าหรือบริการนั้น (มาตรา 36 (6) และมาตรา 38 (1)) และคำสั่งในเชิงแก้ไขเยียวยาความเสียหายแล้ว เช่น การให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยน สินค้าหรือลดใช้ราคาสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภค (มาตรา 36 (3) และ มาตรา 38 (2))

ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มต่าง ๆ ข้างต้นมาอย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายได้ กำหนดบทบาทโทษในทางอาญาหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามที่กฎหมายวางแนวทางเอาไว้ หรือที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ได้ออกกฎระเบียบ ประกาศ หรือมีคำสั่งเอาไว้ จะเห็นได้ว่ามีความมุ่งมั่นในเชิงการป้องกันและปราบปราม โดยอาศัยอำนาจ

ของคำสั่งทางปกครอง การออกกฎทางปกครอง และการบังคับใช้บทลงโทษทางอาญาเป็นหลัก
ปรากฏในบทกำหนดโทษ หมวดที่ 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

4.5 การเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติมาตรการเพื่อเยียวยาความ
เสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิโดยให้อำนาจหน่วยงานสามารถฟ้องแทนผู้บริโภคได้ใน 2
กรณี คือ

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.
2522 มาตรา 39 ถึง 42 มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค 2 ลักษณะ คือ คดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ
ผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร และ คดีที่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิร้องขอซึ่งคณะกรรมการ
เห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยให้มีอำนาจฟ้องเรียก
ทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกทรัพย์สินและค่าเสียหาย
แทนจากผู้บริโภคดังกล่าว

2. สมาคมหรือมูลนิธิที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตาม
บัญญัติในมาตรา 40 และ 41 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีอำนาจฟ้องคดี
เฉพาะผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคม โดยในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของ
ผู้บริโภค ให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา 40 มีสิทธิฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา
และดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดย
ส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียก
ทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกทรัพย์สินและค่าเสียหาย
แทนจากผู้บริโภคดังกล่าว

บทบัญญัติในส่วนนี้ มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค
พ.ศ. 2551 มาตรา 19 วรรคแรก ที่ได้บัญญัติให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและ
ดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้

5. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551
มีสาระสำคัญ ดังนี้

5.1 การคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า “สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งาน และการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้” โดยสินค้าที่หากผู้บริโภคใช้แล้วเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจที่ขาย ผลิต หรือนำเข้า จะต้องมีความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งได้ 3 ประเภท ตามคำนิยามของคำว่า “สินค้า” คือ (วันชัย ไพบูลย์อภิบาล, 2555, หน้า 19-20)

1. สंहारิมทรัพย์ที่ผลิตหรือนำเข้ามาเพื่อขาย คือ สินค้าทุกชนิดที่มีรูปร่างและเคลื่อนที่ได้ ไม่ว่าจะใช้เพื่ออุปโภคหรือบริโภค ไม่ว่าจะผลิตในประเทศหรือผลิตในต่างประเทศ แล้วนำเข้ามาขายในประเทศ

2. ผลผลิตเกษตรกรรม ตามคำนิยามมาตรา 4 หมายความว่า “ผลผลิตอันเกิดจากเกษตรกรรมต่าง ๆ เช่น การทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ เลี้ยงไหม เลี้ยงผึ้ง เพาะเห็ด แต่ไม่รวมถึงผลผลิตที่เกิดจากธรรมชาติ” หากเป็นผลผลิตที่เกิดจากธรรมชาติที่ผู้ประกอบธุรกิจเก็บมาขาย จะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของพระราชบัญญัติฉบับนี้ แต่จะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายทั่วไปไม่ว่าจะทางละเมิดหรือสัญญาแล้วแต่กรณี

3. กระแสไฟฟ้า

5.2 การเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้นิยามคำว่าความเสียหายเอาไว้ว่า “ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ส่วน “ความเสียหายต่อจิตใจ” หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศก เสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน และ “ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น มาตรา 5 ได้บัญญัติว่า ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม โดยใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) ดังปรากฏตามมาตรา 7 และ มาตรา 8 ให้ผู้ประกอบการ ผู้ผลิตตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้า

มีภาระพิสูจน์ว่าตนไม่ต้องรับผิดชอบความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ด้วยข้อยกเว้นความรับผิดที่กฎหมายบัญญัติเอาไว้

การเยียวยาความเสียหายในกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้บริโภคสามารถได้รับค่าเสียหาย ตามบัญญัติในมาตรา 11 ได้แก่

1. ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
2. ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย รวมทั้งกรณีและผู้เสียหายถึงแก่ความตายเพราะการนั้นด้วย
3. ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นไม่เกิน 2 เท่า จากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง

โดยผู้บริโภคอาจทำการฟ้องคดีเอง หรือ เป็นไปตามมาตรา 10 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายได้โดยผู้มีอำนาจฟ้องแทนจะได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด อันสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 19 นอกจากนี้ มาตรา 13 ยังได้บัญญัติสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีเอาไว้ว่า ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการและผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา 10 ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

6. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงความยุติธรรมในการรักษาสิทธิหรือการได้รับการเยียวยาจากผู้ประกอบธุรกิจ อันสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิได้รับการพิจารณาและรับชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค ตามมาตรา 4 (4) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ ดังนี้

6.1 เขตอำนาจศาลในการพิจารณาคดีผู้บริโภค

เมื่อมีการฟ้องคดีผู้บริโภค ผู้ฟ้องคดีสามารถยื่นฟ้องได้ในภูมิลำเนาของตนได้ โดยศาลที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค แบ่งออกเป็น

1. ศาลจังหวัด ซึ่งมีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีที่มีทุนทรัพย์ตั้งแต่ 300,000 บาท ขึ้นไป และ

2. ศาลแขวง เป็นศาลชั้นต้นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เป็นความผิดเล็กน้อยและคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์พิพาทไม่สูง ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีรวดเร็วยิ่งขึ้นและเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนศาลแขวงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีและมีอำนาจทำการไต่สวนหรือมีคำสั่งใด ๆ ซึ่งผู้พิพากษาคคนเดียวมีอำนาจตามที่กำหนดไว้ในพระธรรมนูญศาลยุติธรรม เช่น พิจารณาพิพากษาคดีแพ่งซึ่งราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้อง ไม่เกิน 300,000 บาท

ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีได้มีการบัญญัติถึงเขตอำนาจศาลเอาไว้เป็นการเฉพาะ หากคดีผู้บริ โภคมีทุนทรัพย์ไม่เกิน 300,000 บาท ผู้บริ โภคจะต้องยื่นฟ้องคดีต่อศาลแขวงที่ตนเองมีภูมิลำเนาอยู่ หรือหากคดีผู้บริ โภคนั้นเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์หรือสิทธิหรือประโยชน์อันเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ ผู้บริ โภคจะต้องฟ้องคดีต่อศาลที่อสังหาริมทรัพย์นั้นตั้งอยู่ในเขตศาล ไม่ว่าจะจำเลยจะมีภูมิลำเนาในราชอาณาจักรหรือไม่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 3 มาตรา 4 มาตรา 4 ทวิ มาตรา 4 ตริ มาตรา 5 และ มาตรา 7 ประกอบกับพระธรรมนูญศาลยุติธรรม

6.2 การมุ่งเน้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริ โภค พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริ โภคใน 2 รูปแบบ คือ การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีและการไกล่เกลี่ยในวันนัดพิจารณา ซึ่งในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้ง 2 รูปแบบ ได้กำหนดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เป็นผู้รับผิดชอบงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล โดยเฉพาะ ทำหน้าที่ในการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและดูแลประสานงานให้การดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554

1. การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี

ในมาตรา 14 ได้บัญญัติรับรองให้การไกล่เกลี่ยผู้บริ โภคก่อนฟ้องคดีสามารถกระทำได้และเป็นประโยชน์ต่อคู่ความ โดยให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ ไม่นับระหว่างที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับค่าเสียหายจากการบริ โภคหรือความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัยระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริ โภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องแทนผู้บริ โภค จนกว่าจะมีฝ่ายใดบอกเลิกการเจรจามีใช่เพียงแต่การมีหนังสือทวงถามหรือการถกเถียงกันในข้อเท็จจริง ซึ่งการเจรจาอาจเกิดได้ในหลายรูปแบบ ไม่จำกัดเฉพาะการเจรจาต่อหน้ากันและกัน อาจใช้การโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ด้วยก็ได้

ในทางปฏิบัติ ศาลยุติธรรมจะได้มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้คู่ความทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนการฟ้องคดี รวมไปถึงคดีผู้บริ โภคที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ย

ประจำศาลเป็นผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้ในลักษณะเช่นเดียวกับการไต่ถามข้อพิพาทในวันนัดพิจารณาให้แก่คู่ความโดยเร็วที่สุด (ป้อมฤดี กุมพันธ์, 2557, หน้า 56-57) โดยตามประกาศเรื่องแนวปฏิบัติในการดำเนินคดีท่องเที่ยว (Tourist Case Section) ซึ่งนำมาใช้ในคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย มีแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทำการนัดไต่ถามทุกคดีในวันรุ่งขึ้นที่ศาลเปิดทำการหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้เจ้าหน้าที่แจ้งวันเวลานัดให้นักท่องเที่ยวหรือผู้รับมอบอำนาจกรณีที่มีผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงประสานงานกับผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อแจ้งวันนัดไต่ถามให้จำเลยทราบ หากการไต่ถามก่อนฟ้องคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่บรรลุผล เจ้าหน้าที่ของศาลจะดำเนินการรับคำฟ้องต่อไป

2. การไต่ถามในวันนัดพิจารณา

หลังจากมีการฟ้องคดีผู้บริโภคแล้ว ตามบัญญัติในมาตรา 24 บัญญัติให้มีกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทอยู่รวมในวันนัดพิจารณาด้วย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถระงับข้อพิพาทและได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอการพิจารณาในไต่ถามระยะเวลาานกว่า โดยตามบัญญัติของมาตรา 25 ในวันนัดพิจารณา เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้ว ให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกันทำการไต่ถามให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ในการไต่ถาม ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไต่ถามเห็นสมควร ผู้ไต่ถามจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ โดยหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการไต่ถาม ให้เป็นไปข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 14 หลักเกณฑ์การประนีประนอมยอมความที่ทำการไต่ถามโดยศาล ซึ่งปัจจุบันใช้หลักเกณฑ์ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไต่ถาม พ.ศ. 2554

6.3 การอำนวยความสะดวกในการฟ้องคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติให้ผู้บริโภคได้รับการอำนวยความสะดวกจากกระบวนการศาลยุติธรรมที่เข้าถึงได้ ง่ายกว่า รวดเร็วกว่า และประหยัดกว่าวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไป โดยมีข้อกำหนดสำคัญที่เกี่ยวกับประเด็นการเข้าถึงการฟ้องคดี ค่าฤชาธรรมเนียม และระยะเวลานำมาศึกษาวิเคราะห์มีดังนี้

1. ผู้ฟ้องคดี

ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยตนเอง หรือ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พ.ศ. 2551 หรือตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ที่อาจมีในอนาคต มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดี ผู้บริโภคแทนผู้บริโภคที่ได้ ตามบัญญัติในมาตรา 19 วรรคแรก

2. การยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมให้แก่ผู้บริโภค

มาตรา 18 บัญญัติว่า “ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

ในกรณีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ถ้าศาลเห็นว่าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของกลุ่มความทั้งสองฝ่าย ให้ศาลพิพากษาในเรื่องค่าฤชาธรรมเนียมโดยสั่งให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งนั้นชำระต่อศาลในนามของผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคซึ่งค่าฤชาธรรมเนียมที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนั้นได้รับยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนตามที่ศาลเห็นสมควร”

จากบทบัญญัติข้างต้นนี้ กล่าวโดยสรุป คือ ศาลจะทำการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง ไม่ว่าค่าขึ้นศาล ค่าส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้อง เช่นเดียวกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายจากผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 10 ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจยังคงต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมด อย่างไรก็ตาม กฎหมายยังได้วางหลักเอาไว้เพื่อป้องกันผู้มาฟ้องคดีอย่างไร้สาระ (Frivolous) (พรประภัทร์ แผงพิบูลย์, 2553, หน้า 24) จึงกำหนดให้ผู้ฟ้องคดีที่มีพฤติการณ์ นำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุอันควร หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร หรือ ประพฤติตนไม่เรียบร้อย หรือดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น ศาลอาจสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้

อย่างไรก็ดี หากการดำเนินคดีดำเนินไปจนถึงชั้นที่สุดแล้ว ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค หากฝ่ายที่แพ้คดีเป็นผู้รับผิดชอบ ในชั้นที่สุดสำหรับค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่ว่าคู่ความฝ่ายใดจะชนะคดีก็ตามตามข้อหาหรือแต่บางส่วน นอกจากนี้ ศาลมีอำนาจที่จะพิพากษา

ให้คู่ความฝ่ายที่ชนะคดีนั้น รับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง หรือให้คู่ความแต่ละฝ่ายรับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมส่วนของตนหรือตามส่วนแห่งค่าฤชาธรรมเนียม ซึ่งคู่ความทุกฝ่ายได้เสียไปก่อนได้ ตามที่ศาลจะใช้ดุลพินิจ โดยคำนึงถึงเหตุสมควรและความสุจริตในการดำเนินคดี ตามนัยของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 161 วรรคหนึ่ง

3. การกำหนดวันนัดพิจารณา

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 มาตรา 24 บัญญัติว่า “เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่ถามถ้อยคำให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย

จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาตามวรรคหนึ่งก็ได้”

การกำหนดวันนัดพิจารณาในคดีผู้บริโภค เป็นหลักการเดียวกันกับคดีมโนสารในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 193 ตรี และมาตรา 193 จัตวา ซึ่งมุ่งเน้นความรวดเร็วให้ผู้บริโภคในการดำเนินคดี โดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 9 “ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับคำฟ้อง” และข้อ 10 วรรคสอง “ในกรณีที่ส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องไม่ได้ ศาลอาจเลื่อนวันนัดพิจารณาออกไปได้ แต่ต้องไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่มิคำสั่งดังกล่าว”

4. กระบวนการในวันนัดพิจารณา

ตามมาตรา 25 บัญญัติให้คู่ความทำการไต่ถามถ้อยคำเสียก่อน ดังอธิบายขั้นตอนไต่ถามถ้อยคำในวันนัดพิจารณาเอาไว้แล้วในข้อ 5.1 ถ้าคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ และจำเลยยังไม่ได้ยื่นคำให้การ มาตรา 26 วรรคแรก บัญญัติให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลย โดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ และหากถ้าจำเลยไม่ให้การตามวรรคหนึ่ง และไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลายื่นคำให้การ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ ตามบัญญัติมาตรา 26 วรรคท้าย

ตามบัญญัติในมาตรา 27 หากในวันนัดพิจารณา โจทก์ไม่มาศาล ศาลจะจำหน่ายคดีเสียออกจากสารบบความ เว้นแต่ศาลจะเห็นสมควรพิจารณาชี้ขาดไปฝ่ายเดียวโดยถือว่าโจทก์ขาดนัดพิจารณา หากเมื่อจำเลยได้รับหมายเรียกให้มาศาลตามมาตรา 24 แล้วไม่มาในวันนัดพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ถ้าจำเลยไม่ได้ยื่นคำให้การไว้ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การแต่เพียงอย่างเดียว แต่ถ้าจำเลยได้ยื่นคำให้การไว้ก่อนหรือในวันนัดดังกล่าว ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดพิจารณา

กรณีจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ ให้โจทก์มีคำขอต่อศาลภายในสิบห้าวันนับแต่ระยะเวลาที่กำหนดให้จำเลยยื่นคำให้การได้สิ้นสุดลง เพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดให้ตนเป็นฝ่ายชนะคดีโดยขาดนัด ตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 198

ส่วนกรณีจำเลยขาดนัดพิจารณา ให้ศาลพิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนั้น ไปฝ่ายเดียวตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 204

6.4 การเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคโดยศาล

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 ได้ให้อำนาจศาลในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ตามมาตรา 38 บัญญัติว่า ในการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี ต้องแสดงข้อเท็จจริงที่ฟังได้โดยสรุปและคำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดีพร้อมด้วยเหตุผลแห่งคำวินิจฉัยนั้นเป็นอย่างน้อย และมาตรา 39 ไม่ห้ามศาลที่จะพิพากษาเกินคำขอหรือที่โจทก์กล่าวไว้ในคำฟ้อง ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้องหรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง และตามมาตรา 40 ยังให้อำนาจแก่ศาลสงวนการแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่ง ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยและในเวลาพิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้แน่ชัดว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีกภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้ออกาสคู่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้านด้วย

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ศาลมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษากำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายเป็นการเปลี่ยนสินค้า การสั่งให้เรียกคืนสินค้า และการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ ตามมาตรา 41 ถึง มาตรา 43

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภคและเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของต่างประเทศ

ผู้วิจัยศึกษามาตรการทางกฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และเขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

1. สาธารณรัฐสิงคโปร์

สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขนาดใหญ่แม้ว่าจะมีพื้นที่ของประเทศเล็กมากเมื่อเทียบกับประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมายของสิงคโปร์ที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 กฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์

กฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board Act (CHAPTER 305B)) (Singapore Tourism Board Act, 1997) เป็นกฎหมายแม่บทที่ตราขึ้นและบังคับใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1964 ต่อมาได้รับการปรับปรุงครั้งใหญ่ เมื่อ ค.ศ. 1997 และได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งล่าสุดเมื่อ ค.ศ. 2014 มีสาระสำคัญ คือ จัดตั้งคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board หรือชื่อย่อว่า STB) และมาตรา 7 และมาตรา 8 กำหนดหน้าที่และอำนาจคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ ในการพัฒนาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสิงคโปร์ ให้ความช่วยเหลือ หรือส่งเสริมการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้มาเยือนประเทศสิงคโปร์ และการพัฒนาประเทศสิงคโปร์ให้เป็นจุดหมายหมายของนักท่องเที่ยว (มาตรา 8 (b)) กำกับดูแล ออกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสิงคโปร์ เช่น การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมที่พึงเรียกเก็บ (มาตรา 8 (f)) กำหนดมาตรฐานเพื่อควบคุมธุรกิจการท่องเที่ยวที่คณะกรรมการเห็นสมควรให้มี (มาตรา 8 (e)) โดยในกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดถึงการออกใบอนุญาตควบคุมวิชาชีพมัคคุเทศก์ (tourist guides) ในประเทศสิงคโปร์ไว้ในส่วนที่ IIIA มาตรา 19A ถึงมาตรา 19J

1.2 กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม)

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (Consumer Protection (Fair Trading) Act (CHAPTER 52A) หรือชื่อย่อว่า CPFTA) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด ค.ศ. 2016 มีวัตถุประสงค์ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในทางการค้าที่เป็นธรรมได้มากขึ้นและสมดุลกันทั้งฝ่ายผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (Consumers Association of Singapore, n.d.-a) โดยมีหลักการของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ตามมาตรา 6 คือ การคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้ทำหรือได้รับผลจากธุรกรรมของผู้บริโภค (Consumer transaction) ที่เป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม (Unfair practices) มีสิทธิฟ้องร้องต่อศาลที่มีอำนาจให้ผู้จัดหา (Supplier) เยียวยาความเสียหายในทางใดทางหนึ่ง โดยคดีที่อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ต้องมีทุนทรัพย์ไม่เกิน 30,000 เหรียญสิงคโปร์ (“Consumer Protection (Fair Trading) Act,” 2003)

ผู้บริโภค (Consumer) ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายนี้ ต้องเป็นบุคคลธรรมดาที่ได้ทำธุรกรรมของผู้บริโภคเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ หรือได้รับสินค้าหรือบริการ (ไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีชื่อหรือชำระเงิน) หรือมีหน้าที่ต้องชำระตามกฎหมายเพื่อสินค้าหรือบริการนั้น โดยที่ธุรกรรมเหล่านั้นต้องไม่ใช่ธุรกรรมที่มุ่งหมายเพื่อการประกอบธุรกิจ

ส่วน ธุรกรรมของผู้บริโภค (Consumer transaction) นั้นครอบคลุมถึงการจัดหาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยผู้จัดหาให้แก่ผู้บริโภคอันเป็นผลมาจากการซื้อ การเช่า การได้รับเป็น

ของขวัญ การประกวด หรือการจัดการอย่างอื่น หรือ ข้อตกลงระหว่างผู้จัดทำกับผู้บริโภค อันเป็นผลมาจากการซื้อ การเช่า การได้รับเป็นของขวัญ การประกวด หรือการจัดการอย่างอื่น อันผู้จัดทำมีหน้าที่ต้องจัดหาสินค้าหรือบริการนั้นให้แก่ผู้บริโภค หรือให้แก่ผู้บริโภคผู้อื่นที่ถูกระบุเอาไว้ในข้อตกลง

ตามมาตรา 4 ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ได้บัญญัติถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หมายถึง

1. การกระทำหรือพูดใด ๆ หรือ การละเว้นไม่กระทำหรือพูดใด ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป็นการหลอกลวง (Deceiving) ผู้บริโภค หรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด (Misleading)

2. การกล่าวอ้างที่ไม่เป็นความจริง (False claim)

3. การเอาเปรียบผู้บริโภค เมื่อผู้จัดทำได้รู้หรือควรได้รู้ว่าผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่จะปกป้องผลประโยชน์ของตนเองได้ หรือ ไม่อาจเข้าใจซึ่งลักษณะ วัสดุ ภาษา หรือผลของการทำธุรกรรม หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมนั้นได้อย่างสมเหตุสมผล

4. การกระทำตามที่กำหนดเอาไว้ในตารางที่ 2 (Second schedule) ทำกฎหมาย เช่น การนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีได้มีการสนับสนุน การรับรอง ส่วนประกอบ ฯลฯ อย่างที่นำเสนอจริง

นอกจากนี้ มาตรา 11 เป็นให้สิทธิผู้บริโภคที่จะบอกเลิกสัญญาบางประเภทได้ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (การยกเลิกสัญญา) ค.ศ. 2009 (Consumer Protection (Fair Trading) (Cancellation of Contracts) Regulation 2009)

ในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิโดยศาล เป็นไปตามอำนาจในมาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 12F โดยคดีที่ทุนทรัพย์ไม่เกิน 10,000 เหรียญสิงคโปร์ จะอยู่ในอำนาจของศาลคดีทุนทรัพย์น้อย (Small Claims Tribunals) ให้มีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาในคดีการปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรม (มาตรา 6 (1)) ทั้งการให้ชดเชยความเสียหาย การซ่อมแซม เปลี่ยน ลดราคา บอกล้างสัญญา และมีอำนาจพิพากษาคดีตามความเหมาะสม นอกเหนือไปจากที่ผู้บริโภคขอ เช่น หากเห็นว่าการเปลี่ยนสินค้าไปแล้วจะได้ประโยชน์มากกว่าให้ผู้จัดทำซ่อมให้ผู้บริโภค

1.3 การดำเนินคดีผู้บริโภคในศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อย

ในประเทศสิงคโปร์ มีระบบศาลใน 3 ระดับ คือ

1. ศาล District Court หรือศาลประจำเขต มีเขตอำนาจในการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป ทุนทรัพย์ไม่เกิน 250,000 เหรียญสิงคโปร์ และคดีที่เกี่ยวกับความเสียหายจากอุบัติเหตุรถยนต์หรือ ค่าเสียหายจากการบาดเจ็บจากการทำงาน ไม่เกิน 500,000 เหรียญสิงคโปร์

2. ศาล Magistrate's Court มีเขตอำนาจในการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป ทุนทรัพย์ไม่เกิน 60,000 เหรียญสิงคโปร์

3. ศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยคดี (Small Claims Tribunals หรือ ศาล SCT) ภายใต้ บัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาศาลคดีทุนทรัพย์น้อย (Small Claims Tribunals Act) มีอำนาจพิจารณาคดีจำนวนทุนทรัพย์ไม่เกิน 10,000 เหรียญสิงคโปร์ โดยต้องฟ้องภายใน 1 ปี นับแต่วันที่มูลคดีเกิด เฉพาะคดีที่พิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้จำหน่ายหรือจัดหาสินค้า เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้า หรือสัญญาเกี่ยวกับการบริการ ตามสิทธิในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) หรือความเสียหายที่เกิดจากทรัพย์สิน แต่ไม่รวมถึงความเสียหายที่เกี่ยวกับอุบัติเหตุ หรือความละเมิดทางรถยนต์

กระบวนการพิจารณาคดีในศาลคดีทุนทรัพย์น้อยของประเทศสิงคโปร์ แบ่งได้ ออกเป็นกระบวนการใหญ่ ๆ 3 ขั้นตอน คือ การยื่นคำฟ้อง (Filing a claim) การเจรจาปรึกษา (Consultation) และ การพิจารณา (Hearing) ทั้งนี้ ในศาลนี้จะไม่อนุญาตให้คู่กรณีใช้ทนายความใน กระบวนการพิจารณาคดีใด ๆ เพื่อให้ตัวความดำเนินคดีด้วยตัวเอง ในกรณีของ

1. การยื่นฟ้องคดีต่อศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยจะต้องทำการยื่นคำฟ้องผ่านระบบศาล และความยุติธรรมชุมชน CJTS (ย่อมาจาก Community Justice and Tribunals System) ทั้งผู้ฟ้อง (Claimant) และผู้ถูกฟ้อง (Respondent) จะสามารถยื่นเอกสารต่าง ๆ ได้ผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทุกที่ทุกเวลาที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จึงให้ความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว (State Courts Singapore, 2017) หลังฟ้องแล้วและอยู่ในระหว่างถึงกำหนดวันนัดเจรจาปรึกษาคดี คู่กรณีทั้งสอง ฝ่ายสามารถใช้กระบวนการประนีประนอมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Negotiation) ผ่านทางระบบ CJTS โดยคู่กรณีจะมีโอกาสฝ่ายละ 3 รอบ ในการเสนอข้อตกลงเพื่อประนีประนอมข้อพิพาทกัน หากครบ 3 รอบแล้วยังไม่สามารถตกลงกันได้ คู่กรณียังคงต้องไปศาลในวันนัดเจรจาปรึกษาตามกำหนด หากสามารถตกลงกันได้ ให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกดคำร้องขอจัดทำคำสั่ง (Request for order of tribunals) เพื่อให้ผลการเจรจามีผลผูกพันตามกฎหมาย หรือหากไม่ต้องการให้มีการจัดทำคำสั่ง เช่น ตกลงจะยอมถอนฟ้อง

2. วันนัดเจรจาปรึกษา เจ้าหน้าที่ริจิสตรา (Registra) เป็นผู้ดำเนินการให้คู่กรณีทำการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกัน หากสามารถตกลงกันได้ ผู้ฟ้องจะร้องขอให้ เจ้าหน้าที่ริจิสตราจัดทำคำสั่ง (Order) ตามแบบคำสั่งของศาล (Order of tribunal) ให้ข้อตกลงมีผลผูกพันตามกฎหมาย และให้ถือ

คำสั่งเกี่ยวกับข้อตกลงนั้น เหมือนหนึ่งว่าเป็นคำสั่งของศาลที่ศาลได้จัดทำขึ้นเอง ตามนัยของ กฎหมายวิธีพิจารณาศาลคดีทนายน้อย มาตรา 17 และ มาตรา 35 (“Small Claims Tribunals Act,” 1998)

หากจำเลยไม่มาศาลในวันนัด ศาลจะพิพากษาคดีไปในทันที (Default Judgment)

3. การพิจารณาคดี หากใกล้เกินไปในวันนัดเจรจาปรึกษาไม่สำเร็จ จะมีการไต่สวน กระทำโดยผู้พิพากษา (Referee) เป็นผู้สอบถามข้อเท็จจริงเอง รวมทั้งเรียกพยานบุคคลและเอกสาร ใตตามที่ศาลเห็นสมควร เพื่อสอบถามหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่ม (“Small Claims Tribunals Act,” 1998)

ในคดีผู้บริโภค ศาลคดีทนายน้อยของประเทศสิงคโปร์ จะจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมในการยื่นฟ้องคดี ดังนี้ (State Courts Singapore, 2017)

ก. ทนายน้อยต่ำกว่า 5,000 เหรียญสิงคโปร์ ค่าธรรมเนียม 10 เหรียญสิงคโปร์

ข. ทนายน้อย 5,000 – 10,000 เหรียญสิงคโปร์ ค่าธรรมเนียม 20 เหรียญสิงคโปร์

ค. ทนายน้อยเกินกว่า 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 เหรียญสิงคโปร์ (ต้องมีหนังสือยินยอม นำคดีขึ้นสู่ศาลคดีทนายน้อยเท่านั้น) ค่าธรรมเนียมร้อยละ 1 ของจำนวนทนายน้อย

นอกจากค่าธรรมเนียมศาลตอนยื่นฟ้องแล้ว ศาลคดีทนายน้อยจะไม่มีมาให้ ฝ่ายผู้ชนะหรือฝ่ายผู้แพ้คดี จะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายใด ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง นอกเหนือไปจากเงินวาง ประกัน (Disbursement) เว้นแต่คดีนั้นจะเป็นคดีที่นำมาฟ้องโดยไร้สาระ (Fivolous) หรือ เพื่อสร้างความรำคาญ (Vexation) ศาลอาจสั่งให้คู่กรณีฝ่ายนั้นจ่ายค่าใช้จ่ายให้อีกฝ่ายก็ได้ ตามนัยมาตรา 31 ประกอบ มาตรา 32 ของกฎหมายวิธีพิจารณาศาลคดีทนายน้อย (“Small Claims Tribunals Act,” 1998)

อีกทั้ง ตามแนวปฏิบัติที่ออกโดยศาลยุติธรรมสิงคโปร์ (State Courts Practice Directions) กำหนดให้ศาลคดีทนายน้อยทำการกำหนดวันนัดเจรจาปรึกษาในคดี นักท่องเที่ยว (Tourist case) ภายใน 1 นับแต่วันที่ยื่นคำฟ้อง (State Courts Singapore, n.d., p. 111)

1.4 การช่วยเหลือผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินอกเหนือจากกระบวนการ ทางศาล

เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางของการติดต่อให้ข้อมูลหรือร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว โดยติดต่อได้ที่ Touristline หมายเลข 1800 736 2000 (โทรฟรีในประเทศสิงคโปร์) หรือ (65) 6736 2000 (ติดต่อจากต่างประเทศ) เวลาทำการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันนักขัตฤกษ์) เวลา 9 นาฬิกา ถึง 18 นาฬิกา หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ไปที่ หรือกรอกข้อมูลการ

ร้องเรียนได้ที่ <https://s.visitsingapore.com/contact-us.html> นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังสามารถเข้าไปติดต่อร้องเรียน ณ ที่ทำการคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ก็ได้ อย่างไรก็ตาม

คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (Consumers Association of Singapore, n.d.-b)

อีกทั้ง คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (STB) ได้มีข้อตกลงร่วมกับสมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (Consumers Association of Singapore หรือ ชื่อย่อว่า CASE) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีใช้รัฐ (Non-government organization หรือ NGO) และไม่หวังผลกำไร (Non-profit) ที่มีเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและเป็นผู้ผลักดันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (Consumers Association of Singapore, n.d.-c) ให้สมาคม CASE เป็นผู้ช่วยเหลือรับข้อร้องเรียนและช่วยเหลือเป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไประงับข้อพิพาทกับผู้ประกอบธุรกิจที่ทำการค้าที่ไม่เป็นธรรมกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นกรณีพิเศษ (Consumers Association of Singapore, 2011) (โดยปกติสมาคม CASE จะดำเนินการเป็นตัวแทนผู้บริโภคไปไกล่เกลี่ยเฉพาะกับสมาชิกของสมาคมเท่านั้น หากมิใช่สมาชิก สมาคม CASE ทำได้เพียงให้คำแนะนำ) โดยสมาคมมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการดำเนินการ (administrative charges) เป็นไปตามขั้นของจำนวนทุนทรัพย์ที่ทำการเรียกร้องจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยเริ่มต้นจากจำนวน 10.70 เหรียญสิงคโปร์ กรณีข้อเรียกร้องมีทุนทรัพย์ต่ำกว่าจำนวน 5,000 เหรียญสิงคโปร์ (Consumers Association of Singapore, n.d.-d)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถติดต่อขอรับการช่วยเหลือจากสมาคม CASE ด้วยตนเองพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือเดินทาง ใบเสร็จรับเงินฉบับจริง และหลักฐานที่เป็นพยานเอกสารอย่างอื่นที่ช่วยให้น้ำหนักแก่เรื่องร้องทุกข์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น ข้อตกลงที่ลงลายมือชื่อผู้ประกอบการเป็นสำคัญ และใบแสดงรายการใช้บัตรเครดิต เป็นต้น (Consumers Association of Singapore, n.d.-b)

อย่างไรก็ตาม ทั้งคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์และสมาคม CASE ไม่มีอำนาจในทางกฎหมายที่จะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำการเยียวยาความเสียหาย หรือเป็นตัวแทนฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในศาลคดีทุนทรัพย์ต่ำได้โดยตรง

2. เขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

เขตบริหารพิเศษฮ่องกง หรือเรียกสั้น ๆ ในการศึกษาเห็นว่า ฮ่องกง เดิมอยู่ภายใต้การปกครองของสหราชอาณาจักร ก่อนจะถูกส่งกลับคืนให้แก่สาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อ ค.ศ. 1997 และให้มีสถานะเป็นเขตบริหารพิเศษ ทำให้การปกครองและกฎหมายยังคงใช้ระบบ Common Law เช่นเดิม

ฮ่องกงเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับนานาชาติของประเทศจีน และมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ฮ่องกงมีได้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแม่บทเป็นการเฉพาะ แต่ได้มีกฤษฎีกาที่ 216 จัดตั้งสภาผู้บริโภค (The Consumer Council) โดยคณะกรรมการสภาผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่หลักในการรับข้อร้องเรียนและระงับข้อพิพาทด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภคที่เป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับต่าง ๆ เช่น มาตรฐานของสินค้า ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ฯลฯ สอดส่องดูแลและแจ้งเตือนพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ทำการค้าไม่เป็นธรรม รวมถึงช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้บริโภค (Consumer Council, n.d.-a)

คณะกรรมการสภาผู้บริโภค ได้จัดตั้งกองทุนทรัสต์ ชื่อว่า กองทุนความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภค (Consumer Legal Action Fund) (Consumer Council, n.d.-b) มีวัตถุประสงค์ให้การช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคอันรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ประสงค์จะฟ้องคดีและได้ใช้วิธีการระงับข้อพิพาทหมดทุกทางแล้ว อีกทั้งยังขาดทุนทรัพย์ในการฟ้องร้อง และไม่มีคุณสมบัติในการขอความช่วยเหลือจากองค์กรใด ๆ อีก สามารถยื่นคำขอรับการช่วยเหลือจากกองทุนความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคได้โดยมีค่าสมัคร 100 เหรียญฮ่องกง ผู้บริหารกองทุนจะพิจารณาคำขอบนพื้นฐานหลัก ๆ เช่น การดำเนินคดีจะช่วยให้เกิดความตระหนักของผู้บริโภคในการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมของผู้ประกอบการหรือไม่ หรือมีกลุ่มผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือไม่ ฯลฯ เมื่อได้รับอนุมัติการช่วยเหลือ กองทุนจะออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดและดำเนินการจัดหาทนายความหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายในการดำเนินคดีให้ทุกอย่างจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษา กรณีผู้บริโภคเป็นฝ่ายแพ้คดีจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อีก กรณีผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดีผู้บริโภคในศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยของฮ่องกง ได้แก่ คดีผู้บริโภคที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 10,000 เหรียญฮ่องกง ทางกองทุนจะทำการบังคับคดีตามคำพิพากษาแล้วรับเงินเข้ามาสู่กองทุนเสียก่อนเพื่อทำการหักค่าสมทบทุน (Contribution) เป็นจำนวนตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่เกิน ร้อยละ 25 จากจำนวนเงินที่ได้รับเยียวยาหรือจากจำนวนมูลค่าของทรัพย์สินที่ได้รับมาเพื่อการเยียวยา ซึ่งจะพิจารณาค่าสมทบทุนตามจำนวนเงินหรือมูลค่าที่ได้รับการเยียวยาว่าได้มากน้อยเพียงใด หากศาลได้สั่งให้คู่กรณีชำระค่าฤชาธรรมเนียมคืนมาด้วย เงินส่วนนั้นจะถูกหักคืนตามที่กองทุนได้ออกค่าใช้จ่ายไป หลังจากนั้นผู้บริโภคจะได้รับเงินเยียวยาโดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อีก

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ด้วยปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่ต่าง ๆ ประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้น ประกอบกับประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว จึงทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบที่ตามมา คือ ทำให้เกิดข้อพิพาทที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นคู่กรณีเพิ่มมากขึ้น ข้อพิพาทเหล่านี้มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีทั่วไปเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะพำนักอยู่ในสถานที่เกิดเหตุเป็นระยะเวลาสั้นๆ และไม่อาจเข้าถึงการเยียวยาได้ในทันที จึงเกิดปัญหาในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติและเยียวยาความเสียหายได้ทันที ในบทนี้จะทำการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ปัญหาการขาดมาตรการทางกฎหมายทางแพ่งในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง

ปัญหาการขาดมาตรการทางกฎหมายทางแพ่งในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการศึกษาปัญหาของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้สิทธิผู้บริโภคในการเข้าถึงการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาความเสียหาย เมื่อนำมาตรวจสอบกับมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทย พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการขาดมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายในกรณีดังกล่าว รวมถึงมีข้อจำกัดในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. ปัญหาการขาดมาตรการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในกฎหมายท่องเที่ยวที่มีอยู่

จากการศึกษากฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีอยู่ พบว่ามีเพียงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558 ที่มีบทบัญญัติ

เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทหรือการชดเชยความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง โดยแยกวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์ เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นหลัก ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เฉพาะแต่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือการกระทำผิดของมัคคุเทศก์เท่านั้น เช่น การกระทำผิดตามมาตรา 26 ถึง มาตรา 31 นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ไม่มีอำนาจในการตรวจสอบหรือรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคดีผู้บริโภคอย่างอื่นที่นอกเหนือไปจากธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

ส่วนกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 69 และ 70 ได้รับการจัดตั้งมาโดยมี ส่วนหนึ่งของกองทุนมาจากค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการออกใบอนุญาตและหลักประกันที่ถูกริบเข้าสู่กองทุน และกลไกของกองทุนถูกออกแบบมาเพื่อจ่ายทดรองเพื่อการระงับข้อพิพาทที่ได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฉบับนี้และการชดเชยเยียวยาความเสียหายไปก่อนแล้วจึงไปเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวชดใช้คืนในภายหลัง กองทุนนี้จึงไม่อาจนำไปใช้ชดเชยความเสียหายที่เป็นข้อพิพาทผู้บริโภคอย่างอื่น ได้แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นจะได้มากับบริษัทนำเที่ยวก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงจำเป็นต้องไปหาวิธีระงับข้อพิพาทในทางอื่น

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาโดยมิได้ใช้บริการผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ ย่อมไม่อยู่ในขอบเขตการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ จึงสรุปได้ว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมให้การเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเฉพาะบางส่วนเท่านั้น

1.2 ระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ พ.ศ. 2558

ระเบียบฉบับนี้ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการรักษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติและให้ความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นหลัก โดยมีกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นกองทุนที่จะจ่ายชดเชยเยียวยาแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในกรณีอุบัติเหตุ เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือการฉ้อโกงกระทำผิดทางอาญาเป็นหลัก การที่นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการจากอุตสาหกรรม

ท้องถิ่นในลักษณะของคดีผู้บริโภคจึงไม่ครอบคลุมอยู่ในขอบเขตของการชดเชยเยียวยาจากกองทุนนี้

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ในกรณีของความเสียหายจากอุบัติเหตุ หากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเกิดจากการบริโภคหรือใช้สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจมีสิทธิได้รับชดเชยจากกองทุนนี้ นอกเหนือไปจากสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็ได้ เนื่องจากคำนิยามของคำว่า “อุบัติเหตุ” ตามระเบียบฉบับนี้ หมายถึง “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายโดยมิได้เจตนา ส่งผลโดยตรงให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกาย” ยกตัวอย่าง หากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ แต่วงจรภายในมีความผิดพลาดจากการออกแบบจึงทำให้เกิดไฟลุกอย่างกะทันหัน นักท่องเที่ยวถูกไฟคลอกจนก่อให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกายต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล เช่นนี้ อาจถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันโดยมิได้เจตนา ที่ส่งผลโดยตรงให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นมิได้เจตนาที่จะทำให้มีมือถือระเบิด ผู้วิจัยจึงเห็นว่ากองทุนเยียวยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยาในกรณีความเสียหายทางแพ่งที่เกี่ยวข้องกับทางอาญา อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติหรือความไม่สงบเรียบร้อยด้วยเหตุต่าง ๆ ที่เป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดการดูแลให้ปลอดภัย และอาจให้การเยียวยาความเสียหายทางแพ่งเฉพาะเพียงในกรณีที่เป็นอุบัติเหตุจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน แต่ยังไม่ครอบคลุมไปถึงความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด

2. ปัญหาการขาดมาตรการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหลักที่มีอยู่

จากการศึกษามาตรการเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภค พบว่ามีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับหลักอยู่ 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งผู้วิจัยพบปัญหาเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งในกรณีที่ผู้บริโภคเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนี้

2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ถือเป็นกฎหมายแม่บทเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้กำหนดถึงสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการพิจารณาและการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยการคุ้มครองผู้บริโภคในกฎหมายฉบับนี้มุ่งเน้นไปที่การคุ้มครองจากด้านโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา สินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตราย กับทั้งวางหลักการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไปในประเทศไทย แต่เมื่อพิจารณาใน

บริบทของการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งในปัจจุบันถือว่าเป็นผู้บริโภค รายสำคัญของประเทศไทยด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ใน พ.ศ. 2559 มีกว่า 32 ล้าน คน เป็นต้น กฎหมายฉบับนี้มีปัญหาการขาดมาตรการการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคในกลุ่มนี้ อย่างแรก คือ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่าง ๆ มุ่งเน้นเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นชาวไทย ตัวอย่างเช่น การคุ้มครองการโฆษณา ที่มีข้อห้ามเฉพาะข้อความที่ก่อให้เกิดความแตกแยกหรือ เสื่อมเสียความสามัคคีของประชาชน แต่มิได้ห้ามถึงการสร้างความแตกแยกในสังคมระดับภูมิภาค ที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกอยู่อย่างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN) ที่ประชาชนใน 11 ประเทศของอาเซียนก็นับว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้บริโภคหลักของประเทศไทยไปแล้ว หรือในกรณี ของการคุ้มครองด้านสัญญา ที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจในการควบคุมสัญญาและ รายการในหลักฐานการรับเงินได้ของผู้ประกอบธุรกิจบางประเภท แต่ธุรกิจเหล่านั้นมักไม่เป็นกลุ่ม ธุรกิจที่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้ใช้บริการ เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการเช่า เชื้อรถยนต์ ธุรกิจการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัย เป็นต้น แต่ไม่ครอบคลุมถึงสัญญาในธุรกิจ การท่องเที่ยว เช่น การเช่ารถยนต์เพื่อท่องเที่ยว ฯลฯ มีเพียงในส่วนของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคจาก สินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตราย มาตรา 36 และ มาตรา 38 ในการเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็น อันตรายออกจากตลาด หรือการสั่งระงับการให้บริการที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ที่อาจให้ ประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติได้บ้าง

ในกฎหมายของสิงคโปร์ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็น ธรรม) พบว่า กฎหมายของสิงคโปร์ฉบับนี้ ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ครอบคลุมในเรื่องการค้า ที่เป็นธรรมทั้งหมด โดยผู้บริโภคไม่ต้องไปคำนึงถึงกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาหรือความรับผิดชอบใน สินค้าชำรุดบกพร่องตามหลักกฎหมายเดิมที่มีกฎเกณฑ์ในการพิสูจน์หรือองค์ประกอบมากและ ซับซ้อน กฎหมายได้กำหนดให้ผู้บริโภคซึ่งได้ทำธุรกรรมของผู้บริโภค (Consumer transaction) ที่ เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม (Unfair practices) ในประเทศสิงคโปร์ มีสิทธิได้รับชดใช้ ความเสียหาย โดยครอบคลุมธุรกรรมตั้งแต่การจัดหาซึ่งสินค้าหรือบริการโดยผู้จัดหา (Supplier) ให้แก่ผู้บริโภคอันเป็นผลมาจากการซื้อ การเช่า การได้รับเป็นของขวัญ การประกวด หรือการ จัดการอย่างอื่น หรือ การที่ผู้บริโภคตกลงจะให้ผู้จัดหาสินค้าหรือบริการไปให้แก่ผู้บริโภคอีกคน หนึ่งก็ได้ หากธุรกรรมนั้นเกิดขึ้นจากการหลอกลวง การทำให้เข้าใจผิด การกล่าวอ้างที่เป็นเท็จ และ การเอาเปรียบผู้บริโภคด้วยวิธีต่าง ๆ ก็ถือว่าเป็นเหตุให้ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องให้ศาลเยียวยา ความเสียหายได้ทันที โดยในคดีที่มีทุนทรัพย์น้อยสามารถขึ้นศาลคดีทุนทรัพย์น้อยได้เลย ไม่จำเป็นต้อง ไปฟ้องในศาลชั้นต้นอื่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่ครอบคลุมและตรงประเด็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคใน เรื่องการค้าที่เป็นธรรม อันตรงกับปัญหาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มักเสียหายจากเรื่องถูก

หลอกหรือได้รับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ผิดแผกไปจากที่ตกลงกันเอาไว้ อย่างกรณีการถูกหลอกหรือบังคับให้ซื้อของ เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะจำกัดเฉพาะการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก การโฆษณา สัญญาบางประเภท หรือสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ไม่ได้คุ้มครองให้สิทธิในการฟ้องคดีกรณีกับผู้ประกอบธุรกิจทำการค้าที่ไม่เป็นธรรมในทุกรณี อย่างกรณีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติถูกหลอกให้ซื้อสินค้า หรือถูกบังคับให้ซื้อบริการในขณะที่ไม่อยู่ในสภาวะที่จะตัดสินใจได้อย่างอิสระ จะต้องไปปรับใช้ในเรื่องการถูกฉ้อฉลหรือความเป็นโมฆียะของสัญญาตามหลักกฎหมายในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ในภาพรวมจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แม้จะกำหนดในเรื่องสิทธิผู้บริโภคเอาไว้อย่างชัดเจน แต่อาจไม่สามารถปรับใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ทั้งหมด และมีได้ครอบคลุมทุกธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับของกฎหมายฉบับอื่น ๆ อีกมากมายที่นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่อาจทราบได้

เมื่อพิจารณาให้ดีแล้วว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่ได้ถูกออกแบบมาคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง จึงนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงมาตรการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคในกลุ่มนี้ของกฎหมายฉบับนี้ โดยทั่วไปแล้ว การคุ้มครองผู้บริโภคจะมีลักษณะเป็นการคุ้มครองในเชิงป้องกันและปราบปราม นอกจากตัวบทในกฎหมายแล้ว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีอำนาจในการออกคำสั่งทางปกครอง เช่น เพื่อห้ามการให้บริการ หรือการเรียกคืนสินค้า หรือการสั่งให้มีการตรวจสอบความเป็นอันตรายของสินค้า ฯลฯ และเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะใช้บทกำหนดโทษทางอาญา ในส่วนที่ 4 เพื่อลงโทษผู้ที่ละเมิดกฎหมายหรือคำสั่งหรือกฎระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง กฎหมายได้เปิดช่องให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิได้ใน 2 ลักษณะ คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค และการฟ้องคดีในศาล

การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปตามอำนาจในมาตรา 10 และมาตรา 10 (1/1) ที่ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาลได้ โดยขั้นตอนเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาแรกของการเยียวยาความเสียหายด้วยการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ระเบียบขั้นตอนที่ออกแบบมานั้นไม่รองรับกับผู้บริโภคที่

เป็นชาวต่างชาติ เนื่องจากการยื่นคำร้องจะต้องทำเป็นภาษาไทยและในระบบนี้ก็อาจไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการรับข้อพิพาทของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักท่องเที่ยวอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการล่ามแปลภาษามาช่วยดำเนินการให้

ปัญหาที่สอง คือ เรื่องระยะเวลาที่ล่าช้า หากนักท่องเที่ยวต่างชาติประสงค์จะทำเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการฯ กว่าจะเข้าสู่ขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมตามข้อร้องทุกข์ ก็อาจเลยระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวได้อยู่ในประเทศไทย หรือสามารถจะอยู่ในประเทศไทยได้ เนื่องจากตามระเบียบฯ การดำเนินการนัดคู่กรณีจะดำเนินการหลังจากมีการรวบรวมหลักฐานเสร็จและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาแล้ว และออกหนังสือเชิญหรือหมายเรียกภายใน 15 วัน ซึ่งล่าช้าและระหว่างไกล่เกลี่ย อาจใช้เวลาเกินกว่า 90 วัน หากมีการเลื่อนหรือไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จในชั้นเจ้าหน้าที่หรือชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยด้วย จึงไม่สอดคล้องกับสภาพเฉพาะของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่โดยเฉลี่ยแล้วพำนักในประเทศไทยเพียง 9-10 วันเท่านั้น

สำหรับการฟ้องคดีต่อศาล กฎหมายให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมและมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้าที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ตามนัยของมาตรา 39 ถึง มาตรา 42 มีสิทธิฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา และดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดได้ รวมถึงให้มีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้เท่านั้น ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาความเสียหายเมื่อหลังจากศาลได้พิจารณาพิพากษาคดีให้ผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดี

อีกทั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิที่มีอำนาจฟ้องแทน จะมีอำนาจในการฟ้องคดีเฉพาะคดีที่การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหรือในกรณีของสมาคมหรือมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จะเป็นประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดไว้เท่านั้น ในกรณีที่เป็นคดีเฉพาะตัวของผู้บริโภคที่อาจไม่ได้มีผลกระทบในสังคมโดยรวม เช่น การไม่ได้รับคืนเงินหรือการปฏิเสธไม่ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องเป็นราย ๆ ไป ไม่ได้มีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในวงกว้าง ย่อมถือว่าไม่เข้าข่ายเป็นคดีที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวม ทำให้การเข้าถึงการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จึงจำกัดขอบเขตลงไปอีก

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายในทางแพ่งของผู้บริโภคอย่างทันที่วงที่เอาไว้เลยไม่ว่าจะต่อชาวไทยหรือชาวต่างชาติโดยที่ไม่ต้องผ่านกระบวนการทางศาล หรือผ่านกระบวนการของศาลที่น้อยที่สุด หากเปรียบเทียบกับกฎหมายที่มีอยู่ เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ. 2551 ที่มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเข้าเพื่อให้การเยียวยาเมื่อตรวจสอบพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาทำธุรกิจนำเข้าเกิดความเสียหายจากการละเมิดกฎหมายของธุรกิจนำเข้าจริง แต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีอำนาจสั่งให้ใช้ค่าเสียหาย (ยกเว้นกรณีที่มีบทบัญญัติให้สามารถสั่งให้ใช้ค่าสินไหมหรือบริการคืนแก่ผู้บริโภค เช่น ในมาตรา 36 หรือ มาตรา 38)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีโอกาสน้อยในการได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยทันที และไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

2.2 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พ.ศ. 2551

กฎหมายแม่บทอีกฉบับหนึ่งที่ควรถูกนำมาพิจารณาเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คือ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งให้การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยมุ่งเน้นถึงการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้นไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต หรือผู้นำเข้า จะต้องร่วมกันรับผิดชอบเกิดความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยขึ้น โดยกฎหมายฉบับนี้ ครอบคลุมถึงเฉพาะสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเท่านั้น ไม่รวมถึงบริการที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งจะอยู่ในขอบเขตของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ว่าด้วยบริการที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ในภาพรวมแล้วพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในด้านสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (The right to safety) ของทั้งประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย เนื่องจากเมื่อพิจารณาคำว่า “ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ได้กำหนดว่าผู้เสียหายจะต้องเป็นคนไทยเพียงอย่างเดียว บุคคลใดที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัยในประเทศก็นับว่าเป็นผู้เสียหายตามกฎหมายนี้ทั้งสิ้น ดังนั้น การที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทำการซื้อหรือใช้งานสินค้าที่วางขายอยู่ในประเทศไทย ไม่ว่าจะสินค้านั้นจะผลิตในประเทศไทยหรือว่าได้ถูกนำเข้ามาขายในประเทศไทย แล้วสินค้าให้ก่อให้เกิดความเสียหายไม่ว่าโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เช่น ของที่ระลึก สินค้าในห้างสรรพสินค้า หรือแม้แต่ผลผลิตทางการเกษตรระหว่างที่ไปท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ หากทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจากการใช้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร โดยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมิได้มีส่วนผิดที่ทำให้เกิดอันตรายขึ้น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติย่อม

ถือว่าเป็นผู้เสียหายตามกฎหมายฉบับนี้และมีสิทธิจะได้รับการคุ้มครองและการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วยเช่นกัน

ในด้านมาตรการเยียวยาความเสียหายของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้มีการบัญญัติให้ผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ได้รับการเยียวยาใน 3 ลักษณะ คือ ค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิด ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ และค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษ อันเป็นการขยายขอบเขตของการเยียวยาความเสียหายให้นอกเหนือไปจากตัวเงิน และให้การเยียวยาความเสียหายเป็นการป้องกันปราบปรามผู้ประกอบการธุรกิจให้ใช้ความระมัดระวังในการผลิตหรือนำเข้าสินค้าที่ปลอดภัยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้เสียหายจะสามารถได้รับการเยียวยาทั้ง 3 ลักษณะได้ เมื่อได้ใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายผ่านกระบวนการศาลแล้ว เช่นเดียวกันกับในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยผู้เสียหายอาจทำการฟ้องคดีเอง หรือให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหาย ซึ่งจะได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด การฟ้องคดีแทนตามกฎหมายฉบับนี้ มีความแตกต่างจากการฟ้องคดีแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คือ คดีที่ฟ้องแทนผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นคดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเท่านั้น เนื่องจากกฎหมายไม่ได้บัญญัติจำกัดเอาไว้ ไม่ว่าจะโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สมาคม หรือมูลนิธิด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ก็สามารถเป็นผู้ฟ้องคดีแทนผู้เสียหายได้แม้จะเป็นเรื่องเฉพาะตัวไม่มีประโยชน์อย่างสำคัญต่อส่วนรวม

นอกจากมาตรการในเรื่องการกำหนดค่าเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเป็นการเฉพาะแล้ว พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ก็ไม่มีมาตรการเยียวยาความเสียหายที่ให้สิทธิผู้บริโภคสามารถได้รับการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้โดยทางอื่นที่มีใช้ทางกระบวนการศาล มีเพียงบทบัญญัติในมาตรา 13 ให้อายุความสะดุดหยุดลงหากมีการเจรจาชดเชยค่าเสียหายกันก่อนมีการฟ้องคดี ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาความเสียหายได้รวดเร็วกว่าการฟ้องคดี แต่หากตกลงกันไม่ได้ก็ยังคงต้องไปฟ้องร้องต่อศาลเช่นเดิม อีกทั้ง กฎหมายฉบับนี้ได้มีการบัญญัติในลักษณะกองทุนเพื่อการเยียวยาความเสียหายเอาไว้แบบพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และไม่มีการบัญญัติเกี่ยวกับมาตรการเยียวยาผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างชาติ อันรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเอาไว้เป็นการเฉพาะ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า แม้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะให้การคุ้มครองผู้เสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันรวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย แต่กฎหมายนี้ก็ยังไม่ได้มีการบัญญัติช่องทางการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งที่รวดเร็วกว่าการฟ้องคดีต่อศาล

3. ปัญหาและอุปสรรคของมาตรการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งด้วยกระบวนการทางศาลยุติธรรม

ในการฟ้องคดีผู้บริโภค วิธีการและการพิจารณาคดีจะเป็นไปตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 อันเป็นกระบวนการเยียวยาความเสียหายทางศาลยุติธรรม ผู้วิจัยพบว่า ในกรณีของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กฎหมายฉบับนี้ยังมีปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการบังคับใช้ในประเด็นต่อไปนี้

3.1 อุปสรรคจากการไต่ถามก่อนฟ้องของศาลแพ่งคดีท่องเที่ยว

ตามแนวปฏิบัติในการดำเนินคดีนักท่องเที่ยวของศาลแพ่งคดีท่องเที่ยว โดยสำนักงานศาลยุติธรรม (โปรดดูรายละเอียดในบทที่ 2) ได้มีนโยบายและแนวทางให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาฟ้องคดีผู้บริโภค ทำการไต่ถามก่อนการฟ้องคดี เพื่อมุ่งหวังให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วโดยไม่ต้องทำการฟ้องคดี โดยเจ้าหน้าที่ศาลในแผนกคดีท่องเที่ยวจะนัดไต่ถามก่อนฟ้องทุกคดี พร้อมช่วยเหลือจัดทำคำขอไต่ถามก่อนฟ้องและกำหนดนัดไต่ถามในวันรุ่งขึ้นที่ศาลเปิดทำการหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ แล้วแจ้งวันนัดให้ผู้ถูกร้องทราบทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ในขั้นตอนนี้มีอุปสรรค ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อผู้ถูกร้องได้ และการที่ศาลไม่สามารถบังคับให้ผู้ถูกร้องมาทำการไต่ถามได้ เนื่องจากในขั้นนี้ยังไม่มีการยื่นคำฟ้องคดีผู้บริโภคแต่อย่างใด ผู้ถูกร้องอาจไม่สนใจมาศาลได้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงเสียเวลาไปหนึ่งวันในวันนัดไต่ถามก่อนฟ้องคดี ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องกลับมาอีกครั้งในวันนัดพิจารณาคดี หรือต้องหาตัวแทนมาดำเนินคดีแทน ซึ่งในส่วนนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ศาลแพ่งคดีท่องเที่ยว น่าจะไม่จำเป็นต้องจัดให้มีการไต่ถามในชั้นก่อนฟ้องก็ได้ เนื่องจากตามกฎหมายได้มีการกำหนดให้มีการไต่ถามในวันนัดพิจารณาอยู่แล้ว กระนั้น แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับนโยบายการระงับข้อพิพาทนอกศาลในปัจจุบัน หากศาลยังคงมุ่งประสงค์จะส่งเสริมการไต่ถามก่อนฟ้อง อาจจะต้องใช้กระบวนการอย่างอื่นที่ไม่เป็นการเพิ่มระยะเวลาหรือภาระให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผู้วิจัยเห็นว่าในการปรับปรุงขั้นตอนนี้อาจนำเอาวิธีการของศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยของสิงคโปร์มาใช้ คือ การเพิ่มช่องทางการไต่ถามผ่านระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ อย่างระบบประนีประนอมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Negotiation) ผ่านทางระบบ CJTS อันเป็นทางเลือกการระงับข้อ

พิพาทให้แก่คู่กรณีหลังจากผู้บริโภครีบได้ทำการฟ้องคดีเรียบร้อยแล้ว (ปัจจุบันศาลนี้ใช้การยื่นคำฟ้องทางอินเทอร์เน็ตเพียงทางเดียวเท่านั้น) โดยขั้นตอนนี้เป็นไปโดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย และไม่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนหรือกระทบต่อวันนัดเจรจาปรึกษาคดีที่กำหนดเอาไว้แล้วหากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ และถ้าตกลงกันได้ คู่กรณีสามารถยื่นคำขอในระบบให้เจ้าหน้าที่ ริจิสตราออกคำสั่งให้เป็นไปตามการประนีประนอมได้เสมือนหนึ่งศาลได้เป็นผู้ออกคำสั่งนั่นเอง

นอกจากนี้ ในทางปฏิบัติของประเทศสิงคโปร์ สมาคมผู้บริโภคแห่งสิงคโปร์ (CASE) ได้ร่วมมือกับคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (STB) ในการรับเป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการไปไกล่เกลี่ยหรือเจรจากับผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรงเลย ทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการทางศาล

3.2 อุปสรรคจากผู้ประกอบการที่เป็นจำเลย

สำหรับในชั้นที่มีการฟ้องคดีผู้บริโภคเรียบร้อยแล้ว ภายใต้บังคับของมาตรา 24 ให้ศาลทำการกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อทำการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน โดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 9 และข้อ 10 กำหนดว่าต้องนัดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว ไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับคำฟ้อง และหากไม่สามารถส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องได้ ให้ขยายออกไปได้ไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่คำสั่งเลื่อนนัด แต่ปัญหาในทางปฏิบัติ หากไม่สามารถส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องผู้ประกอบการที่เป็นจำเลยได้โดยชอบ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติย่อมถูกเลื่อนกำหนดวันนัดพิจารณาออกไปอีก ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระยะเวลาจำกัดอยู่ในประเทศไทย จึงได้รับการพิจารณาคดีและเยียวยาความเสียหายที่ล่าช้า

อุปสรรคในอีกลักษณะหนึ่ง คือ ผู้ประกอบการที่เป็นจำเลย อาจไม่มาศาลในวันนัดพิจารณาอีก ทำให้ศาลไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยในวันนัดพิจารณาคดีได้เพื่อให้คดีสิ้นสุดโดยการประนีประนอมยอมความ ซึ่งจะรวดเร็วกว่าและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีโอกาสได้รับการเยียวยาความเสียหายตั้งแต่ในการไกล่เกลี่ยในวันนัดพิจารณาเลยก็ได้ ไม่ต้องขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดให้ตนเป็นฝ่ายชนะคดีโดยขาดนัด หรือกรณีจำเลยได้ยื่นคำให้การเอาไว้แล้วแต่จำเลยขาดนัดพิจารณา ให้ศาลพิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนั้นไปฝ่ายเดียว ตามนัยของมาตรา 27 ซึ่งแม้ว่าศาลจะได้มีคำพิพากษาให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับการเยียวยาความเสียหาย แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องไปดำเนินการออกหมายบังคับหรือบังคับคดีด้วยตนเองอีก เป็นการเพิ่มขึ้นตอนและสร้างความล่าช้าโดยไม่จำเป็น

3.3 ปัญหาอำนาจของผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค

ภายใต้บทบัญญัติมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาอาชญากรรมผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้ให้อำนาจแก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค อย่างไรก็ตามมีปัญหาว่า กฎหมายเหล่านี้มีได้ให้อำนาจการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในทุกกรณี โดยตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจพิจารณาว่าสมควรจะเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหรือไม่ แม้ว่าผู้บริโภคจะได้ร้องเรียนไปก็ไม่สามารถขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมาดำเนินคดีแทนได้ในทันที หากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่เห็นสมควรว่าจะดำเนินคดีและไม่ใช่คดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ผู้บริโภคก็ไม่สามารถใช้สิทธิให้มีผู้ฟ้องคดีแทนได้

ในทำนองเดียวกัน สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ไม่สามารถจะใช้สิทธิฟ้องคดีแพ่งแทนได้ในทุกกรณี โดยมีข้อจำกัด คือ คดีนั้นต้องเป็นคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกาศกำหนดเท่านั้น ตามกำหนดในมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ในขณะนี้ยังไม่มีประกาศฉบับนี้) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีข้อจำกัดในการหาผู้ฟ้องคดีแทนในคดีผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นไปอีก

อย่างไรก็ดี ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ไม่ได้มีข้อจำกัดในเรื่องว่าคดีจะต้องเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หากมีความเสียหายเกิดขึ้น ทั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม หรือมูลนิธิ ต่างมีอำนาจในการฟ้องคดีแทนในกรณีความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยได้

กรณีของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีสถานะที่เสียเปรียบและเปราะบางกว่าผู้บริโภคที่เป็นคนไทยอยู่แล้ว นักท่องเที่ยวต่างชาติจึงมีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับประโยชน์จากผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค เนื่องจากความเสียหายทางแพ่งที่ศึกษางานวิจัยฉบับนี้ เป็นความเสียหายที่เล็กน้อยไม่เกิน 300,000 บาท และหากเป็นความเสียหายที่เฉพาะตัวและมีไม่ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย อาจไม่ได้มีประโยชน์ในทางส่วนรวมของสังคมทุกคดี ตามนัยของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการแก้ไขในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคร พ.ศ. 2522 ให้มีผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติได้ในทุกกรณี โดยอาจจะเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ โดยเฉพาะ หรือหน่วยงานที่มีอยู่แล้วและเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับการคุ้มครองจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเท่าเทียมกันกับผู้บริโภคที่เป็นชาวไทย ซึ่งในส่วนนี้จะแตกต่างจากการตั้งบุคคลทั่วไปเป็นตัวแทนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามกฎหมายว่าด้วยตัวแทนทั่วไป เพราะหน่วยงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายโดยตรง อันจะเป็นประโยชน์มากกว่าการจัดหาตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพียงอย่างเดียว

3.4 ปัญหาการเก็บค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุดคดีผู้บริโภค

ตามมาตรา 18 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ศาลจะทำการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง ไม่ว่าค่าขึ้นศาล ค่าส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้อง เช่นเดียวกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายจากผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 10 แต่ในส่วนของค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุดของคดีผู้บริโภค ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ยังอาจจะต้องจ่ายอยู่ตามนัยของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 161 วรรคหนึ่ง ใน 2 กรณี คือ กรณีเป็นผู้แพ้คดี กรณีที่เป็นผู้ชนะคดีแต่ศาลมีดุลพินิจให้รับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมด หรือแต่บางส่วน ผู้วิจัยเห็นว่า ในคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีจำนวนทุนทรัพย์ต่ำ อาจจะไม่คุ้มค่ากับการชดเชยความเสียหายที่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับการเยียวยาที่แท้จริง

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกฎหมายของสิงคโปร์ ในศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยสิงคโปร์ มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมศาลเริ่มต้นที่ 10 เหรียญสิงคโปร์ ในจำนวนทุนทรัพย์ต่ำกว่า 50,000 เหรียญสิงคโปร์ เป็นต้น ซึ่งค่าธรรมเนียมศาลนี้ เป็นค่าธรรมเนียมเพียงอย่างเดียวที่ผู้ฟ้องคดีต้องจ่ายตามกฎหมาย ศาลจะไม่สั่งให้คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ แทนคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด เว้นแต่คู่ความฝ่ายนั้นจะนำคดีมาขึ้นศาลโดยไร้สาระหรือเป็นการก่อความ ตาม มาตรา 31 ประกอบ มาตรา 32 ของกฎหมายวิธีพิจารณาศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยสิงคโปร์ ผู้วิจัยเห็นว่า การเก็บค่าธรรมเนียมเพียงครั้งเดียวจากผู้ฟ้อง น่าจะเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติตรงที่ไม่ต้องกังวลว่าจะต้องจ่ายค่าฤชาธรรมเนียมใด ๆ เพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหาย

ส่วนในศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยฮ่องกง มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการฟ้องคดีในลักษณะคล้าย ๆ กันกับของศาลสิงคโปร์ โดยเริ่มต้นที่ 20 ดอลลาร์ฮ่องกง ในคดีที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน

3,000 ดอลลาร์ฮ่องกง และเพิ่มขึ้นตามจำนวนทรัพย์สินที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจมีค่าฤชาธรรมเนียมอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่ค่อนข้างแพง ซึ่งศาลอาจสั่งให้ฝ่ายแพ้คดีจ่ายให้แก่ฝ่ายชนะคดี เช่น ค่าฤชาธรรมเนียม รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาล ค่าพยาบาลยานผู้เชี่ยวชาญ หรือค่าขาดรายได้รายวัน ฯลฯ แต่ไม่รวมถึงค่าปรึกษาทนายความหรือค่าทนายความ ส่วนมาตรการช่วยเหลือผู้บริโภคของสภาผู้บริโภคของฮ่องกง ผู้บริโภคอันรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขอาจยื่นคำขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนความช่วยเหลือทางกฎหมายของผู้บริโภค และหากได้รับอนุมัติ กองทุนจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมในศาลทั้งหมด และหากผู้บริโภคแพ้คดีก็ไม่ต้องจ่ายคืนค่าฤชาธรรมเนียมให้กับกองทุน อันเป็นแนวคิดที่ดีในการช่วยเหลือผู้บริโภคด้านการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีของฮ่องกง

3.5 ข้อจำกัดในการบังคับคดีตามคำพิพากษา

กรณีที่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ชนะคดีผู้บริโภค ข้อจำกัดที่ตามมา คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติยังคงต้องทำการดำเนินการบังคับคดีไปตามขั้นตอนของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งตามปกติ ยังไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายในทันที ซึ่งในขั้นตอนนี้ย่อมเป็นไปได้ยากเมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เดินทางออกจากประเทศไทยไปแล้ว และอาจมิได้มีการมอบอำนาจในการดำเนินการบังคับคดีเอาไว้ และถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจะได้มอบหมายให้ดำเนินการบังคับคดีจนเสร็จสิ้นแล้วก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติยังอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายอีกหลายอย่างเพื่อให้ได้รับ โอนค่าเสียหาย และมีความเสี่ยงที่ผู้รับมอบอำนาจอาจฉวยโอกาสขยอกค่าเสียหายไป ทำให้ไม่คุ้มค่าที่กับการเยียวยาความเสียหายที่ได้รับจริง รวมไปถึงความเสี่ยงที่จะบังคับคดีไม่สำเร็จ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจไม่มีหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินที่สามารถตามสืบและนำมาบังคับคดีได้

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของสิงคโปร์ ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีโอกาสที่จะใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นคำขอบังคับได้ ซึ่งเป็นการง่าย ลดขั้นตอนและรวดเร็วกว่า อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติยังอาจจำเป็นต้องมีตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจในการไปดำเนินการบังคับคดีหากยังไม่มี การจ่ายค่าเสียหายต่อไป ส่วนมาตรการของฮ่องกง ผู้บริโภคอันรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับการช่วยเหลือจากกองทุนความช่วยเหลือทางกฎหมายของผู้บริโภคของสภาผู้บริโภคของฮ่องกงและชนะคดี ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องไปดำเนินการบังคับคดีเอง ทางกองทุนจะเป็นผู้ดำเนินการเนื่องจากค่าเสียหายจะต้องเข้าสู่กองทุนเสียก่อนเพื่อดำเนินการหักค่าสมทบทุนก่อนที่จะส่งเงินที่เหลือให้แก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงได้รับการลดขั้นตอนการบังคับคดีไปโดยปริยาย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางนี้น่าจะมีประโยชน์หากนำมาใช้ในการจัดตั้ง

กองทุนในลักษณะเดียวกันเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะดำเนินคดีผู้บริโภค

3.6 อุปสรรคและข้อจำกัดในด้านภาษาและวัฒนธรรม

ในการดำเนินคดีผู้บริโภค ภาษาและวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดที่สำคัญของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แม้ว่าตามแนวทางปฏิบัติของศาลยุติธรรมเกี่ยวกับแผนกคดีท่องเที่ยวจะได้พยายามวางกระบวนการให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีล่ามแปลภาษาโดยความช่วยเหลือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แต่ล่ามนั้นมิได้อยู่ประจำศาล หรือหน่วยงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาตลอดเวลา หรือเป็นล่ามขอแรงมาโดยสมัครใจช่วยเหลือ จึงเสียเวลาในการจัดหาล่ามแปลภาษาซึ่งอาจหาไม่ได้ก่อนที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะต้องเดินทางกลับ และในภาษาต่างประเทศบางภาษาอาจหาล่ามแปลได้ยาก อาจต้องจ้างล่ามมาเป็นการเฉพาะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีก รวมถึงล่ามมิได้มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของกฎหมายโดยตรง จึงอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ ด้วยเหตุเหล่านี้ เป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องจัดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการรับการเยียวยาความเสียหายเกี่ยวกับคดีผู้บริโภคสามารถเข้าถึงล่ามแปลภาษาให้ได้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่มีอำนาจเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ อยู่กระจัดกระจายกันไป ทั้งในแง่ของกฎหมายที่หน่วยงานนั้นกำกับดูแลและในแง่ของโครงสร้างองค์กรซึ่งทำให้ขาดเอกภาพในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานแรกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติน่าจะทำการติดต่อเป็นลำดับแรก ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักผู้ว่าการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานช่วยเหลือประสานงานเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ แต่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเอง มิได้มีอำนาจในการสอบสวน ตรวจสอบ หรือช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายของนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับของประเทศสิงคโปร์ อาจเทียบได้กับคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (STB) ที่เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์หรือแจ้งพฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสิงคโปร์ แต่ไม่มีอำนาจในการเยียวยาความเสียหาย และสามารถดำเนินการสอบสวนได้เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

ดังนั้น คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ จึงได้ร่วมมือกับ สมาคมผู้บริโภครแห่งสิงคโปร์ (CASE) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระไม่หวังผลกำไร ในการรับเป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการไปใกล้เกลี่ยหรือเจรจากับผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรง แต่สมาคมก็ไม่มีอำนาจทางกฎหมายในการบังคับเยียวยาเช่นเดียวกัน

หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้อีกหน่วยงานหนึ่ง คือ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สังกัดกรมการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ที่ออกตามบัญญัติของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตาม อำนาจในการสอบสวนและสั่งจ่ายเงินเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวจะจำกัดเฉพาะแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ซื้อหรือใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวที่ขึ้นทะเบียนในประเทศไทยแล้วเสียหายจากการกระทำผิดกฎหมายฉบับนี้ของธุรกิจนำเที่ยวเท่านั้น หากนักท่องเที่ยวต่างชาติมีปัญหาได้รับความเสียหายในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว แม้ว่าจะได้เกิดขึ้นในระหว่างที่ได้ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว นั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติจะต้องไปใช้ช่องทางการร้องเรียนและการเยียวยาความเสียหายจากหน่วยงานอื่น นายทะเบียนสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ไม่มีอำนาจในส่วนนี้ แต่อาจจะส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

สำหรับหน่วยงานที่ใช้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลด้านผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค การสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ไปจนถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค แต่ดังที่ได้อธิบายวิเคราะห์ไว้แล้วในส่วนของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ได้มีอำนาจในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคอันรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง มีเพียงอำนาจในการออกคำสั่งและออกกฎระเบียบให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่ควบคุมดูแลอยู่เท่านั้น ซึ่งเป็นอำนาจในเชิงป้องกันและปราบปราม อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากอำนาจในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค วัตถุประสงค์ของกฎหมายมุ่งเน้นให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการในลักษณะที่เน้นผลประโยชน์ต่อส่วนรวม มากกว่าการรักษาสิทธิของผู้บริโภคเป็นราย ๆ คนไป และไม่ได้มีโครงสร้างที่จะสอดคล้องกับการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง ผู้วิจัยเห็นว่า หากมีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับการคุ้มครองสิทธิมากขึ้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อาจไม่เหมาะสมกับการเป็นหน่วยงานกลาง อันเนื่องมาจากโครงสร้างองค์กรที่เน้นไปที่การ
 คຸ້ມครองเฉพาะเรื่องของประชาชนภายในมากกว่าและมีงานในกำกับดูแลมากอยู่แล้ว

อีกหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทในประเทศไทย คือ ตำนั้กระงับข้อ
 พิพาท สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล
 หน่วยงานนี้จะดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย
 พ.ศ. 2554 อันรวมไปถึงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องและการไกล่เกลี่ยในวันนัดพิจารณาของคดีผู้บริโภค
 ด้วย แต่ก็ไม่มือำนาจในการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเทียว
 ชาวต่างชาติเช่นกัน

ดังที่ผู้วิจัยได้สรุปและเสนอไว้ว่า ควรมีการตรากฎหมายจัดตั้งกองทุนเยียวยาความ
 เสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเทียวชาวต่างชาติเป็นการเฉพาะ ผู้วิจัยจึงมีความเห็น
 ต่อไปอีกว่าในกฎหมายจัดตั้งกองทุนดังกล่าว ควรบัญญัติให้มี “สำนักงานเยียวยาความเสียหายทาง
 แพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเทียวชาวต่างชาติ” ขึ้นมาเป็นหน่วยงานกลาง มีปฏิบัติงาน โดยให้อยู่
 ในการกำกับดูแลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือหากต้องการให้มีความเป็นอิสระมากขึ้น
 อาจให้สังกัดกับสำนักนายกรัฐมนตรีก็ได้ และให้มีสาขาในจังหวัดที่มีอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 หนาแน่น

สำนักงานเยียวยาฯดังกล่าว จะมีคณะกรรมการบริหารกองทุน เป็นผู้กำกับดูแลกองทุน
 ซึ่งกรรมการจะประกอบไปด้วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และผู้แทนจากคณะกรรมการ
 คຸ້ມครองผู้บริโภค ศาลยุติธรรม สำนักงบประมาณ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ และ
 หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ด้านสังคมศาสตร์ ด้านการ
 ต่างประเทศ ด้านการค้า และด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

ในด้านของบุคลากรของสำนักจัดการกองทุน ควรกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้อง
 ทูกข์ที่ต้องการรับการเยียวยาที่มีความสามารถทางภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
 ภาษารัสเซีย ภาษาอาราบิก เป็นต้น เพื่อให้สามารถติดต่อพูดคุยกับนักท่องเทียวได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ และมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นนิติกรทำการรวบรวมหลักฐานและตรวจสอบข้อกฎหมายว่ามี
 การละเมิดสิทธิผู้บริโภคจริงหรือไม่ และมีเจ้าหน้าที่ส่งจ่ายเงินเป็นผู้พิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินอีก
 ชั้นหนึ่ง นอกจากนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับกองทุนอื่นที่มีอำนาจจ่ายเงินเยียวยาในกรณีที
 ร้องเรียนอยู่แล้ว เช่น กองทุนคຸ້ມครองธุรกิจนำเทียว เพื่อให้ให้นักท่องเทียวไปรับการเยียวยาในกองทุน
 นั้น ๆ แทน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศไทย โดยจากสถิติในปี พ.ศ. 2559 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวกว่า 32 ล้านคน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศกว่า 1,600 ล้านบาท และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติยังคงประสบปัญหาจากการบริโภคในประเทศไทยและมีการร้องเรียนมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การถูกหลอกให้ซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการ การชำระค่าบริการของสินค้า ฯลฯ แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ มาท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศไทยเพียง 9-10 วัน เท่านั้น ทำให้หากต้องการไปฟ้องคดีเพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหาย อาจไม่สามารถทำได้และคดียังไม่ทันเสร็จสิ้นก็ต้องกลับประเทศของตนเองไปเสียก่อน อีกทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคอีกหลายประการ ซึ่งอาจไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่ได้รับ อีกทั้งยังมีอุปสรรคด้านภาษาและวัฒนธรรม ทำให้ไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิเท่าที่ควร ถือว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีสถานะเปราะบาง (Vulnerable) การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจำนวนความเสียหายน้อย ไม่เกินกว่า 300,000 บาท ซึ่งไม่เกินอำนาจพิจารณาตัดสินของศาลแขวง เพื่อประโยชน์ในการศึกษารั้งนี้ ได้จำกัดนิยามคำว่า “นักท่องเที่ยวต่างชาติ” ในว่าหมายถึง คนต่างด้าวผู้ถือหนังสือเดินทางที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นที่อยู่โดยปกติของตนเข้ามายังประเทศไทยด้วยความสมัครใจ มีหลักฐานการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวในหนังสือเดินทางหรือเอกสารให้แทนหนังสือเดินทาง เว้นแต่กรณีที่ไม่ต้องมีการตรวจลงตราสำหรับคนต่างด้าวบางประเภทเป็นกรณีพิเศษ และมีวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ และคำนิยามของคำว่า “การเยียวยา” หมายถึง การบำบัด การแก้ไขความเสียหายให้ได้รับการชดเชย หรือทดแทน ไม่เฉพาะแต่เพียงความเสียหายในทางแพ่งเท่านั้น อาจรวมถึงความเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินด้วย โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และเขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎี หลักการ แนวคิด และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคทั้งในระดับสากลและในระดับชาติ พบว่าใน

เศรษฐกิจแบบเดิมที่กำลังการผลิตต่ำ ยังไม่มีความแตกต่างของสถานะระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ รัฐจึงไม่มีความจำเป็นต้องแทรกแซงตลาด แต่เมื่อมีการปฏิวัติอุตสาหกรรม ใช้เทคโนโลยี มีการผลิตจำนวนมาก ประกอบกับความเชื่อในทฤษฎีตลาดเสรี และลัทธิปัจเจกนิยม ทำให้ผู้บริโภคอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบกว่าผู้ประกอบธุรกิจ เพราะผู้ประกอบธุรกิจได้ทำการผูกขาดตลาด สร้างความเหลื่อมล้ำทางด้านข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย และเริ่มสร้างปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าและบริการมากขึ้น ทำให้เกิดแนวคิดที่ว่ารัฐต้องเข้าแทรกแซงเกี่ยวกับการทำสัญญาและการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเอาเปรียบของผู้ประกอบธุรกิจ และเกิดแนวคิดเรื่องสิทธิของผู้บริโภคขึ้นมาเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับสากล โดยสิทธิผู้บริโภค ประกอบไปด้วย สิทธิที่จะได้รับการสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร สิทธิที่จะเลือก สิทธิที่จะได้รับการรับฟังความคิดเห็น สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย สิทธิในการได้รับความรู้ด้านผู้บริโภค และสิทธิในสิ่งแวดล้อมที่ดี ซึ่งปรากฏในรัฐธรรมนูญและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยด้วย

ทฤษฎีทางกฎหมายที่รัฐใช้เข้าแทรกแซงเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of will) หรือ เสรีภาพในการทำสัญญา และหลักการใช้บทสันนิษฐานความผิดในความรับผิดชอบทางละเมิด (Presumption of fault) ซึ่งเป็นการยกเว้นหลักกฎหมายสัญญาและหลักกฎหมายละเมิดทั่วไป เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีสถานะที่ได้เปรียบมากขึ้นและผลกภาระในการพิสูจน์ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจ โดยภายใต้ข้อเสนอแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ และคำแนะนำขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจว่าด้วยการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาผู้บริโภค ได้แนะนำให้รัฐให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคข้ามแดนซึ่งรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยจัดให้มีช่องทางระงับข้อพิพาทผ่านทางมาตรการทางกฎหมายและมาตรการทางปกครองในหลายช่องทางที่เข้าถึงง่ายและไม่ยุ่งยาก โดยให้การระงับข้อพิพาทมีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นกลาง การชดเชยความเสียหายจะต้องไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย ความล่าช้า หรือภาระในทางเศรษฐกิจแก่ผู้บริโภค กลไกการเยียวยาความเสียหายต้องมีหน่วยงานผู้มีอำนาจบังคับใช้การคุ้มครองผู้บริโภคควรมีความสามารถหรืออำนาจที่อำนวยความสะดวกในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค อันรวมไปถึงความเสียหายที่เป็นตัวเงิน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ทำได้เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการรับและการจัดการข้อพิพาท และลดกำแพงทางกฎหมายเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริโภคข้ามแดนสามารถเข้าถึงกลไกการระงับข้อพิพาทและการเยียวยาของประเทศนั้นได้

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแม่บทของประเทศไทย ครอบคลุมคุ้มครองเฉพาะบางเรื่อง เช่น การคุ้มครองทางด้านฉลาก โฆษณา สัญญาของธุรกิจบางประเภทที่มักเป็นธุรกิจของบุคคลที่พำนักในประเทศไทย รวมถึงคุ้มครองจากสินค้าหรือบริการที่อาจเป็นอันตราย หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และกำหนดความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่มิได้มีการออกแบบกฎหมายเอาไว้ที่จะสอดคล้องกับการคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง และไม่ได้บัญญัติมาตรการเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงทีในลักษณะของกองทุน จะสามารถใช้สิทธิในทางศาลเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของสาธารณรัฐสิงคโปร์ พบว่า มุ่งเน้นไปที่การคุ้มครองธุรกรรมของผู้บริโภคในภาพรวมที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำและขอบเขตครอบคลุมมากกว่า เช่น การซื้อขาย การใช้บริการ การสั่งซื้อสินค้าให้บุคคลอื่น หรือการได้รับรางวัลจากการประกวด ความชำรุดบกพร่องของสินค้า ฯลฯ ที่เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair practice) ได้แก่ การกระทำที่หลอกลวง ชวนให้เข้าใจผิด การเอาเปรียบผู้บริโภคที่ไม่อยู่ในสถานะที่จะตัดสินใจได้อย่างสมเหตุผล และมีการกำหนดการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมเอาไว้เป็นตารางท้ายกฎหมายด้วย และให้สิทธิผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องให้ผู้ประกอบกิจการเยียวยาความเสียหายต่อศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยของสิงคโปร์ได้ทันทีไม่ยุ่งยากในการพิสูจน์เท่ากับในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ทั่วไป

ส่วนในด้านกฎหมายท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ที่นายทะเบียนสามารถสั่งจ่ายเยียวยาให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของธุรกิจนำเที่ยวที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติดังกล่าว แต่กองทุนไม่รวมเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยวที่ไม่ได้เกี่ยวพันกับธุรกิจนำเที่ยว ขณะที่รัฐบาลได้มีกองทุนช่วยเหลือเยี่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับอันเป็นผลจากการก่ออาชญากรรม ความไม่สงบในบ้านเมืองด้วยเหตุต่าง ๆ อุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง และภัยธรรมชาติ แต่ไม่ครอบคลุมถึงกรณีความเสียหายทางแพ่งจากการบริโภคโดยปกติทั่วไป ซึ่งมีกรณีความเสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยที่อาจถือว่าเป็นอุบัติเหตุที่จะได้รับจากกองทุนนี้ได้เพียงอย่างเดียว ดังนั้น กองทุนทั้งสองกองทุนนี้จึงไม่ครอบคลุมการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด

เมื่อเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองไว้ตามกฎหมาย ผู้บริโภคที่อยู่ในประเทศไทย สามารถใช้สิทธิเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายได้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติความ

รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคเพื่อให้ศาลดำเนินวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ผู้บริโภคอาจฟ้องคดีเองหรือให้ผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคฟ้องให้ก็ได้ โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีอำนาจใช้ดุลพินิจในการฟ้องคดีผู้บริโภคเฉพาะที่มีมติเห็นควรให้ฟ้องคดีแทนและคดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมเท่านั้น เว้นแต่จะเป็นเรื่องความรับผิดชอบในสินค้าไม่ปลอดภัย ส่วนสมาคมและมูลนิธิผู้บริโภคที่สามารถฟ้องคดีได้จะต้องได้รับการรับรองแล้วและมีอำนาจในการฟ้องคดีที่จำกัดเฉพาะบางประเภทที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดเท่านั้น ปัญหาเรื่องอำนาจการฟ้องคดีแทน ประกอบกับการที่กฎหมายมิได้ถูกออกแบบมารองรับการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคข้ามแดนอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงทำให้ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติเข้าถึงการเยียวยาความเสียหายได้ยากขึ้น

ในการดำเนินกระบวนการเยียวยาความเสียหายทางศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แม้ว่าจะมุ่งเน้นความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ แต่ในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดอยู่หลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดให้ศาลแพ่งคดีท่องเที่ยวทำการนัดไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนฟ้องทุกคดีหรืออุปสรรคจากตัวผู้ประกอบการเองที่อาจไม่สามารถส่งหมายเรียกไปได้หรือไม่ยอมมาศาลทำให้เกิดความล่าช้าในการได้รับพิจารณาเยียวยาความเสียหายยิ่งขึ้น การจัดเก็บค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุดหากผู้บริโภคชนะคดีซึ่งอาจสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้บริโภคที่ฟ้องเรียกการเยียวยาความเสียหายในจำนวนทุนทรัพย์ที่เล็กน้อย ปัญหาด้านภาษาและวัฒนธรรมและปัญหาด้านการบังคับคดีเมื่อมีคำพิพากษาให้ชนะคดี ซึ่งนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องพึ่งพาตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจไปจัดการและยอมมีค่าใช้จ่ายในการรับค่าเสียหายและความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับค่าเสียหายจากการบังคับคดีไม่สำเร็จด้วย เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการทางศาลกับของประเทศสิงคโปร์ พบว่า ศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อย รับฟ้องคดีเฉพาะที่ไม่เกิน 10,000 เหรียญสิงคโปร์ (ประมาณ 230,000 บาท) และต้องฟ้องภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ทราบเหตุแห่งการฟ้อง โดยสามารถยื่นฟ้องโดยเสียค่าธรรมเนียมเพียงครั้งเดียวและไม่มีการสั่งให้ใช้ค่าธรรมเนียมให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งเมื่อเสร็จสิ้นคดี การฟ้องคดีต้องยื่นทางระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ CTJS และคู่กรณีสามารถชำระระบบประนีประนอมอิเล็กทรอนิกส์ในระบบได้ ทำให้ไม่ต้องไปรอ เสร็จสิ้นได้รวดเร็วขึ้นโดยไม่กระทบต่อระยะเวลาที่กำหนดวันนัดเจรจาปรึกษาคดีเอาไว้ รวมถึงสามารถยื่นคำขอบังคับคดีได้ด้วย นอกจากนี้ในคดีนักท่องเที่ยว ศาลคดีทุนทรัพย์เล็กน้อยสิงคโปร์ยังมีนโยบายกำหนดวันนัดเจรจาปรึกษาคดีใน 1 วันในวันยื่นฟ้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในขณะที่สภาผู้บริโภคของฮ่องกง มีกองทุนให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีที่หากได้รับอนุมัติ

จะดำเนินการและจ่ายค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้ไปจนกระทั่งเสร็จสิ้นคดีและบังคับคดีเรียบร้อยแล้ว แล้วมาหักค่าสมทบทุนเข้ากองทุนจากค่าเสียหายที่ได้รับ หากคดีไม่ประสบความสำเร็จก็ไม่ต้องจ่ายคืน ค่าใช้จ่ายที่กองทุนออกให้ไปแล้ว อันวิธีการเหล่านี้เป็นความพยายามที่จะช่วยให้ผู้บริโภครีบเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพและได้รับการเยียวยาความเสียหายให้ได้รวดเร็วที่สุด

ในด้านปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายทางแพ่งของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตรง ปัจจุบัน หน่วยงานรัฐของประเทศไทยที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว ทำหน้าที่กำกับดูแล พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องเรียนของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศาลยุติธรรมแผนกคดีท่องเที่ยว ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการฟ้องคดีผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่ตามบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแต่ละหน่วยงานนั้นสังกัดอยู่คนละหน่วยงานและไม่ได้มีอำนาจในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวโดยตรง ทำให้ไม่มีความเป็นเอกภาพในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและไม่สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างทันที่

จากที่วิเคราะห์ปัญหา ข้องจำกัด อุปสรรคในกฎหมายของไทยทั้งสารบัญญัติและวิธีสบัญญัติเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในข้อต่าง ๆ ข้างต้นมาแล้ว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กฎหมายท่องเที่ยว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกระบวนการเยียวยาความเสียหายของศาลยุติธรรม ยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากต้องปัญหาด้านการขาดวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของกฎหมายท่องเที่ยวและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีในปัจจุบัน ทำให้กฎหมายไม่ได้ถูกออกแบบมารองรับการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมีสถานะและอยู่ในสถานการณ์ที่เสียเปรียบในหลายด้าน ส่วนกระบวนการทางศาลยุติธรรม แม้ว่าจะมีกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ ซึ่งได้ผ่อนปรนและให้โอกาสผู้บริโภคฟ้องร้องคดีได้ง่ายขึ้น แต่การเข้าถึงศาล ระยะเวลาพิจารณาคดีที่นานเกินกว่าระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะอยู่ในประเทศไทย อุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อผู้ประกอบการธุรกิจคู่มือไปจนถึงอุปสรรคด้านภาระค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ และการบังคับคดี ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่สามารถเข้ารับการเยียวยาความเสียหายด้วยกระบวนการทางศาลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งหน่วยงานรัฐที่มีอยู่ของประเทศไทยขณะนี้ยังไม่มีอำนาจในการเยียวยาความ

เสียหายแก่ผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างทันทั่วทั้งที่และอยู่อย่างกระจัดกระจาย ไร้เอกภาพ ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใน 2 ประเด็น ได้แก่

1. การแก้ไขในขั้นต้น: การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้น

ผู้วิจัยเห็นว่าในการแก้ไขในขั้นต้นเพื่อให้ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรออกระเบียบข้อบังคับอำนาจตามมาตรา 10/1 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพิ่มช่องทางการรับไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นการเฉพาะ โดยร่วมมือกับหน่วยงานในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่เกี่ยวข้อง

2. ควรแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ให้หน่วยงานเฉพาะ เช่น กรมการท่องเที่ยว หรืออัยการของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นผู้มียอำนาจในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติในทุกกรณีไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องเป็นเฉพาะคดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเท่านั้น

3. ควรเพิ่มเติมให้มีช่องทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังฟ้องคดีผู้บริโภคผ่านทางระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้คู่กรณีสามารถไกล่เกลี่ยก่อนวันนัดพิจารณาได้ โดยไม่กระทบต่อกำหนดวันนัดพิจารณา และหากตกลงกันได้ให้ศาลดำเนินการมีคำพิพากษาตามยอมต่อไป

4. ควรแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 18 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ให้กำหนดให้คดีที่มีทุนทรัพย์เล็กน้อย เช่น ต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้บริโภคไม่ต้องมีหน้าที่จ่ายค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุดอีก เพื่อเป็นการลดภาระของผู้บริโภคและทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีไม่ต้องมาติดขัดในด้านค่าใช้จ่าย โดยควรสงวนว่าหากนำคดีมาฟ้องต่อศาลโดยไร้สาระหรือการก่อกวนให้ศาลมีอำนาจให้ผู้ฟ้องคดีจ่ายค่าฤชาธรรมเนียมศาลได้

2. การแก้ไขในขั้นสูง: การจัดตั้งกองทุนเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผู้วิจัยเห็นว่า ประเทศไทยควรพิจารณาเพิ่มมาตรการทางกฎหมายที่รวดเร็วและประหยัดให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคในประเทศไทยในทางอื่นที่มีใช้

การเยียวยาผ่านกระบวนการของศาลเพียงอย่างเดียว โดยใช้การตั้งกองทุนกลางขึ้นมาในลักษณะเดียวกันกับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรพิจารณาการบัญญัติกฎหมายใหม่ขึ้นมาเพื่อจัดตั้ง “กองทุนเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่ผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ” เป็นการเฉพาะ คล้ายกับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวและกองทุนความช่วยเหลือทางกฎหมายในคดีผู้บริโภคของสภาผู้บริโภคของฮ่องกง โดยให้กองทุนเป็นนิติบุคคลเพื่อสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดให้กองทุนทำการเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง เพื่อการจ่ายเงินเยียวยาความเสียหายทางแพ่ง ให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและทำการลงพื้นที่ที่ตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานภายใน 1 วันนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยนักท่องเที่ยวเสียค่าธรรมเนียมการยื่นเรื่องร้องเรียนเล็กน้อยเข้ากองทุนเพื่อเป็นการป้องกันการใช้สิทธิไม่สุจริตและให้เกิดความต่อเนื่องในการติดตามเรื่อง ในลักษณะคล้ายกับการดำเนินการของสมาคมผู้บริโภคสิงคโปร์ (CASE)

หากพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่และมีความเสียหายจริงจำนวนไม่เกิน 300,000 บาท (เพื่อให้ในการฟ้องร้องไล่เบี้ยต่อไปไม่เกินเขตอำนาจการพิจารณาคดีของศาลแขวง) ให้เจ้าหน้าที่ทำการจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อเยียวยาความเสียหายทางแพ่งแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติไปในทันที โดยในกฎหมายของกองทุนกำหนดให้กองทุนได้รับสิทธิไล่เบี้ยผู้ประกอบการที่กระทำการละเมิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจากนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้นั้นเพื่อคืนเข้าสู่กองทุน โดยแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 18 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ให้กองทุนนี้สามารถฟ้องคดีใช้สิทธิไล่เบี้ยได้โดยไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นศาล และให้ถือว่าเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีผู้บริโภค

ทั้งนี้ ในกฎหมายฉบับใหม่ควรกำหนดที่มาของทุนจัดตั้ง แหล่งเงินทุน หน่วยงานที่รับผิดชอบ อำนาจของเจ้าหน้าที่และหลักเกณฑ์ในการจ่ายเงินเยียวยาจากกองทุน รวมถึงให้มีข้อยกเว้นไม่จ่ายเงินในกรณีที่มีความเสียหายนั้นมิใช่กองทุนเฉพาะอยู่แล้ว เช่น กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวไทย และมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสิทธิในฐานะผู้บริโภคในยุคที่การค้าและพาณิชย์มีการข้ามแดนเป็นจำนวนมากและจะยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). *ภารกิจและอำนาจหน้าที่*. เข้าถึงได้จาก www.tourism.go.th/view/1/หน้าแรก/TH-TH
- กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ. (2551). *ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน*. กรุงเทพฯ: กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ.
- กฤษดิศักดิ์ เพชรช่วย. (2558). *มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับเด็ก: ศึกษาเฉพาะกรณีผลิตภัณฑ์ไฟแช็ก*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมาย เอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุธีร์ ศุภนิคย์. (2541). *แผนแม่บทกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2540-2549: การคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
- ป้อมฤดี กุมพันธ์. (2557). *การใกล้เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนักท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรประภัสร์ แฟงพิบูลย์. (2553). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้นตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551: ศึกษาเฉพาะ: ศาลจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพายัพ.
- พิทยา วิทยาไพโรจน์. (2549). *ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม: ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพลินตา ดันรังสรรค์. (2554). *ภาระการพิสูจน์ความรับผิดชอบทางละเมิดในการประกอบวิชาชีพแพทย์*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทริน รินทร์ธราศรี. (2552). *มาตรการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ได้รับความเสียหายในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วสันต์ ภูวภัทรพร. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบคำบรรยาย ECO 2104 ประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ History of economic thought*. เข้าถึงได้จาก <http://www.eco.ru.ac.th/pdf/eco2104.pdf>

- วันชัย ไพบูลย์อภิบาล. (2555). *มาตรการทางกฎหมายเชิงป้องกันในการคุ้มครองผู้บริโภค: กรณีความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศาลจังหวัดพัทธยา. (ม.ป.ป.). *คู่มือปฏิบัติงานส่วนคดีท่องเที่ยว (Tourist case section manual)*. ม.ป.ท.
- สรรพีระ นิลขำ. (2553). *กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย: ศึกษาเฉพาะกรณีซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรียา กาฬสินธุ์. (2556). *การศึกษาทบทวนสถานการณ์เกี่ยวกับความเสียหายแก่ผู้บริโภคของประเทศไทย (รายงานฉบับสมบูรณ์เสนอสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)*. เข้าถึงได้จาก http://www.ocpb.go.th/download/B2_08072556.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *สถิติด้านท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2551 - 2559*. เข้าถึงได้จาก http://statbbi.nso.go.th/staticreport/Pag/sector/TH/report/sector_17_4_TH_mht
- สำนักผู้ว่าราชการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *สรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559-กันยายน 2560)*. เข้าถึงได้จาก https://www.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/TAT_ANNUAL_REPORT/ComplaintReport2017.pdf
- ศิริลักษณ์ คล้ายสำเนียง. (2554). *ผลผูกพันคำพิพากษาของศาลตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. (2552). *ปัญหาการไต่ถามข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีการไต่ถามในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุขุม สุนิตย์. (2545). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Consumer Council. (n.d.-a). *Mission and functions*. Retrieved from https://www.consumer.org.hk/ws_en/profile/mission/mission.html
- Consumer Council. (n.d.-b). *Consumer legal action fund*. Retrieved from https://www.consumer.org.hk/ws_en/legal_protection/consumer_legal_actions_fund/clafinfo.html

- Consumer Protection (Fair Trading) Act*. (2003). Retrieved February 7, 2018, from <https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>
- Consumers Association of Singapore. (2011). *Joint media release from case and STB: Collaboration between CASE & STB sends a stronger signal to recalcitrant retailers to curb unfair trade practices*. Retrieved from https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/51_pdf.pdf
- Consumers Association of Singapore. (n.d.-a). *CPFTA & Lemon Law*. Retrieved February 6, 2018, from https://www.case.org.sg/consumer_guides_cpfta.aspx
- Consumers Association of Singapore. (n.d.-b). *Making a Complaint*. Retrieved February 7, 2018, from <https://www.case.org.sg/complaint.aspx>
- Consumers Association of Singapore. (n.d.-c). *Introduction*. Retrieved from <https://www.case.org.sg/aboutus.aspx>
- Consumers Association of Singapore. (n.d.-d). *Lodge a Complaint*. Retrieved February 7, 2018, from https://www.case.org.sg/complaint_lodgeacomplaint.aspx
- Consumers International. (n.d.-a). *Our History*. Retrieved from <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/our-history/>
- Consumers International. (n.d.-b). *FAQs*. Retrieved from <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/faqs/#what-are-the-consumer-rights>
- Consumers International. (n.d.-c). *Consumer rights*. Retrieved from <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>
- Deutch, S. (1994). Are consumer rights human rights. *Osgoode Hall Law Journal*, 32(3), 537-578.
- Garner, B. A. (2010). *Black's law dictionary* (9th ed.). St. Paul, MN: West.
- Industrial Revolution*. (n.d.). Retrieved from https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Industrial_Revolution&oldid=826442777
- OECD. (2007). *OECD Recommendation on consumer dispute resolution and redress*. Retrieved from <http://www.oecd.org/internet/consumer/38960101.pdf>
- Peters, G., & Woolley, J. T. (1962, March 15). John F. Kennedy: Special message to the congress on protecting the consumer interest. *The American Presidency Project*. Retrieved from <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>

- Singapore Tourism Board Act*. (1997). Retrieved February 7, 2018, from <https://sso.agc.gov.sg/Act/STBA1963>
- Small claims tribunals Act*. (1998). Retrieved February 7, 2018, from <https://sso.agc.gov.sg/Act/SCTA1984>
- State Courts Singapore. (2017). *Small claims tribunals general information*. Retrieved February 7, 2018, from <https://www.statecourts.gov.sg/SmallClaims/Pages/GeneralInformation.aspx>
- State Courts Singapore. (n.d.). *State courts practice directions*. Retrieved February 7, 2018, from <https://www.statecourts.gov.sg/Resources/Documents/Master%20PDs%20-%20effective%20PD%201%20of%202018.pdf>
- United Nations. (2016). *United Nations guidelines on consumer protection*. Geneva: United Nations. Retrieved from http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditceplpmisc2016d1_en.pdf