

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตมีสินค้าที่ทำการซื้อขายกันไม่มากนัก เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป การซื้อขายระหว่างกัน ปรากฏจำนวนสินค้าที่อยู่ในตลาดมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสินค้าเหล่านั้นผลิตขึ้นโดยเทคโนโลยีขั้นสูงที่วิญญูชนทั่วไป ไม่อาจจะทราบถึงความชำรุดบกพร่องได้โดยง่าย ความซับซ้อนของสินค้า ตลอดจนวิธีการซื้อขายมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้บริโภคที่ตามปกติเป็นความสัมพันธ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่เหนือกว่าผู้บริโภคอยู่แล้ว และเมื่อความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของสินค้า ยิ่งทำให้ภาพความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคชัดเจนขึ้นมาก อันก่อให้เกิดความจำเป็นมากยิ่งขึ้นในการเข้าไปคุ้มครองผู้บริโภคในสัญญาซื้อขาย ประเทศไทยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง ปรากฏอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472-474 แต่บทบัญญัติดังกล่าวยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับบทนิยามของความชำรุดบกพร่อง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจว่าต้องรับผิดชอบอย่างไร จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาศัยช่องว่างของกฎหมายปฏิเสธความรับผิดชอบกรณีสินค้าที่ทำการซื้อขายกันนั้นชำรุดบกพร่องภายหลังการส่งมอบ¹

จากกรณีผู้ใช้รถยนต์ต้องประสบปัญหาการรถยนต์ชำรุดบกพร่อง และได้้นำเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบ กรณีจำหน่ายสินค้ารถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน มีปัญหาบกพร่องร้ายแรง เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค แต่แล้วก็ไม่สามารถตกลงกันได้ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจไม่ยอมรับตามข้อเสนอที่ผู้บริโภคเรียกร้อง ผู้บริโภคจึงใช้สิทธิทางศาลเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจ ให้รับผิดชอบเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ หรือรับซื้อคืนรถยนต์ แต่เมื่อปัญหาได้เข้าสู่กระบวนการทางศาลแล้วยอม

¹ คณะกรรมาธิการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค สภาปฏิรูปแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). เรื่อง "ความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.". หน้า 4.

ทำให้ผู้บริโภคสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี² ผู้บริโภคซึ่งอยู่ในสภาพที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจน้อยกว่า ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม และไม่สงบสุขในสังคม เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำเกิดขึ้นในสังคมอย่างรุนแรง ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหาย ทั้งที่ความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องของรถยนต์นั้น ไม่ได้เกิดจากการใช้รถยนต์ตามปกติแต่อย่างใด แต่เกิดจากชำรุดบกพร่องในกระบวนการผลิตและการออกแบบของผู้ประกอบธุรกิจ

ในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการ ไกล่เกลี่ย (Mediation) มาใช้เป็นแนวทางในการระงับข้อพิพาท สำหรับกรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่องมาโดยตลอด ซึ่งบางเรื่องก็สามารถหาข้อยุติได้ แต่ก็ไม่สามารถทำให้ข้อพิพาททั้งหมดยุติลงได้

จากกรณีผู้ใช้รถยนต์ฟอร์ด ชำรุดบกพร่อง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีรถยนต์ยี่ห้อ ฟอร์ด รุ่นเพียสต้าและโฟกัส ของบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2560 จากผู้บริโภคทั้งสิ้น จำนวน 380 ราย โดยมีประเด็นคำร้องเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ เช่น เกียร์กระตุก เกียร์มีเสียงดัง รถสั่น เร่งความเร็วไม่ขึ้น รถยนต์ไม่มีกำลังเวลาขึ้นทางลาดชัน มีกลิ่นเหม็นในรถยนต์ เครื่องยนต์ดับขณะขับ ซึ่งสคบ. มีลำดับขั้นตอนการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนและให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงในชั้นเจ้าหน้าที่นำเสนอคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เพื่อดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง และทำการไกล่เกลี่ยประเด็นความเสียหายระหว่างคู่กรณี นำเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้) เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย และเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายและรวมถึงการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ปัจจุบัน สคบ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นผลยุติแล้วทั้งสิ้น จำนวน 84 ราย คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ จำนวน 34 ราย รอทดสอบรถยนต์ ตามบันทึกข้อตกลง จำนวน 9 ราย อยู่ระหว่างการเจรจาของคู่กรณี จำนวน 25 ราย ส่วนผู้บริโภคที่เหลือ จำนวน 228 ราย มีความประสงค์จะเจรจาแบบกลุ่ม โดย

² ลีธูคา เนตรทัศน์. (2561). “กฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และไทย (Law Of Asean)”. หน้า 11.

มีความประสงค์ให้บริษัทฯ รับซื้อรถยนต์คืนในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของราคารถยนต์ซึ่งบริษัทฯ ยังไม่ตอบรับการเข้าร่วมเจรจาแบบกลุ่มตามความประสงค์ของกลุ่มผู้บริโภค³

จากกรณีข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ดังกล่าวข้างต้น ผู้บริโภคได้รวมกันฟ้องเป็นคดีกลุ่ม โดยยื่นฟ้องวันที่ 3 เมษายน 2560 และศาลมีคำสั่งรับเป็นคดีแบบกลุ่มเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2561 โดยหนึ่งในผู้เสียหายจากรถยนต์ฟอร์ดกล่าวว่า แม้เราจะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐอย่าง สคบ. แต่ผู้บริโภคก็ไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจัง จนเป็นคำถามที่คาใจสมาชิกในกลุ่มมาตลอดว่า สคบ. คุ้มครองใคร ทำให้เราเลิกหวังกับหน่วยงานของรัฐ และหันมาต่อสู้ปกป้องสิทธิของตัวเองด้วยตัวพวกเราเอง⁴

เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ นายฉัตรชัย แยมอ่วม ทนายผู้เสียหายจากการใช้รถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด นำกลุ่มผู้เสียหายจำนวน 300 คน เข้ารับฟังคำพิพากษาของศาล หลังเป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในคดีที่กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ฟอร์ด รุ่นเฟียสต้า รุ่นโฟกัส และรุ่นอีโคสเปอร์ต จำนวน 308 รายเป็นโจทก์ ยื่นฟ้อง บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องจำหน่ายรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ไม่ปลอดภัย เนื่องจากการผลิตและจัดจำหน่ายรถยนต์ชำรุดบกพร่องไม่ได้มาตรฐาน ไม่เป็นไปตามคำโฆษณา เรียกค่าเสียหายจำนวนทุนทรัพย์ 24.7 ล้านบาทเศษ ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย โดยพิพากษาให้จำเลยชดเชยค่าเสียหายแก่โจทก์ที่ได้รับความเสียหาย รายละเอียดตั้งแต่ 20,000 บาทเศษ - 200,000 บาท พร้อมชำระดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ให้จำเลยชำระค่าทนายความแทนโจทก์ 1.5 แสนบาท พร้อมเงินรางวัลแก่ทนายความ 800,000 บาท ตามกฎหมายด้วย และให้บังคับคดีตามคำพิพากษาให้เสร็จภายใน 7 วัน โดยจำเลยต้องรับผิดชอบต่อโจทก์และสมาชิก โดยกำหนดค่าซ่อมราคาจากการเข้าซ่อม และวันขาดประโยชน์ใช้รถยนต์ของโจทก์ และสมาชิกแต่ละรายรวมเป็นเงินประมาณ 23 ล้านบาทเศษ ทั้งนี้ ศาลได้ยกฟ้องจำนวนสมาชิกจำนวน 12 รายที่ได้มีการตัดแปลงสภาพรถ หรือไม่เคยนำรถยนต์เข้าซ่อมเกี่ยวกับการเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุดคลัตช์และกล่องควบคุมโมดูลเกียร์ จากกรณีข้อพิพาทดังกล่าวเรื่องรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ได้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาระหว่างผู้บริโภค

³ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2560). *ข่าว สคบ.การดำเนินการของ สคบ.กรณีรถยนต์ฟอร์ด*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=7379. [2562, 5 มีนาคม].

⁴ โพสต์ทูเดย์. (2561). *ศาลรับฟ้องแบบกลุ่มผู้เสียหาย 308 คนฟ้องฟอร์ดผลิตรถบกพร่อง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.posttoday.com/auto/551957>. [2562, 12 มกราคม].

⁵ ไทยรัฐออนไลน์. (2561). *ศาลพิพากษาให้บริษัทรถ ชดเชยเหยื่อฟอร์ด 296 ราย รวมประมาณ 23 ล้านบาท*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1380870>. [2562, 22 มกราคม].

กับผู้ประกอบธุรกิจ จากนั้นได้ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้บริโภคจึงนำคดีไปฟ้องศาลเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ โดยระยะเวลาที่ผู้บริโภคได้ต่อสู้เพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบนั้นถือเป็นระยะเวลานาน ทำให้ผู้บริโภคต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องสิทธิของตนเอง

สำหรับกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล หรือกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ไม่ใช้วิธีการฟ้องศาล ได้แก่ การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)⁶ จะเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องได้มีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลโดยวิธีการเจรจา การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทมาใช้แล้วทั้งสิ้น ตลอดจนวิธีการระงับข้อพิพาทโดยศาล แต่คงเหลือเพียงการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการเท่านั้นที่ยังไม่นิยมนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เนื่องจากกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมเท่านั้น ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นกระบวนการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยทางศาล วิธีการนี้คู่กรณีจะแต่งตั้งบุคคลขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) เพื่อวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยคู่พิพาทต้องนำสืบพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่ออนุญาโตตุลาการ เพื่อเป็นข้อมูลในการทำคำวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท โดยคำชี้ขาด (Arbitral award) มีผลผูกพันเป็นยุติให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตาม หากคู่พิพาทฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตาม อีกฝ่ายต้องไปขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดได้ ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการระงับข้อพิพาทนอกศาลโดยวิธีการอื่น⁷

สำหรับสถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประเภทรถยนต์ เรื่อง ชำรุด มีจำนวนผู้ร้องทุกข์เพิ่มขึ้นทุกปี ในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ 165 ราย ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 233 ราย ในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 337 ราย ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 462 ราย และในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 175 ราย จากจำนวน

⁶ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. (2554). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการอนุญาโตตุลาการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี. หน้า 4-14.

⁷ สรวิต ลิ้มปรางษ์. (2545). *อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เฟิร์ส พับบลิชซิ่ง. หน้า 7.

ผู้ร้องทุกข์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเดือดร้อนเสียหายของผู้บริโภคจำนวนมาก ปัญหานี้สมควรที่จะมีวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาในเวลาที่ยรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ⁸

สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเภทรถยนต์ เรื่อง ชำรุด ในปี พ.ศ. 2557-2561

ปี (พ.ศ.)	จำนวน (ราย)
2557	165
2558	233
2559	337
2560	462
2561	175

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และเป็นธรรม ในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบการ เมื่อเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ผู้เขียนจึงเห็นว่า การนำวิธีการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้น เพราะคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ มีผลผูกพันคู่พิพาทให้ต้องปฏิบัติตาม ต่างกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย การให้คำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามแต่อย่างใด และไม่ต้องนำคดีไปฟ้องศาล ซึ่งไม่อาจกำหนดเวลาที่แน่นอนของการดำเนินคดีว่าจะสิ้นสุดลงเมื่อใด การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการจะทำให้ผู้บริโภครถยนต์ได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองรถยนต์ชำรุดบกพร่อง และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการ

⁸ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *สถิติเรื่องร้องเรียน*. รายงานสืบค้นด้วยเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=310. [2562, 2 เมษายน].

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครองของประเทศไทย และการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครอง โดยอนุญาโตตุลาการของต่างประเทศ

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางและมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครอง โดยอนุญาโตตุลาการ

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครองในปัจจุบันดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยและการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการดังกล่าว เมื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครองยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ในการทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว การเรียกร้องเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบในการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ ในเบื้องต้นหากคู่พิพาทเจรจากันไม่สามารถตกลงกันได้ ต่อมาจะใช้วิธีการไกล่เกลี่ย โดยมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นคนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 แต่ผลการไกล่เกลี่ยจะเป็นเช่นไรนั้นผู้ไกล่เกลี่ย ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจข้อพิพาท เหมือนอย่างอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษา กรณีหากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ในชั้นไกล่เกลี่ย ต้องนำคดีไปฟ้องศาล ซึ่งการระงับข้อพิพาทโดยศาล ไม่อาจกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้ว่าจะสิ้นสุดลงเมื่อใด ทำให้การเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบนั้นใช้เวลานาน หากมีการใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งคำชี้ขาดนั้นถึงที่สุดและผูกพันคู่กรณี หากมีสถาบันอนุญาโตตุลาการเฉพาะด้านยานยนต์ สำหรับดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครอง จะทำให้ผู้บริโภค รถยนต์ได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาที่รวดเร็วและเป็นธรรม ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ เพื่อเป็นแนวทางในการระงับข้อพิพาทกรณีรถยนต์ชำระคบบทครองต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาเฉพาะการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครองทางเทคนิคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า หรือไม่ประจักษ์ชัดในประเทศไทย เนื่องจากวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบบทครองที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีปัญหาในการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภค ซึ่งใช้เวลานาน ไม่เหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาท เพราะรถยนต์เป็นสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน

หากรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้บริโภคย่อมได้รับความเดือดร้อน ผู้บริโภคควรได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับผู้บริโภคในระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยศึกษาการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการและพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย แนวทางในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเชิงเอกสารเป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ รายงาน วารสาร บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค การระงับข้อพิพาทนอกศาล เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษาในข้อกฎหมายและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปของการศึกษา โดยวิธีเขียนในเชิงพรรณนาหรือวิเคราะห์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.6.1 ทำให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองรถยนต์ชำรุดบกพร่อง และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทยและการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยอนุญาโตตุลาการของต่างประเทศ

1.6.3 ทำให้ทราบแนวทางและมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยอนุญาโตตุลาการ