

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้ประกาศและมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๑ โดยบัญญัติถึงกระบวนการพิจารณาคดีที่เกี่ยวกับการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติถึงกระบวนการในการฟ้องคดีผู้บริโภคไว้ กล่าวคือ หากโจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องคดีผู้บริโภค แล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวก รวดเร็วและประหยัดยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของคู่ความอันเกิดจากขั้นตอนและกระบวนการทางกฎหมายในการนำคดีมาสู่ศาล

ผลงานเรื่องนี้สืบเนื่องมาจากเมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๕ นางสาวสิริสุข วีระชัยวัฒน์ ได้เข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตามคำโฆษณาและการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตจากนายพนรัตน์ ศรีธงชาติ ตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ โดยได้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยมาตลอดระยะเวลา ๑๐ ปี ทั้งนี้ก่อนถึงวันครบกำหนดระยะเวลา ๑๐ ปี ตามกรมธรรม์สัญญาประกันชีวิตบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ได้มีหนังสือแจ้งให้นางสิริสุขฯ ทราบถึงจำนวนเงินสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับตามกรมธรรม์ประกันชีวิต นางสาวสิริสุขฯ ได้ตรวจสอบจำนวนเงินสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับตามจำนวนที่ตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ เคยเสนอไว้กับจำนวนเงินที่บริษัทไทยประกันชีวิตฯ ส่งจ่ายเช็คมานั้น ปรากฏว่าจำนวนเงินไม่ตรงกัน นางสาวสิริสุขฯ ได้แจ้งให้บริษัทไทยประกันชีวิตฯ ตรวจสอบจำนวนเงินสิทธิประโยชน์ที่จะต้องจ่ายให้นางสิริสุขฯ อีกครั้ง แต่บริษัทไทยประกันชีวิตฯ ยืนยันว่าการคิดคำนวณเงินสิทธิประโยชน์ดังกล่าวถูกต้องแล้ว การกระทำดังกล่าวของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ทำให้นางสิริสุขฯ ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามเอกสารข้อตกลงนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์สัญญาประกันชีวิต ซึ่งเป็นเอกสารที่นายพนรัตน์ฯ ตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบในการโฆษณาและชักชวนให้นางสิริสุขฯ เข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทไทยประกันชีวิตฯ โดยคิดคำนวณจำนวนเงินผลประโยชน์ที่นางสิริสุขฯ พึงจะได้รับจากกรมธรรม์สัญญาประกันชีวิตตามแบบลักษณะของกรมธรรม์ที่นายพนรัตน์ฯ ตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ เสนอไว้เมื่อนางสิริสุขฯ ถูกบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ปฏิเสธการจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ตามเอกสารข้อตกลงดังกล่าวนางสิริสุขฯ จึงได้ดำเนินการร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ได้รับแจ้งว่ากรณีดังกล่าวอยู่ในความควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย นางสาวสิริสุขฯ จึงไปแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยทราบและได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยกับทางบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ในการเจรจานั้น ตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ ยอมรับว่าข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้น สืบเนื่องจากการคำนวณผลประโยชน์ที่ผิดพลาด โดยจะเสนอให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนคืนให้นางสิริสุขฯ ต่อมาภายหลังตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตฯ กลับปฏิเสธการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนคืนให้แก่

นางสิริनुชา โดยยืนยันว่าบริษัทไทยประกันชีวิตฯ คำนวณและจ่ายค่าตอบแทนผลประโยชน์ให้แก่ นางสิริनुชา ถูกต้องแล้ว สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงได้ ยุติเรื่องร้องเรียนของนางสิริनुชา ดังกล่าวทั้งแจ้งให้ไปดำเนินการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย นางสิริनुชา จึงนำข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารสัญญาประกันภัยมาติดต่อผู้ขอรับการประเมิน เนื่องจากประสงค์ที่จะใช้สิทธิ เรียกร้องทางศาลด้วยการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อผู้ประกอบธุรกิจ โดยให้ผู้ขอรับการประเมินเป็นผู้จัดทำ การบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องคดีผู้บริโภค ตามที่นางสิริनुชา แจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบ ผู้ขอรับการประเมิน ในฐานะเจ้าพนักงานคดีได้ปฏิบัติหน้าที่บันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องคดีผู้บริโภค ตามความประสงค์ ของนางสิริनुชา ตามบทบัญญัติ มาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ศาลได้มีคำสั่งรับฟ้องไว้พิจารณา

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็ว

๒.๓ เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียมกันของคู่ความในการนำคดีมาสู่ศาล

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ประโยชน์ต่อทางวิชาการ

ผู้ขอรับการประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับข้อกฎหมาย เรื่อง สัญญา (ประกันชีวิต) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การอ้างพยานเอกสารสัญญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความแพ่ง การนำข้อเท็จจริงมาปรับกับข้อกฎหมายตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคำฟ้อง เกี่ยวกับสัญญา (ประกันชีวิต) ต่อไป

๓.๒ ประโยชน์ต่อหน่วยงาน

เจ้าพนักงานคดีสามารถใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับการจัดทำคำฟ้องคดีผู้บริโภค เรื่อง สัญญา (ประกันชีวิต) และข้อตกลงนอกเหนือจากสัญญาในคดีที่มีลักษณะของข้อเท็จจริง ที่คล้ายคลึงกันได้ ทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน ของสำนักงานศาลยุติธรรม

๓.๓ ประโยชน์ต่อประชาชน

ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมายให้ได้รับความคุ้มครองสิทธิ และได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็ว อีกทั้งเป็นการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและ ความไม่เท่าเทียมกันของคู่ความในการนำคดีมาสู่ศาล

๔. คำนิยามศัพท์

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ หมายความว่า ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วย การดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑