

สารนิพนธ์เรื่อง	การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ
คำสำคัญ	ผู้บริโภคร / ผู้ประกอบธุรกิจ / การระงับข้อพิพาท อนุญาโตตุลาการ / รถยนต์ / ชำรุดบกพร่อง
นักศึกษา	ธนาพร ประทุมสาร
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิสิต อินทมานิ
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ
คณะ	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2562

## บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาถึงการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องปัจจุบัน ซึ่งการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องในปัจจุบันมีปัญหาความล่าช้าของการเรียกร้องสิทธิเพื่อให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค ไม่ว่าจะ เป็นวิธีการไกล่เกลี่ยและการฟ้องคดีต่อศาล มีขั้นตอนเยอะ และใช้เวลานาน ผู้เขียนจึงได้ศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาท เพื่อให้ผู้ซื้อรถยนต์ได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

จากการศึกษาพบว่า สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจของประเทศไทยนั้น ปัจจุบันใช้วิธีการเจรจาระหว่างคู่พิพาท เมื่อคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 โดยมีคนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เสนอแนะแนวทางเพื่อให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ กรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จึงมีการนำข้อพิพาทไปฟ้องศาลเป็นคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อผู้บริโภค จะเห็นได้ว่ามีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททุกวิธีแล้ว แต่การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการไม่นิยมใช้ ซึ่งแตกต่างจากแนวทางการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของต่างประเทศ ในรัฐนิวยอร์ก มีสถาบันอนุญาโตตุลาการเอกชน ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานอัยการสูงสุด ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง การดำเนินการระงับข้อพิพาทเป็นไปตามข้อบังคับที่ออกโดย

สำนักงานอัยการสูงสุดของรัฐนิวยอร์ก คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการมีผลผูกพันคู่พิพาท ในรัฐแคลิฟอร์เนีย มีโปรแกรมอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตรถยนต์ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ที่ไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ผลิต เป็นการแก้ปัญหาโดยตรงจากผู้ผลิต เพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว โปรแกรมอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตต้องได้รับการรับรองจากรัฐ โดยมีหน่วยงานของรัฐ ตรวจสอบการดำเนินงานของอนุญาโตตุลาการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ จะมีผลผูกพันผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคได้ยอมรับคำชี้ขาดนั้น และในประเทศแคนาดา มีมาตรการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง คือ มีสถาบันระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องที่เรียกว่า สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ เป็นทางเลือกการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภค เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ผลิต การดำเนินงานของสถาบัน มีจุดเด่นคือ ยุติธรรม เป็นมิตร รวดเร็ว ไม่มีค่าธรรมเนียม และเป็นที่สุด

จากการศึกษาปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยหน่วยงานของรัฐควรส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ และควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค ใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานอนุญาโตตุลาการสำหรับระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง คือสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์เหมือนกับประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดา ซึ่งการนำวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้สำหรับระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพราะเมื่ออนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดแล้ว ย่อมมีผลผูกพันและเป็นที่สุด

<b>THEMATIC PAPER TITLE</b>	SETTLEMENT OF DISPUTE REGARDING DEFECTIVE CARS BY ARBITRATION
<b>KEY WORDS</b>	CONSUMER, BUSINESS ENPRENEUR, DISPUTE SETTLEMENT, ARBITRATION, MOTOR VEHICLE, DEFECTIVE
<b>STUDENT</b>	THANAPORN PRATUMSARN
<b>ADVISOR</b>	ASSISTANT PROFESSOR DR. NISIT INTAMANO
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF LAWS BUSINESS LAW
<b>FACULTY</b>	SCHOOL OF LAW SRIPATUM UNIVERSITY
<b>YEAR</b>	2019

### **ABSTRACT**

This thematic paper is aimed at studying about settlements of the defective motor vehicle dispute under that fact that current settlements of the defective motor vehicle dispute by both mediation and litigation which have several steps of action and take long period of time. Such settlements delay in relation to the consumer's claim to the entrepreneur for refund or replacement by new motor vehicle to the consumer. The research aims to suggest appropriate dispute resolution in pursuance with nature of dispute in order to result the consumer obtain most efficiently indemnification.

The research finds methods of settlement of the defective motor vehicle dispute between the consumer and the entrepreneur of Thailand initially begin negotiation between disputed parties. Then, owing to unsuccessful negotiation, mediation will be carried out by the Office of Consumer Protection Commission under the Consumer Protection Commission's Regulation on Criteria of Mediation or Compromise of Dispute relating to Violation of Consumer Rights B.E. 2559 (2016), an intermediary acting as mediator suggesting possible solution of the dispute for the disputed parties' consideration. Then, owing to unsuccessful mediation, the dispute will be litigated as a consumer case under the Consumer Case Procedure B.E. 2551 (2008) so as to claim

the entrepreneur to be liable to the consumer. From the aforementioned methods of dispute settlements, arbitration is hardly applied to resolve the dispute. This is quite different from the efficient settlement of defective motor vehicle dispute in foreign countries i.e. a private arbitration institute in New York State is appointed by the Office of Attorney General to proceed settlement of defective motor vehicle dispute in compliance with related regulation issued by the Office of Attorney General of New York and the disputed parties being bound by its arbitral award. In California, an arbitration certification program of automobile manufacturers is constituted to solve problems of automobile quality contrary to the manufacturer's warranty, as direct solution by the manufacturer, rapid and fair solution for the consumer. The arbitration certification program of automobile manufacturers is certified by the state agency which has examined the arbitral proceeding at least once a year and the consumer accepting arbitral award will be bound. In Canada, a measure for settlement of defective motor vehicle dispute is implemented by the Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan which is a non-profit organization established by motor vehicle manufacturer group and an option to help settle the consumer's dispute and resolve dispute between the manufacturer and the consumer. This institute is prominent in its fair, friendly, rapid, free-fee and final operation.

The researcher suggests some solutions by the state agency i.e. to promote and disseminate knowledges of dispute settlement by arbitration, to promote the entrepreneur and the consumer to select arbitration as a means of settlement of defective motor vehicle dispute and to set up an arbitration agency for settlement of defective motor vehicle dispute i.e. the motor vehicle arbitration institute as same as United States and Canada provide it. Accordingly, the arbitration being utilized to settle defective motor vehicle dispute helps the consumer to obtain quick, fair and efficient remedy as a result of the arbitral award is being bound and final among the disputed parties.