หลายครั้งที่ผู้บริโภคเลือกที่จะใช้สิทธิร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนแทนที่จะใช้สิทธิตามกฎหมาย

แต่บางครั้งสิทธิของผู้บริโภคกลับต้องถูกลิดรอนหรือตัดตอนจากอำนาจที่เหนือกว่าของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะผู้ประกอบธุรกิจบางรายใช้อำนาจที่มีตามกฎหมายฟ้องร้อง ข่มขู่ ผู้บริโภค ให้ยุติการดำเนินการร้องเรียน

ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไร้ทางออก จนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรง ทำให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

สารี อ๋องสมหวัง

# คู่มือ คน ถูกฟ้องและอยากฟ้อง

ม พ บ.
คคส.
สสส. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

**คู่มือคนถูกฟ้องและคนอยากฟ้อง**

**พิมพ์ครั้งที่ 1**

มีนาคม 2556 จำนวน 2,000 เล่ม

**ผู้เขียน**

สารี อ๋องสมหวัง , คงศักดิ์ ชื่นไกรลาศ

**แบบปก/รูปเล่ม**

วาลปัทม์ ศรีมงคล

**จัดพิมพ์โดย**

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4/2 ซ.วัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02-248-3734-7

โทรสาร 02-248-3733 www.consumerthai.org และ

แผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

อาคารนวัตกรรมทางเภสัชศาสตร์ ชั้น 2 คณะเภสัชศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 02-218-8445, โทรสาร 02-251-3531

**สนับสนุนโดย**

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ เลขที่ 99/8 ซอยงามดูพลี แขวงทุ่งมหาเมฆ

เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02-343-1500

www.thaihealth.or.th

# คำนำ

ความทุกข์ของผู้บริโภคในการใช้ " สิทธิอันพึงมีพึงได้ " นั้นมีอยู่มากมายหลายด้าน หลายคนบอกว่าปัญหาที่พบ ไม่ว่าจะเป็นการไม่ใส่ใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การช่วยเหลือเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ ความไม่โปร่งใส ความไม่เป็นธรรม และไม่มีประสิทธิภาพ หรือ การที่ผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหาแต่ไม่รู้จะไปร้องเรียนที่ไหน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นสะท้อนถึงระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่มีประสิทธิภาพ

หลายครั้งที่ผู้บริโภคเลือกที่จะใช้สิทธิร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนแทนที่จะใช้สิทธิตามกฎหมาย แต่บางครั้งสิทธิของผู้บริโภคกลับต้องถูกลิดรอน หรือตัดตอนจากอำนาจที่เหนือกว่าของผู้ประกอบธุรกิจเพราะผู้ประกอบธุรกิจบางรายใช้อำนาจที่มีตามกฎหมายฟ้องร้อง ข่มขู่ ผู้บริโภค ให้ยุติการดำเนินการร้องเรียน ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไร้ทางออก จนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรง ทำให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

แต่อย่างไรก็ดี ปัจจุบันประเทศไทยมี พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่บัญญัติขึ้น โดยมีเจตนารมณ์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพด้วยการลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก เน้นการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการฟ้องคดี ภาระการพิสูจน์ผู้ใดรู้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ผู้นั้นต้องเป็นผู้พิสูจน์ และผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยตนเองได้ โดยมีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเขียนคำฟ้องให้ เป็นต้น จากบทเรียนการใช้กฎหมายฉบับนี้พบว่า นอกจากประชาชนใช้กฎหมายฉบับนี้มากขึ้นแล้วยังพบว่า ขั้นตอนการดำเนินคดีรวดเร็วขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่บ้าง เช่น ผู้ประกอบธุรกิจมักใช้เทคนิคการถ่วงเวลาด้วยการส่งให้ตีความว่าคดีนั้นๆ ไม่ใช่คดีผู้บริโภคทั้งที่มีการวินิจฉัยในเรื่องนั้นๆ แล้ว

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค หวังว่าเนื้อหาสาระจากหนังสือ " คู่มือคนถูกฟ้อง คนอยากฟ้อง " ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ และสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้บริโภคที่เดือดร้อน จะได้ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เพิ่มสัดส่วนในการปกป้องสิทธิของตนเอง ชุมชนและสังคมเป็นการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

สารี อ๋องสมหวัง

# สารบัญ

**คู่มือคนถูกฟ้อง**

รู้จักรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับผู้บริโภค 9
สิทธิผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค 9
สิทธิผู้บริโภคสากล 8 ประการ 10
ตัวอย่างคดีสำคัญที่ผู้บริโภคถูกฟ้องหรือ
หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคถูกฟ้อง 13
ข้อปฏิบัติและขั้นตอน หากใช้สิทธิทางกฎหมาย
แล้วถูกผู้ประกอบการฟ้อง จะทำอะไรได้บ้าง 17

**คู่มือคนอยากฟ้อง**

กรณีใดบ้างที่เป็นคดีผู้บริโภค 22
เตรียมตัวฟ้องคดีผู้บริโภค 23
พยานหลักฐานเอกสารควรมีพร้อม 23
เก็บบันทึกสภาพความเสียหายของสินค้าและบริการ 24
ตรวจสอบอายุความก่อนฟ้อง 24
ไปฟ้องที่ศาลไหนได้บ้าง 25
ฟ้องคดีได้ด้วยตนเอง 25
ฟ้องคดีสะดวก ไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาล 25
ฟ้องแล้วมีขั้นตอนอย่างไร 26
ภาระการพิสูจน์ตกแก่ผู้ประกอบธุรกิจ 26
คดีที่มีผู้บริโภคเป็นกลุ่มได้รับความเสียหาย 26
มิติใหม่ตุลาการใช้ระบบไต่สวน 27
ลดการพึ่งพาทนายความของผู้บริโภค 27
ศาลต้องพิจารณาคดีอย่างรวดเร็ว 27
ศาลพิพากษาเกินคำขอได้ 28
สงวนสิทธิที่จะแก้คำพิพากษาในสิบปี 28
พิพากษาให้เปลี่ยนสินค้าใหม่ แทนการแก้ไขซ่อมแซม 28
ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ 29
ผู้ถือหุ้น หุ้นส่วนของนิติบุคคล ต้องร่วมรับผิดด้วย 30
อุทธรณ์ 30
ฎีกา 31
บังคับคดี 31
อำนาจการออกคำสั่งแก้ไขข้อขัดข้องในการบังคับคดี 31
สรุป 32

**การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**

ใครคือผู้มีสิทธิยื่นคำร้องตาม มาตรา 41 34
เนื้อหาในคำร้องต้องมีอะไรบ้าง 34
เอกสารประกอบคำร้องต้องมีอะไรบ้าง 35
วิธียื่นคำร้อง 35

หลักการพิจารณาวินิจฉัย 35

ประเภทความเสียหายและอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 36

**สิทธิและการเรียกร้องค่าเสียหายจาก “ รถโดยสารอันตราย ”**

สิทธิของผู้โดยสาร 38

รถโดยสารอันตราย คืออะไร ? 38

วิธีเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัยรถยนต์ 38

เอกสารที่จำเป็นและควรมีในการเรียกร้องค่าเสียหาย 40

**การฟ้องคดีปกครอง**

เงื่อนไขการฟ้องคดีปกครอง 43

# คู่มือคนอยากฟ้อง

## รู้จักรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับผู้บริโภค

มาตรา 61 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ระบุว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการรับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย

---

## สิทธิผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 มาตรา 4 ได้บัญญัติสิทธิผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครอง 5 ประการ ได้แก่

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการโฆษณา หรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ อย่างถูกต้องเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าและรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม ดังนั้น การร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ถือเป็นเรื่องที่ชอบธรรมที่ผู้บริโภคควรกระทำ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหาย และเพื่อเป็นการลงโทษหรือปรามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าและบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1 , 2 , 3 และ 4 ดังกล่าว

---

***สิทธิผู้บริโภคสากล 8 ประการ***

ประการที่ 1 สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (THE RIGHT TO ACCESS) อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การเข้าถึงบริการสุขภาพ การศึกษา

ประการที่ 2 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (THE RIGHT TO SAFETY) หมายถึง สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์ กรรมวิธีผลิตและบริการที่เป็นอันตรายต่อคุณภาพและชีวิตสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย ครอบคลุมถึงประโยชน์ในระยะยาวของผู้บริโภคด้วย ไม่ได้หมายเพียงแค่ความต้องการในระยะสั้น



ประการที่ 3 สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากการหลอกลวงของโฆษณา หรือการแจ้งประกาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ (THE RIGHT TO BE INFORMED)

หมายถึง สิทธิที่จะได้รับข้อเท็จจริงที่จะเลือกและตัดสินใจ สิทธินี้ครอบคลุมมิให้มีการคดโกง คุ้มครองการโฆษณา ฉลากสินค้า และการกระทำอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ผู้บริโภคจะต้องได้รับข้อมูลเพียงพอที่จะทำให้เขาได้ซื้อสินค้าและบริการอย่างฉลาด และด้วยความรับผิดชอบ

ประการที่ 4 สิทธิที่จะได้เลือกซื้อสินค้าและบริการในราคายุติธรรม (THE RIGHT TO CHOOSE) หมายถึงสิทธิที่จะเลือกสินค้าและบริการได้หลายๆ อย่าง ในราคาที่แข่งขันกัน และในกรณีที่มีการผูกขาดสินค้าก็จะวางใจได้ว่าจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจ และในราคายุติธรรม

สิทธิที่จะเลือกนี้ มีความหมายด้วยว่า เป็นสิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการในระดับพื้นฐาน ทั้งนี้เพราะว่าสิทธิที่จะเลือกอย่างไม่มียับยั้งของกลุ่มผู้บริโภคส่วนน้อย อาจเป็นสิ่งที่กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยก็ได้

ประการที่ 5 สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่พึงได้ (THE RIGHT TO BE HEARD) รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐบาลในการบริหารจัดการหมายถึงสิทธิที่จะเป็นตัวแทนเพื่อประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาอย่างเข้าใจในการตั้งกฎเกณฑ์ และดำเนินเกี่ยวกับนโยบายเศรษฐกิจ หมายรวมถึง สิทธิที่จะได้ร้องเรียนและเป็นตัวแทนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการก่อนที่จะมีการผลิตหรือทำการใดๆ ไม่แต่นโยบายของรัฐ แต่ในทางเศรษฐกิจด้านอื่นๆ ด้วย

ประการที่ 6 สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชย ในกรณีที่ถูกละเมิด หลอกลวงให้ได้รับสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ (THE RIGHT TO REDRESS) หมายถึงสิทธที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตัดสินเรื่องราวที่ร้องเรียนอย่างถูกต้อง ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการชดใช้เมื่อได้รับสินค้าและบริการที่บกพร่องหรือเสียหาย หรือการช่วยเหลือ หรือการชดใช้อื่นๆ

ประการที่ 7 สิทธิที่จะได้รับความรู้อันจำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (THE RIGHT TO CONSUMER EDUCATION) หมายถึงสิทธิที่จะได้รับความรู้และฝึกทักษะให้เป็นผู้บริโภคที่มีความรู้ในเรื่องราวต่างๆ ที่ควรรู้ตลอดชีวิต

สิทธินี้หมายรวมถึง สิทธิที่จะได้รับความรู้ที่ควรรู้ ควรมี ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ประการที่ 8 สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยังชีพได้อย่างปลอดภัย (THE RIGHT TO HEALTHY ENVIROMENT) หมายถึง สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการป้องกันจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริโภคแต่ละคนไม่สามารถควบคุมได้เอง สิทธินี้ต้องยอมรับถึงความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองและปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ตลอดชั่วอายุเราไปจนชั่วอายุลูกหลานอีกด้วย

แต่หลายครั้งสิทธิของผู้บริโภคก็ถูกลิดรอน หรือตัดตอน เพราะผู้ประกอบการธุรกิจบางรายใช้อำนาจที่มีตามกฎหมายอาจจะเริ่มต้นด้วยการส่งจดหมายให้หยุดกระทำการและเรียกร้องให้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือข่าว เช่น กรณีล่าสุดการเปิดเผยผลการทดสอบขนมปังจำนวน 14 รายการ ของศูนย์ทดสอบนิตยสารฉลาดซื้อ และโครงการอาหารปลอดภัยของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้ถูกบริษัทเอกชัยดิสทริบิวชั่น(Tesco) ส่งจดหมายให้แถลงข่าวแก้ไขข้อมูลกับสาธารณะ ทั้งๆ ที่ข้อเท็จจริงผลการทดสอบและรายงานของมูลนิธิเพื่อเป็นไปตามมาตรฐานของห้องทดลอง และข้อมูลที่รายงานก็เป็นไปตามประกาศการใช้วัตถุกันเสียตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ยังหวังว่าบริษัทจะขอโทษต่อผู้บริโภค หลังจากมีการแถลงข่าวครั้งที่สองและการให้ข้อมูลสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์ทดสอบกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และนักวิชาการสถาบันวิจัยโชนาการของมหาวิทยาลัยมหิดล



นอกจากนี้ บริษัทจำนวนหนึ่งเลือกที่จะฟ้องร้องผู้บริโภค เป็นคดีอาญาข้อหาหมิ่นประมาท เพื่อข่มขู่ ให้ยุติการดำเนินการร้องเรียน รวมถึงการฟ้องเป็นคดีแพ่ง เพื่อเรียกค่าเสียหายกับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายจนล้มเลิกหรือไม่ประสงค์จะเรียกร้องสิทธิของตนเองไป ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไร้ทางออก จนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรง เช่น ทุบรถทำลายสินค้า เพื่อประจานต่อสังคม ทำให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภคในปัจจุบัน

---

***ตัวอย่าง คดีสำคัญที่ผู้บริโภคถูกฟ้องหรือหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคถูกฟ้อง***

- ***นางปรียนันท์ ล้อเสริมวัฒนา***

จากปัญหาที่เริ่มจากการเข้ารับบริการสาธารณสุข การคลอดบุตรที่โรงพยาบาลพญาไท 1 จนเป็นให้บุตรชายได้รับความเสียหาย เนื่องจากเชื้อที่ติดได้ลุกลามไปที่สะโพกและเกิดเป็นหนองที่กัดกินหัวสะโพกขาข้างซ้ายจนหมด ทำให้เขาไม่สามารถยืน เดิน นั่ง ได้เหมือนเด็กปกติ เมื่อปรียนันท์ขอใช้สิทธิเรียกร้องการชดเชยความเสียหาย กลับได้รับการปฏิเสธและเป็นจุดเริ่มต้นของคดีทั้งหมด โดยมีคดีที่ปรียนันท์ ฟ้องโรงพยาบาลและแพทย์ เพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย แต่ปรียนันท์ก็ถูกโรงพยาบาลพญาไท ฟ้องกลับในคดีแพ่งเรียกค่าเสียหาย 100 ล้านบาท และฟ้องคดีหมิ่นประมาทเป็นคดีอาญาด้วยเช่นกัน

- ***นายสันติ ขันธพิริยะอนันต์***

จากปัญหาการเรียกร้องสิทธิของกลุ่มผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุดฌ็องเอริเซ่ ที่เห็นว่า การกระทำของบริษัทเจ้าของโครงการใช้สิทธิโดยมิชอบด้วยการนำที่ส่วนกลางของอาคารชุดไปหาผลประโยชน์ ด้วยการติดป้ายประกาศขายห้องชุดในราคาถูก จนเป็นเหตุให้นายสันติ ถูกบริษัทเจ้าของโครงการฟ้องเรียกค่าเสียหายในคดีแพ่ง เรียกค่าเสียหาย 15 ล้านบาท และคดีอาญาต่อศาลจังหวัดนนทบุรี

- ***นางสาวสารี อ๋องสมหวัง ,นายแพทย์ประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา และดร.สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ***

จากกรณีปัญหาการจัดเวทีให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์สาธารณะ เนื่องจากเผยแพร่ให้ข้อมูลความรู้กับประชาชนเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพนั้น กรณีภัยใกล้ตัวจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (เสาส่งสัญญาณมือถือ) ทำให้บริษัท ทรูมูฟ ฟ้องคดีเรียกค่าเสียหาย 1.7 ล้านบาท

- ***นายไกรวัลย์ คทวณิช***

จากกรณีเป็นผู้บริโภคที่ใช้สิทธิร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับดูแลด้านโทรคมนาคม แต่กลับถูกบริษัทที่ร้องเรียน ฟ้องกลับเป็นคดีแพ่ง โดยมีเจตนาเพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลระงับเรื่องร้องเรียนของนายไกรวัลย์ เนื่องจากหน่วยงานกำกับดูแลมีนโยบายว่าหากเรื่องร้องเรียนใดเป็นคดีแล้วจะยุติการดำเนินการ



- ***นายบริพัตร ดอนมอญ , นายฐากูร สการกุล และนางสาวพรรณธร จงสุวัฒน์***

จากกรณีการใช้สิทธิร้องเรียนต่อสภาเภสัชกรรม กรณีให้สอบจรรยาบรรณวิชาชีพเภสัชกรรมของนายธีระ ฉกาจนโรดม ในฐานะเภสัชกร ซึ่งได้กระทำการให้เกิดความเข้าใจผิดในสังคม จงใจกล่าวเท็จ เพื่อประโยชน์ที่ตนเอง จนทำให้เครือข่ายผู้ป่วยทั้งสามถูก ภก.ธีระ ฟ้องหมิ่นประมาทเป็นคดีอาญาต่อศาลแขวงนนทบุรี

- ***นายจอน อึ้งภากรณ์ กับพวก 9 คน***

จากกรณีแพทย์หญิงเชิดชู อริยศรีวัฒนา กับพวก 4 คน ยื่นฟ้องกลุ่มคนรักหลักประกันสุขภาพ โดยนายจอน อึ้งภากรณ์ กับพวก 9 คน เป็นคดีอาญา ข้อหาหมิ่นประมาท ต่อศาลจังหวัดนนทบุรี ที่อ้างว่าได้รับความเสียหายจากกรณีการออกแถลงการณ์เปิดตัวกลุ่มคนรักหลักประกันสุขภาพ และแจกเอกสารประกอบการเปิดตัว ที่มีวัตถุประสงค์การเปิดตัวเพื่อปกป้องระบบหลักประกันสุขภาพ

- ***นายทรงพล พวงทอง กับพวก 20 คน***

จากกรณีการใช้สิทธิร้องเรียนปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องต่อมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์สาธารณะในการออกรายการ ระวังภัย ช่องเนชั่น จนทำให้บริษัท แพล็ททินัม มอเตอร์เซลส์ จำกัด ผู้นำเข้ารถยนต์ยี่ห้อโฟตอนที่ถูกร้องเรียน ฟ้องกลับ นายทรงพล พวงทองกับพวก 19 คน ในฐานะผู้ซื้อรถและนางสาวสวนีย์ ฉ่ำเฉลียว เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ เป็นคดีอาญาฐานร่วมกันหมิ่นประมาทและแจ้งความเท็จ และเรียกค่าเสียหายรวม 5 ล้านบาท

- ***นายไพรัช ผนิศวรนันท์***

จากกรณีที่นายไพรัช กับพวกรวม 8 คน ได้ใช้สิทธิฟ้องศาลเป็นคดีผู้บริโภค เพื่อขอให้นางศิริวรรณ สุพรรณพงศ์ กับพวก เจ้าของที่ดินพิพาทและข้างเคียง ให้ร่วมกันก่อสร้างกำแพงหมู่บ้านเทพบัวทองที่ถูกทุบทำลายคืน ซึ่งภายหลังศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษาให้โจทก์ทั้งแปดชนะคดี และต่อมาศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษายืนตามศาลชั้นต้น ทำให้นางฉวีวรรณ เถื่อนเล็ก จำเลยที่ 5 ในคดีดังกล่าวได้รับความเสียหาย โดยอ้างว่าได้รับความเสียหาย จากคำเบิกความของนายไพรัช ที่เบิกความถึงทางเข้าออกของที่ดินของนางฉวีวรรณ ว่านอกจากเส้นทางผ่านหมู่บ้านเทพบัวทองแล้ว ยังมีทางออกสู่ทางสาธารณะอีกเส้นหนึ่ง นั้นเป็นการเบิกความเท็จ ซึ่งเป็นข้อสำคัญในคดี ทำให้นางฉวีวรรณเสียหายและแพ้คดีในที่สุด จึงเป็นเหตุให้นางฉวีวรรณ ยื่นฟ้องนายไพรัช เป็นคดีอาญาต่อศาลจังหวัดนนทบุรี ซึ่งคดีนี้คดีอยู่ระหว่างการไต่สวนมูลฟ้อง

- ***ดอกเตอร์เดวิท เฮน กับพวก 30 คน***

จากกรณีการผิดสัญญาก่อสร้างที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ โครงการเดอะยอช์ทเฮเว่น ของกลุ่มภัทรประสิทธิ์ฯ ทำให้ดอกเตอร์เดวิท เฮน และ ผู้ซื้ออีก 30 ราย ที่หลงเชื่อได้รับความเสียหายเป็นเงินรวมกว่า 40 ล้านบาท เมื่อทวงถามแล้วก็ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา จึงได้รวมตัวและยื่นฟ้องผู้บริหารและบริษัทเดอะยอช์ทเฮเว่นฯ เป็นคดีอาญา ต่อศาลจังหวัดภูเก็ต ฐานหลวกลวง ฉ้อโกง แต่ต่อมาศาลจังหวัดภูเก็ตได้ตัดสินว่า ดอกเตอร์เดวิท เฮนและ กลุ่มผู้ซื้อ ไม่มีข้อมูลหลักฐานเพียงพอ ที่จะทำให้ศาลเชื่อว่า จำเลยดังกล่าว ว่า ฉ้อโกง ภายหลังเมื่อศาลมีคำสั่งยกฟ้อง กลุ่มภัทรประสิทธิ์ฯ จึงได้ยื่นฟ้องกลับ ดอกเตอร์เดวิท เฮน เป็นคดีอาญาต่อศาล ในข้อหาฟ้องเท็จ ซึ่งกลายเป็นคดีประวัติศาสตร์ที่สะท้อนถึงปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย



***ข้อปฏิบัติและขั้นตอน***

***หากใช้สิทธิทางกฎหมายแล้วถูกผู้ประกอบการฟ้อง จะทำอะไรได้บ้าง***

1. รวบรวมสมาธิและตั้งสติให้มั่น ไม่ต้องตื่นตกใจว่าตนถูกฟ้องคดี เนื่องจากผู้บริโภคใช้สิทธิตามกฎหมายที่รับรองสิทธิไว้ ผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

2. แล้วตรวจดูเอกสารคำฟ้องและเอกสารประกอบคำฟ้องที่ได้รับว่าเป็นคำฟ้องประเภทใด เป็นคดีแพ่งเพื่อเรียกค่าเสียหาย หรือ คดีอาญา หรือทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา และให้ทำความเข้าใจอ่านคำฟ้องโดยละเอียด เพื่อเป็นการศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลเบื้องต้นด้วยตนเอง

3. เรียบเรียงเรื่องราวของปัญหาตั้งแต่ต้นเป็นลำดับๆ วัน เวลา ทำไมอย่างไร แล้วบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กันข้อมูลพลาด

4. เปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงที่รวบรวมไว้ กับ เนื้อหาตามคำฟ้องที่ได้รับว่าข้อความใดเป็นความจริงความเท็จเพียงใด แล้วให้ทำเป็นประเด็นแยกไว้

5. เก็บรักษาหลักฐานทุกชิ้น ที่เกี่ยวข้องกับคดีนี้ อาทิเช่น ใบโฆษณา ใบแจ้งหนี้ ใบส่งของ ใบเสร็จรับเงิน สัญญา ใบรับประกันสินค้า รูปถ่าย ไว้อย่างดี อย่าทำหายหรือเก็บไว้ไม่เป็นที่ทาง รวมทั้งถ้ามีพยานบุคคลต้องจดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

6. นำเอกสารคำฟ้อง พร้อมเอกสารหลักฐานทั้งหมด แล้วนำไปขอความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษาจากหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เช่น สภาทนายความ ,ศูนย์ให้การช่วยเหลือด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัยต่างๆ เนติบัณฑิตไทย หรือ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวได้สอบข้อเท็จจริงและพิจารณาการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบและขั้นตอนต่อไป

7. หากถูกฟ้องเป็นคดีอาญา และต้องมีการประกันตัว แล้วไม่มีเงินประกันตัว ผู้บริโภคที่ถูกฟ้องคดี สามารถเข้าขอรับความช่วยเหลือเรื่องการประกันตัวได้ที่ กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

8. เมื่อผู้บริโภค ต้องตกเป็นจำเลย ผู้บริโภคต้องเข้าใจว่านี่คือกระบวนการของกฎหมาย อย่าร้อนใจ และต้องจำไว้ว่าเมื่อเป็นคดีแล้ว ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ต้องมีกระบวนการทางกฎหมาย การต่อสู้ทางคดี ส่วนใหญ่แล้วต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง อย่าท้อแท้ ให้พยายามอดทนและรอคอย

9. ผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในทุกขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง การให้ข้อมูลที่เป็นจริง การขึ้นศาลตามวันเวลาที่กำหนดนัด เป็นต้น

10. กรณีเช่นนี้ที่ผู้บริโภคที่ใช้สิทธิทางกฎหมายแล้วถูกผู้ประกอบธุรกิจฟ้องคดีนั้น ไม่ใช่เหตุการณ์ปกติ ดังนั้นผู้บริโภคจึงควรมีจิตใจที่หนักแน่น ไม่ท้อถอย และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้สิทธิของผู้บริโภคได้รับการยอมรับและคุ้มครองได้อย่างแท้จริง

# คู่มือคนยากฟ้อง

การฟ้องคดีของผู้บริโภคในปัจจุบัน เป็นการฟ้องคดีแพ่งประเภทหนึ่งที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งถูกประกาศและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551

เหตุผลที่ให้มีกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นเป็นการเฉพาะเนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องขงคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญา ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ

เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้บริโภคต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย บางครั้งก็ไม่ได้ผลเลย ที่สำคัญกระบวนการพิจารณาคดีแพ่งธรรมดานั้น สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมากที่จะต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้นในสินค้าหรือบริการซึ่งล้วนแต่อยู่ในความรู้เห็นของฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจแทบทั้งสิ้น ซ้ำยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูงอีกด้วย

การมีระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค จึงเป็นการเอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด มีประสิทธิภาพและอยู่ในหลักแห่งความยุติธรรม

### กรณีใดบ้างที่เป็น คดีผู้บริโภค

คดีแพ่งที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดให้แต่ละศาลแสดงไว้ในรายงานคดีว่าเป็นคดีผู้บริโภคมี 19 กลุ่ม ดังนี้

1. ซื้อขาย ได้แก่ บ้าน,อาคารพาณิชย์,อาคารชุด,ที่ดินเปล่า,สินค้าอุปโภค,สินค้าบริโภค และสินค้าอื่นๆ
2. เช่าทรัพย์ ได้แก่ บ้าน,อาคารทรัพย์,หอพัก,สำนักงาน,รถยนต์, รถจักรยานยนต์ และทรัพย์อื่นๆ
3. เช่าซื้อ ได้แก่ รถยนต์,รถจักรยานยนต์และ อื่นๆ
4. จ้างทำของ
5. รับทำของ
6. สินเชื่อบุคคล / กู้ยืม / ค้ำประกัน
7. บัตรเครดิต
8. กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
9. ประกันภัย ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย
10. สินค้าไม่ปลอดภัย ได้แก่ อาหาร,ยา,เครื่องสำอาง,ยานพาหนะ ฯ
11. บริการสาธารณูปโภค ได้แก ไฟฟ้า,ประปา,โทรศัพท์
12. บริการสาธารณสุขและความงาม ได้แก่ สถานพยาบาลรัฐบาล , สถานพยาบาลเอกชน,สถานบริการความงาม ฯ
13. บริการท่องเที่ยว
14. สื่อสารมวลชน
15. บริการธุรกรรมทางธนาคาร
16. บริการหลักทรัพย์และกองทุนรวม
17. บริการด้านการศึกษา
18. นิติบุคคลอาคารชุด
19. นิติบุคคลบ้านจัดสรร



### เตรียมตัวฟ้อง คดีผู้บริโภค

เมื่อผู้บริโภคเกิดปัญหากับผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคอย่าเอาแต่บ่น ควรตั้งสติเรียบเรียงเรื่องราวที่มาที่ไปของปัญหาให้ชัดเจน เรียงตามลำดับวันเวลาก่อนหลัง เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเริ่มจากวันเวลา สถานที่และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยละเอียดจนนำไปสู่การละเมิดสิทธิของตน

---

### พยานหลักฐานเอกสารควรมีพร้อม

การฟ้องคดีต่อศาลต้องมีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อให้ศาลเข้าใจถึงเหตุแห่งการฟ้องรวมทั้งคำขอที่จะให้ศาลบังคับ ผู้บริโภคควรเตรียมพยานหลักฐานเพื่อให้รู้ว่าจะฟ้องใคร เรื่องอะไร

ในการรวบรวมเรียบเรียงข้อเท็จจริงนั้น สิ่งที่ขาดไม่ได้ในการฟ้องคดีต่อศาลคือพยานหลักฐานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น สัญญา , ใบเสร็จ , ภาพถ่าย ฯลฯ ที่จะแสดงให้ศาลเห็นและเข้าใจได้ว่ามีเหตุการณ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นๆ กระทำละเมิดต่อผู้บริโภคและมีความเสียหายเกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้เอกสาร แผ่นปลิวการโฆษณาประกอบการขายสินค้า คำรับรองหรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบธุรกิจที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะที่ทำสัญญาว่าผู้ประกอบธุรกิจตกลงจะมีของแลกแจกแถมหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดเพิ่มเติม เพื่อตอบแทนที่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา ตลอดจนเอกสารหลักฐานทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือได้ชระค่าสินค้าบางส่วนไปแล้วและผู้ประกอบธุรกิจไม่ทำตมข้อตกลงที่ให้ไว้ ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามสัญญาหรอชำระหนี้เป็นการตอบแทน

### *เก็บบันทึกสภาพความเสียหายของสินค้าและบริการ*

ในการฟ้องคดีผู้บริโภคนั้น ศาลจะตรวจสอบถึงความสุจริตในการฟ้องคดีเป็นสำคัญ ผู้บริโภคต้องมาศาลด้วยมือสะอาด และต้องแสดงว่าตนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไรจากการบริโภคสินค้าและบริการนั้น

ดังนั้น นอกจากเอกสารโฆษณา สัญญา ใบเสร็จต่างๆแล้ว ผู้บริโภคควรมีการบันทึกสภาพความเสียหายของสินค้าหรือบริการโดยทันทีเมื่อเกิดปัญหา เช่น การถ่ายภาพ ถ่ายวีดีโอ จดรายละเอียดความเสียหาย รายการค่าใช้จ่ายต่างๆในการแก้ไขปัญหา ค่าขาดประโยชน์ที่ไม่ได้ใช้สินค้า รวมถึงการพยายามแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง ด้วยการร้องเรียนตามเงื่อนไขหรือใบรับประกันของผู้ประกอบธุรกิจ โดยอาจต้องแจ้งความลงบันทึกประจำวันถึงสภาพความเสียหายและค่าเสียหายเบื้องต้นไว้กับพนักงานสอบสวนแล้ว คัดถ่ายสำเนาบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาประกอบการฟ้องคดีในขั้นต่อไป

---

### *ตรวจสอบอายุความก่อนฟ้อง*

ในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพหรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิด แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

### *ไปฟ้องที่ศาลไหนได้บ้าง*

ถ้าผู้บริโภคเป็นโจทก์ สามารถเลือกฟ้องศาลเป็นคดีผู้บริโภค ได้ 2 ที่ คือ

1. ฟ้องศาลที่ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นจำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในขณะยื่นฟ้อง
2. ฟ้องศาลที่มูลคดีเกิดขึ้น คำว่า มูลคดีเกิดขึ้น หมายถึง เหตุซึ่งเป็นที่มาแห่งการโต้แย้งสิทธิที่จะทำให้โจทก์มีอำนาจฟ้องได้ หรือพูดง่ายๆคือ เกิดเหตุที่ไหนก็ฟ้องศาลในท้องที่นั้น

---

### *ฟ้องคดีได้ด้วยตนเอง*

ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีได้ด้วยตนเอง โดยจะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ โดยศาลจะจัดให้มีเจ้าพนักงานคดีคอยช่วยเหลือทำการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้ผู้บริโภคที่เป็นโจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เนื่องจากคำฟ้องต้อมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดี รวมทั้งคำขอบังคับชัดเจนพอที่จะทำให้ศาลเข้าใจได้ ผู้บริโภคจึงต้องจดจำสาระสำคัญของวัน เวลา สถานที่ ที่ทำการซื้อขายสินค้าและบริการ สภาพของสินค้า การติดตั้ง การใช้งาน ปัญหาข้อขัดข้องเสียหาย ตลอดจนคำขอที่ต้องการให้ศาลพิพากษาบังคับให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบชดใช้ รวมทั้งต้องนำเอกสารพยานหลักฐานต่างๆข้างต้น ไปให้เจ้าพนักงานคดีดูด้วย เพื่อให้เจ้าพนักงานคดีทำคำฟ้องได้ถูกต้อง

---

### *ฟ้องคดีสะดวก ไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาล*

ไม่ว่าเป็นคดีผู้บริโภคประเภทใด ถ้าผู้บริโภคเป็นโจทก์จะได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง จึงไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาล แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงความรับผิดในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

### ฟ้องแล้วมีขั้นตอนอย่างไร

เมื่อศาลรับคำฟ้องแล้วศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็วและออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัด เพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือคู่ความตกลงกัน ทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงหรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ถ้าไม่อาจตกลงกันได้ก็จะดำเนินกระบวนพิจารณาคดีสืบพยานกันต่อไป

---

### ภาระการพิสูจน์ตกแก่ผู้ประกอบธุรกิจ

ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นจ้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น

---

### คดีที่มีผู้บริโภคเป็นกลุ่มได้รับความเสียหาย

ถ้าภายหลังได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภคแล้วปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริโภคอีก โดยข้อเท็จจริงที่พิพาทเป็นอย่างเดียวกันกับคดีก่อน และศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยแล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็นนั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน



### มิติใหม่ตุลาการใช้ระบบไต่สวน

เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ้งชัดในข้อเท็จจริงแห่งคดี ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในการนี้ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้

---

### ลดการพึ่งพาทนายความของผู้บริโภค

ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล ให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม

---

### ศาลต้องพิจารณาคดีอย่างรวดเร็ว

การนั่งพิจารณาสืบพยานให้ศาลนั่งพิจารณาติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อนได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน อย่างไรก็ดีศาลมีอำนาจย่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

### *ศาลพิพากษาเกินคำขอได้*

ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม

---

### *สงวนสิทธิที่จะแก้คำพิพากษาในสิบปี*

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพหรืออนามัย และในเวลาที่พิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้แน่ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนสิทธิไว้ ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีกภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้โอกาสคู่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้าน

---

### *พิพากษาให้เปลี่ยนสินค้าใหม่ แทนการแก้ไขซ่อมแซม*

ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้น และไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นได้ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจ



เปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์หรือค่าเสียหาย แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร ถ้าผู้ถูกฟ้องมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ามาในคดีและมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดในหนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย

---

### *ค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ*

ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกะทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบใยฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันย่อมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร การกำหนดค่าเสียหายให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงตามที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงตามที่ศาลกำหนด

### *ผู้ถือหุ้น หุ้นส่วนของนิติบุคคล ต้องร่วมรับผิดด้วย*

ในคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกฟ้องเป็นนิติบุคคล หากข้อเท็จจริงปรากฏว่านิติบุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉลหลวงลวงผู้บริโภค หรือมีการยักย้ายถ่ายเททรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง เมื่อคู่ความร้องขอหรือศาลเห็นสมควรให้ศาลมีอำนาจเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าวเข้ามาเป็นจำเลยร่วม และให้มีอำนาจพิพากษาให้บุคคลเช่นว่านั้นร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย

---

### *อุทธรณ์*

การอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภคให้อุทธรณ์ไปยังศาลแผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภค ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น

ในคดีผู้บริโภคที่ราคาทรัพย์หรือจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันในชั้นอุทธรณ์ไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริง การพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์คดีผู้บริโภคต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ภายใต้ข้อบังคับมาตรา 52 คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคให้เป็นที่สุด

### *ฎีกา*

คดีที่ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคมีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว คู่ความอาจยื่นคำร้องต่อศาลฎีกา เพื่อขอให้พิจารณาอนุญาตให้ฎีกาในปัญหาข้อเท็จจริง ในคดีที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาทหรือในปัญหาข้อกฎหมายภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่ง

ศาลฎีกาอาจพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาได้เมื่อเห็นว่าปัญหาตามฎีกานั้นเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวพันกับประโยชน์สาธารณะ หรือปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย

---

### *บังคับคดี*

ในการบังคับคดี หากการออกคำบังคับไปยังลูกหนี้ตามคำพิพากษาก่อนมีการออกหมายบังคับคดีจะทำให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหาย และหากเนิ่นช้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาอาจมีคำขอฝ่ายเดียวต่อศาลเพื่อให้ออกหมายบังคับไปทันที โดยไม่จำเป็นต้องออกคำบังคับก่อนก็ได้

---

### *อำนาจการออกคำสั่งแก้ไขข้อขัดข้องในการบังคับคดี*

ภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภคแล้ว หากความปรากฏแก่ศาลว่ามีข้อขัดข้องทำให้ไม่อาจดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาได้ หรือมีความจำเป็นต้องกำหนดวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าว ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

*สรุป*

จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มีกระบวนพิจารณาที่ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน นับเป็นเรื่องที่น่ายินดีอย่างยิ่งที่วงการตุลาการของไทยได้แสดงบทบาทเป็นผู้นำในฐานะเสาหลักของบ้านเมืองในการตรากฎหมายฉบับนี้จนประสบความสำเร็จ ซึ่งหวังว่าผู้บริโภคจะเรียนรู้เท่าทันผู้ประกอบการและช่วยกันเฝ้าระวังไม่ให้มีผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการรายใดมาเอาเปรียบผู้บริโภคอีกต่อไป กฎหมายฉบับนี้จะเป็นแม่บทสำคัญ ที่จะเปลี่ยนโฉมหน้าการคุ้มครองผู้บริโภคประเทศไทยให้โปร่งและเป็นธรรมต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ที่จะต้องก้าวไปข้างหน้าร่วมกันตลอดไป

*การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ*

บทบัญญัติมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีเจตนารมณ์มุ่งหวังเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากากรรักษาพยาบาล โดยการให้ความช่วยเหลือนี้มีลักษณะเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ยังใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ที่จะร่วมกันคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุขอีกด้วย

---

***ใครคือผู้มีสิทธิยื่นคำร้องตาม มาตรา ๔๑***

1. ผู้บริโภคที่รับบริการ
2. ทายาทของผู้รับบริการ
3. ผู้อุปการะ ซึ่งหมายถึง ผู้ให้ความช่วยเหลือหรือดูแลผู้รับบริการ
4. หน่วยบริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

---

***เนื้อหาในคำร้องต้องมีอะไรบ้าง***

การยื่นคำร้องจะยื่นตามแบบที่ได้กำหนดไว้หรือจะยื่นโดยเขียนเป็นหนังสือก็ได้ แต่ข้อความในหนังสือดังกล่าวอย่างน้อยควรจะต้องระบุ

1. ชื่อผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย
2. ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข
3. ชื่อของหน่วยบริการที่ให้บริการสาธารณสุข
4. วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหาย
5. สถานที่ๆสามารถติดต่อกับผู้รับบริการหรือผู้ยื่นคำร้องได้โดยรวดเร็ว
6. สถานภาพของผู้รับบริการ เช่น อาชีพ รายได้ สถานะครอบครัว ความรับผิดชอบ เป็นต้น



***เอกสารประกอบคำร้องต้องมีอะไรบ้าง***

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีการมอบอำนาจ)

---

***วิธียื่นคำร้อง***

ผู้ร้องสามารถยื่นคำร้องได้ 2 กรณี คือการมายื่นคำร้องด้วยตัวเองที่หน่วยรับคำร้องหรือส่งคำร้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ โดยมีกำหนดเวลาต้องยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับแต่วันเกิดเหตุ

---

***หลักการพิจารณาวินิจฉัย***

1. ผู้รับบริการต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายและเป็นผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข
3. ต้องเป็นการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยงาน
4. ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุขต้องไม่เกิดจากการดำเนินไปตามพยาธิสภาพ หรือเหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นอยู่แล้ว ซึ่งโรคนั้นได้รับการวินิจฉัยและรักษาตามมาตรฐานทั่วไป
5. ยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับจากวันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบความเสียหาย
6. ไม่ต้องรอการพิสูจน์ถูกผิด

*ประเภทความเสียหายและอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น*

1. เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร หรือเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องได้รับการรักษาตลอดชีวิต และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีวิต จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ ตั้งแต่ 240,000 บาท แต่ไม่เกิน 400,000 บาท

2. สูญเสียอวัยวะหรือพิการ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ตั้งแต่ 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 240,000 บาท

3. บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ไม่เกิน 100,000 บาท

# สิทธิและการเรียกร้องค่าเสียหายจาก " รถโดยสารวันตราย "

*สิทธิของผู้โดยสาร*

ผู้โดยสารมีสิทธิร้องเรียนหรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากการประกันภัย และผู้ประกอบธุรกิจรถโดยสาร โดยไม่มีการประวิงเวลาหรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ

*รถโดยสารอันตราย คืออะไร ?*

1. คนขับรถโดยสาร ที่ขับรถด้วยความประมาท ขับรถเร็ว ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด ชอบแซงซ้ายป่ายขวา เบียดหน้าเบียดหลัง หลับใน ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ โทรศัพท์ตอนขับรถ ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย จัดเป็นภัยอันตรายที่รุนแรงที่สุดของผู้โดยสาร

2. สภาพรถโดยสาร ที่เก่า ชำรุดทรุดโทรม ยางเก่า ดอกยางโล้นเลี่ยน เอาเปรียบผู้โดยสารด้วยการติดตั้งที่นั่งเสริมล้นเกินกฎหมายกำหนด

3. พนักงานบริการ ท่าทีและวาจาไม่สุภาพ ดุ ตวาดผู้โดยสาร ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไร้หัวใจบริการ

---

*วิธีเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัยรถยนต์*

**ขั้นที่ 1** การเรียกค่าสินไหม จาก พ.ร.บ. รถ (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535) คุ้มครองเฉพาะการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตเท่านั้น

1. ค่ารักษาพยาบาล จ่ายตามจริง ให้โรงพยาบาล ไม่เกิน ห้าหมื่นบาท

2. ค่าชดเชยรายวัน จ่ายให้ผู้ป่วยที่ต้องนอนโรงพยาบาลวันละ 200 บาท ไม่เกิน 20 วัน

3. ค่าปลงศพ จ่ายให้ทายาท สองแสนบาท (รวมค่ารักษาพยาบาล)



**<u>ข้อควรระวังในการเรียกร้องค่าสินไหม ตาม พ.ร.บ.รถ</u>**

1. ต้องยื่นเอกสารเรียกค่าสินไหมตาม พ.ร.บ. ภายใน 180 วัน นับแต่วันเกิดเหตุ

2. ให้ยื่นเอกสารกับบริษัทประกันภัยที่รับทำ พ.ร.บ. รถ คันที่ผู้ประสบภัยโดยสารมา

3. หากบริษัทประกันภัยไม่ยอมจ่ายค่าสินไหม ให้ผู้ประสบภัยยื่นเรื่องร้องเรียนที่ คปภ.ส่วนกลาง หรือ คปภ.จังหวัดทันที

**ขั้นที่ 2** การเรียกค่าเสียหายกับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (ประกันภัยชั้น 1 , 2 , 3)

1. ค่ารักษาพยาบาล ส่วนที่เกิดจาก พ.ร.บ.

2. ค่าทนทุกข์ทรมาน จากการบาดเจ็บ

3. ทรัพย์สินที่เสียหาย หรือสูญหายในขณะเกิดอุบัติเหตุ

4. ค่าสียหายอื่นๆ เช่น ค่าขาดโอกาสในการเดินทาง หรือทำงาน ค่าขาดไร้อุปการะ ค่าขาดประโยชน์ ค่าขาดรายได้ เป็นต้น

---

***<u>ข้อความอันตรายกับการรับเงินค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย</u>***

จำไว้ว่า หากตกลงค่าสินไหมกันไม่ได้ อย่าเซ็นต์ชื่อ ลงในเอกสารที่มีข้อความลักษณะนี้อยู่ **“ ให้ท่านยินยอมรับเงินค่าเสียหายโดยไม่ติดใจเอาความทั้งคดีแพ่งและคดีอาญากับบริษัทรถยนต์ เจ้าของบริษัทรถยนต์ บริษัทประกันภัย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ”** เพราะจะทำให้ไม่สามารถฟ้องคดี เพื่อเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมต่อศาลได้อีกหรือหากฟ้องได้ก็จะมีความยากลำบากในการดำเนินการไม่น้อยทีเดียว

*เอกสารที่จำเป็นและควรมีในการเรียกร้องค่าเสียหาย*

1. สำเนาบันทึกประจำวันของพนักงานสอบสวน

2. ภาพถ่ายสภาพรถยนต์คันเกิดเหตุและสภาพร่างกายของการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต

3. ใบเสร็จรับเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่างานศพ เป็นต้น

4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้

5. สำเนากรมธรรม์ประกันภัย หรือเครื่องหมายที่แสดงว่ารถมีประกันภัย

6. สำเนาใบมรณบัตร หรือหลักฐานการตรวจพิสูจน์หลักฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเสียชีวิต

7. สำเนาทะเบียนบ้านหรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของทายาท กรณีผู้ประสบภัยเสียชีวิต

8. ตั๋วโดยสาร

# การฟ้องคดีปกครอง

การฟ้องคดีปกครอง นั้นถือหลักว่าให้กระทำได้โดยง่าย ไม่มีข้อยุ่งยาก โดยผู้ฟ้องสามารถยื่นฟ้องได้ด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ของศาลปกครองหรืออาจใช้วิธีการส่งคำฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ โดยไม่ต้องมีแบบฟอร์มแต่ขอให้มีสาระสำคัญและหลักฐานอื่นๆเท่าที่มีแนบไปด้วย โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่ซับซ้อนที่จะเป็นภาระแก่ผู้ประสงค์จะฟ้องคดี เว้นแต่เงื่อนไข บางประการที่ต้องกำหนดไว้เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินคดี อีกทั้งคดีส่วนใหญ่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและไม่บังคับให้ต้องมีทนายความในการฟ้องคดีอีกด้วย

ในการยื่นฟ้องคดีปกครองนั้น ให้ถือหลักง่ายๆ ว่ากรณีที่เป็นคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองชั้นต้นให้ผู้ฟ้องคดียื่นฟ้องต่อศาลปกครองชั้นต้นที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนา หรือที่มูลคดีเกิด ส่วนคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลปกครองสูงสุดนั้น ให้ยื่นฟ้องโดยตรงต่อศาลปกครองสูงสุด เว้นแต่การยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลชั้นต้น จะต้องยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองชั้นต้นที่มีคำพิพากษานั้นและในการยื่นฟ้องนั้น ผู้ฟ้องคดีมายื่นฟ้องด้วยตนเองหรือจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้

การดำเนินคดีในศาลปกครองนั้น ผู้ฟ้องคดีสามารถดำเนินคดีด้วยตนเองได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่ทราบข้อเท็จจริงเป็นอย่างดี หรืออาจมอบให้ทนายความหรือผู้ที่ตนเองไว้ใจดำเนินการแทนได้

ในกรณีที่ผู้ฟ้องคดีขอให้ศาลปกครองสั่งให้ผู้ถูกฟ้องคดีใช้เงินหรือส่งมอบทรัพย์สิน การฟ้องคดีปกครองเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นหรือการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรหรือพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล



***เงื่อนไขการฟ้องคดีปกครอง***

แม้ว่าการฟ้องคดีปกครองจะกระทำได้โดยง่าย แต่เพื่อให้การฟ้องคดีเป็นระบบและสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของผู้ประสงค์จะฟ้องคดีได้อย่างแจริง จึงได้มีการกำหนดเงื่อนไขที่สำคัญๆ ของการฟ้องคดีปกครองไว้หลายประการ ดังนี้

1. ผู้มีสิทธิฟ้องคดีปกครอง ผู้ฟ้องคดีปกครองจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถและได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องมาจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ หรือเป็นผู้ที่ทีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองหรือเป็นผู้ที่มีข้อโต้แย้งอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครอง เช่น การได้รับค่าเวนคืนที่ดินไม่เป็นธรรม

2. การขอให้แก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายในเบื้องต้นก่อนฟ้องคดี หากเรื่องที่จะนำมาฟ้องคดีปกครองนั้น มีกฎหมายกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการให้ต้องดำเนินการอย่างใดเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือความเสียหาย ผู้ฟ้องคดีก็จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือวิธีการนั้นให้เสร็จสิ้นเสียก่อนจึงจะนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองได้ กล่าวคือ ในกรณีที่ได้รับคำสั่งของเจ้าหน้าที่รัฐและไม่เห็นด้วยกับคำสั่งดังกล่าว ก่อนที่จะนำคดีมายื่นฟ้องต่อศาลปกครอง ผู้ฟ้องจะต้องยื่นอุทธรณ์หรือโต้แย้งตามขั้นตอนหรือวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นๆ กำหนดไว้ หากกฎหมายในเรื่องนั้นๆ มิได้บัญญัติเรื่องการอุทธรณ์คำสั่งไว้ จะต้องยื่นอุทธรณ์ตามขั้นตอนหรือวิธีการที่กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองกำหนดไว้ เว้นแต่กรณีเป็นคำสั่งของรัฐมนตรีหรือมติของคณะกรรมการต่างๆ

อย่างไรก็ตาม การฟ้องให้เพิกถอนกฎ การกระทำละเมิด หรือสัญญาทางปกครอง ผู้ฟ้องคดีไม่ต้องยื่นอุทธรณ์ก่อน สามารถยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ทันที

3. คำฟ้อง คำฟ้องนั้นนั้นไม่มีแบบกำหนดไว้โดยเฉพาะ แต่ต้องทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ฟ้องคดีและผู้ถูกฟ้องคดี ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่แสดงให้ศาลเห็นว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่กระทำการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือมีข้อพิพาทอย่างไร เมื่อใดที่ผู้ฟ้องคดีได้ยื่นอุทธรณ์หรือขอให้เจ้าหน้าที่แก้ไขเยียวยาตามขั้นตอนหรือวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว เมื่อใดผลเป็นอย่างไร นอกจากนั้น ผู้ฟ้องคดีจะต้องระบุในคำขอด้วยว่าต้องการให้ศาลสั่งอย่างไร โดยคำขอจะต้องสอดคล้องกับเรื่องที่ฟ้องคดีและเป็นเรื่องที่ศาลมีอำนาจสั่งให้ได้ และผู้ฟ้องคดีจะต้องลงลายมือชื่อในคำฟ้องพร้อมทั้งแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย

กรณีที่ผู้เดือดร้อนหรือเสียหายหลายคน ซึ่งแต่ละคนประสงค์จะฟ้องคดีด้วยเหตุเดียวกัน ผู้ฟ้องคดีทุกคนอาจยื่นคำฟ้องร่วมกันเป็นฉบับเดียวกันก็ได้ โดยลงลายมือชื่อผู้ฟ้องคดีทุกคนท้ายฟ้อง ในกรณีนี้ผู้ฟ้องคดีทุกคนจะมอบหมายให้ผู้ฟ้องคดีคนหนึ่งเป็นผู้แทนของผู้ฟ้องคดีทุกคนในการดำเนินคดีก็ได้ โดยระบุชื่อผู้แทนในคำฟ้องฉบับนั้น ไม่ต้องทำใบมอบอำนาจหรือใบมอบฉันทะแยกต่างหากแต่อย่างใด

4. ระยะเวลาในการฟ้องคดีปกครอง การฟ้องคดีปกครองจะต้องฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดี หรือนับแต่วันพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดีมีหนังสือร้องขอให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดและไม่ได้รับหนังสือชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงที่ไม่มีเหตุผล แต่ถ้าเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองหรือการกระทำละเมิดทางปกครองหรือความรับผิดอย่างอื่น ต้องฟ้องคดีภายใน 1 ปี นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดี แต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่มีเหตุแห่งการฟ้องคดี แต่ถ้าเป็นคดีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะหรือสถานะของบุคคล ผู้ฟ้องคดีจะยื่นฟ้องเมื่อใดก็ได้



ในกรณีที่เป็นคำสั่งที่อาจฟ้องต่อศาลปกครองได้ กฎหมายบังคับให้ผู้ออกคำสั่งต้องระบุอายุความและวิธีการยื่นคำฟ้องในคำสั่งด้วย มิเช่นนั้นอายุความในการฟ้องคดีจะขยายเป็น 1 ปี นับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดีได้รับทราบคำสั่งนั้น คดีที่ยื่นฟ้องเมื่อพ้นกำหนดอายุความ ถ้าเป็นคดีที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือมีเหตุจำเป็นอื่น โดยศาลเห็นเองหรือคู่กรณีมีคำขอ ศาลจะรับไว้พิจารณาก็ได้

# บันทึกท้ายเล่ม