

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย เปรียบเทียบกับของต่างประเทศ

บทนี้จะกล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยจะนำกฎหมายต่างๆ ของประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกฎหมายว่าด้วยความรับผิดที่เกี่ยวกับสินค้าในประเทศสหรัฐอเมริกาและเยอรมนีเปรียบเทียบแสดงให้เห็นเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักกฎหมายสัญญา หลักกฎหมายละเมิด หลักความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของผู้ขายหรือผู้ผลิตในความชำรุดบกพร่อง (Product Liability) มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภค และการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3.1 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในแต่ละประเทศก็แตกต่างกันออกไปตามบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และกฎหมายของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยมีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ดังจะกล่าวโดยละเอียดต่อไป

3.1.1 ความหมายของรถยนต์

“รถยนต์” เป็นยานพาหนะอันเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลอย่างหนึ่ง โดยพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ได้ให้คำจำกัดความไว้ในมาตรา 4 ว่า “รถยนต์” หมายความว่า รถยนต์สาธารณะ รถยนต์บริการ และรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ส่วนพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก

พ.ศ. 2522 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “รถ” ไว้ในมาตรา 4 ว่า รถ หมายความว่า ยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบกซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่น และหมายความรวมถึงรถพ่วงของรถนั้นด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่รถไฟ

3.1.2 ประเภทของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ

ลักษณะของสัญญาในปัจจุบันมีหลายประเภท ซึ่งมีความแตกต่างกับสมัยก่อนเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านผลผูกพันกันทางสัญญา รูปแบบของสัญญา ข้อตกลงในสัญญา และฐานะของคู่สัญญา ซึ่งทำให้หลักพื้นฐานในการทำสัญญาแตกต่างจากสมัยก่อน ประเภทของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการหลักๆ แล้วมี 2 ประเภท คือ สัญญาทั่วไป และ สัญญาสำเร็จรูป

3.1.2.1 สัญญาทั่วไป

สัญญาโดยทั่วไปจะเกิดจากบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีข้อเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่าย แล้วจึงตกลงเข้าทำสัญญากันตามเจตนา นั้น การทำสัญญาบางอย่างกฎหมายได้กำหนดให้ต้องทำตามแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขหากเกิดกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อคู่สัญญานั้นเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง สัญญาก็คือความตกลงในการก่อให้เกิดหนี้ อันประกอบด้วยสาระสำคัญ 2 ประการ คือ ความตกลง (Agreement) และ หนี้ (Obligation) โดยหลักสำคัญคือความตกลงนั้นต้องเกิดจากคำเสนอคำสนองที่ถูกต้องตรงกันระหว่างคู่สัญญา ตามหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) และหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract)

สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการมักไม่ได้มีการทำสัญญาในรูปแบบสัญญาทั่วไปดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากผู้บริโภคและผู้ประกอบการมักไม่ได้มาตกลงข้อกำหนดในสัญญาร่วมกันทุกข้อ แต่ผู้ประกอบการมักร่างสัญญาไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้บริโภคมีสิทธิเพียงยอมรับข้อกำหนดในสัญญา หรือไม่ยอมรับโดยไม่ทำสัญญาเท่านั้น สัญญาดังกล่าว เรียกว่า สัญญาสำเร็จรูป

3.1.2.2 สัญญาสำเร็จรูป

สัญญาสำเร็จรูป (Adhesion Contract) คือสัญญาที่มีข้อกำหนดอันมิได้เกิดจากการเจรจาต่อรองกันโดยอิสระในระหว่างคู่สัญญา มีลักษณะที่สำคัญ คือ

(1) เป็นสัญญาที่คู่สัญญาที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจ (Economic Power) หรือมีความรู้ความสามารถทางเทคนิคเหนือกว่า

(2) คู่สัญญาฝ่ายที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจเหนือกว่าเป็นผู้กำหนดข้อสัญญาที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ และมีลักษณะเป็นเงื่อนไขทั่วไปที่กำหนดเนื้อหาสาระไว้ล่วงหน้า

(3) การกำหนดข้อสัญญาต่างๆ เป็นการทำขึ้นฝ่ายเดียว เนื้อหาของสัญญานี้จึงไม่ได้เกิดจากเจตนาที่แท้จริงของคู่สัญญา⁵²

จะเห็นได้ว่าการตกลงทำสัญญาธุรกิจในปัจจุบันส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบสัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) หรือ สัญญาสำเร็จรูป (Adhesive Contract) ซึ่งจะมีการร่างข้อสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้าเป็นจำนวนมากเพื่อจะใช้กับบุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่สัญญาในภายหลัง โดยลักษณะนี้คู่สัญญาในภายหลังจะอยู่ในลักษณะจำยอมต้องรับเอาสัญญานั้น โดยไม่สามารถต่อรองแก้ไขได้ สภาพบังคับของสัญญาสำเร็จรูปเมื่อเปรียบเทียบกับสัญญาทั่วไปแล้ว อาจมีความแตกต่างในแง่ที่ว่าเป็นการควบคุมบังคับเอาแก่คู่สัญญาที่เป็นฝ่ายผู้บริโภคมากกว่า ซึ่งจะทำขึ้นเป็นหนังสือเป็นแบบที่ร่างและพิมพ์ขึ้นล่วงหน้า เนื้อหาของแบบดังกล่าวจะครอบคลุมข้อสัญญาที่เป็นรูปแบบมาตรฐานของข้อตกลงที่ฝ่ายผู้ประกอบการจะเป็นผู้ร่างสัญญาแต่เพียงฝ่ายเดียวและมีลักษณะข้อสัญญาเป็นไปในแนวที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว ทำให้ผู้บริโภคต้องถูกเอาเปรียบในข้อสัญญาที่ได้ทำขึ้นนั้นอยู่เสมอ

ในการทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น มักจัดทำขึ้นในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป (Adhesion Contract) หรือ สัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) ดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคไม่มีโอกาสเจรจาต่อรองเป็นอื่น จำต้องยอมรับข้อกำหนดในสัญญาที่ผู้ประกอบการจัดทำขึ้นไว้แล้วโดยไม่อาจโต้แย้งได้ จึงเป็นสัญญาที่มีลักษณะให้เลือกเพียงว่าจะยอมทำสัญญาหรือไม่ยอมทำสัญญา (Take it or leave it) โดยผู้บริโภคที่ทำสัญญาไม่ได้ตระหนักถึงเงื่อนไขในสัญญาอย่างแท้จริง

3.1.3 ลักษณะความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

ก่อนปี พ.ศ. 2543 กฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดในผลิตภัณฑ์ หรือ Product Liability ในประเทศไทยมิได้มีพัฒนาการใดๆ ดังนั้น หากจะกล่าวถึงความรับผิดในความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ จึงมีแต่เพียงการปรับใช้บทบัญญัติที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1.3.1 ละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

⁵² สรรพ สรรพศรี. (2549). มาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคด้านสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีสัญญาสำเร็จรูป. หน้า 24-25.

ในส่วนกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยอาจพิจารณาได้ทั้งกฎหมายลักษณะซื้อขาย และกฎหมายลักษณะละเมิด โดยในส่วนกฎหมายลักษณะซื้อขายนั้น ผู้ซื้อในฐานะคู่สัญญา มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในกรณีที่สินค้าที่ขายนั้นชำรุดบกพร่อง ตามมาตรา 472 อันอาจถือว่าเป็นหลักคำรับรองโดยปริยายว่าสินค้านั้นจะเหมาะสมกับประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติส่วนค่าเสียหายจะเป็นไปตามบททั่วไปในเรื่องหนี้ในมาตรา 222

ในส่วนกฎหมายลักษณะละเมิด ความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ อาจอาศัยกฎหมายลักษณะละเมิดเพื่อเยียวยาชดใช้ได้ตามมาตรา 420 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถือหลักความผิดคือต้องมีการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ผู้เสียหายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ให้เห็นว่าผู้ประกอบการได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย ความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์อาจแตกต่างจากกรณีละเมิดทั่วไป ตรงที่ผู้เสียหายเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ผลิตหรือผู้ขายอาจไม่มีการกระทำใดๆ ในขณะที่เกิดความเสียหายขึ้นแต่ต้องรับผิดชอบหากผู้เสียหายสามารถนำสืบได้ว่าในขณะที่ผลิตหรือขณะที่ผลิตภัณฑ์อยู่ในความครอบครองของผู้ขายนั้น มีความผิดปกติก่อนก่อให้เกิดความเสียหายได้

หลักความรับผิดตามมาตรา 420 ประกอบด้วย

(1) มีการกระทำ ซึ่งหมายรวมถึงการงดเว้นกระทำอันเป็นการป้องกันผลเสียหายมิให้เกิดขึ้นด้วย

(2) กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ การที่ผลิตภัณฑ์มีความผิดปกติหรือมีความบกพร่องขณะผลิต หรือขณะอยู่ในความครอบครองของผู้จำหน่าย ย่อมแสดงให้เห็นว่า อาจเป็นเพราะความประมาทเลินเล่อในการผลิตหรือในการดูแลก่อนจำหน่าย ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้เสียหายมีหน้าที่นำสืบให้ได้ความชัดเจนว่าผู้ประกอบการหรือผู้ขายประมาทเลินเล่อ

(3) การกระทำนั้นผิดกฎหมาย คือ ทำให้ผู้อื่นเสียหายโดยไม่มีสิทธิหรือไม่มีอำนาจกระทำได้ มิใช่แต่เพียงมีกฎหมายกำหนดว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้เท่านั้น

(4) มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้เสียหาย จะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด

(5) มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล ผู้เสียหายต้องนำสืบให้ได้ความว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมีเหตุมาจากความผิดปกติหรือความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้ กฎหมายลักษณะละเมิดของไทยยังมีความรับผิดอีกประเภทหนึ่ง เรียกว่า ความรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากทรัพย์สินซึ่งอาจปรับได้กับกรณีความรับผิดในผลิตภัณฑ์ คือ มาตรา 437 ที่ถือว่าเป็นบทสันนิษฐานความรับผิด โดยมาตรา 437 นี้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) ทรัพย์สินที่ก่อความเสียหาย ต้องเป็นทรัพย์สินที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของจำเลย

(2) ทรัพย์สินดังกล่าวต้องเป็นทรัพย์สินประเภทที่กฎหมายบัญญัติไว้ ได้แก่ ยานพาหนะที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล หรือ ทรัพย์สินอันเป็นของเกิดอันตรายได้โดยสภาพ หรือ โดยความมุ่งหมายที่จะใช้ หรือโดยอาการกลไกของทรัพย์สินนั้น

อย่างไรก็ตาม หลักความรับผิดชอบในคดีละเมิดของไทย มีอุปสรรคต่อการเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) ในประเด็นหน้าที่นำสืบตามหลักความผิดในมาตรา 420 ผู้เสียหายมีภาระการพิสูจน์ว่าผู้ผลิตจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นการยากที่ผู้บริโภคจะเข้าใจกระบวนการผลิตและพิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผลิตภัณฑ์ที่มีเทคโนโลยีสูง

(2) ในประเด็นข้อสันนิษฐานความรับผิดชอบตามมาตรา 437 เรื่องทรัพย์สินก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งจำเลยมีภาระการพิสูจน์ว่าความเสียหายมิใช่เกิดจากความผิดตน ซึ่งมีข้อจำกัดอยู่ที่กรณีตามมาตรา 437 มีขึ้นเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในกรณีที่ทรัพย์สินของตนหรือที่อยู่ในความครอบครองของตนก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่น แต่สำหรับความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ทรัพย์สินนั้นผู้บริโภคหรือผู้เสียหายเป็นผู้ใช้หรือครอบครองเนื่องจากซื้อมาเพื่อบริโภค จึงไม่อาจปรับใช้ในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability)

ส่วนค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดจากการละเมิดเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 438 โดยศาลเป็นผู้พิจารณาและกำหนดขอบเขตของค่าเสียหายเพื่อให้เหมาะสมกับพฤติการณ์การกระทำของผู้ทำละเมิดและความร้ายแรงแห่งละเมิด โดยผู้เสียหายมีหน้าที่นำสืบแสดงให้เห็นว่าได้รับความเสียหายอย่างไรและต้องเรียกค่าเสียหายจำนวนเท่าใด มาตรา 438 บัญญัติเรื่องค่าสินไหมไว้กว้างๆ ไม่ว่าจะจะเป็นความเสียหายทางเศรษฐกิจ ความเสียหายต่อจิตใจและอารมณ์ ความเสียหายต่อโอกาสในชีวิตหรือโอกาสทางธุรกิจ แต่ไม่ให้อำนาจศาลกำหนดค่าสินไหมทดแทนเชิงลงโทษ (Punitive Damages) โดยศาลสามารถกำหนดได้เพียงค่าเสียหายตามพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด

กรณีผู้บริโภคมีส่วนผิดในการใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น เลินเล่อไม่ระมัดระวัง ไม่ทำตามคำเตือนของผู้ผลิต หากผู้ผลิตนำสืบให้เห็นได้เช่นนั้น ศาลมีสิทธิกำหนดค่าเสียหายได้ตามหลักในมาตรา 442 โดยกำหนดค่าเสียหายตามส่วนแห่งการกระทำ กล่าวคือ ต้องพิจารณาว่าความเสียหายนั้นเกิดขึ้นเพราะฝ่ายใดเป็นผู้ก่อมากน้อยกว่ากันเพียงใด เช่น ถ้าจำเลยประมาทมาก เกิดผล



เสียหายมาก โจทก์ประมาณน้อยกว่า เกิดผลเสียหายน้อยกว่าจำเลย ก็ต้องรับผิดชอบแต่ลดหย่อนบางส่วน เพราะโจทก์ก็มีส่วนผิดด้วย

สำหรับอายุความในกรณีละเมิดนั้น โจทก์ต้องใช้สิทธิเรียกร้องตามมาตรา 448 คือ ต้องฟ้องคดีภายใน 1 ปี นับแต่วันที่โจทก์รู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้ที่จะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือ ภายใน 10 ปี นับแต่วันทำละเมิด

3.1.3.2 ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยเริ่มชัดเจนเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับแรกที่ทำให้การคุ้มครองแก่ประชาชน ในฐานะผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ก่อนหน้านั้นผู้บริโภคในประเทศไทยได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริโภคหลายฉบับ และมีหน่วยงานในภาครัฐหลายแห่งเป็นผู้บังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคมีการประกาศใช้บังคับพร้อมกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้แก่ สำนักคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข (อย.) เมื่อมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็เกิดหน่วยงานสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีซึ่งสำนักคณะกรรมการผู้บริโภค ซึ่งอำนาจหน้าที่มิได้ครอบคลุมงานที่หน่วยงานอื่นทำอยู่แล้ว แต่มีอำนาจคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่ยังไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 มาตรา 21 จึงอาจกล่าวได้ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกลไกกฎหมายและหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยมีวิธีบังคับโทษทางอาญาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย⁵³

นอกจากนี้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้บัญญัติถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 61 ดังนี้

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นจริง และมีสิทธิเรียกร้องเพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อ พิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่ง ประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ ในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อ คุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการ

⁵³ สุขุม สุนนิตย์ ค. (2544). องค์การเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 17-18.

คุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าวด้วย”

3.1.3.3 ตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม

สัญญาที่ไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นเนื่องจากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้อาศัยความได้เปรียบกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็เพราะความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องอำนาจทางเศรษฐกิจ หรือความรู้ทางเทคโนโลยี ก็ทำให้สัญญานั้นเกิดขึ้นโดยขาดอำนาจการเจรจาต่อรองกันอย่างแท้จริง ในปัจจุบันมีกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541⁵⁴

ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 นั้น ตามมาตรา 4 วรรคแรกบัญญัติไว้ว่าต้องเป็นคู่สัญญาตามที่กฎหมายกำหนดและประเภทสัญญาที่กฎหมายกำหนดซึ่งมี 3 ประเภท คือ

- (1) สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพ
- (2) สัญญาสำเร็จรูป
- (3) สัญญาขายฝาก

คู่สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพนั้น ผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายดังกล่าว มีความหมายตามนิยามศัพท์ในมาตรา 3 คือหมายความว่า “ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ขาย ผู้ให้เช่าซื้อ ผู้ให้เช่า ผู้รับประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อจัดให้ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปเพื่การค้าทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้นเป็นทางการค้าปกติของตน” ส่วนคู่สัญญาของสัญญาสำเร็จรูปนั้นมีได้จำกัดว่าจะต้องเป็นสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญว่าต้องเป็นคู่สัญญาที่ทำสัญญาโดยใช้สัญญาสำเร็จรูป และคู่สัญญาในสัญญาขายฝากคือผู้รับซื้อฝากและผู้ขายฝากตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 กำหนดสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยกำหนดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการ 3 ด้าน คือ ด้านการโฆษณา มีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ด้านฉลาก มีคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และด้านสัญญา มีคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเป็นผู้ดูแลให้ความคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลผู้ประกอบการ

⁵⁴ พิทยา วิทยาไพโรจน์. (2549). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม : ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย. หน้า 30.

สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในมาตรา 35 ทวิถึงมาตรา 35 นว โดยกำหนดธุรกิจควบคุมสัญญา ลักษณะของสัญญา รายการในหลักฐานการรับเงิน โดยมีคณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดธุรกิจควบคุมสัญญาและแบบของธุรกิจควบคุมสัญญาได้ นอกจากนี้ยังต้องดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการที่ให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันแก่ผู้บริโภคทำสัญญารับประกันเป็นหนังสือและส่งมอบสัญญานั้นให้แก่ผู้บริโภค พร้อมการส่งมอบสินค้าหรือบริการ และให้ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาและแบบที่ถูกต้องด้วย

กรณีผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ข้างต้น ได้มีบทกำหนดโทษในมาตรา 57 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ว่า “ผู้ประกอบการผู้ใดไม่ส่งสัญญาที่มีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามมาตรา 35 ทวิ... ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา 35 อัฐฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

อย่างไรก็ตาม สำหรับในกรณีมีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ไม่ได้มีบทบัญญัติให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต้องตกเป็นโมฆะหรือเสียเปล่าทั้งหมด ข้อสัญญาดังกล่าวยังคงมีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี โดยศาลจะเป็นผู้วินิจฉัยว่าแค่ไหนเพียงไรจึงจะเป็นธรรมและสมควรแก่กรณี

3.1.3.4 ตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น คือ ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ หรือที่เรียกว่า “Product Liability” ซึ่งหมายความถึงความรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์อันมีสาเหตุมาจากความบกพร่องในการผลิตหรือความผิดปกติของผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งไม่อาจคาดหมายได้ตามธรรมดาผู้เกี่ยวข้องในผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขนส่ง ผู้ขายปลีก อาจต้องเป็นผู้รับผิดชอบ โดยปกติแล้วถ้าความเสียหายเกิดขึ้นเพราะความประมาทเลินเล่อในการผลิต ความรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้ขายก็อาจปรับเข้ากับกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิดได้อยู่แล้ว นอกเหนือจากความรับผิดชอบตามสัญญาที่ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อ อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ซื้อจะสามารถฟ้องคดีแพ่งโดยอาศัยความรับผิดชอบตามสัญญาเรียกค่าเสียหายจากผู้ขายได้ แต่จะเรียกให้บริษัทผู้ผลิตรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขายไม่ได้ เพราะไม่มีนิติสัมพันธ์กับบริษัทผู้ผลิต คงมีทางฟ้องบริษัทผู้ผลิตได้ตามกฎหมายลักษณะละเมิดได้โดยนำสืบถึงความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต แต่

ปัญหาคือการนำสืบถึงความบกพร่องในการผลิตยุ่งยากและซับซ้อนกว่ากรณีการกระทำละเมิดทั่วไป เพราะเทคโนโลยีในการผลิตเจริญมากขึ้นเกินกว่าความรู้ความสามารถของผู้บริโภคจะเข้าใจได้ ดังนั้น จึงมีแนวคิดทางกฎหมายทั้งในแง่สัญญาและในแง่ละเมิดเกิดขึ้น กล่าวคือ ในแง่สัญญา กำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีใช้ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้ที่มีได้เป็นคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขาย หรือในกรณีละเมิดกำหนดภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ว่าไม่มีความบกพร่องในการผลิตหรือการจำหน่าย หรืออาจใช้หลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในความเสียหายที่เกิดขึ้นแม้ไม่มีข้อเท็จจริงว่าได้กระทำโดยประมาทก็ได้⁵⁵

จากแนวความคิดดังกล่าวทำให้มีการพัฒนากฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability Law) ในประเทศไทย โดยมีหลักการคือ เพื่อให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จากเดิมที่ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าต้องนำหลักสัญญาซื้อขายของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้ ซึ่งให้สิทธิเฉพาะคู่สัญญา ไม่ให้สิทธิบุคคลภายนอกซึ่งได้รับความเสียหายจากสินค้าในการฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหาย หากผู้เสียหายจะฟ้องตามหลักความรับผิดเพื่อละเมิดก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากภาระการพิสูจน์ตกอยู่แก่ผู้บริโภคหรือผู้เสียหาย ซึ่งยากแก่การพิสูจน์ เนื่องจากเอกสารหลักฐานอยู่กับผู้ผลิตเป็นส่วนใหญ่ ยากจะมีโอกาสเข้าถึง เพื่อพิสูจน์ความผิดของผู้ผลิต

ส่วนเหตุผลหลักของกฎหมายดังกล่าว คือ สินค้าในปัจจุบันไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้า อาจมีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูง จนผู้บริโภคตรวจสอบได้ยาก การฟ้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายยุ่งยาก เนื่องจากภาระการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือนำเข้ายังคงตกเป็นของผู้บริโภคตามหลักทั่วไป และเพื่อนำหลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้กับคดีผู้บริโภค ซึ่งมีความไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยที่เป็นธรรม โดยการผลักดันภาระการพิสูจน์ให้ผู้ประกอบการ

ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายของไทยนั้นได้บัญญัติไว้ในมาตรา 5 ของพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยมีหลักความรับผิดดังนี้

(1) ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยผู้ประกอบการดังกล่าวหมายถึง ผู้ผลิตหรือว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขาย

⁵⁵ สุขุม สุกนิตยง (2549). คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์. หน้า 15-17.

สินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้ และผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า

(2) สินค้านั้นได้มีการขายให้ผู้บริโภคแล้ว

(3) ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

ผู้ประกอบการอาจไม่ต้องรับผิดชอบหากมีเหตุหลุดพ้นความรับผิด สำหรับข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ผลิตต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ปลอดภัยของประเทศไทยแตกต่างกับของต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของแนวคิดนี้ โดยสหรัฐอเมริกามีข้อยกเว้นความรับผิดในกรณีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

(1) ผู้เสียหายสมัครใจเข้าเสี่ยงภัยเองและใช้สินค้านั้นทั้งที่ทราบว่ามี ความชำรุดบกพร่อง โดยไม่มีเหตุอันควร กรณีนี้ผู้เสียหายไม่สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตได้

(2) การใช้สินค้าผิดวิธี (Product Misuse) เนื่องจากผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตสินค้าที่ปลอดภัยออกสู่ตลาด ผู้ผลิตจึงต้องคาดหมายด้วยว่าสินค้าที่ตนผลิตนั้นจะมีการนำไปใช้โดยผิดวิธีหรือไม่อย่างไร ดังนั้น ผู้ผลิตต้องจัดให้มีคำเตือนกำกับสินค้าในฉลากเกี่ยวกับการใช้ผิดวิธีด้วย ทั้งนี้ ผู้ผลิตสามารถต่อสู้ได้ว่าผู้เสียหายใช้สินค้าไม่ถูกต้องหรือใช้สินค้าผิดวิธีโดยไม่อาจคาดหมายได้เท่านั้น แต่ถ้าการใช้ที่ผิดวิธีนั้นเป็นที่คาดหมายได้ของผู้ผลิตแล้ว ผู้ผลิตก็ยังคงต้องรับผิดชอบ

(3) ผู้เสียหายมีส่วนผิด (Comparative Negligence) หลักนี้ไม่ใช่ข้อยกเว้นความรับผิดทั้งหมดของจำเลย แต่เป็นการชดเชยค่าเสียหายไปตามสัดส่วนความผิดของโจทก์ ซึ่งในสหรัฐอเมริกานำหลักนี้ไปใช้ในสองแนวทางคือ แนวทางแรกเรียกว่า ผู้เสียหายมีส่วนผิดอย่างแท้จริง หรือ “Pure Comparative Negligence” กล่าวคือ ถ้าผู้เสียหายมีส่วนผิดอยู่ด้วยเท่าใดในการก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ศาลก็จะให้ลดค่าสินไหมทดแทนที่ผู้ต้องรับผิดชอบชดเชยแก่ผู้เสียหายไปตามสัดส่วนความผิดของผู้เสียหาย แนวทางที่สอง คือ ผู้เสียหายมีส่วนผิดโดยเปรียบเทียบ หรือ “Modified Comparative Negligence” กล่าวคือ ศาลได้วางหลักไว้ว่าถ้าโจทก์มีส่วนผิดมากกว่าจำเลย โจทก์จะไม่มีสิทธิในการเรียกค่าเสียหายจากจำเลยโดยสิ้นเชิง ศาลจะลดค่าเสียหายที่จำเลยต้องชดเชยไปตามสัดส่วนความผิดของโจทก์ แต่ถ้าโจทก์มีส่วนผิดเกินกว่าร้อยละ 50 ศาลก็จะยกฟ้องโจทก์

(4) สถานะของความรู้ทางวิทยาศาสตร์และทางเทคนิค (State of the Art) เป็นข้อยกเว้นความรับผิดที่จำเลยต่อสู้ว่าไม่สามารถรู้ได้ว่าจะเกิดอันตรายแก่โจทก์เนื่องจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในขณะที่ยังผลิตขึ้นและขายไปนั้นไม่สามารถที่จะรู้ว่าสินค้านั้นจะเกิดอันตรายแก่โจทก์ หรือไม่สามารถที่จะออกแบบและผลิตสินค้าให้ดีกว่านั้นได้

สาเหตุแห่งการหลุดพ้นความรับผิดชอบของประเทศไทยตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 มีดังนี้

- (1) ผู้ประกอบการพิสูจน์ได้ว่า สินค้านั้นไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้ หรือเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน

ตามสมควรแล้ว

ข้อต่อสู้สองประการหลังนั้นเป็นหลักทั่วไปของเหตุแห่งการหลุดพ้นความรับผิดชอบทางละเมิดนั่นเอง ส่วนใหญ่ประเทศไทยนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศแต่ละปีเป็นจำนวนมาก หากนำสภาพการพัฒนากิจการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากำหนดเป็นเหตุหลุดพ้นความรับผิดชอบ ผู้ประกอบการ ย่อมเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการในต่างประเทศที่ใช้วิทยาการใหม่ๆ มาจำหน่ายในประเทศไทย ซึ่งสภาพการพัฒนากิจการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในขณะที่นำสินค้าออกขายนั้นยังไม่อาจตรวจพบได้ว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย จึงอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยรวมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ส่วนกรณีที่ผู้ประกอบการได้ผลิตสินค้าตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐตรวจสอบนั้นไม่ได้เป็นการรับประกันว่าสินค้านั้นจะปลอดภัยเสมอไป เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นเพียงมาตรฐานเบื้องต้นหรือมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น อีกทั้งการตรวจสอบก็เป็นวิธีสุ่มตัวอย่างสินค้าเท่านั้น ย่อมมีความเป็นไปได้สูงที่สินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยสามารถนำออกวางขายในท้องตลาดได้โดยไม่ถูกตรวจสอบ หากมีการกำหนดให้ State of the Art เป็นเหตุหลุดพ้นความรับผิดชอบก็จะทำให้ผู้ประกอบการหลุดพ้นความรับผิดชอบโดยสิ้นเชิง ซึ่งจะไม่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว⁵⁶

3.1.4 ประเภทของความเสียหาย

ความเสียหายที่ผู้บริโภคจะได้รับจากผู้ประกอบการอาจมีได้ 3 ประเภท คือ ความเสียหายที่ได้รับจากการผิดสัญญา ความเสียหายจากการละเมิด และความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3.1.4.1 ความเสียหายจากการผิดสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

⁵⁶ วัชชีรา ตปนียนันท์. เล่มเดิม. หน้า 35-36.

สำหรับประเภทความเสียหายจากการผิดสัญญา นั้น เป็นไปตามหลักความรับผิดชอบทางสัญญา ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักกฎหมาย 2 ประการประกอบกัน ได้แก่ หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) และหลักความรับผิดชอบในคำรับประกัน (Warranty) ซึ่งความเสียหายจากสัญญานั้นเกิดจากบุคคลสองฝ่ายมีความสัมพันธ์กันในทางสัญญา โดยคู่สัญญาต่างมีหน้าที่ซึ่งกันและกัน หากฝ่ายใดไม่สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้ย่อมต้องรับผิดชอบ และอีกกรณีคือผู้ประกอบการได้ให้คำรับประกันในสินค้าของตนไว้และยืนยันว่าหากไม่เป็นไปตามนั้นตนจะรับผิดชอบตามคำรับประกันที่ให้ไว้ อย่างไรก็ตาม ในทางป็นจริงโดยปกติแล้ว ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมักจะไม่ใช่ว่าผู้ซื้อสินค้านั้นเอง จึงขาดความสัมพันธ์ในทางสัญญากับผู้ขายหรือผู้ผลิต ทำให้ไม่สามารถที่จะเยียวยาความเสียหายตามหลักสัญญาได้

3.1.4.2 ความเสียหายจากละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ในกรณีที่ผู้เสียหายไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจตามหลักความรับผิดชอบทางสัญญา ผู้เสียหายจำเป็นต้องอาศัยกฎหมายลักษณะละเมิดฟ้องคดีเพื่อก่อให้เกิดความรับผิดชอบในทางแพ่ง โดยกฎหมายลักษณะละเมิดของไทยได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ลักษณะ 5 ตั้งแต่มาตรา 420 ถึงมาตรา 452 โดยมาตรา 420 ซึ่งกำหนดเป็นหลักทั่วไปบัญญัติไว้ว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” อันเป็นกฎหมายที่ถือหลักความผิดตามทฤษฎีความผิด (Fault Theory) คือ ต้องมีการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และผู้เสียหายต้องพิสูจน์ให้ได้ โดยชัดแจ้งว่าจำเลย (ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ) ได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเป็นการยากที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ถึงข้อดังกล่าวได้ ทำให้ไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างที่ควรจะเป็น

3.1.4.3 ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

สำหรับความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบโดยผลของกฎหมายต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามความหมายของกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability) ซึ่งกฎหมายดังกล่าว (Product Liability) ของประเทศต่างๆ ส่วนใหญ่ หมายถึง ความรับผิดชอบในความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้นเนื่องจากสินค้าชำรุดบกพร่อง แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัว

สินค้าเองไม่ได้อยู่ในความหมายของกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability)⁵⁷

ในประเทศไทยนั้น เดิมความเสียหายที่เกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นไม่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้ จึงต้องนำกฎหมายทางสัญญาหรือทางละเมิดมาใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่เมื่อปัจจุบันหลักดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีการสร้างกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ขึ้นเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดความรับผิดที่เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องของความรับผิดทางสัญญาและทางละเมิดนั้น และนำหลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้ เพื่อกำหนดภาระการพิสูจน์โดยผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออีกต่อไป เปลี่ยนเป็นผลกภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ไปให้แก่จำเลยที่เป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้การฟ้องคดีเพื่อเยียวยาความเสียหายประเภทนี้ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดอายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องให้แตกต่างจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ ภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดหรือภายในสิบปีนับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า⁵⁸

ส่วนค่าเสียหายมีสองประเภท คือ ค่าเสียหายแบบค่าสินไหมทดแทน (Compensatory Damages) ซึ่งเป็นการชดเชยค่าเสียหายสำหรับความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับจริงๆ โดยอาจเป็นค่าเสียหายที่คำนวณเป็นราคาเงินได้ (Pecuniary Damages) หรือ ค่าเสียหายที่ไม่อาจคำนวณเป็นราคาเงินได้ (Non-Pecuniary Damages) และค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เป็นการลงโทษผู้ละเมิด เพื่อป้องปรามมิให้กระทำละเมิดดังกล่าวอีก ขณะเดียวกันก็ป้องกันมิให้ผู้อื่นปฏิบัติเช่นนั้นอีก

3.1.5 การเยียวยาความเสียหายและวิธีการระงับข้อพิพาท

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้ารถยนต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ กฎหมายได้กำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภคไว้หลายวิธี นอกจากนี้ ผู้บริโภคและผู้ประกอบการยังสามารถระงับข้อพิพาทระหว่างกันได้ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกเหนือจากการระงับข้อพิพาทโดยการพิจารณาพิพากษาโดยศาล

⁵⁷ Article 9 (a) (b) ของ EC Directive 85/374/EEC ให้นิยามความเสียหายไว้ว่า หมายถึง “... damage caused by death or by personal injuries; damage to, or destruction of, any item of property other than the defective product itself.”

⁵⁸ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, มาตรา 12.

(Litigation) โดยวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นที่ยอมรับกันมี 3 วิธี คือ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) อนึ่ง เนื่องจากการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีทำการเจรจาต่อรองเพื่อยุติข้อพิพาทกันเอง โดยไม่มีคนกลางจึงไม่ขอกกล่าวไว้ในที่นี้ บทนี้จึงจะขอกกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทที่มีคนกลางหรือบุคคลที่สามอีกสองกรณีที่เหลือ คือ การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ในเรื่องของการเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคต่อสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง กฎหมายได้กำหนดถึงการเยียวยาความเสียหายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภคไว้หลายวิธี ดังจะกล่าวต่อไปนี้⁵⁹

3.1.5.1 การเยียวยาความเสียหาย

การเยียวยาความเสียหายสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้ารถยนต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของผู้บริโภคมีหลายวิธีดังนี้

3.1.5.1.1 การซ่อมแซมความบกพร่องของสินค้า (Repair)

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้กำหนดเรื่องการซ่อมแซมสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องไว้อย่างชัดเจน มีเพียงแนวคิดเรื่องหนี้ ในบรรพ 2 ที่กำหนดให้ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายเท่านั้นไม่ได้กำหนดเรื่องการซ่อมแซมไว้อย่างชัดเจน การซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องจึงต้องตีความจากมาตรา 461 ที่กำหนดให้ผู้ขายต้องส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าทรัพย์สินที่ส่งมอบนั้นต้องปราศจากความชำรุดบกพร่อง ดังนั้น หากทรัพย์สินที่ส่งมอบชำรุดบกพร่อง ผู้ซื้อย่อมสามารถเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซม ซึ่งผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ต่างก็ใช้มาตรการในการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องของสินค้ารถยนต์นี้ก่อนจะดำเนินการอย่างอื่น

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 43 ได้กำหนดให้ศาลที่มีคำชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือเจ้าหน้าที่เสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค โดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้านี้ดังกล่าวได้จำหน่ายไปแล้ว หรือยังมีวาง

⁵⁹ วีรศักดิ์ วรวิธานนท์. เล่มเดิม. หน้า 78-82.

จำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศและรับคืนสินค้าเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่ศาลกำหนด (มาตรา 43 (1))

3.1.5.1.2 การเปลี่ยนสินค้า (Replace)

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้กำหนดเรื่องการเปลี่ยนสินค้าไว้อย่างชัดเจน แต่มีการบัญญัติเรื่องการเปลี่ยนสินค้าไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 31 (7) ซึ่งระบุให้เมื่อผู้บริโภคทำการซื้อขายกับผู้ประกอบธุรกิจขายตรงเอกสารการซื้อจะต้องมีรายการการเปลี่ยนสินค้าในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องไว้ด้วย ซึ่งผู้บริโภคที่จะใช้สิทธิเปลี่ยนสินค้าได้ต้องเป็นผู้ซื้อสินค้าจากการทำธุรกิจแบบตรงหรือตลาดแบบตรงเท่านั้น

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 41 และ 43 ได้กำหนดให้ศาลมีอำนาจในการสั่งให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องคืนให้แก่ผู้บริโภคได้ โดยมาตรา 41 เป็นกรณีที่ศาลเห็นว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้าและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ หรือถึงแม้แก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้อาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค โดยคำนึงถึงความสุขจิตของผู้ประกอบธุรกิจ

ส่วนมาตรา 43 กำหนดให้ศาลที่มีคำชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้านั้นได้จำหน่ายไปแล้ว หรือยังมีวางจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศและรับคืนสินค้าเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่ศาลกำหนด

3.1.5.1.3 การคืนสินค้า (Return)

โดยทั่วไปการคืนสินค้าคู่สัญญา มักกำหนดควบคู่กับการเรียกราคาค่าสินค้าคืนไว้ในข้อสัญญา ดังนั้น หากไม่มีการตกลงกันในเรื่องการคืนสินค้าเมื่อสินค้านั้นชำรุดบกพร่อง ก็ไม่มีกฎหมายบัญญัติบังคับให้ผู้ประกอบการต้องรับคืนสินค้า เว้นแต่จะเป็นการทำธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงเท่านั้น ที่มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 ได้กำหนดให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการจากธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงมีโอกาที่จะเปลี่ยนใจคืนสินค้าได้ เนื่องจากการเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการทำตลาดแบบขายตรงหรือการจำหน่ายสินค้าโดยสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตัดสินใจได้

อย่างอิสระ แต่ต้องเป็นกรณีที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการจากการทำธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงเท่านั้น

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 43 (1) ได้กำหนดไว้ว่าให้ศาลที่มีคำตัดสินชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้าดังกล่าวได้จำหน่ายไปแล้ว หรือยังมีวางจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศและรับคืนสินค้าเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่ศาลกำหนด แต่หากไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการเปลี่ยนสินค้าได้แล้ว ศาลสามารถสั่งให้ใช้ราคาตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะที่ยังรับคืน จึงทำให้มาตรการนี้เป็นมาตรการหลังจากที่มีคำพิพากษาของศาลแล้ว

3.1.5.1.4 การเรียกคืนสินค้า (Recall)

การเรียกคืนสินค้าเป็นมาตรการที่ผู้ประกอบการใช้บังคับเอง โดยเมื่อผู้ผลิตรู้ว่าสินค้าของตนเกิดความชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบธุรกิจจะเป็นผู้เรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภคที่ซื้อสินค้านั้นไป แต่ในประเทศไทยผู้ประกอบการจะไม่นำมาตรการเรียกคืนสินค้ามาใช้ ดังนั้น กฎหมายจึงกำหนดเรียกคืนสินค้าเป็นมาตรการทางปกครองของหน่วยงานของรัฐในการใช้บังคับผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าที่ไม่มีความปลอดภัยออกมาจำหน่ายในท้องตลาด

การเรียกคืนสินค้านี้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 43 (2) ซึ่งกำหนดให้คดีผู้บริโภคที่ศาลวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความ หากข้อเท็จจริงปรากฏแก่ศาลว่ายังมีสินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค โดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ ให้ศาลมีอำนาจห้ามผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย

3.1.5.1.5 การคืนราคาสินค้า (Refund)

เช่นเดียวกับการคืนสินค้า การคืนราคาสินค้านี้จะเกิดขึ้นจากการตกลงกันระหว่างคู่สัญญา หากเป็นกรณีก่อนที่จะมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลมักจะเป็นมาตรการที่ควบคู่กับการคืนสินค้า (Return) คือ เมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ชำรุดบกพร่องมาคืนก็เพื่อต้องการที่จะได้รับเงินค่าสินค้าที่ตนได้ชำระไปคืนด้วย เรียกได้ว่าเป็นการคืนสินค้าเพื่อรับเงินค่าสินค้าคืน (Return to get a Refund) ซึ่งกฎหมายที่มีการกล่าวถึงมาตรการในการคืนราคาสินค้าทั่วไป คือ ประมวลกฎหมาย

แพ่งและพาณิชย์ทั้งในเรื่องสัญญาและเรื่องละเมิด โดยกำหนดให้เมื่อมีการดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้ว ผู้บริโภครสามารถเรียกให้ผู้ประกอบการคืนราคาค่าสินค้าตามหลักในเรื่องสัญญา มาตรา 222 และเรื่องละเมิดมาตรา 438 ได้

นอกจากนี้ หากเป็นกรณีที่ซื้อสินค้านั้นมาจากธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงแล้วก็จะอยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 36 ที่กำหนดให้ผู้บริโภคที่ใช้สิทธิในการเลิกสัญญาตามมาตรา 32 มีสิทธิได้รับเงินค่าสินค้าคืนเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นภายในกำหนดระยะเวลา 15 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา แต่สินค้าที่ทำการซื้อขายกันนั้นต้องเป็นสินค้าที่ได้มาจากการทำธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงเท่านั้น

สำหรับในเรื่องวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นที่ยอมรับกันมี 3 วิธี คือ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) อนึ่ง เนื่องจากการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีทำการเจรจาต่อรองเพื่อยุติข้อพิพาทกันเอง โดยไม่มีคนกลางจึงไม่ขอกกล่าวไว้ในที่นี้ บทนี้จึงจะขอกกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทที่มีคนกลางหรือบุคคลที่สามอีกสองกรณีที่เหลือ คือ การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.5.2 การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยหรือการระงับข้อพิพาทเป็นการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี โดยที่คู่พิพาทตกลงกันให้บุคคลที่สามเข้าช่วยไกล่เกลี่ย เพื่อยังให้เกิดความตกลงกันได้หรือที่เรียกว่า “การประนีประนอมยอมความ” กันขึ้น โดยการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่างยอมผ่อนผันข้อเรียกร้องของตนและแต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่ประนีประนอมยอมความกันนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท ไม่มีอำนาจบังคับให้คู่พิพาทตกลงกัน ไม่มีอำนาจให้คำตัดสินหรือกำหนดผลลัพธ์แห่งการเจรจาให้แก่คู่ความ แต่จะช่วยลดความตึงเครียดและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา โดยในบางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมข้อพิพาทอาจเสนอแนวทางในการตกลงให้แก่คู่พิพาทได้⁶⁰ โดยการประนีประนอมยอมความจะมุ่งเน้นระงับข้อพิพาทอันเกิดจากสัญญาในทาง

⁶⁰ วิชัย อริยะนนทกะ. (2540). “การระงับข้อพิพาทที่เกิดจากสัญญาการค้าระหว่างประเทศ.” รวมบทความข้อบังคับ ข้อตกลงระหว่างประเทศ กฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 3.



แพ่งและพาณิชย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจ เศรษฐกิจ และการค้าระหว่างประเทศโดยอาศัยพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างคู่กรณีในสัญญา

ระบบไกล่เกลี่ยเพื่อประนีประนอมยอมความในศาลของประเทศไทยความจริงแล้วไม่ใช่รูปแบบใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น แต่เป็นวิธีการที่ศาลนำมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลมานานแล้วโดยได้รับรูปแบบมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับศาลไทยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น มี 3 รูปแบบ คือ⁶¹

3.1.5.2.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาผู้พิจารณาคดี

รูปแบบนี้เกิดควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลตลอดมา โดยมีการกำหนดบทบาทให้ผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ไม่ว่าจะการพิจารณาจะดำเนินไปแล้วเพียงใดหรือก่อนคดีถึงที่สุด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาทนั้น

3.1.5.2.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี

รูปแบบนี้พัฒนามาจากรูปแบบแรก ซึ่งมีข้อจำกัดในข้อสำคัญ เช่น ความมั่นใจในความเป็นกลางของผู้พิพากษาที่ไกล่เกลี่ย ความมั่นใจในการเปิดเผยข้อเท็จจริงว่าจะไม่ถูกนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีหากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ บรรยากาศในห้องพิจารณาไม่เหมาะจะทำการไกล่เกลี่ย เป็นต้น การแยกสำนวนไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนปกติเพื่อมิให้ข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยเข้าสู่การพิจารณาคดี และจัดห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างหากเพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้คู่ความเปิดเผยข้อเท็จจริงมากขึ้น

3.1.5.2.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษา

รูปแบบนี้คล้ายกับการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี โดยเปิดโอกาสให้มีการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544

การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทนอกศาลของประเทศไทยอยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นรูปธรรมและเป็นระบบแห่งเดียวของประเทศไทย คู่กรณีจะได้รับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกหลายประการ ทั้งมีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนทำให้การไกล่เกลี่ยเจรจาเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็ว⁶²

⁶¹ ชูดากรณ์ เหมโลหะ. (2549). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทางปฏิบัติ : ศึกษากรณีคดีในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ. หน้า 15-17.

⁶² ชมพูนุช มานิตกุล. (2541). การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล. หน้า 129.



3.1.5.3 การอนุญาตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตตุลาการเป็นการตกลงเพื่อยุติข้อพิพาทโดยการตัดสินใจของคนกลาง ซึ่งจะต้องไม่ใช่เป็นฝ่ายในข้อพิพาท คือเป็นบุคคลภายนอก จะมีจำนวนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ โดยได้รับเลือกจากผู้เป็นฝ่ายในข้อพิพาทหรือได้รับแต่งตั้งตามวิธีการที่ผู้เป็นฝ่ายในข้อพิพาทได้ตกลงไว้หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้ทำการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทเรื่องใดๆ โดยเฉพาะ คำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการนั้นโดยทั่วไปแล้วจะถือว่าถึงที่สุดหมายความว่าผลเป็นการยุติข้อพิพาททั้งปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย และคู่กรณีจะต้องผูกพันตามคำชี้ขาดนั้น เมื่อคู่กรณีผู้แพ้คดีไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด อีกฝ่ายหนึ่งก็สามารถอาศัยองค์การของรัฐคือ ศาล ให้ทำการบังคับตามคำชี้ขาดนั้นได้ โดยวิธีการอนุญาตตุลาการในศาลในกฎหมายไทยมีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 210-222 และวิธีการอนุญาตตุลาการนอกศาลตามพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545

การอนุญาตตุลาการในกฎหมายไทยสามารถแบ่งการอนุญาตตุลาการตามขั้นตอนของข้อพิพาทได้ 2 ประเภท คือ

(1) การอนุญาตตุลาการในศาล ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 210-222 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่รองรับคดีข้อพิพาทที่มีการนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้ว คู่กรณีตกลงกันเสนอข้อพิพาทโดยให้อุญาตตุลาการชี้ขาดโดยยื่นคำขอแสดงข้อตกลง เช่นนั้นต่อศาล ดังข้อความในมาตรา 210 บรรดาคดีทั้งปวงซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้น คู่ความจะตกลงกันเสนอข้อพิพาท... ให้อุญาตตุลาการคนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้ชี้ขาดก็ได้...

(2) การอนุญาตตุลาการนอกศาล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 221 ที่ว่า “การเสนอข้อพิพาทให้อุญาตตุลาการชี้ขาดนอกศาล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาตตุลาการ” กล่าวคือ ตามพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545

เดิมพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2530 มาตรา 3 ได้บัญญัติถึงเรื่องการอ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาตตุลาการนอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นอ้างถึงพระราชบัญญัตินี้ ต่อมาพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ได้บัญญัติให้ยกเลิกพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2530 การอนุญาตตุลาการนอกศาลของประเทศไทยจึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ มาตรา 4 ซึ่งบัญญัติว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดอ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาตตุลาการนอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นอ้างถึงพระราชบัญญัตินี้”

3.1.6 กระบวนการในการฟ้องคดีผู้บริโภค

การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ถือเป็น การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการทางศาล เนื่องจากในอดีตการดำเนินคดีของผู้บริโภคในคดีเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าและบริการ โดยทั่วไปยังคงเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ต่อมาประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคดีผู้บริโภคต่างหากจากการพิจารณาคดีทั่วไป โดยมาตรา 7 ได้กำหนดถึงกระบวนการพิจารณาของศาลในคดีผู้บริโภคไว้ คือ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา และในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดดังกล่าวให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาบังคับใช้โดยอนุโลม โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) คดีที่ต้องใช้พระราชบัญญัตินี้ในการพิจารณาคดีต้องเป็น “คดีผู้บริโภค” ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(2) คดีแพ่งเกี่ยวกับกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพันกันกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่กฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

2) การเริ่มหรือการฟ้องคดีผู้บริโภคสามารถที่จะฟ้องผู้ประกอบการโดยเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมิมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลก็ได้ แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ผู้ประกอบการต้องเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมิมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลเท่านั้น จะเสนอคำฟ้องต่อศาลอื่นไม่ได้⁶³ และในการฟ้องคดีนั้น โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ซึ่งกรณีที่ฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ⁶⁴

การกำหนดให้ผู้บริโภคฟ้องคดีเองได้นั้นทำให้เกิดความรวดเร็วในการเยียวยาผู้บริโภค เพราะตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้สมาคมฟ้องแทนผู้บริโภคเท่านั้นที่ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าเพราะคดีต่างๆ ต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วว่าเป็นคดีผู้บริโภคกับต้องมีความเห็นของอัยการ

⁶³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 17.

⁶⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 20 บรรคหนึ่ง.

สูงสุดจึงจะมีการฟ้องคดีผู้บริโภคดี จึงเกิดความล่าช้าไม่สามารถเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

กรณีผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทน ได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ โดยนำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีตามมาตรา 19 กรณีมีการถอนฟ้องหรือประนีประนอมยอมความสามารถทำได้โดยไม่เกิดผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนรวม และในกรณีที่สมาคมถูกเพิกถอนในขณะฟ้องคดีผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคมีสิทธิเข้ามาแทนที่สมาคมได้⁶⁵

อายุความในการฟ้องร้องคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นี้แตกต่างจากบทบัญญัติเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ ในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยโดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิดสืบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายตามมาตรา 13 นอกจากนี้ อายุความจะสะดุดหยุดอยู่ในกรณีที่มีการไต่ถามถึงจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้บอกเลิกการเจรจาตามมาตรา 14

3) การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีนั้น เมื่อศาลได้รับคำฟ้องแล้ว ศาลต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดเพื่อการไต่ถามให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาก็ได้⁶⁶ ประการที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคในชั้นนี้ น่าจะได้แก่การผลักดันการพิสูจน์ให้ผู้บริโภคให้แก่ฝ่ายผู้ประกอบการ⁶⁷ กล่าวคือ กรณีประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของคู่ความที่

⁶⁵ พิชญาภา สันติธรรักษ์. (2553). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำพรรณนา : ศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. หน้า 71-72.

⁶⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 24.

⁶⁷ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2551, กันยายน). “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551: กฎหมาย “วิธีสบัญญัติ” ที่บัญญัติ “เกินกรอบ” ของกฎหมาย “สารบัญญัติ.”” กฎหมายใหม่, 6, 99. หน้า 50.

เป็นฝ่ายประกอบธุรกิจ ให้การกระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น⁶⁸

4) การพิจารณาคดี นอกจากศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็วแล้ว ในคดีที่ผู้บริโภคนั้นเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้ว่าจะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม⁶⁹ และศาลยังสามารถสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาของศาลตามมาตรา 40 คือไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา หากความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย ซึ่งในเวลาที่พิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยที่จะหยั่งรู้ได้แม้ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด นอกจากนี้ ศาลยังมีอำนาจพิพากษาเพิ่มเติมในเรื่องสำคัญสองประการ⁷⁰ คือ ประการที่หนึ่ง ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ (Replace)⁷¹ ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ และประการที่สอง กรณีความผิดเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค โดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาความเสียหายที่จะเกิดต่อผู้บริโภค หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ (Punitive Damages) เพิ่มขึ้นไม่เกินสองเท่าจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้⁷²

5) ผลแห่งคดีประการที่สำคัญสำหรับคดีผู้บริโภค คือ ศาลอาจใช้ข้อเท็จจริงในคดีก่อนมาพิจารณาสำหรับคดีใหม่ที่พิพาทกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในประเด็นเดียวกันกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานของคู่ความในคดีหลังก็ได้⁷³

⁶⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 29.

⁶⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 39.

⁷⁰ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. เล่มเดิม. หน้า 51.

⁷¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 41.

⁷² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 42.

⁷³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 30.

3.2 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของต่างประเทศ

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในแต่ละประเทศจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ โดยมีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากสินค้า และได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างเป็นธรรมในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้น

3.2.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกามีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิของตนเองเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อรักษาผลประโยชน์ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนจึงเป็นพื้นฐานนำไปสู่การรวมตัวกันจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหน่วยงานของรัฐบาลหรือองค์การของรัฐบาลในระดับสหพันธรัฐ (Federal) และมลรัฐ (State) ระบบการฟ้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคจะใช้สิทธิของตนผ่านหน่วยงานของรัฐ โดยอาศัยหลักกฎหมายละเมิดตามแนวกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) หรือระบบกฎหมายที่พัฒนาขึ้นมา เช่น กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) และการฟ้องร้องคดีแบบกลุ่ม (Class Action) เพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย เพราะความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นเหตุเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบได้ตามกฎหมายหลายประเภท กล่าวคือ ความรับผิดตามกฎหมายสัญญา ความรับผิดตามกฎหมายละเมิด และความรับผิดตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3.2.1.1 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา

ความรับผิดตามกฎหมายสัญญาของประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ในคำรับประกันสินค้า (Warranty) โดยการที่จะบังคับให้จำเลย (ผู้ประกอบการธุรกิจ) รับผิดชอบได้นั้น โจทก์มีภาระการพิสูจน์ให้ได้ว่า ตนได้รับหรือรู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าที่จำเลยได้แสดง โดยชัดแจ้งและเชื่อถือไว้ใจตามคำรับประกัน หรืออย่างน้อยที่สุดต้องพิสูจน์ถึงความรู้ของตนเกี่ยวกับคำรับประกัน และต้องพิสูจน์ว่าคำรับประกันที่แสดงนั้นผิดพลาดและความผิดพลาดนั้นเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์

ความรับผิดในคำรับประกัน โดยชัดแจ้ง (Express Warranty) นั้น มีหลักการเช่นเดียวกับความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ในทางละเมิดของผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้า ในการแถลงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าผิดพลาดตามความใน 402 b ของ Restatement (Second) of Torts

โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ตามสัญญา ซึ่งความรับผิดตามมาตรา 402 b นี้ครอบคลุมถึงความเสียหายต่อร่างกายและทรัพย์สินเท่านั้น ส่วนความเสียหายในทางเศรษฐกิจ เช่น การสูญเสียผลกำไร จะเรียกร้อยค่าเสียหายโดยอาศัยหลักเกณฑ์ตามมาตรา 402 b นี้ไม่ได้⁷⁴

ส่วนการรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) นั้นเป็นการรับประกันตามกฎหมาย เว้นแต่จะทำสัญญายกเว้นไว้โดยชัดแจ้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ฉบับต้นแบบ Uniform Commercial Code (UCC) การรับประกันโดยปริยายมี 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับประกันการใช้สอยสินค้าให้สมประโยชน์ตามปกติของการใช้ทั่วไป 2) การรับประกันการใช้สินค้าสมประโยชน์โดยเฉพาะ⁷⁵

3.2.1.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

เมื่อกรณีไม่สามารถเรียกร้อยค่าในทางสัญญาได้จึงนำกฎหมายละเมิดมาปรับใช้สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น เดิมความรับผิดในกฎหมายละเมิดมีผลบังคับแก่คู่กรณีต่อเมื่อจำเลยมีหน้าที่ตามกฎหมายต้องรับผิดชอบต่อโจทก์ เช่น หน้าที่ในฐานะคู่สัญญา ต่อมาในศตวรรษที่ 20 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแนวความคิดทางเศรษฐกิจและสังคม โดยยอมรับกันว่าผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) ถ้าหากคาดหมายได้ว่าสินค้าจะไปสู่มือผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่สัญญา และหากสินค้านั้นชำรุดบกพร่องจนอาจจะเป็นอันตรายแก่บุคคลภายนอกผู้ที่ไม่ได้ใช้สินค้าหรือผู้บริโภคสินค้าอื่น (Bystander) ได้ กรณีมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้จำหน่าย ผู้จำหน่ายก็มีหน้าที่ตามความสัมพันธ์เช่นนั้นต่อผู้ซื้อ แต่ก็ไม่เป็นการยกเว้นหน้าที่ในทางละเมิดของเขาอันมีต่อบุคคลภายนอกซึ่งได้รับผลจากการกระทำของตนแต่อย่างใด หมายความว่า ผู้จำหน่าย ผู้ผลิต ผู้ขาย หรือผู้จำหน่ายอื่นๆ ย่อมต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคใดๆ ที่ได้รับความเสียหายมาจากการที่ตนได้ละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ เพราะสิทธิของผู้ที่ได้รับความเสียหายเกิดขึ้นตามกฎหมายละเมิดมิได้เกิดขึ้นจากสัญญา⁷⁶

ปัจจุบันหลักทั่วไปของความรับผิดโดยประมาทเลินเล่อ (Negligence) บัญญัติอยู่ใน The Restatement (Second) of Torts (1965) มาตรา 282 ให้คำนิยามของความประมาทเลินเล่อไว้ว่า “ความประพฤติ (Conduct) ที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ตามกฎหมายสำหรับการปกป้องบุคคลอื่นต่อความเสี่ยงอันตรายโดยไม่มีเหตุสมควร (Unreasonable risk of harm) มาตรฐานของความ

⁷⁴ วิชัย รัญญาพาณิชย์. เล่มเดิม. หน้า 32.

⁷⁵ สกิดด์เดซ โปธิร์ชต์. (2553). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. หน้า 59-60.

⁷⁶ Steven Emanuel. (1984). Emanuel Law Outlines: Torts casebook edition. p. 304.

ประพจน์ที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม คือมาตรฐานของบุคคลที่มีความระมัดระวังตามสมควรภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น” มาตรา 284 ได้ให้ความหมายของคำว่า ความประพจน์โดยประมาทเลินเล่อ (Negligence Conduct) ว่าอาจเกิดจาก (a) การกระทำซึ่งบุคคลที่มีความระมัดระวังตามสมควรยอมรับว่าเป็นความเสี่ยงที่ไม่มีเหตุสมควรที่ก่อให้เกิดการล่วงสิทธิของบุคคลอื่น หรือ (b) ความล้มเหลวที่จะกระทำที่จำเป็นเพื่อป้องกันหรือให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นซึ่งผู้กระทำมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำเช่นนั้น

การฟ้องคดีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

(1) มีหน้าที่ตามกฎหมายที่เรียกร้องให้บุคคลปฏิบัติตามมาตรฐานความประพจน์อย่างหนึ่งเพื่อปกป้องบุคคลอื่นต่อความเสี่ยงที่ไม่มีเหตุอันสมควร

(2) การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานความประพจน์ หรือการผิดหน้าที่

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิดตามสมควร

(4) มีความเสียหายที่แท้จริงเกิดขึ้นกับสิทธิของบุคคลอื่น

นอกจากนี้ มาตรา 324A ยังกำหนดให้ผู้ทำละเมิดที่เป็นผู้ที่เข้ารับภาระในการให้บริการ (Undertakes to Render Services) แก่บุคคลอื่นนั้น ต้องรับผิดชอบบุคคลภายนอกต่อความเสียหายที่เป็นผลมาจากการไม่ใช้ความระมัดระวังตามสมควรของตน และศาลนำมาปรับใช้โดยวางหลักว่า จำเลยต้องเข้ารับภาระ โดยเฉพาะเจาะจงที่จะให้บริการซึ่งเป็นมูลเหตุแห่งการฟ้องคดี โดยขอบเขตของการเข้ารับภาระนั้นจะกำหนดหน้าที่ของจำเลยภายใต้ความหมายของมาตรา 324A ดังนั้น การนำมาตรา 324A มาปรับใช้แก่คดีความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือชำรุดบกพร่อง โจทก์จะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยเข้ารับหน้าที่เกี่ยวกับสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยเฉพาะเจาะจง⁷⁷ ความรับผิดชอบในทางละเมิดนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะความประมาทเลินเล่อในการผลิต (Negligent Manufacturing) เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงความประมาทเลินเล่อในการออกแบบด้วย (Negligent Design) นอกจากนี้ยังรวมถึงการละเว้นการตรวจสอบที่เพียงพอ การไม่ติดตั้งเครื่องป้องกันนิรภัย และผู้ผลิตยังต้องรับผิดชอบต่อทุกคนที่ผู้ผลิตจะคาดหมายได้ว่าอันตรายจะมีต่อบุคคลนั้น ถ้าสินค้าชำรุดบกพร่องด้วย

3.2.1.3 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

⁷⁷ สักคีเดช โพธิ์รัชต์. เล่มเดิม. หน้า 62-63.

หลักความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นครั้งแรกในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา⁷⁸ และพัฒนาต่อมาในประเทศอังกฤษ และในทวีปยุโรป โดยได้อาศัยทฤษฎีทางกฎหมายหลายทฤษฎี อาทิ ความรับผิดทางละเมิด ความรับผิดทางสัญญา ความรับผิดโดยเคร่งครัด ผสมผสานกันเพื่อเยียวยาให้ผู้บริโภค

ความรับผิดในผลิตภัณฑ์นี้พัฒนาจากความรับผิดทางละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ (Negligence) และได้พัฒนาต่อมาเป็นความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) ซึ่งความรับผิดโดยเคร่งครัดนี้เกิดจากการแสดงความคิดเห็นผ่านทางบทความและข้อเขียนทางกฎหมายของนักกฎหมายที่สนับสนุนให้ศาลนำเอาหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดในทางละเมิดมาใช้กับคดีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง โดยให้เหตุผลหลายประการ คือ

- (1) การพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตทำได้ยาก
- (2) หลักการผลัการะการพิสูจน์ตามหลักเหตุการณีย่อมแจ้งอยู่ในตัว (Res Ipsa Loquitur) ไม่สามารถใช้ได้ในทุกกรณี
- (3) หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้า (Product Safety) เพิ่มขึ้น
- (4) ผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่จะป้องกันอันตรายหรือรับประกันหรือกระจายความเสี่ยงภัยได้ดีที่สุด
- (5) การที่ผู้ผลิตนำสินค้าของตนออกขายในท้องตลาดย่อมเป็นที่ไว้ใจแก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของสินค้านั้น เมื่อเกิดความเสียหายผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ⁷⁹

เมื่อมีการนำเอาหลักความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิด (Strict Liability in Torts) มาใช้มีผลให้โจทก์ (ผู้บริโภค) ไม่ต้องพิสูจน์เกี่ยวกับความประมาทเลินเล่อของจำเลย (ผู้ผลิต) และไม่ต้องคำนึงว่าโจทก์จำเลยมีความสัมพันธ์ทางสัญญาหรือไม่

การพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ชำรุดบกพร่องหรือไม่พิจารณาได้จากทฤษฎี ดังนี้

- (1) หลักความแตกต่างไปจากมาตรฐานธรรมดา (Deviation from the norm test) คือ ผลิตภัณฑ์จะถือว่าชำรุดบกพร่องต่อเมื่อผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีคุณภาพเท่ากับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะการใช้งานเหมือนกัน

⁷⁸ Mathias Reimann. (2003). **Liability for Defective Products at the Beginning of the Twenty First Century: Emergence of a Worldwide Standard.** p. 89.

⁷⁹ ศรัณย์ ศรัณยสุนทร. (2549). **วิธีพิจารณาดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล.** หน้า 69-70.

(2) หลักความไม่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ (The unfitness for intended purpose หรือ Consumer expectation test) เป็นหลักความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ หากคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคอาจจะถือว่าผลิตภัณฑ์นั้นชำรุดบกพร่อง

(3) The Restatement (Second) Section 402A⁸⁰ มีหลักว่า ผู้ที่ขายผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่อง โดยเป็นอันตรายที่ไม่สมเหตุสมผลต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ร่างกายและทรัพย์สินของผู้บริโภค

(4) ผลิตภัณฑ์ที่จะถือว่าชำรุดบกพร่องในการออกแบบ ถ้าผลิตภัณฑ์ทำงานบกพร่องไม่ปลอดภัยตามที่ผู้บริโภคคาดหวังในขณะที่ใช้งานตามปกติ และการออกแบบดังกล่าวเป็นเหตุในการก่อให้เกิดความเสียหาย

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาว่าสินค้านั้นปลอดภัยหรือไม่ คือ ความคาดหวังของผู้บริโภคทั่วไป กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาได้แบ่งความชำรุดบกพร่องของสินค้าออกเป็น 3 กรณี คือ

(1) ความชำรุดบกพร่องในการผลิต (Manufacturing Defect) หมายถึง สินค้าที่ผลิตได้นั้นไม่ตรงตามแบบที่ตั้งใจไว้ (Intended Design)

(2) ความชำรุดบกพร่องโดยการออกแบบ (Defect in Design) ซึ่งมีแนวทางที่ใช้ในการพิจารณา 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกเป็นแนวทางตามที่กำหนดไว้ใน Restatement (Second) of Torts, Section 401A คือ ใช้หลัก “Consumer Expectation Test” กล่าวคือ สินค้าจะถือว่าชำรุดบกพร่อง หากสินค้านั้นขาดความปลอดภัยอันพึงมีตามที่ผู้บริโภคทั่วไปควรคาดหวังได้ตามสมควร ซึ่งหลักนี้ผู้บริโภคมักจะคาดหวังเกินกว่าระดับของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในการตรวจพบความชำรุดบกพร่องไม่ได้ ส่วนแนวทางที่สอง คือ ใช้หลัก “Risk-Utility Test” กล่าวคือ ผู้เสียหายจะพิสูจน์ว่าแบบของสินค้าดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรืออาจพิสูจน์ว่าผู้ผลิตมีทางเลือก

⁸⁰ The Restatement (Second) of Torts มาตรา 402A บัญญัติให้ผู้จำหน่ายรับผิดชอบต่อการชำรุดบกพร่องต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภค ดังนี้

1. บุคคลผู้ซึ่งขายสินค้าใดๆ ที่มีสภาพชำรุดบกพร่องเป็นอันตรายที่ไม่สมควรต่อผู้บริโภคหรือต่อทรัพย์สินของเขา จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นที่เกิดต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคคนสุดท้ายซึ่งทรัพย์สินของเขา ถ้า (a) ผู้ขายเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าเช่นนั้น และ (b) สินค้าได้ไปถึงผู้ใช้และผู้บริโภคตามที่ตั้งใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญในสภาพของสินค้าที่ขาย

2. หลักดังกล่าวใน 1. ยังคงมีผลบังคับแม้ว่า (a) ผู้ขายจะได้ใช้ความระมัดระวังเท่าที่เป็นไปได้ในการเตรียมและการขายสินค้าของตนและ (b) ผู้ใช้หรือผู้บริโภคไม่ได้ซื้อสินค้าจากผู้ขาย หรือมีความสัมพันธ์ตามสัญญาใดๆ กับผู้ขายก็ตาม

ในการออกแบบที่สมเหตุสมผลเพื่อหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาอันตรายที่อาจเกิดจากแบบของสินค้าที่ใช้ อยู่ ซึ่งการนำหลัก “Risk-Utility Test” มาใช้จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากขึ้น

(3) ความชำรุดบกพร่องในการกำหนดข้อบ่งใช้และคำเตือน (Defect because of inadequate instruction or warnings) หมายถึง กรณีที่อาจหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากสินค้านั้นได้ ถ้ามีการให้ข้อมูลในด้านของข้อบ่งใช้หรือคำเตือนอย่างเหมาะสมถึงอันตรายของสินค้านั้น⁸¹

ปัจจุบันเรื่องความรับผิดในผลิตภัณฑ์บัญญัติอยู่ใน Restatement (Third) of Torts ซึ่งกำหนดตัวบุคคลที่ต้องรับผิดไว้ในมาตรา 1 โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ขาย (Seller) หรือ จำหน่าย (Distributing) สินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นเป็นผู้ที่จะต้องรับผิด ซึ่งตามมาตรา 20 (a) ได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้ขาย (Seller) ว่าหมายความรวมถึง ผู้ผลิต ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกด้วยขณะที่ผู้ จำหน่าย (Distributing) ตามมาตรา 20(b) ให้หมายความรวมถึง ผู้ให้เช่า ผู้มอบการครอบครองทรัพย์สิน ผู้ป้อนสินค้าให้กับผู้อื่น เพื่อสนับสนุนการใช้หรือบริโภคสินค้านั้น หรือกิจกรรมทางการค้าอย่างอื่น นอกจากนี้ มาตรา 20 (c) ยังกำหนดให้ผู้ขายหรือผู้จำหน่ายซึ่งหมายรวมถึงผู้ที่ประกอบสินค้าและบริการเข้าด้วยกัน หรือประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งเข้าด้วยกัน หรือผู้ประกอบส่วนประกอบของ สินค้า

อย่างไรก็ตาม Restatement (Third) of Torts ได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ที่ใช้บังคับแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการขายหรือจำหน่ายสินค้าไว้ในมาตรา 14 โดยกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใน ธุรกิจการขายหรือจำหน่ายสินค้า หากขายหรือจำหน่ายสินค้าที่ผลิตโดยบุคคลอื่นอย่างเป็นทางการเป็นสินค้า ของตัวเอง จะต้องรับผิดเสมือนหนึ่งว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น

สำหรับในเรื่องเหตุยกเว้นความรับผิดนั้น ทั้ง Restatement (Second) of Torts และ Restatement (Third) of Torts ไม่ได้บัญญัติเหตุยกเว้นความรับผิดไว้โดยชัดเจน จึงขึ้นอยู่กับ ศาลของแต่ละมลรัฐจะวางหลักไว้ ซึ่งอาจสรุปหลักได้ดังนี้⁸²

(1) ผู้เสียหายสมควรใจเข้าเสี่ยงภัยและใช้สินค้าชำรุดบกพร่องโดยไม่มีเหตุอัน สมควร กรณีนี้ผู้เสียหายไม่สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตได้

(2) การใช้สินค้าผิดวิธี (Product Misuse) เนื่องจากผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตสินค้า ที่ชำรุดบกพร่องออกสู่ท้องตลาด ผู้ผลิตจึงต้องคาดหมายด้วยว่าสินค้าที่ตนผลิตจะมีการนำไปใช้โดย ผิดวิธีหรือไม่อย่างไร ดังนั้น ผู้ผลิตจึงต้องให้คำเตือนกำกับสินค้าที่เกี่ยวกับการใช้ผิดวิธีด้วย โดย ผู้ผลิตจะยกข้อต่อสู้นี้ได้ เฉพาะกรณีที่ผู้เสียหายใช้สินค้าผิดวิธีโดยผู้ผลิตไม่อาจคาดหมายได้เท่านั้น

⁸¹ พิชญาภา สันติธรรมรักษ์. เล่มเดิม. หน้า 84-85.

⁸² วัชรชาติปนิยพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 34-35.

(3) ผู้เสียหายมีส่วนผิด (Comparative Negligence) เป็นเรื่องการลดความรับผิดชอบในการชดเชยค่าเสียหายตามสัดส่วนความผิดของโจทก์ ซึ่งแบ่งได้สองแนวทาง คือ แนวทางแรก เมื่อผู้เสียหายมีส่วนผิดในการก่อให้เกิดความเสียหาย ศาลก็จะลดค่าสินไหมทดแทนไปตามสัดส่วนความผิดของผู้เสียหาย แนวทางนี้เรียกว่า Pure Comparative Negligence และแนวทางที่สอง คือ ถ้าผู้เสียหายมีส่วนผิดมากกว่าผู้ผลิต ผู้เสียหายจะไม่มีสิทธิเรียกร้องจากผู้ผลิตได้เลย แนวทางนี้เรียกว่า Modified Comparative Negligence

(4) ข้อต่อสู้เนื่องจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (State of the Art Defence) เป็นข้อยกเว้นความรับผิดชอบที่จำเลยต่อสู้ว่าไม่สามารถรู้ได้ว่าจะเกิดอันตรายแก่โจทก์เนื่องจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในขณะที่ยินค้ำนั้นถูกผลิตขึ้นและขายไปนั้นไม่สามารถจะรู้ว่าสินค้ำนั้นจะเกิดอันตรายแก่โจทก์ หรือไม่สามารถที่จะออกแบบและผลิตสินค้ำให้ดีกว่านั้นได้

3.2.1.4 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law)

กฎหมายเลมอน (Lemon Law) คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญคุ้มครองหรือไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะ มีผลใช้บังคับในมลรัฐต่างๆ ทั้ง 50 มลรัฐ รวมถึงเขตปกครองของวอชิงตันดี.ซี. (District of Columbia) เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์ที่มีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องยนต์หรือปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรถยนต์ โดยผู้บริโภคสามารถฟ้องศาลเพื่อเรียกค่าเสียหาย (Damages) ขอคืนราคาซื้อเดิมจำนวน (Refund) หรือ ขอเปลี่ยนรถยนต์ใหม่ (Replace) จากตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ผลิตที่ไม่สามารถทำการซ่อมแซมรถยนต์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาอันสมควร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และรถยนต์ที่มีปัญหา ซึ่งถูกเรียกว่า “Lemon” ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีด้วยกัน 3 ฉบับ คือ⁸³

(1) รัษฎบัญญัติแมกนุสันมอส วอแรนท์ (Magnuson-Moss Warranty Act 1975)

รัษฎบัญญัติแมกนุสันมอส วอแรนท์ ค.ศ. 1975 นั้นเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับระดับประเทศ (Federal Law) มีลักษณะเป็นกฎหมายกลาง ใช้ในการปกป้องผู้ซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่า 25 ดอลลาร์ และมีคำรับประกันเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Warranty) กฎหมายฉบับนี้ป้องกันมิให้ผู้ประกอบการร่างคำรับประกันที่ไม่เป็นธรรมอย่างมากขึ้น และยังทำให้สามารถฟ้องคดีคำรับประกันได้โดยการให้ค่าทนายความ

(2) ประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบ (Uniform Commercial Code)

⁸³ Lemon Laws. Retrieved November 26, 2010, from http://www.consumeraffairs.com/lemon_law

ประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบนี้ใช้กับทั้ง 50 รัฐ ครอบคลุมในเรื่องสัญญาซื้อขายสินค้า ประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบให้สิทธิผู้บริโภคในการรับเงินคืนหรือได้รับเปลี่ยนรถยนต์ที่มีปัญหา อย่างไรก็ตาม ประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบไม่ได้จำกัดความคำว่า “สินค้ามีปัญหา” ไว้ ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับศาลที่พิจารณาว่าจะให้คืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์หรือไม่ รัฐบัญญัติแมกนูสันมอส วอเรนที และกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ในหลายรัฐยังให้ค่าทนายความตามประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบอีกด้วย

(3) กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law)

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) นั้นเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องโดยเฉพาะ ซึ่งในแต่ละมลรัฐจะมีการบัญญัติและนำมาบังคับใช้แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของแต่ละมลรัฐ โดยกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐแต่ละมลรัฐมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ไม่ถือว่ากฎหมายของมลรัฐใดเป็นฐาน หรือใช้กับกฎหมายของมลรัฐอื่น

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) ส่วนใหญ่จะระบุให้ผู้ประกอบการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์ให้แทนรถยนต์ใหม่ที่มีปัญหาและไม่สามารถซ่อมแซมได้ภายใน 4 ครั้ง ข้อบกพร่องเกี่ยวกับความปลอดภัยภายใน 2 ครั้ง หรือ ถ้ารถยนต์นั้นไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันภายใน 12,000-18,000 ไมล์แรก หรือ 12-24 เดือน ซึ่งรายละเอียดของเงื่อนไขจะแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

โดยสรุปแล้ว กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) คือกฎหมายระดับมลรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งบัญญัติขึ้นเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์ที่มีคุณภาพและการใช้งานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน รถยนต์ที่มีปัญหาเหล่านี้จะถูกเรียกว่า “Lemons” กฎหมายแม่บทของกฎหมายเลมอน คือ รัฐบัญญัติแมกนูสันมอส วอเรนที ค.ศ. 1975 ซึ่งถือเป็นกฎหมายกลาง (Federal Law) นั้นไม่ได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภครถยนต์เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงสินค้าอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น จักรเย็บผ้า เรือ จักรยานยนต์ เป็นต้น และคุ้มครองประชาชนในทุกมลรัฐ ประมาณกลางทศวรรษ 1980 มลรัฐต่างๆ ได้ออกกฎหมายเลมอนของมลรัฐนั้นๆ มีลักษณะเป็นกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) ซึ่งมีประสิทธิภาพและเข้าใจได้ง่ายกว่ารัฐบัญญัติแมกนูสันมอส วอเรนที ค.ศ. 1975 โดยกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ จะแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้กับรถยนต์ใหม่ที่ใช้ส่วนบุคคลและโดยปกติจะไม่ครอบคลุมถึงรถยนต์ใช้แล้วหรือรถยนต์ที่เช่าซื้อ ส่วนสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายเลมอนนั้นอาจมีมากกว่าค่ารับประกันตามสัญญาซื้อขายก็ได้ นอกจากนี้การใช้กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐนั้นจะประสบ

ความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ การเก็บบันทึก (record) ที่ดี มีการส่งคำบอกกล่าว ที่ถูกต้อง และการใช้การอนุญาตตุลาการเมื่อจำเป็น

ความผิดของผู้ประกอบการตามหลักกฎหมายเลมอนเกิดขึ้นเมื่อสินค้าหรือรถยนต์นั้นไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ประกอบการ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ผู้บริโภคตามกฎหมายในการซ่อมแซมสินค้าหรือรถยนต์ อันถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการรับประกัน คำรับประกันของผู้ประกอบการมีทั้งคำรับประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) ซึ่งทำเป็นลายลักษณ์อักษร และคำรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) ซึ่งไม่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ล้วนผูกพันให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายหรือทั้งสองต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคทั้งสิ้นในฐานะนโยบายสาธารณะ (Public Policy) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ

สำหรับกรณีรถยนต์ใช้แล้ว (Used car) อาจได้รับประโยชน์ตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ได้ใน 2 กรณี ดังนี้

(1) กรณีมีคำรับประกัน (Under Warranty)

ผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับคำคืนใหม่ทดแทนสำหรับการผิดคำรับประกัน ต้องมีคำรับประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

ก. ยังมีคำรับประกันจากผู้ผลิตอยู่ในเวลาที่ซื้อรถยนต์ (เช่น รถยนต์เกือบทั้งหมดขายในระยะไมล์ที่น้อยกว่า 36,000 ไมล์จะยังมีคำรับประกันนี้อยู่ ถ้าระยะเวลาไม่หมดไปเสียก่อน)

ข. รถยนต์นั้นมีการ “รับประกัน” จากผู้ผลิต (ในกรณีที่รถยนต์นั้นมีคำรับประกันระยะสั้น โดยปกติ 1 ปี)

ค. มีการซื้อคำรับประกันขยายเวลาออกไปกับผู้ผลิต (โดยปกติ 5 ปีหรือยาวกว่านั้น)

โดยปกติกรณีข้างต้น ไม่อยู่ในขอบเขตของกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) แต่อยู่ภายใต้กฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law)

(2) กรณีไม่มีคำรับประกันของผู้ผลิต

กรณีที่ไม่มีคำรับประกันใดๆ ของผู้ผลิต ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่อยู่นอกเหนือจาก Lemon Law ตัวอย่างในการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ที่ซื้อไป เช่น มีประวัติปัญหาเครื่องยนต์มาก่อนที่ผู้ขายรู้ มีการหมุนมาตรวัดระยะทางกลับโดยฉ้อฉล รถยนต์นั้นถูกขโมย แยกชิ้นส่วน และนำมาประกอบใหม่ เป็นต้น⁸⁴

⁸⁴ Lemon Law Definition. Retrieved November 3, 2010, from <http://www.wikipedia.com>

กฎหมายเลมอนส่วนใหญ่จะให้โอกาสผู้ผลิต 3 หรือ 4 ครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนดในการซ่อมแซมแก้ไขข้อบกพร่อง (Nonconformity) ครั้งหนึ่งๆ คือ 12 เดือน / 12,000 ไมล์ หรือ 18 เดือน/18,000 ไมล์ หรือ 24 เดือน/ 24,000 ไมล์ หรือผสมกันระหว่างเวลาและระยะไมล์ ถ้าข้อบกพร่องนั้น ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รถยนต์นั้นก็ถือเป็นรถยนต์ที่มีปัญหา (Lemon) ในบางมลรัฐความพยายามซ่อมแซมครั้งหนึ่งหรือสองครั้งก็ถือว่าเพียงพอ ถ้าข้อบกพร่องนั้น “มีผลเป็นความล้มเหลวโดยสิ้นเชิงของระบบเบรกหรือระบบควบคุม และมีแนวโน้มที่จะทำให้เสียชีวิตหรือได้รับอันตรายสาหัส”⁸⁵ เมื่อเป็นเช่นนั้นผู้บริโภคสามารถเลือกได้ว่าจะให้เปลี่ยนคัน (Replace) หรือขอคืนเงิน (Refund)

หลักเกณฑ์ (Criteria) ที่จะใช้กฎหมายเลมอนในแต่ละมลรัฐแตกต่างกันไป เช่น แคลิฟอร์เนีย ต้องมีการซ่อม 4 ครั้ง หรือ ไม่ได้ใช้งานรถยนต์ตามปกติเป็นเวลา 30 วันตามปฏิทิน (ไม่ต้องติดกันก็ได้) ภายในระยะเวลา 18 เดือน หรือ 18,000 ไมล์ หรือ เป็นจำนวนพอสมควรในระหว่างระยะเวลาตามคำรับประกันโดยชัดเจน โดยการส่งหนังสือบอกกล่าวให้ส่งไปยังผู้ผลิตโดยตรง พร้อมด้วยส่งรถยนต์ไปให้ทำการซ่อมแซมภายใน 30 วัน นอกจากนี้ ยังจัดเป็นมลรัฐที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ตามกฎหมายเลมอนสูงมาก โดยครอบคลุมเครื่องยนต์ทุกประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law) หากผู้บริโภคชนะคดีตามกฎหมายเลมอนนี้ผู้ประกอบการต้องชำระค่าทนายความแทนผู้บริโภคด้วย⁸⁶

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) ส่วนใหญ่ได้มีบทบัญญัติในเรื่องค่าทนายความ (Attorney Fees) ไว้ด้วยว่า ให้ผู้ประกอบการกลุ่มรถยนต์ที่แพ้คดีชำระค่าทนายความแทนผู้บริโภคที่ชนะคดีด้วย ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกทางกฎหมาย เนื่องจากค่าดำเนินการทางศาลและค่าทนายความสูงมากสำหรับทั้งผู้บริโภคและทนายความ หากไม่มีข้อกำหนดในเรื่องค่าทนายความนี้คงไม่มีผู้บริโภคคนใดกล้าฟ้องร้อง⁸⁷ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางมลรัฐที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการชำระค่าทนายความให้แก่ผู้บริโภคที่ชนะคดี เช่น อะแลสกา โอคลาโฮมา เท็กซัส อิลลินอยส์ ในบางมลรัฐ ศาลอาจกำหนดค่าทนายความให้ก็ได้ เช่น ยูทาห์ แต่ที่เลวร้ายสำหรับผู้บริโภคที่สุด คือ ผู้บริโภคต้องเป็นผู้ชำระค่าทนายความให้แก่ผู้ประการในกรณีที่ผู้บริโภคแพ้คดีในรัฐโคโลราโด

⁸⁵ Vince Megna. (2004). **Bring on Goliath : lemon law justice in America.** p. 93.

⁸⁶ State Lemon Law Criteria. Retrieved November 3, 2010, from <http://www.autopedia.com>

⁸⁷ Vince Megna. Op.cit. p. 94.



ในกรณีที่ผู้บริโภคจะฟ้องคดีต่อศาลนั้น ก่อนที่ผู้บริโภคจะสามารถดำเนินคดี โดยการฟ้องคดีต่อศาลตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ได้ นั้น ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข 4 ประการต่อไปนี้ก่อน คือ

(1) ผู้ซื้อต้องส่งคำบอกกล่าวถึงความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ไปให้ผู้ผลิต (Manufacturer) หรือตัวแทนจำหน่าย (Dealer) รถยนต์เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ผลิตพยายามซ่อมแซมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ ในขณะที่ผู้ซื้อเตรียมเข้ารับการซ่อมแซมจากผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายครั้งใดๆ ก็ตาม

(2) ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีความพยายามซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องตามคำบอกกล่าวของผู้ซื้อตามจำนวนครั้งที่กฎหมายของแต่ละมลรัฐกำหนด (Reasonable number of Attempts) หรือปรากฏว่าไม่สามารถใช้งานรถยนต์นั้นเกินกว่า 30 วัน (รายละเอียดดูตามภาคผนวก)

(3) ปัญหาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เกิดขึ้นต้องเป็นปัญหาที่ระบุไว้ในคำรับประกัน โดยความชำรุดบกพร่องนั้นต้องส่งผลให้รถยนต์เสื่อมค่าในการใช้งานหรือเสื่อมราคา หรือกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่ โดยไม่มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ซื้อใช้ผิดวิธี

(4) หากใบรับประกันสินค้ามีการระบุเงื่อนไขเรื่องการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์แก่ผู้ผลิตทราบก่อน ผู้ซื้อต้องมีการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นแก่ผู้ผลิตตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคำรับประกันหรือระบุไว้ในหนังสือคู่มือการใช้งานรถยนต์ด้วย

เมื่อเข้าเงื่อนไขทั้ง 4 ข้อดังกล่าวข้างต้นแล้ว หากผู้ผลิตไม่สามารถซ่อมแซมได้ ผู้ผลิตต้องเปลี่ยนรถยนต์ให้ใหม่ (Replace) หรือ คืนเงินค่ารถยนต์ (Refund) ให้แก่ผู้ซื้อ โดยหักค่าเสื่อมราคาจากการใช้รถยนต์ของผู้ซื้อ ทั้งนี้ แล้วแต่ผู้ซื้อจะเลือก⁸⁸

นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law) มีบทบัญญัติให้ใช้การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ด้วย แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละมลรัฐ บางมลรัฐก็เป็นเพียงทางเลือก (Optional) โดยผู้บริโภคสามารถไปฟ้องศาลได้โดยตรง เช่น นิวเจอร์ซีย์ บางมลรัฐก็มีกระบวนการอนุญาโตตุลาการมากเกินไป เช่น นิวยอร์ก อย่างไรก็ตาม ในเรื่องรูปแบบนั้น มีรูปแบบของอนุญาโตตุลาการมากมาย ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมของผู้ประกอบการกลุ่มรถยนต์ของรัฐ ของคณะกรรมการต่างๆ ฯลฯ ตัวอย่างอนุญาโตตุลาการที่ผู้ประกอบการกลุ่มรถยนต์นิยมใช้ เช่น the Better Business Bureau AUTO LINE (BBB) หรือบริษัท ฟอร์ด สร้างระบบของตนเอง

⁸⁸ วีรศักดิ์ วรจิตตานนท์. เล่มเดิม. หน้า 110-111.

ขึ้นมา คือ Dispute Settlement Board (DSB)⁸⁹ นอกจากนี้ ยังมีองค์กรการอนุญาโตตุลาการอิสระ เช่น the National Centre for Dispute Settlement (NCDS) และการอนุญาโตตุลาการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น ในรัฐจอร์เจีย โดยคณะกรรมการการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Board) ของรัฐนี้มีผลผูกพันคู่กรณีและคำชี้ขาดเป็นที่สุด ไม่สามารถอุทธรณ์ไปยังศาลได้ จึงมักมีคำเตือนว่าหากผู้บริโภคต้องการฟ้องร้องผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ในศาล ให้ปรึกษาทนายความก่อนที่จะลงนามในสัญญาเข้าสู่การอนุญาโตตุลาการ

3.2.1.5 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท

ในการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่อง (Unsafe Product) นั้น เมื่อมีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องขึ้น ตามแนวของศาลสหรัฐอเมริกามักจะกำหนดค่าเสียหายให้ในจำนวนค่อนข้างสูง โดยผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าชำรุดบกพร่องในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหาย ดังต่อไปนี้

(1) การซ่อมแซมความบกพร่องของสินค้า (Repair) เป็นมาตรการแรกในการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่ไม่เป็นไปตามคำรับประกัน (Warranty) และเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟ้องร้องผู้ผลิตเป็นคดีต่อศาล หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ต้องเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือคืนเงินโดยหักค่าเสื่อมราคาจากการใช้สินค้า

(2) การเปลี่ยนสินค้า (Replace) เป็นมาตรการต่อจากการซ่อมแซม คือหากไม่สามารถซ่อมแซมให้ได้มาตรฐานตามที่ให้คำรับประกันไว้ ผู้ผลิตต้องทำการเปลี่ยนสินค้าให้ผู้บริโภค โดยสินค้าที่เปลี่ยนนี้ต้องมีคุณภาพเหมือนหรือใกล้เคียงกับสินค้าเดิมตามคำรับประกัน

(3) การเรียกคืนสินค้า (Recall) เป็นมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยของสินค้าหลังจากที่สินค้าได้มีการจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว โดยการนำสินค้าที่ได้จำหน่ายไปยังผู้บริโภคกลับคืนมา โดยเหตุที่ว่าสินค้านั้นจะก่อหรืออาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคในด้านร่างกายหรือชีวิตได้ กรณีที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป การเรียกคืนสินค้านี้จะอยู่ภายใต้บังคับของรัฐบาลบัญญัติความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภค ค.ศ. 1972 (Consumer Product Safety Act 1972)

(4) การคืนเงินค่าสินค้า (Refund) เมื่อไม่สามารถทำการซ่อมแซมสินค้าให้ใช้ได้ตามปกติ ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกระหว่างการรับเงินค่าสินค้าคืน (Refund) หรือ เปลี่ยนสินค้าใหม่ (Replace)

⁸⁹ Vince Megna. Op.cit. p. 125.

(5) การเรียกค่าเสียหาย (Damages) ในประเทศสหรัฐอเมริกาแบ่งเป็นค่าเสียหายที่เป็นการเยียวยาความเสียหาย (Compensatory Damages) กับค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (Punitive Damages) โดยค่าเสียหายที่เป็นการเยียวยาความเสียหายแบ่งได้ 3 ประเภท คือ ค่าเสียหายที่เป็นตัวเงิน (Pecuniary Damages) เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเสียหายที่มีใช้ตัวเงิน (Non-pecuniary Damages) เช่น ความเจ็บปวดทรมานทางกายและจิตใจ และ ค่าเสียหายสำหรับการสูญเสียความสุข (Hedonic Losses) ส่วนค่าเสียหายในเชิงลงโทษเป็นค่าเสียหายที่ศาลสั่งจำเลยจ่ายให้โจทก์เพื่อเป็นการลงโทษเมื่อการกระทำละเมิดนั้นเป็นการกระทำโดยมีเจตนาชั่วร้ายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง (Malicious and Reckless) เช่น ผู้ผลิตรู้ว่าผลิตภัณฑ์ของตนผลิตมีความบกพร่อง หรือละเลยที่จะป้องกันอันตรายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์นั้น ในการกำหนดจำนวนค่าเสียหายนี้คณะลูกขุน (Jury) จะเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละรัฐจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษไว้แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม จำเลยก็มีสิทธิพิสูจน์ว่าค่าเสียหายเชิงลงโทษที่กำหนดนั้นเกินสมควร

ศาลในสหรัฐอเมริกาสามารถกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ประกอบธุรกิจรู้ว่าสินค้านั้นมีอันตรายและรู้วิธีที่จะลดความเป็นอันตรายนั้นลงจนถึงระดับที่ยอมรับได้โดยทั่วไป แต่ไม่ดำเนินการ
- (2) ผู้ขายรู้ว่าสินค้าเป็นอันตรายแต่ปิดบังซ่อนเร้นไว้ หรือ
- (3) ภายหลังที่ตรวจพบว่าสินค้ามีความบกพร่อง แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการใดๆ ที่เหมาะสม เช่น ไม่แจ้งให้ผู้ขายสินค้าและผู้บริโภคทราบถึงเหตุดังกล่าว เป็นต้น หรือยังคงดำเนินการผลิตสินค้าต่อไปอีก⁹⁰

นอกจากนี้ การฟ้องคดีของประเทศสหรัฐอเมริกานั้น ได้มีพัฒนาการกฎหมายให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) โดยมีหลักว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาดังกล่าวผู้มีส่วนได้เสียด้วยในเหตุอย่างเดียวกันเป็นจำนวนมากสามารถเข้าเป็นคู่ความร่วมมือกันและพร้อมกันทุกคนได้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกแก่การปฏิบัติ เพราะไม่ต้องเสียเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายจำนวนมากได้ ประกอบกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นเมื่อมีคำพิพากษา คำตัดสินดังกล่าวมีผลผูกพันผู้ที่ได้รับความเสียหายทุกคน กล่าวคือ ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำเดียวกัน โดยผู้เสียหายสามารถเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มเพื่อฟ้องคดีให้ศาลมีคำพิพากษาคัดสินคดีไปในคราวเดียวกัน⁹¹

⁹⁰ สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ. เล่มเดิม. หน้า 697.

⁹¹ ปริญญา ใจแก้ว. (2552). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ. หน้า 80.

ส่วนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ของประเทศสหรัฐอเมริกา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เน้นการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) ซึ่งมีการแยกออกจากการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับคู่ความในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเจรจาด้วยตนเองโดยส่วนใหญ่ผู้มิได้ผ่านทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาข้อตกลงร่วมกัน ส่วนการประนีประนอมข้อพิพาทนั้นมักกระทำผ่านทนายความของแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นทนายความผู้มีประสบการณ์จะทำหน้าที่ในการแยกแยะประเด็นปัญหา ประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งของคู่ความแต่ละฝ่ายและพยายามหาข้อตกลงระหว่างกัน⁹²

ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการวางแนวทางการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยรูปแบบการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท (Uniform Mediation Act) เพื่อให้มลรัฐต่างๆ ได้นำไปใช้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญ คือ กฎหมายฉบับนี้เปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลด้วยความสมัครใจของคู่ความ ทั้งที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 3 (1) และเมื่อมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่ความและผู้ที่มีส่วนร่วมที่มีใช้คู่ความจะได้รับเอกสิทธิ์คุ้มครองคำบอกกล่าวของตนที่สร้างขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ยในอันที่จะไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากการไกล่เกลี่ยมาใช้เป็นพยานหลักฐานนำสืบในคดี (มาตรา 4) เว้นแต่คู่ความหรือผู้มีส่วนร่วมจะสละสิทธิโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวาจาในระหว่างการพิจารณา (มาตรา 5 (1)) และในกรณีที่ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อปิดบังความผิดอาญาที่ได้กระทำลงไปก็จะไม่ได้รับเอกสิทธิ์คุ้มครองเช่นกัน (มาตรา 5 (3))⁹³

ในการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ขึ้น ในปี ค.ศ. 1985 ประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มดำเนินการ โดยการตั้งหน่วยงานขึ้นในศาลแยกต่างหากจากการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ในกรณีที่ศาลเห็นว่าน่าจะให้คู่ความไกล่เกลี่ยเจรจากันก่อน ศาลจะส่งเข้าไกล่เกลี่ยในหน่วยงานที่เรียกว่า ศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือก (Centre for Alternative Dispute Resolution หรือ Centre for ADR) ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานในฐานะหน่วยงานหนึ่งของศาล โดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลภายนอกมิใช่ผู้พิพากษา และคดีที่นำไปสู่การไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องเป็นคดีที่ศาลส่งมา คู่กรณีที่ยังไม่ได้นำคดีมาสู่ศาลสามารถขอใช้บริการการไกล่เกลี่ยได้⁹⁴

⁹² ชูดากรณ์ เหม โลหะ. เล่มเดิม. หน้า 16-17.

⁹³ ฌพชาติ ธรรมศักดิ์. (2550). บทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล. หน้า 119-120.

⁹⁴ ชมพูนุช มานิตกุล. เล่มเดิม. หน้า 135-136.

ในการระงับข้อพิพาททางเลือคนั้น การอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับความสนใจและนำมาใช้กันอย่างจริงจัง เนื่องจากโดยลักษณะพื้นฐานของการอนุญาโตตุลาการคือการที่คู่กรณีเข้าสมัครใจที่จะระงับข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติโดยมิได้ประสงค์ให้มีการแพ้ชนะต่อกัน ทำให้เกิดข้อดีหลายประการที่การดำเนินการในชั้นศาลไม่มีคือ⁹⁵ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย รักษาความลับทางการค้า รักษาชื่อเสียงทางธุรกิจ รักษาสัมพันธภาพของคู่สัญญา และเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติตามคำชี้ขาด จากข้อดีดังกล่าว ทำให้สหรัฐอเมริกานำมาใช้เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลกันมากและแพร่หลายเป็นรูปธรรม จนเกิดสถาบันอนุญาโตตุลาการทางการค้าขึ้นมา คือ สมาคมการอนุญาโตตุลาการอเมริกัน (American Arbitration Association หรือ AAA) ที่นิวยอร์ก

3.2.2 ประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่นมีแนวคิดเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเน้นบทบาทของรัฐมากกว่าการให้ผู้บริโภคคุ้มครองตนเองหรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย โดยใช้มาตรการทางกฎหมายผ่านระบบบริหารและใช้โทษทางอาญาเป็นเครื่องมือในการกำหนดให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ในปี ค.ศ. 1994 สภาได้ออกกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวคือ ให้ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้โดยไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของตน เพียงแต่นำสืบว่ามีความบกพร่องในผลิตภัณฑ์และความเสียหายเกิดขึ้นจากความบกพร่องนั้น นับได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายสามารถฟ้องคดีแพ่งเพื่อชดเชยค่าเสียหายและได้รับการเยียวยาโดยวิธีการนำสืบที่แตกต่างจากคดีละเมิดทั่วไป นับเป็นการเปลี่ยนแปลงแตกต่างจากที่เคยกำหนดให้รัฐบาลเพียงลำพังมีหน้าที่ควบคุมไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค ซึ่งยังคงมีปัญหาในด้านหน้าที่นำสืบถึงความบกพร่อง (Defect) ว่าความบกพร่องนั้นเกิดจากตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์หรือไม่ ซึ่งการนำสืบดังกล่าวง่ายกว่าการนำสืบในเรื่องความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ซึ่งนักกฎหมายญี่ปุ่นเห็นว่าเพียงสืบให้เห็นความบกพร่องนั้นชัดแจ้งและไม่ควรเกิดขึ้นตามความคาดหมายธรรมดาของผู้บริโภค ก็น่าจะถือว่าได้นำสืบถึงความบกพร่องแล้ว

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่ทั้งในระดับประเทศและในระดับท้องถิ่น ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลผู้บริโภคญี่ปุ่น (The Japan Consumer Information Center หรือ JCIC) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็น ศูนย์กิจการผู้บริโภคแห่งชาติ (National Center for Consumer Affairs หรือ NCCA) ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมทั้งกระจายข้อมูลไปยังศูนย์ผู้บริโภค (Consumer Center) ใน

⁹⁵ แหล่งเดิม, หน้า 142-143.

ท้องถิ่น โดยทำหน้าที่รับเรื่องราวจ้างทุกซ์และระงับข้อพิพาทที่ผู้บริโภคระสบปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจในท้องถิ่นโดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย⁹⁶

3.2.2.1 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา

การฟ้องร้องให้รับผิดชอบตามสัญญานั้นสามารถกระทำได้โดยอาศัยหลักกฎหมายในมาตรา 570⁹⁷ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นในเรื่องของความรับผิดในกรณีความชำรุดบกพร่องที่ไม่เห็นประจักษ์ (Latent Defect) และมาตรา 415⁹⁸ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นในเรื่องการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง (Imperfect Performance) ซึ่งตามมาตรา 570 นั้นผู้ซื้อสามารถฟ้องร้องให้ผู้ขายรับผิดในกรณีที่สินค้าที่ขายนั้นมีความชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็นประจักษ์ได้ในขณะที่รับมอบสินค้าและผู้ซื้อไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องดังกล่าว โดยอาจฟ้องเพื่อเลิกสัญญาหรือเรียกค่าเสียหายเนื่องจากการฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญา ดังนั้น ผู้เสียหายซึ่งไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าโดยตรงจากผู้ขายจึงไม่อาจฟ้องร้องผู้ขายได้ และความรับผิดของผู้ขายตามมาตรา 570 นี้ ไม่ครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย หรือ ความเสียหายต่อเนื่อง (Consequential loss) อื่นๆ ส่วนกรณีตามมาตรา 415 นั้น ก็คือว่า การที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าที่ชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ซื้อนั้นถือว่าผู้ขายชำระหนี้ไม่ถูกต้อง ผู้ซื้อจึงมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการชำระหนี้ไม่ถูกต้องได้ การฟ้องร้องตามมาตรา 415 นี้ ศาลญี่ปุ่นได้นำมาตรา 416⁹⁹ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่นมาใช้เพื่อกำหนดค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย ซึ่งตามมาตรา 416 ให้ลูกหนี้รับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายให้แก่

⁹⁶ สุขุม สุภนิตย์ จ (2545, ตุลาคม). “กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรอังกฤษ.” เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เล่มที่ 7 ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.... หน้า 17.

⁹⁷ Article 570 provides:

“If any latent defect exists in the object of sale, the provisions of Article 566 shall apply mutatis mutandis, except in the case of compulsory sale by official auction.”

⁹⁸ Article 415 provides:

“If an obligor fails to effect performance in accordance with the tenor and purport of the obligation, the obligee may demand compensation for harm; the same shall apply in case where performance becomes impossible for any cause for which the obligor is responsible.”

⁹⁹ Article 416 : (1) A demand compensation for harm shall have as its purpose compensation for such harm as would ordinarily arise from the non-performance, including imperfect performance, of an obligation.

(2) The obligee may also demand compensation for harm which has arisen through special circumstances, if the parties had foreseen or could have foreseen such circumstances.

เจ้าหน้าที่สำหรับความเสียหายซึ่งเกิดขึ้นตามปกติธรรมดาจากการไม่ชำระหนี้ในส่วนความเสียหายพิเศษนั้น ลูกหนี้จะต้องรับผิดชอบเป็นความเสียหายที่ลูกหนี้คาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นจากการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง โดยศาลญี่ปุ่นได้ตีความมาตรา 416 ว่าครอบคลุมถึงค่าขาดรายได้และความเสียหายต่อเนื่อง (Consequential loss) อื่นๆ ถ้าคู่สัญญาคาดหมายได้ แต่ผู้ที่จะฟ้องร้องตามมาตรา 415 นี้จะต้องเป็นผู้ซื้อสินค้าเท่านั้น¹⁰⁰

3.2.2.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

ในประเทศญี่ปุ่นนั้นผู้เสียหายอาจฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายให้รับผิดในทางละเมิดได้ตามความในมาตรา 709 ประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่น¹⁰¹ ซึ่งเป็นหลักความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานของความรับผิดหรือหลักความผิดที่ต้องมีการพิสูจน์ (Liability based on Fault) ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ถึงความผิด (Fault) ของผู้ผลิตหรือผู้ขาย คือ ต้องพิสูจน์ว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้โจทก์เสียหาย โดยปกติแล้วศาลญี่ปุ่นถือว่าโจทก์จะต้องนำหลักฐานมาพิสูจน์ให้เห็นโดยปราศจากความสงสัย (Beyond a Reasonable Doubt) ว่าจำเลยประมาทเลินเล่อ แม้ว่าศาลจะพยายามลดภาระในการพิสูจน์ของผู้เสียหายในเรื่องนี้ด้วยการกำหนดหน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโดยเข้มงวด แต่ก็ยังเป็นภาระที่ค่อนข้างยุ่งยากแก่ผู้เสียหายอยู่ดี

3.2.2.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ในปีค.ศ. 1994 ประเทศญี่ปุ่นได้ประกาศใช้กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) (Law No. 85, 1994) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม ค.ศ. 1995 โดยได้เปลี่ยนแนวคิดจากความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product-Based Liability) ซึ่งจะต้องมีการพิสูจน์ว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย มาเป็นความรับผิดในผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่อง (Product Defect-Based Liability) ที่เน้นถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ผลิต โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาอีกต่อไปว่าผู้ผลิตจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ ซึ่งเป็นแนวคิดเรื่องความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) นั่นเอง ในการยกร่างกฎหมายดังกล่าว ประเทศ

¹⁰⁰ อนันต์ จันทโรภากร. (2547). กฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย. หน้า 46-48.

¹⁰¹ Article 709 provides: “A person who intentionally or negligently violates a right of another person shall be liable for damages resulting therefrom.”

ญี่ปุ่นได้นำแบบอย่างมาจาก EC Directive 85/374/EEC โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็กด้วย¹⁰² มีหลักการสำคัญได้แก่

(1) กำหนดความผิดปกติหรือความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ นั้นขาดความปลอดภัยตามธรรมดาที่ควรจะเป็น โดยพิจารณาถึงธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ การคาดหมายตามธรรมดาของการบริโภคผลิตภัณฑ์ สถานการณ์เมื่อผู้ผลิตส่งมอบผลิตภัณฑ์และ เหตุการณ์อื่นๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ

(2) กำหนดความหมายของผู้ผลิต ผู้ต้องรับผิดชอบ

(3) กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ผลิต

กฎหมายฉบับนี้ได้ให้แนวทางที่ชัดเจนทั้งในด้านผู้ต้องรับผิดชอบ และข้อยกเว้น ความผิดโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ผลิต แต่ไม่ได้กำหนดว่าผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก เป็นผู้รับผิดชอบตามกฎหมาย ฉบับนี้¹⁰³ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการบัญญัติกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ขึ้นมาเป็นกฎหมายเฉพาะ แต่ก็ไม่ได้ตัดสิทธิของผู้เสียหายที่จะเลือกฟ้องคดีความรับผิดตาม สัญญาหรือความรับผิดฐานประมาทเลินเล่อตามหลักทั่วไปในกฎหมายละเมิด

ในประเทศญี่ปุ่น ได้บัญญัติให้ผู้ผลิตและผู้ที่อยู่ในสถานะเช่นเดียวกับกับผู้ผลิต จะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า โดยได้นิยามผู้ผลิตและผู้ที่อยู่ในสถานะเดียวกันกับ ผู้ผลิตว่าหมายถึง¹⁰⁴

(1) ผู้ที่ผลิต (Manufacture) ผู้ที่แปรรูป (Process) หรือนำเข้า (Import) สินค้าใน ลักษณะที่เป็นธุรกิจ ซึ่งกรณีนี้หมายถึง ผู้ผลิตสินค้าตามความเป็นจริงในลักษณะที่เป็นปกติธุระ ในทางการค้าของตน หรือเป็นการนำเข้านำเข้าสินค้านั้นเป็นปกติธุระในทางการค้าเช่นเดียวกัน การ กำหนดให้ผู้นำเข้ารับผิดชอบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศ เพราะการฟ้องร้องผู้ผลิตใน ต่างประเทศนั้นกระทำได้ยากมาก

(2) ผู้ที่ใช้ชื่อของตน ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า หรือเครื่องหมายอื่นใดลง บนสินค้าว่า เป็นผู้ผลิต หรือผู้ที่ใช้ชื่อของตนหรือการแสดงความอื่นใด (Representation) ลงบน สินค้าเป็นเหตุให้บุคคลอื่นสำคัญผิดในตัวบุคคลที่เป็นผู้ผลิตสินค้านั้น เช่น กรณีของ ห้างสรรพสินค้าที่ว่าจ้างโรงงานให้ผลิตสินค้าเพื่อนำมาจำหน่ายในห้างของตนและไม่ให้เปิดเผยชื่อ โรงงานผู้ผลิต แต่ติดเครื่องหมายการค้าของห้างสรรพสินค้านั้นๆ ลงในสินค้า กรณีเจ้าของ

¹⁰² อนันต์ จันทโรภากร. เล่มเดิม. หน้า 49.

¹⁰³ แหล่งเดิม. หน้า 89.

¹⁰⁴ แหล่งเดิม. หน้า 144-146.



เครื่องหมายการค้าดังกล่าวได้แสดงตนออกให้บุคคลทั่วไปเห็นว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น กฎหมายจึงถือว่าเจ้าของเครื่องหมายการค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้าในลักษณะดังกล่าวเป็นผู้ผลิต

(3) ผู้ที่ใช้ชื่อของตนหรือแสดงข้อความอื่นใดลงบนสินค้านั้น ซึ่งอาจทำให้เป็นที่เชื่อได้ว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้นตามความเป็นจริง ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องในการผลิต การแปรรูป การนำเข้าหรือการจำหน่ายสินค้านั้นด้วย เช่น ผู้ได้รับสิทธิบัตรในสินค้านั้นหรือกรรมวิธีในการผลิตสินค้านั้นและได้ระบุชื่อของตนไว้ในสินค้าว่าเป็นผู้ได้รับสิทธิบัตรดังกล่าว ซึ่งโรงงานผู้ผลิตจำต้องผลิตตามข้อกำหนดของผู้ทรงสิทธิบัตรนั้นๆ

สำหรับกรณีที่ผู้ขายหรือผู้จำหน่ายไม่ต้องรับผิดชอบตามหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) ตามกฎหมายฉบับนี้ ผู้เสียหายที่ประสงค์จะฟ้องร้องต้องฟ้องคดีตามหลักทั่วไปในประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่น แต่ตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) กำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียหาย เว้นแต่ผู้ขายจะได้เปิดเผยชื่อผู้ผลิตหรือผู้ที่ขายสินค้านั้นให้แก่ตนในลำดับถัดขึ้นไป ให้แก่ผู้เสียหายทราบภายในระยะเวลาอันสมควร

ในเรื่องข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ผลิตตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ของประเทศญี่ปุ่นได้ระบุไว้ในกรณีต่อไปนี้

(1) เมื่อผู้ผลิตสามารถพิสูจน์ได้ว่าระดับของความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในขณะที่มีการส่งมอบสินค้านั้นไม่สามารถที่จะตรวจสอบพบความชำรุดบกพร่องนั้นได้

(2) ในกรณีของการผลิตชิ้นส่วนที่นำไปใช้ในการผลิตสินค้าขั้นสุดท้าย หากผู้ผลิตชิ้นส่วนสามารถพิสูจน์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้น เนื่องมาจากคำสั่งที่เกี่ยวกับการออกแบบของผู้ผลิตสินค้าขั้นสุดท้ายและตนไม่ได้ประมาทเลินเล่อในการผลิตชิ้นส่วนนั้น ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองผู้ประกอบการรายย่อย¹⁰⁵

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ของญี่ปุ่นจะระบุข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ผลิตไว้เพียงสองประการก็ตาม แต่มาตรา 6 นั้นก็ได้บัญญัติให้นำประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นมาใช้บังคับ โดยอนุโลมด้วย ดังนั้น จึงนำเอาหลักเรื่องความรับผิดโดยเปรียบเทียบ (Comparative Fault) ในประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นมาใช้ด้วย อีกทั้งญี่ปุ่นมีกฎหมายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของรัฐบาล (Government Compensation Law) ซึ่งกำหนดให้รัฐบาลต้องรับผิดชอบหากความเสียหายเกิดขึ้นเพราะการควบคุมความปลอดภัยของสินค้าโดยรัฐบาลนั้นมีไม่เพียงพอ¹⁰⁶

¹⁰⁵ ปริญญา ใจแก้ว. เล่มเดิม. หน้า 83.

¹⁰⁶ วัชรชาติปนิยน์. เล่มเดิม. หน้า 84.

3.2.2.4 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท

ความเสียหายที่จะได้รับการเยียวยาและขอบเขตของความรับผิดชอบ ตามกฎหมายของประเทศญี่ปุ่น มีดังต่อไปนี้

(1) ความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย และจิตใจ (Product Liability Law, Article 3) กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ไม่ได้กำหนดขอบเขตของค่าสินไหมทดแทนเอาไว้ว่าจำเลยจะต้องรับผิดชอบอย่างน้อยเพียงใด ดังนั้น การกำหนดค่าสินไหมทดแทนจึงเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นในเรื่องค่าสินไหมทดแทนเพื่อการทำละเมิด¹⁰⁷ และแม้ประเทศญี่ปุ่นจะนำ EC Directive มาใช้เป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายของตน แต่ก็ไม่ได้นำแนวคิดในเรื่องการกำหนดค่าเสียหายขั้นต่ำและขั้นสูงมาบัญญัติไว้ เพราะเห็นว่าไม่เหมาะสมกับระบบกฎหมายของญี่ปุ่น ในเรื่องของความเสียหายทางจิตใจนั้นกฎหมายญี่ปุ่นจะยอมให้เรียกได้ก็ต่อเมื่อมีความเสียหายทางร่างกายเกิดขึ้นแก่ผู้เสียหายด้วย

(2) ความเสียหายแก่ทรัพย์สิน (Product Liability Law, Article 3) บัญญัติไว้แต่เพียงว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวสินค้าที่ชำรุดบกพร่องเองนั้น ไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ แต่กฎหมายญี่ปุ่นก็ไม่ได้กำหนดเป็นเงื่อนไขว่าทรัพย์สินใดที่จะได้รับความคุ้มครองภายใต้กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ดังนั้น แม้เป็นทรัพย์สินที่มีไว้เพื่อการค้าก็ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งกรณีนี้จะแตกต่างจาก EC Directive¹⁰⁸

ในเรื่องการระงับข้อพิพาท แม้ว่าประชาชนหรือผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชาชนหรือผู้บริโภคในประเทศไทย คือ หวังพึ่งรัฐเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภค โดยรัฐได้พยายามคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการออกกฎหมายพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Fundamental Law) ในปี ค.ศ. 1968 และกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยในการบริโภคที่ชื่อว่า กฎหมายความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค (Consumer Product Safety Law) ในปี ค.ศ. 1973 แต่ต่อมามีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตัวเองในช่วงทศวรรษที่ 1990 มีการตั้งองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัวและความโปร่งใส โดยองค์กรอิสระของรัฐด้านคุ้มครองผู้บริโภค คือ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแห่งญี่ปุ่น (National Consumer Affairs Center of Japan : NCAC) หรือ “Kokusen” ในภาษาญี่ปุ่น¹⁰⁹

¹⁰⁷ Yukihiro Asami. (2000). *The Product Liability Law in Japan*. p. 63.

¹⁰⁸ วัชชีรา ตปนียนันท์. เล่มเดิม. หน้า 76.

¹⁰⁹ ณัฐพงษ์ วารสิทธิ์. (2553). *มาตรการทางกฎหมายในการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค*. หน้า 104-107.

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 ได้มีการลดบทบาทภาครัฐลง โดยเน้นให้ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และองค์กรผู้บริโภคมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค การเน้นบทบาทดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดพลังที่จะช่วยตนเองมากขึ้น โดยรัฐสนับสนุนด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ปรับแนวทางการระงับข้อพิพาทให้สะดวกโดยกำหนดให้ธุรกิจมีหน่วยระงับข้อพิพาท และดูแลผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายในเบื้องต้น ซึ่งกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ที่ประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1994 เป็นฉบับแรก แสดงให้เห็นว่ารัฐได้ยอมรับว่าผู้บริโภคควรมีสติพิพาทฟ้องร้องตามวิธีการใหม่นอกจากที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลักทั่วไป และแสดงว่ารัฐควรใช้นโยบายลดบทบาทด้านการควบคุมกำกับโดยใช้โทษทางอาญาเป็นเครื่องมือเท่าที่จำเป็น¹¹⁰

ประเทศญี่ปุ่นเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมที่ชอบความกลมกลืน ไม่ชอบความขัดแย้งหรือการฟ้องร้องเป็นคดีความ จึงมีประวัติศาสตร์พัฒนาการในด้านการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมยอมความมายาวนาน ด้วยความคาดหวังว่าจะไม่มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ดังนั้น วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ซึ่งทำให้คู่กรณีสามารถมาตกลงกันได้ด้วยความเข้าใจ ไม่กลายเป็นความขัดแย้ง จึงถูกนำมาบัญญัติไว้ในวิธีพิจารณาความแพ่งของประเทศญี่ปุ่น อนึ่ง สถิติการฟ้องคดีรถยนต์ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือถึงแก่ความตายเป็นคดีละเมิดทางแพ่งยังน้อยกว่าร้อยละ 1 (เมื่อเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่สูงถึงร้อยละ 21.5) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศญี่ปุ่นได้อย่างดี¹¹¹

ระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศญี่ปุ่นนั้น โดยหลักประกอบด้วย การไกล่เกลี่ย (Chotei) การประนอมข้อพิพาท (Wakai) การอนุญาโตตุลาการ (Chusai) และคณะกรรมการแรงงาน (Rodoshinpan) ซึ่งเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีต่อศาล ในที่นี้จะขอกล่าวถึง 3 วิธีแรก ดังรายละเอียดต่อไปนี้¹¹²

(1) การไกล่เกลี่ย

ในประเทศญี่ปุ่น การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการก่อนเริ่มคดีที่ดำเนินการผ่านศาลเพื่อหาความตกลงร่วมกันระหว่างคู่กรณี ซึ่งถือเป็นกระบวนการภาคบังคับก่อนการฟ้องคดี

¹¹⁰ สุขุม สุภนิตย์ จ เล่มเดิม. หน้า 19.

¹¹¹ History of Dispute Resolution in Japan. Retrieved November 26, 2010, from <http://www.baseswiki.org/en/Japan#Regulation of Alternative Dispute Resolution>.

¹¹² Regulation of Alternative Dispute Resolution in Japan. Retrieved November 26, 2010, from <http://www.baseswiki.org/en/Japan#Regulation of Alternative Dispute Resolution>.

แม้ว่าจะไม่ผูกพัน ตามพระราชบัญญัติประนอมข้อพิพาททางแพ่ง (Civil Conciliation Act) ในคดีที่เกี่ยวกับที่ดิน อาคาร เกษตรกรรม การค้า และความเสียหายจากการทำเหมืองแร่ การไกล่เกลี่ยเน้นที่การตกลงกันของคู่กรณีมากกว่าจะมีผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายที่สาม หากคู่กรณีบรรลุข้อตกลงแล้วก็สามารถบังคับตามข้อตกลงนั้น ได้เช่นเดียวกับคำพิพากษาของศาล แต่ถ้าไม่ กระบวนพิจารณาทางศาลก็จะเริ่มใหม่หรือศาลอาจทำคำพิพากษาแทนการไกล่เกลี่ย ในกรณีเช่นนั้น ศาลจะตัดสินภายในขอบเขตที่คู่กรณีเสนอมาเท่านั้น โดยศาลมีอำนาจสั่งให้ชำระเงิน โอนสินค้า และการจัดการเกี่ยวกับสินค้า

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ที่เป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในประเทศญี่ปุ่น รัฐบาลญี่ปุ่นก็ส่งเสริมให้มีการไกล่เกลี่ยและสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม มีการวิจารณ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภาคบังคับโดยคู่กรณีที่ไม่มีสมัครใจในคดีที่ได้ยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว

(2) การประนอมข้อพิพาท

การประนอมข้อพิพาทนี้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งของประเทศญี่ปุ่น เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจบนพื้นฐานของข้อตกลงทางสัญญาระหว่างคู่สัญญา การประนอมข้อพิพาทนี้เกิดขึ้นจากศาลไม่ว่าคดีจะอยู่ในช่วงใดก็ตาม แม้ว่าคู่กรณีจะไม่สามารถปฏิเสธกระบวนการประนอมข้อพิพาทนี้ได้ แต่ในทางปฏิบัติฝ่ายที่ไม่เต็มใจก็จะไม่ถูกบังคับให้เข้าร่วมการประนอมข้อพิพาทดังกล่าว นอกจากนี้ การประนอมข้อพิพาทยังทำได้นอกศาลและเช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีบรรลุข้อตกลงกันได้ข้อตกลงนั้นผูกพันเช่นเดียวกับคำพิพากษาของศาล หากไม่มีการตกลงกัน ข้อพิพาทนั้นก็สามารถกลับไปสู่การพิจารณาของศาลได้

(3) การอนุญาโตตุลาการ

การอนุญาโตตุลาการในประเทศญี่ปุ่นมีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ค.ศ. 2003 (Arbitration Act 2003) ซึ่งบัญญัติไว้โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการก่อสร้าง สิ่งแวดล้อม แรงงาน และการค้า อนุญาโตตุลาการในประเทศญี่ปุ่นเน้นที่การทำให้คู่กรณีตกลงกันมากกว่าจะตัดสินชี้ขาด ดังนั้น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่นจะตรงข้ามกับของประเทศตะวันตก โดยภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ค.ศ. 2003 (Arbitration Act 2003) นี้คำตัดสินของอนุญาโตตุลาการญี่ปุ่นสามารถบังคับได้ในต่างประเทศและคำตัดสินของต่างประเทศก็สามารถบังคับได้ในประเทศญี่ปุ่นตามอนุสัญญาเจนีวาว่าด้วยการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ ค.ศ. 1927 (Geneva Convention on the Execution of Foreign Arbitral Awards 1927) และ อนุสัญญานิววยอร์กว่าด้วยการรับรู้และบังคับ

ตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ ค.ศ. 1958 (New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards 1958)

การอนุญาโตตุลาการไม่ใช่กันมากนักในประเทศญี่ปุ่น คล้ายกับการฟ้องคดีในศาล อันเป็นการใช้อำนาจบังคับให้ระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม ซึ่งขัดกับวัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ ยังไม่มีการควบคุมกระบวนการทางคดี ซึ่งหมายความว่า การระงับข้อพิพาทของศาลที่ใช้การอนุญาโตตุลาการนั้นจำเป็นต้องส่งข้อขัดแย้งภายในให้แก่บุคคลที่สาม อย่างไรก็ตาม การอนุญาโตตุลาการเป็นที่นิยมในบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ

ส่วนในเรื่ององค์การระงับข้อพิพาทนั้น ประเทศญี่ปุ่นมีศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งแบบที่รัฐเป็นผู้สนับสนุนและแบบที่เอกชนจัดตั้งขึ้นเอง สำหรับกรณีตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) นั้น เมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ ค.ศ. 1994 (Product Liability Law 1994) แล้ว ประเทศญี่ปุ่นได้มีศูนย์ความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค (Consumer Product PL Center) เป็นองค์กรที่รัฐให้การสนับสนุน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ไกล่เกลี่ย ประenomข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของผู้บริโภค ในช่วง 28 เดือนจนกระทั่งเดือนกันยายน ค.ศ. 1997 ศูนย์นี้ได้รับเรื่องไว้ 2,700 เรื่อง โดยมีประมาณ 50 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุคดีส่วนใหญ่จบลงได้ด้วยคำปรึกษาของศูนย์ มีเพียง 2 เรื่องที่ต้องไกล่เกลี่ย

สำหรับศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกที่เอกชนจัดตั้งขึ้นเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมรถยนต์ คือ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ (Automotive Dispute Mediation Center) นั้นก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1995 ศูนย์ดังกล่าวทำหน้าที่ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ในเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ นอกจากนี้ ยังมีบริการให้คำปรึกษา ไกล่เกลี่ย และตัดสินให้ด้วย โดยการไกล่เกลี่ยจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ นักกฎหมาย และถ้าไม่สามารถหาข้อยุติได้จะโอนไปให้คณะกรรมการตรวจสอบของศูนย์เป็นผู้ตัดสิน โดยคณะกรรมการจะเสนอข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการนี้ไม่ใช่การอนุญาโตตุลาการและไม่มีผลผูกพัน ในปีแรกที่ก่อตั้ง ศูนย์ได้รับเรื่องประมาณ 1,600 เรื่อง¹¹³

แนวคิดในการก่อตั้งองค์การระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งดำเนินการโดยเอกชนสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์หลายรายเล็งเห็นประโยชน์ที่จะมีแก่อุตสาหกรรมของตนควบคู่ไปกับความรับผิดชอบสังคม รับผิดชอบ

¹¹³ ADR in Japan. Retrieved November 26, 2010, from <http://www.jcaa.or.jp/jcaa->

ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภคไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากโดยพื้นฐานแนวคิดของการผลิตสินค้าประเภทรถยนต์แล้ว สินค้ารถยนต์นี้ถูกสร้างมาเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคด้วย ดังนั้น นอกจากการระงับข้อพิพาททางเลือกรจะมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมทางสังคมของประเทศญี่ปุ่นแล้ว ยังมีข้อดีมากมายต่อทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาในการดำเนินการ ค่าใช้จ่าย การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย การเป็นความลับไม่เป็นผลร้ายแก่ฝ่ายใด (Without Prejudice) ทำให้คู่กรณียินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่การระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องกลัวว่าข้อมูลนี้จะถูกนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานเอาผิดตนเหมือนดังกระบวนการพิจารณาคดีในศาล

การดำเนินการขององค์กรระงับข้อพิพาทเอกชนระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จเป็นอันดี โดยองค์กรระงับข้อพิพาทเอกชนดังกล่าวดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการทางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ซึ่งมี 3 ระดับ คือ ระดับแรกไกล่เกลี่ยโดยการรับฟังทั้งสองฝ่ายเท่านั้น แล้วให้คู่กรณีตกลงกันเอง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ อาจเข้าสู่การดำเนินการระดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่จะทำการสืบสวน (Investigation) แล้วไปเจรจากับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้ และหากยังตกลงกันไม่ได้ อีก คู่กรณีสามารถเข้าสู่การระงับข้อพิพาทระดับที่สาม คือ มีการสืบพยาน (Witness Trial) โดยเอาพยานหลักฐานของแต่ละฝ่ายมาพิจารณา ซึ่งส่วนมากผู้บริโภคและผู้ประกอบการญี่ปุ่นมักจะระงับข้อพิพาทกัน ได้โดยไม่ต้องนำคดีไปสู่ศาล นอกจากเป็นผลดีต่อคู่กรณีแล้ว ยังเป็นการลดคดีความที่จะขึ้นสู่ศาลอีกด้วย

เหตุผลหลักประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเอกชนของประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ เนื่องจากองค์กรดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ถึงความเป็นกลาง ความโปร่งใส และความสำเร็จในการทำให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงและระงับข้อพิพาทนั้นได้ โดยผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีคนจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ นักอุตสาหกรรมรถยนต์ ช่างเทคนิค นักกฎหมาย และผู้มีความรู้ด้านผู้บริโภค เมื่อมีการตกลงกันแล้ว ข้อตกลงนั้นจะพิมพ์เผยแพร่ ผู้บริโภคคู่กรณี ผู้บริโภครายอื่นๆ หรือประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้ ถึงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาและการตกลงกัน ทำให้เป็นที่เชื่อถือและผู้บริโภคนิยมใช้บริการขององค์กรระงับข้อพิพาทดังกล่าวแม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายบ้างก็ตาม¹¹⁴

¹¹⁴ ชัยปิติ ม่วงกุล. หัวหน้าคณะทำงานอนุกรรมการพิจารณาการจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาทของผู้ประกอบการกลุ่มยานยนต์. สัมภาษณ์ 25 พฤศจิกายน 2553.

3.2.3 ประเทศเยอรมนี

ในกระบวนการทางเศรษฐกิจของประเทศเยอรมนี รัฐธรรมนูญเยอรมันได้ให้หลักประกันความชอบธรรมในการที่รัฐจะเข้าแทรกแซงทางเศรษฐกิจได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความ เป็นธรรมในสังคม โดยกำหนดเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องชดเชยหรือสร้างสังคมที่มีความเสมอภาค กันด้วย นอกจากนี้ในทางทฤษฎีกฎหมายเยอรมัน กระบวนการแทรกแซงทางเศรษฐกิจยังถูก กำหนดด้วยรัฐธรรมนูญทางเศรษฐกิจของประชาคมยุโรป ซึ่งถือเสมือนกฎหมายพื้นฐานของเยอรมัน ด้วย เมื่อรัฐส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นธรรมจึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าของผู้ประกอบการ ดังจะกล่าวต่อไป

3.2.3.1 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา

หลักความรับผิดชอบในทางสัญญาตามกฎหมายของประเทศเยอรมนีเป็นไปตาม ประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ซึ่งบัญญัติไว้ตามหลักคำรับประกัน (Warranty) หรือการรับประกัน สินค้าตามมาตรา 459 BGB ว่าผู้ขายยอมรับประกันว่าสินค้าที่ขายนั้นปราศจากความชำรุดบกพร่อง ซึ่งอาจทำให้เสื่อมราคาหรือความเหมาะสมแก่ประโยชน์ อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์ที่มุ่ง หมายโดยสัญญาโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยาย ถ้าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องตามมาตรา 462 BGB ก็ให้ สิทธิผู้ซื้อที่จะเลิกสัญญาแล้วคืนสินค้าและเรียกคืนเงิน หรืออาจใช้สิทธิลดราคาลงหรือเปลี่ยนสินค้า ใหม่แทนก็ได้ตามมาตรา 377 ผู้ซื้อมีหน้าที่ต้องตรวจสอบสินค้าที่ส่งมอบ เมื่อพบความชำรุด บกพร่องที่เห็นประจักษ์ต้องบอกกล่าวทันที มิฉะนั้นถือว่าผู้ซื้อยอมรับในคุณภาพของสินค้านั้นแล้ว ผู้ซื้อจึงหมดโอกาสในการบังคับตามคำรับประกันนั้น ตามมาตรา 463 ถ้าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย รับประกันในคุณภาพของสินค้าหรือความเหมาะสมของสินค้าเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ไว้โดยเฉพาะ หากสินค้านั้นไม่เป็นไปตามที่รับประกัน ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบโดยไม่ต้องพิจารณาถึง ความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และเป็นความรับผิดชอบถึงความเสียหายโดยตรงและ อาจต้องรับผิดชอบถึงความเสียหายอันเกิดจากสินค้านั้นขาดคุณสมบัติหรือไม่มีคุณภาพตามที่ผู้ผลิต ได้รับประกันหรือบรรยายไว้เกี่ยวกับสรรพคุณของสินค้า และพฤติกรรมอื่นๆ ที่ถือว่าเป็นการ รับประกันคุณภาพของสินค้าโดยปริยาย หากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ขาดคุณภาพเช่นนั้น ผู้เสียหาย ย่อมเรียกร้องได้¹¹⁵

ตามกฎหมายเยอรมัน ในกรณีทั่วไปผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เป็นผลสืบเนื่อง (Consequential Damages) เว้นแต่ผู้ซื้อสามารถพิสูจน์ได้ว่า ความเสียหายได้เกิดขึ้นเพราะ ความผิดของผู้ขาย หรือผู้ขายได้ให้การรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง อย่างไรก็ตามนักกฎหมายเยอรมัน

¹¹⁵ มัชฌนา พรรณพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 22.

ได้พยายามขยายความคุ้มครองตามหลักสัญญาให้ครอบคลุมไปถึงผู้บริโภคที่ได้รับบาดเจ็บจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง แต่ไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิต โดยถือว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค หรือโดยถือว่าผู้บริโภคเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลที่สาม (Third Party Beneficiary) แต่แนวความคิดดังกล่าวยังไม่เป็นที่ยอมรับ ฉะนั้น จึงต้องไปว่ากล่าวกันตามหลักความรับผิดในทางละเมิด

สำหรับภาระการพิสูจน์โดยหลักความรับผิดตามสัญญาตกอยู่กับโจทก์ที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่จำเป็นในการตั้งหลักฐานแห่งสิทธิฟ้องร้องของตน โดยโจทก์ต้องพิสูจน์ถึงความเสียหายของตน การผิดสัญญาของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง และความสัมพันธ์ระหว่างเหตุแห่งการกระทำของจำเลยและความเสียหายของโจทก์¹¹⁶

3.2.3.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

ความรับผิดในทางละเมิดตามกฎหมายเยอรมัน ได้แก่ ความรับผิดตามหลักทั่วไปของประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ตั้งแต่มาตรา 823 เป็นต้นไป ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของ Fault Theory โดยมาตรา 823 วรรคแรกได้วางหลักความรับผิดสำหรับการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่มุ่งหมายจะคุ้มครองอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม มาตรานี้ไม่ได้คุ้มครองถึงความเสียหายทางเศรษฐกิจ (Economic Loss) ความรับผิดตามมาตรา 823 นี้ จึงเป็นความรับผิดเพื่อความผิดของผู้กระทำละเมิดเอง ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการกระทำละเมิดตามมาตรา 420 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย

เมื่อนำหลักความรับผิดดังกล่าวมาใช้กับกรณีการบริโภคสินค้าและบริการ โจทก์มีภาระการพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องและเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเหตุนี้มีความสัมพันธ์กับผลด้วย ตามหลักกฎหมายละเมิดโจทก์จะต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลยหรือผู้ผลิตเป็นเรื่องยาก เนื่องจากความสลับซับซ้อนของโครงสร้างการผลิตทางอุตสาหกรรม และเป็นเรื่องที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ผลิต โดยเฉพาะ ดังนั้น เพื่อจะคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้เกิดหลักปฏิบัติของศาลเยอรมันที่สันนิษฐานว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นนั้นชำรุดบกพร่อง ความผิดอยู่ที่ฝ่ายผู้ผลิตและให้ผู้ผลิตมีหน้าที่นำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานนี้

3.2.3.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

¹¹⁶ Bernhard Von Braunschweig. (1981). *Product Liability: a Manual of Practice*. p. 12.

ในกฎหมายเยอรมันมีการพัฒนาการของหลักกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) มายาวนานพอสมควร ทั้งในแง่ที่เป็นกฎหมายที่เป็นบทบัญญัติและแนวคำพิพากษาของศาล โดยทั่วไปความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์อาศัยหลักกฎหมายสัญญาหรือกฎหมายลักษณะละเมิดก็ได้

ในแง่สัญญา หลักกฎหมายเรื่องซื้อขายของเยอรมัน กำหนดให้ผู้ขายมีความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้า และหากมีคำรับประกันคุณภาพสินค้า ผู้ขายก็ต้องรับผิดในการที่ต้องคืนราคา หรือชดใช้ให้ผู้ซื้อ ผู้ซื้ออาจบอกเลิกสัญญาได้¹¹⁷ หากว่าสินค้านั้นคือยาคูค่าหรือชำรุดบกพร่องไม่เป็นไปตามคำรับประกัน ในกรณีมีข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ขายตั้งใจหลอกลวงผู้ซื้อ อาจปรับเข้ากรณีจงใจทำละเมิด โดยผู้ซื้อไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจ ซึ่งใกล้เคียงกับการนำหลักความรับผิดโดยเด็ดขาดมาใช้ในคดีละเมิด โดยผู้ซื้อไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจ ซึ่งใกล้เคียงกับการนำหลักความรับผิดเด็ดขาดมาใช้ในคดีละเมิดเป็นอย่างยิ่ง¹¹⁸

ในแง่ความรับผิดในทางละเมิด ได้แก่ ความรับผิดตามหลักทั่วไปของประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ตั้งแต่มาตรา 823 เป็นต้นไป ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีความผิด (Theory of Fault) เมื่อนำหลักดังกล่าวมาใช้กับกรณีการบริโภคสินค้าและบริการ โจทก์มีภาระต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องและเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล โดยต้องพิสูจน์ว่าเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากมากสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากโครงสร้างการผลิตทางอุตสาหกรรมมีความซับซ้อนยากจะพิสูจน์ว่าเกิดจากความผิดพลาดในกระบวนการผลิตขั้นตอนใด และสิ่งนี้ก็อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ผลิตโดยเฉพาะ ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบรู้ได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากปัญหานี้จึงเกิดเป็นหลักปฏิบัติของศาลเยอรมันที่สันนิษฐานว่า ความผิดอยู่ที่ฝ่ายผู้ผลิต หากพยานหลักฐานฟังได้ว่าการชำรุดบกพร่องเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุของความเสียหายนั้น ผู้ผลิตมีหน้าที่ในการนำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานนี้¹¹⁹ อย่างไรก็ตาม ต่อมาได้มีบทบัญญัติในเรื่องความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของเยอรมนี คือ Product Liability Act of 15 December 1989 ซึ่งทำให้เรื่องดังกล่าวชัดเจนขึ้น มิใช่เพียงข้อสันนิษฐานของกฎหมายเท่านั้น

การอาศัยหลักกฎหมายละเมิดซึ่งกำหนดหน้าที่ใช้ความระมัดระวังและข้อสันนิษฐานความผิด (Presumption of Fault) ซึ่งรวมถึงการวางหลักเกณฑ์ในกฎหมายละเมิดที่ศาลใช้

¹¹⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ม.459, 462, 480 (1).

¹¹⁸ สุขุม สุภนิตยง เล่มเดิม. หน้า 39.

¹¹⁹ มัชฌานา พรรณพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 23-24.

ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การผลิตในปัจจุบัน คือ กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ที่อาศัยหลักละเมิด ศาลจะแยกพิจารณาเป็น 3 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่ ความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากการผลิต (Manufacturing Defects) ความชำรุดบกพร่องจากการออกแบบ (Design Defects) และความชำรุดบกพร่องในการให้คำเตือนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Failure to warn and Development Risks) ในเรื่องความบกพร่องจากการผลิต กฎหมายเยอรมันมีหลักผ่อนผัน เปิดโอกาสให้ผู้ผลิตยกข้ออ้างขึ้นแก้ตัวได้ว่าตนมิได้ประมาทในกรณีที่สามารถว่าได้ใช้ความระมัดระวังดีแล้วในการผลิต และความเสียหายยังคงเกิดขึ้นอีก ทั้งที่มีใช่เป็นความผิดพลาดกรรมวิธีการผลิต ส่วนความชำรุดบกพร่องจากการออกแบบนั้นเป็นเรื่องยากที่จะพิสูจน์จึงมีผู้ใช้เกณฑ์นี้ในการฟ้องร้องน้อย ในส่วนความชำรุดบกพร่องในการเตือนนั้น ศาลกำหนดว่า การเตือนและหน้าที่ต้องเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยในสินค้าเป็นหน้าที่ของผู้ผลิตและผู้จำหน่าย เพราะรัฐข้อมูลและติดตามข้อมูลได้ดีกว่าผู้บริโภค

นอกจากนี้ความผิดของผู้เสียหาย หรือที่เรียกว่า ผู้เสียหายมีส่วนประมาท (Contributory negligence) ก็เป็นข้อแก้ตัวของผู้ผลิตได้ ทำให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคยังคงมีความเสี่ยงในการฟ้องคดีกรณีความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์อยู่ นั่นคือ Product Liability ในเยอรมันยังคงกำหนดให้ผู้เสียหายมีภาระการพิสูจน์ถึงความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ โดยผู้ผลิตต้องพิสูจน์หักล้างว่า ไม่มีความผิดปกติเกิดขึ้นเมื่อมีการผลิต

ในขณะที่มีความพยายามจะนำหลักความรับผิดเด็ดขาดมาใช้ในคดีละเมิดที่ศาลเยอรมัน ในค.ศ. 1979 กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปก็มีความพยายามที่จะจัดทำร่างกฎหมายขึ้นคือ EEC Draft Directive on Product Liability และประสบความสำเร็จในปีค.ศ. 1985 มีการรับรอง European Community's Directive on the Approximation of Laws, Regulations and Administrative Provisions of the Member States Concerning Liability for Defective Products ทำให้เยอรมนีออกกฎหมายบังคับตาม EEC Directive ดังกล่าวในปีค.ศ. 1989 ชื่อ Product Liability Act 1989

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย (das Gesetz ueber die Haftung fehlerhafte Produkte) หรือ Product Liability Act กำหนดให้ต้องมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นพิเศษสำหรับสินค้าบางประเภทที่ทำให้ผู้ผลิตต้องรับผิดในกรณีไม่ผลิตสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มกราคม 1990 มีวัตถุประสงค์สำคัญอยู่สองประการ คือ เป็นเรื่องนโยบายการแข่งขันทางการค้าและเป็นเรื่องนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค¹²⁰

¹²⁰ สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. (2552). “พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายเยอรมัน.” *ดุลพินิจ*, 56, 1. หน้า 182.

3.2.3.4 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท

ในคดีความรับผิดเกี่ยวกับสินค้า โจทก์มักจะไม่มีข้อมูลมากพอที่จะนำสืบให้เห็นว่าความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดขึ้นที่ขั้นตอนใดอย่างไร เนื่องจากผู้ผลิตมีการจัดองค์กรทางธุรกิจของตนอย่างเป็นระบบ จึงเป็นการยากที่จะให้โจทก์พิสูจน์ว่าความบกพร่องเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ดังนั้น ถ้าพยานหลักฐานฟังได้ว่าสินค้านั้นมีความบกพร่อง ศาลเยอรมันก็ให้สันนิษฐานว่าเป็นความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต เพราะเหตุแห่งความบกพร่องเป็นเรื่องอยู่ภายในการควบคุมและดูแลของผู้ผลิตโดยตรง ผู้ผลิตจึงอยู่ในฐานะที่จะอธิบายถึงความชำรุดบกพร่องได้ดีกว่าโจทก์ การพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของคดีเช่นนี้ จึงกลับไปอยู่ที่จำเลยเป็นฝ่ายพิสูจน์¹²¹

แม้โจทก์จะได้รับประโยชน์จากการผลักภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ในคดีความรับผิดจากสินค้า แต่คงได้รับประโยชน์เฉพาะในคดีที่ฟ้องผู้ผลิตเท่านั้น ส่วนคดีที่ฟ้องผู้จำหน่ายศาลเยอรมันยังคงถือตามหลักภาระการพิสูจน์ความรับผิดในคดีธรรมดาทั่วไป โดยการฟ้องคดีในกฎหมายของประเทศเยอรมนีใช้ระบบการไต่สวน เนื่องจากผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่ดีที่สุดในการควบคุมการผลิต จึงมีหน้าที่ในการพิสูจน์ว่า ทำไมผู้ผลิตไม่ต้องรับผิด ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิมากขึ้น¹²²

หลักเกณฑ์สำคัญของพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายเยอรมันมีดังต่อไปนี้¹²³

(1) ความรับผิด ในกรณีที่บุคคลถึงแก่ความตาย ได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรืออนามัยหรือทรัพย์สินเสียหาย อันเป็นผลมาจากตัวสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง ผู้ผลิตสินค้ามีหน้าที่ที่จะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เสียหาย

(2) ข้อยกเว้นความรับผิด ผู้ผลิตสินค้าไม่ต้องชดเชยค่าเสียหายเมื่อ

ก. ผู้ผลิต ไม่ได้นำสินค้าเข้าสู่ตลาด

ข. ตามข้อเท็จจริงแห่งคดีแล้วเป็นที่สันนิษฐานได้ว่าตัวสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องและก่อให้เกิดความเสียหายนั้น ในขณะที่ผู้ผลิตสินค้านั้นดังกล่าวเข้าสู่ท้องตลาดนั้นตัวสินค้านั้นดังกล่าวมีความปลอดภัย

¹²¹ Bernhard Von Braunschweig. Op.cit. p. 13.

¹²² มัชฌานา พรรณพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 69.

¹²³ สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. เล่มเดิม. หน้า 207-213.

ค. ผู้ผลิตสินค้าไม่ได้ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายหรืออยู่ในรูปแบบอื่นๆ ของการจำหน่ายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร (mit wirtschaftlichen zweck) และไม่ได้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่อยู่ในขอบเขตของการประกอบวิชาชีพของตน

ง. ความเสียหายที่เกิดขึ้นมีพื้นฐานมาจากการที่ตัวสินค้าในช่วงเวลาที่ผู้ผลิตสินค้าได้นำสินค้าดังกล่าวสู่ท้องตลาดนั้น ตัวสินค้าดังกล่าวนั้นได้เป็นไปตามบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดบังคับไว้

จ. ความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามมาตรฐานทางวิชาการและเทคนิคในช่วงเวลาที่ผู้ผลิตสินค้าได้นำสินค้าเข้าสู่ท้องตลาดนั้นเป็นสิ่งที่ไม่อาจรู้ได้

(3) หน้าที่ที่ต้องชดเชยค่าเสียหายของผู้ผลิตชิ้นส่วนบางชิ้นของสินค้า ถือว่าไม่มีอยู่ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดจากโครงสร้างของตัวสินค้าที่ชิ้นส่วนของสินค้าบางชิ้นได้ถูกนำเข้าไปประกอบด้วยหรือเมื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดจากการกำหนดวิธีใช้สินค้าของผู้ผลิตสินค้า ประโยคดังกล่าวให้ใช้บังคับกับผู้ผลิตวัตถุดิบด้วย

(4) ผู้เสียหายมีภาระในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้า และความชำรุดบกพร่องนั้นมีความสัมพันธ์กับความเสียหายที่เกิดขึ้น แล้วก็เป็นหน้าที่ของผู้ผลิตที่จะพิสูจน์ให้ตัวเองพ้นผิด โดยต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าตนเองไม่ได้ละเมิดต่อหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดความชำรุดบกพร่องของสินค้าไม่ว่าจะเป็นความชำรุดบกพร่องในส่วนของโครงสร้าง การตรวจสอบโรงงานหรือการให้คำแนะนำ

(5) ในส่วนของความชำรุดบกพร่อง สินค้าจะถือว่ามีความชำรุดบกพร่องเมื่อตัวสินค้าดังกล่าวไม่ได้เสนอความปลอดภัยที่ความปลอดภัยดังกล่าวจะถูกคาดหมายได้โดยชอบธรรมภายใต้การพิจารณาข้อเท็จจริงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ก. ข้อเท็จจริงในส่วนของ การนำเสนอตัวสินค้า

ข. ข้อเท็จจริงในส่วนของ การใช้สินค้าที่คาดหมายได้จากการใช้สินค้าดังกล่าว

ค. ข้อเท็จจริงในส่วนของเวลาที่สินค้าได้ถูกนำเข้าสู่ท้องตลาด

(6) จำนวนสูงสุดที่ต้องรับผิดชอบในกรณีความเสียหายเกิดแก่บุคคลหลายคน เนื่องจากข้อผิดพลาดครั้งเดียวจากสินค้าชิ้นเดียวหรือหลายชิ้นในชุดเดียวกันให้ชดเชยค่าเสียหายสูงสุดไม่เกิน 85 ล้านยูโร กรณีมีผู้เสียหายหลายคนให้ค่าเสียหายแต่ละคนรวมแล้วไม่เกินกรอบขั้นสูงนี้

ทั้งนี้ สินค้าไม่ถือว่ามีความชำรุดบกพร่องเพียงเพราะว่ามีสินค้าที่ดีกว่าถูกนำเข้ามาสู่ท้องตลาดในภายหลัง

สำหรับการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR)) ในประเทศเยอรมนีนั้น ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหอการค้า สมาคม องค์กรรัฐ หรือองค์กรวิชาชีพอื่นๆ มีน้อยมากที่ดำเนินการโดยองค์กรผู้บริโภค โดยหน่วยงานระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ทั้งหมดไม่ใช่หน่วยงานทางกฎหมาย แต่เป็นบริการเสริมให้กับหน่วยงานทางกฎหมาย การก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกมีประวัติย้อนหลังไปตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 และ 1970 แต่บางองค์กรก็เพิ่งตั้งขึ้นเมื่อทศวรรษที่ 1990 นี้เอง ประเทศเยอรมนีมีบริการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายร้อยสถาบัน (ประมาณ 500) จำนวนที่สูงนี้เกิดจากโครงสร้างการเป็นสาธารณรัฐของเยอรมนี เขตอำนาจการพิจารณาของหลายๆ สถาบัน เช่น การค้ารถยนต์รายใหญ่รายย่อย ถูกจำกัดอยู่เพียงรัฐหนึ่งหรือเขตการปกครองหนึ่งเท่านั้น แต่บางสถาบัน เช่น ภาคการเงิน รวมถึงประกันภัย และการสื่อสารครอบคลุมทั้งประเทศ

องค์กรระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR Center) ไม่ได้ตั้งขึ้นมาโดยมีจุดประสงค์ที่จะให้แทนที่การดำเนินคดีในศาล ผู้ใช้บริการอาจเลิกเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลที่ขอเลิก เพราะพื้นฐานของการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) คือความสมัครใจของคู่กรณี อย่างไรก็ตามในบางกรณีกฎหมายของรัฐอาจกำหนดให้มีการพยายามไกล่เกลี่ยในฐานะเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นก่อนการฟ้องคดี การพยายามให้ไกล่เกลี่ยภาคบังคับนี้ยังจำกัดอยู่เพียงคู่กรณีที่อยู่ในมลรัฐหรือเขตอำนาจศาลเดียวกันเท่านั้น ไม่บังคับถึงกรณีพิพาทของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการระหว่างประเทศ จุดมุ่งหมายในการใช้ การระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ในขั้นตอนนี้คือ ประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย รักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบการ รักษาความลับ ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญ และลดคดีขึ้นสู่ศาล โดยในระหว่างนั้นอายุความจะสะดุดหยุดอยู่ ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนคดี แต่ยังมีหนทางให้เรียกร้องทางศาลได้

องค์กรการค้าและวิชาชีพหลายแห่งจัดตั้งสถาบันระงับข้อพิพาทนอกศาลขึ้น โดยเฉพาะภาคการเงินและอุตสาหกรรมการค้ารถยนต์ สำหรับรถยนต์การระงับข้อพิพาทดำเนินการโดยสมาคมหรือหอการค้า กระทำโดยติดต่อผ่านสมาคมหรือหอการค้านั้นหรือสหพันธ์การค้าและการซ่อมแซมรถยนต์แห่งประเทศไทย (German Federation for Motor Trade and Repair)

ขั้นตอนการของใช้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) เริ่มโดยผู้บริโภคส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา องค์กรระงับข้อพิพาทจะพิจารณาแล้วแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงความคืบหน้า คู่กรณีจะต้องเข้าร่วมกระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) โดยความสมัครใจ แต่สำหรับผู้ประกอบการอาจต้องเข้าร่วมโดยข้อบังคับที่ตั้งขึ้น โดยสมาคมวิชาชีพของตน การดำเนินการอาจกระทำโดยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้ โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือหากต้องเสียก็น้อยมาก ส่วนจะเสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดก็แตกต่างกันไปตามสถาบันที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าจะไม่มี

การสืบพยานแต่ก็จะมีการนำหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาแล้วตัดสินใจ เสนอทางเลือก หรือให้คำแนะนำแก่คู่กรณี หรือเพียงแค่ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีตกลงกันได้ ผลการดำเนินการจะกลายเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นหนังสือแสดงถึงเหตุผล กฎหมายที่ใช้บังคับได้ เช่นเดียวกับหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค โดยเมื่อดำเนินการแล้วจะไม่ดำเนินการซ้ำอีก¹²⁴

สำหรับการอนุญาโตตุลาการในประเทศเยอรมนีมีองค์กกรอนุญาโตตุลาการเอกชน ซึ่งดำเนินการได้รวดเร็ว คุ่มค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปศาล ทว่า คู่กรณีที่ใช้บริการต้องตกลงยกเว้นที่จะไปฟ้องร้องคดีต่อศาลและต้องสละสิทธิอุทธรณ์ กระบวนการจะดำเนินการในทางลับ (ไม่เปิดเผย) โดยอนุญาโตตุลาการที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านนั้นๆ โดยเฉพาะ คู่กรณีสามารถเลือกสถานที่ของการอนุญาโตตุลาการเองได้ เมื่อเลือกอนุญาโตตุลาการแล้วก็จะนำกฎการอนุญาโตตุลาการของเยอรมนีมาใช้ กฎต่างๆ เหล่านี้มีพื้นฐานมาจาก UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration ซึ่งถือเป็นกฎหมายต้นแบบว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการทางการค้าระหว่างประเทศ โดยการอนุญาโตตุลาการนี้อาจมีการขอความช่วยเหลือจากศาลเพื่อให้กระบวนการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

องค์กรวิชาชีพต่างๆ เช่น สภาอุตสาหกรรมและการค้า (Chambers of Industry and Commerce) ก็มีคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการทางการค้า และบริการไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทของตนเองเกี่ยวกับด้านการค้าของตน แม้กระนั้น การจะให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือกดังกล่าวหรือไม่ก็ยังคงขึ้นอยู่กับความสมัครใจของคู่กรณี และมีอยู่เพียงไม่กี่กรณีเท่านั้นที่บังคับให้ต้องมีการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีที่ศาล อย่างไรก็ตาม กฎหมายวิธีพิจารณาความของเยอรมันก็สนับสนุนอย่างแข็งขันให้ศาลยุติธรรมหาวิธีการให้คู่กรณีตกลงกันได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในขั้นตอนใดของการพิจารณาคดี¹²⁵

¹²⁴ ADR Scheme in Germany. Retrieved November 29, 2010, from

[http://www.consumer.ee/public/promoting alternative.pdf](http://www.consumer.ee/public/promoting%20alternative.pdf)

¹²⁵ Alternative Forms of Dispute Resolution. Retrieved November 29, 2010, from

<http://www.german-business-portal.info/GBP/Navigation/en/Business-Infomation/enforcing-the-law,did=305556html>.