

บทที่ 4

ปัญหาในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีระงับข้อพิพาททางเลือกหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ กิ่งศาลอีกทั้งมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นที่สุด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการ ระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องในต่างประเทศดังที่ได้ศึกษามาแล้ว ในบทที่ 3 ซึ่งจะ เห็นได้ว่าวิธีอนุญาโตตุลาการเป็นการระงับข้อพิพาทที่ถือได้ว่าเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มี ประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษา การระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทยกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ของต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำไปปรับใช้และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทย ผู้เขียนจึงได้นำประเด็นปัญหา ที่สำคัญมาเสนอเพื่อให้เห็น ข้อดี ข้อบกพร่อง และข้อแนะนำบางประการที่เป็นประโยชน์ต่อการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทยดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาระยะเวลาและขั้นตอนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

ในปัจจุบัน

จากกรณีที่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่จากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ แล้วพบว่ารถยนต์มีความชำรุด บกพร่องภายหลังจากได้มีการใช้งานแล้ว อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสม แก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา โดยความชำรุดบกพร่องนั้น ไม่ได้เกิดจากการใช้งานตามปกติของผู้บริโภค และผู้บริโภค ได้นำรถเข้าไปซ่อมที่ศูนย์บริการของ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ แต่ปรากฏว่าซ่อมในจำนวนหลายครั้ง ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ก็ไม่สามารถ ซ่อมรถยนต์นั้นให้ใช้งานได้ตามปกติ ไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ให้ได้มาตรฐาน ตามที่ ได้ให้คำรับประกันไว้ เมื่อรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้บริโภคจึงได้เรียกร้อง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ผู้ประกอบการที่ยินยอมที่จะซ่อม เนื่องจาก บริษัทไม่มีนโยบายในการคืนเงิน หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับลูกค้า อีกทั้งตามกฎหมายไทย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนความรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่อง ไม่ได้บัญญัติให้ผู้ขาย

ต้องรับผิดชอบในการคืนเงิน หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ กล่าวคือ ประเทศไทยไม่มีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน

ในต่างประเทศ สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา จะมีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐานคือ กฎหมายเลมอน (Lemon law) หลักเกณฑ์ที่จะใช้กฎหมายเลมอนในแต่ละรัฐจะแตกต่างกันออกไป กฎหมายเลมอนระดับรัฐส่วนใหญ่จะระบุให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่แทนรถยนต์ที่มีปัญหา หากผู้ผลิตไม่สามารถซ่อมแซมรถยนต์ให้สามารถใช้งานได้ตามที่รับประกันไว้ เช่น กฎหมายเลมอนรัฐแคลิฟอร์เนีย มีการซ่อมแซม 2 ครั้ง สำหรับความชำรุดบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดการเสียชีวิตหรือบาดเจ็บอย่างร้ายแรง หรือมีการซ่อมแซม 4 ครั้ง หรือไม่ได้ใช้งานรถยนต์ตามปกติเป็นเวลา 30 วัน ตามปฏิทิน โดยไม่ต้องติดกันก็ได้ ภายในระยะเวลา 18 เดือนหรือ 18,000 ไมล์ แล้วแต่ว่าเกณฑ์ใดจะถึงกำหนดก่อนกัน หรือกฎหมายเลมอนรัฐนิวยอร์ก ซ่อมแซม 4 ครั้งหรือไม่สามารถใช้งานได้ 30 วัน ระยะเวลา 2 ปี หรือ 18,000 ไมล์ แล้วแต่ว่าเกณฑ์ใดจะถึงกำหนดก่อนกัน ปัญหาการไม่มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ จึงทำให้ผู้ประกอบการปฏิเสธความรับผิดชอบไม่คืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ผู้บริโภค

เมื่อผู้ประกอบการไม่รับผิดชอบต่อผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอให้ผู้ขายคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ เมื่อได้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีการนัดไกล่เกลี่ยกันระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยเป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 การไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว จะมีการไกล่เกลี่ย 2 ชั้น โดยชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยการไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไกล่เกลี่ยได้ไม่เกิน 2 ครั้ง มีระยะเวลาารวมกัน 90 วัน ถ้าในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยต่อไป จะมีการไกล่เกลี่ยต่อไปในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยได้ไม่เกิน 2 ครั้ง และมีระยะเวลาารวมกันไม่เกิน 90 วัน จะเห็นได้ว่าระยะเวลา และขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค รวมกันแล้วเป็นเวลา 180 วันหรือ 6 เดือน ถือเป็นระยะเวลานาน หากมีการตกลงกันได้ระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจจะทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว เพราะไม่ต้องนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล เพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ถ้าหากข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ จะทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลา

จากการดำเนินกระบวนการใกล้เคียง และต้องเสียเวลาในการฟ้องคดีอีกเป็นเวลานาน อีกทั้งการฟ้องคดีต่อศาล เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้วหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจในคำพิพากษา จะมีการอุทธรณ์ ฎีกาคำพิพากษาต่อไป ซึ่งไม่อาจกำหนดเวลาที่แน่นอนของการดำเนินคดีได้

สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องของต่างประเทศ ในประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์ก และรัฐแคลิฟอร์เนีย นอกจากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการ ใกล้เคียง การฟ้องศาล แล้วยังมีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นทางเลือกของผู้บริโภค ในการระงับข้อพิพาท โดยกฎหมายเลมอนของรัฐนิวยอร์กกับรัฐแคลิฟอร์เนีย มีบทบัญญัติให้ระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่อง โดยอนุญาโตตุลาการ และมีการออกข้อบังคับที่เหมาะสมกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่องโดยอนุญาโตตุลาการ สำหรับระยะเวลาการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการของรัฐนิวยอร์ก อนุญาโตตุลาการจะทำการชี้ขาดข้อพิพาทภายใน 40 วันนับจากวันที่ยื่นคำขออนุญาโตตุลาการ และรัฐแคลิฟอร์เนีย อนุญาโตตุลาการจะทำการชี้ขาดข้อพิพาทภายใน 40 วันหลังจากที่ได้รับข้อพิพาทไว้พิจารณา และสำหรับประเทศแคนาดา ไม่มีกฎหมายเลมอนเหมือนกับประเทศสหรัฐอเมริกาเช่นเดียวกับประเทศไทย แต่ประเทศแคนาดามีมาตรการ ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่อง โดยองค์กรที่เรียกว่า (Canada Motor Vehicle Arbitration Plan : CAMVAP) เป็นองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร อนุญาโตตุลาการจะชี้ขาดข้อพิพาทภายในระยะเวลาไม่เกิน 70 วันหลังจากได้รับแบบฟอร์มการเรียกร้องสิทธิ (Claim form) ของผู้บริโภคที่ได้มีการกรอกข้อมูลครบถ้วนและลงนามแล้ว

จะเห็นได้ว่าต่างประเทศมีแนวทางในการระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่อง โดยใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดาได้หลีกเลี่ยงวิธีการทางศาล โดยนิยมใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากเป็นการระงับข้อพิพาทที่สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรมและเป็นที่สุด ผูกพันคู่พิพาทให้ต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ โดยถ้าหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ คู่พิพาทอีกฝ่ายสามารถขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดได้ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันจำเป็นต้องมียานพาหนะ ในการเดินทางไปยังที่ต่างๆ ซึ่งหากกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ต้องใช้เวลานาน จนกว่าผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาความเสียหาย ย่อมทำให้ผู้บริโภคเดือดร้อน และรถยนต์เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง และผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องใช้งานในการดำรงชีวิต หากประเทศไทยมีกระบวนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารดบคพร่อง โดยวิธีการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาท โดยใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้น ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลา กับการไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้วิธีการ

ไกล่เกลี่ย เนื่องจากการระงับข้อพิพาท โดยการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนั้น ไม่ได้มีอำนาจตัดสินใจให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามแนวทางความเห็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอ เพียงแต่ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลาง ในการเสนอแนะแนวทางเพื่อให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจพิพาทเหมือนดั่งอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษา ซึ่งผลของการไกล่เกลี่ยนอกศาลแม้สามารถตกลงกันได้ แต่ถ้าหากคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ต้องนำคดีนั้นไปฟ้องศาลเป็นคดีใหม่ บังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ทำให้ผู้บริ โภคต้องเสียเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนของศาล บางกรณีผู้บริ โภคก็ไม่ได้ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและเลือกที่จะใช้วิธีการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งการฟ้องคดีต่อศาล ย่อมใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาล ดังนั้นหากประเทศไทยมีการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเช่นเดียวกับต่างประเทศ โดยหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยศาล จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

4.2 ปัญหารูปแบบที่เหมาะสมของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

วิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องในปัจจุบันระงับข้อพิพาท โดยใช้วิธีการเจรจาตกลงกันระหว่างคู่กรณีพิพาท การไกล่เกลี่ย และการฟ้องคดี ซึ่งผลทางกฎหมายของการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการเจรจาและการไกล่เกลี่ย หากสามารถตกลงกันได้ จะเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันและผูกพันบังคับกันได้ โดยทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 850 - 852 คู่พิพาทต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน ยอมสละข้อเรียกร้องเดิม หรือหนี้เดิมแล้วผูกพันกันตามข้อตกลงใหม่ที่เกิดขึ้น หากคู่พิพาทฝ่ายใด ไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความคู่พิพาทอีกฝ่ายต้องนำคดีไปฟ้องศาลเป็นคดีใหม่ เพื่อบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจากการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบ หากคู่กรณีพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ในชั้นไกล่เกลี่ย วิธีระงับข้อพิพาทต่อไป คือการฟ้องคดี ซึ่งการดำเนินการระงับข้อพิพาท โดยศาล จะมีขั้นตอนและกระบวนการมากมาย มีระยะเวลาที่ยาวนานกว่าการระงับข้อพิพาทนอกศาล เพราะการดำเนินคดีโดยศาลจะเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการพิจารณา มีการอุทธรณ์คำพิพากษาต่อไปได้ การที่ศาลชั้นต้นตัดสินแล้วคดียังไม่ถึงที่สุดหากคู่ความมีการอุทธรณ์คำพิพากษา

จากกรณีตัวอย่างของปัญหาการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริ โภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่ ผู้เขียนได้กล่าวถึงในบทที่ 3 หัวข้อที่ 3.1.1.2 และ 3.1.2.2 จะเห็น ได้ว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับ รถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการ ไกล่เกลี่ย และฟ้องคดีในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้ ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งตามลักษณะของข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์นั้น ผู้บริโภคย่อมมีความจำเป็นจะต้องใช้รถยนต์ในชีวิตประจำวัน หากรถยนต์มี ความชำรุดบกพร่อง หรือไม่อาจใช้งานรถได้ หรือการใช้งานต่อไปอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ย่อมทำให้ผู้บริโภค ได้รับความเดือดร้อนจากการ ไม่มีรถยนต์ใช้งานต่อไป การระงับข้อพิพาทโดย การไกล่เกลี่ย และการฟ้องคดีจึงยังไม่มีความเหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุด บกพร่อง

การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องจึงควร ได้รับการพิจารณาตัดสินให้เสร็จ ลื่นไปภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริโภค ได้รับการเยียวยาความเสียหายได้ทันที่วงที่ กับความเสียหายที่เกิดขึ้น ในต่างประเทศจะนิยมระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดย วิธีการอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากเป็นวิธีการที่รวดเร็ว ลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล และประหยัด ค่าใช้จ่ายแก่คู่พิพาท แต่สำหรับประเทศไทยยังไม่นิยมใช้การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุด บกพร่อง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเหมือนกับต่างประเทศ

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ใช้ระยะเวลาสั้นและรวดเร็วกว่าการฟ้องคดี ต่อศาล เนื่องจากคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการมีผลผูกพันเป็นยุติให้คู่กรณีพิพาทต้องปฏิบัติตาม ไม่สามารถอุทธรณ์คำตัดสินของอนุญาโตตุลาการต่อไปได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความผูกพันตามสัญญา โดยเจตนาของคู่พิพาทในการยอมรับระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ และผลจากกฎหมาย อนุญาโตตุลาการยอมรับให้คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการใช้บังคับได้

เมื่อเปรียบเทียบการระงับข้อพิพาทโดยการ ไกล่เกลี่ย การฟ้องคดี และการอนุญาโตตุลาการ แล้วจะเห็นได้ว่า การอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ ชำรุดบกพร่องมากที่สุด เนื่องจากวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้นมีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และมีความเป็นธรรมไม่ต่างจาก วิธีการฟ้องทางศาล แต่วิธีการอนุญาโตตุลาการ มีความรวดเร็วและเป็นที่สุด

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับ รถยนต์ชำรุดบกพร่อง

สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องระหว่างผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจของประเทศไทยนั้น ปัจจุบันใช้วิธีการเจรจาตกลงกันระหว่างคู่กรณีพิพาท เมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ จึงใช้วิธีการไกล่เกลี่ย โดยมีคนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะมีการนำข้อพิพาทไปฟ้องศาลเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบกับผู้บริโภค ในการคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่

จะเห็นได้ว่า มีการใช้วิธีการระงับข้อพิพาททุกวิธีแล้ว แต่การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ไม่นิยมใช้ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ บุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นคู่พิพาทคือผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการไม่มากเท่าที่ควร อีกทั้งยังขาดการผลักดัน และส่งเสริมให้มีการอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง นอกจากนี้ หากคู่พิพาทมีความประสงค์ที่จะเข้าสู่การอนุญาโตตุลาการ ยังประสบกับปัญหาอีกว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงาน หรือสถาบันที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ถึงแม้ประเทศไทย จะมีสำนักอนุญาโตตุลาการสำนักงานศาลยุติธรรม ทำหน้าที่เป็นองค์กรกลาง ในการพัฒนาส่งเสริมและเผยแพร่ระบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนเกี่ยวกับเรื่องอนุญาโตตุลาการ ดูแลข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้อง และมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย เป็นหน่วยงานระงับข้อพิพาททางพาณิชย์ ข้อพิพาทระหว่างประเทศ ข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญา โดยวิธีดำเนินการระงับข้อพิพาทเป็นไปตามข้อบังคับของสำนักงานศาลยุติธรรม แต่รูปแบบการระงับข้อพิพาทเป็นลักษณะทั่วไป ยังไม่เหมาะสมกับรูปแบบการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

ประเทศไทยมีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการหลายหน่วยงานด้วยกัน ตามที่ผู้เขียนได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 3.1.3.2 เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center (THAC)) สำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม สถาบันอนุญาโตตุลาการสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยการดำเนินการระงับข้อพิพาทของหน่วยงานดังกล่าวจะมีกฎระเบียบข้อบังคับเฉพาะของหน่วยงาน

ที่เอื้ออำนวยและสอดคล้อง เหมาะสมกับการดำเนินกระบวนการพิจารณา เพื่อให้เป็นไปได้โดยสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่คู่พิพาท

สำหรับในต่างประเทศ จะมีวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยมีหน่วยงานเฉพาะด้าน คือสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์ก มีวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยอนุญาโตตุลาการ ในทุกรัฐของ สหรัฐอเมริกา จะมีกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะ สำหรับคุ้มครองผู้ซื้อ รถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง โดยกฎหมายดังกล่าวจะระบุการระงับข้อพิพาท ผู้บริโภคอาจนำข้อ พิพาทเข้าสู่วิธีการอนุญาโตตุลาการ หรือฟ้องคดีต่อศาลก็ได้ ซึ่งบางรัฐก็บังคับให้ระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการก่อนฟ้องคดี

สำหรับรัฐนิวยอร์ก มีสถาบันอนุญาโตตุลาการ ที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทด้านยานยนต์ คือ (New York State Dispute Resolution Association : NYSDRA) ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นอนุญาโตตุลาการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดของรัฐนิวยอร์ก เพื่อ ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง และมีข้อบังคับที่ใช้การดำเนินกระบวนการ พิเคราะห์คือ New York New and Used Car Lemon Law Arbitration Program Regulations คำชี้ขาด อนุญาโตตุลาการจะมีผลผูกพันคู่กรณีพิพาท นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Program) ที่เป็นของผู้ผลิต เป็น โปรแกรมการระงับข้อพิพาทของผู้ผลิต ที่ต้องการแก้ไขเยียวยาความ เสียหายให้กับผู้บริโภค โดยรวดเร็ว และเป็นธรรม และคำชี้ขาดที่ตัดสินโดยอนุญาโตตุลาการของ ผู้ผลิตจะไม่ผูกพันผู้บริโภค เว้นแต่ผู้บริโภคได้ยอมรับที่จะปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ ของผู้ผลิต

สำหรับรัฐแคลิฟอร์เนีย มีโปรแกรมอนุญาโตตุลาการของผู้ผลิตรถยนต์ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อ แก้ปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ที่ไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ผลิต เป็นการแก้ปัญหาโดยตรงจาก ผู้ผลิต เพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โปรแกรมอนุญาโตตุลาการของ ผู้ผลิตต้องได้รับการรับรองจากรัฐ โดยมีหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า (Arbitration Certification Program : ACP) จะตรวจสอบการดำเนินงานของอนุญาโตตุลาการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จะทำการ ตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของโปรแกรมอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการรับรอง เพื่อให้แน่ใจว่า การดำเนินงานของ โปรแกรมอนุญาโตตุลาการเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐ แคลิฟอร์เนียว่าด้วยการแก้ไขข้อพิพาทการรับประกันที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ใหม่ และมีข้อบังคับที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา คือ CALIFORNIA CODE OF REGULATIONS โดย คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ จะมีผลผูกพันผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคได้ยอมรับคำชี้ขาดนั้น หาก ผู้บริโภคไม่ยอมรับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ สามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลได้

สำหรับประเทศแคนาดา ไม่มีกฎหมายเลมอนเหมือนกับสหรัฐอเมริกา เช่นเดียวกับประเทศไทย ที่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง แต่ประเทศแคนาดา มีมาตรการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง คือ มีสถาบันระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ที่เรียกว่า สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ (Canada Motor Vehicle Arbitration Plan : CAMVAP) เป็นหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร จัดตั้งขึ้น โดยกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ ในแคนาดามีสถาบันอนุญาโตตุลาการ CAMVAP ประจำอยู่ในทุกจังหวัดและดินแดน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยอนุญาโตตุลาการทั่วประเทศแคนาดาในทุกจังหวัดและดินแดน และมีข้อบังคับที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา คือ Agreement for arbitration คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการถือเป็นที่สุด ผูกพันคู่พิพาทให้ต้องปฏิบัติ

จะเห็นได้ว่าในต่างประเทศมีวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกคือวิธีการอนุญาโตตุลาการ มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะ สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการทางศาล เนื่องจากต้องใช้เวลาานาน โดยสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของต่างประเทศ มีกฎระเบียบข้อบังคับ ที่ใช้สำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณา ให้สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างเป็นธรรม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

สำหรับประเทศไทย ปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องถือเป็นปัญหาใหญ่ของผู้บริโภคในกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ ซึ่งปัญหาที่ผ่านมา คือ หน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค ให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายในเวลาที่รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากวิธีการระงับข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเหมือนกับต่างประเทศ

สำหรับการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยมีหน่วยงานที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการหลายหน่วยงาน ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคู่กรณีพิพาท ให้สามารถระงับข้อพิพาทไปด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเป็นที่ยอมรับไม่ต่างจากระบบการระงับข้อพิพาทโดยศาลมากนัก แต่ปัจจุบันในประเทศไทยก็ยังไม่มียุติลาการหรือหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการดังเช่นในต่างประเทศ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแต่อย่างใด และยังไม่มียุติลาการใดที่ตระหนักถึงปัญหา ว่าการดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยเฉพาะวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้น ควรดำเนินไปในทิศทางใดไม่ว่าจะเป็นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และดำเนินการ

ใกล้เคียงระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบการก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล หรือสถาบันอนุญาโตตุลาการใดๆ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการระงับข้อพิพาท แม้กระทั่งผู้บริโภคร่วมและผู้ประกอบการ ที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการไม่มากเท่าที่ควร และด้วยเหตุที่วัฒนธรรมไทยยังไม่คุ้นเคยกับการระงับข้อพิพาทด้วยการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรอื่นที่ไม่ใช่ศาล จะเห็นได้ว่าปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องนั้น ยังเกิดจากหลายๆ ปัจจัยด้วยกัน จึงต้องมีการวางแผนทางในการจัดการอย่างเป็นระบบร่วมกัน ในลักษณะบูรณาการระหว่างหลายฝ่าย ทั้งกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ กลุ่มผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐ รวมถึงสำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ในการร่วมกันหารือและอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติโดยเฉพาะกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ

สำหรับการจะนำวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้กับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทย ควรเป็นไปในทิศทางใดนั้น จากการศึกษาถึงรูปแบบการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการของต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทย ผู้เขียนเห็นว่ารูปแบบอนุญาโตตุลาการ ประเภทสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของต่างประเทศ ซึ่งเป็นสถาบันเฉพาะด้าน ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยเฉพาะ ยังไม่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน หน่วยงานที่ดำเนินการอนุญาโตตุลาการเฉพาะด้าน ในประเทศไทย ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 3.1.3.2 สถาบันอนุญาโตตุลาการดังกล่าว นั้นจะอยู่ในรูปแบบหน่วยงานของรัฐเป็นส่วนใหญ่ ในข้อพิพาทที่เป็นเรื่องภายในประเทศ การที่มีการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการดังกล่าวขึ้นมา เพื่อรองรับการชี้ขาดข้อพิพาท ที่มีความเฉพาะด้าน เพื่อให้ข้อพิพาทนั้นสามารถระงับได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาล เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานป้องกันและระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา จะเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการของประเทศไทย ยอมรับทฤษฎีผสม ในการยอมรับให้ข้อพิพาทนั้นสามารถระงับไปได้โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ โดยเจตนาของกลุ่มพิพาท ตามทฤษฎีสัญญา โดยหน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นหลักประกันว่าการดำเนินการกระบวนการพิจารณาโดยอนุญาโตตุลาการมีความเป็นกลางและความเป็นธรรมตามทฤษฎีอำนาจรัฐ

สำหรับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ควรจะมีสถาบันเฉพาะด้าน และมีข้อบังคับสำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณา เพื่ออำนวยความสะดวก เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของข้อพิพาท แต่สภาพสังคมไทยในปัจจุบันยังไม่มี ความพร้อมในการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ ในรูปแบบองค์กรเอกชน ดังเช่นใน ต่างประเทศ เนื่องจากการก่อตั้งองค์กรเอกชนต้องมีทุน หน่วยงานราชการ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อีกทั้งประชาชนทั่วไปยังไม่มี ความคุ้นเคยกับการระงับข้อพิพาทโดย อนุญาโตตุลาการ ซึ่งการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการเอกชนต้องใช้เวลาพอสมควร

ประเทศไทยมีสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นสถาบันหลัก ในการระงับข้อพิพาททุก ประเภท และเป็นหน่วยงานของรัฐ คือ สำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม โดยมี หน่วยงานราชการที่จะอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านอนุญาโตตุลาการมาเป็นเวลานาน ดังนั้น การระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ควรเสนอข้อพิพาทต่อสำนัก อนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม และการที่สำนักอนุญาโตตุลาการ อยู่ในความดูแลของ ศาลยุติธรรมนั้น ย่อมเป็นหลักประกันว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาจะมีความเป็นกลาง และเป็นธรรม

การที่ประเทศไทยจะมีสถาบันอนุญาโตตุลาการเอกชน ที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับ รถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยเฉพาะ เหมือนสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ของต่างประเทศได้ นั้น จำเป็นต้องใช้เวลาพอสมควร ทั้งนี้จึงขึ้นอยู่กับ ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการของประชาชนทั่วไป ความร่วมมือของหน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบ ธุรกิจ และผู้บริโภค ในการร่วมกันส่งเสริม และก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ หากผู้บริโภค และผู้ประกอบธุรกิจ มีการใช้การระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ จนคุ้นเคยแล้ว อาจจะมีการก่อตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ในอนาคต ได้

4.4 ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาตกลงให้ระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ จะเริ่มต้นขึ้นได้ ต้องเกิดจากการที่ คู่พิพาทได้ตกลงกันทำ "สัญญาอนุญาโตตุลาการ" (Arbitration agreement) ที่จะมอบข้อพิพาท ที่เกิดขึ้นให้เข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ การตกลงให้ระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ สามารถตกลงกันเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้ว หรือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ปัญหาการระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยจึงเกิดจากคู่กรณีพิพาท

ระหว่างผู้บริ โภคและผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ได้มีการตกลงกันล่วงหน้าทำสัญญาาระงับข้อพิพาท ที่เกิดขึ้นจากรถยนต์มีข้อบกพร่องไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ประกอบธุรกิจ โดยวิธีการ อนุญาตตุลาการ และในสัญญาซื้อขายก็ไม่ได้ระบุเรื่องการระงับข้อพิพาทไว้ ทำให้เมื่อเกิด ข้อพิพาทขึ้นแล้ว การที่คู่กรณี พิพาทจะมาทำสัญญาตกลงระงับข้อพิพาท โดยวิธีการ อนุญาตตุลาการนับเป็นเรื่องยาก ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะตกลงหรือยินยอมให้ระงับข้อพิพาทโดย อนุญาตตุลาการ อีกทั้งกฎหมายไทยก็ไม่ได้บัญญัติบังคับให้ต้องมีการใช้อนุญาตตุลาการแต่อย่าง ใด เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้ว แม้ผู้บริ โภคต้องการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการอนุญาตตุลาการ ก็ไม่อาจทำได้ เนื่องจากวิธีการอนุญาตตุลาการต้องเกิดจากสัญญา

สำหรับต่างประเทศ ในประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์ก การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการ อนุญาตตุลาการ เป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก ผู้บริ โภคและผู้ประกอบธุรกิจจะตกลงทำสัญญา อนุญาตตุลาการ ภายหลังจากที่เกิดข้อพิพาทขึ้นแล้ว ด้วยกฎหมายไม่ได้บัญญัติบังคับ ให้ต้องระงับ ข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาตตุลาการแต่อย่างไร เนื่องจากในรัฐนิวยอร์ก มีโปรแกรม อนุญาตตุลาการของผู้ผลิต แล้วยังมีอนุญาตตุลาการที่เป็นองค์กรเอกชน ที่ได้รับการแต่งตั้งโดย สำนักงานอัยการสูงสุด ในสหรัฐอเมริกา จะนิยมการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตตุลาการ การตกลงทำสัญญาอนุญาตตุลาการจึงไม่ค่อยเกิดปัญหา เนื่องจากผู้ผลิตยินยอมที่จะระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาตตุลาการ

สำหรับรัฐแคลิฟอร์เนีย ส่งเสริมการใช้อนุญาตตุลาการในการระงับข้อพิพาท ก่อนที่ ผู้บริ โภคจะสามารถใช้สิทธิทางศาลฟ้องผู้ผลิต ให้รับผิดชอบตามกฎหมายเล่มอน ผู้บริ โภคต้องเสนอ ข้อพิพาทต่อโปรแกรมอนุญาตตุลาการที่ได้รับการรับรองจากรัฐก่อน ผู้ผลิตที่ได้เข้าร่วมโปรแกรม การรับรองอนุญาตตุลาการ กฎหมายกำหนดให้ผู้ผลิตต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาตตุลาการ หากปรากฏภายหลังรถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง ไม่เป็นไปตาม คำรับประกัน ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขโดยโปรแกรมอนุญาตตุลาการ เพื่อให้ผู้บริ โภค ได้รับการความสะดวกในการเยียวยาความเสียหายในเวลาที่รวดเร็ว หากผู้บริ โภคไม่พอใจใน คำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการ ผู้บริ โภคสามารถฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้รับผิดชอบตามกฎหมาย เลมอนได้ สำหรับรัฐแคลิฟอร์เนียก็ไม่มีปัญหาเรื่องการตกลงทำสัญญาอนุญาตตุลาการ เนื่องจาก ผู้ผลิตยินยอมที่จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตตุลาการ โดยตกลงทำสัญญาอนุญาตตุลาการ ภายหลังจากที่เกิดข้อพิพาทขึ้นแล้ว หากผู้บริ โภคต้องการระงับข้อพิพาท โดยวิธีการ อนุญาตตุลาการ

สำหรับประเทศแคนาดา ก็ไม่มีปัญหาเรื่องการตกลงทำสัญญาอนุญาตตุลาการ เนื่องจาก ผู้ผลิตรถยนต์ที่ได้เข้าร่วมใน โครงการ CAMVAP ได้มีความประสงค์หรือยินยอมที่จะระงับ

ข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบกพร่องโดยวิธีการอนุญาตโตตุลาการ ตั้งแต่เมื่อได้เข้าร่วมในโครงการ CAMVAP แล้ว หากเกิดข้อพิพาทขึ้น ผู้บริโภคประสงค์ที่จะระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการ เมื่อผู้บริโภคได้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มของสถาบัน CAMVAP ครบถ้วนแล้ว ถือว่าเป็นการแสดงเจตนาสนองรับคำเสนอของผู้ผลิตในการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการ สัญญาจึงเกิดขึ้น

ในประเด็นเรื่องการทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการ เนื่องจากการจะนำข้อพิพาทเข้าสู่อนุญาตโตตุลาการจะต้องมีสัญญาให้ระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการ ซึ่งเกิดจากข้อตกลงความยินยอมของกลุ่มพิพาท เป็นไปตามหลักเสรีภาพในการแสดงเจตนา และหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา โดยกลุ่มพิพาทตกลงยินยอม ที่จะผูกพันและปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตโตตุลาการ ดังนั้นการระงับโดยวิธีการอนุญาตโตตุลาการไม่ควรเป็นมาตรการบังคับ แต่การที่ประเทศไทยควรมีวิธีการอนุญาตโตตุลาการ ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบกพร่อง เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคได้มีช่องทางในการระงับข้อพิพาทที่หลากหลายตามความต้องการได้มากขึ้น เนื่องจากวิธีอนุญาตโตตุลาการมีข้อดีคือ สะดวก รวดเร็ว และเป็นที่สุด ในรัฐแคลิฟอร์เนียเป็นมาตรการบังคับให้ผู้บริโภคเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาตโตตุลาการ ที่ได้รับการรับรองจากรัฐ ก่อนที่จะสามารถฟ้องคดีต่อศาลได้นั้น เป็นการส่งเสริมให้ใช้อนุญาตโตตุลาการ ในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากวิธีการอนุญาตโตตุลาการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่สุด หากผู้บริโภคพอใจในคำชี้ขาดของอนุญาตโตตุลาการ ย่อมมีผลผูกพันผู้บริโภคให้ต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาตโตตุลาการและเป็นที่สุด ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยไม่ต้องนำคดีมาฟ้องศาล ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตโตตุลาการของรัฐแคลิฟอร์เนีย ถือเป็น การยอมรับทฤษฎีผสม ในการยอมรับบังคับตามเจตนาของกลุ่มกรณีตามทฤษฎีสัญญา และอำนาจชี้ขาดยังเป็นของรัฐ โดยผู้บริโภคสามารถนำคดีไปฟ้องศาลได้ หากไม่พอใจในคำชี้ขาดของอนุญาตโตตุลาการ

สำหรับประเทศไทยซึ่งยังไม่มีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง เช่นเดียวกับประเทศสหรัฐอเมริกา หากในอนาคตประเทศไทยมีสถาบันอนุญาตโตตุลาการ ด้านยานยนต์ซึ่งเป็นองค์กรเฉพาะระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบกพร่อง ควรนำเรื่องข้อตกลงการทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาตโตตุลาการ เหมือนกับวิธีการเกิดขึ้นของสัญญาอนุญาตโตตุลาการของประเทศแคนาดา มาปรับใช้กับการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการตกลงทำสัญญากันในภายหลังเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้ว