

การตีความสัญญาทางแพ่งเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (ตอนที่ ๓)

(ศึกษาสัญญาซื้อขายของผู้ประกอบธุรกิจโครงการหมู่บ้านจัดสรร)

The interpretation of civil contracts for protecting the consumer's rights

(the study of the sale contract of the housing development business

entrepreneur)

รายละเอียดการวิเคราะห์

เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ตามสภาพสังคม ผู้ประกอบธุรกิจมีการพัฒนาโครงการจัดสรรเพิ่มมากขึ้นหลายโครงการกระจายไปในทุกจังหวัด ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เป็นนายทุนในรูปแบบบริษัทต่างมีอำนาจในทางเศรษฐกิจเหนือกว่าและมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำสัญญามากกว่าผู้บริโภคซึ่งเป็นเพียงประชาชนทั่วไป การทำสัญญาซื้อขายที่ดินและสิ่งปลูกสร้างระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคจำนวนมากที่ต้องเข้าไปอาศัยอยู่ในโครงการจัดสรร จึงเป็นคู่สัญญาที่ในปัจจุบันได้มีหลักกฎหมายที่ออกมาตามยุคสมัยของสังคมโดยมีหลักคิดและวิธีการที่นำมาปรับและบังคับใช้เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างแท้จริง ตามหลักกฎหมายดังนี้

๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

๑.๑ เจตนารมณ์ของกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ตามสมควร และให้มืองค์กรของรัฐเพื่อตรวจตรา ดูแล หรือระงับ ยับยั้ง การกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคจากการเสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ จากผู้ประกอบการการค้า ผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ที่อาจทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะการที่ผู้บริโภคจะดำเนินการฟ้องร้องคดี เมื่อถูกละเมิดสิทธิย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ต่อมาเมื่อมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ เนื่องจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ปัจจุบันปรากฏว่ามีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายเฉพาะว่าด้วยการนั้น ๆ บัญญัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจมากขึ้น สมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติดังกล่าวเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงองค์การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และปรับปรุงอำนาจของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ได้ในกรณีจำเป็นหรือรีบด่วนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดจนเพิ่มบทบัญญัติกำหนดสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาไว้ โดยเฉพาะ

๑.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาตามมาตรา ๒๒*

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบจากงานโฆษณาผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ โดยกำหนดข้อห้ามในการโฆษณาสำหรับสินค้าหรือบริการที่ยังมิได้ควบคุมโดยกฎหมายอื่นไว้ดังต่อไปนี้

ต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นเท็จไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบการจัดหาหรือการใช้ สินค้าหรือบริการ ข้อความที่ถือว่า ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสังคมโดยรวม ได้แก่

- ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง หมายถึง ข้อความที่มีการปรุงแต่งหรือเพิ่มเติมไปจากที่เป็นจริง หรือกล่าวได้ว่า เท็จ คือไม่จริงทั้งหมดเกินความจริง เรื่องจริงบางส่วน ไม่จริงบางส่วน การพิสูจน์นั้นถ้าไม่ได้ตามที่โฆษณาไว้ถือว่าเป็นเท็จ

- ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการสถิติ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง

- ข้อความที่สนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำความผิดหรือศีลธรรม

- ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
> ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น ตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๒๘) เกี่ยวกับการโฆษณาขายที่ดินจัดสรรและอาคารชุดทางสื่อโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ หรือป้ายโฆษณา ต้องระบุรายละเอียดต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้

๒. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑**๒.๑ เจตนารมณ์ของกฎหมาย**

เนื่องจากระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะ

* สุขุม ศุภนิธย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๑๗๐-๒๑๔

ที่เสียเปรียบ จึงได้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายได้รับการเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพอันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น^๒

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

๒.๒ การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

การคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับการทำเอกสารสัญญา ได้แก่ (๑) การคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับการทำนิติกรรมที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือและสัญญาที่ต้องทำตามแบบ และ (๒) การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคตามข้อตกลงนอกสัญญา^๓

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

(๑) การคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับการทำนิติกรรมที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือและสัญญาที่ต้องทำตามแบบ ตามมาตรา ๑๐ บัญญัติว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมีได้ทำให้อำนาจตามกฎหมายนั้น แต่หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา ๙๔ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ”

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง บัญญัติถึงผลบังคับของนิติกรรมใดที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยใช้ถ้อยคำว่า “...มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภค...” แสดงว่าบทบัญญัติ มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง มุ่งประสงค์ที่จะให้ความคุ้มครองเฉพาะแต่ผู้บริโภคเท่านั้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะอ้างบทบัญญัติดังกล่าวขึ้นเพื่อใช้สิทธิฟ้องผู้บริโภคให้ชำระหนี้ไม่ได้ ส่วนมาตรา ๑๐ วรรคสอง เป็นกรณีที่กฎหมายบังคับให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรา ๑๐ วรรคสอง ต้องเป็นผู้บริโภคที่ได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้วเท่านั้น

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

สำหรับมาตรา ๑๐ วรรคสาม กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ว่า ในการดำเนินคดีกรณีกฎหมายบังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือและกรณีกฎหมายบังคับให้สัญญาต้องทำตามแบบ อันเป็นกรณีที่มีกฎหมายบังคับให้ต้องมีพยานเอกสารมาแสดงตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

^๒ หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

^๓ ธาณิศ เกศพิทักษ์, คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: พลสยาม พรินต์ติ้ง (ประเทศไทย), ๒๕๕๑), หน้า ๕๒-๖๐

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา

มาตรา ๙๔ นั้น ห้ามนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๙๔ มาใช้บังคับ แสดงให้เห็นว่า กฎหมายมุ่งคุ้มครองเฉพาะผู้บริโภคเท่านั้น หาได้คุ้มครองไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจไม่ ดังนั้น ในทางตรงกันข้าม กรณีที่มีกฎหมายบังคับให้ต้องมีพยานเอกสารมาแสดง ผู้ประกอบธุรกิจจะยกมาตรา ๑๐ วรรคสาม ขึ้นอ้างว่า ตนมีสิทธิที่จะนำสืบเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความในเอกสารเพราะไม่อยู่ในบังคับแห่งประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๙๔ ไม่ได้ เนื่องจากมาตรา ๑๐ วรรคสาม ยกเว้นไม่นำมาตราดังกล่าว มาใช้บังคับแต่เฉพาะแก่ผู้บริโภคเท่านั้น หาได้ยกเว้นให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้องกับหลักการในมาตรา ๑๐ เช่น คำพิพากษา

ศาลฎีกาที่ ๓๗๒๔/๒๕๖๒ ซึ่งเป็นคดีที่โจทก์ผู้ประกอบการฟ้องให้จำเลยชำระหนี้กู้ยืมเป็นต้นเงิน ๓๐,๐๐๐ บาท พร้อมดอกเบี้ย จำเลยให้การว่าได้รับเงินกู้จากโจทก์ไปเพียง ๑๕,๐๐๐ บาท แต่โจทก์ให้จำเลยเขียน สัญญาว่ากู้ยืมไปตามจำนวนตามฟ้อง จำเลยชำระหนี้ให้แก่โจทก์ไปแล้ว ๑๖,๕๐๐ บาท แล้วขอสัญญากู้ยืมคืน แต่โจทก์ไม่คืนให้ ศาลฎีกาวินิจฉัยว่า พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินคดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ โดยตระหนักถึงการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคเพื่อเอื้อประโยชน์ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ประหยัดและได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง มุ่งหวังที่จะลด ความเหลื่อมล้ำในเรื่องความสามารถในการต่อสู้คดี และเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคโดยศาลมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น อันอาจกล่าวได้ว่าพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคไม่เพียงแต่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคใน สถานะที่เป็นโจทก์เท่านั้น แต่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะที่เป็นจำเลยด้วย หลักการไม่เคร่งครัดในวิธีพิจารณาคดี จึงถูกนำมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๐ เพื่อแก้ไขการตีความ หรือการปรับใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่เคร่งครัด ซึ่งเป็นการให้อำนาจผู้บริโภคสามารถฟ้องบังคับผู้ประกอบการให้ชำระหนี้ได้แม้นิติกรรมที่กฎหมายบังคับ ให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดถึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้จะไม่ได้ถูกทำขึ้นหรือสัญญาที่ไม่ได้ ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนดไว้หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วน ทั้งยังไม่ให้นำประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๙๔ มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีและการพิสูจน์ถึงนิติกรรม หรือสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ แม้บทบัญญัติดังกล่าวจะใช้ถ้อยคำว่าในการฟ้องคดี ผู้บริโภค แต่เมื่อพิจารณาถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ไม่เพียงต้องการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะโจทก์เท่านั้น หากยังมุ่งคุ้มครองและเป็นการเอื้อสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคในการดำเนินกระบวนการพิจารณากรณีที่ เป็น จำเลยอีกด้วย การตีความการบังคับใช้บทบัญญัติดังกล่าวจึงต้องหมายรวมถึงการต่อสู้คดีผู้บริโภคด้วย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการใช้สิทธิของผู้บริโภคทั้งในฐานะโจทก์และจำเลยสมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย และเป็นไปตามหลักการไม่เคร่งครัด จำเลยในฐานะผู้บริโภคจึงมีสิทธินำสืบพยานบุคคลถึงการใช้จ่ายได้ โดย ไม่อยู่ในบังคับว่าการนำสืบการใช้จ่ายต้องมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อผู้ให้ยืมมา แสดงหรือเอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งการกู้ยืมนั้นได้เวณคืนแล้ว หรือได้แทงเพิกถอนลงในเอกสารนั้นแล้ว

(๒) การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคตามข้อตกลงนอกสัญญา

เนื่องจากในทางปฏิบัติทางการค้าอาจมีผู้ประกอบการบางรายที่ประกอบการโดย ไม่สุจริต เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคด้วยการประกาศ โฆษณา ให้คำรับรอง หรือกระทำการด้วยประการใด ๆ

ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบการธุรกิจตกลงจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของบริการ หรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือได้ทำความตกลงกับผู้บริโภคว่าจะให้สิทธิประโยชน์ใด ๆ แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการล่อลวงหรือจูงใจให้ผู้บริโภคตกลงเข้าทำสัญญาซื้อขายหรือบริการกับตน แต่เมื่อผู้บริโภคตกลงเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจเพราะหลงเชื่อโฆษณาจูงใจเช่นนั้น ผู้บริโภคกลับต้องลงนามในสัญญาสำเร็จรูปที่ฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจจัดเตรียมไว้แล้ว โดยในสัญญาสำเร็จรูปดังกล่าวไม่ปรากฏข้อความตามประกาศโฆษณา หรือคำรับรองดังที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ประชาสัมพันธ์หรือจูงใจให้เข้าทำสัญญา ผู้บริโภคมารู้ตัวอีกที ต่อเมื่อได้รับมอบสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว ปรากฏว่าสินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจส่งมอบให้แก่ผู้บริโภค นั้นไม่เป็นไปตามที่ประกาศหรือโฆษณาไว้ และเมื่อมีกรณีพิพาทขึ้นสู่ศาล ผู้ประกอบการธุรกิจก็มักจะหยิบยก ปัญหาข้อนี้ขึ้นเป็นข้อต่อสู้โดยอ้างว่าไม่มีข้อตกลงเช่นนั้นในสัญญาบ้าง ผู้บริโภคไม่มีสิทธิที่จะนำสืบแก้ไขหรือ เพิ่มเติมข้อความในสัญญาบ้าง ซึ่งความข้อนี้ศาลฎีกาได้วินิจฉัยตีความในแนวทางปกป้องคุ้มครองสิทธิของ ผู้บริโภคตลอดมาว่าประกาศ โฆษณา หรือคำรับรองเช่นว่านี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่ผูกพัน ผู้ประกอบการธุรกิจให้ต้องปฏิบัติ และผู้บริโภคมีสิทธิที่จะนำสืบพยานหลักฐานนอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ใน สัญญาได้ เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๒๗๒๙/๒๕๔๕ โจทก์เสนอขายที่ดินในโครงการโดยมีแผ่นพิมพ์โฆษณาและ ผังประกอบการขาย จำเลยเข้าทำสัญญาซื้อขายเพราะเชื่อว่าโจทก์จะสร้างสาธารณูปโภค อันได้แก่ สะพาน ตลิ่ง ระบบประปา ไฟฟ้า และโรงเรียนอนุบาล ตามที่ระบุไว้ในแผ่นพิมพ์โฆษณาและแผนผัง แต่ต่อมาโจทก์ ไปยื่นคำขออนุญาตทำการค้าที่ดินระบุว่าขายราคาตารางวาละ ๓๐๐ บาท ไม่มีการจัดทำสาธารณูปโภคอย่างอื่น เว้นแต่ทำถนนลูกรังเท่านั้น การกระทำของโจทก์เป็นการปฏิเสธการชำระหนี้ตามสัญญาซื้อขาย คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๘๕๑/๒๕๔๔ แผ่นพับโฆษณาของจำเลยระบุว่าเริ่มก่อสร้างบ้านเดือนกันยายน ๒๕๓๗ จะแล้วเสร็จปลายปี ๒๕๓๙ โจทก์ซึ่งเป็นผู้ซื้อพบแผ่นพับโฆษณาดังกล่าว ได้พิจารณารูปแบบบ้าน ทำเลที่ดิน และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ และใช้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจที่จะซื้อ จำเลยจึงมีหน้าที่ต้องก่อสร้างบ้าน ให้เสร็จภายในวันดังกล่าว การที่จำเลยแจ้งให้โจทก์ทราบว่าได้ก่อสร้างบ้านเสร็จเมื่อปี ๒๕๔๐ ซึ่งพ้นกำหนดเวลาที่จำเลยขอขยายการก่อสร้างออกไป จำเลยจึงเป็นฝ่ายผิดสัญญา โจทก์มีสิทธิบอกเลิกสัญญา แม้จะมีแนวคำพิพากษาศาลฎีกาเป็นบรรทัดฐานในทำนองคุ้มครองสิทธิของ ผู้บริโภคเช่นว่านี้ แต่ในทางปฏิบัติยังมีผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ไม่ทราบเมื่อถูกผู้ประกอบการธุรกิจปฏิเสธ ความรับผิดชอบก็จำใจต้องยอมรับการخذใจเสียแต่เพียงบางส่วน อันเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นช่องทางเอาเปรียบผู้บริโภคมาตลอด ความในมาตรา ๑๑ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่บัญญัติว่า “ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใด ๆ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบการธุรกิจตกลงจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่ง สิ่งของบริการ หรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการ ตอบแทนที่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงใด ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้น จากที่ได้ทำสัญญาไว้ ให้ถือว่าข้อความ การกระทำหรือข้อตกลงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่าง ผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลง ดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นนั้นกฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็น หนังสือและไม่ปรากฏข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม” จึงเป็นการบัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ของผู้บริโภคในกรณีที่มีการตกลงนอกสัญญา

ตามมาตรา ๑๑ แบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ กล่าวถึงข้อตกลงที่ทำขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจว่า

มีผลอย่างไร ซึ่งแบ่งแยกย่อยออกได้เป็น ๒ กรณี (๑) เป็นเรื่องการกระทำใด ๆ ของฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าจะให้สิ่งใดแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบแทนที่เข้าทำสัญญา และ (๒) เป็นเรื่องการกระทำของฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้หลังจากทำสัญญาไปแล้วว่าจะให้สิ่งใดเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้เดิม

ทั้งสองกรณีข้างต้นกฎหมายให้ถือว่าสิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจทำไปไม่ว่าจะเป็นข้อความ การกระทำหรือข้อตกลงใดก็บังคับให้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ซึ่งเท่ากับว่าสิ่งนั้นเป็นสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตาม หากไม่ทำย่อมเป็นการผิดสัญญา

ส่วนที่ ๒ กล่าวถึงวิธีการนำสืบพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่ามิสทิธิเพียงใด

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติมาตรา ๑๑ เห็นได้ว่า เป็นบทบัญญัติที่เขียนขึ้นเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกับมาตรา ๑๐ โดยข้อความตอนท้ายให้สิทธิผู้บริโภคได้รับยกเว้นให้นำสืบพยานหลักฐานใด ๆ เกี่ยวกับข้อตกลงที่มีระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจได้ ไม่ว่าจะเป็นสัญญาชนิดที่มีกฎหมายบังคับรูปแบบว่าต้องมีหลักฐานทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและตามหลักฐานนั้นไม่ได้เขียนถึงข้อตกลงที่มีการทำกันไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ซึ่งเป็นการให้สิทธิทำนองเดียวกับมาตรา ๑๐

ตัวอย่างคดีที่ศาลฎีกาตัดสินเรื่องบังคับตามโฆษณาหรือคำรับรองของผู้ประกอบธุรกิจทำให้ผู้บริโภคเชื่อและเข้าทำสัญญา คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๕๓๕๑/๒๕๖๒ แผ่นพับโฆษณาเป็นประกาศโฆษณาที่จำเลยแจกจ่ายแก่ผู้ซื้อทองชุด เพื่อจูงใจให้ผู้พบเห็นเข้าทำสัญญากับจำเลย สิ่งทีจำเลยกำหนดในแผ่นพับที่เป็นสื่อกลางโฆษณาให้ผู้ซื้อทราบว่าจะได้รับสิ่งใดเป็นการตอบแทนการเข้าทำสัญญาซื้อทองชุดจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างจำเลยกับผู้ซื้อ ดังที่บัญญัติไว้ตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๑๑ จำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจจึงมีหน้าที่ตามมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรมที่จะต้องแจ้งข้อที่ผู้บริโภคควรทราบให้กระจ่างชัด ทั้งต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมในการโฆษณาต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับ สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการไม่ว่าในทางใด ซึ่งตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๒๒ (๒) บัญญัติว่า ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมดังนี้ แม้จำเลยไม่มีเจตนาให้ที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลง ส่วนของจำเลยเป็นทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุด แต่ตามแผ่นพับโฆษณา รูปแผนผังที่ปรากฏทางพิพาทที่เป็นทางเข้าออกและพื้นที่ที่ติดชายหาดติดต่อกับพื้นที่อาคารชุดมีลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลง ซึ่งเป็นพื้นที่ใช้สอยอันมีผลต่อสถานะความเป็นทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุด ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจไปว่าที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลงเป็นพื้นที่ที่เจ้าของร่วมจะได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นทรัพย์สินส่วนหนึ่งของอาคารชุด การโฆษณาของจำเลยจึงเป็นการโฆษณาด้วยข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ดังบัญญัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๒๒ (๒) จำเลยจึงต้องรับผลแห่งการโฆษณานั้น การที่จำเลยไม่แสดงให้เห็นชัดแจ้งเพื่อให้ปรากฏแก่ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคว่าที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลง ไม่ใช่ทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดซึ่งเป็น

หน้าที่ของจำเลยผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำให้ปรากฏอย่างชัดเจนในการโฆษณา ในขอบมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมกับภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม แม้จำเลยไม่มีเจตนาลวงผู้บริโภค จำเลยก็ต้องผูกพันตามแผนผังในแผ่นพับโฆษณาและแม้ลักษณะที่แสดงตามแผ่นพับจะแสดงว่า ทางและที่ดินติดชายหาดเป็นการใช้ประโยชน์ร่วมกันของโรงแรมและอาคารชุดก็ตาม ที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลง ก็ยังคงมีสถานะเป็นทรัพย์สินที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมอยู่ด้วย การที่โรงแรมมีส่วนร่วมใช้ประโยชน์ด้วย หากทำให้ที่ดินพิพาททั้ง ๒ แปลง ไม่ใช่ทรัพย์สินที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมไม่ ทั้งทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดนั้น นอกจากทรัพย์สินอื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติแล้วยังหมายความว่าทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมซึ่งกฎหมายบัญญัติให้ถือเป็นทรัพย์สินส่วนกลางด้วย ดังบัญญัติความตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๔ และมาตรา ๑๕ ทั้งนี้ไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะขึ้นทะเบียนอาคารชุดหรือไม่ เป็นทรัพย์สินส่วนกลางหรือไม่ หรือเจ้าของทรัพย์สินนั้นจะแสดงเจตนาถ้อยคำกรณียุติทรัพย์สินนั้นให้เป็นทรัพย์สินส่วนกลางหรือไม่ก็ตาม เพราะเป็นกรณีตกเป็นทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดโดยผลของกฎหมาย

กรณีที่มีบทบัญญัติมาตรา ๑๐ และมาตรา ๑๑ ออกมาใช้บังคับดังกล่าวจึงนับว่าเป็นการรองรับหลักข้อตกลงนอกสัญญาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจัดความไม่เท่าเทียมกันในการทำสัญญา เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกจูงใจให้เข้าทำสัญญาให้สามารถพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจกระทำต่อผู้บริโภค^๔

^๔ รังสรรค์ วิจิตรไกรสร, บทความ ผู้บริโภคกับสัญญาไร้รูปแบบ