

บทที่ 3

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่อง

ตามกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ

ในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภค และผู้ประกอบการเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษารูปแบบของการระงับข้อพิพาทของประเทศต่างๆ ที่มีวิวัฒนาการในด้านการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเข้าใจภาพรวมของกระบวนการระงับข้อพิพาทในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันและนำหลักการต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องของไทยให้มีความเหมาะสมกับบริบทในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ ในบทนี้ก่อนที่ผู้เขียนจะได้อธิบายถึงการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ ผู้เขียนได้ทำการศึกษาการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการตามกฎหมายไทยว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง จากนั้นจะได้ศึกษาในส่วนของกระบวนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องต่างประเทศโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเพื่อเป็นฐานในการศึกษาเปรียบเทียบต่อไป

3.1 การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องตามกฎหมายของประเทศไทย

มาตรการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการได้รับความเสียหายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีความข่ารดบคพร่องในประเทศไทย มีอยู่หลายวิธีด้วยกัน สำหรับในเรื่องวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นที่ยอมรับกันมี 4 วิธี คือ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการฟ้องคดี (Litigation) หนึ่ง เนื่องจากการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีทำการเจรจาต่อรองเพื่อยุติข้อพิพาทกันเอง โดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่ขอกกล่าวไว้ในที่นี้ บทนี้จึงจะขอกกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Mediation or Conciliation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการฟ้องคดี (Litigation) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 รูปแบบการไต่ถาม

3.1.1.1 การไต่ถามตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

1) องค์การของรัฐตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้มีองค์การของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายในรูปแบบของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง 8 คน ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 8 คน ที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้นเป็นกรรมการ โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้อำนวยการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการส่วนใหญ่จะเป็นอำนาจหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่กฎหมายมอบหมายให้เพื่อดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการ ประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิร้องเรียน เพื่อขอให้ได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อถูกผู้ประกอบการธุรกิจละเมิดสิทธิ¹

ในการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการฯ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานนายกรัฐมนตรี อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปเพื่อรองรับงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย การติดตามสอดส่องพฤติการณ์ การเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้นี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณามีคำสั่งตามที่กรอบกฎหมายกำหนดอีกครั้งหนึ่ง

นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องยังสามารถ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่คณะกรรมการฯ หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้ ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งในทางปฏิบัติคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นหลายคณะ เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ฯลฯ โดยมีหน้าที่ตามคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในกรอบแห่งกฎหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

¹ สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. (2550). *สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์. หน้า 10-12.

โดยคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ 3/2546 กำหนดให้คณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับไว้จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งมีอำนาจพิจารณา ไม่นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือยุติเรื่องได้ด้วย และคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ที่ 6/2548 กำหนดให้คณะกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเจรจาไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจเพื่อหา ข้อยุติ²

ส่วนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร ปัจจุบันแต่ละจังหวัดจะมีองค์กร ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รวม 3 องค์กร ได้แก่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธาน อนุกรรมการและอนุกรรมการต่างๆ ประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจ เปรียบเทียบ ความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร และคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร่ว งทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งการดำเนินการร้องเรียนในส่วนภูมิภาค (ต่างจังหวัด) ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด โดย คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คือ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้วก็จะมีหนังสือเชิญ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคมาไต่ถามและดำเนินการต่างๆ ในแนวทางเดียวกับการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค³

2) กระบวนการไต่ถามข้อพิพาท

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 10 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ⁴ ไต่ถามข้อพิพาทหรือ

² สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. (2552). *ปัญหาการไต่ถามข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีการไต่ถามในชั้น ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์. หน้า 71-72.

³ สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 14-15.

⁴ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 10 (1).

ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค ตามที่ผู้บริ โภค และผู้ประกอบการ ตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล⁵

การระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ถูกนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริ โภคกับผู้ประกอบการ โดยเริ่มเมื่อผู้บริ โภคคนใดถูกกระทบสิทธิจากการใช้สินค้าหรือบริการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค ผู้บริ โภคสามารถยื่นคำขอร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค ได้ โดยเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคที่จะต้องรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริ โภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากกระทำของผู้ประกอบการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริ โภค และผู้ประกอบการต่อไป หลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริ โภค พ.ศ. 2559 ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

(ก) การไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว จะตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้สำนักงานดำเนินการ และประสานคู่กรณีเพื่อทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม มีหนังสือถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้คู่กรณีดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท⁶ โดยดำเนินการไกล่เกลี่ยตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ. 2562

การไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไกล่เกลี่ยได้ไม่เกิน 2 ครั้ง มีระยะเวลารวมกันไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก ถ้าในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการไกล่เกลี่ยในครั้งที่สอง หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง⁷

(ข) การไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวยุติจากผู้บริ โภค

ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้น

⁵ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ.2522. มาตรา 10 (1/1).

⁶ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค พ.ศ.2562. ข้อ 10, 11.

⁷ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริ โภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริ โภค พ.ศ. 2559. ข้อ 12.

ต่อคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภค และให้สำนักงานมีหนังสือเชิญคู่กรณี มาพบคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภคดังกล่าวเพื่อทำการไต่ถามเรื่อง ข้อพิพาทต่อไป โดยการไต่ถามเรื่องในชั้นคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภค ให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลาด้วยกันไม่เกินเก้าสิบวัน นับแต่วันทำการไต่ถามเรื่อง ครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็น และคู่กรณียินยอมให้ผู้ไต่ถามขยายระยะเวลาการไต่ถามได้อีก ครั้งหนึ่ง การไต่ถามเรื่องในชั้นคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภค หากได้ ข้อยุติให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไต่ถาม รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง⁸

ในระหว่างการดำเนินการไต่ถามหรือการประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่าย นั้นมีสิทธิบอกเลิกการไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไต่ถาม โดยทำเป็นหนังสือ หรือมีเหตุอื่นใด ที่ทำให้การไต่ถามไม่อาจจะดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไต่ถามยุติกระบวนการ ไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาท⁹ เมื่อการไต่ถามไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ข้อ 14 ของระเบียบระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามหรือ ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ระบุให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภคดังกล่าวเสนอ ต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาค้นกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภคต่อไป

ในกรณีที่การไต่ถามเรื่องในชั้นคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จาก ผู้บริ โภค หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง และเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภคดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาค้นกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภคต่อไป¹⁰

จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการไต่ถามเรื่องในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และในชั้น ของคณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริ โภค รวมกันแล้วเป็นเวลา 180 วัน หรือ 6 เดือน ถือเป็นระยะเวลานาน หากมีการตกลงกันได้ระหว่างผู้บริ โภคกับผู้ประกอบธุรกิจ จะทำให้ ผู้บริ โภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เพราะไม่ต้องนำคดีไปฟ้องร้อง

⁸ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับ การละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2559. ข้อ 13.

⁹ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับ การละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2559. ข้อ 15.

¹⁰ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับ การละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2559. ข้อ 14.

ต่อศาลเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ถ้าหากข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ จะทำให้ผู้บริโภคร้องต้องเสียเวลาจากการดำเนินการ ใกล้เคียง และเวลาในการฟ้องร้องคดีตามกระบวนการทางศาล

การสิ้นสุดของการใกล้เคียงข้อพิพาทดังกล่าวสามารถแยกได้ดังนี้ คือ

(1) กรณีการใกล้เคียงสามารถตกลงกันได้

ในกรณีที่การใกล้เคียงสามารถตกลงกันได้ ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ข้อ 16 มีดังนี้

“ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ใกล้เคียงจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง ย่อมทำให้ข้อเรียกร้องเดิมของคู่กรณีได้ระงับสิ้นไป และทำให้คู่กรณีได้สิทธิตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป”

ในกรณีที่การใกล้เคียงสามารถตกลงกันได้ไม่ว่าจะเป็นการใกล้เคียงในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือของคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งลักษณะของข้อตกลงดังกล่าวจะมีลักษณะเป็น สัญญาประนีประนอมยอมความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ซึ่งบัญญัติว่า “อันว่าสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น คือสัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไประงับข้อพิพาท อันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นนั้น ให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน”

ส่วนผลของสัญญาประนีประนอมยอมความ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 852 ได้บัญญัติไว้ว่า “ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นย่อมทำให้การเรียกร้องซึ่งแต่ละฝ่ายได้ยอมสละนั้นระงับสิ้นไป และทำให้แต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่แสดงในสัญญานั้นว่าเป็นของตน” ดังนั้นเมื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วจะทำให้ข้อพิพาทเดิมระงับสิ้นไปแล้ว ผูกพันตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีสิทธิตามสัญญาใหม่เมื่อคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาก็จะฟ้องบังคับกันตามข้อตกลงในสัญญาประนีประนอมยอมความ

เท่านั้น ไม่อาจขอให้ศาลบังคับคดีได้ทันทีโดยไม่ต้องนำคดีไปฟ้องใหม่เหมือนกับการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความกันในศาล¹¹

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบันทึกข้อตกลงที่ทำกันขึ้นระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบการ ธุรกิจ ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยแล้วสามารถตกลงกันได้เพื่อเป็นระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดย ผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจยอมผ่อนผันให้แก่กัน ทั้งนี้ไม่ว่าในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือ ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคก็ตาม เป็นสัญญาประนีประนอมยอม ความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา ประนีประนอมยอมความ ต้องนำคดีไปฟ้องใหม่เพื่อบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ทำให้เพิ่มขึ้นตอน และเสียเวลาในการบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

(2) กรณีการไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้

ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ ไม่ว่าในชั้นของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ถือว่าคู่กรณีไม่พอใจใน ข้อเสนอที่จะระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง และ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป

สรุป สำหรับระยะเวลาไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ไกล่เกลี่ยได้ ไม่เกิน 2 ครั้ง มีระยะเวลารวมกันไม่เกิน 90 วัน ถ้าในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่สามารถหา ข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ก็จะมีการไกล่เกลี่ยต่อไปในชั้น ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ให้ไกล่เกลี่ยได้ไม่เกิน 2 ครั้ง และมี ระยะเวลารวมกันไม่เกิน 90 วัน โดยหากในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภค ไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะมีการเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค รวมกันแล้วเป็นเวลา 180 วัน หรือ 6 เดือน ถือเป็นระยะเวลานาน หากมีการตกลงกันได้ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ธุรกิจ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เพราะไม่ต้องนำ คดีไปฟ้องร้องต่อศาลเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจ คืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ถ้าหาก ข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ จะทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลาจากการดำเนินการไกล่เกลี่ย และเวลาในการฟ้องคดี

¹¹ สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 2. หน้า 87.

3.1.1.2 กรณีศึกษาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ก) คดีระหว่าง ผู้บริโภค กับ บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด

จากกรณีรถยนต์ฟอร์ด ชำรุดบกพร่อง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีรถยนต์ยี่ห้อ ฟอร์ด รุ่นเพียสต้าและโฟกัส ของบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2560 จากผู้บริโภคทั้งสิ้น จำนวน 380 รายโดยมีประเด็นคำร้องเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ เช่น เกียร์กระตุก เกียร์มีเสียงดัง รถสั่น เร่งความเร็วไม่ขึ้น รถยนต์ไม่มีกำลังเวลาขึ้นทางลาดชัน มีกลิ่นเหม็นในรถยนต์ เครื่องยนต์ดับขณะขับซึ่ง สคบ. มีลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนและให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงในชั้นเจ้าหน้าที่

(2) นำเสนอคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เพื่อดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง และทำการไกล่เกลี่ยประเด็นความเสียหายระหว่างคู่กรณี

(3) นำเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้) เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

(4) เสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายและรวมถึงการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ปัจจุบัน สคบ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นผลยุติแล้วทั้งสิ้น จำนวน 84 ราย คู่กรณี ไม่สามารถตกลงกันได้ จำนวน 34 ราย รอคอยรถยนต์ ตามบันทึกข้อตกลง จำนวน 9 ราย อยู่ระหว่างการเจรจา ของคู่กรณี จำนวน 25 ราย ส่วนผู้บริโภคที่เหลือ จำนวน 228 ราย มีความประสงค์จะเจรจาแบบกลุ่ม โดยมีความประสงค์ ให้บริษัทฯ รับผิดชอบต่อรถยนต์คืนในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของราคารถยนต์ ซึ่งบริษัทฯ ยังไม่ตอบรับการเข้าร่วมเจรจาแบบกลุ่มตามความประสงค์ของกลุ่มผู้บริโภค¹²

ต่อมา สคบ. ได้ชี้แจงเรื่องร้องเรียนกรณีรถยนต์ฟอร์ดดังกล่าว โดยผู้ร้องจำนวน 390 ราย มีความประสงค์ขอให้บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ชื้อรถคืนในราคาเต็ม 100 % โดย สคบ. ได้ดำเนินการเชิญชวนคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่และชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านยานยนต์ ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยยุติเรื่อง 101 เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

¹² สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2560). *ข่าว สคบ. การดำเนินการของ สคบ. กรณีรถยนต์ฟอร์ด*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=7379. [2562, 5 มีนาคม].

(1) คู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้จำนวน 87 ราย

(2) ผู้ร้องไม่ส่งเอกสารประกอบการร้องเรียน 14 ราย

ส่วนที่เหลือผู้ร้องได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง 287 ราย และอยู่ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยอีก 2 ราย¹³

จากกรณีข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคร่วมกับบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ดังกล่าวข้างต้น ผู้บริโภคร่วมกันฟ้องเป็นคดีกลุ่ม โดยยื่นฟ้องวันที่ 3 เมษายน 2560 และศาลมีคำสั่งรับเป็นคดีแบบกลุ่มเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2561 โดยหนึ่งในผู้เสียหายจากรถยนต์ฟอร์ด กล่าวว่า แม้เราจะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐอย่าง สคบ. แต่ผู้บริโภคก็ไม่ได้ได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจัง จนเป็นคำถามที่คาใจสมาชิกในกลุ่มมาตลอดว่า สคบ. คุ้มครองใคร ทำให้เราเลิกหวังกับหน่วยงานของรัฐ และหันมาต่อสู้ปกป้องสิทธิของตัวเองด้วยตัวพวกเราเอง¹⁴

เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ นายฉิมณะ เข้มอ่วม ทนายผู้เสียหายจากการใช้รถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด นำกลุ่มผู้เสียหายจำนวน 300 คน เข้ารับฟังคำพิพากษาของศาล คดีหมายเลขคำที่ 492/2560 หลังเป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในคดีที่กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ฟอร์ด รุ่นเพียสต้า รุ่นโฟกัส และรุ่นอีโคสเปอร์ด 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 โดยพิพากษาให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์ที่ได้รับความเสียหาย รายละตั้งแต่ 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

¹³ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2560). *ข่าว สคบ. ชี้แจงเรื่องร้องเรียน กรณีรถยนต์ ยี่ห้อฟอร์ด รุ่นเพียสต้าและโฟกัส ชำรุดบกพร่อง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=7723. [2562, 20 กุมภาพันธ์].

¹⁴ โปสทัญเดย์. (2561). *ศาลรับฟ้องแบบกลุ่มผู้เสียหาย 308 คนฟ้องฟอร์ดผลิตรถบกพร่อง*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.posttoday.com/auto/551957>. [2562, 20 กุมภาพันธ์].

การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาทได้หากไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป การไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภค ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงคนกระตุ้นให้คู่ความตกลงกันได้ง่ายขึ้น ซึ่งแนะนำทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขข้อพิพาทให้แก่คู่ความเท่านั้น ไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่กรณี ไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาทเหมือนตั้งอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษา

เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้วผลของการไกล่เกลี่ย คือ สามารถตกลงกันได้ และไม่สามารถตกลงกันได้ การไกล่เกลี่ยที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ จะมีผลสำคัญเป็นการระงับข้อพิพาท ข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความมีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม และยอมทำให้ข้อเรียกร้องเดิมของคู่กรณีได้ระงับสิ้นไป แต่หากคู่กรณีฝ่ายใด ไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ คู่กรณีอีกฝ่ายต้องนำคดีไปฟ้องเป็นคดีใหม่เพื่อบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

การไกล่เกลี่ยที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ หรือมีการยุติกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ถือว่าคู่กรณีไม่พอใจในข้อเสนอที่จะระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป

3) การจัดการดำเนินการระงับข้อพิพาทเรื่องรถยนต์ชำรุดบกพร่องอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อรถยนต์กับผู้ประกอบธุรกิจโดยวิธีการไกล่เกลี่ยมาโดยตลอด ซึ่งวิธีการดังกล่าวหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้จะเป็นผลดีต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เพราะการระงับข้อพิพาทเป็นไปตามความประสงค์ของทั้งสองฝ่าย ไม่ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีทางศาล อีกทั้งยังสามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณี แต่ถ้าหากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ยอมทำให้คู่กรณียอมสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการไกล่เกลี่ยและการฟ้องคดี หากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการจัดการอย่างจริงจังกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสามารถระงับ หรือสิ้นสุดได้โดยการจัดการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลต่อไป จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างมาก

3.1.2 รูปแบบการฟ้องคดีผู้บริโภคร

3.1.2.1 รูปแบบการฟ้องคดีผู้บริโภคร ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551

พ.ศ. 2551

การฟ้องคดีเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภครตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคร การระงับข้อพิพาทจึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 ถือเป็น การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการทางศาล เนื่องจากในอดีตการดำเนินคดีของผู้บริโภครในคดีเกี่ยวกับการบริโภครสินค้าและบริการ โดยทั่วไปยังคงเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ต่อมาประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคดีผู้บริโภครต่างหากจากการพิจารณาคดีทั่วไป โดยมาตรา 7 ได้กำหนดถึงกระบวนการพิจารณาของศาลในคดีผู้บริโภครไว้คือให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา และในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดดังกล่าวให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาบังคับใช้โดยอนุโลม¹⁶ โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) คดีที่ต้องใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ในการพิจารณาคดีต้องเป็น “คดีผู้บริโภคร” ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคร หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภครตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภครสินค้าหรือบริการ

(2) คดีแพ่งเกี่ยวกับกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพัวพันกันกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่กฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

2) การเริ่ม หรือการฟ้องคดีผู้บริโภครสามารถที่จะฟ้องผู้ประกอบการโดยเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภครมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลก็ได้ แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคร ผู้ประกอบการต้องเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภครมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลเท่านั้นจะเสนอคำฟ้องต่อศาลอื่นไม่ได้¹⁷ และในการฟ้องคดีนั้นโจทก์จะฟ้องด้วยวาจา หรือเป็นหนังสือก็ได้ ซึ่งกรณีที่ฟ้องด้วยวาจาให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้

¹⁶ เอื้อน ขุนแก้ว. (2560). *คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร. หน้า 1-2.

¹⁷ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 17.

โจทก์กลางมือชื่อไว้เป็นสำคัญ¹⁸ ในคดีผู้บริโภครซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคร หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคร ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมศาลทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง¹⁹

กรณีผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทน ได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร หรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคร มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภครแทนผู้บริโภครได้ โดยนำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามมาตรา 19 กรณีมีการถอนฟ้อง หรือประนีประนอมยอมความสามารถทำได้โดยไม่เกิดผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภครส่วนรวมและในกรณีที่สมาคมถูกฟ้องถอนในขณะฟ้องคดีผู้บริโภคร ให้ผู้บริโภครมีสิทธิเข้ามาแทนที่สมาคมได้²⁰

อายุความในการฟ้องร้องคดีผู้บริโภครตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551 นี้แตกต่างจากบทบัญญัติเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ ในกรณีความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยโดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภครหรือเป็นกรณีต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคร หรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคร ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายตามมาตรา 13 นอกจากนี้อายุความจะสะดุดหยุดอยู่ในกรณีที่มีการไต่ถ้อยจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้บอกเลิกการเจรจาตามมาตรา 14

3) การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีนั้น เมื่อศาลได้รับคำฟ้องแล้ว ศาลต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดเพื่อการไต่ถ้อย ให้การและสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาก็ได้²¹ ประการที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภครในชั้นนี้ น่าจะได้แก่การผลักภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภครให้แก่ฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ กล่าวคือ กรณีประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของกลุ่มความที่เป็นฝ่ายประกอบธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับฝ่ายที่

¹⁸ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 20 วรรคหนึ่ง.

¹⁹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 18 วรรคหนึ่ง.

²⁰ สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภคร. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 4.

²¹ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551. มาตรา 24.

เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น²²

4) การพิจารณาคดี นอกจากศาลจะต้องทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็วแล้ว ในคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้อง หรือวิธีการบังคับตามคำขอของโจทก์ไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้อง หรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้ แม้ว่าจะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม²³ และศาลยังสามารถสงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาของศาลตามมาตรา 40 คือไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา หากความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย ซึ่งในเวลาที่พิพากษาคดีเป็นการพ้นวิสัยที่จะหยั่งรู้ได้แม้ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด

นอกจากนี้ ศาลยังมีอำนาจพิพากษาเพิ่มเติมในเรื่องสำคัญสองประการ คือ ประการที่หนึ่ง ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ (Replace)²⁴ ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไข ซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ และประการที่สอง กรณีความผิดเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจ กระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค โดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาความเสียหายที่จะเกิดต่อผู้บริโภค หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพ หรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ศาลอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ (Punitive damages) เพิ่มขึ้นไม่เกินสองเท่าจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้²⁵

3.1.2.2 กรณีศึกษาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการฟ้องคดี

ก) คดีระหว่าง ผู้บริโภค กับ บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด²⁶

เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2557 ให้ทั้งบริษัทตัวแทนจำหน่ายและบริษัทผู้ให้เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อเซฟโรเลต ชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยพบปัญหาเกี่ยวกับระบบส่งกำลัง ได้แก่ เกียร์เปลี่ยนขึ้น-ลงกระตุก เกียร์ไม่ Kick-down เกียร์เปลี่ยนขึ้น ๆ ลง ๆ เกียร์กระตุกในสภาวะรถติดเคลื่อนตัวช้า เป็นต้น ทั้งนี้ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้อง 4 ประเด็นคือ

²² พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 29.

²³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 39.

²⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 41.

²⁵ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. มาตรา 42.

²⁶ Voicetv. (2558). ศาลตัดสินแล้วผู้บริโภคชนะคดีฟ้องตัวแทนจำหน่ายเซฟโรเลต. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.voicetv.co.th/read/269547>. [2562, 1 พฤษภาคม].

- (1) ขอให้รับผิดชอบคืนเงินคาวนและค่างวดการเช่าซื้อที่ชำระไปแล้วทั้งหมด
- (2) ขอให้บริษัทฯ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายรถยนต์ต่อผู้ให้เช่าซื้อเต็มจำนวนแทนผู้บริโภค เนื่องจากสาเหตุที่ต้องบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อและเรียกเงินคืนนั้น เพราะสินค้าชำรุดบกพร่องจากการผลิต ไม่ใช่จากการใช้งานปกติของผู้บริโภค
- (3) ขอให้ศาลห้ามบริษัทฯ จำหน่ายรถยนต์รุ่นพิพาท และให้เรียกเก็บสินค้าดังกล่าวจนกว่าจะได้เปลี่ยนแปลงให้มีความปลอดภัย แต่หากแก้ไขไม่ได้นั้นห้ามผลิตหรือนำเข้ามาจำหน่าย
- (4) ขอเรียกค่าเสียหายต่อจิตใจที่ต้องหวาดกลัว วิตกกังวล ตลอดเวลาในการใช้รถยนต์พิพาท

เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2558 ศาลแพ่งพิพากษาให้ตัวแทนจำหน่ายและผู้ให้เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ เชฟโรเลต คืนเงินคาวนและค่างวดเช่าซื้อที่ชำระไปทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 แก่ผู้บริโภค ตั้งแต่วันที่ทำสัญญาเช่าซื้อและวันที่รับฟ้องร้องคดี สำหรับบริษัท เชฟโรเลต ผู้ผลิตรถยนต์ ศาลพิจารณาเห็นว่า เป็นเพียงผู้ผลิตไม่ได้เป็นคู่สัญญา จึงยกฟ้องไป

คดีนี้รวมระยะเวลาตั้งแต่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบ จนถึงศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษา ใช้เวลาประมาณ 3 ปี แต่คดียังไม่ถึงที่สุด เพราะจำเลยอาจมีอุทธรณ์คำพิพากษา

ข) คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4567/2561

โจทก์ฟ้องขอให้จำเลยทั้งสอง รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ เชฟโรเลต ศาลชั้นต้น พิเคราะห์แล้วพิพากษายกฟ้อง โจทก์อุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาค 8 แผนกคดีผู้บริโภคพิพากษายืน โจทก์ฎีกา

ศาลฎีกาเห็นว่า การที่เครื่องยนต์ของรถยนต์พิพาททำงานผิดปกติมีอาการเครื่องยนต์ไม่มีกำลังและมีปัญหาเรื่องซอฟต์แวร์ควบคุมสั่งการล้อ เกิดขึ้นเพียงประมาณ 7 เดือน หลังการรับมอบไปใช้งานทั้งที่เป็นรถยนต์ใหม่และใช้งานเพียงประมาณ 12,000 กิโลเมตร โดยมีสาเหตุเกิดจากการสึกหรอของชิ้นส่วนภายในเครื่องยนต์ และปัญหาจากซอฟต์แวร์โดยไม่ปรากฏจากทางนำสืบของกลุ่มความว่าโจทก์ใช้งานผิดจากปกติการใช้รถยนต์ทั่วไป จึงรับฟังได้ว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวเกิดจากชิ้นส่วน หรือการประกอบที่ไม่ได้มาตรฐานมาแต่ต้น ความชำรุดบกพร่องนี้จึงมีอยู่ในขณะส่งมอบเพียงแต่ไม่เห็นประจักษ์ และแสดงผลภายหลังจากโจทก์ใช้งานไปเพียงประมาณ 7 เดือน ที่ระยะทางการใช้งานประมาณ 12,000 กิโลเมตร จำเลยทั้งสองซึ่งเป็นผู้ร่วมกันรับประกันการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์พิพาทดังวินิจัยแล้วจึงต้องร่วมกันรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องดังกล่าว จำเลยทั้งสองไม่อาจแก้ไข เหตุชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นแก่โจทก์ผู้บริโภคได้

ศาลในคดีผู้บริโภคมียอมีอำนาจบังคับให้จำเลยทั้งสองใช้ค่าเสียหายเป็นเงินแก่โจทก์ได้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 39 และ 41

พิพากษากลับ ให้จำเลยทั้งสองร่วมกันชำระเงิน 750,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับถัดจากวันฟ้องไปจนกว่าชำระเสร็จแก่โจทก์

คดีนี้โจทก์พบว่ารถยนต์ของรถยนต์พิพาททำงานผิดปกติ เมื่อต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2554 โจทก์ให้จำเลยที่ 1 แก๊วซ่อมแซม จำเลยที่ 1 คงแก๊วได้เฉพาะอาการควันสีขาว แต่แก๊วอาการเครื่องยนต์ไม่มีกำลัง (เร่งไม่ขึ้นหรือมีอาการรอบรอบ) ไม่ได้ จำเลยที่ 1 ส่งรถยนต์พิพาทไปให้จำเลยที่ 2 ซึ่งเป็นผู้ประกอบรถยนต์แก๊วหลายครั้งแต่ไม่อาจแก๊วให้เป็นปกติได้ จนเกิดการฟ้องเป็นคดีนี้ โดยระยะเวลาของการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบคดีนี้ ตั้งแต่ผู้บริโภคเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบคือตั้งแต่ก่อนฟ้องคดี จนถึงศาลฎีกา ได้มีคำพิพากษา เป็นระยะเวลาประมาณ 7 ปี

คำพิพากษาศาลฎีกานี้ เป็นการยืนยันว่า กรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ซึ่งรถยนต์เป็นสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต มีความสลับซับซ้อนในกระบวนการผลิต ผู้บริโภคไม่อาจพบเห็นความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ได้ในขณะทำสัญญา หรือ ในขณะมีการส่งมอบรถยนต์หรือก่อนส่งมอบรถยนต์ แต่ความชำรุดบกพร่อง ความผิดปกติของรถยนต์นั้น ปรากฏหลังจากได้นำรถยนต์มาใช้งานแล้ว ซึ่งหากเป็นการซื้อขายสินค้าตามปกติแล้ว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบเมื่อความชำรุดบกพร่องนั้นมีอยู่แล้ว ก่อนหรือขณะที่มีการส่งมอบสินค้า ดังคำพิพากษาศาลฎีกาต่อไปนี้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 459/2514 ความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินซึ่งขาย อันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 นั้นจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้วหรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขาย หรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 508/2545 ความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ขายอันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 นั้นจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้วหรือมีอยู่ในขณะที่ทำสัญญาซื้อขาย หรือส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่

การระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องคดีผู้บริโภค ถึงแม้จะเป็นกระบวนการพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ กำหนดให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ รวดเร็วกว่าการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป ผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินคดี ไม่ต้องมีภาระในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ไม่ได้อยู่

ในความรู้เห็นของตน เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมา
 ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย และการดำเนินคดีในศาลก็มีเจ้าพนักงานคดี
 คอยช่วยเหลือผู้บริโภคในการดำเนินคดี และช่วยเหลือศาลในการค้นหาความจริง²⁷ แต่การระงับ
 ข้อพิพาทโดยกระบวนการทางศาลย่อมมีระยะเวลานาน ซึ่งไม่อาจกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนของ
 การดำเนินคดีได้ เพราะเมื่อศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษาแล้ว หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจไม่
 เห็นด้วยกับคำพิพากษาก็จะมีการอุทธรณ์ ฎีกา คำพิพากษาของศาลตามลำดับต่อไป การระงับ
 ข้อพิพาทโดยการฟ้องคดี จึงมีระยะเวลายาวนานกว่าการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่นๆ ตามที่ได้
 กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 2.3 วิธีการระงับข้อพิพาท ในบทที่ 2

3.1.3 รูปแบบการอนุญาโตตุลาการ

3.1.3.1 การอนุญาโตตุลาการตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับกับ
 อนุญาโตตุลาการนอกศาลทั้งที่มีลักษณะเป็นข้อพิพาทภายในประเทศ และการอนุญาโตตุลาการที่มี
 ลักษณะเป็นระหว่างประเทศด้วย พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการใช้กับการระงับข้อพิพาททาง
 แ่งทุกชนิดโดยการอนุญาโตตุลาการ

ในการอนุญาโตตุลาการนอกศาลของประเทศไทยนั้นคู่กรณีพิพาทอาจตกลงกัน
 ระงับข้อพิพาททางการอนุญาโตตุลาการ โดยดำเนินการกันเอง หรืออาจใช้บริการของสถาบัน
 อนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นสำนักงานอนุญาโตตุลาการของสำนักงานศาลยุติธรรม
 สภาอนุญาโตตุลาการของสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย หรือองค์กรอนุญาโตตุลาการของสมาคม
 การค้าต่างๆ ที่มีอยู่หรือที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการ
 กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กรมทรัพย์สินทางปัญญา การอนุญาโตตุลาการที่
 ดำเนินการกันเองหรือใช้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการก็อยู่ภายใต้บังคับบทบัญญัติของ
 กฎหมายเดียวกัน และมีหลักเกณฑ์ตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ในการอนุญาโตตุลาการที่โดยหลัก
 แล้วเหมือนกัน เช่น สัญญาอนุญาโตตุลาการ วิธีพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ และการบังคับตาม
 คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ เพียงแต่ถ้าคู่กรณีใช้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการจะมีความ
 สะดวกสบายมากกว่าการดำเนินการอนุญาโตตุลาการกันเอง เพราะในสถาบันอนุญาโตตุลาการทุก
 แห่งมีข้อบังคับที่ใช้กับการอนุญาโตตุลาการ แต่ก็ทำให้คู่กรณีและอนุญาโตตุลาการต้องอยู่ภายใต้
 บังคับของข้อบังคับเหล่านี้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่เพิ่มเติมจากบทบัญญัติของกฎหมายและ
 โดยมากมักเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ เช่น การตั้งและการคัดค้านอนุญาโตตุลาการ
 กระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ การทำคำชี้ขาด ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายและค่าป่วยการ

²⁷ เอื้อน ขุนแก้ว. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 16. หน้า 3-4.

อนุญาโตตุลาการของสถาบัน และสถาบันจะอำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่างๆ อันทำให้ คู่กรณีไม่ต้องดำเนินการเอง²⁸ ซึ่งต่อไปนี้ผู้เขียนจะได้อธิบายถึงกระบวนการพิจารณาโดย อนุญาโตตุลาการ ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

1) คำนิยามของอนุญาโตตุลาการ

อนุญาโตตุลาการ คือ อนุญาโตตุลาการคนเดียวหรืออนุญาโตตุลาการหลายคน เป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณีพิพาท หรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบหมายตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นคนกลางและ ทำหน้าที่พิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทของคู่กรณี²⁹

จากคำนิยามดังกล่าว อนุญาโตตุลาการจึงต้องเป็นบุคคลที่ไม่ใช่คู่กรณีพิพาท และไม่มีส่วนได้เสียกับคู่กรณีพิพาท ดังนั้นหากอนุญาโตตุลาการมีส่วนได้เสียย่อมทำให้การ อนุญาโตตุลาการใช้ไม่ได้ อนุญาโตตุลาการอาจมีเพียงคนเดียว หรือมีจำนวนมากกว่านั้น และต้อง ตั้งขึ้นโดยคู่กรณี หรือคนอื่นๆ ที่มีอำนาจแต่งตั้ง เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการพิจารณาชี้ขาด ข้อพิพาทของคู่กรณี หากไม่ทำหน้าที่เป็นกลางการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทย่อมใช้บังคับไม่ได้³⁰

2) คุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการ

บุคคลที่จะเป็นอนุญาโตตุลาการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำคำชี้ขาดของ คู่พิพาท เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผลของคำชี้ขาดของ อนุญาโตตุลาการ ย่อมกระทบต่อสิทธิของคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายในการบังคับตาม คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ นอกจากนี้การอนุญาโตตุลาการจะประสบความสำเร็จหรือไม่ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของคู่พิพาทแล้วส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งซึ่งสำคัญยิ่ง ก็คือการดำเนินการ หรือบทบาทของอนุญาโตตุลาการที่จะเป็นส่วนสำคัญอีกทางในการ อนุญาโตตุลาการว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อีกทั้ง พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 19 ได้บัญญัติไว้เพียงว่า “อนุญาโตตุลาการต้องมีความเป็นกลางและเป็นอิสระรวมทั้ง ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาโตตุลาการ”³¹

นอกจากอนุญาโตตุลาการจะต้องมีความเป็นกลาง และเป็นอิสระแล้ว คู่พิพาท อาจจะต้องตกลงกำหนดคุณสมบัติพิเศษประการอื่นสำหรับอนุญาโตตุลาการก็ได้ หรือในกรณีที่คู่พิพาท ตกลงกันให้ดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการตามข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

²⁸ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. (2554). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการอนุญาโตตุลาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี. หน้า 49.

²⁹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 5.

³⁰ สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. *อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 2*. หน้า 104.

³¹ *เรื่องเดียวกัน*, หน้า 108.

แห่งใดแห่งหนึ่ง และในข้อบังคับนั้นได้กำหนดคุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการอย่างไรไว้เป็นพิเศษ ก็ต้องถือว่าคุณสมบัติตามข้อบังคับนั้นเป็นคุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการที่คู่พิพาทตกลงกำหนดไว้ประการหนึ่งด้วย การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการจะต้องตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษตามที่คู่พิพาทตกลง กำหนดไว้ดังกล่าว เช่น คู่พิพาทอาจจะตกลงกันให้ใช้อนุญาโตตุลาการสามคน แต่อนุญาโตตุลาการ คนที่สามซึ่งเป็นประธานคณะอนุญาโตตุลาการต้องเป็นนักกฎหมายที่มีความรู้ด้านบัญชีด้วย หรือ ให้ใช้อนุญาโตตุลาการห้าคน แต่อนุญาโตตุลาการที่คู่พิพาทต้องตั้งฝ่ายละสองคนนั้น อย่างน้อย หนึ่งคนต้องประกอบวิชาชีพวิศวกรรมโยธา เป็นต้น³²

3) สัญญาอนุญาโตตุลาการ

การอนุญาโตตุลาการมีลักษณะที่สำคัญส่วนหนึ่งเป็นสัญญา เช่น มักเกิดจาก สัญญาโดยเฉพาะในการระงับข้อพิพาททางธุรกิจโดยการอนุญาโตตุลาการ จะเกิดจากสัญญา ระหว่างคู่กรณีเสมอ มิได้เกิดจากบทบัญญัติของกฎหมายที่บังคับให้คู่กรณีต้องใช้วิธีการระงับข้อ พิพาทชนิดนี้ ถ้าคู่กรณีพิพาทมิได้ตกลงกันให้ระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ แม้จะมีการ ดำเนินการในการอนุญาโตตุลาการไปจนเสร็จสิ้น และมีการทำคำชี้ขาดแล้ว คำชี้ขาดดังกล่าวก็ใช้ บังคับไม่ได้ เพราะไม่มีสัญญาอนุญาโตตุลาการที่ให้อำนาจอนุญาโตตุลาการที่จะระงับข้อพิพาท และทำคำชี้ขาดนั้น³³

กฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับสัญญา อนุญาโตตุลาการไว้ในมาตรา 11 วรรคแรกแห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ ดังนี้

สัญญาอนุญาโตตุลาการ หมายถึง สัญญาที่คู่สัญญาตกลงให้ระงับข้อพิพาท ทั้งหมดหรือบางส่วนที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ว่าจะเกิดจากนิติสัมพันธ์ทาง สัญญาหรือไม่ โดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ สัญญาอนุญาโตตุลาการอาจเป็นข้อสัญญาหนึ่งใน สัญญาหลัก หรือเป็นสัญญาอนุญาโตตุลาการแยกต่างหากก็ได้

ตามมาตรา 11 ข้อพิพาทที่อาจทำสัญญามอบให้อนุญาโตตุลาการวินิจฉัยชี้ขาด นั้น อาจจะเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้ว (Existing disputes) และคู่สัญญาจึงได้ตกลงกันให้มอบ ข้อพิพาทนั้นให้อนุญาโตตุลาการวินิจฉัยชี้ขาด เนื่องจากคู่สัญญาไม่อาจตกลงกันระงับข้อพิพาท ดังกล่าวได้เอง นอกจากนั้นคู่สัญญายังอาจจะทำความตกลงกันล่วงหน้า ตั้งแต่ขณะที่ยังไม่เกิดมี ข้อพิพาทระหว่างกันว่า หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างกัน ให้มอบข้อพิพาทนั้นให้อนุญาโตตุลาการ วินิจฉัยชี้ขาด อันเป็นการตกลงกันเกี่ยวกับข้อพิพาทในอนาคต (Future disputes) ซึ่งปกติการตกลง

³² สรวิศ ลิ้มปริงยี. (2545). *อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: นิติรัฐ. หน้า 69-70.

³³ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. *อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28*. หน้า 50.

ประเภทนี้ จะเป็นกรณีที่คู่สัญญาได้มีการเจรจาตกลงกันเกี่ยวกับกิจการอย่างหนึ่ง จึงได้ทำความตกลงเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทที่อาจจะเกิดจากกิจการนั้นด้วยว่าให้ระงับโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ³⁴

หลักเกณฑ์ของสัญญาอนุญาโตตุลาการ

(1) คู่สัญญา

คู่สัญญาในสัญญาอนุญาโตตุลาการ คือ บุคคลซึ่งเป็นคู่กรณีพิพาท ในข้อพิพาทที่จะมีการอนุญาโตตุลาการนั้น โดยอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งกระทำโดยผ่านทางผู้แทนนิติบุคคล³⁵

(2) การตกลงกันให้มีการอนุญาโตตุลาการ

เนื่องจากการอนุญาโตตุลาการนั้นเกิดจากสัญญา จึงต้องมีการตกลงระหว่างคู่กรณีพิพาท ที่จะเสนอข้อพิพาทของตนให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาด กล่าวคือต้องมีการทำคำเสนอที่จะขอให้มีการอนุญาโตตุลาการของคู่กรณีฝ่ายหนึ่ง และมีการทำคำสนอง ให้มีการอนุญาโตตุลาการของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง โดยคำเสนอและคำสนอนั้น ถูกต้องตรงกันจึงมีสัญญาอนุญาโตตุลาการเกิดขึ้น ถ้ามีการแสดงเจตนาให้ระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการของคู่กรณีเพียงฝ่ายเดียว แต่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ทำคำสนองหรือตกลงด้วย หรือคำเสนอและคำสนองไม่ถูกต้องตรงกัน ก็ไม่มีสัญญาอนุญาโตตุลาการ และจะมีการบังคับให้คู่กรณีที่ไม่ได้ตกลงด้วยนั้น เข้าร่วมการอนุญาโตตุลาการไม่ได้³⁶

(3) หลักฐานของสัญญาอนุญาโตตุลาการ

แม้ว่าสัญญาอนุญาโตตุลาการจะเกิดขึ้น โดยเพียงแต่คู่กรณีพิพาททั้งสองฝ่ายตกลงกันว่า จะระงับข้อพิพาทระหว่างกัน โดยการอนุญาโตตุลาการ โดยมีคำเสนอและคำสนอง ถูกต้องตรงกันแต่ถ้าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมปฏิบัติตามสัญญาอนุญาโตตุลาการและคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยังคงต้องการให้บังคับตามสัญญานั้นก็จะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือระบุว่าคู่กรณีได้ตกลงกันให้มีการอนุญาโตตุลาการ ข้อพิพาทของตนจึงจะฟ้องบังคับกันได้ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 11 วรรคสองและวรรคสามแห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการว่า

“สัญญาอนุญาโตตุลาการ ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของคู่สัญญา เว้นแต่ถ้าปรากฏข้อสัญญาในเอกสารที่คู่สัญญาได้ตอบทางจดหมายโทรสาร โทรเลข โทรพิมพ์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางอื่น ซึ่งมีการบันทึก

³⁴ เสาวนีย์ อัครโรจน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 46.

³⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 50.

³⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 57.

ข้อสัญญานั้นไว้ หรือมีการกล่าวอ้างข้อสัญญาในข้อเรียกร้องหรือคัดค้านและคู่สัญญาทุกฝ่ายมิได้กล่าวอ้างไม่ปฏิเสธให้ถือว่ามิสัญญาอนุญาโตตุลาการแล้ว

สัญญาที่มีหลักฐานเป็นหนังสืออันได้กล่าวถึงเอกสารใด ที่มีข้อตกลงให้ระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ข้อตกลงนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลัก ให้ถือว่ามิสัญญาอนุญาโตตุลาการแล้ว”

จากบทบัญญัติมาตรานี้จะเห็นได้ว่า กฎหมายไม่ได้ต้องการแบบของสัญญาแต่อย่างใด แต่ต้องการเพียงหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของคู่สัญญาเท่านั้น ถ้าไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือสัญญาอนุญาโตตุลาการก็ไม่เป็นโมฆะ เพราะไม่ใช่แบบ เพียงแต่บังคับกันไม่ได้ เนื่องจากไม่มีหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สัญญาอนุญาโตตุลาการยังคงสมบูรณ์อยู่ถ้าคู่กรณีปฏิบัติตามสัญญา³⁷

(4) ข้อพิพาทที่ระงับหรือไม่สามารถระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการ

ข้อพิพาทที่สามารถระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการ คือ ข้อพิพาททางแพ่งที่ไม่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน ซึ่งแต่ละประเทศอาจกำหนดตามนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคมของตนว่าข้อพิพาททางแพ่งประเภทใดที่จะระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการ และประเภทใดไม่สามารถระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการ อันทำให้อาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ

ในประเทศไทยนั้นแม้ในปัจจุบัน ไม่มีกฎหมายบัญญัติว่าข้อพิพาทใดสามารถระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการแต่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปตลอดมา และในกฎหมายอนุญาโตตุลาการฉบับเดิมคือพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ. ศ. 2530 มาตรา 5 ก็ได้บัญญัติถึงข้อพิพาทที่จะทำสัญญาอนุญาโตตุลาการได้ คือข้อพิพาททางแพ่ง ดังนั้น ข้อพิพาทที่จะระงับได้โดยการอนุญาโตตุลาการต้องเป็นข้อพิพาททางแพ่งส่วนข้อพิพาททางอาญานั้น คู่กรณีพิพาท จะทำสัญญาให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาดไม่ได้เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนซึ่งอยู่ในอำนาจของศาลอันเป็นองค์กรของรัฐเท่านั้นที่จะพิจารณาพิพากษาคดี³⁸

4) จำนวนอนุญาโตตุลาการ

จำนวนอนุญาโตตุลาการต้องเป็นจำนวนเลขคี่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากจำนวนอนุญาโตตุลาการเป็นจำนวนเลขคู่ก็อาจเกิดปัญหาได้เมื่อถึงขั้นตอนที่ต้องทำคำชี้ขาดที่บางกรณีที่เสียงเท่ากันจนมิอาจหาเสียงข้างมากได้ เพราะในการทำคำชี้ขาดนั้นต้องชี้ขาดไปตามมติเสียง

³⁷ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 58-59.

³⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 63-64.

ข้างมากของคณะอนุญาโตตุลาการในกรณีที่มีอนุญาโตตุลาการหลายคน แต่ถ้าคู่สัญญาไม่ได้ตกลงกันเรื่องจำนวนอนุญาโตตุลาการก็ให้มีอนุญาโตตุลาการเพียงคนเดียว³⁹

5) วิธีพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

ในการดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย อาจแบ่งได้ 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ การเริ่มต้นของการอนุญาโตตุลาการและการดำเนินกระบวนการพิจารณา โดยมีรายละเอียดดังนี้⁴⁰

ก. การเริ่มต้นของการอนุญาโตตุลาการ

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติเรื่องการเริ่มต้นการดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการไว้เพื่อขจัดปัญหาว่าเมื่อใดจึงจะถือว่าเป็นการเริ่มต้นดำเนินการอนุญาโตตุลาการ อันเป็นเรื่องสำคัญเพราะมีความเกี่ยวเนื่องกับการใช้สิทธิเรียกร้องและมีผลต่อการระงับข้อพิพาทของอายุความในกรณีที่มีการฟ้องคดีต่อศาลและต่อมาในชั้นพิจารณาของศาล คู่พิพาทได้ร้องขอให้ศาลจำหน่ายคดีของคู่พิพาท เพื่อที่จะขอใช้สิทธิระงับข้อพิพาทนั้น โดยวิธีอนุญาโตตุลาการ โดยการเริ่มต้นของการอนุญาโตตุลาการ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 27 ดังนี้

“ในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการให้ถือว่ามีการมอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาตามมาตรา 193/14 (4) แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการจะเริ่มต้นในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) เมื่อคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งได้รับหนังสือจากคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งขอให้ระงับข้อพิพาทนั้น โดยวิธีอนุญาโตตุลาการ
- (2) เมื่อคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งบอกกล่าวเป็นหนังสือแก่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งให้ตั้ง อนุญาโตตุลาการ หรือให้ความเห็นชอบในการตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทนั้น
- (3) เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหนังสือแจ้งข้อพิพาทที่ประสงค์จะระงับต่อคณะอนุญาโตตุลาการในกรณีที่สัญญาอนุญาโตตุลาการกำหนดคณะอนุญาโตตุลาการไว้
- (4) เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอข้อพิพาทต่อหน่วยงานซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการตามที่ตกลงกันไว้”

การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแสดงความประสงค์จะทำการอนุญาโตตุลาการตามที่ได้ตกลงไว้ก่อนในสัญญาประธาน จากกรณีใดกรณีหนึ่งจากสี่กรณี คือเมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งส่งหนังสือถึงคู่พิพาทอีกฝ่ายแสดงความจำนงที่จะให้มีการระงับข้อพิพาท โดยการอนุญาโตตุลาการ ตามสัญญาอนุญาโตตุลาการที่มีอยู่แล้ว และคู่กรณีฝ่ายหลังได้รับหนังสือดังกล่าวแล้วก็ถือว่าได้เริ่มต้น

³⁹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 17.

⁴⁰ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 128-129.

การอนุญาตตุลาการแล้ว หรือเมื่อคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งบอกกล่าวเป็นหนังสือให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งตั้ง
อนุญาตตุลาการ หรือให้ความเห็นชอบในการที่ตนตั้งอนุญาตตุลาการเพื่อระงับข้อพิพาทตาม
สัญญาอนุญาตตุลาการที่มีอยู่แล้ว หรือในกรณีที่มีการกำหนดคณะอนุญาตตุลาการไว้แล้ว และ
เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่กรณีฝ่ายหนึ่งได้แจ้งเป็นหนังสือไปยังคณะอนุญาตตุลาการว่าตนประสงค์
จะเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาตตุลาการ หรือเมื่อได้ใช้บริการอนุญาตตุลาการของหน่วยงานที่
ให้บริการดังกล่าวและเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่กรณีฝ่ายหนึ่งได้เสนอข้อพิพาทต่อหน่วยงานดังกล่าว
เพื่อใช้บริการอนุญาตตุลาการ⁴¹

ข. กระบวนการพิจารณาของอนุญาตตุลาการ

การดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ของการอนุญาตตุลาการย่อมมีความสำคัญ
เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ก็เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของทุกฝ่ายคือการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด
และยิ่งไปกว่านั้น คือความยุติธรรมและคำชี้ขาดที่เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งสามารถให้โอกาส
คู่กรณีทุกฝ่าย ได้นำเสนอพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอต่ออนุญาตตุลาการเพื่อให้
อนุญาตตุลาการทราบถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้นำไปประกอบการพิจารณาและทำคำชี้ขาด
ต่อไป ในการพิจารณาของอนุญาตตุลาการโดยปกติจะเป็นการพิจารณาเป็นการลับ กล่าวคือ
อนุญาตแต่บุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่จะเข้าร่วมพิจารณาได้ เพราะเป็นไปตามหลักของ
อนุญาตตุลาการที่ต้องการรักษาความลับและชื่อเสียงของคู่พิพาท โดยการพิจารณาของ
อนุญาตตุลาการมีดังนี้

ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาตตุลาการมีหลักพื้นฐานหลาย
ประการที่ใช้ในวิธีพิจารณาของอนุญาตตุลาการ ซึ่งเกิดจากกฎหมายอนุญาตตุลาการ ข้อตกลง
ของคู่กรณีและธรรมเนียมปฏิบัติในการอนุญาตตุลาการอันมีรายละเอียดดังนี้

ก. การรับฟังพยานหลักฐานของคู่กรณีอย่างเท่าเทียมกัน คณะ
อนุญาตตุลาการต้องรับฟังพยานหลักฐานของคู่กรณีก่อนที่จะชี้ขาดข้อพิพาท และในการรับฟัง
พยานหลักฐาน นั้นต้องปฏิบัติต่อคู่กรณีทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันและให้มีโอกาสนำสืบ
พยานหลักฐานและเสนอข้ออ้างข้อต่อสู้ของตนได้ตามพฤติการณ์แห่งข้อพิพาทนั้น⁴²

ในการรับฟังพยานหลักฐาน คณะอนุญาตตุลาการต้องมีความเป็น
กลางและต้องให้โอกาสแก่คู่กรณีอย่างเท่าเทียมกัน โดยต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการลำเอียง
คือ จะให้โอกาสแก่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ หากคณะอนุญาตตุลาการ
จะรับฟังพยานหลักฐานใดๆ ก็ต้องกระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย ต้องให้ทุกฝ่ายรับรู้และให้มีส่วน

⁴¹ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 129.

⁴² พระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 25 บรรทัดแรก.

ร่วมในการกระทำนั้นๆ เช่น หากคณะอนุญาโตตุลาการได้รับพยานเอกสารชิ้นหนึ่งของคู่กรณีฝ่ายหนึ่ง ก็ต้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ตรวจดูเอกสารดังกล่าว เพื่อให้มีโอกาสตรวจสอบ หรือคัดค้านพยานเอกสารดังกล่าว⁴³

ข. คู่กรณีสามารถตกลงกำหนดรายละเอียดในการพิจารณา

สำหรับรายละเอียดจะเป็นไปตามที่คู่กรณีตกลงกัน เนื่องจากความประสงค์ของคู่กรณีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่คณะอนุญาโตตุลาการต้องปฏิบัติตาม แต่ถ้าคู่กรณีไม่ได้ตกลงกันก็ให้เป็นไปตามกฎหมาย แต่ถ้าหากไม่มีความตกลงของคู่กรณีและกฎหมายในเรื่องดังกล่าวก็มิได้บัญญัติไว้ ก็ให้เป็นอำนาจของอนุญาโตตุลาการที่จะดำเนินกระบวนการพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ได้ตามที่เห็นสมควร แต่ต้องให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติต่อกันทั้งสองฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน⁴⁴

6) คำชี้ขาดและการบังคับตามคำชี้ขาด

เมื่ออนุญาโตตุลาการทำการพิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทเสร็จแล้ว ก็ต้องปิดการพิจารณา โดยอาจให้แต่ละฝ่ายสรุปการอ้างพยานหลักฐานของแต่ละฝ่ายซึ่งคล้ายกับการแถลงปิดคดีในศาลหรือไม่ก็ได้ หลังจากนั้นอนุญาโตตุลาการจะต้องทำคำชี้ขาด สำหรับหลักเกณฑ์ในการทำคำชี้ขาดและการบังคับตามคำชี้ขาดนั้นมีรายละเอียดดังนี้

1. การทำคำชี้ขาดโดยเสียงข้างมาก กล่าวคือ ในการทำคำชี้ขาดนั้นมีลักษณะเช่นเดียวกันกับการทำคำสั่งหรือคำวินิจฉัยอื่น ๆ คือการที่ต้องถือตามมติเสียงข้างมาก แต่ถ้าไม่สามารถหาเสียงข้างมากได้ เช่น การมีอนุญาโตตุลาการ 3 คน แต่เห็นกันคนละอย่าง ก็ให้ประธานอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ทำคำชี้ขาด เช่นเดียวกันกับการทำคำสั่งหรือคำวินิจฉัยอื่น ๆ⁴⁵

2. กำหนดเวลาในการทำคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ไม่ได้กำหนดเวลาในการทำคำชี้ขาด ดังนั้น อนุญาโตตุลาการสามารถทำคำชี้ขาดให้เสร็จภายในเวลาที่เห็นสมควรตามความเหมาะสมแก่สถานการณ์ของแต่ละคดี เว้นแต่คู่กรณีตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น⁴⁶

3. รูปแบบของคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ คือ ต้องทำเป็นหนังสือ⁴⁷ ระบุวันและสถานที่ในการดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการ⁴⁸ ต้องลงลายมือชื่อคณะอนุญาโตตุลาการ

⁴³ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 129.

⁴⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 130.

⁴⁵ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545. มาตรา 35 วรรคแรก.

⁴⁶ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 149.

⁴⁷ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 37 วรรคแรก.

⁴⁸ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 37 วรรคสาม.

ถ้ามีอนุญาโตตุลาการจำนวนมากว่าหนึ่งคนต้องลงลายมือชื่ออนุญาโตตุลาการเสียงข้างมาก และเมื่ออนุญาโตตุลาการทำคำชี้ขาดเสร็จแล้ว ต้องส่งสำเนาคำชี้ขาดนั้นให้แก่คู่กรณีพิพาททุกฝ่าย⁴⁹ ทั้งนี้ก็เพื่อให้คู่กรณีทุกฝ่ายได้ทราบผลของการวินิจฉัยอย่างเป็นทางการและที่สำคัญคือการใช้เป็นหลักฐานว่าคู่กรณีได้รับทราบผลของคำชี้ขาดแล้ว เพื่อให้คำชี้ขาดนั้นผูกพันคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง

4. ผลของคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

เมื่อมีการทำคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้นลงแล้วและมีการส่งสำเนาคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการไปให้แก่คู่กรณีแล้ว คำชี้ขาดนั้นย่อมผูกพันคู่กรณีที่เกี่ยวข้องทุกคน ซึ่งคำชี้ขาดมีผลต่าง ๆ ดังนี้

1. คำชี้ขาดนั้นถึงที่สุดและผูกพันคู่กรณี กล่าวคือ คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการนั้น ย่อมถึงที่สุดอันเป็นการทำให้ข้อพิพาทนั้นสิ้นสุดลง จะทำการอุทธรณ์ฎีกาคำชี้ขาดนั้นต่อไปอีกไม่ได้ และมีผลผูกพันคู่กรณีต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดนั้น เนื่องจากการที่คู่กรณีพิพาททำสัญญากันเลือกใช้การอนุญาโตตุลาการ เพื่อระงับข้อพิพาทก็ต้องรู้อยู่แล้วว่าจะต้องมีการทำคำชี้ขาดอันเป็นผลจากสัญญาอนุญาโตตุลาการและการปฏิบัติหน้าที่ของอนุญาโตตุลาการ ซึ่งคู่กรณีต้องผูกพันตามสัญญาที่จะต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดนั้น⁵⁰

2. คำชี้ขาดทำให้อนุญาโตตุลาการหมดหน้าที่⁵¹ ซึ่งทำให้อนุญาโตตุลาการไม่สามารถดำเนินการใดๆ ในการพิจารณานั้นได้อีก โดยมีข้อยกเว้นบางประการเช่นการแก้ไขข้อผิดพลาดเล็กน้อย เช่น การแก้ไขหรือการดำเนินการให้คำชี้ขาดนั้นมีผลดีขึ้นได้

7) การบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

ถึงแม้คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการจะมีผลเป็นที่สุดและผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม แต่ถ้าคู่กรณีฝ่ายใดไม่ยอมปฏิบัติตามคำชี้ขาดนั้น คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งจะบังคับตามคำชี้ขาดนั้นโดยตนเองหรือให้อนุญาโตตุลาการบังคับอีกฝ่ายให้ทำตามคำชี้ขาดนั้นไม่ได้ เพราะอนุญาโตตุลาการหมดอำนาจไปแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม การบังคับตามคำชี้ขาดนั้นเป็นเรื่องของอำนาจรัฐที่จะเข้ามาช่วยจัดการปัญหาเรื่องดังกล่าว ซึ่งมี 2 กรณีหลักๆ คือการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายไทย กับการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามสนธิสัญญาหรือตามกฎหมายต่างประเทศ⁵²

⁴⁹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 37 วรรคท้าย.

⁵⁰ เสาวนีย์ อัสวโรจน์. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 28. หน้า 150.

⁵¹ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 37 วรรคแรก.

⁵² พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545. มาตรา 41.

ส่วนกรณีที่เป็นการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายไทย คู่กรณีจะต้องดำเนินการตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 42 ที่วางหลักว่า “เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดประสงค์จะให้มีการบังคับตามคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ให้คู่พิพาทฝ่ายนั้นยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจภายในกำหนดเวลาสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามคำชี้ขาดได้ เมื่อศาลได้รับคำร้องดังกล่าว ให้รีบทำการไต่สวนและมีคำพิพากษาโดยพลัน”

การขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดต้องกระทำภายในกำหนดเวลาสามปี นับแต่วันที่อาจบังคับตามคำชี้ขาดได้ ปกติเมื่ออนุญาโตตุลาการทำคำชี้ขาดแล้ว ฝ่ายที่ต้องการที่จะบังคับตามคำชี้ขาดก็สามารถบังคับเอาอีกฝ่ายได้เลย แต่ในบางกรณี อาจมีเหตุที่ทำให้ยังบังคับตามคำชี้ขาดไม่ได้ เช่น ยังไม่พ้นเวลาสามสิบวันนับแต่วันชี้ขาด ที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจยื่นคำร้องขอให้อนุญาโตตุลาการแก้ไขข้อผิดพลาดในการคำนวณตัวเลข ข้อผิดพลาดหรือการพิมพ์ที่ผิดพลาด หรือข้อผิดพลาดเล็กน้อยในคำชี้ขาดหรือขอให้อนุญาโตตุลาการ อธิบายส่วนหนึ่งส่วนใดในคำชี้ขาดตามมาตรา 39 หรือคำชี้ขาดยังไม่มีผลผูกพันตามมาตรา 43 (6)⁵³

3.1.3.2 หน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย⁵⁴

หน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยมีอยู่หลายหน่วยงานด้วยกัน สถาบันที่ทำหน้าที่บริหารงานด้านอนุญาโตตุลาการทุกแห่ง มีหลักการสำคัญของการอนุญาโตตุลาการที่เหมือนกันคือมีเป้าหมายในการรักษาและดำรงให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความรวดเร็ว ประหยัดและให้ความเป็นธรรม เพื่อให้วิธีการอนุญาโตตุลาการเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีพิพาท จึงได้มีการจัดทำข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการ และมีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการภายในกรอบของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 หลายแห่ง จึงมีสถาบันอนุญาโตตุลาการ ดังต่อไปนี้

(1) สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center (THAC))

สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center (THAC)) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการพ. ศ. 2550 มีลักษณะเป็นองค์กรอิสระแยกจากองค์กรของรัฐ โดยเป็นองค์กรที่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมระบบอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ และให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นอิสระได้มาตรฐานสากล

⁵³ ไชยวัฒน์ บุนนาค. (2552). *อนุญาโตตุลาการ ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา. หน้า 191-192.

⁵⁴ THAC Thailand Arbitration Center . (2561). *โครงการจัดทำรายงานสถานการณ์อนุญาโตตุลาการในไทย ภายใต้กิจกรรมจัดจ้างผู้ยกร่าง รายงานประจำปี 2559-2560*. หน้า 4-8.

(2) สำนักงานอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม

เดิมใช้ชื่อว่าสำนักงานอนุญาโตตุลาการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2533 ทำหน้าที่เป็นองค์กรกลาง ในการพัฒนาส่งเสริม และเผยแพร่ระบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนเกี่ยวกับเรื่องอนุญาโตตุลาการดูแลข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้อง และมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย ดำเนินการขึ้นทะเบียนผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาชีพระยะต่างๆเพื่อทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการติดตาม และดูแลความเคลื่อนไหวของสนธิสัญญา อนุสัญญา และความตกลงระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคีและดำเนินการส่งเสริมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการแก่ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป

ประเทศไทยมีสถาบันที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการ คือ สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center (THAC)) และสำนักงานอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาททุกประเภท นอกจากนี้แล้วยังมีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการ ระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะเฉพาะด้านในข้อพิพาทแต่ละประเภทซึ่งมีลักษณะ และมูลเหตุพิพาทที่แตกต่างกัน ในธุรกิจเฉพาะหรือมีลักษณะคล้ายๆกับธุรกิจรถยนต์ที่จะมีความเฉพาะด้าน มีลักษณะพิเศษ โดยเฉพาะ และบางครั้งอาจจะมีประเพณีปฏิบัติที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน การตีความและการวินิจฉัยปัญหาที่เกี่ยวข้องจึงต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งวิธีการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสม น่าจะเป็นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากคู่กรณีสามารถเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะด้านมาทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการ อีกทั้งเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้คู่พิพาทได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว และเป็นธรรม ได้ไม่ต้องนำคดีไปฟ้องศาล เพราะการดำเนินการกระบวนการพิจารณาของศาล ย่อมสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้น จึงมีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการ เพื่อระงับข้อพิพาทเฉพาะด้าน ดังนี้

(3) สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการส่งเสริมพัฒนากำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัยโดยที่ คปภ. ได้นำกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันภัย โดยเป็นการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยระหว่างประชาชนผู้เอาประกันภัยหรือผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2541 ภายใต้การดำเนินงานของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ในขณะนั้น

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย เป็นการระงับข้อพิพาททางแพ่ง และพาณิชย์ ซึ่งข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ซาร์ตคอปพ่วงก็มีลักษณะเป็นข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ ที่สามารถนำวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทได้เช่นเดียวกับสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการระงับข้อพิพาท โดยเร็วและเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค

(4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

โดยคณะกรรมการกต. ได้มีนโยบายให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จัดให้มีมาตรการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้ลงทุนในตลาดทุน เนื่องจากมีผู้ลงทุนได้รับความเสียหายจากการที่บริษัทหลักทรัพย์ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา หรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การที่ผู้ลงทุนจะได้รับการชดเชยความเสียหายดังกล่าวอาจมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมากจนไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่ได้รับ หรืออาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมทั่วไป สำนักงานกต. จึงเห็นควรจัดให้มีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการระหว่างผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์หรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ลงทุนเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้ผู้ลงทุนสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทดังกล่าวได้

การระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นข้อพิพาทที่ผู้ลงทุนต้องได้รับการชดเชยค่าเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว เช่นเดียวกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ซาร์ตคอปพ่วง เนื่องจากรถยนต์ ผู้ใช้รถยนต์ย่อมมีความจำเป็นที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน หากดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการทางศาลซึ่งใช้ระยะเวลาอันยาวนาน ส่งผลให้การเยียวยาความเสียหายนั้นไม่มีประสิทธิภาพ การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการย่อมมีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ผู้บริโภค

(5) สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา กรม

ทรัพย์สินทางปัญญา

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้จัดตั้งสำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้านทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดขึ้นและอำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาท โดยการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการ การประนีประนอมข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งจะเป็นผลดีแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายในการช่วยยุติปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็วประหยัดและเป็นธรรม ข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาจะเป็นข้อขัดแย้งเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทซึ่งหมายถึง สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า

และลิขสิทธิ์ทั้งภูมิวงจรรวม ความลับทางการค้า สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ชื่อทางการค้า การคุ้มครอง พันธุ์พืช และยักรวมถึงประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่ สัญญาค่าตอบแทน การใช้ลิขสิทธิ์ สัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิตามสิทธิบัตร หรือเครื่องหมายการค้า เป็นต้น

สถาบันอนุญาโตตุลาการ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ระบุข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท โดยปกติข้อพิพาทสามารถไกล่เกลี่ยและฟ้องคดีต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางได้อยู่แล้ว แต่เนื่องจากเพื่อให้ข้อพิพาทสามารถระงับไปได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายแก่คู่พิพาท จึงเกิดสถาบันอนุญาโตตุลาการ กรมทรัพย์สินทางปัญญาขึ้น เช่นเดียวกับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่าวดับกพร่อง ซึ่งในปัจจุบัน ระบุข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจา ไกล่เกลี่ย และฟ้องคดี แต่ยังไม่นิยมการใช้อนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่าวดับกพร่อง ซึ่งหากมีการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่าวดับกพร่อง จะเป็นผลดีแก่ผู้บริโภค เพื่อจะได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว และเป็นธรรม

(6) สำนักงานอนุญาโตตุลาการ สมาคมประกันวินาศภัย

สมาคมประกันวินาศภัยได้ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางแพ่งโดยอนุญาโตตุลาการระหว่างสมาชิกบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล ประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัทประกันวินาศภัยสามารถพิจารณาปัญหาข้อพิพาทระหว่างกันด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม รักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยให้ดูดีในสายตาประชาชน เป็นผลให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยเร็ว และเป็นธรรม ดังนั้นในปี 2537 ได้ดำเนินการก่อตั้งสำนักงานอนุญาโตตุลาการขึ้น โดยสมาคมประกันวินาศภัยได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากสำนักงานอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือทางวิชาการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับ และบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัย ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรมระงับหรือลดคดีความในศาล อันเป็นการเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยให้ดีขึ้น

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับประกันวินาศภัย มีลักษณะเป็นข้อพิพาทที่ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งหากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ต้องใช้ระยะเวลานาน ผู้เอาประกันภัยย่อมได้รับความเดือดร้อนและไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่าวดับกพร่อง ผู้ใช้รถยนต์ควรได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็ว โดยวิธีการระงับข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการจะเป็นการเสริมภาพลักษณ์ในธุรกิจรถยนต์

ไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงอีกด้วย เนื่องจากการอนุญาโตตุลาการย่อมเป็นความลับ และก็สามารถระงับไปได้โดยรวดเร็ว

(7) สำนักงานสภาอนุญาโตตุลาการ สภาค้าแห่งประเทศไทย

สภาค้าแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันหนึ่งซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 และสภาค้าแห่งประเทศไทยได้ยกร่างข้อบังคับอนุญาโตตุลาการการค้าไทยโดยอาศัยแนวทางจากข้อบังคับอนุญาโตตุลาการการค้าระหว่างประเทศของคณะกรรมการทางเศรษฐกิจแห่งเอเชียและตะวันออกไกล ECAFE (Economic Commission for Asia and the Far East และมาตรฐานแห่งการประนีประนอมข้อพิพาทของ ECAFE (ECAFE Rules of International Commercial Arbitration and the ECAFE Standard for Conciliation) และข้อบังคับการระงับข้อพิพาททางการค้าของหอการค้านานาชาติ ICC ต่อมาได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 สภาค้าแห่งประเทศไทยโดยคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการการค้าได้แก้ไขปรับปรุงข้อบังคับอนุญาโตตุลาการการค้าอีกครั้งเมื่อปี 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และทันสมัยยิ่งขึ้นทัดเทียมกับมาตรฐานในวงการค้าระหว่างประเทศ

สภาค้าแห่งประเทศไทยดำเนินการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์ ซึ่งมีความเฉพาะต่างจากการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ทั่วไป เนื่องจากเป็นการระงับข้อพิพาททางการค้า ข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีประเพณีปฏิบัติระหว่างคู่กรณีที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ในกฎหมาย โดยข้อพิพาททางการค้าต้องสามารถระงับไปได้อย่างรวดเร็ว การตัดสินข้อพิพาทต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทางการค้าทางธุรกิจ จึงมีการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการและข้อบังคับเฉพาะด้านของสถาบัน ของสภาค้าแห่งประเทศไทย เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาททางการค้า เช่นเดียวกับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบพร่องที่มีความเฉพาะด้าน ต่างจากข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ทั่วไป เป็นข้อพิพาทที่ควรยุติไปได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว การพิจารณาตัดสินข้อพิพาท ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของรถยนต์ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วและเป็นธรรม

3.2 การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยอนุญาโตตุลาการ

ของต่างประเทศ

3.2.1 รูปแบบและวิธีดำเนินการในการอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง และกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการประเทศสหรัฐอเมริกา

สหรัฐอเมริกามีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน คือ กฎหมายเลมอน (Lemon Law) มีผลใช้บังคับในรัฐต่างๆ ทั้ง 50 รัฐ รวมถึงเขตปกครองของวอชิงตันดี.ซี. (District of Columbia) เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์ที่มีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องยนต์ หรือปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรถยนต์ โดยผู้บริโภคสามารถฟ้องศาลเพื่อเรียกค่าเสียหาย (Damages) ขอนคืนราคาที่ซื้อ (Refund) หรือขอเปลี่ยนรถยนต์ใหม่ (Replace) จากตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ผลิตที่ไม่สามารถทำการซ่อมแซมรถยนต์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาอันสมควร⁵⁵

กฎหมายเลมอนระดับรัฐ (State Lemon Law) ส่วนใหญ่จะระบุให้ผู้ประกอบการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่แทนรถยนต์ที่มีปัญหาและไม่สามารถซ่อมแซมได้ ภายใน 4 ครั้ง ข้อบกพร่องเกี่ยวกับความปลอดภัยภายใน 2 ครั้ง หรือ ถ้ารถยนต์นั้นไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน หรือภายใน 12,000-18,000 ไมล์แรก หรือ 12-24 เดือน ซึ่งรายละเอียดของเงื่อนไขจะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ

กฎหมายเลมอนระดับรัฐ (State Lemon Law) คือกฎหมายระดับรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งบัญญัติขึ้นเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์ที่มีคุณภาพและการใช้งานที่ต่ำกว่ามาตรฐานรถยนต์ที่มีปัญหาเหล่านี้จะถูกเรียกว่า “Lemons” กฎหมายแม่บทของกฎหมายเลมอน คือ รัฐบัญญัติแมกนูสสันมอส วอเรนที ค.ศ. 1975 ซึ่งถือเป็น กฎหมายกลาง (Federal Law) นั้นไม่ได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภครถยนต์เท่านั้น แต่ยังครอบคลุม ถึงสินค้าอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น จักรเย็บผ้า เรือ จักรยานยนต์ เป็นต้น และคุ้มครองประชาชนในทุกรัฐ ประมาณกลางทศวรรษ 1980 รัฐต่างๆ ได้ออกกฎหมายเลมอนของรัฐนั้นๆ มีลักษณะเป็นกฎหมายเลมอนระดับรัฐ (State Lemon Law) ซึ่งมีประสิทธิภาพและเข้าใจได้ง่ายกว่ารัฐบัญญัติแมกนูสสันมอส วอเรนที ค.ศ. 1975 โดยกฎหมายเลมอนระดับรัฐจะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้กับรถยนต์ใหม่ที่ใช้

⁵⁵ บุณชกร ทับเกตุ. (2554). ความรับผิดชอบและแนวทางในการระงับข้อพิพาทต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 71.

ส่วนบุคคลและโดยปกติจะไม่ครอบคลุมถึงรถยนต์ใช้แล้ว หรือรถยนต์ที่เช่าซื้อ ส่วนสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายเลมอนนั้นอาจมีมากกว่าคำรับประกันตามสัญญาซื้อขายก็ได้ นอกจากนี้การใช้กฎหมายเลมอนระดับรัฐนั้นจะประสบความสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ การเก็บบันทึก (record) ที่ดี มีการส่งคำบอกกล่าวที่ถูกต้อง และการใช้การอนุญาโตตุลาการเมื่อจำเป็น⁵⁶

หลักเกณฑ์ (Criteria) ที่จะใช้กฎหมายเลมอนในแต่ละรัฐแตกต่างกันไป เช่น รัฐนิวยอร์ก ช่อม 4 ครั้ง หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ 30 วันทำการ หรือ 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์ แล้วแต่ว่าเกณฑ์ใดจะถึงกำหนดก่อนกัน และรัฐแคลิฟอร์เนีย ต้องมีการช่อม 2 ครั้ง สำหรับความชำรุดบกพร่องที่อาจทำให้เกิดการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บอย่างร้ายแรง และช่อม 4 ครั้ง หรือ ไม่ได้ใช้งานรถยนต์ตามปกติเป็นเวลา 30 วันตามปฏิทิน (ไม่ต้องติดกันก็ได้) ภายในระยะเวลา 18 เดือน หรือ 18,000 ไมล์ หรือ เป็นจำนวนพอสมควรในระหว่างระยะเวลาตามคำรับประกันโดยชัดแจ้ง โดยการส่งหนังสือบอกกล่าวให้ส่งไปยังผู้ผลิตโดยตรง พร้อมด้วยส่งรถยนต์ไปให้ทำการช่อมแซมภายใน 30 วัน นอกจากนี้ยังจัดเป็นรัฐที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ตามกฎหมายเลมอนสูงมาก โดยครอบคลุมเครื่องยนต์ทุกประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายเลมอนระดับประเทศ (Federal Lemon Law) หากผู้บริโภคขณะคดีตามกฎหมายเลมอนนี้ผู้ประกอบการต้องชำระค่าทนายความแทนผู้บริโภคด้วย⁵⁷

นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law) มีบทบัญญัติให้ใช้การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ด้วย แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละรัฐ บางรัฐก็เป็นเพียงทางเลือก (Optional) โดยผู้บริโภคสามารถไปฟ้องศาลได้โดยตรง เช่น นิวเจอร์ซีย์ บางมลรัฐก็มีกระบวนการอนุญาโตตุลาการ เช่น นิวยอร์ก อย่างไรก็ตาม ในเรื่องรูปแบบนั้นมีรูปแบบของอนุญาโตตุลาการมากมาย ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมของผู้ประกอบการกลุ่มรถยนต์เอง ของรัฐ หรือของคณะกรรมการต่างๆ ฯลฯ⁵⁸

การอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับความสนใจและนำมาใช้กันอย่างจริงจัง เนื่องจากโดยลักษณะพื้นฐานของการอนุญาโตตุลาการคือการที่คู่กรณีเข้าสมัครใจที่จะระงับข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติ โดยมีได้ประสงค์ให้มีการแพ้ชนะต่อกัน ทำให้เกิดข้อดีหลายประการที่การดำเนินการในชั้นศาลไม่มี คือ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย รักษาความลับทางการค้า รักษาชื่อเสียงทางธุรกิจ รักษาสัมพันธภาพของคู่สัญญา และเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติตามคำชี้ขาด จากข้อดีดังกล่าว ทำให้สหรัฐอเมริกานำมาใช้เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลกันมากและแพร่หลาย

⁵⁶ นุชนทริกา ทับเกตุ. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 55. หน้า 72-73.

⁵⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 74-75.

⁵⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 76.

เป็นรูปธรรม จนเกิดสถาบันอนุญาโตตุลาการทางการค้าขึ้นมา คือ สมาคมการอนุญาโตตุลาการอเมริกัน (American Arbitration Association หรือ AAA) ที่นิวยอร์ก⁵⁹

3.2.1.1 รูปแบบและวิธีดำเนินการ ในการอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องและกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการรัฐนิวยอร์ก

การอนุญาโตตุลาการสำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของรัฐนิวยอร์ก มีสถาบันและบทบัญญัติเฉพาะในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท ซึ่งมีสาระสำคัญแห่งบทบัญญัติ ดังต่อไปนี้

1) สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์

การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ดำเนินการ โดยสมาคมแก้ไขข้อพิพาทแห่งรัฐนิวยอร์ก (New York State Dispute Resolution Association : NYSDRA) ภายใต้ข้อบังคับที่ออกโดยสำนักงานอัยการสูงสุด การตัดสินข้อพิพาทภายใต้สถาบันอนุญาโตตุลาการ จะมีผลผูกพันทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค และผู้บริโภคอาจเลือกที่จะเข้าร่วมในการระงับข้อพิพาทโดยโปรแกรมอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตรถยนต์ได้ หากผู้ผลิตมีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการ การตัดสินข้อพิพาทภายใต้โปรแกรมอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตจะไม่ผูกพันผู้บริโภค เว้นแต่ผู้บริโภคได้ยอมรับที่จะปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิต ดังนั้นหากผู้บริโภคได้ใช้บริการอนุญาโตตุลาการ ผ่านอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตและไม่พอใจในคำชี้ขาด ผู้บริโภคยังสามารถยื่นขออนุญาโตตุลาการภายใต้สถาบันอนุญาโตตุลาการรัฐนิวยอร์ก กฎหมายอนุญาตให้ผู้ผลิต กำหนดให้ผู้บริโภคเข้าร่วมในการระงับข้อพิพาทของผู้ผลิตเป็นครั้งแรก โดยให้เป็นไปตามข้อบังคับของรัฐบาลกลางและกฎหมายเลมอนของนิวยอร์ก ก่อนที่จะฟ้องร้องในศาล เพื่อขอความช่วยเหลือภายใต้กฎหมายเลมอน อย่างไรก็ตามผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องใช้บริการอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตก่อนที่จะใช้อนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการโดยรัฐนิวยอร์ก⁶⁰

กฎหมายเลมอนของรัฐนิวยอร์กมีบทบัญญัติสำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยผู้บริโภคสามารถระงับข้อพิพาทได้โดยอนุญาโตตุลาการ เป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก การดำเนินการระงับข้อพิพาทเป็นไปตามข้อบังคับที่ออกโดยสำนักงานอัยการสูงสุดของรัฐนิวยอร์ก โดยอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการแต่งตั้ง สำนักงานอัยการสูงสุดของรัฐ

⁵⁹ บุญศิริกา ทับเกตุ. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 55. หน้า 79.

⁶⁰ State of New York Office of the Attorney General. New York's new car lemon law a guide for consumers.p.6.

นิวยอร์ก จะมีวิธีประกันความเป็นธรรม ความเป็นกลางของอนุญาโตตุลาการ⁶¹ สำนักงานอัยการสูงสุดจะมอบหมายให้สถาบันอนุญาโตตุลาการเอกชนดำเนินการ สถาบันอนุญาโตตุลาการ คือ บริษัทเอกชนที่ดำเนินงานด้านอนุญาโตตุลาการหรือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานอัยการสูงสุด ให้ทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ⁶² อนุญาโตตุลาการจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดและสถาบันอนุญาโตตุลาการ⁶³

2) การดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของรัฐนิวยอร์ก มีข้อบังคับที่ใช้สำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาเพื่ออำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาทอนุญาโตตุลาการ ยานยนต์ คือ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations ข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการ ประกาศใช้ตามกฎหมายเลมอนของรัฐนิวยอร์ก กำหนดขั้นตอนสำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ และมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เกี่ยวกับรถยนต์ให้และรถยนต์มือสองที่ชำรุด มีสาระสำคัญ ดังนี้⁶⁴

ก. การเริ่มต้นกระบวนการพิจารณา

การเริ่มต้นกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการเริ่มจากผู้บริโภคกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม "คำร้องขออนุญาโตตุลาการ" (Request for arbitration form) ซึ่งเป็นแบบฟอร์มตามรูปแบบที่สำนักงานอัยการสูงสุดจัดทำขึ้น เป็นการเรียกร้องให้ผู้ผลิตรับผิดชอบตามกฎหมายเลมอน ผู้บริโภคจะต้องยื่นแบบฟอร์มดังกล่าวต่อสำนักงานอัยการสูงสุด⁶⁵ การยื่นคำร้องต่อสำนักงาน

⁶¹ The new car lemon law. Section 198-(a).

(k) Each consumer shall have the option of submitting any dispute arising under this section upon the payment of a prescribed filing fee to an alternate arbitration mechanism established pursuant to regulations promulgated hereunder by the New York state attorney general. Upon application of the consumer and payment of the filing fee, all manufacturers shall submit to such alternate arbitration.

⁶² New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.2.

⁶³ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.6.

⁶⁴ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.1.

⁶⁵ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.4.

(a) The Attorney General shall prescribe and make available "Request for Arbitration" forms for both GBL §198-a and GBL §198-b claims. To apply for arbitration under the Program, a consumer shall obtain, complete and submit the appropriate form to the Attorney General.

อัยการสูงสุด เป็นการเรียกร้องให้ผู้ผลิตรับผิดชอบตามกฎหมายเลมอน โดยผู้บริโภคจะต้องระบุในแบบฟอร์มถึงความต้องการให้ผู้ผลิตคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่⁶⁶ เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับแบบฟอร์มการเรียกร้องอนุญาตตุลาการจากผู้บริโภคแล้ว จะตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดพิจารณาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะส่งให้กับสถาบันอนุญาตตุลาการดำเนินการและแจ้งให้ผู้บริโภคชำระค่าธรรมเนียมโดยตรงต่อสถาบันอนุญาตตุลาการ⁶⁷

สถาบันอนุญาตตุลาการจะรับข้อเรียกร้องของผู้บริโภคไว้พิจารณาเมื่อได้รับค่าธรรมเนียมจากผู้บริโภค วันที่ผู้บริโภคได้ชำระค่าธรรมเนียม คือวันที่ยื่นคำร้องขออนุญาตตุลาการ⁶⁸ ถือเป็นจุดเริ่มต้นอย่างเป็นทางการของการอนุญาตตุลาการ สถาบันจะแต่งตั้งอนุญาตตุลาการและกำหนดวันนัดพิจารณาไม่เกิน 35 วัน นับจากวันรับคำร้องขออนุญาตตุลาการไว้พิจารณา⁶⁹

ข. ระยะเวลาในการพิจารณาข้อพิพาท

อนุญาตตุลาการจะทำการตัดสินใจชี้ขาดภายใน 40 วันนับจากวันที่ยื่นคำขออนุญาตตุลาการ ตามรูปแบบของสถาบันอนุญาตตุลาการกำหนด คำตัดสินจะลงวันที่และลงนามโดยอนุญาตตุลาการ หลังจากมีคำชี้ขาดแล้วอนุญาตตุลาการ จะส่งคำชี้ขาดให้สถาบันอนุญาตตุลาการตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบคำชี้ขาดหรือการแก้ไขเล็กน้อย และการแก้ไขนั้นต้องได้รับความยินยอมจากอนุญาตตุลาการ จากนั้นสถาบันจะส่งคำชี้ขาดให้กับอนุญาตตุลาการและสำนักงานอัยการสูงสุดภายใน 45 วัน นับจากวันยื่นคำขออนุญาตตุลาการ⁷⁰

⁶⁶ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.4 .

(c) For a GBL §198-a claim, the consumer shall indicate on the form his/her choice of remedy (i.e., either refund or comparable replacement vehicle), in the event the arbitrator rules in favor of the consumer. Such choice shall be followed by the arbitrator unless the consumer advises the Administrator in writing of a change in his/her choice of remedy prior to the arbitrator's rendering of a decision.

⁶⁷ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.4 (g) .

⁶⁸ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.5.

⁶⁹ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.7.

(e) An oral hearing, where appropriate, shall be scheduled no later than 35 days from the filing date, unless a later date is agreed to by both parties. The Administrator shall notify both parties of the date, time and place of the hearing at least 8 days prior to its scheduled date.

⁷⁰ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.16.

ค. การตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการ⁷¹

ในการตัดสินใจของอนุญาโตตุลาการจะพิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายเลมอน ได้แก่

- (1) การซ่อมแซมความบกพร่องของรถยนต์
- (2) การคืนราคารถยนต์
- (3) การเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่

หากอนุญาโตตุลาการพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการเยียวยาความเสียหายตามกฎหมายเลมอน ก็จะตัดสินให้ผู้ผลิตรับผิดชอบกับผู้บริโภคตามกฎหมายเลมอน

ง. ค่าธรรมเนียม

สำหรับค่าธรรมเนียมการยื่นคำขออนุญาโตตุลาการ หากอนุญาโตตุลาการตัดสินให้ผู้ผลิตรับผิดชอบกับผู้บริโภคจะคืนค่าธรรมเนียมให้กับผู้บริโภค⁷²

(a) The arbitrator shall render a decision within 40 days of the filing date which shall be in writing on a form prescribed by the Administrator and approved by the Attorney General. The decision shall be dated and signed by the arbitrator.

(d) The decision shall, where applicable, require that any action required by the manufacturer or the dealer, be completed within 30 days from the date the Administrator notifies the manufacturer or the dealer, of the decision.

(e) The Administrator shall review the decision for technical completeness and accuracy and advise the arbitrator of any suggested technical corrections, such as computational, typographical or other minor corrections. Such changes shall be made only with the consent of the arbitrator.

(f) After review, the Administrator shall, within 45 days of the filing date, mail a copy of the final decision to both parties, the arbitrator, and the Attorney General. The date of mailing to the parties shall be date-stamped by the Administrator on the decision as the date of issuance.

(g) Failure to mail the decision to the parties within the specified time period or failure to hold the hearing within the prescribed time shall not invalidate the decision.

(h) The arbitrator's decision is binding on both parties and is final, subject only to judicial review pursuant to CPLR, Article 75. The decision shall include a statement to this effect.

⁷¹ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.16.

(b) In his/her decision, the arbitrator shall determine whether the consumer qualifies for relief pursuant to GBL §198-a or GBL §198-b, as appropriate. If the arbitrator finds that the consumer qualifies, (s)he shall award the specific remedies prescribed by the applicable statute.

⁷² New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations. Section 300.16.

3.2.1.2 รูปแบบและวิธีดำเนินการในการอนุญาตตุลาการเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องและกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันอนุญาตตุลาการรัฐแคลิฟอร์เนีย

การอนุญาตตุลาการสำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของรัฐแคลิฟอร์เนีย มีสถาบันและบทบัญญัติเฉพาะในการดำเนินกระบวนการพิจารณาระงับข้อพิพาท ซึ่งมีสาระสำคัญแห่งบทบัญญัติ ดังต่อไปนี้

1) สถาบันอนุญาตตุลาการด้านยานยนต์

หน่วยงานที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการ เกี่ยวกับปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องของรัฐแคลิฟอร์เนีย คือ โปรแกรมอนุญาตตุลาการ (Arbitration Program) หมายถึง “กระบวนการระงับข้อพิพาท” โปรแกรมอนุญาตตุลาการจัดตั้งขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ตามกฎหมายเลมอนของรัฐแคลิฟอร์เนีย (California Civil Section 1793.22)⁷³ คำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการจะมีผลผูกพันผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคได้ยอมรับคำชี้ขาดนั้น สถาบันอนุญาตตุลาการ (Arbitration Program) ต้องได้รับการรับรองจากรัฐ (Arbitration Certification Program) กรมกิจการผู้บริโภคแห่งแคลิฟอร์เนีย (California Department of Consumer Affairs) เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้อนุญาตตุลาการ กฎหมายกำหนดไว้ว่าก่อนที่ผู้บริโภคจะสามารถใช้สิทธิทางศาลฟ้องผู้ผลิตให้รับผิดชอบตามกฎหมายเลมอน ผู้บริโภคต้องเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาตตุลาการที่ได้รับการรับรองจากรัฐก่อน อนุญาตตุลาการที่ได้รับการรับรองจากรัฐแคลิฟอร์เนียเหล่านี้จะได้รับฝึกอบรมการทำหน้าที่เป็นอนุญาตตุลาการ ในการแก้ไขข้อพิพาทของผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว เพื่อรับฟังและตัดสินข้อพิพาทเกี่ยวกับปัญหาการรับประกันรถยนต์ของผู้บริโภค ผู้ผลิตที่เข้าร่วมวิธีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการจะพบได้ในโปรแกรมการรับรองอนุญาตตุลาการ (Arbitration Certification Program) หรือสามารถตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์ www.LemonLaw.ca.gov.⁷⁴

โปรแกรมอนุญาตตุลาการ (Arbitration Program) ได้รับทุนจากผู้ผลิตที่เข้าร่วมในโปรแกรมการรับรองอนุญาตตุลาการ (Arbitration Certification Program) เงินทุนนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการทำคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ เนื่องจากสถาบันอนุญาตตุลาการ มีวิธีการป้องกันเพื่อให้อนุญาตตุลาการปราศจากการแทรกแซงจากผู้ผลิตหรือผู้สนับสนุนเงินทุนของหน่วยงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการสถาบัน ได้ว่าจะได้รับการพิจารณาที่เป็นธรรม

⁷³ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS . Article 1. 3396.1. Definitions (c)

⁷⁴ california department of consumer affairs. (2016). Lemon-aid for consumer.p.9. (Online). Available: <https://www.dca.ca.gov/acp/capmotor.shtml> . [2019, April 1].

และรวดเร็ว⁷⁵ โดยมีหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า (Arbitration Certification Program : ACP) จะตรวจสอบการดำเนินงานของอนุญาโตตุลาการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง⁷⁶ จะทำการตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของโปรแกรมอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการรับรอง เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานของโปรแกรมอนุญาโตตุลาการเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐแคลิฟอร์เนียว่าด้วยการแก้ไขข้อพิพาทการรับประกันที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ใหม่ และเมื่อสอง ACP ยังรับรองว่าโปรแกรมที่ผ่านการรับรอง ดำเนินการระงับข้อพิพาทเป็นธรรมและรวดเร็ว โดยหนึ่งในเป้าหมายของ ACP คือการส่งเสริมการใช้การระงับข้อพิพาททางเลือก แทนการฟ้องคดีต่อศาล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและค่าใช้จ่ายต่อผู้บริโภค และลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล⁷⁷

2) การดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ

สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของรัฐแคลิฟอร์เนีย มีข้อบังคับที่ใช้สำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกในอนุญาโตตุลาการยานยนต์ คือ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS (Arbitration Certification Program) ข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ โดยข้อบังคับดังกล่าวกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์⁷⁸ ประกาศใช้ตามกฎหมายเลมอนของรัฐแคลิฟอร์เนีย กำหนดขั้นตอนสำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ ให้สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างเป็นธรรม และอย่างรวดเร็ว มีสาระสำคัญดังนี้

ก. การเริ่มต้นกระบวนการพิจารณา

ผู้ผลิตที่ได้รับการรับรองจากรัฐแคลิฟอร์เนีย จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ หากรถยนต์ที่ซื้อไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformity) คือมีความชำรุดบกพร่องผิดปกติจากที่ได้รับประกันไว้ เป็นข้อมูลที่ต้องแจ้งให้กับผู้บริโภคทราบพร้อมกับการทำสัญญาซื้อขายรถยนต์ จะต้องอธิบายและแจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการยื่นคำขออนุญาโตตุลาการ ในเอกสารการรับประกันของผู้ผลิต อธิบายถึงข้อกำหนดใดๆ ที่กำหนดโดยผู้ผลิต ในการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิต โดยแจ้งให้ผู้บริโภค ได้ทราบถึงการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ก่อนที่จะมีการใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลตามกฎหมายเลมอน โดยหากผู้บริโภคได้เลือกการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

⁷⁵ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Article 3. 3398.1 Organization of Arbitration Program.

⁷⁶ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Article 3. 3399.5.

⁷⁷ california department of consumer affairs. About acp. (online). Available: <https://www.dca.ca.gov/acp/about.shtml>. [2019, April 1].

⁷⁸ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Article 3. Minimum Standards for Arbitration Programs.

เมื่ออนุญาตตุลาการมีคำชี้ขาดแล้วผู้บริโภคจะยอมรับ หรือปฏิเสธคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการก็ได้ กล่าวคือ ผู้บริโภคจะไม่ผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของโปรแกรมอนุญาตตุลาการของผู้ผลิต หากผู้บริโภคยอมรับคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ ผู้ผลิตจะปฏิบัติตามคำชี้ขาดภายใน 30 วันหลังจากผู้ผลิตได้ทราบถึงการยอมรับคำชี้ขาดของผู้บริโภค หากผู้บริโภคปฏิเสธคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ ผู้บริโภคสามารถนำคดีไปฟ้องศาล เพื่อเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายเลยได้⁷⁹

⁷⁹ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Section 3397.2 Disclosures by Manufacturer to Consumer

(a) The manufacturer shall include together, either in its written warranty or in a separate section of materials accompanying each vehicle sold or leased in California, in clear and readily understood language, the following information about the manufacturer's arbitration program and how to use it:

(1) Either:

(A) a form addressed to the arbitration program containing spaces requesting the information which the program may require for prompt resolution of warranty disputes, or

(B) a telephone number of the arbitration program which consumers may use without charge.

(2) The name and address of the arbitration program.

(3) A brief description of the arbitration program's procedures and how to use them. The Arbitration Certification Program may reproduce such materials to inform the public about each program.

(4) The time limits adhered to by the arbitration program.

(5) The types of information which the arbitration program may require for prompt resolution of warranty disputes.

(6) If applicable, a clear statement explaining any requirement imposed by the manufacturer that the consumer resort to the arbitration program before invoking rights or remedies conferred by 15 USC Section 2310 or Civil Code Section 1793.22(b), together with a disclosure that the consumer is not required to resort to the program if the consumer chooses to seek redress by pursuing rights and remedies not created by those laws.

(7) Any limits on the scope of the decision, if authorized by Section 3398.10(d).

(8) A statement that if the consumer accepts the decision of the arbitration program, the manufacturer will be bound by the decision, and will comply with the decision within a reasonable time not to exceed 30 days after the manufacturer receives notice of the consumer's acceptance of the decision.

(9) A statement that the consumer may reject the decision and go to court, and that the decision and any findings will be admissible in any court action.

(b) The form described in subdivision (a)(1)(A) of this section may request any information reasonably necessary to decide the dispute.

ข. ระยะเวลาในการพิจารณาข้อพิพาท⁸⁰

สถาบันอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการรับรองจากรัฐแคลิฟอร์เนีย จะมีคำชี้ขาดข้อพิพาท ภายใน 40 วัน หลังจากได้รับข้อพิพาทไว้พิจารณา และยกเว้นกรณีที่อนุญาตให้มีการขยายภายใต้ (c) ของมาตรานี้

ค. การตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการ⁸¹

การตัดสินให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายนั้น ต้องพิจารณาตามกฎหมายเดิมของรัฐแคลิฟอร์เนีย คือประมวลกฎหมายแพ่ง มาตรา 1793.22 (California Civil Section 1793.22) โดยอนุญาโตตุลาการอาจพิจารณาให้ผู้ผลิตรับผิดชอบกับผู้บริโภคดังต่อไปนี้

- (1) ซ่อมแซม
- (2) เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่
- (3) คืนราคารถยนต์
- (4) ชดใช้ค่าเสียหาย

ง. ค่าธรรมเนียม

สถาบันอนุญาโตตุลาการจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการของสถาบัน การดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการไม่มีค่าธรรมเนียมในการยื่นข้อเรียกร้องอนุญาโตตุลาการ และเป็นวิธีการที่ค่อนข้างง่ายในการแก้ไขข้อพิพาท⁸²

3.2.2 รูปแบบและวิธีดำเนินการในการอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องและกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการประเทศแคนาดา

แคนาดาแบ่งเขตการปกครองระบบสหพันธรัฐ (Confederation) มีรัฐบาลกลาง (Federal Government) และรัฐบาลระดับรัฐ (Provincial Government) แต่ละรัฐมีมุขมนตรี (Premier) เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร โดยเขตการปกครองแบ่งเป็น 10 รัฐ (Province) และ 3 เขตปกครองพิเศษ (Territory) ประกอบด้วย 1. รัฐออนแทรีโอ (Ontario) 2. รัฐควิเบก (Quebec) 3. รัฐโนวาสโกเชีย (Nova Scotia) 4. รัฐนิวบรันสวิก (New Brunswick) 5. รัฐแมนิโทบา (Manitoba) 6. รัฐบริติช โคลัมเบีย (British Columbia) 7. รัฐปรินซ์ เอ็ดเวิร์ด ไอแลนด์ (Prince Edward Island) 8. รัฐซัสแคตเชวัน (Saskatchewan) 9. รัฐอัลเบอร์ตา (Alberta) 10. รัฐนิวฟันด์แลนด์ แอนด์

⁸⁰ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Section 3398.9.

⁸¹ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Section 3398.11.

⁸² CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS. Section 3398.1.

แลบราดอร์ (Newfoundland and Labrador) เขตปกครองพิเศษ ประกอบด้วย 1. นอร์ทเวสต์ เทร์ริทอรีส์ (Northwest Territories) 2. ยูคอน (Yukon) 3. นูนาวุต (Nunavut)⁸³

ในประเทศแคนาดา ไม่มีกฎหมายเลมอน ดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดมาตรการในการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์ที่มีคุณภาพ และการใช้งานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน แต่แคนาดามีมาตรการช่วยเหลือผู้ซื้อรถยนต์ที่มีข้อบกพร่องจากกระบวนการผลิตของผู้ผลิต โดยเมื่อผู้ซื้อรถยนต์พบข้อบกพร่องของรถยนต์ หรือรถยนต์ที่ซื้อจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายนั้นมีความชำรุดบกพร่อง และเมื่อผู้ซื้อรถยนต์ได้แจ้งให้ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์แล้ว แต่ผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ผู้บริโภคสามารถ นำข้อพิพาทเข้าสู่สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ (Canada Motor Vehicle Arbitration Plan : CAMVAP)⁸⁴ เป็นสถาบันระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ โดยเป็นทางเลือกของการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ โดยการดำเนินงานของสถาบันดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายขององค์กรดังกล่าว คือ Agreement for Arbitration ซึ่งเป็นข้อบังคับเฉพาะขององค์กร สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

1) สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์

สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของแคนาดา (Canada Motor Vehicle Arbitration Plan : CAMVAP) เป็นองค์กรเอกชนที่ให้บริการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการสำหรับยานยนต์ เป็นโครงการระดับชาติในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยสมัครใจระหว่างผู้ผลิตรถยนต์และผู้ซื้อรถยนต์ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องระหว่างผู้ผลิตรถยนต์หรือตัวแทนจำหน่ายและผู้บริโภคสามารถระงับได้โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ โดยหลีกเลี่ยงวิธีการทางศาล ข้อพิพาทจะได้รับการแก้ไขโดยการอนุญาโตตุลาการที่มีผลผูกพันให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตาม⁸⁵

สถาบันอนุญาโตตุลาการยานยนต์ของแคนาดา (CAMVAP) ก่อตั้งขึ้นในปี 1994 โดยกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของแคนาดา (CAMVAP) ตัดสินข้อพิพาทระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค โดยมิข้อโต้แย้งว่าข้อพิพาทเกี่ยวข้องกับข้อบกพร่องการ

⁸³ ข้อมูลประเทศแคนาดา. สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ นครโทรอนโต และสำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ นครแวนคูเวอร์.

⁸⁴ Office of Consumer Affairs (OCA). Recourse for vehicle defects. (Online). Available: <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02998.html>. [2019, May 3].

⁸⁵ Agreement for Arbitration. Section 1.

ผลิตรถยนต์และการรับประกันของผู้ผลิตสำหรับรถยนต์ใหม่ (CAMVAP) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่มีสมาชิก ได้แก่ รัฐบาลระดับจังหวัดและดินแดน สมาคมผู้ผลิตยานยนต์ สมาคมผู้บริโภคนานาชาต สมาคมผู้จำหน่ายรถยนต์แคนาดา และสมาคมผู้ผลิตรถยนต์นานาชาติของแคนาดา สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ CAMVAP ของแคนาดาจะมีหน่วยงานธุรการประจำอยู่ทุกจังหวัดและดินแดน⁸⁶

การระงับข้อพิพาทโดยสถาบันอนุญาโตตุลาการ CAMVAP สามารถใช้ได้กับผู้ผลิตที่เข้าร่วม (Participating Manufacturers) กับโครงการระงับข้อพิพาทนี้เท่านั้น สำหรับผู้ผลิตที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ CAMVAP ผู้บริโภคจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองภายใต้ CAMVAP เว้นแต่ผู้ผลิตจะยอมรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการของ CAMVAP นอกจากนี้รถยนต์ที่ผู้บริโภคซื้อต้องเป็นรถยนต์ที่ซื้อจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศแคนาดา⁸⁷

การดำเนินงานของ CAMVAP มีวัตถุประสงค์เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดจากรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยมีจุดเด่นหรือข้อดี 5 อย่างด้วยกันตามเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้⁸⁸

(1) ยุติธรรม

ผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม โดยอนุญาโตตุลาการที่มีความเป็นกลางเป็นมืออาชีพ โดย CAMVAP มีประสบการณ์ในการดำเนินการระงับข้อพิพาทมาตั้งแต่ปี 1994 ผู้บริโภคจึงมั่นใจได้ว่าจะได้รับความเป็นธรรมโดยอนุญาโตตุลาการ

(2) รวดเร็ว

ตั้งแต่ต้นจนจบ CAMVAP ตั้งเป้าหมาย 70 วันเพื่อแก้ไขปัญหข้อพิพาท การพิจารณาคดีเสร็จภายใน 50 วันหลังจากได้รับคำร้อง จากนั้นประมาณ 14 วันหลังจากการพิจารณา สถาบันอนุญาโตตุลาการจะส่งคำตัดสินชี้ขาดถึงผู้บริโภค

(3) เป็นมิตร

การพิจารณา CAMVAP จะถูกจัดขึ้นในห้องประชุมหรือชุมชนหรือถึงอำนาจความสะดวกที่คล้ายกัน ใกล้กับบ้านของผู้บริโภคมากที่สุด การพิจารณาเป็นทางการน้อยกว่าศาล

⁸⁶ Union des consommateurs. (2009). CONSUMER ARBITRATION: A Fair and Effective Process. p.33-35.

⁸⁷ Office of Consumer Affairs (OCA). Recourse for vehicle defects. (Online). Available :

<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02998.html>. [2019, May 3].

⁸⁸ CAMVAPPVAC. Is CAMVAP For Me?. Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan. p.7-8.

(4) ไม่มีค่าธรรมเนียม

การเลือกระงับข้อพิพาทของ CAMVAP ไม่มีค่าธรรมเนียม แต่ผู้บริโภคมองต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเตรียม และนำเสนอข้อเรียกร้อง เช่น ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายของทนายความ พยานหรือล่าม

(5) เป็นที่สิ้นสุด

เมื่ออนุญาโตตุลาการทำการตัดสินแล้วถือเป็นที่สุด ไม่มีการอุทธรณ์

2) การดำเนินกระบวนการพิจารณาอนุญาโตตุลาการ

สำนักอนุญาโตตุลาการ CAMVAP มีกฎหมายที่ใช้สำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาเพื่ออำนวยความสะดวกในอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ คือ Agreement for arbitration เป็นข้อตกลงของ CAMVAP มีสาระสำคัญดังนี้

ก. การเริ่มต้นกระบวนการพิจารณา

การระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการ เริ่มจากผู้บริโภคต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิ์ (Claim form) โดยข้อพิพาทที่สามารถยื่นเรื่องต่อ CAMVAP ได้นั้น ต้องเป็นรถยนต์ใหม่และผู้ผลิตได้มีการรับประกัน และรถยนต์นั้นมีความชำรุดบกพร่องจากกระบวนการผลิต หรือวัสดุที่ใช้ในการผลิต แต่ความชำรุดบกพร่องนั้นต้องไม่ได้เกิดจากการใช้งานตามปกติของรถยนต์ และต้องอยู่ภายในเงื่อนไขดังต่อไปนี้⁸⁹

(1) รถยนต์ส่วนบุคคล รถบรรทุกขนาดเล็ก รถตู้ รถอเนกประสงค์ ซึ่งมี

(2) ระยะการเดินทางไม่เกิน 160,000 กิโลเมตรในเวลาพิจารณาข้อพิพาท

(3) เป็นรถยนต์รุ่นปีปัจจุบันหรือปีที่ผ่านมา ไม่เกิน 4 ปี ตามตารางแสดงรุ่นปีรถยนต์และวันสุดท้ายที่สามารถยื่นข้อเรียกร้องได้ ดังนี้⁹⁰

รุ่นปีรถยนต์	วันสิ้นสุดท้าย
2014	30 กันยายน 2018
2015	30 กันยายน 2019
2016	30 กันยายน 2020
2017	30 กันยายน 2021
2018	30 กันยายน 2022
2019	30 กันยายน 2023
2020	30 กันยายน 2024

⁸⁹ Agreement for Arbitration. Section 4.2.

⁹⁰ Agreement for Arbitration. Section 4.3.

การเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคภายใต้ CAMVAP นี้ ผู้บริโภคจะต้องมีการแก้ไขข้อพิพาทกับผู้ผลิตมาก่อนแล้ว ตามกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทการรับประกันของผู้ผลิต โดยผู้บริโภคต้องให้ออกาสผู้ผลิตซ่อมแซมรถยนต์ก่อน แต่หากผู้ผลิตยังไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของรถยนต์เพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติ ผู้บริโภคจึงจะสามารถยื่นเรื่องต่อหน่วยงานอนุญาโตตุลาการประจำจังหวัดที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่ได้⁹¹

การที่ผู้บริโภคได้กรอกแบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิ (Claim form) หมายถึง ผู้บริโภคได้ตกลงที่จะดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ (CAMVAP) และผูกพันตามข้อตกลงสำหรับอนุญาโตตุลาการ (Agreement for arbitration) สำหรับผู้ผลิตที่เข้าร่วมนั้น ได้ตกลงที่จะการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการของ CAMVAP เช่นเดียวกัน ตั้งแต่ที่ผู้ผลิตได้เข้าร่วม CAMVAP แล้ว⁹²

ข. ระยะเวลาในการพิจารณาข้อพิพาท

การดำเนินการระงับข้อพิพาทของ CAMVAP ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ 70 วัน โดยอนุญาโตตุลาการ จะพิจารณาข้อพิพาทไม่เกิน 50 วันหลังจากได้รับแบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคที่ได้มีการกรอกข้อมูลครบถ้วน และลงนามแล้ว⁹³ อนุญาโตตุลาการ อาจมีการตรวจสอบรถยนต์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์ โดยการตรวจสอบทางเทคนิคจะเสร็จสิ้นภายใน 10 วัน นับแต่วันสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบ⁹⁴

หลังจากที่อนุญาโตตุลาการได้พิจารณาข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการตัดสินมีคำชี้ขาดข้อพิพาท และส่งผลของคำชี้ขาดถึงผู้บริโภคภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วัน หลังจากเสร็จสิ้นการพิจารณา⁹⁵ รวมระยะเวลาตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการไม่เกิน 70 วัน

⁹¹ Agreement for Arbitration. Section 5.1.

⁹² Agreement for Arbitration. Section 5.4.

When You sign the Claim Form, You are verifying that statements made by You are true. You are also agreeing to follow the CAMVAP procedures and to be bound by this Agreement for Arbitration. The Manufacturers who participate in CAMVAP have already agreed to do this.

⁹³ Agreement for Arbitration. Section 7.6.

The Provincial Administrator will arrange the hearing date for not more than fifty (50) Days after receipt of Your properly completed and signed Claim Form.

⁹⁴ Agreement for Arbitration. Section 10.

⁹⁵ Agreement for Arbitration. Section 11.1.

ค. การตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทของอนุญาโตตุลาการ

เมื่ออนุญาโตตุลาการ ดำเนินกระบวนการพิจารณาเสร็จแล้ว ภายใต้ CAMVAP

อนุญาโตตุลาการสามารถตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทดังต่อไปนี้⁹⁶

- (1) ให้ผู้ผลิตซื้อที่ดินรถยนต์
- (2) ให้ผู้ผลิตซ่อมรถยนต์
- (3) ให้ผู้ผลิตชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจาก หรือที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมรถยนต์
- (4) ผู้ผลิตไม่มีความรับผิดชอบ จากข้อเรียกร้องของผู้บริโภค

ง. ค่าธรรมเนียม

การดำเนินการระงับข้อพิพาทภายใต้ CAMVAP ผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับอนุญาโตตุลาการสำหรับการเรียกร้อง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระงับข้อพิพาท ผู้ผลิตที่เข้าร่วมเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ⁹⁷ แต่ไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากพยานของผู้บริโภค ค่าธรรมเนียม หากมีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และที่พักที่เกิดจากการเข้าร่วมการพิจารณาข้อพิพาท ค่าใช้จ่ายของล่าม หากผู้บริโภคมีการร้องขอบริการล่าม⁹⁸

จากการศึกษา การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทย และประเทศต่าง ๆ ข้างต้น ทำให้เห็นภาพรวม และจุดต่างระหว่างการระงับพิพาทที่ต่างประเทศใช้ในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจ กับการระงับข้อพิพาทที่เป็นอยู่ในประเทศไทย ในส่วนถัดไปผู้เขียนจะได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทยในปัจจุบันต่อไป

The Arbitrator will make the award in writing and will deliver copies of the award to both the Provincial Administrator and the CAMVAP national office not more than fourteen (14) Days after the conclusion of the hearing or any subsequent technical examination, if one is so ordered.

⁹⁶ Agreement for Arbitration. Section 6.

⁹⁷ Agreement for Arbitration. Section 13.1.

⁹⁸ Agreement for Arbitration. Section 13.2.