

บทที่ 4

ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและแนวทางในการ ระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่ม อุตสาหกรรมรถยนต์

จากการศึกษาในบทที่ 2 และบทที่ 3 เราได้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ ในส่วนที่เกี่ยวกับความเสียหายและความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ รวมถึงวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการระงับข้อพิพาทในศาลหรือนอกศาล และการระงับข้อพิพาททางเลือกต่างๆ จะเห็นได้ว่าปัญหาสำคัญในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภครถยนต์ของประเทศไทยนั้นมีอยู่ด้วยกันดังนี้

4.1 ปัญหาความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่ผู้ขายไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ (Replace)

กรณีรถยนต์ใหม่ป้ายแดงมือหนึ่งที่ผู้บริโภคซื้อจากศูนย์จำหน่ายรถยนต์ใหม่มาใช้แล้วพบว่ารถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา แม้ผู้ขายยอมรับผิดในความชำรุดบกพร่องนั้น ด้วยการรับซ่อมให้แล้ว แต่ความชำรุดบกพร่องไม่หมดไป ผู้ซื้อจึงร้องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอให้ผู้ขายเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่แทนคันดังกล่าว แต่ผู้ขายรวมถึงผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ารถยนต์ก็ยืนยันรับผิดชอบด้วยการซ่อมให้โดยไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่แทน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์อ้างว่า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้ขายมีความรับผิดเพียงซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวให้ใช้งานได้ตามปกติ ทำให้ผู้ซื้อเดือดร้อนต้องใช้รถยนต์ในสภาพชำรุดบกพร่อง ไม่อาจใช้งานได้ตามปกติ ในส่วนผู้ผลิตหรือผู้นำเข้ารถยนต์ก็จะอ้างว่าไม่มีกฎหมายบังคับให้ตนต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แทน

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการออกกฎหมายใหม่โดยเฉพาะกำหนดให้กรณีรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่องนี้ การซ่อมต้องไม่เกิน 3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งต้องให้ช่างของผู้ผลิตเป็นผู้รับผิดชอบในการซ่อมรถยนต์คันดังกล่าว และหากยังมีความชำรุดบกพร่องอีกเป็นครั้งที่ 4 ก็ให้

ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกขอให้เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ หรือขอรับเงินราคารถยนต์ที่ซื้อไปพร้อมดอกเบี้ย ตามกฎหมายคืนจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมรถยนต์ได้ ทั้งนี้ ตามหลักกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ของประเทศสหรัฐอเมริกา

4.2 ปัญหาการเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall)

ปัจจุบัน พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ไม่ได้บัญญัติเรื่องการเรียกเก็บสินค้าที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) ไว้ แม้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็ไม่ได้บัญญัติเรื่องการเรียกเก็บสินค้าที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) ไว้เช่นกัน ประกอบกับพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แม้ได้บัญญัติเรื่อง Recall ไว้ก็ตาม แต่ก็เป็นเรื่องที่ต้องมีข้อพิพาทเป็นคดีผู้บริโภคในชั้นศาล และศาลจะมีคำสั่งในเรื่อง Recall หรือไม่ก็เป็นดุลพินิจของศาลเท่านั้น

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจเรียกเก็บสินค้าที่ไม่ปลอดภัยคืนออกจากตลาด (Recall) อันจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครอง และเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม (Public Interest)

4.3 ปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดของผู้ประกอบการ

โดยที่พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 ได้กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบการไว้ 3 ประการคือ

- 1) ผู้ประกอบการนำสืบได้ว่าสินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- 2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ
- 3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว

จะเห็นได้ว่า การกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบการในข้อ 2) และข้อ 3) ข้างต้น เป็นการกำหนดขอบเขตการไม่ต้องรับผิดของผู้ประกอบการไว้อย่างกว้างๆ ไม่ชัดเจน ต้องอาศัยการตีความ กล่าวคือ

กรณีตาม 2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ก็เป็นข้อยกเว้นความรับผิดที่กว้างและไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดของผู้ประกอบการ เนื่องจากภาระที่จะถือว่าผู้เสียหายได้รู้แล้วก็ต้องมีการตีความว่า ความรับรู้ขนาดไหนเพียงใดจึงจะถือว่าเป็น



กรณีและผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แต่ผู้เสียหายก็ยังเสี่ยงภัยเข้ารับความเสียหายที่เกิดจากสินค้านั้น โดยปราศจากเหตุอันสมควร เนื่องจากโดยสภาพไม่อาจแสดงได้อย่างชัดเจนว่ารถยนต์เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การที่ผู้บริโภคใช้รถยนต์แล้วได้รับความเสียหายจึงอาจไม่สามารถตีความได้ว่าเป็นการสมัครใจเสี่ยงภัยเข้ารับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย อันจะทำให้ผู้ประกอบการหลุดพ้นความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของตนได้

สำหรับกรณีตาม 3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว ก็มีปัญหาคงไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบเมื่อความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือเก็บรักษาไม่ถูกต้องตามวิธีใช้นั้นการกระทำอย่างไรเรียกว่าไม่ถูกต้อง หรือวิธีเก็บรักษา คำเตือน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นถูกต้องและชัดเจนเพียงพอแล้วหรือไม่ หรืออย่างไรจึงจะถือว่าเป็นการชัดเจนตามสมควรแล้ว

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มข้อกำหนดเรื่องขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้มีความชัดเจนขึ้น

4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์

ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถยนต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นจะดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐแต่เพียงอย่างเดียว เช่น ศาล หรือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความรู้ที่ลึกซึ้งในทางเทคนิคเครื่องยนต์ของรถยนต์ แม้ศาลหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถเรียกผู้เชี่ยวชาญมาเป็นพยานได้ก็ตาม แต่หน่วยงานทั้งสองก็ยังคงรับฟังความเห็นผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงตัดสิน อาจทำให้มีการสร้างมาตรฐานที่อาจจะไม่เข้ากับธุรกิจที่แท้จริง ซึ่งจะเป็นปัญหาอุปสรรคแก่ผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนในอนาคต นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องคดีต่อศาลยังใช้เวลานาน เสียค่าใช้จ่ายสูง ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาที่รวดเร็วและเหมาะสม¹²⁶

¹²⁶ ชัยปิติ ม่วงกุล. หัวหน้าคณะทำงานอนุกรรมการพิจารณาการจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาทของผู้ประกอบการกลุ่มยานยนต์. สัมภาษณ์ 25 พฤศจิกายน 2553.

ดังนั้น เพื่อให้ ปัญหาของผู้บริโภคได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการฟ้องคดี และยังช่วยปรับปรุงมาตรฐานรถยนต์สำหรับผู้บริโภคต่อมาอีกด้วย จึงจำเป็นต้องมีการใช้มาตรการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR))

4.5 ปัญหาการก่อตั้งองค์การระงับข้อพิพาท

แนวคิดในการก่อตั้งองค์การระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งดำเนินการโดยเอกชนเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์หลายค่ายเล็งเห็นประโยชน์ที่จะมีแก่อุตสาหกรรมของตนควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภคไปพร้อมๆ กัน เพราะโดยพื้นฐานแล้วสินค้ารถยนต์ถูกสร้างมาเพื่อความสะดวกสบายและปลอดภัยต่อผู้บริโภค การระงับข้อพิพาททางเลือกมีข้อดีมากมายต่อทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาในการดำเนินการ ค่าใช้จ่าย การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย การเป็นความลับไม่เป็นผลร้ายแก่ฝ่ายใด (Without Prejudice) ซึ่งทำให้คู่กรณียินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่การระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องกลัวว่าข้อมูลนี้จะถูกนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานเอาผิดตนเหมือนดังกระบวนการพิจารณาคดีในศาล

อีกประการหนึ่ง แนวความคิดที่จะก่อตั้งองค์การระงับข้อพิพาทเอกชนนี้เกิดขึ้นเนื่องจากได้เห็นตัวอย่างในประเทศญี่ปุ่นซึ่งได้ทำแล้วและประสบความสำเร็จเป็นอันดี องค์การนี้ระงับข้อพิพาทโดยวิธีการทางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ซึ่งมี 3 ระดับ คือ ระดับแรกไกล่เกลี่ยโดยการรับฟังทั้งสองฝ่ายเท่านั้น แล้วให้คู่กรณีตกลงกันเอง ถ้าไม่สามารถทำได้ อาจเข้าสู่ระดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่จะทำการสืบสวนแล้วไปเจรจากับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้ และถ้ายังตกลงกันไม่ได้ อาจเข้าสู่ระดับสามคือมีการสืบพยาน เอาพยานหลักฐานของแต่ละฝ่ายมาดูกัน ซึ่งส่วนมากผู้บริโภคและผู้ประกอบการญี่ปุ่นมักจะระงับข้อพิพาทกันได้โดยไม่ต้องไปศาล เป็นการลดคดีความที่จะขึ้นสู่ศาลอีกด้วย

เหตุผลหลักที่องค์การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเอกชนของญี่ปุ่นประสบความสำเร็จเนื่องจากองค์การสามารถพิสูจน์ได้ถึงความเป็นกลาง ความโปร่งใส และความสำเร็จในการทำให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงและระงับข้อพิพาทนั้นได้ โดยผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีคนจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ นักอุตสาหกรรมรถยนต์ นักกฎหมาย และผู้มีความรู้ด้านผู้บริโภค เมื่อมีการตกลงกันแล้วข้อตกลงนั้นจะพิมพ์เผยแพร่ ผู้บริโภคคู่กรณีหรือรายอื่นๆ สามารถตรวจสอบได้ ถึงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาและการตกลงกัน ทำให้เป็นที่เชื่อถือและใช้บริการแม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายบ้างก็ตาม

สำหรับรูปแบบขององค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกเอกชนของประเทศไทย มีแนวคิดว่าจะตั้งในรูปแบบองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเอกชน เนื่องด้วยการทำงานร่วมกับรัฐจะติดปัญหาข้อยุ่งยากทางกฎหมายและระเบียบราชการในหลายเรื่อง โดยผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์จะช่วยกันสนับสนุนเงินทุนในการก่อตั้งและดำเนินการทั้งหมด และขอบเขตจะดูแลแต่ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability) เท่านั้น โดยไม่รวมถึงการไม่เป็นไปตามคำรับประกันปกติ (Warranty) ของสินค้านั้น และคณะผู้ไกล่เกลี่ยจะประกอบด้วยนักวิชาการ นักอุตสาหกรรมรถยนต์ ช่างเทคนิค นักกฎหมาย และผู้มีความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค หรือแม้แต่บุคคลอื่นที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในกรณีที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ วิศวกร เป็นต้น เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการของรัฐ ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้องค์กรเอกชนภาคอุตสาหกรรมรถยนต์ร่วมตัวจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้เป็นรูปธรรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค