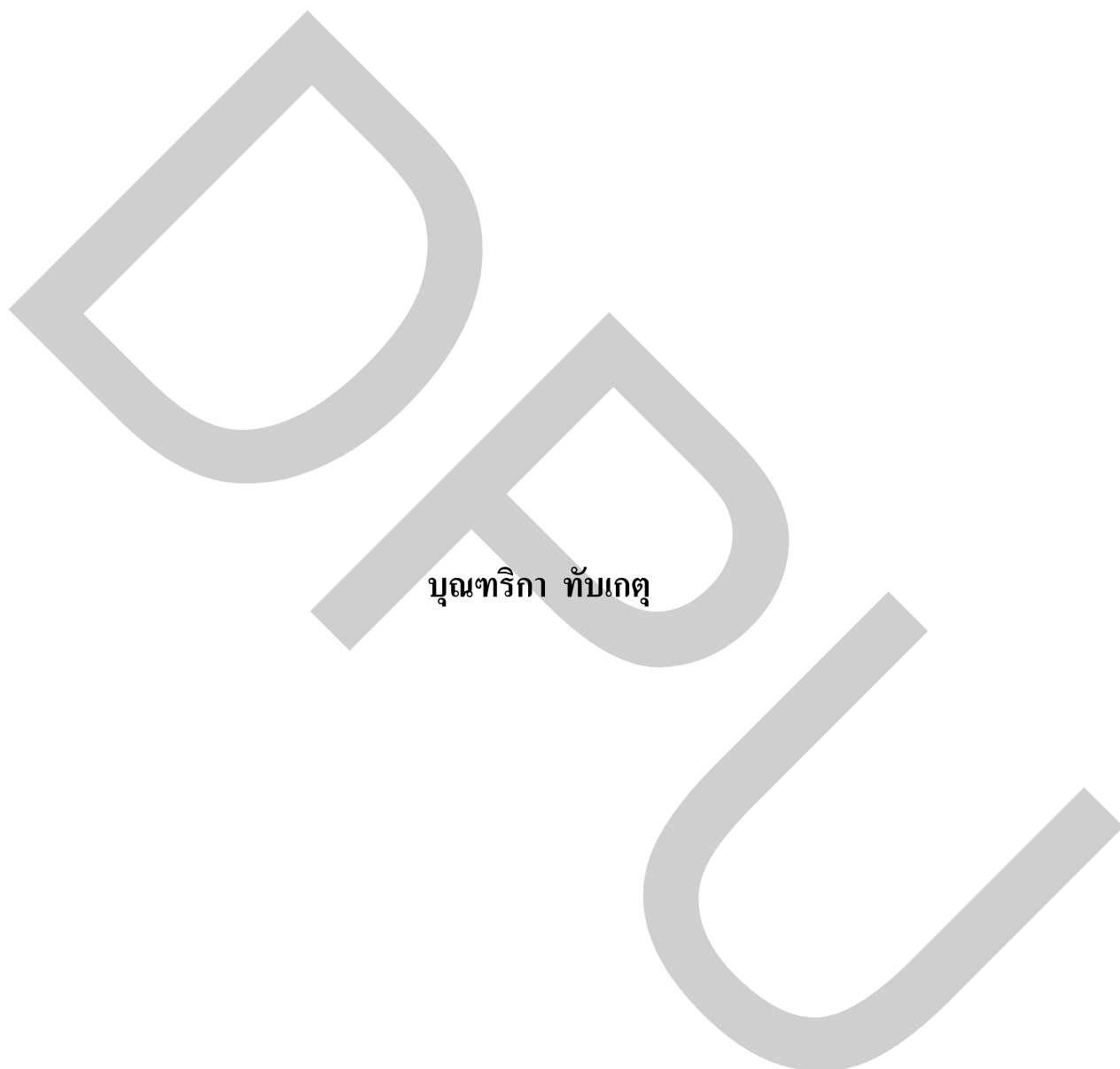


ความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า  
ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Product Liability and Dispute Resolution Methods of Vehicle Business Operators**



**BUNDHARIKA TUBKET**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement**

**for the Degree of Master of Laws**

**Department of Law**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2011**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านรองศาสตราจารย์ ดร. กัลยา ตันศิริ และท่านอาจารย์ธีรวัฒน์ จันทรสุมบุรณ์ ที่ได้กรุณาสละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และกรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น ตลอดจนเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร. ชีระ ศรีธรรมรักษ์ ที่กรุณาได้รับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ภูมิ โชคเหมาะ และรองศาสตราจารย์ พิณิจ ทิพย์มณี ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ และกรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

และขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่จรรยารัตน์ ทับเกตุ ที่เป็นกำลังใจสำคัญและให้การสนับสนุนผู้เขียนในทุกๆ ด้านจนสามารถสำเร็จการศึกษาถึงระดับมหาบัณฑิต และขอขอบคุณคุณชัชปิติ ม่วงกุล หัวหน้าคณะทำงานการพิจารณาจัดตั้งองค์กรระดับข้อพิพาทของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ที่กรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์ นอกจากนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์นี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาและค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้เขียนขอมอบความดีให้ทุกท่านที่กล่าวมาด้วย ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

บุญชริกา ทับเกตุ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ซ
บทที่	
<b>1. บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>2. ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก</b>	
<b>สินค้าที่ไม่ปลอดภัยและการระงับข้อพิพาท .....</b>	<b>6</b>
2.1 ความหมายของคำว่าผู้บริโภคและสินค้าที่ไม่ปลอดภัย.....	6
2.1.1 ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” .....	6
2.1.2 ความหมายของคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” .....	8
2.2 ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางสัญญา.....	10
2.2.1 หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา.....	10
2.2.2 หลักความรับผิดชอบในคำรับประกัน.....	14
2.3 ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางละเมิด.....	18
2.3.1 ทฤษฎีรับภัย.....	19
2.3.2 ทฤษฎีความผิด.....	21
2.4 ทฤษฎีความรับผิดชอบโดยเคร่งครัด.....	25
2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค.....	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท.....	32
2.6.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการฟ้องคดี .....	33
2.6.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท .....	35
<b>3. มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อ</b>	
<b>    ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทยเปรียบเทียบกับของ</b>	
<b>    ต่างประเทศ .....</b>	<b>43</b>
3.1 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความ	
เสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย.....	43
3.1.1 ความหมายของรถยนต์.....	43
3.1.2 ประเภทของสัญญาระหว่างผู้บริโภครถยนต์กับผู้ประกอบการ.....	44
3.1.2.1 สัญญาทั่วไป.....	44
3.1.2.2 สัญญาสำเร็จรูป .....	44
3.1.3 ลักษณะความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ.....	45
3.1.3.1 ละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ .....	45
3.1.3.2 ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.....	48
3.1.3.3 ตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม.....	49
3.1.3.4 ตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่	
ปลอดภัย .....	50
3.1.4 ประเภทของความเสียหาย.....	53
3.1.4.1 ความเสียหายจากการผิดสัญญาตาม	
ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.....	53
3.1.4.2 ความเสียหายจากละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.....	54
3.1.4.3 ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติ	
ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก	
สินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.....	54
3.1.5 การเยียวยาความเสียหายและวิธีการระงับข้อพิพาท.....	55
3.1.5.1 การเยียวยาความเสียหาย.....	56

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.1.5.2 การใกล้เคียงหรือการประนอมข้อพิพาท.....	59
3.1.5.3 การอนุญาโตตุลาการ.....	61
3.1.6 กระบวนการในการฟ้องคดีผู้บริโภค.....	62
3.2 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาท ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของต่างประเทศ .....	65
3.2.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา.....	65
3.2.1.1 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา.....	65
3.2.1.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด.....	66
3.2.1.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายความรับผิดต่อ ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย.....	67
3.2.1.4 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law)..	71
3.2.1.5 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท.....	76
3.2.2 ประเทศญี่ปุ่น.....	79
3.2.2.1 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา.....	80
3.2.2.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด.....	81
3.2.2.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายความรับผิดต่อ ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย.....	81
3.2.2.4 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท.....	84
3.2.3 ประเทศเยอรมนี.....	89
3.2.3.1 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา.....	89
3.2.3.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด.....	90
3.2.3.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายความรับผิดต่อ ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย.....	90
3.2.3.4 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท.....	93
4. ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและแนวทางใน การระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการ กลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์.....	97

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1 ปัญหาความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่ผู้ขายไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ.....	97
4.2 ปัญหาการเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด.....	98
4.3 ปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการ.....	98
4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์.....	99
4.5 ปัญหาการก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาท.....	100
<b>5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>102</b>
5.1 บทสรุป.....	102
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	106
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>108</b>
<b>ภาคผนวก (กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ) .....</b>	<b>116</b>
<b>ประวัติผู้เขียน .....</b>	<b>127</b>

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์
ชื่อผู้เขียน	บุณชฎริกา ทับเกตุ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยา ตันศิริ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ธีรวัฒน์ จันทรสุมบูรณ์
สาขาวิชา	นิติศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษามาตรการทางกฎหมายในเรื่องความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไทย โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับของต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และประเทศเยอรมนี รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายในเรื่องดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคในด้านความรับผิดชอบของผู้ขายในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ โดยการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ (Replace) ซึ่งแตกต่างจากประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการบัญญัติกฎหมายให้ผู้ซื้อสามารถขอเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ได้ไว้ในกฎหมายเลมอน (Lemon Law) อีกทั้งในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยยังไม่มีบทบัญญัติในเรื่องการเรียกเก็บสินค้าที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) แม้จะมีบทบัญญัติในเรื่องดังกล่าวในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แต่ก็มีข้อจำกัดคือ ต้องเป็นข้อพิพาทในชั้นศาลและเป็นดุลพินิจของศาล นอกจากนี้ ในเรื่องข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนั้น พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ของประเทศไทยก็ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ซึ่งต้องอาศัยการตีความ

ในเรื่องปัญหาในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น พบว่าประเทศไทยยังไม่มีการใช้การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR)) ตามหลักการระงับข้อพิพาททางเลือก และใน



เรื่ององค์การระงับข้อพิพาทตามแบบสากลก็ยังมีปัญหาในการก่อตั้ง ทำให้ยังไม่มีองค์การดังกล่าวมาช่วยเยียวยาปัญหาผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาปัญหาดังกล่าวผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

(1) ควรให้มีกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ผู้ซื้อสามารถเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ได้ (Replace) โดยนำหลักกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ของประเทศสหรัฐอเมริกามาบังคับใช้ (2) ควรเพิ่มบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาดได้ (Recall) (3) ควรเพิ่มข้อกำหนดถึงพฤติกรรมหรือกรณีต่างๆ เพื่อกำหนดขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 (2) และ (3) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น (4) ควรให้มีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR)) ตามหลักการระงับข้อพิพาททางเลือกมากขึ้นในประเทศไทยสำหรับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ (5) ควรให้มีมาตรการของรัฐ ส่งเสริมให้องค์กรเอกชนภาคอุตสาหกรรมรถยนต์ร่วมตัวจัดตั้งองค์การระงับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้เป็นรูปธรรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

Thesis Title	Product Liability and Dispute Resolution Methods of Vehicle Operators
Author	Bundharika Tubket
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Kalaya Tansiri
Co-Thesis Advisor	Teeravath Chantarasomboon
Department	Law
Academic Year	2010

### **ABSTRACT**

The purpose of this thesis is to study legal measures concerning Product Liability and Dispute Resolution Methods of Vehicle Operators of Thailand, comparing with those of foreign countries, and to analyze legal problems concerning Product Liability and Dispute Resolution Methods of Vehicle Operators of Thailand, comparing with those of the United States of America, Germany and Japan. This thesis also proposes the recommendation to revise the above-mentioned law for better consumer protection.

According to this thesis, it is found that, in Thailand, there is no provision on the replacement for defective cars (“Replace”) but, in the United States of America, this provision has been stipulated in Lemon Law. For legal problems on “Recall”, even though it has been stipulated in Consumer Case Procedure Act B.E. 2551, there are some limitations, namely, it must be in stage of court trial and it is the discretion of the judge. Besides, the exemption clauses in Product Liability Act B.E. 2551 of Thailand are unclear and needed to be interpreted.

Regarding legal problem on Dispute Resolution between consumers and vehicle operators, in Thailand, Alternative Disputed Resolution is rarely conducted. Moreover, in Thailand, there is no universal Dispute Resolution Centre to appropriately resolve the disputes between consumers and vehicle operators.

For resolving these problems, the researcher opionates that (1) there should be a specific law on Replace as enforced by Lemon Law of the United States of America. (2) There should be a provision in Consumer law to authorize Consumer Protection Committee on Recall. (3) There should be provision on circumstances and cases on the exemption clauses of Product Liability Act B.E. 2551 to make the liability limitation of vehicle operators clearer. (4) There

should be more Alternative Dispute Resolution for consumer and vehicle operators. (5) There should be governmental measures to promote the concrete means to settle the Dispute Resolution Centre of Vehicle Operators for consumer protection.



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากอดีตที่ผ่านมาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าต่างๆ ปรากฏให้เห็นอยู่เนืองๆ แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไป อันเนื่องมาจากการขาดกฎหมายหรือมาตรการการบังคับใช้ หรือ องค์การที่จะบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ ทำให้ปัญหาของผู้บริโภคยังคงสั่งสมมาจวบจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากในปัจจุบัน เทคโนโลยีด้านต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้า การผลิตสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคส่วนใหญ่ได้ผ่านกระบวนการขั้นตอนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ผู้ประกอบการเท่านั้นที่รู้ขั้นตอนการผลิตและเป็นผู้อยู่ในฐานะที่จะป้องกันอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าได้ แต่ผู้ประกอบการหลายแห่งกลับไม่ได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสินค้าที่ผู้บริโภคได้นำมาใช้ หลายครั้งที่ผู้บริโภคตัดสินใจเรียกร้องสิทธิของตนในการได้รับสินค้าที่ปลอดภัย มีคุณภาพ ได้มาตรฐานด้วยตนเอง เมื่อประกอบกับการติดต่อสื่อสารในยุคโลกไร้พรมแดน ความทันสมัยรวดเร็วของเทคโนโลยีและสื่อในรูปแบบต่างๆ ได้สร้างความตื่นตัวให้แก่ผู้บริโภคในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมากขึ้นในหลายๆ ด้าน และกระตุ้นให้ผู้บริโภครักษาสติอันตนพึงมี ดังจะเห็นได้จากการแพร่ภาพกระจายข่าวเรื่องความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการซึ่งทวีความรุนแรงและหลากหลายขึ้นทางสื่อต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง

หลายกรณีหรือหลายครั้งที่หากมีการพิจารณาถึงเหตุแห่งความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการให้ถ่องแท้ บางครั้งปัญหานั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่ใหญ่โต แต่การที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความสนใจจะเยียวยาแก้ไขตามสมควรแก่เหตุจึงกลายเป็นความขัดแย้งที่ขยายวงกว้างขึ้น แต่บางครั้งก็เป็นความบกพร่องของสินค้าอันผู้ประกอบการจำหน่าย ไม่ว่าจะเกิดจากความประมาท ความไม่รู้ หรือความไม่รอบคอบเพียงพอก็ตามอาจส่งผลร้ายต่อสุขภาพ อนามัย หรือชีวิตของผู้บริโภคได้ เมื่อมีข้อพิพาทและผู้บริโภคต้องการพิสูจน์ถึงความบกพร่องของสินค้า ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคกลับพบความเหลื่อมล้ำในด้านอำนาจต่อรองเพื่อเยียวยาความเสียหายและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสินค้าซึ่งใช้เทคโนโลยีอันซับซ้อน รัฐจึงตระหนักถึงความสำคัญในการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว และ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยในการบริโภคและได้รับชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจาก

สินค้า รัฐจึงจำเป็นต้องให้การคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากสินค้านั้น โดยตราและบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาคัดแย้งในเรื่องความไม่ปลอดภัยของสินค้าซึ่งสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จึงถือกำเนิดขึ้นมาจากแนวคิดดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 อาจจะช่วยเยียวยาปัญหาของผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิของตนจากปัญหาในเรื่องสินค้าต่างๆ ที่ตนบริโภค แต่ก็ยังเป็นเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการนั้นก็เหมือนกับเหรียญสองด้าน เราควรมองหรือศึกษาปัญหาดังกล่าวให้รอบด้านสำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งจากมุมมองของผู้บริโภค และปัญหาหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการจากการบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ด้วย กล่าวคือ การที่ผู้บริโภคฟ้องคดีได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ในทางหนึ่ง เป็นการส่งเสริมเสรีภาพและสิทธิในการฟ้องร้องดำเนินคดีของผู้บริโภค แต่ในอีกด้านหนึ่งกลับไม่มีการกำหนดบทบัญญัติรองรับสิทธิของผู้ประกอบการอย่างเหมาะสม เช่น ขอบเขตของการฟ้องร้องผู้ประกอบการว่าจะรับผิดชอบในแง่ใด เพียงใดอย่างชัดเจน ทำให้อาจมีคดีฟ้องร้องมากมายเต็มศาล ซึ่งโดยแท้แล้วอาจไม่ใช่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ เช่น เกิดจากการกระทำละเมิดของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าเอง เนื่องจากหากการบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอย่างมากในวงกว้างเพียงใด ที่สุดแล้วผลกระทบนั้นย่อมสะท้อนมายังผู้บริโภคด้วยเพียงนั้น อาทิ เช่น ในด้านราคาสินค้าที่อาจจะสูงขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการต้องซื้อประกันภัยเพื่อรองรับความเสียหายจากการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค อันส่งผลถึงต้นทุนของสินค้า เป็นต้น

สำหรับสินค้าหลายชนิดที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับการดำรงชีพของผู้บริโภค เช่น รถยนต์ ซึ่งในปัจจุบันนี้ แม้ว่ารถยนต์ยังเป็นสินค้าที่มีราคาสูงอยู่ แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่ารถยนต์กลายเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นสำหรับผู้บริโภคจนเกือบจะกลายเป็นปัจจัยที่ 5 ที่จำเป็นในการดำรงชีพของมนุษย์ไปแล้ว จึงจำเป็นต้องอยู่เองที่ผู้บริโภคสินค้านี้ต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม โดยปกติวิชาชีพแล้วผู้ประกอบการสินค้าที่มีเทคโนโลยีขั้นสูงย่อมต้องมีความรับผิดชอบสูงตามไปด้วยอยู่แล้ว และย่อมไม่มีผู้ประกอบการรายใดต้องการสร้างปัญหากับลูกค้าหรือผู้บริโภค แต่ในบางกรณีก็อาจหลีกเลี่ยงปัญหาการกระทบกระทั่งกันระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคได้ยาก ดังนั้น แม้จะได้มีการออกพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการบริโภคสินค้า แต่หากคำนึงถึงการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนและสร้างเสริมคุณภาพในสังคม โดยผู้บริโภคได้ใช้สินค้า

และบริการที่มีคุณภาพในราคาไม่สูงจนเกินไป ผู้ประกอบการได้ประกอบธุรกิจอย่างราบรื่นและรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ เราจึงควรคำนึงถึงอุปสรรค ปัญหา และสิทธิตามกฎหมายของผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ประกอบการและการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ ให้มีความเหมาะสม เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ หรือแม้แต่กับศาลและกระบวนการยุติธรรม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความหมาย แนวคิด และทฤษฎีในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถยนต์และการระงับข้อพิพาท

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด และหลักเกณฑ์ของกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ รวมถึงการพิจารณาถึงประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางเลือกในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ของต่างประเทศกับประเทศไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหากฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์และการระงับข้อพิพาท

1.2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และปรับบทบัญญัติในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้มีความชัดเจนขึ้น และออกกฎหมายเฉพาะในเรื่องการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้สอดคล้องกับกฎหมายเลมอน (Lemon Law) รวมถึงแนวทางในการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกและการก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน

## 1.3 สมมติฐานของการศึกษา

พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ต้องการจะคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมักได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และไม่อาจต่อรองกับผู้ประกอบการได้เนื่องจากอำนาจต่อรองน้อยกว่า หรือความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีของสินค้าน้อยกว่าผู้ประกอบการ เนื่องจาก พระราชบัญญัติ

ดังกล่าวไม่อาจจะแก้ปัญหาและปกป้องสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น กฎหมายนี้เพียงลำพังจึงไม่ อาจแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการในเรื่องขอบเขตความรับผิดชอบหรือการระงับข้อพิพาท จึงจำเป็นต้องได้มีการศึกษาวิจัยปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เพื่อหาแนวทางบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ยุติลงอย่างสมานฉันท์

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติความรับผิดในเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ของประเทศสหรัฐอเมริกา กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ของประเทศเยอรมนีและประเทศญี่ปุ่น รวมถึงคำจำกัดความคำว่ารถยนต์ สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ความรับผิดของผู้ประกอบการ การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกิจรถยนต์ ซึ่งอาจจะเป็นกรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องยิ่งขึ้น

#### 1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาข้อมูลโดยวิจัยเอกสาร (Documentary Research) กล่าวคือเป็นการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือ บทความ และเอกสารต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ ในส่วนที่เกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรการในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศกระทรวง รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ คำพิพากษาฎีกา เอกสารการประชุมสัมมนา รวมทั้งข้อเสนอแนะของบุคคลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความหมาย แนวคิด และทฤษฎีในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถยนต์และการระงับข้อพิพาท

1.6.2 ทำให้ทราบ แนวคิด และหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ รวมถึงการพิจารณาถึงประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางเลือกในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ของต่างประเทศกับประเทศไทย

1.6.3 ทำให้ทราบปัญหากฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์และการระงับข้อพิพาท

1.6.4 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะถึงแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และปรับบทบัญญัติในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้มีความชัดเจนขึ้น และออกกฎหมายเฉพาะในเรื่องการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้สอดคล้องกับกฎหมายเลมอน (Lemon Law) รวมถึงแนวทางในการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกและการก่อตั้งองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน



## บทที่ 2

### ความหมาย แนวคิด และทฤษฎี ในเรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและการระงับข้อพิพาท

ปัจจุบันมีการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคออกมามากมายในตลาด ซึ่งสินค้านี้มีหลากหลายทั้งรูปแบบ ราคา และคุณภาพ ในขณะที่ผู้บริโภคก็มีมากมายหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ ความเข้าใจในสินค้า คุณภาพและวิธีการใช้สินค้าที่ถูกต้องปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคทั้งหลายต่างมีความคาดหวังว่าสินค้าที่ตนบริโภคหรือนำมาใช้นั้นควรจะต้องมีคุณภาพดี มีความปลอดภัย และราคาสมเหตุสมผล ทว่า ในความเป็นจริง ผู้บริโภคจำนวนมากไม่น้อยไม่ได้บริโภคสินค้าที่ดีและปลอดภัยตามที่หวังไว้ สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ทำให้ผู้บริโภคต้องการได้รับการคุ้มครอง ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทั้งหลาย โดยการนำเอาทฤษฎีหรือแนวคิดต่างๆ มาสนับสนุน ซึ่งมีทฤษฎีหรือแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1 ความหมายของคำว่าผู้บริโภคและสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ในการศึกษากฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงความหมายและคำนิยามหรือคำจำกัดความของ “ผู้บริโภค” และ “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ก่อนเพื่อจะได้ทราบถึงคำจำกัดความของคำดังกล่าวในการศึกษารั้งนี้

##### 2.1.1 ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค”

เนื่องจากผู้บริโภคเป็นสิ่งที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยมุ่งที่จะให้ความคุ้มครอง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษถึงความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” เพื่อที่จะได้เข้าใจไปในทางเดียวกันเมื่อมีการกล่าวถึงผู้บริโภคในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คำว่า “ผู้บริโภค” มีการให้ความหมายไว้แตกต่างกันทั้งความหมายทั่วไปและความหมายตามบทบัญญัติของกฎหมาย ดังสามารถแยกพิจารณาได้ ดังนี้

- 1) “ผู้บริโภค” ในความหมายทั่วไป

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า (กฎ) ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึง ผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย ; ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการหรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และหมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย (อ.Consumer)<sup>1</sup>

จากความหมายของผู้บริโภคตามพจนานุกรมแห่งราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 จะเห็นได้ว่าตรงกับคำว่า “Consumer” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งคำว่า “Consumer” มีการให้ความหมายไว้ใน Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English โดยอธิบายคำว่า “Consumer” ไว้ว่า “Consumer” (noun) a person who buys goods or uses services<sup>2</sup> ซึ่งแปลได้ความว่า ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลผู้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

ตาม Black’s Law Dictionary ให้ความหมายของผู้บริโภคไว้ดังนี้

“Consumer” a person who buys goods and services for personal, family, or household use, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purposes.<sup>3</sup> ซึ่งแปลได้ว่า ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อใช้ในการส่วนตัว ใช้ในครอบครัว หรือในครัวเรือน โดยไม่มีเจตนาที่จะนำไปจำหน่ายต่อ ; บุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นการส่วนตัวโดยมิได้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

## 2) “ผู้บริโภค” ตามความหมายในบทบัญญัติของกฎหมาย

กฎหมายของประเทศไทยได้มีการให้ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” ไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

<sup>1</sup> ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 739.

<sup>2</sup> Hornby A.S. (2002). Oxford advanced learner’s dictionary of current English. p. 265.

<sup>3</sup> Bryan A. Garner. (2004). Black’s Law Dictionary Editor in Chief (8<sup>th</sup> ed.). p. 335.

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้ให้ความหมายของคำว่าผู้บริโภคในมาตรา 3 ว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้อุปประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มา ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าว ซึ่งมีได้กระทำเพื่อการค้าด้วย

ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ไม่ได้ให้ความหมายหรือคำนิยามของคำว่า “ผู้บริโภค” ไว้โดยตรง แต่มีการบัญญัติคำว่า ผู้เสียหาย ไว้ในมาตรา 4 ว่า ผู้เสียหาย หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ยังได้ให้ความหมายของ “ผู้บริโภค” ไว้ในมาตรา 3 ว่า ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

สำหรับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในภาคพื้นยุโรป ซึ่งมี EC Directive เป็นต้นแบบนั้น มิได้ให้คำจำกัดความของ “ผู้บริโภค” ไว้แต่จะระบุถึงผู้ได้รับความเสียหาย (victims) แทน อย่างไรก็ตาม Directive มิได้มีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เสียหายที่อาจได้รับความคุ้มครองไว้อย่างชัดเจน จึงอาจตีความอย่างกว้างว่า หมายความว่า บุคคลทุกคนที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าย่อมได้รับความคุ้มครองตาม Directive ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดขึ้นในทางวิชาชีพหรือในลักษณะการใช้ประโยชน์ส่วนบุคคล

### 2.1.2 ความหมายของคำว่าสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ความหมายของคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 4 หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ไม่ว่าจะ เป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

ความเสียหาย หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะ เป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อามัย์ จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

ความเสียหายต่อจิตใจ หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

ส่วนในเรื่องความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นเรื่องทรัพย์สินที่ขายมีความเสื่อมเสียในเนื้อหาผิดไปจากสภาพปกติของทรัพย์สิน ซึ่งในเรื่องความชำรุดบกพร่องและความสำคัญผิดในคุณสมบัติของทรัพย์สินนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของทรัพย์สินเช่นเดียวกัน แต่กรณีชำรุดบกพร่องนั้นจำกัดเฉพาะกรณีที่ทรัพย์สินที่ขายมีสภาพผิดไปจากสภาพปกติ เพราะมีความเสื่อมแฝงอยู่

การออกกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่บกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือที่เรียกกันว่า “Product Liability Act” ขึ้นใช้ในประเศไทยนั้น มีที่มาจากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เกี่ยวกับความจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภคและเป็นการกำหนดมาตรฐานการนำเข้า หรือการจำหน่ายสินค้าที่เป็นอันตราย อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้าระหว่างประเทศ<sup>4</sup> โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

1) การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า ที่ตนผลิตหรือนำเข้าเพื่อจำหน่ายไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม

2) กำหนดให้ผู้ประกอบการเป็นผู้กระทำการพิสูจน์ว่า ความเสียหายมิได้เกิดจากความบกพร่องของสินค้าของตน

3) กำหนดอายุความ การใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายให้แตกต่างจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

4) กำหนดให้การฟ้องคดี ได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง และกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ฟ้องคดีแทนได้<sup>5</sup>

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Defective Product) มีลักษณะพิเศษตรงที่มีลักษณะของความรับผิดชอบทางสัญญาและความรับผิดชอบทางละเมิดอยู่ร่วมกัน โดยในแง่ความไม่ปลอดภัยของสินค้า (Defects) มีพื้นฐานความคาดหวังของผู้บริโภค (Consumer

<sup>4</sup> สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (2546, ธันวาคม). “ร่างกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง.” วารสารนิติศาสตร์, 33, 4. หน้า 680.

<sup>5</sup> แหล่งเดิม. หน้า 681.

Expectation) ซึ่งเป็นลักษณะความรับผิดทางสัญญา แต่โดยหลักแล้ว Product Liability เป็นความรับผิดทางละเมิด ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะมีความสัมพันธ์กันในทางสัญญาหรือไม่ ซึ่งในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้ระบุถึงความเสียหายทางจิตใจรวมไว้ด้วย<sup>6</sup>

## 2.2 ทฤษฎีความรับผิดในทางสัญญา (Contractual Liability Theory)

ทฤษฎีความรับผิดทางสัญญา ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักกฎหมาย 2 ประการประกอบกัน ได้แก่ หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) และหลักความรับผิดในคำรับประกัน (Warranty) กล่าวคือ

### 2.2.1 หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract)

หลักความสัมพันธ์ทางสัญญาเป็นหลักเกณฑ์สำคัญหลักหนึ่งของทฤษฎีความรับผิดในทางสัญญา ซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของคู่สัญญาและมีผลผูกพันเฉพาะคู่สัญญา นั่นคือ เฉพาะคู่สัญญาเท่านั้นที่จะเรียกร้องให้รับผิดชอบกันได้ บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่คู่สัญญาไม่อาจเรียกร้องให้มีการรับผิดโดยอาศัยมูลเหตุแห่งสัญญาได้เลย เนื่องจากต่างมีหน้าที่ซึ่งกันและกัน เดิมความสัมพันธ์ทางสัญญาของคู่สัญญานั้นเกิดจากการทำสัญญาซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากัน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักความเท่าเทียมกัน คู่สัญญาจะตกลงกันอย่างไรก็ได้ แต่ปัจจุบันสภาพการค้าขายได้เปลี่ยนแปลงไป มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสร้างกฎเกณฑ์ขึ้นมาบังคับแก่คู่สัญญาตามสภาพระบบเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ในการทำสัญญามีทฤษฎีที่สำคัญ 2 ประการ คือ ทฤษฎีว่าด้วยหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) และทฤษฎีว่าด้วยหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) อนึ่ง ทฤษฎีดังกล่าวมักถูกนำมาพิจารณาในฐานะเป็นหลักกฎหมายทั่วไปที่สำคัญในการทำสัญญาของคู่สัญญา ดังจะกล่าวต่อไปนี้

#### 2.2.1.1 หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Principle of Autonomy of Will)

หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเป็นหลักที่อาศัยความเป็นเหตุเป็นผลในทางนิติปรัชญาว่าด้วยนิติสัมพันธ์ทางหนี้ ซึ่งตั้งอยู่บนรากฐานของ “เจตนา” ของบุคคล โดยถือว่า

<sup>6</sup> วัชรวิธา ตปนิยน์นัท. (2552). มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. หน้า 8.

“เจตนาของเอกชนมีค่าเหนือกว่าสังคม” (La Primauté de l'individu sur la Société) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ทางสัญญา ซึ่งตามหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนามีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ทฤษฎี คือ

(1) ทฤษฎีเจตนา (Will Theory) ถือเอาเจตนาภายใน กล่าวคือ การก่อให้เกิดและผลของสัญญาขึ้นอยู่กับเจตนาที่คู่สัญญามีอยู่โดยแท้จริงภายใน มิใช่เจตนาที่แสดงออกมาภายนอกเท่านั้น ตามทฤษฎีนี้จะยอมรับหลักการแสดงออกซึ่งเจตนา ในกรณีที่ไม่สามารถพิสูจน์เจตนาที่แท้จริงภายในได้เท่านั้น เป็นทฤษฎีที่มุ่งคุ้มครองผู้แสดงเจตนา

(2) ทฤษฎีการแสดงเจตนา (Declaration Theory) ถือเอาเจตนาที่แสดงออกมาภายนอก เนื่องจากไม่มีใครสามารถล่วงรู้เจตนาภายในของผู้แสดงเจตนาได้ โดยสัญญาถูกพิจารณาว่าเป็นข้อเท็จจริงทางสังคมซึ่งต้องให้ความมั่นคงที่ดีที่สุดแก่บุคคลที่รู้หรือเห็นได้เฉพาะที่แสดงออกมาเท่านั้น เป็นทฤษฎีที่มุ่งคุ้มครองบุคคลภายนอกผู้รับการแสดงเจตนา<sup>7</sup>

ในสมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18 นักปรัชญากฎหมายมีความประสงค์จะให้บุคคลมีเสรีภาพ หลุดพ้นจากข้อบังคับทางสังคม รวมทั้งข้อบังคับต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยต้องการที่จะให้กฎข้อบังคับเป็นเรื่องของข้อยกเว้นเท่านั้น ซึ่งหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนานี้มีสมมติฐานว่า “บุคคลทุกคนมีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกันตามกฎหมาย ทุกคนรู้ถึงฐานะความได้เปรียบเสียเปรียบของตน”<sup>8</sup> กล่าวคือ โดยหลักแล้วบุคคลทุกคนจะต้องมีเสรีภาพเว้นแต่บางเรื่องที่จะเห็นสมควรจึงจะมีการวางข้อบังคับจำกัดเสรีภาพไว้ และยังมีความเห็นต่อไปว่าเสรีภาพของบุคคลจะถูกจำกัดลงก็ได้แต่โดยความสมัครใจของตนเท่านั้น เนื่องจากกฎเกณฑ์ที่ดีที่สุดที่จะใช้แก่สัญญา น่าจะเป็นกฎเกณฑ์ที่คู่สัญญาที่มีความเท่าเทียมกันเป็นผู้ตกลงกัน โดยถือว่ากฎเกณฑ์ที่คู่สัญญาตกลงกันไว้นั้น เป็นกฎหมายอันหนึ่งที่คู่สัญญาเจตนาให้มีผลบังคับแก่กรณีของตนโดยเฉพาะ น่าจะเป็นกฎเกณฑ์ที่ทำให้เกิดความยุติธรรมกับเอกชนเป็นอย่างมาก แนวความคิดนี้จึงพัฒนาไปสู่ “หลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา” ซึ่งให้เสรีภาพอย่างเต็มที่แก่คู่สัญญาในการทำสัญญา รัฐจะไม่เข้ามาบังคับการทำสัญญาของเอกชน (State Non Intervention) โดยปล่อยให้เอกชนสามารถวางกฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับแก่สัญญาของตนได้เอง (Mutual Agreement) โดยรัฐจะบัญญัติกฎหมายให้เข้าไปแทรกแซงเฉพาะกรณีที่เห็นสมควรเป็นพิเศษเท่านั้น นอกจากนี้ “ความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา” ยังหมายความว่า เจตนาเอกชนมีค่าเหนือกว่าสังคม หรืออีกนัยหนึ่ง การแสดงเจตนาของเอกชนเป็นตัวก่อหนี้ขึ้น หนี้มิได้เกิดจากอำนาจภายนอกอื่นใด

<sup>7</sup> อรุณฯ อาษาทองสุข. (2536). การควบคุมและแก้ไขปัญหาค้ำสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. หน้า 5.

<sup>8</sup> แหล่งเดิม. หน้า 6.

อาจกล่าวได้ว่า หลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเป็นเครื่องมือในการก่อให้เกิดสัญญาที่มีผลบังคับระหว่างคู่สัญญาโดยการแสดงเจตนาของคู่สัญญาเอง อาจเพราะกฎหมายที่มีอยู่ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมในการปรับใช้แก่กรณีต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีเหตุผลที่ว่า ควรจะปล่อยให้เอกชนกำหนดสิทธิและบังคับตามสิทธิของพวกเขาได้เอง หลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาเป็นทฤษฎีที่พบอยู่ในระบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) มากกว่าระบบจารีตประเพณี (Common Law) ระบบประมวลกฎหมายยอมรับทฤษฎีเรื่องความยินยอมในสัญญา ดังจะเห็นได้จากภาคกฎหมายที่ว่า “สัญญาที่มีผลสมบูรณ์ย่อมมีผลบังคับ” หรือ “สัญญาต้องเป็นสัญญา” (Pacta Sunt Servanda) ความเห็นนี้ตรงกับหลักกฎหมายที่ว่า “สัญญาจะก่อให้เกิดหนี้ทางกฎหมายได้ต้องมาจากความยินยอมของคู่กรณี และกฎหมายก็มีหน้าที่ในอันที่จะบังคับให้เป็นไปตามเจตนาของคู่กรณี” จึงอาจกล่าวได้ว่าหลักดังกล่าวข้างต้นมีหลักเกณฑ์ว่า “บุคคลต้องมีอิสระในการทำสัญญาตามที่เขาต้องการ โดยปราศจากการแทรกแซง”<sup>9</sup>

### 2.2.1.2 หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Principle of Freedom of Contract)

โดยหลักการหลักเสรีภาพในการทำสัญญาเป็นหลักพื้นฐานของกฎหมายนิติกรรมสัญญาที่ใช้กันแพร่หลายอยู่ทั่วไป และมีความเกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ของนิติกรรมสัญญา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคู่สัญญา วัตถุประสงค์ของสัญญา หรือแบบของสัญญา หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลักกฎหมายที่ให้อิสระแก่บุคคลในการที่จะทำสัญญาตามที่ตนต้องการ ส่วนหลักเกณฑ์เรื่องเสรีภาพในการทำสัญญาเป็นเพียงนโยบายทางกฎหมาย (Legal Policy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเสรีภาพของบุคคลที่จะเปลี่ยนแปลงสิทธิของตนได้ตามที่ตนต้องการ และเป็นหลักที่ให้เสรีภาพแก่คู่สัญญาโดยสมบูรณ์ในการที่จะกำหนดชนิด แบบ และเนื้อหาของสัญญา และขณะเดียวกันก็เป็นการจำกัดขอบเขตการแทรกแซงของรัฐในการทำสัญญาของคู่กรณีให้อยู่ในวงจำกัดที่สุด<sup>10</sup>

หลักเสรีภาพในการทำสัญญาในช่วงศตวรรษที่ 18 เกิดจากหลักทฤษฎีอรรถประโยชน์ของเบนธัม (Bentham) และ มิล (Mill) นักปรัชญาเสรีนิยมของสำนักอรรถประโยชน์ (Utilitarian School) ซึ่งมีความเชื่อว่ารากฐานกฎหมายคือ ศีลธรรม คือการสร้างประโยชน์สูงสุดแก่บุคคลจำนวนมากที่สุด (Greatest happiness of the greatest number.) ซึ่งได้มีการประยุกต์หลักอรรถประโยชน์ในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยถือว่าเสรีภาพทางสัญญาเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้เกิดความสุขมากที่สุดแก่เอกชน ทำให้เกิดความจำเป็นที่ต้องให้หลักประกันแก่

<sup>9</sup> ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2535). กฎหมายว่าด้วยสัญญา. หน้า 81-82.

<sup>10</sup> แหล่งเดิม. หน้า 83.

เสรีภาพในการทำสัญญา<sup>11</sup> นอกจากนี้หลักเสรีภาพในการทำสัญญายังเกิดจากหลักปรัชญากฎหมายเรื่องปัจเจกชนนิยม (Individualism) ที่ถือว่าเจตนา มีความศักดิ์สิทธิ์และเป็นพื้นฐานของเสรีภาพตามธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อผสมผสานเข้ากับแนวความคิดเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญาของลัทธิเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ (Liberalism) ที่เน้นความสำคัญของการแข่งขันระหว่างเอกชน โดยเสรี (Free Competition) เสรีภาพในการประกอบกิจการค้าและการทำสัญญาทางการค้า (Laissez-faire) ทำให้หลักเสรีภาพในการทำสัญญากลายเป็นทฤษฎีหลักซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ในอีกด้านหนึ่ง ทฤษฎีที่ถือว่าเสรีภาพในการแสดงเจตนาของบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดนั้น อาจถูกโต้แย้งได้ กล่าวคือ การจะอยู่ร่วมกันในสังคม มนุษย์ก็มีหน้าที่บางประการต่อสังคม ซึ่งหน้าที่นั้นเองจะมาจำกัดเสรีภาพของมนุษย์ไว้ เนื่องจากสังคมมีความสัมพันธ์หลายอย่างระหว่างกัน ไม่อาจทำให้มนุษย์มีเสรีภาพเต็มที่ เช่น ความสัมพันธ์ทางครอบครัว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน มรดก เป็นต้น อีกทั้งการจะทำให้หน้าที่บุคคลแสดงเจตนาก้าวหน้าขึ้นมีสภาพบังคับจำเป็นต้องมีกฎหมายมารองรับบังคับให้ เพราะเจตนาที่แสดงอันก่อให้เกิดหนี้เป็นเรื่องกฎหมายยอมรับบังคับให้ มิใช่หลักที่เป็นเรื่องของกฎหมายธรรมชาติ (Natural Law) และเมื่อในศตวรรษที่ 20 นี้ สภาพการค้าขายได้เปลี่ยนแปลงไปมาก คู่สัญญาแต่ละฝ่ายอาจไม่มีความเท่าเทียมกันอีกต่อไป ไม่ว่าในด้านฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ อำนาจต่อรอง จึงมีความจำเป็นอยู่เองที่จะต้องมีการกฏหมายมาควบคุมและจำกัดขอบเขตการแสวงหาประโยชน์จากหลักเสรีภาพในการทำสัญญา ดังนั้น หลักเสรีภาพในการทำสัญญาในระยะหลังน่าจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคู่สัญญามีความเท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างแท้จริงเท่านั้น

หลักเสรีภาพในการทำสัญญาดังกล่าวเป็นหลักที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตทางการค้าในตลาดเสรีในสมัยที่การซื้อขายสินค้ายังไม่มีความสลับซับซ้อน ความซื่อสัตย์ของสินค้าสามารถตรวจสอบกันได้ด้วยตาเปล่า ผู้ซื้อมีโอกาสตรวจสอบดูสินค้าก่อน จึงเป็นหน้าที่ผู้ซื้อที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการตรวจตราสินค้าให้ถี่ การซื้อขายสินค้าจึงใช้หลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware) เมื่อเกิดข้อบกพร่องในสินค้าผู้ซื้อจึงต้องรับภาระในความเสียหาย เนื่องจากผู้ซื้อเป็นผู้เลือกสินค้านั้นเอง<sup>12</sup> อย่างไรก็ตาม หลักนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกันจึงควรเคารพหลักเสรีภาพในการทำสัญญา แต่ปัจจุบันเมื่อระบบการค้าและธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปมีการใช้เทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าและซับซ้อนมากขึ้น จนไม่อาจใช้หลักการข้างต้นได้อีกต่อไป ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อไม่อาจมีความรู้ทัดเทียมผู้ประกอบการหรือผู้ขายเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ อีกต่อไป

<sup>11</sup> รongพล เจริญพันธ์. (2530). นิติปรัชญา. หน้า 102.

<sup>12</sup> ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2543). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 13.



## 2.2.2 หลักความรับผิดในคำรับประกัน (Warranty)

คำรับประกันสินค้า (Warranty) หมายถึง ข้อความใดๆ ที่แสดงถึงการรับรองข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับสินค้าว่าจะเป็นไปตามข้อความนั้นๆ ผู้ประกอบธุรกิจที่แสดงข้อความยอมรับผิดหากมิได้เป็นไปตามคำรับรองนั้น ซึ่งตามกฎหมายหมายถึง ข้อความใดๆ ที่แสดงออกถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งผู้แสดงข้อความนั้นรับประกันว่าจะเป็นไปตามนั้นและยืนยันว่าหากไม่เป็นไปตามนั้นตนยินยอมจะรับผิด ดังนั้น คำรับประกันสินค้าจึงเป็นข้อสัญญาว่าจะรับผิด หรือการรับประกันอย่างหนึ่ง โดยอาจเป็นการรับประกันโดยชัดแจ้งหรือการรับประกันโดยปริยายก็ได้

การรับประกันสินค้าในประเทศไทยไม่มีที่ใดในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กล่าวถึงเรื่องการรับประกัน (Warranty) หรือใช้ถ้อยคำเช่นนี้ แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ากฎหมายของประเทศไทยจะไม่ยอมรับหลักกฎหมายเรื่องการรับประกันสินค้า แต่ความจริงแล้วกฎหมายไทยถือว่าการให้คำรับรองหรือการรับประกันสินค้าเป็นหนึ่งอย่างหนึ่งของฝ่ายผู้ขาย และมีการรับรองนี้ดังกล่าวไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นๆ เช่น ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อ และต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ขาย แม้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้ใช้คำว่าคำรับประกันสินค้า (Warranty) เหมือนอย่างกฎหมายของต่างประเทศก็ตาม โดยสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

### 2.2.2.1 การรับประกันตามหลักทั่วไป

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยไม่ได้มีการบัญญัติเรื่องการรับประกันไว้อย่างชัดเจนในบรรพที่ 3 เอกเทศสัญญา แต่ภายใต้หลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) เอกชนทุกคนมีเสรีภาพที่จะทำสัญญาอย่างไรก็ได้ และเมื่อทำสัญญาแล้วแม้จะไม่มีบัญญัติไว้ในเอกเทศสัญญา ก็ยังถือว่าเป็นสัญญาไม่มีชื่อ ที่สามารถบังคับใช้กันได้ตามหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will)

ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ขายได้ให้คำรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง (Express Warranty) ซึ่งเป็นผลจากการตกลงของกลุ่มสัญญาเพื่อเป็นการยืนยันว่าจะรับผิดชอบต่อผู้ซื้อในกรณีที่สินค้านั้นเกิดความชำรุดบกพร่อง หรือก่อความเสียหายตามที่ตกลงกันไว้ในข้อสัญญานั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยให้นำหลักกฎหมายว่าด้วยนิติกรรมสัญญาและหนี้ ซึ่งเป็นหลักทั่วไปมาใช้ กล่าวคือ กฎหมายเคารพเจตนาของกลุ่มสัญญาตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) และหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) โดยยอมให้ทำความตกลงกันได้ครบเท่าที่ข้อตกลงนั้นไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ไม่

พันวิสัย และไม่ต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือหากจะขัดต่อกฎหมาย แต่กฎหมายนั้นไม่ใช่กฎหมายเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนแล้วก็ไม่ทำให้คำรับรองหรือคำรับประกันที่ตกลงกันไว้นั้นเสียไป

### 2.2.2.2 การรับประกันตามบทบัญญัติของกฎหมาย

การรับประกันตามบทบัญญัติของกฎหมายเป็นกรณีที่ผู้ขายไม่ได้ให้คำรับรองหรือคำรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง แต่กฎหมายก็มีการรับรองไว้ว่ามี การรับประกัน หรือที่เรียกว่า การรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) อันเป็นทฤษฎีที่สร้างขึ้นเพื่อมุ่งจะคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าและบริการเป็นหลัก ความรับผิดชอบตามกฎหมายนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นคู่กรณีกันตามสัญญา โดยการให้คำรับประกันสินค้าโดยปริยายนั้นเป็นการประกันว่าสินค้านั้นจะมีความเหมาะสมตามประเภทและวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริโภคสินค้าโดยมิจำเป็นต้องแสดงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่อย่างใด จะเห็นได้ว่า การรับประกันโดยปริยายเป็นคำรับประกันโดยอำนาจแห่งกฎหมาย ถือว่าผู้ขายได้ให้คำรับประกันไว้เช่นนั้น ถึงแม้ว่าตามความเป็นจริงจะมีได้มีการให้คำรับประกันเช่นนั้นไว้โดยก็ตาม เช่น การรับประกันเรื่องกรรมสิทธิ์ (Warranty of Title) ซึ่งผู้ขายรับรองต่อผู้ซื้อว่าทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นปลอดจากภาระติดพันใดๆ ผู้ซื้อสามารถเข้าครอบครองใช้สอยทรัพย์สินนั้นได้โดยปกติสุขเหมาะสมตามเจตนาที่ซื้อขายกัน<sup>13</sup> สำหรับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยใช้คำว่า “ความรับผิดเพื่อชำระคบกพร่อง” และ “ความรับผิดในการรอนสิทธิ” และนอกจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้วยังมีพระราชบัญญัติต่างๆ ที่กล่าวถึงการรับประกันสินค้าไว้ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ ดังนี้

#### (1) ความรับผิดเพื่อความชำระคบกพร่อง

ความรับผิดเพื่อความชำระคบกพร่อง มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ถึงมาตรา 474 โดยบทบัญญัติมาตรา 472 เป็นการยกเว้นหรือการจำกัด “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor) อันเป็นหลักทั่วไปทางกฎหมาย โดยกฎหมายเห็นว่าเมื่อผู้ขายมีหน้าที่ต้องส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ (มาตรา 461) ผู้ขายก็ต้องส่งมอบสินค้าที่ปราศจากความชำระคบกพร่อง ดังนั้น หากสินค้ามีความชำระคบกพร่อง ผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อ อย่างไรก็ตาม ความชำระคบกพร่องนั้นจะต้องถึงขนาดเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ซึ่งหากไม่เป็นเช่นนั้น ผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบในความชำระคบกพร่องของทรัพย์สินที่ขาย (มาตรา 472) นอกจากนี้ ความชำระคบกพร่องดังกล่าวต้องมี

<sup>13</sup> มัชฌิมา พรหมพวงพันธุ์. (2550). ปัญหาการฟ้องคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบผู้บริโภค. หน้า 33.

อยู่ก่อนหรือในขณะที่ทำสัญญาซื้อขาย หากความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นภายหลังจากการซื้อขาย ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องนี้ ผู้ขายอาจต้องรับผิดชอบด้วยการคืนราคาที่ผู้ซื้อชำระแก่ผู้ขายไปแล้ว และอาจต้องรับผิดชอบในผลแห่งความเสียหายที่ผู้ซื้อได้รับนอกจากราคาทรัพย์สินด้วยก็ได้ ตามมาตรา 215 อย่างไรก็ตาม ผู้ขายอาจได้รับการยกเว้นไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องหากปรากฏข้อเท็จจริงตามมาตรา 473 หรือล่วงเลยกำหนดอายุความ 1 ปีนับแต่พบเห็นความชำรุดบกพร่องตามมาตรา 474

โดยสรุป ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง คือ ความรับผิดชอบของผู้ขายในกรณีที่ทรัพย์สินชำรุดเสียหายจนเป็นเหตุให้เสื่อมราคา หรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติสามัญของการใช้ทรัพย์สินหรือตามข้อกำหนดในสัญญา<sup>14</sup>

## (2) ความรับผิดชอบเพื่อการรอนสิทธิ

ความรับผิดชอบเพื่อการรอนสิทธิมีบัญญัติอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 475 ถึงมาตรา 482 โดยความรับผิดชอบในการรอนสิทธิ คือ ความรับผิดชอบของผู้ขายกรณีที่ผู้ซื้อทรัพย์สินถูกบุคคลภายนอกผู้มีสิทธิคิดว่ามาโต้แย้งสิทธิหรือรบกวนสิทธิในการที่จะถือครองทรัพย์สินโดยปกติ ทำให้ผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ได้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น (มาตรา 475) ความรับผิดชอบในการรอนสิทธินี้เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมายเหมือนกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง คือ แม้จะไม่ได้ตกลงกันให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบ หรือผู้ขายไม่ทราบเหตุแห่งการรอนสิทธิ ผู้ขายก็ยังคงต้องรับผิดชอบซึ่งถือเป็นการรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) ประเภทหนึ่ง

การฟ้องคดีระหว่างผู้ซื้อต่อบุคคลภายนอก ถ้าบุคคลภายนอกเป็นผู้ฟ้องคดี ผู้ซื้อจะมีสิทธิขอให้ศาลออกหมายเรียกผู้ขายเข้ามาเป็นจำเลยร่วมกันด้วยได้ แต่ถ้าผู้ซื้อเป็นผู้ฟ้องบุคคลภายนอกเป็นจำเลย ผู้ซื้อจะมีสิทธิขอให้ศาลออกหมายเรียกผู้ขายเข้ามาเป็นโจทก์ร่วมด้วยก็ได้ หรือผู้ซื้อจะฟ้องคดีโดยลำพังก็ได้ (มาตรา 477 และมาตรา 478)

แม้จะมีบทบัญญัติของกฎหมายให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือการรอนสิทธิของทรัพย์สินที่ซื้อขายก็ตาม แต่หากผู้ซื้ออยู่แล้วในเวลาทำการซื้อขาย (มาตรา 476) และหากมีกรณีใดกรณีหนึ่งตามมาตรา 482 วรรคหนึ่ง ผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบในการรอน

<sup>14</sup> วีรศักดิ์ วรรณิตานนท์. (2551). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคยานยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง : ศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา. หน้า 59-62.

สิทธิ แต่ถ้าผู้ขายถูกศาลหมายเรียกให้เข้ามาในคดีและไม่ยอมเข้าร่วมเป็นจำเลยหรือร่วมเป็นโจทก์กับผู้ซื้อ ผู้ขายก็ยังคงต้องรับผิดชอบอยู่ตามมาตรา 482 วรรคสอง

นอกจากนี้การส่งมอบทรัพย์สินที่ทำการซื้อขายกันนั้น คู่สัญญาอาจตกลงจำกัดความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือการรอนสิทธิได้โดยข้อสัญญา คือ ตกลงกันให้ผู้ขายไม่ต้องรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือการรอนสิทธิได้ (มาตรา 483) แต่การจำกัดความรับผิดดังกล่าวไม่คุ้มครองผู้ขายให้พ้นจากการต้องส่งคืนราคาแก่ผู้ซื้อในกรณีที่มีการชำรุดบกพร่องเกิดขึ้น เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 484) กรณีจะเป็นอย่างไรก็ตาม ข้อสัญญาไม่ต้องรับผิดนี้ไม่คุ้มครองถึงความรับผิดของผู้ขายในผลของการกระทำของผู้ขายเอง หรือเนื่องมาจากพฤติการณ์หรือผลแห่งข้อความจริงอันผู้ขายได้ทราบแล้วและปกปิดเสียไม่บอกให้ผู้ซื้อได้ทราบ (มาตรา 485)

### (3) การรับประกันสินค้าตามกฎหมายอื่นๆ

การรับประกันสินค้าตามกฎหมายอื่นๆ ที่สำคัญ คือ การรับประกันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35 สัตต ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการที่ให้คำมั่นแก่ผู้บริโภคว่าจะทำสัญญารับประกันแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามดังนี้<sup>15</sup>

ก. ต้องทำสัญญารับประกันเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ประกอบการหรือผู้แทน สำหรับกรณีที่ผู้ประกอบการให้คำมั่นว่าจะทำสัญญาประกันให้ผู้บริโภค กฎหมายกำหนดให้สัญญานั้นต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ประกอบการหรือผู้แทนตามมาตรา 35 สัตต มิฉะนั้น จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 57 ทวิ

ข. ต้องส่งมอบสัญญาประกันให้ผู้บริโภค : เมื่อผู้ประกอบการให้คำมั่นว่าจะทำสัญญาประกันให้แก่ผู้บริโภคและได้ทำสัญญาประกันนั้นเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการตามมาตรา 35 สัตต แล้ว ผู้ประกอบการก็ยังมีหน้าที่ต้องส่งมอบหนังสือสัญญาดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการอีกด้วย มิฉะนั้น จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 57 ทวิ

<sup>15</sup> สนันท์กรณ์ (จำปี) โสคติพันธ์. (2549). คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา พร้อมคำอธิบายในส่วนของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. หน้า 441.

ค. ต้องทำเป็นภาษาไทย : เมื่อมีการจัดทำใบรับประกันสินค้า หากใบรับประกันสินค้าทำเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องมีการทำคำแปลเป็นภาษาไทยกำกับไว้ด้วย ตามมาตรา 35 สัตต วรรคสอง มิฉะนั้น จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 57 ทวิ ข้อสังเกตของการออกใบรับประกันสินค้าตามมาตรา 35 สัตต ต้องเริ่มมาจากการที่ผู้ประกอบการให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้แก่ผู้บริโภคก่อน ดังนั้น หากไม่มีการให้คำมั่นของผู้ประกอบการก็จะนำมาตรา 35 สัตต มาใช้บังคับไม่ได้

นอกจากนี้ยังมีพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 31 (6) ได้กำหนดเรื่องการรับประกันสินค้าไว้ โดยกำหนดให้เอกสารในการซื้อขายจากการขายตรงหรือตลาดแบบตรงต้องมีรายการรับประกันสินค้า ซึ่งข้อความรับประกันสินค้าต้องทำเป็นภาษาไทยที่อ่านเข้าใจง่ายและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องตามคำรับประกันไว้อย่างชัดเจน และสามารถเข้าใจได้ถึงเงื่อนไขที่ระบุไว้ (มาตรา 37)

### 2.3 ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิด (Tort Liability Theory)

ในกรณีที่ผู้เสียหายไม่มีนิติสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยกฎหมายลักษณะละเมิดฟ้องคดีเพื่อก่อให้เกิดความรับผิดในทางแพ่ง โดยกฎหมายลักษณะละเมิดของไทยได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ลักษณะ 5 ตั้งแต่มาตรา 420 ถึงมาตรา 452 โดยมาตรา 420 ซึ่งกำหนดเป็นหลักทั่วไปบัญญัติไว้ว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” ซึ่งตามกฎหมายไทยถือตามทฤษฎีความผิด (Fault Theory)<sup>16</sup> อย่างไรก็ตาม ในส่วนความรับผิดในกฎหมายลักษณะละเมิดของไทย อาจแยกพิจารณาได้ 3 ประการคือ

1) ความรับผิดสำหรับการกระทำของตนเอง (Liability for One's Own Act) เป็นความรับผิดบนพื้นฐานความผิด (Fault Liability)<sup>17</sup> ที่ว่าบุคคลจักต้องรับผิดต่อเมื่อมีความผิด ตามบทบัญญัติว่าด้วยความรับผิดของบุคคลในการกระทำของตนเอง หากเข้าหลักเกณฑ์ในมาตรา 420 กฎหมายถือว่าเป็นการกระทำละเมิด

2) ความรับผิดในการกระทำของผู้อื่น (Vicarious Liability) เช่น กรณีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 425 ในเรื่องความรับผิดทางละเมิดของลูกจ้างในทางการที่จ้าง

<sup>16</sup> สายสุตา นิงสานนท์. (2525). ความรับผิดเด็ดขาดในกฎหมายลักษณะละเมิด. หน้า 39.

<sup>17</sup> จรัญ ภักดีธนากุล. (2551). สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโทวิชาทฤษฎีและหลักกฎหมายเอกชน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2551.

ตามมาตรา 427 ในเรื่องความรับผิดของตัวการในผลแห่งละเมิดของตัวแทน ตามมาตรา 429 ในเรื่องความรับผิดของบิดามารดาหรือผู้อนุบาลในการกระทำละเมิดของผู้เยาว์หรือวิกลจริต ตามมาตรา 430 ในเรื่องความรับผิดของครูบาอาจารย์ นายจ้าง หรือบุคคลอื่นในการกระทำละเมิดของผู้ไร้ความสามารถ ซึ่งเป็นความรับผิดตามข้อสันนิษฐานของกฎหมาย

3) ความรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากทรัพย์ เช่น ตามมาตรา 433 ความรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากสัตว์ เป็นความเสียหายที่เกิดจากทรัพย์หรือวัตถุสิ่งของ ซึ่งสัตว์ก็ถือว่าเป็นทรัพย์อย่างหนึ่ง ตามมาตรา 434 ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ตามมาตรา 436 ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากของตกหล่นหรือทิ้งขว้างจากโรงเรือน และตามมาตรา 437 ความรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากยานพาหนะหรือทรัพย์อันตราย

ความรับผิดทางละเมิดเป็นเรื่องของการใช้สิทธิของเอกชนที่มีต่อกัน โดยการให้สิทธิแก่ผู้ได้รับความเสียหายบังคับสิทธิแก่ผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือการได้รับผลกระทบถึงสิทธิที่มีอยู่จากการกระทำของบุคคลอื่น โดยเรื่องละเมิดนั้นกฎหมายมุ่งที่จะเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยให้ผู้เสียหายกลับคืนสู่ฐานะเดิมหรือใกล้เคียงฐานะเดิมมากที่สุด เป็นการมุ่งไปที่ตัวทรัพย์สินจึงแตกต่างกับกฎหมายอาญาที่มุ่งลงโทษตัวผู้กระทำความผิด อนึ่ง ความรับผิดทางละเมิดนั้นมีหลักเกณฑ์อยู่ 3 ประการคือ 1) ต้องมีความเสียหาย (Damage) 2) ต้องมีความผิด (Fault) และ 3) ต้องมีความเสียหายอันเนื่องมาจากความผิดนั้นด้วย นั่นคือต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลของการกระทำความผิดกับความเสียหายนั้น (Relation de cause à effect entre la faute et la Préjudice)<sup>18</sup>

แนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดในทางละเมิดของผู้กระทำละเมิดว่าจะต้องรับผิดตามหลักเกณฑ์ใดนั้น มีทฤษฎีมูลเหตุความรับผิดทางละเมิดที่สำคัญอยู่ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีรับภัย และทฤษฎีความผิด

### 2.3.1 ทฤษฎีรับภัย (Theory of risk)

ในระยะแรกกฎหมายละเมิดไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรับผิดทางศีลธรรม (Moral Responsibility) หรือเรื่องความผิด (Fault) ของผู้กระทำผิด แต่เป็นเรื่องการรักษาความสงบระหว่งปัจเจกชน โดยหาทางขจัดปัญหาการแก้แค้นส่วนตัว กฎหมายละเมิดจึงมุ่งให้ผู้ก่อความเสียหายต้องชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ถูกทำละเมิด โดยมีได้ค้ำประกันว่าผู้กระทำละเมิดจะต้องกระทำความผิดด้วย แต่ค้ำประกันถึงความสงบสุขในสังคม โดยมุ่งหมายจะสร้างความสงบสุขระหว่างบุคคลโดยวิธีการชดเชยค่าเสียหายแก่บุคคลที่ได้รับความเสียหายเป็นสำคัญ แม้จะเป็นอุบัติเหตุ โดยแท้หรือเป็นการป้องกัน

<sup>18</sup> จิต เศรษฐบุตร. (2539). หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. หน้า 69.

ตนเอง เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น และรู้ว่าผู้ใดเป็นผู้ก่อขึ้น ก็ควรถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ทำละเมิดไม่ว่า การกระทำที่ก่อความเสียหายนั้นจะผิดหรือถูก เรียกว่า “ทฤษฎีรับภัย”<sup>19</sup>

ทฤษฎีรับภัยนี้มุ่งคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลไม่ให้ได้รับความเสียหาย โดยไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบภายในใจของผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย ว่ากระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ ความเสียหายนั้นอาจเกิดจากกิจกรรมหรือวิถีทางแห่งการดำรงชีวิตของมนุษย์ไม่ได้เกิดจากความผิดแท้ๆ ของบุคคลเสมอไป จึงเรียกว่าเป็นความรับผิดชอบเด็ดขาดทางละเมิด ซึ่งเรียกว่า No Fault Liability หรือ Liability without Fault หรือบางกรณีก็เรียกว่า Absolute Liability ซึ่งพัฒนาแนวคิดไปถึงขนาดไม่พิจารณาเหตุแห่งความเสียหายเพียงแต่มีความเสียหายเกิดขึ้นก็สามารถให้มีการชดเชยได้<sup>20</sup>

ความเห็นที่เป็นบ่อเกิดของทฤษฎีรับภัยมีอยู่ 2 ความเห็น คือ ความเห็นทางปรัชญาและความเห็นทางการเมือง โดยความเห็นทางปรัชญาเห็นว่า กฎหมายอาญา การค้นหาผู้กระทำผิดไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงเจตนาภายใน คงพิจารณาแต่เพียงกรรมหรือการกระทำเท่านั้น ว่าทำความเสียหายแก่ชุมชนหรือไม่ เพราะไม่ว่ากรณีใดๆ เพื่อวินิจฉัยถึงสภาพความในใจ (เจตนา) ของผู้ต้องหาแล้วจะเห็นว่ากรรมหรือการกระทำนั้นมีส่วนของเจตนามุ่งร้าย ดังนั้น การที่นำเอาเจตนามาวินิจฉัยจะทำให้เกิดความรับผิดชอบทางอาญาได้ยาก ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองความปลอดภัยของชุมชนได้

สำหรับความเห็นทางการเมือง ในอดีตความคิดของลัทธิเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ (Liberalism) ที่สนับสนุนเสรีภาพของมนุษย์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการออกกฎหมายของรัฐต่างๆ โดยรัฐจะไม่เข้ามาแทรกแซงกิจกรรมที่ปัจเจกชนทำขึ้น ต่อมาแนวคิดทางสังคมนิยมเข้าแทรกแซง (Interventionism) โดยรัฐต้องเข้ามาช่วยเหลือผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าเพื่อป้องกันผลประโยชน์ให้แก่เขา

แนวความคิดตามทฤษฎีนี้มุ่งคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลไม่ให้ได้รับความเสียหาย โดยไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบภายในจิตใจของผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย ว่า กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อขาดความระมัดระวังแต่อย่างใด เมื่อมีผู้เสียหายต้องมีผู้ชดเชยความเสียหาย<sup>21</sup> โดยถือหลักว่า “ผู้ใดก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้นั้นต้องจ่าย” (He who breaks must pay) ทั้งนี้เพราะแนวความคิดตามทฤษฎีนี้ถือว่า หลักเกณฑ์แห่งความรับผิดชอบทางละเมิดไม่จำเป็นที่ผู้ทำละเมิดต้องกระทำความผิดด้วย เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นและรู้ว่าผู้ใดเป็นผู้ทำหรือผู้ก่อ

<sup>19</sup> มัชฌานา พรรณพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 36.

<sup>20</sup> สุขุม ศุภนิศย์ ก (2550). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด. หน้า 143-144.

<sup>21</sup> แหล่งเดิม. หน้า 7.

แล้ว ก็ควรถือว่าผู้ทำละเมิด ไม่ว่าจะกระทำความเสียหายนั้นจะผิดหรือถูก เพราะถือว่ามนุษย์เราเมื่อได้กระทำการใดๆ ขึ้นแล้ว ย่อมเป็นการเสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง คือ อาจมีผลดีก็ได้ผลร้ายก็ได้ ผู้กระทำจะต้องรับผลแห่งการเสี่ยงภัยนั้น ถ้ามีภัยคือความเสียหายเกิดขึ้นก็ต้องรับเคราะห์ ต้องรับความเสียหายนั้น ความเสียหายต้องไปเป็นภัยกับเขา<sup>22</sup> โดยพิเคราะห์เพียงว่าภัยนั้นเป็นผลมาจากเหตุใดและเหตุนี้ใครเป็นผู้ก่อขึ้น ผู้นั้นก็ควรรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งทฤษฎีนี้ถือว่าอาจมีความรับผิดได้แม้ไม่มีความผิด (Liability without Fault)

เหตุผลที่สนับสนุนทฤษฎีรับภัยอ้างว่าความรับผิดทางละเมิดไม่ควรมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความผิด มีอยู่ 2 ประการ คือ<sup>23</sup>

1) เหตุผลทางกฎหมาย เนื่องจากผลแห่งความรับผิดทางละเมิด คือ การบังคับให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายมิใช่เป็นการลงโทษเช่นเดียวกับผลแห่งความรับผิดทางอาญา ฉะนั้นหลักเกณฑ์เรื่องละเมิดจึงไม่ควรคำนึงถึงความผิด เช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ทางอาญา เพียงแต่เป็นผู้ก่อความเสียหายก็ถือเป็นละเมิดแล้ว

2) เหตุผลทางพฤกษศาสตร์ ทฤษฎีรับภัยได้อ้างว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นโดยหาตัวผู้กระทำผิดไม่ได้ ไม่เป็นการสมควรที่จะให้ผู้เสียหายเป็นผู้รับบาปเคราะห์ โดยที่ความเสียหายไม่ได้เกิดจากการกระทำของเขา ผู้ก่อความเสียหายต่างหากควรที่จะเป็นผู้รับเคราะห์ และการหาตัวผู้ต้องรับภัยก็ไม่ยาก เพียงแต่พิเคราะห์ว่าภัยนั้นเป็นผลเพราะเหตุใด และเหตุนี้ใครเป็นผู้ก่อ ผู้นั้นก็ควรรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน แต่การหาตัวผู้กระทำความผิดจะต้องพิเคราะห์ว่าการกระทำใดเป็นผิด ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องยาก เพราะสิ่งใดผิดหรือไม่ผิดเป็นปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป ตามแต่ละท้องถิ่นและสมัย ต่างกับการหาเหตุของความเสียหายซึ่งย่อมใช้ได้ทุกท้องถิ่นและทุกสมัย

### 2.3.2 ทฤษฎีความผิด (Theory of Fault)

ปลายศตวรรษที่ 19 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิด มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่าบุคคลจะมีความรับผิดทางละเมิดได้จะต้องมีความผิดอยู่ด้วย (No Liability without Fault) ซึ่งเป็นที่มาของทฤษฎีความผิด (Theory of Fault) โดยเชื่อกันว่าแนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากระบบการค้าเสรี (Laissez-faire) และการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป ทฤษฎีความผิดนี้มีความเชื่อว่าจะช่วยให้เกิดความกล้าเสี่ยงต่อการดำเนินกิจการต่างๆ มากขึ้น เพราะทฤษฎีรับภัย หรือทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัด ที่กำหนดให้รับผิดโดยปราศจากความผิด (Liability without Fault) นั้นจะเป็นการขัดขวาง

<sup>22</sup> จิต เศรษฐบุตร. เล่มเดิม. หน้า 105.

<sup>23</sup> ประสิทธิ์ จงวิจิต. (2526). การพิสูจน์ในคดีละเมิดโดยประมาทเล็กน้อย. หน้า 30.



ต่อความเจริญทางอุตสาหกรรม เนื่องจากถ้าความเสียหายเกิดขึ้นจากการทำอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบโดยไม่มีข้อแก้ตัว ทฤษฎีความผิดนี้จึงมีพื้นฐานมาจากหลักการคุ้มครองเสรีภาพของผู้กระทำมากกว่ามุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย<sup>24</sup>

ทฤษฎีความผิดสามารถแยกได้เป็น 2 หลักย่อยๆ คือ

### 1) หลักความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานของความรับผิดหรือหลักความผิดที่ต้องมีการพิสูจน์ความผิด (Liability base on Fault)

การกระทำที่ถือว่าเป็น “ความผิด (Fault)” หมายถึง การกระทำที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่สิทธิของบุคคลอื่น โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ โดยใช้ความผิดเป็นเกณฑ์ในการวินิจฉัยความรับผิดทางละเมิด ซึ่งการกระทำความผิดถือว่าเป็นการกระทำชั่ว เมื่อก่อให้เกิดความเสียหายก็ถือว่าเป็นละเมิด ผู้กระทำต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Compensation)

หลักเกณฑ์ทั่วไปในการฟ้องคดีสำหรับความประมาทเลินเล่อมีอยู่ว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงอันเป็นมูลพิพาทขึ้นมาฝ่ายนั้นก็มีหน้าที่นำสืบ (He who asserts a matter must prove it.)” ซึ่งหลักดังกล่าวมาจากหลักกฎหมายโรมันที่ว่า “ภาระการพิสูจน์ตกแก่คู่ความซึ่งกล่าวอ้างหาได้ตกอยู่แก่ผู้ปฏิเสธไม่” (ei incumbit probatio qui dicit, non qui negat) ดังนั้นภาระการพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อ (Negligence) และความเสียหาย (Damages) จึงตกอยู่แก่โจทก์ผู้ฟ้องคดี ละเมิด กล่าวคือ โจทก์ผู้เสียหายมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ว่าตนได้รับความเสียหายและความเสียหายของตนเกิดจากการกระทำของจำเลย จำเลยเป็นฝ่ายผิด คือ จงใจหรือประมาทเลินเล่อ

การพิสูจน์ว่าการกระทำของผู้กระทำเป็นความผิดทำให้เกิดความเสียหายแก่สิทธิของบุคคลอื่นโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเสียหายจะต้องนำสืบพิสูจน์ โดยผู้เสียหายต้องนำสืบพิสูจน์องค์ประกอบของความผิดให้ครบทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ

- (1) องค์ประกอบทางการกระทำ คือการกระทำโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหาย
- (2) องค์ประกอบทางจิตใจ คือ การกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ<sup>25</sup>

### 2) หลักความรับผิดตามข้อสันนิษฐานความผิด (Liability base on Presumption of Fault)

แต่เดิมการกำหนดความรับผิดของบุคคล จะต้องปรากฏว่าผู้กระทำต้องมี “ความผิด” อันเป็นหลักเกณฑ์ในเรื่องความรับผิดทางละเมิด กล่าวคือ ผู้ที่จะรับผิดทางละเมิดได้ต้อง

<sup>24</sup> ปัญจพร โภคศักดิ์วงศ์. (2541). ความรับผิดทางแพ่งของผู้ก่อมลพิษในคดีสิ่งแวดล้อม. หน้า 37.

<sup>25</sup> ประสิทธิ์ จงวิจิต. เล่มเดิม. หน้า 31.

ปรากฏว่า ผู้ที่กระทำ หรือละเว้นกระทำการใดการหนึ่งโดยจงใจ (Wrongful Intention) หรือประมาทเลินเล่อ (Negligence) และสามารถพิสูจน์ได้ว่า ผู้นั้นเป็นผู้กระทำเช่นนั้นจริง ใดๆก็ตาม ขอบเขตและหลักเกณฑ์ทางละเมิดเดิมยังไม่กว้างขวางพอที่จะครอบคลุมถึงความรับผิดชอบ โดยเฉพาะการพิสูจน์ถึงความเสียหายที่เกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ซึ่งหากพิจารณาตามหลักความรับผิดชอบแบบดั้งเดิมแล้วจะมีผลว่าการกระทำพิสูจน์ดังกล่าวจะเป็นภาระแก่ผู้เสียหาย หากผู้เสียหายไม่อาจนำสืบพิสูจน์ได้ ผู้ถูกกล่าวหาถือว่าไม่มีความผิด (No Fault) และไม่ต้องมีความรับผิด (No Liability) ในความเสียหายที่เกิดขึ้น

การพิสูจน์ว่าการกระทำของจำเลยครบองค์ประกอบความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้มีความยากลำบาก เพราะจะต้องพิสูจน์ให้ได้ครบถ้วนทั้งองค์ประกอบทางการกระทำและองค์ประกอบทางจิตใจ ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีการกระทำละเมิดเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะทางซึ่งโจทก์อาจไม่มีทางนำสืบได้ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประมาทอยู่ในอำนาจและความรู้ของฝ่ายจำเลยที่ประกอบวิชาชีพเฉพาะทางทั้งหมด ไม่มีใครทราบต้นเหตุได้นอกจากจำเลย เมื่อผู้บริโภคนำมาฟ้องได้ว่า ความเสียหายเกิดจากความผิดของจำเลย (ผู้ผลิต) ศาลก็ไม่สามารถพิพากษาให้จำเลยต้องรับผิดโดยอาศัยหลักในเรื่องละเมิดได้<sup>26</sup> ดังนั้น หากกำหนดให้โจทก์ต้องนำสืบถึงความประมาทเลินเล่อของจำเลย โจทก์ย่อมไม่มีทางทำได้ เพื่อบรรเทาเดือดร้อนนี้ ศาลในระบบกฎหมายจารีตประเพณี เช่น อังกฤษ จึงได้พัฒนาหลักการผลักภาระการพิสูจน์ตามบทสันนิษฐานตามเป็นจริงขึ้น ที่เรียกว่า “Res Ipsa Loquitur”<sup>27</sup> หรือหลักเหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัว

คำว่า “Res Ipsa Loquitur” หรือหลักเหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัวใช้กันมากในคดีละเมิดซึ่งเกิดจากความประมาทเลินเล่อ (The Tort of Negligence) ทั้งนี้ เพราะโดยปกติแล้วเป็นหน้าที่ของโจทก์ที่จะพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อ แต่บางกรณีเป็นภาระอันหนักแก่โจทก์ เพราะเหตุว่าข้อเท็จจริงที่ก่อให้เกิดเหตุการณ์นั้นอยู่ในความรู้เห็นของจำเลยผู้ซึ่งเป็นต้นเหตุของเหตุการณ์ (The true cause of the accident is solely within the knowledge of the defendant who cause it.) โจทก์สามารถพิสูจน์ถึงเหตุการณ์ได้แต่เขาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อที่จะแสดงให้เห็นถึงที่มาของความประมาท (Origin in the negligence of defendant.) ข้อยุ่งยากเหล่านี้หลีกเลี่ยงได้โดยการนำหลัก “Res Ipsa Loquitur” หลักนี้เป็นประโยชน์แก่โจทก์ในการ

<sup>26</sup> Dix W. Noel and Jerry J. Phillips. (1981). **Products Liability in a Nutshell** (2<sup>nd</sup> ed.). pp. 28-31.

<sup>27</sup> ศินินาท เกียรติกังวาฬ. (2531). ความรับผิดทางละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพ. หน้า 35-39.

พิสูจน์ถึงเหตุการณ์ อันเป็นหน้าที่ของจำเลยที่จะพิสูจน์ให้คณะลูกขุนเชื่อว่าเหตุการณ์ไม่ได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อของเขา<sup>28</sup>

การใช้หลัก Res Ipsa Loquitur มีเงื่อนไขอยู่ 2 ประการ คือ<sup>29</sup>

- 1) สิ่งที่เกิดก่อให้เกิดความเสียหายอยู่ภายใต้การควบคุมของจำเลยหรือลูกจ้าง จุดประสงค์ของเงื่อนไขข้อนี้คือ การเกิดขึ้นของเหตุการณ์เป็นพยานหลักฐานของความประมาทเลินเล่อของจำเลย หรือบุคคลใดซึ่งเขาต้องรับผิดชอบในความประมาทเลินเล่อ นั้น ดังนั้นเมื่อโจทก์นำหลัก “Res Ipsa Loquitur” หรือหลักเหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัว มาใช้ โจทก์ต้องพิสูจน์ให้ได้สิ่งซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายนั้นอยู่ในความควบคุมของจำเลยหรือลูกจ้างของเขา
- 2) เหตุการณ์ที่ตามธรรมดาจะไม่เกิดขึ้น ถ้าผู้กระทำได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควร

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์บางขณะอาจเห็นได้ในตัวเองว่าเป็นความประมาทเลินเล่อ โดยอาศัยสามัญสำนึกหรือความรู้ทั่วไป และหากเป็นกรณีที่ต้องมีการใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เช่น เป็นผู้ประกอบวิชาชีพ หรือสินค้าเป็นสิ่งที่ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการวินิจฉัยถึงความประมาทเลินเล่อ โจทก์จึงควรนำพยานผู้เชี่ยวชาญมาสืบเพื่อแสดงว่าเหตุการณ์จะไม่เกิดขึ้นโดยปราศจากความประมาทเลินเล่อ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงสิทธิเรียกร้องได้ชัดเจน เพราะเหตุว่าผู้พิพากษาขาดประสบการณ์ในการที่จะลงความเห็นถึงความประมาทเลินเล่อ

หลักการผลักภาระการพิสูจน์ตามบทสันนิษฐานตามความเป็นจริงนี้ นักนิติศาสตร์บางท่านเห็นว่าเป็นกฎของพยานหลักฐาน (Rule of Evidence) ซึ่งมีผล 2 ประการ คือ

- (1) เป็นข้อสันนิษฐานในคดีประมาทเลินเล่อและภาระการพิสูจน์ตกแก่จำเลย
- (2) โจทก์มีสิทธิมอบหมายคดีให้ต่อคณะลูกขุน เพื่อกรณีที่ศาลชั้นต้นตัดสินว่า ไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าจำเลยประมาทเลินเล่อ โจทก์อาจยื่นอุทธรณ์ให้พิจารณาคดีใหม่

หลักของทฤษฎีความผิดนี้คือผู้ก่อความเสียหายจะต้องรับผิดชอบเมื่อการกระทำของตนเป็นความผิด ซึ่งถือหลัก “ไม่มีความรับผิดชอบถ้าปราศจากความผิด” ซึ่งต่างจากทฤษฎีรับผิดชอบที่ถือว่าอาจมีความผิดได้แม้ไม่มีความผิดก็ตาม<sup>30</sup>

<sup>28</sup> ประสิทธิ์ จงวิจิต. เล่มเดิม. หน้า 188-190.

<sup>29</sup> เอกนัฐ จินเสณ. (2548). ความรับผิดชอบเพื่อละเมิดจากการกระทำโดยประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาล. หน้า 109-112.

<sup>30</sup> สายสุดา นิงสานนท์. เล่มเดิม. หน้า 40.

สำหรับความผิดทางละเมิดในประเทศไทย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 นั้น การจะให้ผู้ใดรับผิดชอบในทางละเมิดนั้น ผู้เสียหายต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างอื่น ผู้ทำละเมิดต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น ซึ่งเป็นหลักทฤษฎีความผิด (Fault Theory)<sup>31</sup>

ดังนั้น การที่จะให้ผู้ประกอบการหรือผู้ขายสินค้ารับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องเนื่องจากละเมิดนั้นซึ่งผู้เสียหายต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือผู้ขายจึงมีข้อจำกัดอยู่มาก เนื่องจากภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ตกอยู่กับแก่ฝ่ายผู้บริโภคหรือผู้ซื้อตามหลักผู้ใดกล่าวอ้างผู้ใดต้องพิสูจน์ ทว่า ในขณะที่สินค้าใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีขั้นสูงมากขึ้นๆ ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อกลับมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีน้อยไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิตหรือการตรวจสอบสินค้าว่าปลอดภัยหรือชำรุดบกพร่องหรือไม่ ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวทำได้ยาก เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่มักอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบการหรือผู้ขาย ยิ่งทำให้ผู้บริโภคพิสูจน์ความรับผิดชอบผู้ประกอบการในทางละเมิดเพื่อให้ผู้ประกอบการเยียวยาความเสียหายเป็นได้ได้ยาก

ความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ระบบการค้าเจริญเติบโตและเกี่ยวข้องกับบุคคลหลากหลายมากมายขึ้น เช่น ผู้นำเข้า ผู้ขนส่ง ผู้ขายปลีก กระบวนการผลิตซับซ้อนขึ้น การผลิตสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ความรู้ของผู้บริโภคไม่เพียงพอต่อสภาพสังคมปัจจุบัน<sup>32</sup> จึงทำให้เกิดมีการปรับเปลี่ยนภาระการพิสูจน์จากเดิมที่ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับแก่ฝ่ายผู้บริโภคตามทฤษฎีความผิด (Fault Theory) ซึ่งมีความแข็งกระด้างมาใช้หลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability)

## 2.4 ทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability)

เมื่อความวิตกกังวลในเรื่องความปลอดภัยของสินค้าและความสนใจต่อการคุ้มครองผู้บริโภคมีมากขึ้น จึงทำให้นักกฎหมายได้พัฒนาหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่เรียกว่า “หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด” หรือ “ความรับผิดโดยเด็ดขาด” (Strict Liability) มาใช้กับคดีผู้บริโภค ซึ่งมีความไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการในหลายๆ ด้านจึงเป็นหลักความรับผิดที่เกิดขึ้นโดยความจำเป็นเพื่อที่จะเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายได้อย่างเหมาะสม อันเนื่องมาจากหลักความรับผิดเดิมตามหลักสัญญาและตามหลักละเมิดนั้นไม่สามารถที่จะเยียวยาความเสียหายได้อย่างแท้จริง

<sup>31</sup> สายสุดา นิงสานนท์. เล่มเดิม. หน้า 39.

<sup>32</sup> สุขุม ศุภนิคย์ ข (2541). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 1-2.

หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) เป็นหลักการที่กล่าวถึง ความรับผิดของผู้ผลิตในผลิตภัณฑ์ของตนต่ออันตรายที่จะพึงเกิดขึ้นแก่บุคคลหรือทรัพย์สินอันเกิดจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์<sup>33</sup> ซึ่งมีหลักเกณฑ์ว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายจะต้องให้การเยียวยาชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่ปลอดภัยและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยไม่คำนึงถึงความผิดในส่วนของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และไม่คำนึงถึงข้อตกลงตามสัญญาระหว่างผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายแต่อย่างใด

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) หมายถึง ความรับผิดโดยปราศจากความผิด มิใช่จากการกระทำโดยมีเจตนาดีหรือเจตนาร้ายและไม่ว่าจะทราบหรือไม่ทราบการกระทำนั้นก็ตาม ก็ไม่พ้นความรับผิด หลักดังกล่าวเป็นผลพวงมาจากทฤษฎีที่ว่า “ไม่มีความรับผิดถ้าปราศจากความผิด” ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป มีการยอมรับหลักการใหม่ว่าในบางกรณีผู้ประกอบการจะต้องรับผิดแม้ว่าจะมิได้กระทำผิดและได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดความยุติธรรมแก่ผู้เสียหาย ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นต้นแบบของแนวคิดนี้ โดยสร้างหลักเกณฑ์ว่า ผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายจะต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องและเป็นอันตราย โดยไม่คำนึงถึงความผิดในส่วนของผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย และไม่คำนึงถึงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายกับผู้บริโภคแต่อย่างใด โดยเป็นที่ยอมรับกันว่า บุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น บุคคลนั้นต้องรับผิด (He who breaks must pay)<sup>34</sup>

หลักความรับผิดโดยเคร่งครัดนี้เป็นนโยบายสาธารณะ (Public Policy) เกิดขึ้นโดยเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อแก้ปัญหาและเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยไม่มีคู่ความฝ่ายใดเป็นผู้ผิด และในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นนอกเหนือจากเจตนาหรือประมาท แม้จะเป็นการตัดสิทธิเสรีภาพของเอกชนผู้ถูกกล่าวหาว่าทำละเมิดบางประการในลักษณะกฎหมายปิดปากมิให้ปฏิเสธความรับผิดแต่ก็เป็นไปเพื่อสาธารณะประโยชน์ รากฐานของความรับผิดโดยเคร่งครัดนี้จึงมาจากการที่ผู้จำหน่ายก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อสมาชิกในสังคม เมื่อความรับผิดดังกล่าวมีขึ้นเนื่องจากกฎหมายบัญญัติไว้ให้ต้องรับผิด ดังนั้นจึงต้องบัญญัติอย่างมีเหตุผลและจำกัดความผิดไว้อย่างเหมาะสม และนำมาใช้ในกรณีที่ยากต่อการพิสูจน์หาความผิดของบุคคลใดได้

หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นจากความพยายามสร้างหลักเกณฑ์ความรับผิดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้า

<sup>33</sup> ณัฐจักร ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2524, มีนาคม). “ความรับผิดของผู้ประกอบการผลิต (Product Liability).” วารสารอัยการ, 4, 39. หน้า 9.

<sup>34</sup> William L. Prosser. (1971). *Handbook of the Law of Torts* (4<sup>th</sup> ed.). p. 492.

บกพร่อง ซึ่งอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบกว่าผู้ผลิตและจำหน่าย<sup>35</sup> โดยเห็นว่ามีความจำเป็นที่ต้องนำหลักดังกล่าวมาใช้เนื่องจากเหตุผลสำคัญหลายประการ เช่น การพิสูจน์ความผิดหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตเป็นสิ่งยากที่จะพิสูจน์ได้ หลักการการพิสูจน์ไม่สามารถขยายไปใช้ได้กับกรณีต่างๆทุกกรณี หลักความรับผิดโดยเคร่งครัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ผลิตเป็นผู้อยู่ในฐานะที่ดีที่สุดที่จะทำการป้องกันอันตรายแก่ผู้บริโภคและบุคคลทั่วไปได้

หลักความรับผิดเด็ดขาดมีลักษณะพิเศษอยู่ที่ผู้เสียหายและผู้ผลิตไม่ต้องมีนิติสัมพันธ์ต่อกัน “ข้อยกเว้นความรับผิด” ที่ผู้ผลิตระบุไว้ในสินค้ากรณีสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีผลบังคับในหลักความรับผิดเด็ดขาด เว้นแต่ผู้ผลิตได้ให้คำเตือนแล้วผู้บริโภคไม่ปฏิบัติตามจนเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค ผู้ผลิตก็ไม่ต้องรับผิด อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความรับผิดเด็ดขาดจะเป็นความรับผิดโดยปราศจากความผิด (Liability without Fault) แต่ก็มีได้หมายความว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดเสมอไปทุกครั้ง ซึ่งจะเป็นการสร้างความปลอดภัยขึ้นมาอีกกรณีหนึ่ง จึงมีข้อยกเว้นความรับผิดอยู่ 2 ประการ คือ เหตุสุดวิสัย และเหตุที่ความเสียหายเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายเอง

จากการพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ความรับผิดเด็ดขาดในประเทศต่างๆ พอสรุปลักษณะของความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ได้ดังนี้<sup>36</sup>

1) **บุคคลผู้จะต้องรับผิด** การที่บุคคลต้องรับผิดก็เพราะสถานะของบุคคลนั้น คือสถานะที่เป็นผู้ดูแล หรือเป็นเจ้าของ เป็นต้น การพิจารณาว่าบุคคลในสถานะใดจะต้องรับผิดนั้นขึ้นอยู่กับว่า ในสถานะนั้นเขาเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยขึ้นหรือไม่ หากสถานะนั้นถือว่าเขาเองเป็นผู้ก่อให้เกิดภัย เขาก็ต้องรับผิด เพราะความรับผิดเด็ดขาดนั้นขึ้นอยู่กับว่าความเสียหายควรเกิดขึ้นจากภัยของใคร ด้วยเหตุนี้ บุคคลจึงต้องรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น เพราะเขาอยู่ในสถานะของผู้ก่อภัย ไม่ใช่ว่าความรับผิดของเขาเกิดขึ้นจากความผิดแต่ประการใด ความเสียหายเกิดขึ้นแม้ว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้อาศัยความระมัดระวังตามสมควรแล้ว ซึ่งหากใช้ความรับผิดโดยความผิดแล้ว ก็จะทำให้ผู้เสียหายได้รับบาดเจ็บโดยไม่ได้รับการทดแทนความเสียหาย

2) **ทรัพย์ที่ต้องรับผิด** กฎหมายของบางประเทศได้กำหนดถึงประเภท ชนิด และคุณสมบัติของสิ่งของเอาไว้ ทั้งนี้ เพราะการกำหนดถึงลักษณะของสิ่งของดังกล่าว ย่อมเป็น

<sup>35</sup> สุรศักดิ์ ต้นโสรจประเสริฐ. (2533). สิทธิของบุคคลภายนอกในการเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่อง. หน้า 75.

<sup>36</sup> ภัทรศักดิ์ วรรณแสง. (2529). ความรับผิดในความเสียหายซึ่งเกิดจากยานพาหนะอันเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล. หน้า 29-33.

ประโยชน์ต่อการจำกัดขอบเขตไม่ให้มีการใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดกว้างมากเกินไป เพราะ มิฉะนั้นแล้วจะกลายเป็นว่า หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดเป็นหลักทั่วไปของความรับผิดชอบ ประโยชน์อีก ประการของการกำหนดลักษณะของสิ่งของคือเพื่อให้มีความชัดเจนในการตีความ

3) **ข้อยกเว้นความรับผิดชอบ** ถึงแม้ว่าความรับผิดชอบเด็ดขาดจะมีความหมายไปในทางที่ว่า เป็นความรับผิดชอบโดยไม่มีข้อยกเว้นก็ตาม แต่ความจริงแล้วไม่เป็นเช่นนั้น ทั้งนี้เพราะกฎหมายได้ กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดไว้ ซึ่งข้อยกเว้นความรับผิดชอบจะมีความแตกต่างไปตาม กฎหมายของแต่ละประเทศ โดยข้อยกเว้นที่สำคัญคือ “เหตุสุดวิสัย” (Force Majeure)

4) **ภาระการพิสูจน์** โจทก์ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของ บุคคลใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ผู้เสียหายเพียงแต่พิสูจน์ว่าตนได้รับความเสียหายและความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ใดเท่านั้น ประโยชน์ที่โจทก์จะได้รับ คือ ภาระการพิสูจน์ถูกผลักไปยังจำเลย ทั้งนี้ โจทก์จึงไม่มีภาระยุ่งยากในการพิสูจน์คดี จำเลยมีหน้าที่นำสืบพิสูจน์ให้ตนพ้นผิดโดยยกข้อ ต่อสู้ว่าเกิดแต่เหตุสุดวิสัยหรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายนั่นเอง หากจำเลยพิสูจน์ไม่ได้ จำเลยก็ต้องรับผิดชอบโจทก์<sup>37</sup>

หลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดนี้ เป็นที่ยอมรับจากหลายฝ่ายด้วยเหตุผลหลายประการ คือ

- 1) การพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตเป็นการยากที่จะพิสูจน์ได้
- 2) การผลักภาระการพิสูจน์ตามหลัก “Res Ipsa Loquitur” (หลักเหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัว) ไม่สามารถใช้ได้ในทุกกรณี
- 3) หลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มขึ้น
- 4) ผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่จะป้องกันอันตรายหรือรับประกันหรือกระจายความเสี่ยงภัยได้ดีที่สุด
- 5) การที่ผู้ผลิตนำสินค้าของตนออกขายในท้องตลาด ย่อมเป็นที่ไว้ใจแก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของสินค้านั้น เมื่อเกิดความเสียหายผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการพัฒนาขึ้นจากระบบที่เรียบง่ายในอดีตและซับซ้อนขึ้น ในเชิงโครงสร้างจนกลายเป็นระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม (Liberalism) ซึ่งโดยหลักแล้วคือการ ยินยอมให้เอกชนแข่งขันกันทางการค้ากันอย่างอิสระ (Laissez-Faire) โดยถือว่าเอกชนมีฐานะ

<sup>37</sup> เอกณัฐ จินเสนา. เล่มเดิม. หน้า 174.

เท่าเทียมกัน และรัฐมีบทบาทในฐานะเป็นเพียงผู้กำกับดูแลให้การดำเนินการทางเศรษฐกิจของเอกชนเป็นไปภายใต้กรอบของกฎหมายและคุ้มครองผลประโยชน์ของส่วนรวมเท่านั้น ซึ่งหลักการดังกล่าวใช้ได้ผลดีเฉพาะกับสังคมสมัยก่อนซึ่งระบบเศรษฐกิจและการผลิตสินค้าและบริการยังไม่สลับซับซ้อนมากเท่ากับระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน การซื้อขายสินค้าในระบบเศรษฐกิจแบบเดิมจึงใช้เพียงหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor) เท่านั้น ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไป การคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาครัฐภายใต้กรอบของกฎหมายจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคมและเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน เนื่องจากการผลิตสินค้าที่สลับซับซ้อนมีกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม (Capitalism) ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคไม่ได้มีฐานะเป็นเอกชนที่เท่าเทียมกันดังเช่นสมัยก่อนอีกต่อไป เพราะทั้งสองฝ่ายมีฐานะทางเศรษฐกิจและอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน (Unequal Bargaining Power) หลักผู้ซื้อต้องระวังนั้นไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกต่อไป รัฐจึงต้องเข้ามาแทรกแซงเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค โดยการสร้างกฎเกณฑ์หรือกรอบของกฎหมายขึ้นมา

การคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นมาจากสมมติฐานของทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่ว่า ผู้ประกอบการและผู้บริโภคต่างฝ่ายต่างมีฐานะทางเศรษฐกิจและอำนาจในการต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน (Unequal Bargaining Power) จึงมีการสร้างมาตรการป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ซึ่งมาตรการเหล่านี้มีการนำเสนอเอาทฤษฎีกฎหมายมาใช้หลายทฤษฎี ได้แก่ การไม่ให้ความสำคัญกับหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หรือหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) หรือทฤษฎีความรับผิดชอบคู่สัญญา (Privity of Contract) ด้วยเหตุที่ทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกัน และมีระบบการแข่งขันกันค่อนข้างสมบูรณ์<sup>38</sup> นอกจากนี้ในการคุ้มครองผู้บริโภคยังได้นำทฤษฎีความรับผิดชอบโดยเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้ในการเยียวยาความเสียหายให้ผู้บริโภค

ทฤษฎีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) เกิดจากการที่ศาลพยายามจะขยายขอบเขตการคุ้มครองประชาชนให้ได้รับการปกป้องสิทธิมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดหลักความรับผิดชอบของผู้ผลิตสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องและทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องมีการพิสูจน์และพัฒนาต่อเนื่องมาเป็นกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law)

แนวคิดในปัจจุบันสำหรับการที่ภาครัฐจะเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคนั้น เนื่องจากแต่เดิมนั้นสินค้าที่จำหน่ายสู่ผู้บริโภคยังไม่มี ความซับซ้อนในการผลิตและไม่ได้ใช้เทคโนโลยีที่สูงมากนัก ทำให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความชำรุดบกพร่องได้โดยไม่ยากนัก ปัจจุบันสินค้าหลายชนิดใช้

<sup>38</sup> วีรศักดิ์ วรอตตานนท์. เล่มเดิม. หน้า 24-25.



เทคโนโลยีสูงขึ้นตั้งแต่ในขั้นกระบวนการผลิตจนถึงวิธีการใช้งานของผลิตภัณฑ์นั่นเอง ผู้บริโภคไม่อาจตรวจสอบได้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือความไม่ปลอดภัยของผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้น ซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน รวมทั้งที่เกิดจากผลข้างเคียงของการใช้สินค้านั้น ความเสียหายจากสินค้าดังกล่าวมีความสลับซับซ้อนกว่าความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เห็นประจักษ์หรือที่ผู้ขายปกปิดไว้ ซึ่งมีบทบัญญัติทางกฎหมายรองรับในเรื่องนี้ไว้เพียงเรื่องความรับผิดในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขาย เท่านั้น

นอกจากนี้ การที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ให้เห็นถึงความเสียหายของสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีอันซับซ้อนซึ่งต้องการความรู้ความเข้าใจในระดับสูงนั้นเป็นการยาก และการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่อยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการนั้นยิ่งยากและเป็นภาระของผู้บริโภคอย่างมากในการสืบหาข้อมูลดังกล่าว แต่เนื่องจากสินค้านี้ดังกล่าวอาจสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคสินค้านั้นในวงกว้าง ไม่ว่าต่อชีวิต อนามัย หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคเองและบุคคลแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสินค้านี้ดังกล่าว จึงจำเป็นที่รัฐต้องให้ความสำคัญในการดูแลสิทธิและคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการบรรเทาและเยียวยาความเสียหาย หรือแม้แต่ป้องกันยับยั้งไม่ให้ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นหรือดำเนินต่อไป

การดูแลสิทธิและคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐอาจแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) การป้องกันความเสียหาย โดยรัฐจะออกกฎหมายกำหนดให้รัฐมีอำนาจกำกับควบคุมให้เกิดความเป็นธรรม ทั้งระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเองและระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เช่น กฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาไม่เป็นธรรม เป็นต้น

2) การชดเชยเยียวยาความเสียหายในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการบริโภคสินค้า โดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก รัฐอาจจะออกกฎหมายเพื่อกำหนดมาตรการที่จะทำให้ประชาชนได้รับการเยียวยาเป็นพิเศษได้

อย่างไรก็ตาม หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวของไทยยังมีข้อจำกัด เพราะความรับผิดที่เกิดขึ้น เป็นความรับผิดที่แตกต่างไปจากความรับผิดตามสัญญา และความรับผิดในทางละเมิด ข้อจำกัดดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม ทำให้ภาครัฐต้องหามาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค

กรณีการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับหลักความรับผิดทางสัญญานั้นตกอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ทั้งนี้โดยสภาพของการบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมักไม่ได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบการโดยตรง ดังนั้น จึงไม่มีความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อกัน และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ผู้บริโภคจึงไม่อาจเรียกร้องด้วยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญานี้ได้ และมักตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบอยู่เสมอ หลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of

Contract) จึงเป็นอุปสรรคต่อการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค คือ ไม่สามารถเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภค ซึ่งไม่ได้เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบการ โดยอาศัยมูลสัญญาได้<sup>39</sup> ต่อมาจึงได้มีการพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ขึ้นแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการบัญญัติให้ผู้บริโภค และผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าแม่ต้นไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางสัญญากับผู้ประกอบการก็สามารถมีสิทธิฟ้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบความเสียหายที่ได้รับจากการใช้สินค้านั้นได้

การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของสินค้าสามารถอธิบายโดยหลักทางกฎหมายว่าด้วยทฤษฎีความรับผิดในทางสัญญา (Contractual Liability Theory) และความรับผิดทางละเมิด (Tort Liability Theory) หลายทฤษฎี และความรับผิดอื่นๆ ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability) ด้วย ดังนั้น ในการพิจารณาถึงการคุ้มครองผู้บริโภคหรือความรับผิดใดๆ จึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าว

หลักความรับผิดตามแนวความคิดนี้ได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและได้รับการพัฒนามาใช้กับความรับผิดในการผลิตและจำหน่ายสินค้า (Product Liability) โดยถือว่าภาระของความเสียหายที่เกิดจากการใช้สินค้าที่ชำรุดบกพร่องควรตกอยู่กับบุคคลที่อยู่ในฐานะที่จะควบคุมอันตรายและเป็นผู้ก่อความเสียหายขึ้นโดยการนำสินค้าเข้าสู่ท้องตลาด แล้วกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่บกพร่อง (Defective Product) โดยไม่ต้องคำนึงถึงความผิดและความสัมพันธ์ทางสัญญาระหว่างผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย<sup>40</sup>

หลักเกณฑ์ดังกล่าวช่วยลดภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้น้อยลง เพราะไม่ต้องมีภาระการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการ ผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายพิสูจน์แต่เพียงว่า ความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้า ทั้งนี้มีเหตุผล 3 ประการ คือ<sup>41</sup>

1) เพื่อผลภาระในความเสียหายไปยังผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการอยู่ในฐานะที่สามารถดำเนินการเอาประกันภัยในความเสียหายอันเกิดจากสินค้าได้มากกว่าผู้บริโภค

<sup>39</sup> สุขุม ศุภนิคย์ ข เล่มเดิม. หน้า 11.

<sup>40</sup> วิชัย รัชฎาภณิษฐ์. (2539). ปัญหาการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. หน้า 28-29.

<sup>41</sup> คัมภีร์ แก้วเจริญ. (2530). “ละเมิดในแวดวงคอมพิวเตอร์.” วารสารนิติศาสตร์, 17, 2. หน้า 42.

2) การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ย่อมเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจระมัดระวังในการผลิตและจำหน่ายสินค้าในครั้งต่อไปมากยิ่งขึ้น

3) ผู้เสียหายเป็นบุคคลทั่วไปไม่มีความรู้ในเรื่องของสินค้าที่มีความสลับซับซ้อน จึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ ถ้าเป็นฝ่ายที่ต้องมีการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจ

## 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท

ในปัจจุบันจำนวนประชากรของแต่ละประเทศเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ตลอดจนสังคมโลกมีความเจริญเติบโตทางการค้าและเศรษฐกิจ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ข้อพิพาทต่างๆ หลั่งไหลเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเป็นจำนวนมาก ซึ่งวิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างประชาชนมากมายทั้งในทางแพ่งและทางอาญาจะมีวิธีการระงับข้อพิพาทหลักๆ มี 2 แบบ คือ

1) การพิจารณาพิพากษาโดยศาล (Litigation or Adjudication) เป็นกระบวนการยุติธรรมหลักในการระงับข้อพิพาท (Conventional Dispute Resolution) ที่เป็นที่ยอมรับเป็นอย่างมาก แต่การดำเนินกระบวนการยุติธรรม โดยองค์กรศาลก็มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติและมีรายละเอียดที่ซับซ้อน ใช้เวลาดำเนินการที่ยาวนานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก และบางครั้งนอกจากไม่ช่วยแก้ไขปัญหาลแล้วยังอาจสร้างความขัดแย้งมากขึ้นไปอีก นำไปสู่แนวคิดที่จะทำให้การระงับข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและบรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในสังคมมากขึ้น คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล

2) การระงับข้อพิพาท เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นๆ นอกจากวิธีการทางศาล (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) เป็นเครื่องมือหรือกลไกเพื่อระงับข้อพิพาทให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วและเป็นธรรม บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะคุ้มครองสังคมให้มีความสงบ การระงับข้อพิพาทนอกศาลนี้มีด้วยกันหลายวิธี ซึ่งรูปแบบมักขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของสังคมนั้นๆ อันประกอบด้วย<sup>42</sup>

(1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

(2) การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) ซึ่งในประเทศไทยจะให้ความหมายของทั้งสองคำไว้ไม่แตกต่างกัน

(3) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

<sup>42</sup> วิชัย อริยะนันท์ทกะ. (2550). สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโท วิชากฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2550.

## 2.6.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฟ้องคดี (Litigation or Adjudication)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฟ้องคดีมีอยู่หลายระบบ แต่ระบบที่สำคัญมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) และระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law) ซึ่งแต่ละระบบมีหลักการพิจารณาคดีและหลักการสืบพยานแตกต่างกัน สำหรับระบบ Common Law ใช้ระบบที่เรียกว่า ระบบกล่าวหา (Accusatory System) ส่วนระบบ Civil Law ใช้ระบบที่เรียกว่า ระบบไต่สวน (Inquisitorial System)<sup>43</sup>

### 2.6.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบกล่าวหา (Accusatorial System)

ระบบกล่าวหาเป็นระบบพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นในประเทศกลุ่มกฎหมายจารีตประเพณี คือ ประเทศอังกฤษ แล้วต่อมาได้พัฒนาไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศในเครือจักรภพ หลักการของระบบกล่าวหาไม่มีวิวัฒนาการมาจากการแก้แค้นกันระหว่างผู้กระทำผิดกับผู้เสียหาย โดยผู้เสียหายฟ้องคดีเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดด้วยตนเอง แล้วรวบรวมพยานหลักฐานมานำสืบความผิดของจำเลยในศาล ซึ่งระบบกล่าวหาถือหลักว่าศาลหรือผู้พิพากษาหรือลูกขุนเปรียบเสมือนกรรมการของการต่อสู้คดีที่จะต้องวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด การพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ เป็นหน้าที่ของคู่ความซึ่งจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือตามที่ศาลสั่ง ถ้าคู่ความไม่พิสูจน์ข้อเท็จจริงใดซึ่งตนมีหน้าที่ที่ย่อมแพ้ในประเด็นข้อนั้น<sup>44</sup> การพิจารณาคดีระบบนี้แบ่งผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ผู้กล่าวหา ผู้ถูกกล่าวหา และศาล ซึ่งเป็นวิธีชำระคดีแบบมีโจทก์และจำเลย โดยมีผู้พิพากษาเป็นคนกลาง เหตุที่เรียกว่าระบบกล่าวหา เนื่องจากมีการเริ่มคดีโดยโจทก์กล่าวหาว่าจำเลยเป็นผู้กระทำความผิด และมีการพิจารณาคดีโดยมีผู้พิพากษาทำหน้าที่เป็นคนกลาง สำหรับในคดีอาญาต้องเริ่มคดีโดยโจทก์เป็นผู้กล่าวหาและนำหลักฐานมาพิสูจน์ความผิดของจำเลย ระบบนี้จึงเน้นว่าจำเลยได้รับการสันนิษฐานว่าเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าโจทก์จะพิสูจน์ให้ศาลสืบสงสัยว่าจำเลยเป็นผู้กระทำความผิด และถือว่าเป็นหน้าที่ของคู่ความแต่ละฝ่ายจะต้องเสนอพยานหลักฐานของตนและศาลจะพิจารณาเฉพาะพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอเท่านั้น จากวิธีการต่อสู้คดี ระบบกล่าวหาจึงให้ความสำคัญอย่างสูงต่อหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) หลักการสันนิษฐานว่าจำเลยเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ให้ศาลเชื่อโดยปราศจากข้อสงสัยว่าจำเลยกระทำความผิดจริง

<sup>43</sup> วัชรชาติ ปนิยนันท์. เล่มเดิม. หน้า 12.

<sup>44</sup> พรเพชร วิชิตชลชัย. (2538). คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 5.

- (2) จำเลยมีสิทธินำสืบพยานหลักฐานหักล้างพยานโจทก์เพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง
- (3) โจทก์และจำเลยมีฐานะในศาลเท่าเทียมกัน
- (4) ศาลจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด โดยจะควบคุมให้ทั้งสองฝ่ายปฏิบัติ ตามกฎหมายลักษณะพยานอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติผิดหลักเกณฑ์อาจถูกศาลพิพากษายกฟ้องได้
- (5) หลักการคุ้มครองสิทธิของจำเลยอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ พิจารณาคดีต้องกระทำต่อหน้าจำเลย การให้สิทธิซักค้านพยานโจทก์ และการให้สิทธิจำเลยมี หมายความคอยช่วยเหลือในการดำเนินคดี
- (6) ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริงน้อยมาก เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ของ คู่ความในการนำพยานหลักฐานมาเสนอต่อศาล จึงเรียกว่าเป็นระบบคู่ความ (Adversary System) ใน คดีแพ่งศาลจะไม่เข้าไปมีบทบาทในการแสวงหาข้อเท็จจริงเลย ส่วนในคดีอาญาจะเข้าไปช่วยหา ความจริงในบางกรณีที่ยังเป็นที่ยังงั้น

#### 2.6.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบไต่สวน (Inquisitorial System)

ระบบไต่สวนนั้นเป็นระบบกฎหมายที่ใช้อยู่ในประเทศภาคพื้นยุโรป หรือใน ประเทศที่ใช้กฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law) ระบบนี้พัฒนาต่อจากการแก้แค้นส่วนตัว โดย ยกเลิกวิธีการให้ผู้เสียหายเป็นผู้กล่าวหาเอง และให้เจ้าหน้าที่รัฐทำหน้าที่แทน ผู้พิพากษาเปลี่ยน สถานจากการเป็นคนกลางมาเป็นผู้ทำการไต่สวนมีอำนาจสืบสวนพยานและควบคุมการไต่สวนเอง การพิจารณาคดีไม่ใช่การต่อสู้ระหว่างผู้กล่าวหาและผู้ถูกกล่าวหา แต่เป็นการต่อสู้ระหว่างจำเลยกับ รัฐ การพิจารณามีได้กระทำโดยเปิดเผยและเป็นการพิจารณาจากเอกสารมากกว่าการเบิกความ ระบบไต่สวนนี้ถือว่าการค้นหาข้อเท็จจริงเป็นหน้าที่ของศาล ศาลมีบทบาทสำคัญในการสืบพยาน หรือสืบพยานใดก็ได้ และศาลสามารถสั่งให้มีการสืบพยานเพิ่มเติมได้อีก วิธีการถามพยานให้ ศาลเป็นผู้ซักถามก่อนแล้วคู่ความคอยซักถามภายหลัง<sup>45</sup> เนื่องจากระบบนี้มุ่งค้นหาความจริง และ เพื่อให้ศาลทำงานได้คล่องตัว กฎเกณฑ์ต่างๆ ในการพิจารณาคดีและสืบพยานจึงไม่ค่อยเข้มงวด อย่างในระบบกล่าวหา การพิจารณาคดีอาญาอาจทำลับหลังจำเลยก็ได้ หมายความของจำเลยใน คดีอาญาไม่มีบทบาทในการซักความอย่างในระบบกล่าวหา การฟ้องคดีอาญาถือว่าเป็นเรื่องของรัฐ เอกชนมีบทบาทในการฟ้องคดีอาญาจำกัดมาก<sup>46</sup> ระบบไต่สวนนี้กฎหมายลักษณะพยานไม่ค่อยมี บทบาท เพราะส่วนมากจะอยู่ในส่วนหนึ่งของกฎหมายวิธีพิจารณาความ ซึ่งจะไม่มีบทคัดพยาน

<sup>45</sup> แหล่งเดิม. หน้า 4.

<sup>46</sup> โสภณ รัตนกร. (2542). คำอธิบายลักษณะพยาน. หน้า 4.

หรือกฎที่ห้ามนำเสนอพยานหลักฐานประเภทหนึ่งประเภทใด ส่วนใหญ่ศาลจะรับฟังพยานหลักฐานทุกประเภท เว้นแต่พยานหลักฐานนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับคดี และศาลมีอำนาจที่จะใช้ดุลพินิจในการรับฟังพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอมา นอกจากนี้ ศาลยังมีดุลพินิจในการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานอย่างเต็มที่ โดยสรุปแล้ว อาจกล่าวได้ว่าในระบบไต่สวนนั้น ศาลมีหน้าที่ในการค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อที่จะรับฟังเป็นยุติ คู่ความมีหน้าที่นำเสนอพยานหลักฐานต่อศาลเป็นการช่วยเหลือศาลให้ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ถูกต้อง

สรุป ปัจจุบันระบบกล่าวหาหรือระบบไต่สวนเป็นเพียงทฤษฎี ทั้งประเทศที่ใช้ระบบไต่สวนและระบบกล่าวหาต่างนำหลักเกณฑ์ของทั้งสองระบบมาใช้ในการพิจารณาคดีในศาลของตนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าไม่มีประเทศใดกล่าวได้ว่าประเทศตนใช้ระบบใดระบบหนึ่งอย่างเด็ดขาด

## 2.6.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท

แนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทเกิดขึ้นเนื่องจากการฟ้องร้องคดีต่อศาลไม่อาจแก้ไขเยียวยาปัญหาข้อพิพาทให้สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม กระบวนการยุติธรรมในปัจจุบันจึงมีการหาวิธีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นๆ นอกจากวิธีการทางศาล คือ การระงับข้อพิพาททางเลือก ซึ่งมีด้วยกันหลายวิธีและรูปแบบ โดยสังเขปดังต่อไปนี้<sup>47</sup>

### 2.6.2.1 การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

การเจรจาต่อรองถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม ประหยัด รวดเร็ว สามารถรักษาความลับและสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความ และมีสภาพบังคับที่ดีที่สุด เพราะเป็นการตกลงกันเองระหว่างคู่กรณี อาจเรียกอีกอย่างว่า การประนีประนอมยอมความ ซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลวิธีหนึ่ง เนื่องจากการตัดสินใจเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีเอง โดยไม่มีบุคคลที่สามมาชี้แนะหรือชี้นำในการตัดสินใจ จึงเป็นวิธีแก้ปัญหาที่เป็นธรรมและช่วยรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันไว้ได้หากตกลงกันสำเร็จ เนื่องจากวิธีการนี้ให้ความรู้สึกแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายว่าตนเป็นผู้ชนะ (Win/Win) ไม่ใช่ฝ่ายหนึ่งชนะแต่อีกฝ่ายหนึ่งแพ้ (Win/Lose) อย่างเช่นการพิจารณาคดีในศาลหรือการพิจารณาชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ การบังคับตามสัญญาประนีประนอมก็ทำได้ง่ายเนื่องจากเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีเอง

<sup>47</sup> สุรเชษฐ์ เฌรบำรุง. (2552). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 8-10.

### 2.6.2.2 การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation)

การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาทโดยที่คู่กรณีตกลงให้บุคคลที่สามเข้าช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างยอมผ่อนผันข้อเรียกร้องของตนและแต่ละฝ่ายที่จะได้สิทธิตามที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นคนกลางไม่มีอำนาจบังคับให้คู่กรณีตกลงกันหรือตัดสินกรณีพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เพียงเสนอแนวทางในการตกลงแก่คู่กรณีเท่านั้น การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้คล้ายกับการประนีประนอมยอมความ โดยผู้ไกล่เกลี่ยมุ่งเน้นการระงับข้อพิพาทอันเกิดจากสัญญาในทางแพ่ง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การไกล่เกลี่ยในศาล และการไกล่เกลี่ยนอกศาล โดยการไกล่เกลี่ยในศาลนั้นเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ หากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลจะมีคำพิพากษาตามที่คู่ความตกลงกัน ส่วนการไกล่เกลี่ยนอกศาลนั้นเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้ว คู่ความก็ยังสามรถดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเอง โดยไม่ดำเนินการในศาลก็ได้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับคู่ความและยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาล คือ

- (1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (Saving of Time and Money) เมื่อเทียบกับการดำเนินคดีในศาลทั้งสามศาล
- (2) เป็นที่ยุติ (Finality) ลดปัญหาการอุทธรณ์
- (3) เป็นที่ยอมรับของคู่พิพาท (Compliance)
- (4) ข้อยุติที่ได้นั้นมีความเหมาะสมกับคู่พิพาท (Custom Made Solution) เนื่องจากคู่พิพาทสามารถเลือกตกลงกันได้ตรงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
- (5) เป็นความลับ (Confidentiality)
- (6) ข้อตกลงบังคับได้ (Enforceable Agreement)
- (7) รักษาความสัมพันธ์ของคู่พิพาท (Preservation of Long-term Relationships)

### 2.6.2.3 การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

การอนุญาโตตุลาการเป็นการระงับข้อพิพาทโดยการตัดสินใจของคนกลางซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจำนวนหนึ่งคนหรือหลายคนก็ได้ โดยได้รับเลือกจากผู้เป็นคู่กรณีหรือตามวิธีการที่คู่กรณีได้ตกลงไว้หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้ทำการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทเรื่องใดๆ คำ

ชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการนั้น โดยทั่วไปถือว่างถึงที่สุดทั้งปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย และ คู่กรณีต้องผูกพันตามคำชี้ขาดนั้น แต่หากคู่กรณีฝ่ายที่แพ้ไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดอีกฝ่ายหนึ่งต้อง อาศัยอำนาจรัฐ คือ ศาลในการบังคับคดีต่อไป

การอนุญาโตตุลาการในกฎหมายไทยสามารถแบ่งการอนุญาโตตุลาการตาม ขั้นตอนของข้อพิพาทได้ 2 ประเภท คือ

(1) การอนุญาโตตุลาการในศาล ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความแพ่ง มาตรา 210-222 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่รองรับคดีข้อพิพาทที่มีการนำคดีขึ้นสู่ศาล แล้ว คู่กรณีตกลงกันเสนอข้อพิพาทโดยให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดโดยยื่นคำขอแสดงข้อตกลง เช่นนั้นต่อศาล ดังข้อความในมาตรา 210 บรรดาคดีทั้งปวงซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล ชั้นต้น คู่ความจะตกลงกันเสนอข้อพิพาท... ให้อนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้ชี้ขาดก็ได้...

(2) การอนุญาโตตุลาการนอกศาล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 221 ที่ว่า “การเสนอข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดนอกศาล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่า ด้วยอนุญาโตตุลาการ” กล่าวคือ ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

เดิมพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 มาตรา 3 ได้บัญญัติถึงเรื่องการ อ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ นอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นอ้างถึงพระราชบัญญัตินี้ ต่อมาพระราชบัญญัติ อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ได้บัญญัติให้ยกเลิกพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 การอนุญาโตตุลาการนอกศาลของประเทศไทยจึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ มาตรา 4 ซึ่งบัญญัติว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดอ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการนอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้น อ้างถึงพระราชบัญญัตินี้”

นอกจากนี้ การอนุญาโตตุลาการยังอาจแบ่งประเภทได้ตามลักษณะของข้อ พิพาทเป็น 5 แบบคือ<sup>48</sup>

#### (1) การอนุญาโตตุลาการทั่วไป (Arbitration)

เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งระหว่างคู่กรณีที่ตกลงกันเสนอข้อ พิพาทของตนที่เกิดขึ้นแล้วหรือจะเกิดขึ้นในอนาคตให้บุคคลภายนอก ซึ่งเรียกว่า อนุญาโตตุลาการ

<sup>48</sup> เสาวนีย์ อัสวโรจน์. (2548). คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการ อนุญาโตตุลาการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 46-48.



พิจารณาชี้ขาด โดยข้อพิพาทนั้นมักเป็นเรื่องทั่วไป ไม่มีลักษณะพิเศษเหมือนในการค้า คู่กรณีพิพาทมีสัญชาติเดียวกัน และอาจดำเนินการโดยใช้บริการของสถาบันหรือดำเนินการเองก็ได้

#### (2) การอนุญาโตตุลาการทางธุรกิจ (Commercial Arbitration)

ส่วนใหญ่แล้วนานาประเทศมักเรียกว่า การอนุญาโตตุลาการทางการค้าหรือการพาณิชย์ เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับธุรกิจหรือการค้าการพาณิชย์และรวมไปถึงกิจการอื่นที่มีใช้การค้าโดยตรง เช่น การก่อสร้างและการขนส่งภายในประเทศ คู่กรณีพิพาทมักเป็นนักธุรกิจหรือพ่อค้าที่มีสัญชาติเดียวกันหรือต่างสัญชาติกัน แต่กฎหมายถือว่าเป็นอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ เพราะได้ใช้กฎหมายภายในในการตัดสินชี้ขาด ส่วนใหญ่จะมีองค์กรเอกชนที่รับหน้าที่ช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาท เช่น สภาหอการค้าของประเทศต่างๆ อย่างไรก็ตาม คู่กรณีอาจตกลงตั้งอนุญาโตตุลาการกันเองโดยไม่ใช้บริการของสถาบันใดเพื่อระงับข้อพิพาทของตนเองได้

#### (3) การอนุญาโตตุลาการทางธุรกิจระหว่างประเทศ (International business Arbitration)

คือการอนุญาโตตุลาการข้อพิพาททางธุรกิจที่มีลักษณะเป็นระหว่างประเทศ เช่น คู่กรณีพิพาทมีสัญชาติแตกต่างกัน หรือกฎหมายภายในของประเทศนั้นถือว่าเป็นระหว่างประเทศ เช่น อนุญาโตตุลาการใช้กฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศในการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทนั้น

#### (4) การอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ (Domestic Arbitration)

เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งโดยการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการภายในประเทศใดประเทศหนึ่งที่ถูกร้องให้บังคับตามสัญญาอนุญาโตตุลาการหรือตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ไม่ว่าคู่กรณีจะมีสัญชาติใด หรือที่ดำเนินการนอกประเทศนั้นแต่กฎหมายของประเทศดังกล่าวถือว่าเป็นการอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ

#### (5) การอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ (Foreign Arbitration)

เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งโดยการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการนอกประเทศที่ถูกร้องให้บังคับตามสัญญาอนุญาโตตุลาการหรือบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ไม่ว่าคู่กรณีจะมีสัญชาติใด หรือที่ดำเนินการภายในประเทศนั้นแต่กฎหมายของประเทศดังกล่าวถือว่าเป็นการอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ

ปัจจุบันการอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นที่นิยมและยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับข้อพิพาทในเชิงการค้าพาณิชย์ระหว่างประเทศ ที่คู่สัญญาไม่ประสงค์จะนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาลประเทศใดประเทศหนึ่งอันจะส่งผลถึงการ

ได้เปรียบเทียบเปรียบเทียบในเชิงคดีอันเกิดจากกฎหมายภายในของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน คู่สัญญาทางการค้าส่วนมาก โดยเฉพาะต่างสัญชาติกันจึงมักกำหนดวิธีการระงับข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

นอกจากในทางแพ่งและทางอาญาก็มีการระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์เช่นกัน เนื่องจากในปัจจุบัน มีแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในรูปแบบ มุมมอง และมิติที่แตกต่างออกไปจากเดิม เพื่อหาทางออกในการแก้ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมบางประการที่ติดขัด ขัดข้องอยู่เป็นเวลานาน ได้ดีกว่าวิธีเดิม ซึ่งเรียกกันว่า “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (Restorative Justice) อันน่าจะเป็นทางเลือกใหม่ที่ดีกว่าสำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่นุ่มนวลในทางแนวความคิด ประสานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งในกระบวนการปฏิบัติ กล่าวคือ ทุกฝ่ายสามารถมีส่วนแก้ปัญหาร่วมกันได้ทั้งฝ่ายเดียวกันและฝ่ายที่อยู่ตรงกันข้าม และส่งผลให้เกิดความสันติสุข สัมผัสความสามัคคีปรองดองกันเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละครั้ง นำไปสู่ผลดีแห่งความสงบสุขของสังคมที่ยั่งยืนตามเป้าหมายอันพึงปรารถนาของกระบวนการยุติธรรมไทย อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นแนวคิดเปิดในการระงับข้อพิพาทที่ทุกคนสามารถร่วมคิด ร่วมสร้างสรรค์ ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมกันรับผลแห่งความสมานฉันท์ ได้อย่างเต็มที่ แทนที่จะผูกขาดกระบวนการยุติธรรมไว้โดยรัฐเท่านั้น โดยไม่มีพื้นที่ให้ชุมชนและประชาสังคมเข้าไปมีส่วนร่วม อันไม่เป็นการส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหาในชุมชน นอกจากนี้ ยังเปลี่ยนแนวทางจากเดิมที่มุ่งเน้นจะนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ ที่เรียกว่า “กระบวนการยุติธรรมเชิงแก้แค้นทดแทน” (Retributive Justice) จนอาจลืมนำความสำคัญต่อผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรม

การระงับข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นวิธีการจัดการกับเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำผิด โดยให้ความสำคัญกับการระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมและสลายปมปัญหาสำคัญอันเป็นสาเหตุของความขัดแย้งนั้น ทั้งยังเป็นวิธีการจัดการกับอาชญากรรมด้วยการแก้ปัญหามีเหตุผล โดยจุดศูนย์กลางของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ “ความรับผิดชอบของชุมชน” มากกว่าจะเน้นที่ “ความรับผิดชอบของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม”<sup>49</sup> เนื่องจากมองว่าปัญหาอาชญากรรมนั้นไม่ใช่เรื่องที่กระทำต่อรัฐเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและชุมชน ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมจึงควรจะมีส่วนและบทบาทร่วมกันแก้ไขปัญหา

<sup>49</sup> กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2545). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย. หน้า 2.

การระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ดังกล่าว มีจุดเด่นคือความสอดคล้องกับปรัชญาแนวพุทธ ซึ่งให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมกันและเกื้อกูล พึ่งพาซึ่งกันและกัน ไม่มีคำว่า “ชนะ” หรือ “แพ้” หรือ “เหนือกว่า- ต่ำกว่า” จึงเป็นกระบวนการยุติธรรมที่นำไปสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันด้วยวิธีการที่เต็มไปด้วยความเมตตาและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ทั้งยังสอดคล้อง กลมกลืน และไม่ขัดแย้งกับศาสนาใด

หลักการสำคัญที่แสดงว่าการระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) มีความแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมหลัก (Conventional Criminal Justice)<sup>50</sup> มีดังนี้คือ

(1) การระงับข้อพิพาทมีแนวคิดว่าการกระทำผิดอาญาเป็นการทำลายสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและความสมานฉันท์ในสังคม ขณะที่กระบวนการยุติธรรมหลักเห็นว่าการกระทำผิดอาญาเป็นการละเมิดต่อรัฐ

(2) การระงับข้อพิพาทมีแนวคิดว่าการกระทำผิดอาญาก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหาย (harm) จึงจำเป็นต้องมีการเยียวยา (restore) ส่วนกระบวนการยุติธรรมหลักมองว่าการกระทำผิดอาญาเป็นการละเมิดต่อกฎหมายและอำนาจรัฐ จึงต้องนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ

(3) การระงับข้อพิพาทมีวัตถุประสงค์หลักต้องการฟื้นฟู (restore) ความเสียหายหรือผลกระทบจากการทำความผิด ให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลร้าย เพื่อให้มีการชดเชย (restitution) การแก้ไขฟื้นฟู (rehabilitation) และ การกลับเข้าสู่สังคม (reintegration) ในขณะที่กระบวนการยุติธรรมหลักมีวัตถุประสงค์ในการนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ โดยมุ่งผลในการแก้แค้นทดแทน (retribution) สร้างความข่มขู่ ยับยั้ง (deterrence) และตัดโอกาสไม่ให้กระทำผิดอีก (incapacitation)

ในสังคมไทยเดิมมีการประชุมของครอบครัวหรือชุมชน และพัฒนาเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนไทยในอดีต และในสังคมไทยช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาความพยายามฟื้นฟูวิธีการนี้มาใช้อีก ในปี พ.ศ. 2526 และ 2527 ผู้ว่าราชการจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดเพชรบุรีในขณะนั้น ได้ริเริ่มจัดตั้งศาลประนอมข้อพิพาท หรือ ศาลหมู่บ้านขึ้นตามลำดับ ด้วยการให้ประชาชนเลือกตั้งผู้มีอาวุโสหรือผู้ที่ชาวบ้านเคารพนับถือมาทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในหมู่บ้าน โดยอาศัยขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยมในชนบทมาใช้ คือ ค่านิยมยกย่องผู้มีอาวุโส ความรักพวกพ้องและถิ่นฐานมาใช้ผสมผสานกับหลักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ต่อมา พ.ศ. 2540 กระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งศูนย์ระงับข้อพิพาท เพื่อส่งเสริมเผยแพร่การระงับข้อพิพาทในส่วนภูมิภาคในชุมชน เป็นการลดคดีข้อพิพาทที่เข้าสู่ศาล โดยให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นยุติลงในท้องถิ่นนั้นๆ อย่างรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และประหยัดโดยไม่ต้องนำคดีเข้าสู่ศาล

<sup>50</sup> แหล่งเดิม, หน้า 10.

อาจกล่าวได้ว่าการระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ คือ การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) อย่างหนึ่ง เป็นการระงับข้อพิพาทโดยไม่ไปศาล โดยการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมยอมความโดยบุคคลที่สาม เมื่อการพิจารณาทางแพ่งเป็นแบบปรปักษ์ (Adversarial System) เอาแพ้ชนะกันในทางพยานหลักฐาน มีแพ้ชนะ (Win/Lose) ทำให้เป็นปรปักษ์กันมากขึ้น แต่การระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์นี้เป็น Win/Win ไม่มีใครแพ้ใครชนะและได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย เพราะทั้งสองฝ่ายตกลงใจมาไกล่เกลี่ยกัน จึงเป็น Win-Win Solution ไม่ว่าจะระงับข้อพิพาทด้วยวิธีใดก็ตาม ต่างก็มีวัตถุประสงค์ที่จะให้สำเร็จผลแก่สาธารณชนมากที่สุด

แนวคิดและสาระสำคัญของหรือองค์ประกอบการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้คือ

(1) เป็นธรรม (Fair) เป็นกลาง (Neutral) ไม่ว่าจะเกิดจากคู่กรณีตกลงกันเองหรือมีคนกลางเข้ามาดำเนินการให้เกิดข้อตกลงก็ตาม ต้องมีความเป็นกลางอย่างแท้จริง มีความสมดุลในทุกด้าน เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ทำให้เกิดการปรองดองกันได้และระงับข้อพิพาททั้งหมดไม่ว่าเป็นเรื่องในอดีต ปัจจุบัน หรือในอนาคตก็ตาม

(2) รวดเร็ว (Speedy) ความรวดเร็วในการระงับข้อพิพาทเป็นส่วนสำคัญในการจับประเด็นและแก้ไขปัญหาได้ตรงเป้า ถูกต้อง แม่นยำ เพราะหากล่าช้าอาจทำให้พยานหลักฐานต่างๆ ไม่ว่าจะป็นบุคคล เอกสาร วัตถุ และข้อมูลต่างๆ สูญหายไป หรือการจดจำเหตุการณ์ของคนเลือนรางจนหายไปได้ เป็นเหตุให้เกิดความไม่ถูกต้องในการพิจารณา

(3) ประหยัด (Cheap) ในที่นี้หมายถึงประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายของคู่กรณีในการระงับข้อพิพาท เป็นการรักษาประโยชน์สูงสุดของคู่กรณีและทำให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดและได้ผลคุ้มค่าที่สุด

(4) มีกลไกที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism) เป็นกรณีที่เกิดขึ้นภายหลังจากการระงับข้อพิพาทเสร็จแล้ว จึงมีการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงของการระงับข้อพิพาทนั้น ซึ่งหมายถึงการบังคับตามข้อตกลงต้องมีสภาพบังคับเป็นไปได้อย่างเป็นรูปธรรมและทุกฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งจะส่งผลถึงความเชื่อมั่นในระบบและการปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นด้วย<sup>51</sup>

นอกจากคุณลักษณะข้างต้น การระงับข้อพิพาทยังมีข้อดี คือ ข้อตกลงนั้นเป็นความลับ ช่วยรักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท ช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่าง

<sup>51</sup> วิชัย อริยะนันท์ทกะ. (2550). **สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโท วิชากฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ**. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2550.

คู่มือพิพาท ลดปริมาณคดีสู่ศาล และทำให้มีความมั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจเนื่องจากข้อพิพาท  
น้อยลงทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทำได้อย่างรวดเร็ว



### บทที่ 3

## มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของประเทศไทย เปรียบเทียบกับของต่างประเทศ

บทนี้จะกล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดและวิธีการในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยจะนำกฎหมายต่างๆ ของประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 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 ที่มีคำเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่าย แล้วจึงตกลงเข้าทำสัญญากันตามเจตนานั้น 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 เนื้อหาของสัญญานี้จึงไม่ได้เกิดจากเจตนาที่แท้จริงของคู่สัญญา<sup>52</sup>

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

<sup>52</sup> สรร สรรศรี. (2549). มาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคด้านสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีสัญญาสำเร็จรูป. หน้า 24-25.



ในส่วนกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยอาจพิจารณาได้ทั้งกฎหมายลักษณะซื้อขาย และกฎหมายลักษณะละเมิด โดยในส่วนกฎหมายลักษณะซื้อขายนั้น ผู้ซื้อในฐานะคู่สัญญา มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในกรณีที่สินค้าที่ขายนั้นชำรุดบกพร่อง ตามมาตรา 472 อันอาจถือว่าเป็นหลักคำรับรองโดยปริยายว่าสินค้านั้นจะเหมาะสมกับประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติส่วนค่าเสียหายจะเป็นไปตามบททั่วไปในเรื่องหนี้ในมาตรา 222

ในส่วนกฎหมายลักษณะละเมิด ความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ อาจอาศัยกฎหมายลักษณะละเมิดเพื่อเยียวยาชดใช้ได้ตามมาตรา 420 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถือหลักความผิดคือต้องมีการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ผู้เสียหายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ให้เห็นว่าผู้ประกอบการได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย ความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์อาจแตกต่างจากกรณีละเมิดต่างๆ ไปตรงที่ผู้เสียหายเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ผลิตหรือผู้ขายอาจไม่มีการกระทำใดๆ ในขณะที่เกิดความเสียหายขึ้นแต่ต้องรับผิดชอบหากผู้เสียหายสามารถนำสืบได้ว่าในขณะที่ผลิตหรือขณะที่ผลิตภัณฑ์อยู่ในความครอบครองของผู้ขายนั้น มีความผิดปกติก่อนก่อให้เกิดความเสียหายได้

หลักความรับผิดตามมาตรา 420 ประกอบด้วย

(1) มีการกระทำ ซึ่งหมายรวมถึงการงดเว้นกระทำอันเป็นการป้องกันผลเสียหายมิให้เกิดขึ้นด้วย

(2) กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ การที่ผลิตภัณฑ์มีความผิดปกติหรือมีความบกพร่องขณะผลิต หรือขณะอยู่ในความครอบครองของผู้จำหน่าย ย่อมแสดงให้เห็นว่า อาจเป็นเพราะความประมาทเลินเล่อในการผลิตหรือในการดูแลก่อนจำหน่าย ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้เสียหายมีหน้าที่นำสืบให้ได้ความชัดเจนว่าผู้ประกอบการหรือผู้ขายประมาทเลินเล่อ

(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 หรือโดยความมุ่งหมายที่จะใช้ หรือโดยอาการกลไกของทรัพย์สินนั้น

อย่างไรก็ตาม หลักความรับผิดชอบในคดีละเมิดของไทย มีอุปสรรคต่อการเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) ในประเด็นหน้าที่นำสืบตามหลักความผิดในมาตรา 420 ผู้เสียหายมีภาระการพิสูจน์ว่าผู้ผลิตจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นการยากที่ผู้บริโภคจะเข้าใจกระบวนการผลิตและพิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผลิตภัณฑ์ที่มีเทคโนโลยีสูง

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

ส่วนค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดจากการละเมิดเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 438 โดยศาลเป็นผู้พิจารณาและกำหนดขอบเขตของค่าเสียหายเพื่อให้เหมาะสมกับพฤติการณ์การกระทำของผู้ทำละเมิดและความร้ายแรงแห่งละเมิด โดยผู้เสียหายมีหน้าที่นำสืบแสดงให้เห็นว่าได้รับความเสียหายอย่างไรและต้องเรียกค่าเสียหายจำนวนเท่าใด มาตรา 438 บัญญัติเรื่องค่าสินไหมไว้กว้างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายทางเศรษฐกิจ 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 นับแต่วันที่โจทก์รู้ถึงการละเมิดและรู้ตัวผู้ฟ้องต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือ ภายใน 10 ปีนับแต่วันทำละเมิด

### 3.1.3.2 ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยมาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยเริ่มชัดเจนเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับแรกที่ทำให้การคุ้มครองแก่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ก่อนหน้านั้นผู้บริโภคในประเทศไทยได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริโภคหลายฉบับ และมีหน่วยงานในภาครัฐหลายแห่งเป็นผู้บังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคมีการประกาศใช้บังคับพร้อมกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้แก่ สำนักคณะกรรมการอาหารและยากระทรวงสาธารณสุข (อย.) เมื่อมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็เกิดหน่วยงานสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีชื่อสำนักคณะกรรมการผู้บริโภค ซึ่งอำนาจหน้าที่มิได้ครอบคลุมงานที่หน่วยงานอื่นทำอยู่แล้ว แต่มีอำนาจคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่ยังไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 มาตรา 21 จึงอาจกล่าวได้ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคโดยกลไกกฎหมายและหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยมีวิธีบังคับโทษทางอาญาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย<sup>53</sup>

นอกจากนี้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้บัญญัติถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 61 ดังนี้

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นจริง และมีสิทธิเรียกร้องเพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการ

<sup>53</sup> สุขุม ศุภนิษฐ์ ค. (2544). องค์การเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 17-18.

คุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าวด้วย”

### 3.1.3.3 ตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม

สัญญาที่ไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นเนื่องจากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้อาศัยความได้เปรียบกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเพราะความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องอำนาจทางเศรษฐกิจ หรือความรู้ทางเทคโนโลยี ก็ทำให้สัญญานั้นเกิดขึ้นโดยขาดอำนาจการเจรจาต่อรองกันอย่างแท้จริง ในปัจจุบันมีกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541<sup>54</sup>

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

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

คู่สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการค้าหรือวิชาชีพนั้น ผู้ประกอบการค้าหรือวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายดังกล่าว มีความหมายตามนิยามศัพท์ในมาตรา 3 คือหมายความว่า “ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ขาย ผู้ให้เช่าซื้อ ผู้ให้กู้ ผู้รับประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อจัดให้ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปเพื่อการค้าทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้นเป็นทางการค้าปกติของตน” ส่วนคู่สัญญาของสัญญาสำเร็จรูปนั้นมิได้จำกัดว่าจะต้องเป็นสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการค้าหรือวิชาชีพเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญว่าต้องเป็นคู่สัญญาที่ทำสัญญาโดยใช้สัญญาสำเร็จรูป และคู่สัญญาในสัญญาขายฝากคือผู้รับซื้อฝากและผู้ขายฝากตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

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

<sup>54</sup> พิทยา วิทยาไพโรจน์. (2549). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม : ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย. หน้า 30.

สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในมาตรา 35 ทวิถึง มาตรา 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 อัญฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

อย่างไรก็ตาม สำหรับในกรณีที่มีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม 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 กำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีข้อซื้อซึ่งเป็นผู้ที่มีได้เป็นคู่สัญญาตามสัญญาซื้อขาย หรือในกรณีละเมิดกำหนดภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ว่าไม่มีความบกพร่องในการผลิตหรือการจำหน่าย หรืออาจใช้หลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในความเสียหายที่เกิดขึ้นแม้ไม่มีข้อเท็จจริงว่าได้กระทำโดยประมาทก็ได้<sup>55</sup>

จากแนวความคิดดังกล่าวทำให้มีการพัฒนากฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability Law) ในประเทศไทยโดยมีหลักการคือ เพื่อให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จากเดิมที่ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าต้องนำหลักสัญญาซื้อขายของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้ ซึ่งให้สิทธิเฉพาะคู่สัญญา ไม่ให้สิทธิบุคคลภายนอกซึ่งได้รับความเสียหายจากสินค้าในการฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหาย หากผู้เสียหายจะฟ้องตามหลักความรับผิดเพื่อละเมิดก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้บริโภคหรือผู้เสียหาย ซึ่งยากแก่การพิสูจน์เนื่องจากเอกสารหลักฐานอยู่กับผู้ผลิตเป็นส่วนใหญ่ 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) ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยผู้ประกอบการดังกล่าวหมายถึง ผู้ผลิตหรือว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขาย

<sup>55</sup> สุขุม สุกนิตย์ (2549). คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์. หน้า 15-17.

สินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าได้ และผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า

(2) สินค้านั้นได้มีการขายให้ผู้บริโภคแล้ว

(3) ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

ผู้ประกอบการอาจไม่ต้องรับผิดชอบหากมีเหตุลดพ้นความรับผิด สำหรับช้อยกเว้นความรับผิดของผู้ผลิตต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ปลอดภัยของประเทศไทยแตกต่างกับของต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของแนวคิดนี้ โดยสหรัฐอเมริกามีช้อยกเว้นความรับผิดในกรณีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

(1) ผู้เสียหายสมัครใจเข้าเสี่ยงภัยเองและใช้สินค้านั้นทั้งที่ทราบว่ามี ความชำรุดบกพร่องโดยไม่มีเหตุอันควร กรณีนี้ผู้เสียหายไม่สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตได้

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

(3) ผู้เสียหายมีส่วนผิด (Comparative Negligence) หลักนี้ไม่ใช่ช้อยกเว้นความรับผิดทั้งหมดของจำเลย 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) เป็นช้อยกเว้นความรับผิดที่จำเลยต่อสู้ว่าไม่สามารถรู้ได้ว่าจะเกิดอันตรายแก่โจทก์เนื่องจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในขณะที่สินค้านั้นถูกผลิตขึ้นและขายไปนั้น ไม่สามารถที่จะรู้ว่าสินค้านั้นจะเกิดอันตรายแก่โจทก์ หรือไม่สมารถที่จะออกแบบและผลิตสินค้าให้ดีกว่านั้นได้

สาเหตุแห่งการหลุดพ้นความรับผิดชอบของประเทศไทยตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 มีดังนี้

- (1) ผู้ประกอบการพิสูจน์ได้ว่า สินค้าชิ้นนั้นไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้าชิ้นนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว

ข้อต่อสู้สองประการหลังนี้เป็นหลักทั่วไปของเหตุแห่งการหลุดพ้นความรับผิดชอบทางละเมิดนั่นเอง ส่วนใหญ่ประเทศไทยนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศแต่ละปีเป็นจำนวนมาก หากนำสภาพการพัฒนากิจการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากำหนดเป็นเหตุหลุดพ้นความรับผิดชอบผู้ประกอบการ ย่อมเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการในต่างประเทศที่ใช้วิทยาการใหม่ๆ มาจำหน่ายในประเทศไทย ซึ่งสภาพการพัฒนากิจการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในขณะที่นำสินค้าออกขายนั้นยังไม่อาจตรวจพบได้ว่าสินค้าชิ้นนั้นไม่ปลอดภัย จึงอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยรวมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ส่วนกรณีที่ผู้ประกอบการได้ผลิตสินค้าตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐตรวจสอบนั้น ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าสินค้าชิ้นนั้นจะปลอดภัยเสมอไป เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นเพียงมาตรฐานเบื้องต้นหรือมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น อีกทั้งการตรวจสอบก็เป็นวิธีสุ่มตัวอย่างสินค้าเท่านั้น ย่อมมีความเป็นไปได้สูงที่สินค้าที่ซารุคบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยสามารถนำออกวางขายในท้องตลาดได้โดยไม่ถูกตรวจสอบ หากมีการกำหนดให้ State of the Art เป็นเหตุหลุดพ้นความรับผิดชอบก็จะทำให้ผู้ประกอบการหลุดพ้นความรับผิดชอบโดยสิ้นเชิง ซึ่งจะไม่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว<sup>56</sup>

### 3.1.4 ประเภทของความเสียหาย

ความเสียหายที่ผู้บริโภคจะได้รับจากผู้ประกอบการอาจมีได้ 3 ประเภท คือ ความเสียหายที่ได้รับจากการผิดสัญญา ความเสียหายจากการละเมิด และความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

#### 3.1.4.1 ความเสียหายจากการผิดสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

<sup>56</sup> รัชชรา ตปนิยน์. 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 ผู้เสียหายต้องอาศัยกฎหมายลักษณะละเมิดฟ้องคดีเพื่อก่อให้เกิดความรับผิดชอบในทางแพ่ง 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

สินค้าเองไม่ได้อยู่ในความหมายของกฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability)<sup>57</sup>

ในประเทศไทยนั้น เดิมความเสียหายที่เกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ไม่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้ จึงต้องนำกฎหมายทางสัญญาหรือทางละเมิดมาใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่เมื่อปัจจุบันหลักดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีการสร้างกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ขึ้นเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยการตราพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดความรับผิดที่เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องของความรับผิดทางสัญญาและทางละเมิดนั้น และนำหลักความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) มาใช้ เพื่อกำหนดภาระการพิสูจน์โดยผู้บริโภคไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออีกต่อไป เปลี่ยนเป็นผลภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ไปให้แก่จำเลยที่เป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้การฟ้องคดีเพื่อเยียวยาความเสียหายประเภทนี้ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดอายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องให้แตกต่างจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ ภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดหรือภายในสิบปีนับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า<sup>58</sup>

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

### 3.1.5 การเยียวยาความเสียหายและวิธีการระงับข้อพิพาท

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากสินค้านำรณต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ กฎหมายได้กำหนดมาตรการเยียวยาความเสียหายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภคไว้หลายวิธี นอกจากนี้ ผู้บริโภคและผู้ประกอบการยังสามารถระงับข้อพิพาทระหว่างกันได้ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกนอกเหนือจากการระงับข้อพิพาทโดยการพิจารณาพิพากษาโดยศาล

<sup>57</sup> 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.”

<sup>58</sup> พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย 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 ดังจะกล่าวต่อไปนี้<sup>59</sup>

### 3.1.5.1 การเยียวยาความเสียหาย

การเยียวยาความเสียหายสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้ารถยนต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของผู้บริโภคมีหลายวิธีดังนี้

#### 3.1.5.1.1 การซ่อมแซมความบกพร่องของสินค้า (Repair)

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

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 43 ได้กำหนดให้ศาลที่มีคำชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค โดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้าดังกล่าวได้จำหน่ายไปแล้ว หรือยังมีวาง

<sup>59</sup> วีรศักดิ์ วรอตตานนท์. เล่มเดิม. หน้า 78-82.

จำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศและรับคืนสินค้าเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่ศาลกำหนด (มาตรา 43 (1))

### 3.1.5.1.2 การเปลี่ยนสินค้า (Replace)

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

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

ส่วนมาตรา 43 กำหนดให้ศาลที่มีคำชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้านี้ดังกล่าวได้จำหน่ายไปแล้ว 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 แต่ต้องเป็นกรณีและผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการจากการทำธุรกิจขายตรงหรือตลาดแบบตรงเท่านั้น

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 43 (1) ได้กำหนดไว้ว่าให้ศาลที่มีคำตัดสินชี้ขาดคดีผู้บริโภคหรือจำหน่ายคดีเสียจากสารบบความแล้ว หากปรากฏว่าสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวมและไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ โดยสินค้านี้ดังกล่าวได้จำหน่ายไปแล้ว หรือยังมีวางจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศและรับคืนสินค้าเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่ศาลกำหนด แต่หากไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการเปลี่ยนสินค้าได้แล้ว ศาลสามารถสั่งให้ชื้อราคาตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะที่ได้รับคืน จึงทำให้มาตรการนี้เป็นมาตรการหลังจากที่มีคำพิพากษาของศาลแล้ว

#### 3.1.5.1.4 การเรียกคืนสินค้า (Recall)

การเรียกคืนสินค้าเป็นมาตรการที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้บังคับเอง โดยเมื่อผู้ผลิตรู้ว่าสินค้าของตนเกิดความชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบธุรกิจจะเป็นผู้เรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภคที่ซื้อสินค้านั้นไป แต่ในประเทศไทยผู้ประกอบการจะไม่นำมาตราการเรียกคืนสินค้ามาใช้ 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) และ การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) อนึ่ง เนื่องจากการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีทำการเจรจาต่อรองเพื่อยุติข้อพิพาทกันเอง โดยไม่มีคนกลางจึงไม่บอกกล่าวไว้ในที่นี้ บทนี้จึงจะขอกกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทที่มีคนกลางหรือบุคคลที่สามอีกสองกรณีที่เหลือ คือ การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.1.5.2 การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยหรือการระงับข้อพิพาทเป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี โดยที่คู่พิพาทตกลงกันให้บุคคลที่สามเข้าช่วยไกล่เกลี่ย เพื่อยังให้เกิดความตกลงกันได้หรือที่เรียกว่า “การประนีประนอมยอมความ” กันขึ้น โดยการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่างยอมผ่อนผันข้อเรียกร้องของตนและแต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่ประนีประนอมยอมความกันนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท ไม่มีอำนาจบังคับให้คู่พิพาทตกลงกัน ไม่มีอำนาจให้คำตัดสินหรือกำหนดผลลัพธ์แห่งการเจรจาให้แก่คู่ความ แต่จะช่วยลดความตึงเครียดและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจา โดยในบางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมข้อพิพาทอาจเสนอแนวทางในการตกลงให้แก่คู่พิพาทได้<sup>60</sup> โดยการประนีประนอมยอมความจะมุ่งเน้นระงับข้อพิพาทอันเกิดจากสัญญาในทาง

<sup>60</sup> วิชัย อธิษะนันท์ทกะ. (2540). “การระงับข้อพิพาทที่เกิดจากสัญญาการค้าระหว่างประเทศ.” รวมบทความข้อบังคับ ข้อตกลงระหว่างประเทศ กฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 3.

แพ่งและพาณิชย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจ เศรษฐกิจ และการค้าระหว่างประเทศโดยอาศัยพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างคู่กรณีในสัญญา

ระบบไกล่เกลี่ยเพื่อประนีประนอมยอมความในศาลของประเทศไทยความจริงแล้วไม่ใช่รูปแบบใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น แต่เป็นวิธีการที่ศาลนำมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลมานานแล้วโดยได้รับรูปแบบมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับศาลไทยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น มี 3 รูปแบบ คือ<sup>61</sup>

### 3.1.5.2.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาผู้พิจารณาคดี

รูปแบบนี้เกิดควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลตลอดมา โดยมีการกำหนดบทบาทให้ผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ไม่ว่าจะการพิจารณาจะดำเนินไปแล้วเพียงใดหรือก่อนคดีถึงที่สุด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาทนั้น

### 3.1.5.2.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี

รูปแบบนี้พัฒนามาจากรูปแบบแรก ซึ่งมีข้อจำกัดในข้อสำคัญ เช่น ความมั่นใจในความเป็นกลางของผู้พิพากษาที่ไกล่เกลี่ย ความมั่นใจในการเปิดเผยข้อเท็จจริงว่าจะไม่ถูกนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีหากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ บรรยากาศในห้องพิจารณาไม่เหมาะสมจะทำการไกล่เกลี่ย เป็นต้น การแยกสำนวนไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนปกติเพื่อมิให้ข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยเข้าสู่การพิจารณาคดี และจัดห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างหากเพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้คู่ความเปิดเผยข้อเท็จจริงมากขึ้น

### 3.1.5.2.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษา

รูปแบบนี้คล้ายกับการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี โดยเปิดโอกาสให้มีการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544

การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทนอกศาลของประเทศไทยอยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นรูปธรรมและเป็นระบบแห่งเดียวของประเทศไทย คู่กรณีจะได้รับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกหลายประการ ทั้งมีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนทำให้การไกล่เกลี่ยเจรจาเป็นไปได้โดยง่ายและรวดเร็ว<sup>62</sup>

<sup>61</sup> ชูดาภรณ์ เหมโลหะ. (2549). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทางปฏิบัติ : ศึกษากรณีคดีในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ. หน้า 15-17.

<sup>62</sup> ชมพูนุช มานิตกุล. (2541). การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล. หน้า 129.

### 3.1.5.3 การอนุญาโตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเป็นการตกลงเพื่อยุติข้อพิพาท โดยการตัดสินใจของคนกลาง ซึ่งจะต้องไม่ใช่เป็นฝ่ายในข้อพิพาท คือเป็นบุคคลภายนอก จะมีจำนวนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ โดยได้รับเลือกจากผู้เป็นฝ่ายในข้อพิพาทหรือได้รับแต่งตั้งตามวิธีการที่ผู้เป็นฝ่ายในข้อพิพาทได้ตกลงไว้หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้ทำการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทเรื่องใดๆ โดยเฉพาะ คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการนั้นโดยทั่วไปแล้วจะถือว่าถึงที่สุดหมายความว่า มีผลเป็นการยุติข้อพิพาททั้งปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย และคู่กรณีจะต้องผูกพันตามคำชี้ขาดนั้น เมื่อคู่กรณีผู้แพ้คดีไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด อีกฝ่ายหนึ่งก็สามารถอาศัยองค์การของรัฐคือ ศาล ให้ทำการบังคับตามคำชี้ขาดนั้นได้ โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการในศาลในกฎหมายไทยมีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 210-222 และวิธีการอนุญาโตตุลาการนอกศาลตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

การอนุญาโตตุลาการในกฎหมายไทยสามารถแบ่งการอนุญาโตตุลาการตามขั้นตอนของข้อพิพาทได้ 2 ประเภท คือ

(1) การอนุญาโตตุลาการในศาล ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 210-222 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่รองรับคดีข้อพิพาทที่มีการนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้ว คู่กรณีตกลงกันเสนอข้อพิพาทโดยให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดโดยยื่นคำขอแสดงข้อตกลงเช่นนั้นต่อศาล ดังข้อความในมาตรา 210 บรรดาคดีทั้งปวงซึ่งอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลชั้นต้น คู่ความจะตกลงกันเสนอข้อพิพาท... ให้อนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้ชี้ขาดก็ได้...

(2) การอนุญาโตตุลาการนอกศาล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 221 ที่ว่า “การเสนอข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดนอกศาล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ” กล่าวคือ ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

เดิมพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 มาตรา 3 ได้บัญญัติถึงเรื่องการอ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการนอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นอ้างถึงพระราชบัญญัตินี้ ต่อมาพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ได้บัญญัติให้ยกเลิกพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 การอนุญาโตตุลาการนอกศาลของประเทศไทยจึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ มาตรา 4 ซึ่งบัญญัติว่า “บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดอ้างถึงบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการนอกศาลให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นอ้างถึงพระราชบัญญัตินี้”



### 3.1.6 กระบวนการในการฟ้องคดีผู้บริโภคร

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) คดีแพ่งเกี่ยวกับกฎหมายความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่กฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

2) การเริ่มหรือการฟ้องคดีผู้บริโภคสามารถที่จะฟ้องผู้ประกอบการโดยเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลก็ได้ แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ผู้ประกอบการต้องเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลเท่านั้น จะเสนอคำฟ้องต่อศาลอื่นไม่ได้<sup>63</sup> และในการฟ้องคดีนั้น โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ซึ่งกรณีที่ฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ<sup>64</sup>

การกำหนดให้ผู้บริโภคฟ้องคดีเองได้นั้นทำให้เกิดความรวดเร็วในการเยียวยาผู้บริโภค เพราะตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้สมาคมฟ้องแทนผู้บริโภคเท่านั้นที่ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าเพราะคดีต่างๆ ต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วว่าเป็นคดีผู้บริโภคกับต้องมีความเห็นของอัยการ

<sup>63</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 17.

<sup>64</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 20 วรรคหนึ่ง.

สูงสุดจึงจะมีการฟ้องคดีผู้บริโภคได้ จึงเกิดความล่าช้าไม่สามารถเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

กรณีผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทน ได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ โดยนำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามมาตรา 19 กรณีมีการถอนฟ้องหรือประนีประนอมยอมความสามารถทำได้โดยไม่เกิดผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนรวม และในกรณีที่สมาคมถูกฟ้องถอนในขณะฟ้องคดีผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคมีสิทธิเข้ามาแทนที่สมาคมได้<sup>65</sup>

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

3) การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีนั้น เมื่อศาลได้รับคำฟ้องแล้ว ศาลต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดเพื่อการไต่ถามเถียง ให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาก็ได้<sup>66</sup> ประการที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคในชั้นนี้ น่าจะได้แก่การผลักดันการพิสูจน์ให้ผู้บริโภคให้แก่ฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ<sup>67</sup> กล่าวคือ กรณีประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของคู่ความที่

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

<sup>66</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 24.

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

เป็นฝ่ายประกอบธุรกิจ ให้การะการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น<sup>68</sup>

4) การพิจารณาคดี นอกจากศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็วแล้ว ในคดีที่ผู้บริโภคนั้นเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้องหรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้ว่าจะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม<sup>69</sup> และศาลยังสามารถสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาของศาลตามมาตรา 40 คือไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา หากความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย ซึ่งในเวลาที่พิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยที่จะหยั่งรู้ได้แน่ชัดว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด นอกจากนี้ ศาลยังมีอำนาจพิพากษาเพิ่มเติมในเรื่องสำคัญสองประการ<sup>70</sup> คือ ประการที่หนึ่ง ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ (Replace)<sup>71</sup> ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ และประการที่สอง กรณีความผิดเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาความเสียหายที่จะเกิดต่อผู้บริโภค หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ (Punitive Damages) เพิ่มขึ้นไม่เกินสองเท่าจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้<sup>72</sup>

5) ผลแห่งคดีประการที่สำคัญสำหรับคดีผู้บริโภค คือ ศาลอาจใช้ข้อเท็จจริงในคดีก่อนมาพิจารณาสำหรับคดีใหม่ที่พิพาทกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในประเด็นเดียวกันกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐานของคู่ความในคดีหลังก็ได้<sup>73</sup>

<sup>68</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 29.

<sup>69</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 39.

<sup>70</sup> นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์. เล่มเดิม. หน้า 51.

<sup>71</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 41.

<sup>72</sup> พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 42.

<sup>73</sup> 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

ความรับผิดตามกฎหมายสัญญาของประเทศไทยอยู่ในคำรับประกันสินค้า (Warranty) โดยการที่ผู้จำหน่าย (ผู้ประกอบการธุรกิจ) รับผิดชอบนั้น โจทก์มีภาระการพิสูจน์ให้ได้ว่า ตนได้รับหรือรู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าที่จำหน่ายได้แสดงโดยชัดเจนและเชื่อถือไว้ใจตามคำรับประกัน หรืออย่างน้อยที่สุดต้องพิสูจน์ถึงความรู้ของตนเกี่ยวกับคำรับประกัน และต้องพิสูจน์ว่าคำรับประกันที่แสดงนั้นผิดพลาดและความผิดพลาดนั้นเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์

ความรับผิดในคำรับประกันโดยชัดเจน (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 นี้ไม่ได้<sup>74</sup>

ส่วนการรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) นั้นเป็นการรับประกันตามกฎหมาย เว้นแต่จะทำสัญญายกเว้นไว้โดยชัดแจ้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ฉบับต้นแบบ Uniform Commercial Code (UCC) การรับประกันโดยปริยายมี 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับประกันการใช้สอยสินค้าให้สมประโยชน์ตามปกติของการใช้ทั่วไป 2) การรับประกันการใช้สินค้าสมประโยชน์โดยเฉพาะ<sup>75</sup>

### 3.2.1.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

เมื่อกรณีไม่สามารถเรียกร้องในทางสัญญาได้จึงนำกฎหมายละเมิดมาปรับใช้สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น เดิมความรับผิดในกฎหมายละเมิดมีผลบังคับแก่คู่กรณีต่อเมื่อจำเลยมีหน้าที่ตามกฎหมายต้องรับผิดชอบต่อโจทก์ เช่น หน้าที่ในฐานะคู่สัญญา ต่อมาในศตวรรษที่ 20 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแนวความคิดทางเศรษฐกิจและสังคมโดยยอมรับกันว่าผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) ถ้าหากคาดหมายได้ว่าสินค้าจะไปสู่มือผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่สัญญา และหากสินค้านั้นชำรุดบกพร่องจนอาจจะเป็นอันตรายแก่บุคคลภายนอกผู้ที่ไม่ได้ใช้สินค้าหรือผู้บริโภคสินค้าอื่น (Bystander) ได้ กรณีมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้จำหน่าย ผู้จำหน่ายก็มีหน้าที่ตามความสัมพันธ์เช่นนั้นต่อผู้ซื้อ แต่ก็ไม่เป็นการยกเว้นหน้าที่ในทางละเมิดของเขาอันมีต่อบุคคลภายนอกซึ่งได้รับผลจากการกระทำของตนแต่อย่างใด หมายความว่า ผู้จำหน่าย ผู้ผลิต ผู้ขาย หรือผู้จำหน่ายอื่นๆ ย่อมต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคใดๆ ที่ได้รับความเสียหายมาจากการที่ตนได้ละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ เพราะสิทธิของผู้ที่ได้รับความเสียหายเกิดขึ้นตามกฎหมายละเมิดมิได้เกิดขึ้นจากสัญญา<sup>76</sup>

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

<sup>74</sup> วิชัย ชาญญาพาณิชย์. เล่มเดิม. หน้า 32.

<sup>75</sup> สก็อตต์ เดช โพธิ์รัชต์. (2553). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย. หน้า 59-60.

<sup>76</sup> Steven Emanuel. (1984). *Emanuel Law Outlines: Torts casebook edition*. p. 304.

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

การฟ้องคดีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

- (1) มีหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องการให้บุคคลปฏิบัติตามมาตรฐานความประพจน์อย่างหนึ่งเพื่อปกป้องบุคคลอื่นต่อความเสี่ยงที่ไม่มีเหตุอันสมควร
- (2) การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานความประพจน์ หรือการผิดหน้าที่
- (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิดตามสมควร
- (4) มีความเสียหายที่แท้จริงเกิดขึ้นกับสิทธิของบุคคลอื่น

นอกจากนี้ มาตรา 324A ยังกำหนดให้ผู้ทำละเมิดที่เป็นผู้ให้บริการในการให้บริการ (Undertakes to Render Services) แก่บุคคลอื่นนั้น ต้องรับผิดชอบบุคคลภายนอกต่อความเสียหายที่เป็นผลมาจากการไม่ใช้ความระมัดระวังตามสมควรของตน และศาลนำมาปรับใช้โดยวางหลักว่า จำเลยต้องให้บริการ โดยเฉพาะเจาะจงที่จะให้บริการซึ่งเป็นมูลเหตุแห่งการฟ้องคดี โดยขอบเขตของการให้บริการนั้นจะกำหนดหน้าที่ของจำเลยภายใต้ความหมายของมาตรา 324A ดังนั้น การนำมาตรา 324A มาปรับใช้แก่คดีความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือชำรุดบกพร่อง โจทก์จะต้องพิสูจน์ว่าจำเลยเข้ารับหน้าที่เกี่ยวกับสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยเฉพาะเจาะจง<sup>77</sup> ความรับผิดชอบในทางละเมิดนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะความประมาทเลินเล่อในการผลิต (Negligent Manufacturing) เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงความประมาทเลินเล่อในการออกแบบด้วย (Negligent Design) นอกจากนี้ยังรวมถึงการละเว้นการตรวจสอบที่เพียงพอ การไม่ติดตั้งเครื่องป้องกันนิรภัย และผู้ผลิตยังต้องรับผิดชอบต่อทุกคนที่ผู้ผลิตจะคาดหมายได้ว่าอันตรายจะมีต่อบุคคลนั้น ถ้าสินค้าชำรุดบกพร่องด้วย

### 3.2.1.3 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

<sup>77</sup> สกิด์เคซ โปริชต์. เล่มเดิม. หน้า 62-63.

หลักความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นครั้งแรกในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา<sup>78</sup> และพัฒนาต่อมาในประเทศอังกฤษ และในทวีปยุโรป โดยได้อาศัยทฤษฎีทางกฎหมายหลายทฤษฎี อาทิ ความรับผิดทางละเมิด ความรับผิดทางสัญญา ความรับผิดโดยเคร่งครัด ผสมผสานกันเพื่อเยียวยาให้ผู้บริโภค

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

- (1) การพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตทำได้ยาก
- (2) หลักการผลักภาระการพิสูจน์ตามหลักเหตุการณ์ย่อมแจ้งอยู่ในตัว (Res Ipsa Loquitur) ไม่สามารถใช้ได้ในทุกกรณี
- (3) หลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้า (Product Safety) เพิ่มขึ้น
- (4) ผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่จะป้องกันอันตรายหรือรับประกันหรือกระจายความเสี่ยงภัยได้ดีที่สุด
- (5) การที่ผู้ผลิตนำสินค้าของตนออกขายในท้องตลาดย่อมเป็นที่ไว้ใจแก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของสินค้านั้น เมื่อเกิดความเสียหายผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ<sup>79</sup>

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

การพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ชำรุดบกพร่องหรือไม่พิจารณาได้จากทฤษฎี ดังนี้

- (1) หลักความแตกต่างไปจากมาตรฐานธรรมดา (Deviation from the norm test) คือ ผลิตภัณฑ์จะถือว่าชำรุดบกพร่องต่อเมื่อผลิตภัณฑ์นั้น ไม่มีคุณภาพเท่ากับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะการใช้งานเหมือนกัน

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

<sup>79</sup> ศรีชัย ศรีณยสุนทร. (2549). **วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล.** หน้า 69-70.

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

(3) The Restatement (Second) Section 402A<sup>80</sup> 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 ซึ่งหลักนี้ผู้บริโภคจะคาดหวังเกินกว่าระดับของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในการตรวจพบความชำรุดบกพร่องไม่ได้ ส่วนแนวทางที่สอง คือ ใช้หลัก “Risk-Utility Test” กล่าวคือ ผู้เสียหายจะพิสูจน์ว่าแบบของสินค้าดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรืออาจพิสูจน์ว่าผู้ผลิตมีทางเลือก

<sup>80</sup> The Restatement (Second) of Torts มาตรา 402A บัญญัติให้ผู้จำหน่ายรับผิดชอบแก่ผู้ใช้หรือผู้บริโภค ดังนี้

1. บุคคลผู้ซึ่งขายสินค้าใดๆ ที่มีสภาพชำรุดบกพร่องเป็นอันตรายที่ไม่สมควรต่อผู้บริโภคหรือต่อทรัพย์สินของเขา จะต้องรับผิดชอบความเสียหายนั้นที่เกิดต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคคนสุดท้ายซึ่งทรัพย์สินของเขา 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 ถ้ามีการให้ข้อมูลในด้านของข้อบ่งใช้หรือคำเตือนอย่างเหมาะสมถึงอันตรายของสินค้านั้น<sup>81</sup>

ปัจจุบันเรื่องความรับผิดในผลิตภัณฑ์บัญญัติอยู่ใน Restatement (Third) of Torts ซึ่งกำหนดตัวบุคคลที่ต้องรับผิดไว้ในมาตรา 1 โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ขาย (Seller) หรือจำหน่าย (Distributing) สินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นเป็นผู้ที่จะต้องรับผิด ซึ่งตามมาตรา 20 (a) ได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้ขาย (Seller) ว่าหมายความรวมถึง ผู้ผลิต ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกด้วยขณะที่ผู้จำหน่าย (Distributing) ตามมาตรา 20(b) ให้หมายความรวมถึง ผู้ให้เช่า ผู้มอบการครอบครองทรัพย์สินผู้ป้อนสินค้าให้กับผู้อื่น เพื่อสนับสนุนการใช้หรือบริโภคสินค้านั้น หรือกิจกรรมทางการค้าอย่างอื่น นอกจากนี้ มาตรา 20 (c) ยังกำหนดให้ผู้ขายหรือผู้จำหน่ายซึ่งหมายรวมถึงผู้ที่ประกอบสินค้าและบริการเข้าด้วยกัน หรือประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งเข้าด้วยกัน หรือผู้ประกอบส่วนประกอบของสินค้า

อย่างไรก็ตาม Restatement (Third) of Torts ได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ที่ใช้บังคับแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการขายหรือจำหน่ายสินค้าไว้ในมาตรา 14 โดยกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการขายหรือจำหน่ายสินค้า หากขายหรือจำหน่ายสินค้าที่ผลิตโดยบุคคลอื่นอย่างเป็นสินค้าของตัวเอง จะต้องรับผิดเสมือนหนึ่งว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น

สำหรับในเรื่องเหตุยกเว้นความรับผิดนั้น ทั้ง Restatement (Second) of Torts และ Restatement (Third) of Torts ไม่ได้บัญญัติเหตุยกเว้นความรับผิดไว้โดยชัดเจน จึงขึ้นอยู่กับศาลของแต่ละมลรัฐจะวางหลักไว้ ซึ่งอาจสรุปหลักได้ดังนี้<sup>82</sup>

(1) ผู้เสียหายสมัครใจเข้าเสี่ยงภัยและใช้สินค้าชำรุดบกพร่อง โดยไม่มีเหตุอันสมควร กรณีนี้ผู้เสียหายไม่สามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ผลิตได้

(2) การใช้สินค้าผิดวิธี (Product Misuse) เนื่องจากผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตสินค้าที่ชำรุดบกพร่องออกสู่ท้องตลาด ผู้ผลิตจึงต้องคาดหมายด้วยว่าสินค้าที่ตนผลิตจะมีการนำไปใช้โดยผิดวิธีหรือไม่อย่างไร ดังนั้น ผู้ผลิตจึงต้องให้คำเตือนกำกับสินค้าที่เกี่ยวกับการใช้ผิดวิธีด้วย โดยผู้ผลิตจะยกข้อต่อสู้นี้ได้ เฉพาะกรณีที่ผู้เสียหายใช้สินค้าผิดวิธีโดยผู้ผลิตไม่อาจคาดหมายได้เท่านั้น

<sup>81</sup> พิษณุภา สันติธรรักษ์. เล่มเดิม. หน้า 84-85.

<sup>82</sup> รัชชรา ตปนิยน์. 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) เป็นข้อยกเว้นความรับผิดชอบที่จำเลยต่อสู้ว่าไม่สามารถรู้ได้ว่าจะเกิดอันตรายแก่โจทก์เนื่องจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในขณะที่สินค้านั้นถูกผลิตขึ้นและขายไปนั้นไม่สามารถจะรู้ว่าสินค้านั้นจะเกิดอันตรายแก่โจทก์ หรือไม่สามารถที่จะออกแบบและผลิตสินค้าให้ดีกว่านั้นได้

#### 3.2.1.4 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law)

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

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และรถยนต์ที่มีปัญหา ซึ่งถูกเรียกว่า “Lemon” ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีด้วยกัน 3 ฉบับ คือ<sup>83</sup>

##### (1) รับบัญญัติแมกนุสสันมอส วอแรนที (Magnuson-Moss Warranty Act 1975)

รับบัญญัติแมกนุสสันมอส วอแรนที ค.ศ. 1975 นั้นเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับระดับประเทศ (Federal Law) มีลักษณะเป็นกฎหมายกลาง ใช้ในการปกป้องผู้ซื้อสินค้าที่มีราคามากกว่า 25 ดอลลาร์ และมีคำรับประกันเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Warranty) กฎหมายฉบับนี้ป้องกันมิให้ผู้ประกอบการร่างคำรับประกันที่ไม่เป็นธรรมอย่างมากขึ้น และยังทำให้สามารถฟ้องคดีคำรับประกันได้โดยการให้ค่าทนายความ

##### (2) ประมวลกฎหมายพาณิชย์ต้นแบบ (Uniform Commercial Code)

<sup>83</sup> Lemon Laws. Retrieved November 26, 2010, from [http://www.consumeraffairs.com/lemon\\_law](http://www.consumeraffairs.com/lemon_law)

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

### (3) กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law)

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) นั้นเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องโดยเฉพาะ ซึ่งในแต่ละมลรัฐจะมีการบัญญัติและนำมาบังคับใช้แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของแต่ละมลรัฐ โดยกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐแต่ละมลรัฐมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ไม่ถือว่ากฎหมายของมลรัฐใดเป็นฐาน หรือใช้กับกฎหมายของมลรัฐอื่น

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) ส่วนใหญ่จะระบุให้ผู้ประกอบการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์ให้แทนรถยนต์ใหม่ที่มีปัญหาและไม่สามารถซ่อมแซมได้ภายใน 4 ครั้ง ซ่อมบกพร่องเกี่ยวกับความปลอดภัยภายใน 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 รัฐบัญญัติแมกนัสสันมอส 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) ซึ่งมีประสิทธิภาพและเข้าใจได้ง่ายกว่ารัฐบัญญัติแมกนัสสันมอส วอเรนที ค.ศ. 1975 โดยกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ จะแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้กับรถยนต์ใหม่ที่ใช้ส่วนบุคคลและโดยปกติจะไม่ครอบคลุมถึงรถยนต์ใช้แล้วหรือรถยนต์ที่เช่าซื้อ ส่วนสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายเลมอนนั้นอาจมีมากกว่าคำรับประกันตามสัญญาซื้อขายก็ได้ 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)

ผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนสำหรับการผิดคำรับประกัน ต้องมีคำรับประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

ก. ยังมีคำรับประกันจากผู้ผลิตอยู่ในเวลาที่ซื้อรถยนต์ (เช่น รถยนต์เกือบทั้งหมดขายในระยะไมล์ที่น้อยกว่า 36,000 ไมล์จะยังมีคำรับประกันนี้อยู่ถ้าระยะเวลาไม่หมดไปเสียก่อน)

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

ค. มีการซื้อคำรับประกันขยายเวลาออกไปกับผู้ผลิต (โดยปกติ 5 ปีหรือยาวกว่านั้น)

โดยปกติกรณีข้างต้นไม่อยู่ในขอบเขตของกฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) แต่อยู่ภายใต้กฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law)

(2) กรณีไม่มีคำรับประกันของผู้ผลิต

กรณีที่ไม่มีคำรับประกันใดๆ ของผู้ผลิต ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่อยู่นอกเหนือจาก Lemon Law ตัวอย่างในการฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ที่ซื้อไป เช่น มีประวัติปัญหาเครื่องยนต์มาก่อนที่ผู้ขายรู้ มีการหมุนมาตรวัดระยะทางกลับโดยฉ้อฉล รถยนต์นั้นถูกขโมย แยกชิ้นส่วน และนำมาประกอบใหม่ เป็นต้น<sup>84</sup>

<sup>84</sup> 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 ถ้าข้อบกพร่องนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รถยนต์นั้นก็ถือเป็นรถยนต์ที่มีปัญหา (Lemon) ในบางมลรัฐความพยายามซ่อมแซมครั้งหนึ่งหรือสองครั้งก็ถือว่าเพียงพอ ถ้าข้อบกพร่องนั้น “มีผลเป็นความล้มเหลวโดยสิ้นเชิงของระบบเบรกหรือระบบควบคุม และมีแนวโน้มที่จะทำให้เสียชีวิตหรือได้รับอันตรายสาหัส”<sup>85</sup> 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 เป็นจำนวนพอสมควรในระหว่างระยะเวลาตามคำรับประกันโดยชัดแจ้ง โดยการส่งหนังสือบอกกล่าวให้ส่งไปยังผู้ผลิตโดยตรง พร้อมด้วยส่งรถยนต์ไปให้ทำการซ่อมแซมภายใน 30 วัน นอกจากนี้ ยังจัดเป็นมลรัฐที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ตามกฎหมายเลมอนสูงมาก โดยครอบคลุมเครื่องยนต์ทุกประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law) หากผู้บริโภคขณะคดีตามกฎหมายเลมอนนี้ผู้ประกอบการต้องชำระค่าทนายความแทนผู้บริโภคด้วย<sup>86</sup>

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) ส่วนใหญ่ได้มีบทบัญญัติในเรื่องค่าทนายความ (Attorney Fees) ไว้ด้วยว่า ให้ผู้ประกอบการกลุ่มรถยนต์ที่แพ้คดีชำระค่าทนายความแทนผู้บริโภคที่ชนะคดีด้วย ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกทางกฎหมาย เนื่องจากค่าดำเนินการทางศาลและค่าทนายความสูงมากสำหรับทั้งผู้บริโภคและทนายความ หากไม่มีข้อกำหนดในเรื่องค่าทนายความนี้คงไม่มีผู้บริโภคคนใดกล้าฟ้องร้อง<sup>87</sup> อย่างไรก็ตาม ยังมีบางมลรัฐที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการชำระค่าทนายความให้แก่ผู้บริโภคที่ชนะคดี เช่น อะแลสกา โอคลาโฮมา เทกซัส อิลลินอยส์ ในบางมลรัฐ ศาลอาจกำหนดค่าทนายความให้ก็ได้ เช่น ยูทาห์ แต่ที่เลวร้ายสำหรับผู้บริโภคที่สุด คือ ผู้บริโภคต้องเป็นผู้ชำระค่าทนายความให้แก่ผู้ประการในกรณีที่ผู้บริโภคแพ้คดีในรัฐโคโลราโด

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

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

<sup>87</sup> Vince Megna. Op.cit. p. 94.

ในกรณีที่ผู้บริโภคจะฟ้องคดีต่อศาลนั้น ก่อนที่ผู้บริโภคจะสามารถดำเนินคดี โดยการฟ้องคดีต่อศาลตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ได้นั้น ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข 4 ประการต่อไปนี้ก่อน คือ

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

(2) ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการต้องมีความพยายามซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องตามคำบอกกล่าวของผู้ซื้อตามจำนวนครั้งที่กฎหมายของแต่ละมลรัฐกำหนด (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 แล้วแต่ผู้ซื้อจะเลือก<sup>88</sup>

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

<sup>88</sup> วีรศักดิ์ วรธิตานนท์. เล่มเดิม. หน้า 110-111.

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

### 3.2.1.5 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท

ในการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่อง (Unsafe Product) นั้น เมื่อมีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องขึ้น ตามแนวของศาลสหรัฐอเมริกา มักจะกำหนดค่าเสียหายให้ในจำนวนค่อนข้างสูง โดยผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าชำรุดบกพร่องในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหาย ดังต่อไปนี้

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

(2) การเปลี่ยนสินค้า (Replace) เป็นมาตรการต่อจากการซ่อมแซม คือหากไม่สามารถซ่อมแซมให้ได้มาตรฐานตามที่ได้ให้คำรับประกันไว้ 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)

<sup>89</sup> 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 ความเจ็บปวดทางกายและจิตใจ และ ค่าเสียหายสำหรับการสูญเสียความสุข (Hedonic Losses) ส่วนค่าเสียหายในเชิงลงโทษเป็นค่าเสียหายที่ศาลสั่งจำเลยจ่ายให้โจทก์เพื่อเป็นการลงโทษเมื่อการกระทำละเมิดนั้นเป็นการกระทำโดยมีเจตนาชั่วร้ายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง (Malicious and Reckless) เช่น ผู้ผลิตรู้ว่าผลิตภัณฑ์ของตนผลิตมีความบกพร่อง หรือละเลยที่จะป้องกันอันตรายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์นั้น ในการกำหนดจำนวนค่าเสียหายนี้คณะลูกขุน (Jury) จะเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละรัฐจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษไว้แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม จำเลยก็มีสิทธิพิสูจน์ว่าค่าเสียหายเชิงลงโทษที่กำหนดนั้นเกินสมควร

ศาลในสหรัฐอเมริกาสามารถกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ประกอบธุรกิจรู้ว่าสินค้านั้นมีอันตรายและรู้วิธีที่จะลดความเป็นอันตรายนั้นลงจนถึงระดับที่ยอมรับได้โดยทั่วไป แต่ไม่ดำเนินการ
- (2) ผู้ขายรู้ว่าสินค้านั้นเป็นอันตรายแต่ปิดบังซ่อนเร้นไว้ หรือ
- (3) ภายหลังที่ตรวจพบว่าสินค้ามีความบกพร่อง แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการใดๆ ที่เหมาะสม เช่น ไม่แจ้งให้ผู้ขายสินค้าและผู้บริโภคทราบถึงเหตุดังกล่าว เป็นต้น หรือยังคงดำเนินการผลิตสินค้านั้นต่อไปอีก<sup>90</sup>

นอกจากนี้ การฟ้องคดีของประเทศสหรัฐอเมริกานั้น ได้มีพัฒนาการกฎหมายให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) โดยมีหลักว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาดังกล่าวผู้มีส่วนได้เสียด้วยในเหตุอย่างเดียวกันเป็นจำนวนมากสามารถเข้าเป็นคู่ความร่วมมือกันและพร้อมกันทุกคนได้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกแก่การปฏิบัติ เพราะไม่ต้องเสียเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายจำนวนมากได้ ประกอบกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นเมื่อมีคำพิพากษา คำตัดสินดังกล่าวมีผลผูกพันผู้ที่ได้รับความเสียหายทุกคน กล่าวคือ ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำเดียวกัน โดยผู้เสียหายสามารถเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มเพื่อฟ้องคดีให้ศาลมีคำพิพากษาคัดสินคดีไปในคราวเดียวกัน<sup>91</sup>

<sup>90</sup> สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ์. เล่มเดิม. หน้า 697.

<sup>91</sup> ปรีชญ ใจแก้ว. (2552). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ. หน้า 80.



ส่วนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ของประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เน้นการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) ซึ่งมีการแยกออกจากไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับคู่ความในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเจรจาด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่ได้ผ่านทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาข้อตกลงร่วมกัน ส่วนการประนีประนอมข้อพิพาทนั้นมักกระทำผ่านทนายความของแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นทนายความผู้มีประสบการณ์จะทำหน้าที่ในการแยกแยะประเด็นปัญหา ประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งของคู่ความแต่ละฝ่ายและพยายามหาข้อตกลงระหว่างกัน<sup>92</sup>

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

ในการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ขึ้น ในปี ค.ศ. 1985 ประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มดำเนินการโดยการตั้งหน่วยงานขึ้นในศาลแยกต่างหากจากการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ในกรณีที่ศาลเห็นว่าน่าจะให้คู่ความไกล่เกลี่ยเจรจากันก่อน ศาลจะส่งเข้าไกล่เกลี่ยในหน่วยงานที่เรียกว่า ศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือก (Centre for Alternative Dispute Resolution หรือ Centre for ADR) ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานในฐานะหน่วยงานหนึ่งของศาล โดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลภายนอกมิใช่ผู้พิพากษา และคดีที่นำไปสู่การไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องเป็นคดีที่ศาลส่งมา คู่กรณีที่ยังไม่ได้นำคดีมาสู่ศาลสามารถขอใช้บริการการไกล่เกลี่ยได้<sup>94</sup>

<sup>92</sup> ชูดากรณ์ เหมโลหะ. เล่มเดิม. หน้า 16-17.

<sup>93</sup> ณพชาติ ธรรมศักดิ์. (2550). บทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล. หน้า 119-120.

<sup>94</sup> ชมพูนุช มานิตกุล. เล่มเดิม. หน้า 135-136.

ในการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้น การอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้กันอย่างจริงจัง เนื่องจากโดยลักษณะพื้นฐานของการอนุญาโตตุลาการคือการที่คู่กรณีเข้าสมัครใจที่จะระงับข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติโดยมิได้ประสงค์ให้มีการแพ้ชนะต่อกัน ทำให้เกิดข้อดีหลายประการที่การดำเนินการในชั้นศาลไม่มีคือ<sup>95</sup> สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย รักษาความลับทางการค้า รักษาชื่อเสียงทางธุรกิจ รักษาสัมพันธภาพของคู่สัญญา และเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติตามคำชี้ขาด จากข้อดีดังกล่าว ทำให้สหรัฐอเมริกานำมาใช้เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลกันมากและแพร่หลายเป็นรูปธรรม จนเกิดสถาบันอนุญาโตตุลาการทางการค้าขึ้นมา คือ สมาคมการอนุญาโตตุลาการอเมริกัน (American Arbitration Association หรือ AAA) ที่นิวยอร์ก

### 3.2.2 ประเทศญี่ปุ่น

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

<sup>95</sup> แหล่งเดิม. หน้า 142-143.

ท้องถิ่น โดยทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และระงับข้อพิพาทที่ผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจในพื้นที่ โดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย<sup>96</sup>

### 3.2.2.1 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามกฎหมายสัญญา

การฟ้องร้องให้รับผิดชอบตามสัญญานั้นสามารถกระทำได้โดยอาศัยหลักกฎหมายในมาตรา 570<sup>97</sup> แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญาปุ่นในเรื่องของความรับผิดในกรณีความชำรุดบกพร่องที่ไม่เห็นประจักษ์ (Latent Defect) และมาตรา 415<sup>98</sup> แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญาปุ่นในเรื่องการชำระหนี้ไม่ถูกต้อง (Imperfect Performance) ซึ่งตามมาตรา 570 นั้นผู้ซื้อสามารถฟ้องร้องให้ผู้ขายรับผิดในกรณีที่สินค้าที่ขายนั้นมีความชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็นประจักษ์ได้ในขณะที่รับมอบสินค้าและผู้ซื้อไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องดังกล่าว โดยอาจฟ้องเพื่อเลิกสัญญาหรือเรียกค่าเสียหายเนื่องจากการฟ้องให้รับผิดชอบสัญญา ดังนั้น ผู้เสียหายซึ่งไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าโดยตรงจากผู้ขายจึงไม่อาจฟ้องร้องผู้ขายได้ และความรับผิดชอบของผู้ขายตามมาตรา 570 นี้ ไม่ครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย หรือ ความเสียหายต่อเนื่อง (Consequential loss) อื่นๆ ส่วนกรณีตามมาตรา 415 นั้น ก็คือว่า การที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าที่ชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ซื้อนั้นถือว่าผู้ขายชำระหนี้ไม่ถูกต้อง ผู้ซื้อมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการชำระหนี้ไม่ถูกต้องได้ การฟ้องร้องตามมาตรา 415 นี้ ศาลญาปุ่นได้นำมาตรา 416<sup>99</sup> แห่งประมวลกฎหมายแพ่งญาปุ่นมาใช้เพื่อกำหนดค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย ซึ่งตามมาตรา 416 ให้ลูกหนี้รับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายให้แก่

<sup>96</sup> สุขุม ศุภนิษฐ์ จ (2545, ตุลาคม). “กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรอังกฤษ.” เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เล่มที่ 7 ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.... หน้า 17.

<sup>97</sup> 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.”

<sup>98</sup> 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.”

<sup>99</sup> 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 นี้จะต้องเป็นผู้ซื้อสินค้าเท่านั้น<sup>100</sup>

### 3.2.2.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

ในประเทศญี่ปุ่นนั้นผู้เสียหายอาจฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายให้รับผิดในทางละเมิดได้ตามความในมาตรา 709 ประมวลกฎหมายแพ่งญี่ปุ่น<sup>101</sup> 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

<sup>100</sup> อนันต์ จันทร์โอภากร. (2547). กฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย. หน้า 46-48.

<sup>101</sup> 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 และขนาดเล็กด้วย<sup>102</sup> มีหลักการสำคัญได้แก่

(1) กำหนดความผิดปกติหรือความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ นั้นขาดความปลอดภัยตามธรรมดาที่ควรจะเป็น โดยพิจารณาถึงธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ การ คาดหมายตามธรรมดาของการบริโภคผลิตภัณฑ์ สถานการณ์เมื่อผู้ผลิตส่งมอบผลิตภัณฑ์และ เหตุการณ์อื่นๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ

(2) กำหนดความหมายของผู้ผลิต ผู้ต้องรับผิดชอบ

(3) กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ผลิต

กฎหมายฉบับนี้ได้ให้แนวทางที่ชัดเจนทั้งในด้านผู้ต้องรับผิดชอบ และข้อยกเว้น ความผิดโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ผลิต แต่ไม่ได้กำหนดว่าผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก เป็นผู้รับผิดชอบตามกฎหมาย ฉบับนี้<sup>103</sup> อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการบัญญัติกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ขึ้นมาเป็นกฎหมายเฉพาะ แต่ก็ไม่ตัดสิทธิของผู้เสียหายที่จะเลือกฟ้องคดีความรับผิดชอบตาม สัญญาหรือความรับผิดฐานประมาทเลินเล่อตามหลักทั่วไปในกฎหมายละเมิด

ในประเทศญี่ปุ่นได้บัญญัติให้ผู้ผลิตและผู้ที่อยู่ในสถานะเช่นเดียวกับกับผู้ผลิต จะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า โดยได้นิยามผู้ผลิตและผู้ที่อยู่ในสถานะเดียวกันกับ ผู้ผลิตว่าหมายถึง<sup>104</sup>

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

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

<sup>102</sup> อนันต์ จันทโรภากร. เล่มเดิม. หน้า 49.

<sup>103</sup> แหล่งเดิม. หน้า 89.

<sup>104</sup> แหล่งเดิม. หน้า 144-146.

เครื่องหมายการค้าดังกล่าวได้แสดงตนออกไปให้บุคคลทั่วไปเห็นว่าตนเป็นผู้ผลิตสินค้านั้น 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 เพื่อคุ้มครองผู้ประกอบการรายย่อย<sup>105</sup>

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ของญี่ปุ่นจะระบุข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ผลิตไว้เพียงสองประการก็ตาม แต่มาตรา 6 นั้นก็ได้บัญญัติให้นำประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นมาใช้บังคับโดยอนุโลมด้วย ดังนั้น จึงนำเอาหลักเรื่องความรับผิดโดยเปรียบเทียบ (Comparative Fault) ในประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นมาใช้ด้วย อีกทั้งญี่ปุ่นมีกฎหมายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของรัฐบาล (Government Compensation Law) ซึ่งกำหนดให้รัฐบาลต้องรับผิดชอบหากความเสียหายเกิดขึ้นเพราะการควบคุมความปลอดภัยของสินค้าโดยรัฐบาลนั้นมีไม่เพียงพอ<sup>106</sup>

<sup>105</sup> ปริญญา ใจแก้ว. เล่มเดิม. หน้า 83.

<sup>106</sup> วชิรา ตปนียนันท์. 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 การกำหนดค่าสินไหมทดแทนจึงเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่นในเรื่องค่าสินไหมทดแทนเพื่อการล่าละเมิด<sup>107</sup> และแม้ประเทศญี่ปุ่นจะนำ EC Directive มาใช้เป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายของตน แต่ก็ไม่ได้นำแนวคิดในเรื่องการกำหนดค่าเสียหายขั้นต่ำและขั้นสูงมาบัญญัติไว้ เพราะเห็นว่าไม่เหมาะสมกับระบบกฎหมายของญี่ปุ่น ในเรื่องของความเสียหายทางจิตใจนั้นกฎหมายญี่ปุ่นจะยอมให้เรียกได้ก็ต่อเมื่อมีความเสียหายทางร่างกายเกิดขึ้นแก่ผู้เสียหายด้วย

(2) ความเสียหายแก่ทรัพย์สิน (Product Liability Law, Article 3) บัญญัติไว้แต่เพียงว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวสินค้าที่ชำรุดบกพร่องเองนั้นไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ แต่กฎหมายญี่ปุ่นก็ไม่ได้กำหนดเป็นเงื่อนไขว่าทรัพย์สินใดที่จะได้รับความคุ้มครองภายใต้กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ดังนั้น แม้เป็นทรัพย์สินที่มีไว้เพื่อการค้าก็ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งกรณีนี้จะแตกต่างจาก EC Directive<sup>108</sup>

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” ในภาษาญี่ปุ่น<sup>109</sup>

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

<sup>108</sup> วัชรวิธา ตปนียนันท์. เล่มเดิม. หน้า 76.

<sup>109</sup> ณัฐพงษ์ วารสิทธิ์. (2553). *มาตรการทางกฎหมายในการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค*. หน้า 104-107.

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 ได้มีการลดบทบาทภาครัฐลง โดยเน้นให้ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และองค์กรผู้บริโภคมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค การเน้นบทบาทดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดพลังที่จะช่วยตนเองมากขึ้น โดยรัฐสนับสนุนด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ปรับแนวทางการระงับข้อพิพาทให้สะดวกโดยกำหนดให้ธุรกิจมีหน่วยระงับข้อพิพาท และดูแลผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายในเบื้องต้น ซึ่งกฎหมายความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Law) ที่ประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1994 เป็นฉบับแรก แสดงให้เห็นว่ารัฐได้ยอมรับว่าผู้บริโภคควรมีสิทธิฟ้องร้องตามวิธีการใหม่นอกจากที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลักทั่วไป และแสดงว่ารัฐควรใช้นโยบายลดบทบาทด้านการควบคุมกำกับโดยใช้โทษทางอาญาเป็นเครื่องมือเท่าที่จำเป็น<sup>110</sup>

ประเทศญี่ปุ่นเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมที่ชอบความกลมกลืน ไม่ชอบความขัดแย้งหรือการฟ้องร้องเป็นคดีความ จึงมีประวัติศาสตร์พัฒนาการในด้านการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมยอมความมาช้านาน ด้วยความคาดหวังว่าจะไม่มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ดังนั้น วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ซึ่งทำให้คู่กรณีสามารถมาตกลงกันได้ด้วยความเข้าใจ ไม่กลายเป็นความขัดแย้ง จึงถูกนำมาบัญญัติไว้ในวิธีพิจารณาคความแย้งของประเทศญี่ปุ่น อนึ่ง สถิติการฟ้องคดีรถยนต์ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือถึงแก่ความตายเป็นคดีละเมิดทางแพ่งยังน้อยกว่าร้อยละ 1 (เมื่อเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่สูงถึงร้อยละ 21.5) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศญี่ปุ่นได้อย่างดี<sup>111</sup>

ระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศญี่ปุ่นนั้น โดยหลักประกอบด้วย การไกล่เกลี่ย (Chotei) การประนอมข้อพิพาท (Wakai) การอนุญาโตตุลาการ (Chusai) และ คณะกรรมการแรงงาน (Rodoshinpan) ซึ่งเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีต่อศาล ในที่นี้จะขอกล่าวถึง 3 วิธีแรก ดังรายละเอียดต่อไปนี้<sup>112</sup>

### (1) การไกล่เกลี่ย

ในประเทศญี่ปุ่น การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการก่อนเริ่มคดีที่ดำเนินการผ่านศาลเพื่อหาความตกลงร่วมกันระหว่างคู่กรณี ซึ่งถือเป็นกระบวนการภาคบังคับก่อนการฟ้องคดี

<sup>110</sup> สุขุม สุภนิตย์ จ เล่มเดิม. หน้า 19.

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

<sup>112</sup> 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) ในคดีที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน อาคาร เกษตรกรรม การค้า และความเสียหายจากการทำเหมืองแร่ การไกล่เกลี่ยเน้นที่การตกลงกันของคู่กรณีมากกว่าจะมีผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายที่สาม หากคู่กรณีบรรลุข้อตกลงแล้วก็สามารถบังคับตามข้อตกลงนั้นได้เช่นเดียวกับคำพิพากษาของศาล แต่ถ้าไม่ กระบวนพิจารณาทางศาลก็จะเริ่มใหม่หรือศาลอาจทำคำพิพากษาแทนการไกล่เกลี่ย ในกรณีเช่นนั้น ศาลจะตัดสินภายในขอบเขตที่คู่กรณีเสนอมาเท่านั้น โดยศาลมีอำนาจสั่งให้ชำระเงิน โอนสินค้า และการจัดการเกี่ยวกับสินค้า

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ที่เป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในประเทศญี่ปุ่น รัฐบาลญี่ปุ่นก็ส่งเสริมให้มีการไกล่เกลี่ยและสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม มีการวิจารณ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภาคบังคับโดยคู่กรณีที่ไม่สมัครใจในคดีที่ได้ยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว

## (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 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่นจะตรงข้ามกับของประเทศตะวันตก โดยภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ค.ศ. 2003 (Arbitration Act 2003) นี้คำตัดสินของอนุญาโตตุลาการญี่ปุ่นสามารถบังคับได้ในต่างประเทศและคำตัดสินของต่างประเทศก็สามารถบังคับได้ในประเทศญี่ปุ่นตามอนุสัญญาเจนีวาว่าด้วยการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ ค.ศ. 1927 (Geneva Convention on the Execution of Foreign Arbitral Awards 1927) และ อนุสัญญานิวยอร์กว่าด้วยการรับรู้และบังคับ

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

การอนุญาโตตุลาการไม่ใช้กันมากนักในประเทศญี่ปุ่น 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 ใกล้เคียง ประenomข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของผู้บริโภค ในช่วง 28 เดือนจนกระทั่งเดือนกันยายน ค.ศ. 1997 ศูนย์นี้ได้รับเรื่องไว้ 2,700 เรื่อง โดยมีประมาณ 50 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุคดีส่วนใหญ่จบลงได้ด้วยคำปรึกษาของศูนย์ มีเพียง 2 เรื่องที่ต้องใกล้เคียง

สำหรับศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกที่เอกชนจัดตั้งขึ้นเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมรถยนต์ คือ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ (Automotive Dispute Mediation Center) นั้นก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1995 ศูนย์ดังกล่าวทำหน้าที่ระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ในเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ นอกจากนี้ ยังมีบริการให้คำปรึกษา ใกล้เคียง และตัดสินให้ด้วย โดยการใกล้เคียงจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ นักกฎหมาย และถ้าไม่สามารถหาข้อยุติได้จะโอนไปให้คณะกรรมการตรวจสอบของศูนย์เป็นผู้ตัดสิน โดยคณะกรรมการจะเสนอข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการนี้ไม่ใช่การอนุญาโตตุลาการและไม่มีผลผูกพัน ในปีแรกที่ก่อตั้ง ศูนย์ได้รับเรื่องประมาณ 1,600 เรื่อง<sup>113</sup>

แนวคิดในการก่อตั้งองค์การระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งดำเนินการโดยเอกชนสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์หลายค่ายเล็งเห็นประโยชน์ที่จะมีแก่อุตสาหกรรมของตนควบคู่ไปกับความรับผิดชอบสังคม รับผิดชอบ

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

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 ซึ่งส่วนมากผู้บริโภคและผู้ประกอบการญี่ปุ่นมักจะระงับข้อพิพาทกันได้โดยไม่ต้องนำคดีไปสู่ศาล นอกจากเป็นผลดีต่อคู่กรณีแล้ว ยังเป็นการลดคดีความที่จะขึ้นสู่ศาลอีกด้วย

เหตุผลหลักประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเอกชนของประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ เนื่องจากองค์กรดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ถึงความเป็นกลาง ความโปร่งใส และความสำเร็จในการทำให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงและระงับข้อพิพาทนั้นได้ โดยผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีคนจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ นักอุตสาหกรรมรถยนต์ ช่างเทคนิค นักกฎหมาย และผู้มีความรู้ด้านผู้บริโภค เมื่อมีการตกลงกันแล้ว ข้อตกลงนั้นจะพิมพ์เผยแพร่ ผู้บริโภคคู่กรณี ผู้บริโภครายอื่นๆ หรือประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้ ถึงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาและการตกลงกัน ทำให้เป็นที่เชื่อถือและผู้บริโภคนิยมใช้บริการขององค์กรระงับข้อพิพาทดังกล่าวแม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายบ้างก็ตาม<sup>114</sup>

<sup>114</sup> 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 ว่าผู้ขายย่อมรับประกันว่าสินค้าที่ขายนั้นปราศจากความชำรุดบกพร่อง 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 ได้รับความรับประกันหรือบรรยายไว้เกี่ยวกับสรรพคุณของสินค้า และพฤติกรรมอื่นๆ ที่ถือว่าเป็นการ รับประกันคุณภาพของสินค้าโดยปริยาย หากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ขาดคุณภาพเช่นนั้น ผู้เสียหาย ย่อมเรียกร้องได้<sup>115</sup>

ตามกฎหมายเยอรมัน ในกรณีทั่วไปผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เป็นผล สืบเนื่อง (Consequential Damages) เว้นแต่ผู้ซื้อสามารถพิสูจน์ได้ว่า ความเสียหายได้เกิดขึ้นเพราะ ความผิดของผู้ขาย หรือผู้ขายได้ให้การรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง อย่างไรก็ตามนักกฎหมายเยอรมัน

<sup>115</sup> มัทธนา พรธพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 22.

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

สำหรับภาระการพิสูจน์โดยหลักความรับผิดตามสัญญาตกอยู่กับโจทก์ที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่จำเป็นในการตั้งหลักฐานแห่งสิทธิฟ้องร้องของตน โดยโจทก์ต้องพิสูจน์ถึงความเสียหายของตน การผิดสัญญาของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง และความสัมพันธ์ระหว่างเหตุแห่งการกระทำของจำเลยและความเสียหายของโจทก์<sup>116</sup>

### 3.2.3.2 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายละเมิด

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

เมื่อนำหลักความรับผิดดังกล่าวมาใช้กับกรณีการบริโภคสินค้าและบริการ โจทก์มีภาระการพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องและเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเหตุนี้มี ความสัมพันธ์กับผลด้วย ตามหลักกฎหมายละเมิด โจทก์จะต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลยหรือผู้ผลิตเป็นเรื่องยาก เนื่องจากความสลับซับซ้อนของโครงสร้างการผลิตทางอุตสาหกรรม และเป็นเรื่องที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ผลิตโดยเฉพาะ ดังนั้น เพื่อจะคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้เกิดหลักปฏิบัติของศาลเยอรมันที่สันนิษฐานว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นนั้นชำรุดบกพร่อง ความผิดอยู่ที่ฝ่ายผู้ผลิตและให้ผู้ผลิตมีหน้าที่นำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานนี้

### 3.2.3.3 ความรับผิดของผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

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

ในกฎหมายเยอรมันมีการพัฒนาการของหลักกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability) มายาวนานพอสมควร ทั้งในแง่ที่เป็นกฎหมายที่เป็นบทบัญญัติและแนวคำพิพากษาของศาล โดยทั่วไปความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์อาศัยหลักกฎหมายสัญญาหรือกฎหมายลักษณะละเมิดก็ได้

ในแง่สัญญา หลักกฎหมายเรื่องซื้อขายของเยอรมัน กำหนดให้ผู้ขายมีความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้า และหากมีคำรับประกันคุณภาพสินค้า ผู้ขายก็ต้องรับผิดในการที่ต้องคืนราคา หรือชดเชยให้ผู้ซื้อ ผู้ซื้ออาจบอกเลิกสัญญาได้<sup>117</sup> หากว่าสินค้านั้นด้อยคุณค่าหรือชำรุดบกพร่องไม่เป็นไปตามคำรับประกัน ในกรณีมีข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ขายตั้งใจหลอกลวงผู้ซื้อ อาจปรับเข้ากรณีจงใจทำละเมิด โดยผู้ซื้อไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจ ซึ่งใกล้เคียงกับการนำหลักความรับผิดโดยเด็ดขาดมาใช้ในคดีละเมิด โดยผู้ซื้อไม่ต้องนำสืบถึงความจงใจ ซึ่งใกล้เคียงกับการนำหลักความรับผิดเด็ดขาดมาใช้ในคดีละเมิดเป็นอย่างยิ่ง<sup>118</sup>

ในแง่ความรับผิดในทางละเมิด ได้แก่ ความรับผิดตามหลักทั่วไปของประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ตั้งแต่มาตรา 823 เป็นต้นไป ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีความผิด (Theory of Fault) เมื่อนำหลักดังกล่าวมาใช้กับกรณีการบริโภคสินค้าและบริการ โจทก์ก็มีภาระต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องและเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล โดยต้องพิสูจน์ว่าเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากมากสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากโครงสร้างการผลิตทางอุตสาหกรรมมีความซับซ้อนยากจะพิสูจน์ว่าเกิดจากความผิดพลาดในกระบวนการผลิตขั้นตอนใด และสิ่งนี้ก็อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้ผลิตโดยเฉพาะ ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบรู้ได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากปัญหานี้จึงเกิดเป็นหลักปฏิบัติของศาลเยอรมันที่สันนิษฐานว่า ความผิดอยู่ที่ฝ่ายผู้ผลิต หากพยานหลักฐานฟังได้ว่าการชำรุดบกพร่องเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุของความเสียหายนั้น ผู้ผลิตมีหน้าที่ในการนำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานนี้<sup>119</sup> อย่างไรก็ตาม ต่อมาได้มีบทบัญญัติในเรื่องความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict Liability) ในกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของเยอรมนี คือ Product Liability Act of 15 December 1989 ซึ่งทำให้เรื่องดังกล่าวชัดเจนขึ้น มิใช่เพียงข้อสันนิษฐานของกฎหมายเท่านั้น

การอาศัยหลักกฎหมายละเมิดซึ่งกำหนดหน้าที่ใช้ความระมัดระวังและข้อสันนิษฐานความผิด (Presumption of Fault) ซึ่งรวมถึงการวางหลักเกณฑ์ในกฎหมายละเมิดที่ศาลใช้

<sup>117</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ม.459, 462, 480 (1).

<sup>118</sup> สุขุม สุภนิตย์ งามเดิม. หน้า 39.

<sup>119</sup> มัทธนา พรธพวงพันธ์. งามเดิม. 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 ในส่วนความความชำรุดบกพร่องในการเตือนนั้น ศาลกำหนดว่า การเตือนและหน้าที่ต้องเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยในสินค้าเป็นหน้าที่ของผู้ผลิตและผู้จำหน่าย เพราะรู้ข้อมูลและติดตามข้อมูลได้ดีกว่าผู้บริโภค

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 เป็นเรื่องนโยบายการแข่งขันทางการค้าและเป็นเรื่องนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค<sup>120</sup>

<sup>120</sup> สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. (2552). “พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายเยอรมัน.” *ตุลพาห*, 56, 1. หน้า 182.

### 3.2.3.4 การเยียวยาความเสียหายและการระงับข้อพิพาท

ในคดีความรับผิดเกี่ยวกับสินค้า โจทก์มักจะไม่มีข้อมูลมากพอที่จะนำสืบให้เห็นว่าความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดขึ้นที่ขั้นตอนใดอย่างไร เนื่องจากผู้ผลิตมีการจัดองค์กรทางธุรกิจของตนอย่างเป็นระบบ จึงเป็นการยากที่จะให้โจทก์พิสูจน์ว่าความบกพร่องเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ดังนั้น ถ้าพยานหลักฐานฟังได้ว่าสินค้านั้นมีความบกพร่อง ศาลเยอรมันก็ให้สันนิษฐานว่าเป็นความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต เพราะเหตุแห่งความบกพร่องเป็นเรื่องอยู่ภายในการควบคุมและดูแลของผู้ผลิตโดยตรง ผู้ผลิตจึงอยู่ในฐานะที่จะอธิบายถึงความชำรุดบกพร่องได้ดีกว่าโจทก์ ภาระการพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของคดีเช่นนี้ จึงกลับไปอยู่ที่จำเลยเป็นฝ่ายพิสูจน์<sup>121</sup>

แม้โจทก์จะได้รับประโยชน์จากการผลักภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ในคดีความรับผิดจากสินค้า แต่คงได้รับประโยชน์เฉพาะในคดีที่ฟ้องผู้ผลิตเท่านั้น ส่วนคดีที่ฟ้องผู้จำหน่ายศาลเยอรมันยังคงถือตามหลักการการพิสูจน์ความรับผิดในคดีธรรมดาทั่วไป โดยการฟ้องคดีในกฎหมายของประเทศเยอรมนีใช้ระบบการได้ส่วน เนื่องจากผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่ดีที่สุดในการควบคุมการผลิต จึงมีหน้าที่ในการพิสูจน์ว่า ทำไมผู้ผลิตไม่ต้องรับผิด ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิมากขึ้น<sup>122</sup>

หลักเกณฑ์สำคัญของพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายเยอรมันมีดังต่อไปนี้<sup>123</sup>

(1) ความรับผิด ในกรณีที่บุคคลถึงแก่ความตาย ได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรืออนามัยหรือทรัพย์สินเสียหาย อันเป็นผลมาจากตัวสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง ผู้ผลิตสินค้ามีหน้าที่จะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เสียหาย

(2) ข้อยกเว้นความรับผิด ผู้ผลิตสินค้าไม่ต้องชดเชยค่าเสียหายเมื่อ

ก. ผู้ผลิตไม่ได้นำสินค้าเข้าสู่ตลาด

ข. ตามข้อเท็จจริงแห่งคดีแล้วเป็นที่สันนิษฐานได้ว่าตัวสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องและก่อให้เกิดความเสียหายนั้น ในขณะที่ผู้ผลิตสินค้านั้นได้กล่าวเข้าสู่ท้องตลาดนั้นตัวสินค้านั้นดังกล่าวมีความปลอดภัย

<sup>121</sup> Bernhard Von Braunschweig. Op.cit. p. 13.

<sup>122</sup> มัทธนา พรธพวงพันธ์. เล่มเดิม. หน้า 69.

<sup>123</sup> สุรสิทธิ์ แสงวิโรจนพัฒน์. เล่มเดิม. หน้า 207-213.



ค. ผู้ผลิตสินค้าไม่ได้ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายหรืออยู่ในรูปแบบอื่นๆ ของการจำหน่ายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร (mit wirtschaftlichen zweck) และไม่ได้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่อยู่ในขอบเขตของการประกอบวิชาชีพของตน

ง. ความเสียหายที่เกิดขึ้นมีพื้นฐานมาจากการที่ตัวสินค้าในช่วงเวลาที่ผู้ผลิตสินค้าได้นำสินค้าดังกล่าวเข้าสู่ท้องตลาดนั้น ตัวสินค้าดังกล่าวนั้นได้เป็นไปตามบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดบังคับไว้

จ. ความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามมาตรฐานทางวิชาการและเทคนิคในช่วงเวลาที่ผู้ผลิตสินค้าได้นำสินค้าเข้าสู่ท้องตลาดนั้นเป็นสิ่งที่ไม่อาจรู้ได้

(3) หน้าที่ที่ต้องชดเชยค่าเสียหายของผู้ผลิตชิ้นส่วนบางชิ้นของสินค้า ถือว่าไม่มีอยู่ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดจากโครงสร้างของตัวสินค้าที่ชิ้นส่วนของสินค้าบางชิ้นได้ถูกนำไปประกอบด้วยหรือเมื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดจากการกำหนดวิธีใช้สินค้าของผู้ผลิตสินค้า ประโยคดังกล่าวให้ใช้บังคับกับผู้ผลิตวัตถุดิบด้วย

(4) ผู้เสียหายมีภาระในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้า และความชำรุดบกพร่องนั้นมีความสัมพันธ์กับความเสียหายที่เกิดขึ้น แล้วก็หน้าที่ของผู้ผลิตที่จะพิสูจน์ให้ตัวเองพ้นผิด โดยต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าตนเองไม่ได้ละเมิดต่อหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดความชำรุดบกพร่องของสินค้าไม่ว่าจะเป็นความชำรุดบกพร่องในส่วนของโครงสร้าง การตรวจสอบโรงงานหรือการให้คำแนะนำ

(5) ในส่วนของความชำรุดบกพร่อง สินค้าจะถือว่ามีความชำรุดบกพร่องเมื่อตัวสินค้าดังกล่าวไม่ได้เสนอความปลอดภัยที่ความปลอดภัยดังกล่าวจะถูกคาดหมายได้โดยชอบธรรมภายใต้การพิจารณาข้อเท็จจริงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ก. ข้อเท็จจริงในส่วนของกรนำเสนอตัวสินค้า

ข. ข้อเท็จจริงในส่วนของกรใช้สินค้าที่คาดหมายได้จากการใช้สินค้าดังกล่าว

ค. ข้อเท็จจริงในส่วนของเวลาที่สินค้าได้ถูกนำไปเข้าสู่ท้องตลาด

(6) จำนวนสูงสุดที่ต้องรับผิดชอบในกรณีความเสียหายเกิดแก่บุคคลหลายคนเนื่องจากข้อผิดพลาดครั้งเดียวจากสินค้าชิ้นเดียวหรือหลายชิ้นในชุดเดียวกันให้ชดเชยค่าเสียหายสูงสุดไม่เกิน 85 ล้านยูโร กรณีมีผู้เสียหายหลายคนให้ค่าเสียหายแต่ละคนรวมแล้วไม่เกินกรอบขั้นสูงนี้

ทั้งนี้ สินค้าไม่ถือว่ามีความชำรุดบกพร่องเพียงเพราะว่ามีสินค้าที่ดีกว่าถูกนำมาเข้าสู่ท้องตลาดในภายหลัง

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 และการสื่อสารครอบคลุมทั่วประเทศ

องค์กรระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR Center) ไม่ได้ตั้งขึ้นมาโดยมีจุดประสงค์ที่จะให้แทนที่การดำเนินคดีในศาล ผู้ใช้บริการอาจเลิกเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลที่ขอเลิก เพราะพื้นฐานของการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) คือความสมัครใจของคู่กรณี อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีกฎหมายของรัฐอาจกำหนดให้มีการพยายามไกล่เกลี่ยในฐานะเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นก่อนการฟ้องคดี การพยายามให้ไกล่เกลี่ยภาคบังคับนี้ยังจำกัดอยู่เพียงคู่กรณีที่อยู่ในมลรัฐหรือเขตอำนาจศาลเดียวกันเท่านั้น ไม่บังคับถึงกรณีพิพาทของผู้บริโภคกับผู้ประกอบการระหว่างประเทศ จุดมุ่งหมายในการใช้ การระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) ในขั้นตอนนี้คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย รักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ รักษาความลับ ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญ และลดคดีขึ้นสู่ศาล โดยในระหว่างนั้นอายุความจะสะดุดหยุดอยู่ ยังไม่มีการขึ้นทะเบียนคดี แต่ยังมีหนทางให้เรียกร้องทางศาลได้

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

ขั้นตอนการขอใช้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) เริ่มโดยผู้บริโภค ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา องค์กรระงับข้อพิพาทจะพิจารณาแล้วแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงความคืบหน้า คู่กรณีจะต้องเข้าร่วมกระบวนการการระงับข้อพิพาททางเลือก (ADR) โดยความสมัครใจ แต่สำหรับผู้ประกอบการอาจต้องเข้าร่วมโดยข้อบังคับที่ตั้งขึ้นโดยสมาคมวิชาชีพของตน การดำเนินการอาจกระทำโดยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้ โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือหากต้องเสียก็น้อยมาก ส่วนจะเสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดก็แตกต่างกันไปตามสถาบันที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าจะไม่มี

การสืบพยานแต่ก็จะมีการนำหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาแล้วตัดสินใจ เสนอทางเลือก หรือให้คำแนะนำแก่คู่กรณี หรือเพียงแค่ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีตกลงกันได้ ผลการดำเนินการจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นหนังสือแสดงถึงเหตุผล กฎหมายที่ใช้บังคับได้ เช่นเดียวกับหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค โดยเมื่อดำเนินการแล้วจะไม่ดำเนินการซ้ำอีก<sup>124</sup>

สำหรับการอนุญาโตตุลาการในประเทศเยอรมนีมีองค์การอนุญาโตตุลาการเอกชน ซึ่งดำเนินการได้รวดเร็ว คุ่มค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปศาล ทว่า คู่กรณีที่ใช้บริการต้องตกลงยกเว้นที่จะไปฟ้องร้องคดีต่อศาลและต้องสละสิทธิอุทธรณ์ กระบวนการจะดำเนินการในทางลับ (ไม่เปิดเผย) โดยอนุญาโตตุลาการที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านนั้นๆ โดยเฉพาะ คู่กรณีสามารถเลือกสถานที่ของอนุญาโตตุลาการเองได้ เมื่อเลือกอนุญาโตตุลาการแล้วก็นำกฎการอนุญาโตตุลาการของเยอรมนีมาใช้ กฎต่างๆ เหล่านี้มีพื้นฐานมาจาก UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration ซึ่งถือเป็นกฎหมายต้นแบบว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการทางการค้าระหว่างประเทศ โดยการอนุญาโตตุลาการนี้อาจมีการขอความช่วยเหลือจากศาลเพื่อให้กระบวนการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

องค์กรวิชาชีพต่างๆ เช่น สภาอุตสาหกรรมและการค้า (Chambers of Industry and Commerce) ก็มีคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการทางการค้า และบริการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทของตนเองเกี่ยวกับด้านการค้าของตน แม้กระนั้น การจะให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือกดังกล่าวหรือไม่ก็ยังคงขึ้นอยู่กับความสมัครใจของคู่กรณี และมีอยู่เพียงไม่กี่กรณีเท่านั้นที่บังคับให้ต้องมีกรไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีที่ศาล อย่างไรก็ตาม กฎหมายวิธีพิจารณาความของเยอรมันก็สนับสนุนอย่างแข็งขันให้ศาลยุติธรรมหาวิธีการให้คู่กรณีตกลงกันได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในขั้นตอนใดของการพิจารณาคดี<sup>125</sup>

<sup>124</sup> ADR Scheme in Germany. Retrieved November 29, 2010, from

[http://www.consumer.ee/public/promoting\\_alternative.pdf](http://www.consumer.ee/public/promoting_alternative.pdf)

<sup>125</sup> Alternative Forms of Dispute Resolution. Retrieved November 29, 2010, from

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

## บทที่ 4

# ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและแนวทางในการ ระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่ม อุตสาหกรรมรถยนต์

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

### 4.1 ปัญหาความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่ผู้ขายไม่ยอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้ซื้อ (Replace)

กรณีรถยนต์ใหม่ป้ายแดงมือหนึ่งที่ผู้บริโภครู้จักจากศูนย์จำหน่ายรถยนต์ใหม่มาใช้แล้วพบว่ารถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา แม้ผู้ขายยอมรับผิดในความชำรุดบกพร่องนั้นด้วยการรับซ่อมให้แล้ว 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 ปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

โดยที่พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 ได้กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการไว้ 3 ประการคือ

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

จะเห็นได้ว่า การกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการในข้อ 2) และข้อ 3) ข้างต้น เป็นการกำหนดขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการไว้อย่างกว้างๆ ไม่ชัดเจน ต้องอาศัยการตีความ กล่าวคือ

กรณีตาม 2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ก็เป็นข้อยกเว้นความรับผิดที่กว้างและไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการ เนื่องจากกรณีที่ถือว่าผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วก็ต้องมีการตีความว่า ความรับรู้ขนาดไหนเพียงใดจึงจะถือว่าเป็น

กรณีและผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แต่ผู้เสียหายก็ยังเสี่ยงภัยเข้ารับ ความเสียหายที่เกิดจากสินค้านั้น โดยปราศจากเหตุอันสมควร เนื่องจากโดยสภาพไม่อาจแสดงได้ อย่างชัดเจนว่ารถยนต์เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การที่ผู้บริโภครใช้รถยนต์แล้วได้รับความเสียหายจึง อาจไม่สามารถตีความได้ว่าเป็นการสมควรใจเสี่ยงภัยเข้ารับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย อัน จะทำให้ผู้ประกอบการหลุดพ้นความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของตนได้

สำหรับกรณีตาม 3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บสินค้าไม่ถูกต้องตาม วิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและ ชัดเจนตามสมควรแล้ว ก็มีปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบเมื่อความเสียหาย เกิดขึ้นจากการใช้หรือเก็บรักษาไม่ถูกต้องตามวิธีใช้นั้นการกระทำอย่างไรเรียกว่าไม่ถูกต้อง หรือ วิธีเก็บรักษา คำเตือน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นถูกต้องและชัดเจนเพียงพอแล้วหรือไม่ หรืออย่างไรจึง จะถือว่าเป็นการชัดเจนตามสมควรแล้ว

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มข้อกำหนดเรื่องขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบ ของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้มีความชัดเจนขึ้น

#### 4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่ม อุตสาหกรรมรถยนต์

ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถยนต์ของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นจะดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐแต่เพียงอย่างเดียว เช่น ศาล หรือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความรู้ที่ลึกซึ้งในทาง เทคนิคเครื่องยนต์ของรถยนต์ แม้ศาลหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถเรียก ผู้เชี่ยวชาญมาเป็นพยาน ได้ก็ตาม แต่หน่วยงานทั้งสองก็ยังต้องรับฟังความเห็นผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึง ตัดสิน อาจทำให้มีการสร้างมาตรฐานที่อาจจะไม่เข้ากับธุรกิจที่แท้จริง ซึ่งจะเป็นปัญหาอุปสรรคแก่ ผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนในอนาคต นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทโดยการฟ้อง คดีต่อศาลยังใช้เวลานาน เสียค่าใช้จ่ายสูง ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาที่รวดเร็วและเหมาะสม

126

<sup>126</sup> ชัยปิติ ม่วงกุล. หัวหน้าคณะทำงานอนุกรรมการพิจารณาการจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาทของ ผู้ประกอบการกลุ่มยานยนต์. 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 ถ้าไม่สามารถทำได้อาจเข้าสู่ระดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่จะทำการสืบสวนแล้วไปเจรจากับผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้ และถ้ายังตกลงกันไม่ได้อาจเข้าสู่ระดับสามคือมีการสืบพยาน เอาพยานหลักฐานของแต่ละฝ่ายมาคู่กัน ซึ่งส่วนมากผู้บริโภคและผู้ประกอบการญี่ปุ่นมักจะระงับข้อพิพาทกันได้โดยไม่ต้องไปศาล เป็นการลดคดีความที่จะขึ้นสู่ศาลอีกด้วย

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

สำหรับรูปแบบขององค์กรระดับข้อพิพาททางเลือกเอกชนของประเทศไทย มีแนวคิดว่าจะตั้งในรูปแบบองค์กรระดับข้อพิพาททางเลือกโดยเอกชน เนื่องด้วยการทำงานร่วมกับรัฐจะติดปัญหาข้อยุ่งยากทางกฎหมายและระเบียบราชการในหลายเรื่อง โดยผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์จะช่วยกันสนับสนุนเงินทุนในการก่อตั้งและดำเนินการทั้งหมด และขอบเขตจะดูแลแต่ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability) เท่านั้น โดยไม่รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามคำรับประกันปกติ (Warranty) ของสินค้านั้น และคณะผู้ไกล่เกลี่ยจะประกอบด้วยนักวิชาการ นักอุตสาหกรรมรถยนต์ ช่างเทคนิค นักกฎหมาย และผู้มีความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค หรือแม้แต่บุคคลอื่นที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในกรณีที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ วิศวกร เป็นต้น เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการของรัฐ ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้องค์กรเอกชนภาคอุตสาหกรรมรถยนต์ร่วมตัวจัดตั้งองค์กรระดับข้อพิพาททางเลือกต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ให้เป็นรูปธรรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค



## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

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

จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายหลายฉบับที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในเรื่องเกี่ยวกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จนมาถึงกฎหมายล่าสุดที่ออกมาบังคับใช้เพื่อมารับผิดเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัยโดยเฉพาะ คือ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ในฐานะกฎหมายสารบัญญัติ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในฐานะกฎหมายวิธีสบัญญัติ ซึ่งให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพอนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน

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

เพียงแค่พิสูจน์ให้ได้ว่าคนได้ใช้และได้รับความเสียหายจากสินค้านั้น ผู้ประกอบการต้องพิสูจน์ว่าสินค้าของตนไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือผู้เสียหายรู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแต่ยังสมัครใจเข้าเสี่ยงภัยเอง หรือ ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้ที่รู้ในเรื่องนี้ดี ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการผลิต การตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือรายละเอียดการจำหน่ายสินค้า หรืออาจกล่าวได้ว่าข้อมูลทั้งหมดของสินค้าผู้ประกอบการเป็นผู้รู้ดีกว่าผู้บริโภค เพราะเป็นข้อมูลที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว ผู้บริโภคยากที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการ จึงควรมีภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับสินค้านี้

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

สำหรับในเรื่องการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) เป็นทางเลือกที่น่าจะนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากมีข้อดีสำหรับคู่กรณีหลายประการที่ไม่มีการระงับข้อพิพาทด้วยการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล โดยการระงับข้อพิพาททางเลือกสามารถกระทำได้โดยหลักใหญ่สามประการ คือ การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนอมข้อพิพาท (Conciliation) และ การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ซึ่งสำหรับประเทศไทยนั้นถือเป็นวิธีการในการระงับข้อพิพาทที่ศาลพยายามผลักดันให้คู่กรณีใช้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคดีจะอยู่ในขั้นตอนใด ศาลก็สามารถให้ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทได้ ไม่ว่าจะก่อนฟ้องคดีหรือหลังฟ้องคดี เมื่อมีการตกลงระหว่างคู่กรณี ศาลสามารถพิพากษาตามความตกลงของคู่กรณีได้ และคำพิพากษตามขอมานั้นก็สามารถบังคับได้ตามกฎหมาย 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 ชี้แจงแก่ผู้บริโภคนั้นๆ อันจะนำไปสู่ความเข้าใจอันดี และการยอมรับในความโปร่งใส เป็นธรรม พิสูจน์ได้ทางวิทยาศาสตร์หรือโดยหลักฐาน การไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาทจึงมีผลดีต่อทุกฝ่ายในทุกๆ ด้าน ถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทแบบไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ (Win-Win Solution) เมื่อไม่มีฝ่ายใดแพ้ชนะทำให้ความรู้สึกของคู่กรณีไม่เป็นปรปักษ์ต่อกัน และข้อพิพาทระงับได้ด้วยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย 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 กล่าวโดยเฉพาะองค์การระงับข้อพิพาทเอกชนระหว่างผู้บริโภคนและผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์นั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกา รถยนต์ที่ไม่ปลอดภัยหรือมีข้อบกพร่องที่เรียกว่า “Lemon” นั้น มีกฎหมายมารองรับโดยบังคับให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ คือ กฎหมายเลมอน (Lemon Law) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละมลรัฐ ซึ่งจะมีกฎหมายเลมอนของตนเอง เรียกว่า กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law) การระงับข้อพิพาทตามกฎหมายเลมอน (Lemon

Law) นั้น มีทั้งที่ดำเนินการโดยองค์กรระดับข้อพิพาทของรัฐ ซึ่งจะดำเนินการโดยอัยการ และโดยองค์กรระดับข้อพิพาทของเอกชน ดำเนินการ โดยหน่วยงานเอกชนอิสระหรือจัดตั้งและดำเนินการโดยผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์เอง 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 การดำเนินการนี้ไม่ใช่การอนุญาตตุลาการและไม่มีผลผูกพัน ในปีแรกที่ก่อตั้งศูนย์ได้รับเรื่องประมาณ 1,600 เรื่อง และคดีที่ขึ้นสู่ศาลในเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ก็ลดลงมาก

สำหรับในประเทศเยอรมนีการระงับข้อพิพาททางเลือก ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหอการค้า สมาคม องค์กรของรัฐ หรือองค์กรวิชาชีพอื่นๆ มีน้อยมากที่ดำเนินการโดยองค์กรผู้บริโภค โดยหน่วยงานระงับข้อพิพาททางเลือกทั้งหมดไม่ใช่หน่วยงานทางกฎหมายแต่เป็นบริการเสริมให้กับหน่วยงานทางกฎหมาย การก่อตั้งองค์กรระดับข้อพิพาททางเลือกย้อนหลังไปตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 และ 1970 แต่บางองค์กรก็เพิ่งตั้งขึ้นเมื่อทศวรรษที่ 1990 ประเทศเยอรมนีมีบริการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายร้อยสถาบัน (ประมาณ 500 สถาบัน) จำนวนที่สูงนี้เกิดจากโครงสร้างการเป็นสาธารณรัฐของเยอรมนี เขตอำนาจพิจารณาของหลายๆ 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 พบว่ากฎหมายของประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจจะไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มทั่ว รวมถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกและองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นอยู่ก็อาจจะไม่สามารถระงับข้อพิพาทและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภครถยนต์ในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

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

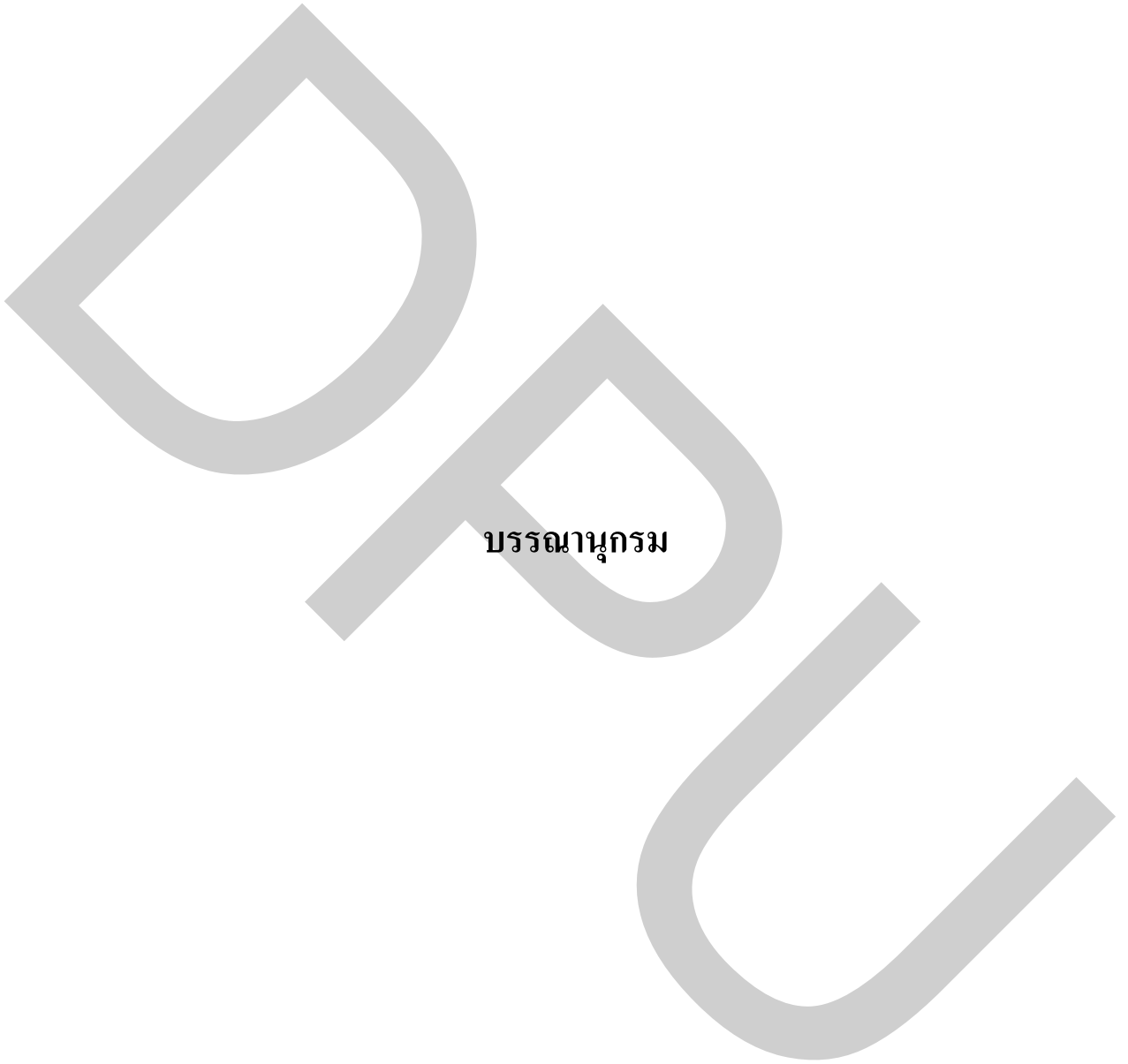
5.2.2 กรณีปัญหาการเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาด (Recall) เห็นควรให้มีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจเรียกเก็บสินค้ารถยนต์ที่อาจเป็นอันตรายออกจากตลาดได้ (Recall) อันจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่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

5.2.3 กรณีปัญหาความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 7 (2) และ (3) นั้น เห็นว่าควรบัญญัติกฎหมายเพิ่มเติมโดยเพิ่มข้อกำหนดเรื่องขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบของผู้ประกอบการว่าเหตุการณ์หรือกรณีเช่นใดจึงจะถือว่าผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย แต่ผู้เสียหายก็ยังเสี่ยงภัยเข้ารับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้านั้นโดยปราศจากเหตุอันสมควร และควรบัญญัติกำหนดขอบเขตการไม่ต้องรับผิดชอบเมื่อความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือเก็บรักษาไม่ถูกต้องตามวิธีใช้นั้นการกระทำอย่างไรเรียกว่าไม่ถูกต้อง หรือ วิธีเก็บรักษา คำเตือน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นถูกต้องและชัดเจนเพียงพอแล้วหรือไม่ หรืออย่างไรจึงจะถือว่าเป็นการชัดเจนตามสมควรแล้ว ควรมีรูปแบบพื้นฐานเป็นมาตรฐาน (Basic Standard) สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมรถยนต์ว่าวิธีเก็บรักษา คำเตือน 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 ยืดเยื้อความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมเป็นธรรม และสามารถพัฒนาไปสู่รูปแบบการระงับข้อพิพาทที่เป็นสากลทัดเทียมกับอารยประเทศได้



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2545). **กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จิต เศรษฐบุตร. (2539). **หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด**. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2543). **กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2535). **กฎหมายว่าด้วยสัญญา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเพชร วิชิตชลชัย. (2538). **คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รองพล เจริญพันธ์. (2530). **นิติปรัชญา**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ศันท์กรณ์ (จำปี) โสคติพันธ์. (2549). **คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา พร้อมคำอธิบายในส่วนของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (พิมพ์ครั้งที่ 11)**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุขุม ศุภนิติย์. (2549). **คำอธิบายกฎหมาย ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2545). **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2550). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด**. กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- \_\_\_\_\_. (2544). **องค์กรเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โสภณ รัตนากร. (2542). **คำอธิบายลักษณะพยาน**. กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- เสาวนีย์ อัสวโรจน์. (2548). **คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการอนุญาโตตุลาการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



### บทความ

- คัมภีร์ แก้วเจริญ. (2530). “ละเมิดในแวดวงคอมพิวเตอร์.” วารสารนิติศาสตร์, 17, 2. หน้า 42.
- ณัฐจักร ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2524, มีนาคม). “ความรับผิดของผู้ประกอบการผลิต (Product Liability).” วารสารอัยการ, 4, 39. หน้า 9.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2551, กันยายน). “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 : กฎหมาย “วิธีสบัญญัติ” ที่บัญญัติ “เกินกรอบ” ของกฎหมาย “สารบัญญัติ.”” กฎหมายใหม่, 6, 99. หน้า 50.
- วิชัย อริยะนันทกะ. (2540). “การระงับข้อพิพาทที่เกิดจากสัญญาการค้าระหว่างประเทศ.” รวมบทความข้อบังคับ ข้อตกลงระหว่างประเทศ กฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการ เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักอนุญาโตตุลาการ.
- สมศักดิ์ นวตระกูลพิสุทธิ. (2546, ธันวาคม). “ร่างกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยกับผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง.” วารสารนิติศาสตร์, 33, 4. หน้า 680, 697.
- สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. (2552). “พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกฎหมายเยอรมัน.” ดุลพาห, 56, 1. หน้า 182.
- สุขุม ศุภนิศย์. (2545, ตุลาคม). “กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรอังกฤษ.” เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เล่มที่ 7 ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.... หน้า 17.

### วิทยานิพนธ์

- ชมพูนุช มานิตกุล. (2541). การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูดากรณ์ เหมโลหะ. (2549). ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทางปฏิบัติ : ศึกษากรณีคดีในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ณัฐพงษ์ วารสิทธิ์. (2553). **มาตรการทางกฎหมายในการจัดตั้งองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณพชาติ ธรรมศักดิ์. (2550). **บทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประสิทธิ์ จงวิชิต. (2526). **การพิสูจน์ในคดีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริยวทร ใจแก้ว. (2552). **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเยียวยาความเสียหายจากโทรศัพท์มือถือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิชญภา สันติธรรักษ์. (2553). **ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำโฆษณา : ศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิทยา วิทยาไพโรจน์. (2549). **ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม : ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัทรศักดิ์ วรรณแสง. (2529). **ความรับผิดในความเสียหายซึ่งเกิดจากยานพาหนะอันเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มันทนา พรรณพวงพันธุ์. (2550). **ปัญหาการฟ้องคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อบริโภค**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัชชีรา ตปนียนันท์. (2552). **มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับอันตรายจากสินค้า : ศึกษากรณีการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิชัย รัชฎาพานิชย์. (2539). **ปัญหาการขอให้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วีรศักดิ์ วรรณิตานนท์. (2551). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคยานยนต์ใหม่ที่มีความ  
**ชำรุดบกพร่อง : ศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา.** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรัณย์ ศรัณยสุนทร. (2549). **วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่งในชั้นศาล.** วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์เดช โพธิ์รัชต์. (2553). **มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากสินค้า  
 ที่ไม่ปลอดภัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี:  
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สรธร สระศรี. (2549). **มาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคด้านสัญญาตามกฎหมาย  
 คุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีสัญญาสำเร็จรูป.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์.  
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สายสุดา นิงสานนท์. (2525). **ความรับผิดชอบเด็ดขาดในกฎหมายละเมิด.** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. (2552). **ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีการ  
 ไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์.  
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุรศักดิ์ ต้นโสรจประเสริฐ. (2533). **สิทธิของบุคคลภายนอกในการเยียวยาความเสียหายอันเกิด  
 จากสินค้าชำรุดบกพร่อง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์.  
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรนุช อาษาทองสุข. (2536). **การควบคุมและแก้ไขข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกฉัตร จินแสน. (2548). **ความรับผิดชอบเพื่อละเมิดจากการกระทำโดยประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบ  
 วิชาชีพการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์. นนทบุรี:  
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

#### เอกสารอื่นๆ

- จรัญ ภักดีธนากุล. (2551). **สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโทวิชาทฤษฎีและหลักกฎหมายเอกชน.**  
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2551.

วรรณชัย บุญบำรุง. (2551). **สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโท วิชากฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง  
เปรียบเทียบ**. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551.

วิชัย อริษะนันท์ทกะ. (2550). **สรุปคำบรรยายชั้นปริญญาโท วิชากฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ**.  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2550.

สุขุม สุภนิติชัย. (2545, ตุลาคม). **กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น  
สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรอังกฤษ** (เอกสารประกอบการพิจารณา  
กฎหมายของสมาชิกรัฐสภา เล่มที่ 7 ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ....).  
กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.

อนันต์ จันทร์โอภากร. (2547). **กฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากสินค้าที่  
ขาดความปลอดภัย**. กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะ  
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### กฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540.

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545.

### ภาษาต่างประเทศ

### BOOKS

Bryan A.Garner. (2004). **Black's law dictionary** (8<sup>th</sup> eds). United States of America : West, A  
Thompson Business.

Dix W. Noel and Jerry J. Phillips. (1981). **Products Liability in a Nutshell** (2<sup>nd</sup> ed.). United  
States of America: West Publishing Co.

Emanuel , Steven. (1984). **Emanuel Law Outlines: Torts casebook edition keyed to Prosser**  
(7<sup>th</sup> ed.) Wade & Schwarts, Torts. New York: Emmanuel Law Outlines, Inc.

Mathias Reimann. (2003). **Liability for Defective Products at the Beginning of the Twenty**

**First Century: Emergence of a Worldwide Standard.** United States of America:

American Journal of Comparative Law.

Vince Megna. (2004). **Bring on Goliath : lemon law justice in America.** United States of

America: Ken Press.

Von Braunschweig , Bernhard. (1981). **Product Liability : Federal Republic of Germany.** In

Product Liability a Manual of Practice in selected nation by Stusk, Hans-Ulrich &

Altenburger Peter R. London: Oceana.

William L. Prosser. (1971). **Handbook of the Law of Torts** (4<sup>th</sup> ed.). St. Paul Minn: West

Publishing Co.

Yukihiro Asami. (2000, 19-20 December). “The Product Liability Law in Japan” in Proceedings

of the workshop on Law on Consumer Protection: Japan and Thailand, Bangkok,

Thailand (Faculty of Law Thammasat University and Institute of Developing

Economies).

## LAWS

EC Directive 85/374/CEE (25 July 1985).

Product Liability Act of Germany (15 Dec 1989)

Product Liability Act of Japan (A.D. 1994) – Act No. 85 of 1994

State by State Lemon Laws

## ELECTRONIC SOURCES

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

[j/jigyuu/textadrinjapan.html](http://www.jcaa.or.jp/jcaa-j/jigyuu/textadrinjapan.html)

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)

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

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

History of Dispute Resolution in Japan. Retrieved November 26, 2010, from

**<http://www.baseswiki.org/en/Japan#Regulation of Alternative Dispute Resolution>**.

Lemon Laws. Retrieved November 26, 2010, from **[http://www.consumeraffairs.com/lemon\\_law](http://www.consumeraffairs.com/lemon_law)**

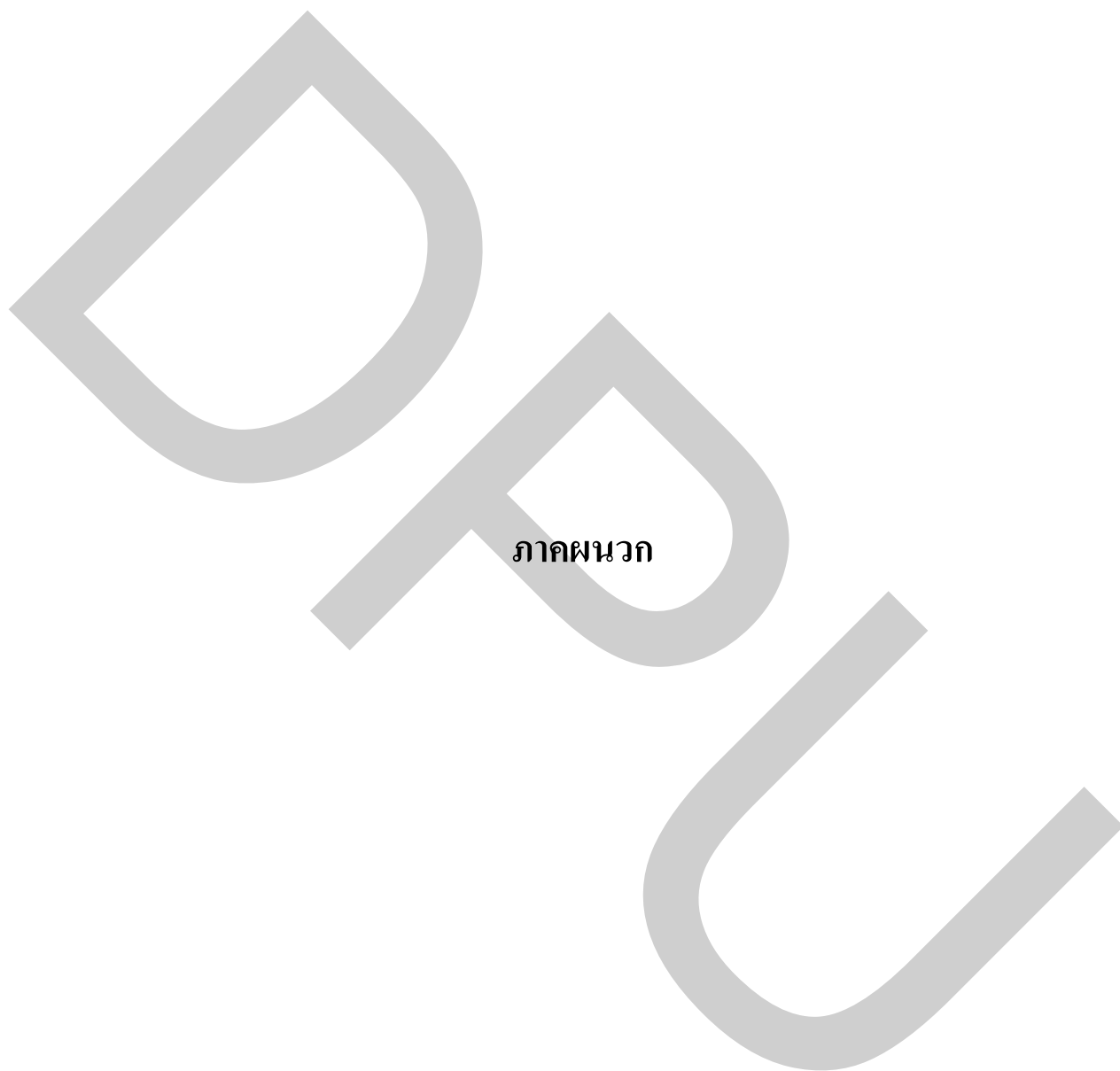
Lemon Law Definition. Retrieved November 3, 2010, from **<http://www.wikipedia.com>**

Regulation of Alternative Dispute Resolution in Japan. Retrieved November 26, 2010, from

**<http://www.baseswiki.org/en/Japan#Regulation of Alternative Dispute Resolution>**.

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

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



ภาคผนวก

กฎหมายเลมอนระดับมลรัฐ (State Lemon Law)<sup>127</sup>

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและการคุ้มครอง
ทุกรัฐ	ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law) ซึ่งใช้กับสินค้าทุกชนิด รวมถึงรถยนต์ เรือ และสินค้าทั่วไปอื่นๆ รวมถึงคอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ในบ้าน	ซ่อมแซม 3-4 ครั้ง สำหรับปัญหาเดิม หรือ ซ่อมแซม 6-8 ครั้ง สำหรับสินค้าทั้งหมดซึ่งอยู่ภายในระยะเวลารับประกัน
แอละแบมา	ยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้บนถนน รวมถึงรถบ้าน (motor homes)	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
อะแลสกา	ยานพาหนะ 4 ล้อหรือมากกว่านั้น ที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ที่ใช้โดยบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน และต้องมีการจดทะเบียน ไม่รวมถึงรถแทรกเตอร์ ยานพาหนะในไร่ หรือที่ใช้นอกถนน	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
แอริโซนา	ยานพาหนะที่ใช้ขนส่งคนหรือทรัพย์สินบนถนนสาธารณะ รวมถึงเฉพาะส่วนของแชสซีของรถบ้าน	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันปฏิทิน - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์
อาร์คันซอ	ยานพาหนะที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลที่ได้รับอนุญาต ซื้อขาย หรือเช่าซื้อ เพื่อการขนส่งคนหรือทรัพย์สินบนถนนสาธารณะ แต่ไม่รวมถึงรถจักรยานยนต์ ส่วนที่อาศัยของรถบ้าน	- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับความชำรุดบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บอย่างร้ายแรง หรือ ซ่อมแซม 3 ครั้งสำหรับปัญหา

<sup>127</sup> Lemon Law Summaries. Retrieved November 26, 2010, from



สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
		เดิม หรือ 5 ครั้งสำหรับปัญหา อื่นปลีกย่อย หรือ ไม่สามารถ ใช้งานได้ 30 วันปฏิทิน - 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์
แคลิฟอร์เนีย	รถยนต์ใหม่ที่ใช้หรือซื้อสำหรับบุคคล ครอบครัว หรือ ใช้ในครัวเรือน รวมถึงส่วน ของแชนซีของรถบ้าน	- ซ่อมแซม 2 ครั้งสำหรับ ความชำรุดบกพร่องที่อาจ ก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือ บาดเจ็บอย่างร้ายแรง หรือ ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 18 เดือนหรือ 18,000 ไมล์
โคโลราโด	ยานพาหนะส่วนบุคคลที่เดินด้วยกำลัง เครื่องจักรกล รวมถึงรถกระบะและรถตู้ที่ ใช้เดินขนส่งทางถนนและใช้ขนส่งไม่เกิน 10 คน ไม่รวมรถบ้านและรถจักรยานยนต์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
คอนเนตทิคัต	รถยนต์โดยสารและรถยนต์เชิงพาณิชย์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์
เดลาแวร์	รถยนต์โดยสาร ไม่รวมรถบ้าน (เว้นแต่แชนซี) หรือรถจักรยานยนต์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
ดิสตริกต์ออฟ โคลัมเบีย	ยานพาหนะที่ขายหรือจดทะเบียนเพื่อการ ขนส่งบุคคล ไม่รวมรถบัส จักรยานยนต์ รถ	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
(วอชิงตัน ดี.ซี.)	บ้าน หรือยานพาหนะเพื่อการสันตนาการ	- 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์
ฟลอริดา	ยานพาหนะใหม่ที่ซื้อขายหรือเช่าซื้อสำหรับบุคคล ครอบครัวหรือใช้ในครัวเรือน ไม่รวมรถราง รถอื้อโฟโรด รถบรรทุกเกิน 10,000 ปอนด์ ยานพาหนะที่ใช้อยู่อาศัยหรือสันตนาการ หรือรถจักรยานยนต์	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 24 เดือน
จอร์เจีย	ยานพาหนะเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ใช้ขนส่งคนหรือทรัพย์สินทางถนน ที่เช่าซื้อ ซื้อขายหรือจดทะเบียน รวมถึงส่วนแชนซีของรถบ้าน ไม่รวมรถจักรยานยนต์ หรือรถบรรทุกน้ำหนักเกิน 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับระบบเบรกและพวงมาลัย หรือ ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทินสำหรับปัญหาอื่นๆ - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
ฮาวาย	ยานพาหนะเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ใช้ขนส่งคนหรือทรัพย์สินทางถนน ซึ่งใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน ไม่รวมรถจักรยานยนต์ หรือรถสกูตเตอร์ หรือยานพาหนะน้ำหนักเกิน 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับความชำรุดบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บอย่างร้ายแรง หรือ ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์
ไอดาโฮ	รถยนต์ใหม่ที่ใช้ส่วนตัว หรือสำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน ไม่รวมรถจักรยานยนต์ รถแทรกเตอร์ในไร่ รถพ่วง หรือ รถบรรทุกน้ำหนักเกิน 12,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์
อิลลินอยส์	รถยนต์ใหม่ รถบรรทุกเบา และรถตู้น้ำหนักต่ำกว่า 8,000 ปอนด์ ยานพาหนะสำหรับ	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
	สันทนการซึ่งไม่รวมส่วนพวง ไม่รวม จักรยานยนต์	การ - 1 ปีหรือ 12,000 ไมล์
อินเดียนา	ยานพาหนะที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลที่ น้ำหนักน้อยกว่า 10,000 ปอนด์ และใช้ทาง ถนน ไม่รวมรถตู้ รถบ้าน เครื่องจักรในไร่ รถจักรยานยนต์ รถเล่นบนหิมะ หรือ รถออฟโรด	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - 18 เดือน หรือ 18,000 ไมล์
ไอโอวา	ยานพาหนะที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกลที่ ซื้อขายหรือเช่าซื้อและใช้ขนส่งคนหรือ ทรัพย์สินทางถนน แต่ไม่รวมรถจักรยานยนต์ รถบ้าน หรือยานพาหนะน้ำหนักเกินกว่า 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับ ความชำรุดบกพร่องที่อาจ ก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือ บาดเจ็บอย่างร้ายแรง หรือ ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทินสำหรับปัญหาอื่นๆ
แคนซัส	รถยนต์ใหม่ซึ่งขายหรือเช่าซื้อ และ ลงทะเบียนน้ำหนัก 12,000 ปอนด์หรือน้อย กว่า ไม่รวมส่วนที่ต่อเติมหรือปรับแต่งของ ยานพาหนะโดยผู้ผลิตชั้นสอง ผู้ดัดแปลง ชั้นหนึ่งหรือชั้นสอง	- ซ่อมแซม 4 ครั้งสำหรับ ความชำรุดบกพร่องเดิม หรือ ซ่อมแซม 10 ครั้งสำหรับ ปัญหาอื่นปลีกย่อย หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
เคนทักกี	ยานพาหนะทั้งหมด เว้นแต่รถตู้ปรับแต่ง รถ บ้าน รถจักรยานยนต์ เครื่องจักรในไร่ และ ยานพาหนะที่มีมากกว่า 2 เพลา	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
ลุยเซียนา	ยานพาหนะทั้งหมดที่น้ำหนักต่ำกว่า 10,000 ปอนด์ เว้นแต่รถบ้าน รถจักรยานยนต์ และ	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
	รถยนต์ที่ใช้เพื่อการพาณิชย์	<p>ปฏิทิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
เมน	ยานพาหนะใดๆ ที่ซื้อขายหรือเช่าซื้อ ไม่รวม ยานพาหนะเชิงพาณิชย์น้ำหนักกว่า 80,000 ปอนด์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 15 วันทำการ</li> <li>- 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์</li> </ul>
แมริแลนด์	รถยนต์โดยสารหรือรถบรรทุกที่มีอัตราการบรรทุก 1 ตันหรือน้อยกว่านั้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับระบบเบรกหรือพวงมาลัย หรือ ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทินสำหรับปัญหาอื่นๆ</li> </ul>
แมสซาชูเซตส์	ยานพาหนะทั้งหมด เว้นแต่ยานพาหนะออฟโรด รถบ้าน รถจักรยานยนต์ และ ยานพาหนะที่ใช้เชิงพาณิชย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 15 วันทำการ</li> <li>- 1 ปี หรือ 15,000 ไมล์</li> </ul>
มิชิแกน	รถยนต์ใหม่ รถตู้ หรือรถบรรทุก ที่ซื้อโดยผู้อาศัยอยู่ในมิชิแกนเพื่อใช้สำหรับบุคคลหรือครอบครัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
มินนิโซตา	รถยนต์ใหม่ที่ใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน เป็นเวลาอย่างน้อยร้อยละ 40	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 1 ครั้งสำหรับระบบเบรกหรือพวงมาลัย หรือ ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการสำหรับปัญหาอื่นๆ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 2 ปี</li> </ul>

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
มิสซิสซิปปี	ยานพาหนะที่ใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน ไม่รวมยานพาหนะออฟโรด รถจักรยานยนต์ แต่รวมถึงแซชชีของรถบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้งสำหรับปัญหาเดิม หรือ หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 15 วันทำการ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
มิสซูรี	รถยนต์ใหม่ ใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน ไม่รวมพาหนะเชิงพาณิชย์ พาหนะออฟโรด รถจักรยานยนต์ หรือพาหนะเพื่อการสันตนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
มอนแทนา	ยานพาหนะใดๆ รวมถึงส่วนที่ไม่ได้ใช้อาศัยของรถบ้าน เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ใช้เพื่อขนส่งคนหรือทรัพย์สินทางถนน ไม่รวมรถบรรทุกน้ำหนัก 10,000 ปอนด์ หรือรถจักรยานยนต์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ</li> <li>- 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์</li> </ul>
เนแบรสกา	รถยนต์ใหม่ ซึ่งปกติใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว ในครัวเรือน หรือเพื่อการพาณิชย์ ไม่รวมรถบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 40 วัน</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
เนวาดา	รถยนต์ใหม่ ซึ่งปกติใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน ไม่รวมรถบ้าน หรือพาหนะออฟโรด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
นิว แฮมป์เชียร์	รถยนต์ 4 ล้อใดๆ ที่น้ำหนักไม่เกิน 9,000 ปอนด์ และยังรวมถึงพาหนะสันตนาการ และรถจักรยานยนต์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ</li> </ul>

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน บวก 1 ปี</li> </ul>
นิวเจอร์ซีย์	รถยนต์โดยสารและรถจักรยานยนต์ รวมถึง ส่วนที่ไม่ได้ใช้อยู่อาศัยของรถบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน</li> <li>- 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์</li> </ul>
นิวเม็กซิโก	รถยนต์โดยสาร รวมถึงรถยนต์บรรทุก รถจักรยานยนต์ หรือรถตู้ ซึ่งปกติใช้สำหรับ บุคคล ครอบครัว หรือ ในครัวเรือน น้ำหนัก น้อยกว่า 10,000 ปอนด์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
นิวยอร์ก	รถยนต์ที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ ที่ซื้อหรือเช่าซื้อ ไม่รวมจักรยานยนต์ รถบ้าน และพาหนะ ออฟโรด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ</li> <li>- 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์</li> </ul>
นอร์ท แคโรไลนา	รถยนต์ใหม่ใดๆ นอกเหนือจากรถบ้านพ่วง เมื่อไม่มีน้ำหนัก 10,000 ปอนด์ หรือมากกว่า นั้น รวมถึงรถบรรทุก รถจักรยานยนต์ และ รถตู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้มากกว่า 20 วันทำการในช่วง 12 เดือน</li> <li>- 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์</li> </ul>
นอร์ท คาโรไลนา	รถยนต์โดยสารและรถบรรทุกน้ำหนัก 10,000 ปอนด์หรือน้อยกว่านั้น ซึ่งปกติใช้ สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
โอไฮโอ	รถยนต์โดยสาร รถบรรทุกเบา (บรรทุกได้ ไม่เกิน 1 ตันและไม่ใช่เชิงพาณิชย์) หรือ จักรยานยนต์ และยंत्रส่วนแชสซีของรถ บ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ ซ่อมแซม 8 ครั้งสำหรับ ปัญหาต่างกัน ซ่อมแซม 1 ครั้ง</li> </ul>

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
		สำหรับกรณีที่เกิด อันตรายถึงชีวิตหรือบาดเจ็บ สาหัส - 1 ปี หรือ 18,000 ไมล์
โอคลาโฮมา	รถยนต์ใดๆ ที่ต้องจดทะเบียน ไม่รวม พาหนะน้ำหนักเกิน 10,000 ปอนด์และส่วน ที่ใช้อู่อาศัยของรถบ้าน	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 45 วัน - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
ออริกอน	รถยนต์ใหม่ ซึ่งปกติใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
เพนซิลเวเนีย	พาหนะที่ใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือ ในครัวเรือน ไม่รวมรถบ้าน รถจักรยานยนต์ และพาหนะออฟโรด	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
โรดไอแลนด์	รถยนต์ รถบรรทุก รถจักรยานยนต์ หรือรถตู้ น้ำหนักน้อยกว่า 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 1 ปี หรือ 15,000 ไมล์
เซาท์ แคโรไลนา	รถยนต์โดยสาร รวมถึงรถยนต์ รถตู้ และ รถบรรทุกเล็ก	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์
เซาท์ คาโรตา	ยานพาหนะทั้งหมดที่ใช้บนถนนสาธารณะ ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ไม่รวมรถ บ้านหรือยานพาหนะน้ำหนัก 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง บวกอีก 1 ครั้ง - 1 ปี หรือ 12,000 ไมล์

สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
	หรือมากกว่านั้น	
เทนเนสซี	รถยนต์ใดๆ ไม่รวมจักรยานยนต์ รถบ้าน ยานพาหนะเพื่อสันตนาการหรือยานพาหนะ ออฟโรดและยานพาหนะน้ำหนักมากกว่า 10,000 ปอนด์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
เท็กซัส	ยานพาหนะใหม่ รวมถึงรถยนต์ รถบรรทุก รถตู้ รถจักรยานยนต์ พาหนะทุกชนิด รถ บ้าน และยานพาหนะสำหรับสันตนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ ซ่อมแซม 2 ครั้งสำหรับ อันตรายต่อความปลอดภัย อย่างรุนแรง</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
ยูทาห์	รถยนต์หรือรถบรรทุกน้ำหนักน้อยกว่า 12,000 ปอนด์ หรือรถบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี</li> </ul>
เวอร์มอนต์	รถยนต์โดยสาร และรถบรรทุกน้ำหนักต่ำ กว่า 10,000 ปอนด์ ไม่รวมรถเล่นบนหิมะ รถจักรยานยนต์ หรือส่วนที่ใช้อยู่อาศัยของ ยานพาหนะเพื่อสันตนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน</li> <li>- ตามระยะเวลารับประกัน</li> </ul>
เวอร์จิเนีย	รถยนต์ที่สำคัญใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน ซ่อมแซม 1 ครั้ง สำหรับความชำรุดบกพร่อง ด้านความปลอดภัยร้ายแรง</li> <li>- 18 เดือน</li> </ul>



สถานที่	ความคุ้มครอง	ระยะเวลาการซ่อมแซมและ การคุ้มครอง
วอชิงตัน	ยานพาหนะที่เดินด้วยกำลังเครื่องจักรกล ใหม่ใดๆ รวมถึงรถจักรยานยนต์ใหม่ ใช้เพื่อ ขนส่งคนหรือทรัพย์สินทางหลวง ไม่รวม ส่วนที่ใช้อยู่อาศัยของรถบ้านหรือรถบรรทุก น้ำหนัก 19,000 ปอนด์หรือมากกว่านั้น	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน ซ่อมแซม 2 ครั้ง สำหรับความชำรุดบกพร่อง ด้านความปลอดภัยร้ายแรง - 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์
เวสต์ เวอร์จิเนีย	รถยนต์โดยสาร รถกระบะ รถตู้ และแชสซี ของรถบ้านที่ใช้สำหรับบุคคล ครอบครัว หรือในครัวเรือน	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน ปฏิทิน ซ่อมแซม 1 ครั้ง สำหรับกรณีที่อาจทำให้เกิด อันตรายแก่ชีวิตหรือบาดเจ็บ อย่างรุนแรง - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
วิสคอนซิน	ยานพาหนะทั้งหมด ไม่รวมจักรยานยนต์เล็ก รถกึ่งรถพ่วง หรือรถพ่วงที่ใช้ร่วมกับ รถบรรทุกหรือรถแทรกเตอร์	- ซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วัน - ตามระยะเวลารับประกัน หรือ 1 ปี
ไวโอมิง	ยานพาหนะทั้งหมดที่น้ำหนักน้อยกว่า 10,000 ปอนด์	- ซ่อมแซม 3 ครั้ง หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ 30 วันทำ การ - 1 ปี

กฎหมายเลมอน (Lemon Law) เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์  
ที่มีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานหรือมีปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรถยนต์ โดยผู้บริโภค  
สามารถฟ้องศาลเรียกค่าเสียหาย โดยขอคืนราคารถยนต์เต็มจำนวน (Refund) หรือขอเปลี่ยนรถยนต์  
ใหม่ (Replace) จากตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ผลิตที่ไม่สามารถทำการซ่อมรถยนต์ให้สามารถใช้  
รถยนต์ได้ภายในเวลาที่กำหนด

**ประวัติผู้เขียน****ชื่อ-นามสกุล**

นางสาวบุณชริกา ทับเกต

**ประวัติการศึกษา**

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปีการศึกษา 2544

เนติบัณฑิตไทย สมัยที่ 58 สำนักอบรมกฎหมาย

แห่งเนติบัณฑิตยสภา

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน**

ทนายความ 135/32 หมู่ 2 ถนนวิภาวดีรังสิต

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ