

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ศึกษาและวิเคราะห์การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ตั้งแต่บทที่ 1 - 4 มีบทสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุป

ปัญหาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ที่เกิดจากกระบวนการผลิต หรือการออกแบบ หรือความบกพร่องในการเตือนการแนะนำวิธีการใช้และการเก็บรักษา โดยความชำรุดบกพร่องของรถยนต์นั้น ไม่ได้เกิดจากการใช้งานรถยนต์ตามปกติแต่อย่างใด กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องได้มีคำพิพากษาฎีกาที่ 4567/2561 ได้วินิจฉัยให้ผู้จำหน่ายรถยนต์ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์โดยศาลเห็นว่าความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ในคดีนี้เกิดจากชิ้นส่วนหรือการประกอบที่ไม่ได้มาตรฐานมาแต่ต้น ความชำรุดบกพร่องนี้จึงมีอยู่ในขณะส่งมอบเพียงแต่ไม่เห็นประจักษ์ และแสดงผลภายหลังจากโจทก์ใช้งานไปเพียงประมาณ 7 เดือน ที่ระยะทางการใช้งานประมาณ 12,000 กิโลเมตร พิพากษาให้จำเลยชำระเงินแก่โจทก์ คำพิพากษานี้เป็นการยืนยันถึงความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของผู้จำหน่ายรถยนต์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ซึ่งก่อนหน้านี้อาจมีคำพิพากษาฎีกาที่ 459/2514 และคำพิพากษาฎีกาที่ 508/2545 วินิจฉัยว่าความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินซึ่งขายอันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 นั้นจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขาย หรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่ จากคำพิพากษาฎีกาที่ 4567/2561 จะเห็นได้ว่ารถยนต์นั้นเป็นสินค้าที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต ผู้บริโภคไม่อาจตรวจสอบดูทราบถึงความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ได้ด้วยตาเปล่า เพราะความชำรุดบกพร่อง ไม่เห็นเป็นประจักษ์เหมือนกับสินค้าทั่วไป จะเห็นได้ว่า “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” ที่ผู้ซื้อจะต้องระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้า ไม่อาจใช้ได้กับสินค้าที่มีเทคโนโลยีในการผลิตขั้นสูง มีความสลับซับซ้อนในกระบวนการผลิต นอกจากผู้ประกอบการ

ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 แล้วผู้ประกอบการก็ยังคงมีความรับผิดชอบตามการรับรองหรือการรับประกันที่เรียกว่า Warranty ซึ่งเป็น การรับผิดชอบในชั้นหลังจากการซื้อขาย หรือส่งมอบสินค้าแล้ว

ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ แม้ตามกฎหมายไทยจะไม่มีบทบัญญัติ ที่ชัดเจน บทบัญญัติเฉพาะสำหรับคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง แต่ตามกฎหมาย และตามคำพิพากษาฎีกาที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ประกอบการก็ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของ รถยนต์ ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทำสัญญาซื้อขายและส่งมอบสินค้า เพราะขั้นตอนการผลิต ขึ้นส่วนของรถยนต์ย่อมอยู่ในความรู้เห็นของผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการเพียงฝ่ายเดียว ผู้บริโภคไม่ อาจทราบถึงขั้นตอนการผลิตได้ ในอนาคตหากประเทศไทยมีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองผู้บริโภค รถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง แต่ถ้าหากผู้ประกอบการยังปฏิเสธความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในการ คืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ ผู้บริโภคต้องนำคดีไปฟ้องศาลเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบการ รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง

จากสถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทรถยนต์ เรื่อง ชำรุด ตามที่ผู้เขียนได้กล่าว มาแล้วในบทที่ 1 จะเห็นได้ถึงจำนวนสถิติการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นทุกปี ในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จำนวนผู้ร้องทุกข์ 165 ราย ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 233 ราย ในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 337 ราย ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 462 ราย และในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 175 ราย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ซื้อ รถยนต์ ได้รับความเสียหายจำนวนมาก หน่วยงานของรัฐควรมีแนวทางการแก้ไขปัญหาค่า ที่เหมาะสม สำหรับการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้บริโภครถยนต์ ที่ชำรุดบกพร่องได้รับการเยียวยาในเวลาที่สุดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาเรื่องระยะเวลาและขั้นตอนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ ชำรุดบกพร่องในปัจจุบัน เมื่อเกิดปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องผู้บริโภค ได้ให้ตัวแทนจำหน่าย ซ่อมแซมรถยนต์ แต่ปรากฏว่าเมื่อซ่อมแซมเป็นจำนวนหลายครั้งแล้ว ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยังไม่ สามารถดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ให้ได้มาตรฐานตามที่ได้ให้คำรับประกัน ไว้เมื่อผู้ประกอบการ ปฏิเสธความรับผิดชอบในการคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค วิธีการดำเนินการ ระงับข้อพิพาทต่อไปคือ การร้องเรียน ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว จะดำเนินการไต่ถามถึงตาม ระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไต่ถามหรือประณอมข้อพิพาท เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 โดยการไต่ถามของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค มีระยะเวลา และขั้นตอนมากพอสมควร หากผู้บริโภคสามารถตกลงกันได้ ผลของ การไต่ถามหรือประนีประนอมยอมความนั้น หากคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามสัญญา

ประนีประนอมยอมความ ต้องนำคดีนั้นไปฟ้องเป็นคดีใหม่ บังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนของศาล ซึ่งไม่อาจกำหนดเวลาแน่นอนของการดำเนินคดีได้ ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะมีการฟ้องคดีต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ถึงแม้จะเป็นกระบวนการพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาด้วยความรวดเร็วประหยัด และมีประสิทธิภาพ กำหนดให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ รวดเร็วกว่าการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป แต่ก็เป็นการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการทางศาลที่ย่อมมีระยะเวลาานาน ซึ่งไม่อาจกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนของการดำเนินคดีได้ สำหรับต่างประเทศมีวิธีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบขพรอง โดยอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากเป็นการระงับข้อพิพาทที่สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม เป็นที่สุด และผูกพันคู่กรณีพิพาทให้ต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของการอนุญาโตตุลาการ

ปัญหาเรื่องหน่วยงาน หรือองค์กรเฉพาะในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบขพรอง โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ สำหรับประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานใด ที่ทำหน้าที่เป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ เช่นเดียวกับต่างประเทศ สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์ก และรัฐแคลิฟอร์เนีย และประเทศแคนาดา มีหน่วยงานเอกชนที่เป็นองค์กรเฉพาะสำหรับดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ข่ารถบขพรอง การดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการเป็นไปตามข้อบังคับของหน่วยงาน กำหนดแนวทางที่ชัดเจนของกระบวนการพิจารณา วิธีการ และขั้นตอนต่างๆ ที่สนับสนุนส่งเสริมกระบวนการให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว มีความเป็นธรรม และเป็นกลาง อีกทั้งยังไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

นอกจากนี้ยังมีปัญหาการตกลงทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการนำข้อพิพาทเข้าสู่อนุญาโตตุลาการนั้น สำหรับประเทศไทยยังมีปัญหา เนื่องจากผู้บริโภค และผู้ประกอบการไม่ได้มีการตกลงกันล่วงหน้าที่จะระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น หากคู่กรณีพิพาทต้องการที่จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการต้องเกิดจากสัญญา ความยินยอมของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะตกลงระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศ สหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์กและรัฐแคลิฟอร์เนีย มีการส่งเสริมการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ผู้ผลิต มีโปรแกรมอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ จะไม่มีปัญหาการตกลงทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ สำหรับประเทศแคนาดา ก็ไม่มีปัญหาการตกลงทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ เพราะหากเกิดปัญหารถยนต์ข่ารถบขพรองที่ผู้บริโภคได้พยายามแก้ไข

ปัญหากับผู้ผลิต โดยให้โอกาสผู้ผลิต ช่อมแซมรถยนต์แล้วแต่ปรากฏว่า ผู้ผลิตไม่สามารถซ่อมแซมรถยนต์ให้ได้ตามมาตรฐานที่ได้รับประกันไว้ ผู้บริโภครสามารถเลือกที่จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ โดยยื่นคำร้องต่อสถาบัน CAMVAP เมื่อผู้บริโภครได้กรอกข้อมูลใน Claim form ครบถ้วนแล้ว ถือว่าสัญญาได้เกิดขึ้นแล้ว ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภครต้องผูกพันที่จะระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

จากการที่ได้ศึกษาวิธีการระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องโดย ศึกษาเปรียบเทียบกับของต่างประเทศ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นทำให้เห็นว่าในต่างประเทศมีวิธีการระงับข้อพิพาท ที่สะดวกรวดเร็ว โดยส่งเสริมใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทอีกวิธีหนึ่งนอกจากการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือการฟ้องคดี

ดังนั้น การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ หากนำมาใช้ระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคร และผู้ประกอบการ เป็นการสร้างทางเลือกการระงับข้อพิพาทที่ดีให้กับผู้บริโภคร ที่ต้องการได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในเวลาอันรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องจากวิธีการระงับข้อพิพาทที่ใช้ในปัจจุบัน โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการนั้นจะไม่เคร่งครัดในกระบวนการ และวิธีพิจารณาเหมือนการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการฟ้องคดี แต่จะมีหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ชัดเจนแน่นอน และเหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวทางการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของต่างประเทศ คือประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐนิวยอร์กและรัฐแคลิฟอร์เนีย และประเทศแคนาดา พบว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องของประเทศไทยในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นวิธีการเจรจาวิธีการไกล่เกลี่ย และการฟ้องคดี ยังไม่มีประสิทธิภาพ ที่จะทำให้ผู้บริโภครได้รับการเยียวยาภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และเป็นธรรม ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภครได้รับการเยียวยาความเสียหายจากรถยนต์ชำรุดบกพร่องอย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศไทยควรมีการศึกษาวิธีการระงับข้อพิพาทเพื่อทราบถึงวิธีการใดที่เหมาะสมกับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง จากการที่ผู้เขียนได้ทำการศึกษากระบวนการระงับข้อพิพาท ผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ภาครัฐควรให้ความสำคัญ และหาแนวทางการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพที่สุดในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง

1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรหันมาให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพที่สุด เนื่องจากกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเจรจา การไกล่เกลี่ย การฟ้องคดี ยังไม่สามารถเยียวยาความเสียหายให้ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรส่งเสริมการนำวิธีการระงับข้อพิพาท โดยการอนุญาโตตุลาการ มาใช้ระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดา โดยส่งเสริมให้ประชาชน ผู้บริโภค ผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เข้าใจเกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการมากขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรร่วมมือกับสำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ในการให้ ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ และบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการจะต้องมีความเป็นกลางและเป็นธรรม

2) การนำวิธีการอนุญาโตตุลาการมาใช้กับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่องนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรจัดให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยก่อน หากคู่กรณีมีความประสงค์ไกล่เกลี่ย เพราะหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ในพื้นที่ไกล่เกลี่ย จะทำให้สามารถระงับข้อพิพาทนั้น ไปได้อย่างรวดเร็ว และเป็นทีพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย แต่ควรมีการแก้ไขระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 โดยควรลดระยะเวลาและขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ข้อ 12) และชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ข้อ 13) จากเดิมในแต่ละชั้นการไกล่เกลี่ย ให้กระทำได้ไม่เกิน 2 ครั้ง มีระยะเวลารวมกันไม่เกิน 90 วัน ควรลดระยะเวลาในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ไกล่เกลี่ยได้ครั้งเดียว หากในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถตกลงกันได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อทำการไกล่เกลี่ยต่อไป โดยระยะเวลาการไกล่เกลี่ยในแต่ละชั้น ต้องไม่เกิน 45 วัน รวมระยะเวลาการไกล่เกลี่ยในชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องไม่เกิน 90 วัน

3) การไกล่เกลี่ย หากคู่พิพาทไม่อาจตกลงกันได้ ควร ใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกอื่น ที่ประเทศไทยยังไม่นิยมนำมาใช้กับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง คือวิธีการอนุญาโตตุลาการ เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินคดีทางศาล สำหรับระยะเวลาการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยอนุญาโตตุลาการ ควรมีการกำหนดระยะเวลาการทำคำชี้ขาดที่ชัดเจนแน่นอนเช่นเดียวกับ

ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดา เพราะเรื่องระยะเวลาของการทำคำชี้ขาด จะเป็นสิ่งที่ คู่พิพาทใช้ประกอบการตัดสินใจในการนำข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด สำหรับสถาบัน อนุญาตตุลาการ ที่จะดำเนินการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่องจะเป็นรูปแบบใด ผู้เขียนขอเสนอแนะในหัวข้อต่อไป

5.2.2 ควรมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่องโดย วิธีการอนุญาตตุลาการ ดังต่อไปนี้

1) การระงับข้อพิพาท โดยวิธีการอนุญาตตุลาการ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ อนุญาตตุลาการแบบเฉพาะกิจ และอนุญาตตุลาการแบบสถาบัน ผู้เขียนเห็นว่า ควรเป็น อนุญาตตุลาการแบบสถาบัน โดยควรมีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านอนุญาตตุลาการ เพราะ สถาบันอนุญาตตุลาการทุกสถาบันจะมีข้อบังคับเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการของตนเอง ข้อบังคับของสถาบันจะมีรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับดำเนินการทางอนุญาตตุลาการ เพื่อความสะดวกในการระงับข้อพิพาท และเหมาะสมกับลักษณะของข้อพิพาทเฉพาะเรื่องของสถาบัน หากมีการก่อตั้งสถาบันอนุญาตตุลาการด้านยานยนต์ สถาบันย่อมมีข้อบังคับสำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการระงับข้อพิพาทโดย วิธีการอนุญาตตุลาการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการ เพราะสถาบันจะมีการกำหนดรายละเอียดต่างๆ ที่ชัดเจน โดยคู่กรณีไม่ต้องดำเนินการด้วยตนเองเกี่ยวกับงานธุรการต่างๆ ซึ่งต่างจาก อนุญาตตุลาการแบบเฉพาะกิจ ที่ไม่มีข้อบังคับในการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุญาตตุลาการ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตตุลาการ ท้ายที่สุดแล้วอาจเกิด ปัญหาไม่อาจบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาตตุลาการได้

2) ประเทศไทยยังไม่มีสถาบันอนุญาตตุลาการที่ดำเนินการระงับพิพาทเกี่ยวกับ รถยนต์ชำระคบกพร่อง การก่อตั้งสถาบันอนุญาตตุลาการด้านยานยนต์เช่นเดียวกับต่างประเทศยัง ไม่มีความพร้อม ดังนั้น การระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่อง ควรจะยื่นข้อเรียกร้องต่อ สำนักอนุญาตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม โดยควรจัดตั้ง "แผนกระงับข้อพิพาทด้านยานยนต์" ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่อง

3) สำนักอนุญาตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม มีบทบาทบัญญัติกฎหมาย และ ข้อบังคับในการอนุญาตตุลาการ สำหรับการระงับข้อพิพาททั่วไป แต่ยังไม่มียกเว้นเฉพาะที่จะ ใช้ในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่อง จึงควรกำหนดให้มีข้อบังคับเฉพาะ สำหรับ ดำเนินกระบวนการพิจารณาข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำระคบกพร่อง โดยนำรูปแบบข้อบังคับของ

สถาบันอนุญาโตตุลาการด้านยานยนต์ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดา มาปรับใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา ให้เหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาท

4) สำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรมควรจัดทำรายชื่ออนุญาโตตุลาการ แผนกระงับข้อพิพาทด้านยานยนต์ โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการ ข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง โดยอาจเชิญจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ เกี่ยวกับรถยนต์ด้านเทคนิค และมีความรู้ด้านกฎหมาย และเมื่อสามารถสร้างบุคลากรที่ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการได้แล้ว ก็ให้นำรายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนดังกล่าว เบื้องต้นจัดทำบัญชีรายชื่ออนุญาโตตุลาการแผนกระงับข้อพิพาทด้านยานยนต์ขึ้น และแสดงประวัติ ให้คู่ความ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ตรวจสอบพิจารณาความรู้ความสามารถเพื่อสะดวกในการเสนอ รายชื่อเลือกอนุญาโตตุลาการต่อไป

5.2.3 การนำข้อพิพาทเข้าสู่อนุญาโตตุลาการ เกิดจากสัญญาของคู่พิพาท ตกลงระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

1) การแก้ปัญหาเพื่อให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการ นั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ แจกข้อมูลเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ โดยข้อพิพาทจะถูกเสนอต่อสำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ตั้งแต่ขณะทำสัญญาซื้อขายรับมอบรถยนต์ ซึ่งบางกรณีผู้ซื้อและผู้ประกอบธุรกิจ อาจมีการตกลงทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการพร้อมกับการทำสัญญาซื้อขายก็ได้ โดยมาตรการนี้ไม่ใช่ มาตรการบังคับ แต่ถ้าหากตัวแทนจำหน่ายรายใด มีการแจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ จะได้รับสิทธิลดหย่อนภาษี หรือลดอัตราภาษี ซึ่งมาตรการนี้ย่อมเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภค

5.2.4 ข้อดีและข้อเสียของระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

ข้อดี

1. การระงับข้อพิพาทต่อสำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาแต่อย่างใด คู่พิพาทคงเสียเพียงค่าใช้จ่ายเท่าที่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินการเท่านั้น จึงเป็นการช่วยคู่พิพาทประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้มาก

2. การเสนอข้อพิพาทต่อสำนักอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นหลักประกันว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาจะมีความเป็นกลางและเป็นธรรมมากที่สุด

3. ผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาความเสียหายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่สะดวก ไม่เคร่งครัดเหมือนการพิจารณาคดีโดยศาล

4. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ สามารถรักษาชื่อเสียง และความลับของ คู่พิพาท ได้ดีกว่าการฟ้องคดีต่อศาล เพราะการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกเข้ารับฟังการพิจารณาได้เหมือนการดำเนินคดีทางศาล โดยผู้ที่อยู่ใน กระบวนการพิจารณาจะมีเพียงผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเท่านั้น

ข้อเสีย

1. เนื่องด้วยการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ เมื่ออนุญาโตตุลาการได้ มีคำชี้ขาด ข้อพิพาทย่อมสิ้นสุดไปภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว เพราะไม่อาจอุทธรณ์ต่อไปได้ ซึ่งจะ มีผลต่อผู้ประกอบการที่ต้องการยืดระยะเวลาคดีใช้ค่าเสียหาย

2. เมื่ออนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดแล้ว หากผู้บริโภคร หรือผู้ประกอบการไม่พอใจ ในคำชี้ขาดนั้น ย่อมไม่อาจอุทธรณ์ต่อไปได้ เพราะคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการผูกพัน และเป็น ที่สุด ตามเจตนาของคู่พิพาทที่ตกลงทำสัญญาระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ