

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ในโลกยุคปัจจุบัน ปัจจัยสี่จะไม่เพียงพอสำหรับมนุษย์อีกต่อไป การคมนาคมไปมาหาสู่กัน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลทางธุรกิจหรือธุรสส่วนตัวกลายเป็นความจำเป็น ทำให้ยานพาหนะ เช่น รถยนต์ มีบทบาทสำคัญในชีวิตมนุษย์ จนอาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ห้า เมื่อเราหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องเดินทางโดยใช้รถยนต์ บางคนจึงตัดสินใจซื้อรถยนต์มาอำนวยความสะดวกในการเดินทางของตน อย่างไรก็ตาม รถยนต์ที่ผลิตจากอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นก็เหมือนสินค้าทั่วไปที่มีสินค้าที่ดีก็ต้องมีสินค้าบางส่วนที่เป็นสินค้าที่บกพร่อง และคงไม่มีปัญหาอันใดถ้าสินค้าที่บกพร่องนั้นจะไม่กลายเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายหลายฉบับที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในเรื่องเกี่ยวกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จนมาถึงกฎหมายล่าสุดที่ออกมาบังคับใช้เพื่อความรับผิดชอบเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยเฉพาะ คือ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ในฐานะกฎหมายสารบัญญัติ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในฐานะกฎหมายวิธีสบัญญัติ ซึ่งให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคโดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพอนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน

กฎหมายทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สามารถให้การคุ้มครองผู้บริโภคได้ในขอบเขตที่จำกัด กล่าวคือ ให้ความคุ้มครองตามหลักกฎหมายสัญญา เฉพาะแก่คู่สัญญา ให้ความคุ้มครองตามหลักกฎหมายละเมิดแก่ผู้ถูกละเมิด เฉพาะกรณีที่ผู้กระทำความผิดกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ แต่กฎหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนี้ ช่วยอุดช่องว่างในการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่ไม่สามารถเรียกร้องตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นได้ โดยนำหลักความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้ คือ ให้รับผิดชอบต่อผู้ได้รับความเสียหายที่เข้าหลักเกณฑ์ตามกฎหมายนี้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นคู่สัญญา หรือ ไม่จำเป็นต้องถูกละเมิดโดยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และที่สำคัญคือ การผลักภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ไปให้ฝ่ายผู้ประกอบการ โดยให้ผู้บริโภค

เพียงแค่พิสูจน์ให้ได้ว่าตนได้ใช้และได้รับความเสียหายจากสินค้านั้น ผู้ประกอบการต้องพิสูจน์ว่าสินค้านั้นของตนไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือผู้เสียหายรู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแต่ยังสมัครใจเข้าเสี่ยงภัยเอง หรือ ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้ที่รู้ในเรื่องนี้ดี ไม่ว่าจะ เป็นเทคโนโลยีการผลิต การตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือรายละเอียดการจำหน่ายสินค้า หรืออาจกล่าวได้ว่าข้อมูลทั้งหมดของสินค้าผู้ประกอบการเป็นผู้รู้ดีกว่าผู้บริโภค เพราะเป็นข้อมูลที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว ผู้บริโภคยากที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการ จึงควรมีภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับสินค้านี้ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยดังที่กล่าวมาข้างต้น ยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ ในกรณีที่สินค้าของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมรถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ หรือ ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ทำให้มีความไม่ปลอดภัยในการใช้สอย และรถยนต์นั้นไม่สามารถซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งควรที่จะมีการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ (Replace) หรือในกรณีที่รถยนต์นั้นมีความบกพร่องในส่วนสำคัญ ซึ่งกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใด และไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขให้มีความปลอดภัยในการใช้งานได้ ซึ่งควรมีการเรียกเก็บสินค้านั้นคืนที่เป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และอนามัยผู้บริโภคต่อไป

สำหรับในเรื่องการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) เป็นทางเลือกที่น่าจะนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากมีข้อดีสำหรับคู่กรณีหลายประการที่ไม่มีในการระงับข้อพิพาทด้วยการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล โดยการระงับข้อพิพาททางเลือกสามารถกระทำได้โดยหลักใหญ่สามประการ คือ การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนอมข้อพิพาท (Conciliation) และ การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ซึ่งสำหรับประเทศไทยนั้นถือเป็นวิธีการในการระงับข้อพิพาทที่ศาลพยายามผลักดันให้คู่กรณีใช้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคดีอยู่ในชั้นตอนใด ศาลก็สามารถให้ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทได้ ไม่ว่าจะก่อนฟ้องคดีหรือหลังฟ้องคดี เมื่อมีการตกลงระหว่างคู่กรณี ศาลสามารถพิพากษาตามความตกลงของคู่กรณีได้ และคำพิพากษาตามขอมานั้นก็สามารถบังคับได้ตามกฎหมาย ส่วนการอนุญาโตตุลาการนั้นยังไม่ค่อยแพร่หลายนักสำหรับการระงับข้อพิพาทในประเทศไทย ส่วนใหญ่ผู้ที่เข้าร่วมการอนุญาโตตุลาการเกิดจากข้อตกลงในสัญญา

ที่ทำให้ระหว่างคู่สัญญา ซึ่งมีข้อสัญญาระบุว่าเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจากสัญญา ให้คู่สัญญาระงับข้อพิพาทระหว่างกันด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ และส่วนใหญ่มักจะเป็นสัญญาที่ทำกันระหว่างคู่สัญญาที่มีสัญชาติต่างกัน ซึ่งทำให้ข้อพิพาทระหว่างกันนั้นเป็นข้อพิพาทข้ามพรมแดน (Cross Border Disputes) ดังนั้น ในระหว่างคู่กรณีที่มีสัญชาติเดียวกันหรือคู่กรณีมีสัญชาติไทยทั้งสองฝ่าย การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่นๆ จึงยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักในประเทศไทย

ส่วนในต่างประเทศ การระงับข้อพิพาททางเลือกมีพัฒนาการมายาวนาน เนื่องจากเห็นความสำคัญของการระงับข้อพิพาทนอกศาล ซึ่งมีประโยชน์แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าใช้จ่าย (ค่าทนาย ค่าธรรมเนียมศาล ฯลฯ) เวลาในการดำเนินการ การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณี การรักษาความลับ นอกจากนี้ ยังมีข้อดีตรงที่ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจสาขานั้นๆ โดยตรงเป็นผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งแรงแก่ผู้บริโภคร อันจะนำไปสู่ความเข้าใจอันดี และการยอมรับในความโปร่งใส เป็นธรรม พิสูจน์ได้ทางวิทยาศาสตร์หรือโดยหลักตรรกะ การไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทจึงมีผลดีต่อทุกฝ่ายในทุกๆ ด้าน ถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทแบบไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ (Win-Win Solution) เมื่อไม่มีฝ่ายใดแพ้ชนะทำให้ความรู้สึกของคู่กรณีไม่เป็นปรปักษ์ต่อกัน และข้อพิพาทระงับได้โดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ผู้ประกอบการได้แสดงความรับผิดชอบแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตามสมควร และผู้บริโภคได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม

สำหรับการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ในต่างประเทศ มี UNCITRAL Model Law เป็นต้นแบบ ความเป็นสากลนี้ทำให้การอนุญาโตตุลาการได้รับการยอมรับอย่างดีในการแก้ปัญหาและระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ เนื่องจากมีรูปแบบสากลที่ทุกประเทศยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังสามารถแก้ปัญหาที่ศาลยุติธรรมของประเทศต่างๆ ไม่สามารถทำได้ กล่าวคือ คำพิพากษาของศาลยุติธรรมประเทศใดก็มีเขตอำนาจและผลบังคับในประเทศนั้นๆ เท่านั้น แต่คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการสามารถมีผลบังคับได้ในต่างประเทศที่เข้าร่วมเป็นภาคีในการอนุญาโตตุลาการนี้ด้วย ซึ่งช่วยแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นข้ามพรมแดน (Cross Border Disputes) ได้เป็นอย่างดี และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

ในเรื่ององค์การระงับข้อพิพาทของเอกชนนั้น ในต่างประเทศมีอยู่มากมายตามสาขาวิชาชีพ กล่าวโดยเฉพาะองค์การระงับข้อพิพาทเอกชนระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกา รถยนต์ที่ไม่ปลอดภัยหรือมีข้อบกพร่องที่เรียกว่า “Lemon” นั้น มีกฎหมายมารองรับโดยบังคับให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ คือ กฎหมายเลมอน (Lemon Law) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ ซึ่งจะมีกฎหมายเลมอนของตนเอง เรียกว่า กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) การระงับข้อพิพาทตามกฎหมายเลมอน (Lemon

Law) นั้น มีทั้งที่ดำเนินการโดยองค์กรระดับข้อพิพาทของรัฐ ซึ่งจะดำเนินการโดยอัยการ และโดยองค์กรระดับข้อพิพาทของเอกชน ดำเนินการโดยหน่วยงานเอกชนอิสระหรือจัดตั้งและดำเนินการโดยผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เอง โดยบังคับตามกฎหมายเลมอนของมลรัฐนั้นๆ (State Lemon Law)

ส่วนองค์กรระดับข้อพิพาทของเอกชนในประเทศญี่ปุ่นนั้น ประสบความสำเร็จและเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากด้วยพื้นฐานนิสัยที่ไม่ชอบความขัดแย้งและนิยมความกลมกลืนของชาวญี่ปุ่น ทำให้ผู้บริโภคญี่ปุ่นไม่นิยมเป็นคดีความหรือขึ้นศาล องค์กรระดับข้อพิพาทเอกชนของประเทศญี่ปุ่นมีอยู่มากมาย สำหรับในส่วนของอุตสาหกรรมรถยนต์มีองค์กรที่เรียกว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ (Automotive Dispute Mediation Center) ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1995 ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ในเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ นอกจากนี้ ยังมีบริการให้คำปรึกษา ไกล่เกลี่ยและตัดสินให้ด้วย การไกล่เกลี่ยโดยองค์กรนี้จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่นักกฎหมาย และหากไม่สามารถหาข้อยุติได้จะโอนไปให้คณะกรรมการตรวจสอบของศูนย์เป็นผู้ตัดสิน โดยคณะกรรมการจะเสนอข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการนี้ไม่ใช่การอนุญาโตตุลาการและไม่มีผลผูกพัน ในปีแรกที่ก่อตั้งศูนย์ได้รับเรื่องประมาณ 1,600 เรื่อง และคดีที่ขึ้นสู่ศาลในเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ก็ลดลงมาก

สำหรับในประเทศเยอรมนีการระงับข้อพิพาททางเลือก ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหอการค้า สมาคม องค์กรของรัฐ หรือองค์กรวิชาชีพอื่นๆ มีน้อยมากที่ดำเนินการโดยองค์กรผู้บริโภค โดยหน่วยงานระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งหมดไม่ใช่หน่วยงานทางกฎหมายแต่เป็นบริการเสริมให้กับหน่วยงานทางกฎหมาย การก่อตั้งองค์กรระดับข้อพิพาททางเลือกย้อนหลังไปตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 และ 1970 แต่บางองค์กรก็เพิ่งตั้งขึ้นเมื่อทศวรรษที่ 1990 ประเทศเยอรมนีมีบริการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายร้อยสถาบัน (ประมาณ 500 สถาบัน) จำนวนที่สูงนี้เกิดจากโครงสร้างการเป็นสาธารณรัฐของเยอรมนี เขตอำนาจการพิจารณาของหลายๆ สถาบัน เช่น การค้ารถยนต์รายใหญ่รายย่อย ถูกจำกัดอยู่เพียงรัฐหนึ่งหรือเขตการปกครองหนึ่งเท่านั้น แต่บางสถาบัน เช่น ภาคการเงิน รวมถึงประกันภัย และการสื่อสาร ครอบคลุมทั้งประเทศ สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์การระงับข้อพิพาทดำเนินการโดยสมาคมหรือหอการค้า ซึ่งสามารถกระทำได้โดยติดต่อผ่านสมาคมหรือหอการค้าที่นั่นหรือสหพันธ์การค้าและการซ่อมแซมรถยนต์แห่งประเทศเยอรมนี (German Federation for Motor Trade and Repair)

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างๆ ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และ ประเทศเยอรมนี พบว่ากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจจะไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกและองค์การระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นอยู่ก็อาจจะไม่สามารถระงับข้อพิพาทและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภครถยนต์ในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 กรณีปัญหาความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่ผู้ขายไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ (Replace) เห็นควรให้มีกฎหมายเฉพาะเรื่อง โดยนำหลักกฎหมายเลมอน (Lemon Law) มาบังคับใช้ก็จะทำให้ปัญหานี้หมดไป และผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างแท้จริง

5.2.2 กรณีปัญหาการเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) เห็นควรให้มีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาดได้ (Recall) อันจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม (Public Interest)

5.2.3 กรณีปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 (2) และ (3) นั้น เห็นว่าควรบัญญัติกฎหมายเพิ่มเติมโดยเพิ่มข้อกำหนดเรื่องขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการว่าเหตุการณ์หรือกรณีเช่นใดจึงจะถือว่าผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่ผู้เสียหายก็ยังเสี่ยงภัยเข้ารับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้านั้นโดยปราศจากเหตุอันสมควร และควรบัญญัติกำหนดขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบเมื่อความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือเก็บรักษาไม่ถูกต้องตามวิธีใช้นั้นการกระทำอย่างไรเรียกว่าไม่ถูกต้อง หรือ วิธีเก็บรักษา ค่าเตือน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นถูกต้องและชัดเจนเพียงพอแล้วหรือไม่ หรืออย่างไรจึงจะถือว่าการชัดเจนตามสมควรแล้ว ควรมีรูปแบบพื้นฐานเป็นมาตรฐาน (Basic Standard) สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมรถยนต์ว่าวิธีเก็บรักษา ค่าเตือน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าควรมีหัวข้ออะไรบ้าง

5.2.4 กรณีปัญหาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ เห็นควรให้มีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกตามหลักการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR)) มากขึ้นในประเทศไทย

ไม่ว่าจะเป็นโดยการไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท หรือการอนุญาโตตุลาการก็ตาม เนื่องจากมีข้อดีหลายประการสำหรับคู่กรณี และเป็นประโยชน์แก่คู่กรณีมากกว่าการไปยุติข้อพิพาทกันที่ศาล ด้วยประการทั้งปวง ดังนั้น รัฐควรสนับสนุนให้ผู้บริโภคของตน รวมถึงผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมของตนหันมาใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกมากขึ้น โดยการสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ในเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือกมากขึ้น อาจโดยการจัดทำเป็นรายการโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อใดๆ ที่เข้าถึงผู้บริโภคได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ รัฐอาจส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) โดยสนับสนุนเงินทุนในการก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกได้อีกด้วย

5.2.5 กรณีปัญหาการก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งดำเนินการโดยเอกชนเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์และผู้บริโภคนั้น เห็นควรให้มีมาตรการของรัฐ ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้องค์กรเอกชนภาคอุตสาหกรรมรถยนต์รวมตัวจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้เป็นรูปธรรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาจเป็นความร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดตั้งองค์กรอิสระรูปแบบหนึ่งซึ่งไม่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะ เช่น อาจจัดตั้งในลักษณะสถาบัน เช่น สถาบันไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากรถยนต์ โดยเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์แต่ไม่เป็นส่วนราชการ และเป็นสถาบันที่มีวัตถุประสงค์ระงับข้อพิพาทเฉพาะด้านเกี่ยวกับรถยนต์ โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นอิสระ มีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนเท่าๆ กัน ส่วนรายได้ของสถาบันนั้นส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณจากรัฐ อีกส่วนหนึ่งมาจากเงินกองทุนของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ เพื่อสร้างระบบการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และมีความเป็นกลางอย่างแท้จริง อีกทั้งมีความเหมาะสมที่จะเป็นองค์กรดำเนินการจัดระบบการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคของตน อันสามารถพัฒนาการแก้ปัญหาปริมาณข้อพิพาทที่ขึ้นสู่ศาลให้ลดลง เยี่ยวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมเป็นธรรม และสามารถพัฒนาไปสู่รูปแบบการระงับข้อพิพาทที่เป็นสากลทัดเทียมกับอารยประเทศได้