

ปัญหากฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย*

LEGAL ISSUES RELATED TO MOTOR REPAIR OF AN INSURED CAR

พันตำรวจโทสถิตย์ วิชัยกุล**

Sathid Wichaigul

Abstract

Legal problems concerning the business of repairing insured automobiles involve two types of contracts: insurance against loss contracts and hire of work contracts. When insured automobiles are damaged, the insurance company in question must pay an indemnity to the insured to cover the costs of repairing the damaged automobiles and restoring them to a condition matching their condition prior to being damaged. However, the repairs must be done under the specifications of the concerned insurance company.

The hire of work contract does not have a standard form and is not regulated by the state. This results in disputes regarding contracts, quality, repair costs and insurance claim payouts, auto repair guarantees, and the liability of businesses engaged in the repairing of automobiles.

There are no agencies charged with the duty of supervising, controlling, and monitoring the auto repair business in a clear manner. In the view of the researcher, an integrated approach to supervising, controlling, and monitoring the repair of insured automobiles should be adopted. To this end, existing related laws should be amended so as to fit the situation involving the repairing of insured automobiles. The laws of the United States of America, the People's Republic of China, and the Republic of Singapore should be used as guidelines for solving problems encountered in the business of repairing insured automobiles.

*บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์

**ร.ป.ศ., น.บ., ศศ.ม.(รัฐศาสตร), สารวัตรป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี.

¹ศิริวรรณ วัลลิโกดม, การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545), หน้า 248.

บทคัดย่อ

ปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยนั้นมีสัญญาที่เกี่ยวข้อง 2 สัญญา คือ สัญญาประกันวินาศภัย และสัญญาจ้างทำของ โดยเมื่อเกิดความเสียหายกับรถยนต์ที่เอาประกันภัยบริษัทประกันภัยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัย โดยการซ่อมแซม(Repair) รถยนต์ให้กลับสู่สภาพเดิมสามารถใช้งานได้ตามปกติ¹ แต่การจะซ่อมแซมกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์แห่งใดนั้นต้องเป็นไปตามที่บริษัทประกันภัยกำหนดไว้ในคู่สัญญา อีกทั้งสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบและรัฐไม่ได้ควบคุม ส่งผลให้เกิดข้อพิพาทในด้านสัญญา คุณภาพ ราคาและการได้รับค่าซ่อมแซม การรับประกันการซ่อมแซม ความรับผิดชอบของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ อีกทั้งไม่มีหน่วยงานในการกำกับ ดูแล ควบคุมธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ชัดเจน ผู้เขียนเห็นว่าควรมีการกำกับ ดูแล ควบคุมธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย โดยการบูรณาการ แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐประชาชนจีน และสิงคโปร์ เป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

บทนำ

ปัจจุบันการประกันภัย (Insurance) เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งยังถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้อาชีพต่าง ๆ เกิดความมั่นคงและยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของชาติโดยรวม การประกันภัยที่เติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของประชาชนก็คือ การประกันภัยรถยนต์โดยเติบโตตามความต้องการใช้รถยนต์ที่มากขึ้นทุก ๆ ปี เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับรถยนต์ของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะเข้ามาสวมสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 880 ได้ ซึ่งหน่วยงานที่สำคัญในการซ่อมแซมรถยนต์ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมก็คือ ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ ซึ่งมีอยู่มากมาย หลากหลายประเภท เช่น ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ตั้งอยู่กับศูนย์บริการรถยนต์ของรถยนต์แต่ละยี่ห้อ ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ให้บริการในสถานที่ต่าง ๆ โดยมีลักษณะเป็นเจ้าของผู้เดียวเป็นของเอกชนหรือในรูปแบบของบริษัทและธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นสมาชิกในเครือข่ายอู่กลางการประกันภัย ซึ่งการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยก็ยังมีทั้งการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นคู่สัญญากับบริษัทประกันภัย และไม่ได้เป็นคู่สัญญากับบริษัทประกันภัย ซึ่งมีรายละเอียดในการปฏิบัติ ตามสัญญาที่แตกต่างกันไป และมีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่มีความเกี่ยวข้องมากมายหลายฉบับ

หลักทั่วไปของการประกันภัยนั้นบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 861 ว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตตั้งได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย” จะเห็นได้ว่าสัญญาประกันภัย

เป็นสัญญาต่างตอบแทนโดยจะต้องมีคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้เอาประกันภัย (Insured, Assured) และผู้รับประกันภัย (Insurer)² ทำสัญญาดตกลงกันภายใต้เงื่อนไขสำคัญคือ เมื่อได้เกิดวินาศภัยเกิดขึ้นหรือเหตุอย่างอื่นในอนาคต ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ โดยต้องมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งผู้รับประกันภัยจำต้องใช้ และค่าสินไหมทดแทน คือ เพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริง (The actual amount of the loss) เพื่อความบอบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันความวินาศภัย (The damage caused to insure property by reasonable measure taken for preventing the loss) และเพื่อบรรดาค่าใช้จ่ายอันสมควรซึ่งได้เสียเพื่อรักษาทรัพย์สินซึ่งเอาประกันภัยไว้นั้นมิให้วินาศภัย (All reasonable expenses incurred for preserving the insured property from the loss)

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ การคืนทรัพย์สิน (Replacement) ซึ่งผู้เสียหายต้องเสียไป หรือใช้ราคาทรัพย์สิน (Cash payment) นั้น ซึ่งการใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่ได้เกิดความเสียหายทางรถยนต์เกิดขึ้น อีกวิธีหนึ่งก็คือ การซ่อมแซม (Repair) รถยนต์ให้กลับสู่สภาพเดิม สามารถใช้งานได้ตามปกติตนเอง โดยการซ่อมแซมรถยนต์ให้กลับสู่สภาพเดิมนั้น หน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องก็คือธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์นั่นเองโดยมีธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นทางเลือกมากมาย หลากหลายประเภทดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การซ่อมแซมรถยนต์กับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้น เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่อาจแบ่งแยกได้ เพราะเจ้าของรถยนต์ที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัทประกันภัยก็หวังว่าจะได้รับความคุ้มครองจากการประกันภัย³

การซ่อมแซมรถยนต์ที่เอาประกันโดยเจ้าของรถยนต์นำรถยนต์เข้าซ่อมแซมเองหรือบริษัทประกันภัยนำรถยนต์ที่เสียหายไปซ่อมแซมให้ นั้น นิติกรรมสัญญาในการซ่อมแซมรถยนต์ดังกล่าว ก็เป็นไปในลักษณะของสัญญาการจ้างทำของ⁴ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 587⁵ การซ่อมแซมรถยนต์นั้นเป็นงานที่อาศัยความเป็นช่างฝีมือ และความชำนาญในด้านวิชาชีพ เฉพาะด้าน เมื่อได้ทำงานตามความต้องการของผู้ว่าจ้างแล้ว ก็จะได้รับสินจ้างตามที่ตกลงกันได้ ตามสัญญาการจ้างทำของและในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ก็ได้วางหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนไว้ว่า ห้ามมิให้บริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน⁶ นอกจากนั้น ตามประมวล

²พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2551, มาตรา 6.

³ชลรัตน์ โขยะสิทธิ์, “การประกันภัยรถยนต์กับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน,” วารสารประกันภัย 26, 103 (กรกฎาคม-กันยายน 2544): 37.

⁴คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4857/2549.

⁵ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 587 บัญญัติไว้ว่า “อันว่าจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่าผู้รับจ้าง ตกลงรับจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการนั้น”.

⁶พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535, มาตรา 36.

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 880 การที่บริษัทผู้รับประกันภัยได้ใช้ค่าสินไหมทดแทนไปเป็นจำนวนเพียงใด ผู้รับประกันภัยย่อมเข้ารับช่วงสิทธิของผู้เอาประกันภัยและของผู้รับประกันภัยซึ่งมีต่อบุคคลภายนอกเพียงนั้น

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของผู้รับประกันภัยรถยนต์ โดยมีธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์มาเกี่ยวข้องด้วยนั้น จึงมีกฎหมายเกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย เป็นต้น และนอกจากเรื่องการสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยราคาค่าซ่อมแซมและการได้รับชำระค่าซ่อมแซมแล้วยังมีในเรื่องของความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ โดยเกี่ยวข้องกับกฎหมายอีกหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย มีสภาพปัญหาที่กระทบกับบุคคลหลายฝ่าย โดยส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจของชาติโดยรวมเป็นอย่างมาก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาสัญญาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย

สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยนั้น เริ่มจากนิติสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของรถยนต์ ผู้เอาประกันภัย กับบริษัทประกันภัย ผู้รับประกันภัย ตกลงทำสัญญาประกันวินาศภัยกันโดยมีวัตถุประสงค์แห่งการประกันภัย คือ รถยนต์ต่อมาเมื่อเกิดวินาศภัยกับรถยนต์ขึ้น จึงต้องมีการซ่อมแซมรถยนต์ดังกล่าวกลับคืนสู่สภาพเดิม จึงเกิดนิติสัมพันธ์สัญญาจ้างทำของระหว่างเจ้าของรถในฐานะผู้เอาประกันภัย และผู้ว่าจ้างทำของกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ในฐานะผู้รับจ้างทำของขึ้น ในลักษณะเป็นสัญญาจ้างทำของส่วนบริษัทประกันภัยในฐานะผู้รับประกันภัยนั้น เป็นเพียงผู้ที่สวมสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และจะต้องคืนทรัพย์สิน ชดใช้ค่าซ่อมแซมรถยนต์แทนเจ้าของรถยนต์ ผู้เอาประกันภัยนั่นเอง ไม่ว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะเป็นผู้นำรถเข้าซ่อมแซมก็ตามคู่สัญญาจ้างทำของก็คือเจ้าของรถยนต์กับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ดังนั้นสัญญาที่มีความสัมพันธ์กับการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย การเลือกสถานที่ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ตามสัญญาประกันภัยนั้น ผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น โดยการทำการซ่อมแซมรถยนต์ให้กับผู้เอาประกันภัยซึ่งจำต้องซ่อมแซมให้กลับมาให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยมีได้มีการกำหนดธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ว่าเป็นแห่งใด มีคุณภาพ มาตรฐานความน่าเชื่อถือมากน้อยแค่ไหน หรือมีการกำหนดไว้แต่ผู้เอาประกันภัยไม่เชื่อถือ จึงส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยบางรายมีความประสงค์ที่จะนำรถยนต์ซ่อมแซมกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ผู้เอาประกันภัยเชื่อถือแต่ไม่สามารถนำรถยนต์เข้าซ่อมแซมได้เนื่องจากไม่ได้เป็นคู่สัญญากับบริษัทประกันภัย หรือบางบริษัทอาจยินยอมให้นำรถยนต์เข้าซ่อมแซมได้ แต่ผู้เอาประกันภัยอาจจำต้องสำรองเงินชำระค่าซ่อมแซมไปก่อนแล้วจึงนำมาเรียกร้องกับบริษัท หรือแม้แต่กรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีความเชื่อถือในผู้กลาง

การประกันภัย⁷ ซึ่งเป็นสถานประกอบธุรกิจการซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นกลาง แต่ ไม่สามารถนำรถยนต์เข้าซ่อมได้ เนื่องจากบริษัทประกันภัยไม่ได้เป็นคู่สัญญากับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นสมาชิกในเครือสมาคมอยู่กลางการประกันภัยบริษัทประกันภัยจึงไม่อนุมัติให้นำรถยนต์เข้าซ่อมแซมถึงแม้ผู้เอาประกันภัยมีความประสงค์ต้องการนำรถเข้าซ่อมแซมกับอยู่กลางการประกันภัยก็ตามเพราะสัญญาและกรรมธรรมกำหนดไว้เช่นนั้นไม่มีการกำหนดทางเลือกอื่น จึงทำให้ต้องนำรถเข้าซ่อมแซมกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นคู่สัญญากับบริษัทประกันภัยเท่านั้นผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิเลือกธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ต้องการ เนื่องจากกฎหมายไม่ได้บังคับให้บริษัทประกันภัยต้องเป็นคู่สัญญากับอยู่กลางการประกันภัย อันเป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้เอาประกันภัยและส่งผลร้ายต่อธุรกิจประกันภัย

สัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบ การตกลงจ้างทำของจึงมักไม่มีการทำสัญญากัน เช่นการนำรถยนต์เข้าซ่อมแซมไม่มีการบังคับให้มีการจัดทำสัญญาจ้างทำของที่สามารถบังคับกันได้ตามกฎหมายหรือมีการทำสัญญาแต่ไม่เป็นธรรมกับประชาชน เมื่อการซ่อมแซมไม่ได้คุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีการประกันการซ่อมแซม มีปัญหาเรื่องระยะเวลาการซ่อมแซมและผลสำเร็จของการซ่อมแซมที่ไม่เป็นไปตามสัญญา รวมถึงราคาซ่อมแซมไม่เหมาะสม ไม่เป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย ราคาสูงเกินกว่าความจริง รวมถึงการเรียกร้องค่าซ่อมแซมของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์กับบริษัทประกันภัยจึงกระทำได้ยากเมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้น การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์นั้นมีปัญหาที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิเช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ สัญญาระหว่างบริษัทประกันภัย ผู้เอาประกันภัยและผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์สิทธิของผู้เอาประกันภัยเนื่องจากการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายกำหนดควบคุมดูแลไว้อย่างชัดเจนโดยที่ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 12⁸ ให้อำนาจคณะกรรมการในการ กำหนดนโยบาย กำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยไว้ แต่ไม่ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะในเรื่องของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องอำนาจทำการแทนและอำนาจการตรวจสอบการปฏิบัติงานนั้น การทำการแทนการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย ก็เป็นการกระทำในลักษณะของตัวการตัวแทน ตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มิได้มีกฎหมายอื่นบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ การจะทำการแทนจึงต้องได้รับมอบอำนาจโดยชัดเจน หรือกระทำในลักษณะเป็นตัวแทนชัด ยากต่อการปฏิบัติและยังรวมถึงการไม่มีอำนาจในการฟ้องคดีในฐานะสมาคมที่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้อีกด้วยการนำสืบเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น จึงมักเกิดความเสียหายเกิดขึ้นก่อนอย่างมากมาย ส่วนอำนาจการตรวจสอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์นั้นก็ยังมีเพียง

⁷“ประกาศนายทะเบียนสมาคม ประจำกรุงเทพมหานคร เรื่อง จดทะเบียนจัดตั้งสมาคม (สมาคมอยู่กลางการประกันภัย),” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 63 ง (7 สิงหาคม 2546): 86-87.

⁸พระราชบัญญัติ คณะกรรมการและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550, มาตรา 12.

กฎหมายเกี่ยวกับโรงงาน⁹ และการสาธารณสุข¹⁰ ให้อำนาจในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินการตามข้อกำหนดในการประกอบกิจการโรงงานและการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเท่านั้น ไม่ได้ให้อำนาจในการตรวจสอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ในด้านการซ่อมแซม อุปกรณ์ชิ้นส่วนต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพและราคาค่าซ่อมแซมด้วย เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นจึงต้องดำเนินการทางศาลเป็นกรณี ๆ ไป

มาตรการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพของการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย มีปัญหาที่ยังถกเถียงกันอยู่ว่าควรให้เอกชนกำกับดูแลด้วยตนเองได้หรือไม่ หรือควรให้ภาครัฐเข้าแทรกแซงในการดำเนินการนั้นด้วยการกำกับดูแลเองหรือจะให้สมาคมอยู่กลางการประกันภัยทำหน้าที่เช่นว่านี้ และจะใช้วิธีการการกำกับดูแลโดยข้อกำหนดจรรยาบรรณ อันเป็นวิธีการที่ไม่มีกฎหมายกำกับที่ชัดเจน เมื่อไม่มีกฎหมายใดมารองรับ การดำเนินการต่าง ๆ ก็ไม่มีหน่วยงานในการควบคุมกำกับเอกชน แม้ว่าทางด้านสมาคมอยู่กลางการประกันภัยได้ทำการจัดตั้งสมาคมอยู่กลางการประกันภัยขึ้นมาก็ได้จัดทำจรรยาบรรณการประกอบวิชาชีพขึ้นมาด้วย ส่วนในทางราชการก็มีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยส่งเสริมการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยในทางอ้อม แต่ทั้งสององค์กรต่างก็ไม่มีกฎหมายใดมารองรับในการตรวจสอบ กำกับ ดูแล ควบคุม ให้ความเป็นธรรมกับประชาชน ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ หรือบริษัทประกันภัยได้ ความช่วยเหลือการแก้ไขปัญหาก็เป็นไปในลักษณะของการเยียวยาการไกล่เกลี่ย ไม่มีสภาพบังคับจึงส่งผลให้การแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพ

ปัญหาสิทธิของผู้เอาประกันภัย มาตรการด้านสิทธิของประชาชน ซึ่งมีปัญหาทั้งในเรื่องสิทธิทั่วไปในฐานะคู่สัญญา และสิทธิในการเลิกสัญญา สิทธิในการได้รับทราบราคาค่าซ่อมแซมก่อนการซ่อม การแจ้งการซ่อมแซมเพิ่มเติม ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ไม่มีการประกันการซ่อมแซมแต่อย่างใด ราคาค่าซ่อมแซมไม่เป็นธรรม ราคาสูงกว่าความเป็นจริง คุณภาพการซ่อมแซมรถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้รับการประกันการซ่อมแซม ระยะเวลาในการซ่อมแซมไม่เหมาะสม การประเมินราคาค่าซ่อมราคาที่ไม่เป็นธรรม โดยที่อายุความในการดำเนินคดีดังกล่าวนี้เป็นลักษณะของการจำทำของ คือ อายุความหนึ่งปี สิทธิของประชาชนในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นก็ก็มีเพียงแต่ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา¹¹ กำหนดให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์ เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน เท่านั้น ไม่ได้กำหนดในเรื่องของสิทธิของคู่สัญญาแต่อย่างใด รวมถึงกรณีที่มีข้อโต้แย้งในเรื่องราคาค่าซ่อมแซมด้วย

⁹พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535, มาตรา 10.

¹⁰พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535, มาตรา 33 และมาตรา 56.

¹¹“ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.2546,” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนพิเศษ 116 ง (3 ตุลาคม 2546): 68.

2. ปัญหาการราคาซ่อมแซมและการได้รับค่าซ่อมแซม

ราคาค่าซ่อมแซมและการได้รับค่าซ่อมแซม ในการประเมินราคาค่าซ่อมแซมของบริษัท ประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยหรือกับสมาคมอยู่กลางการประกันภัย ไม่ถูกต้องตรงกัน มีราคาที่แตกต่างกัน และไม่มีสภาพบังคับ ทำให้การซ่อมแซมและการอนุมัติ เบิกจ่ายเกิดปัญหาข้อขัดขัดข้อง ไม่มีราคาค่าซ่อมแซมกลางที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของ ทั้งสององค์กรและของประชาชน เนื่องจากไม่มีกฎหมายบัญญัติบังคับให้ใช้ราคาค่าซ่อมแซมราคาใด ราคาหนึ่งไว้เป็นการเฉพาะ รวมทั้งปัญหาเรื่องสินจ้าง กล่าวคือ สิทธิต่าง ๆ ในการปฏิบัติต่อกัน เป็นลักษณะต่างตอบแทน ผู้ว่าจ้างต้องชำระค่าจ้างเมื่องานเสร็จเรียบร้อย และผู้รับจ้างซึ่งเป็น ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ย่อมมีสิทธิยึดหน่วง สิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทน (สินจ้าง) แต่ใน ทางปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัยหรือเจ้าของรถยนต์ทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่มี การประกันการจ่ายสินจ้างแต่อย่างใด

3. ปัญหาด้านความรับผิดชอบของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย

มาตรการกำกับดูแลความรับผิดชอบของการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย ซึ่งมีทั้งความรับผิดชอบทางแพ่งและทางอาญา โดยในความรับผิดชอบทางแพ่งกำหนดไว้ให้ฟ้องภายใน 1 ปี¹² นับแต่วันการชำรุดบกพร่องได้เกิดขึ้นซึ่งอาจเป็นระยะเวลาที่น้อยเกินไปสำหรับการซ่อมแซมรถยนต์ เพราะอาจจะไม่สามารถตรวจพบการชำรุดบกพร่องได้ในเวลาอันสั้น และยังมีปัญหาทั้งความ รับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพ และความรับผิดชอบของผู้รับจ้างทำของ ซึ่งความรับผิดชอบในทางแพ่งนี้ ก็ไม่มี หน่วยงานใดรับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ไม่ว่าข้อพิพาทจะเกิดขึ้นจากการกระทำของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ก็ต้องดำเนินคดีโดยส่วนตัว ในทางศาลเป็นกรณี ๆ ไป

ความรับผิดชอบทางอาญาก็มีปัญหาทางกฎหมายในหลายฐานความผิด โดยเฉพาะเรื่อง ความผิดฐานฉ้อโกง ซึ่งยากต่อการพิสูจน์ในกรณีที่ผู้ประกอบการ(ธุรกิจซ่อมแซมรถ) หลอกลวง ผู้รับ บริการ(ลูกค้า) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอะไหล่ อุปกรณ์ ชิ้นส่วน สี หรือวัสดุต่าง ๆ ต้องอาศัยผู้ที่มี ความเชี่ยวชาญเฉพาะในการตรวจพิสูจน์ ซึ่งไม่มีหน่วยงานเฉพาะในการทำหน้าที่รับผิดชอบใน การควบคุม ดูแลความรับผิดชอบดังกล่าว แม้ว่าความผิดในฐานฉ้อโกง¹³ จะเป็นความผิดทางอาญาก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่มี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจสอบหรือหาหลักฐานจากการซ่อมแซมรถยนต์ได้ ทำให้การดำเนินคดีเกิดข้อยุ่งยากอย่างมาก

ปัญหาความไม่รับผิดชอบกรณีการกระทำละเมิดของทางธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์อาจมีกรณี ลูกจ้างของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์หรือบุคคลภายนอกแอบลักลอบนำรถยนต์ของประชาชนผู้บริโภค ไปใช้ประโยชน์จนเกิดการสึกหรอ เกิดความเสียหายได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่า ด้วยละเมิด ซึ่งถ้าลูกจ้างเป็นผู้ลักลอบแอบนำรถยนต์ไปใช้ โดยได้ไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของหรือ

¹²ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 601.

¹³ประมวลกฎหมายอาญา, มาตรา 341.

เจ้าของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ เป็นการกระทำโดยพลการ อันเป็นความผิดต่อส่วนตัวของลูกค้าเอง เพราะไม่ได้ดำเนินการไปในทางการที่จ้าง¹⁴ แต่ประชาชน ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย และลูกค้าก็ไม่สามารถชดเชยค่าเสียหายให้เจ้าของรถยนต์ได้ จึงได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแต่ไม่ได้รับความคุ้มครอง เพราะไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในการเยียวยาแก้ไข ตรวจสอบการกระทำละเมิดดังกล่าวได้

ความหมายของการซ่อมแซมรถยนต์

ธุรกิจการซ่อมแซมรถยนต์มีมานานตามการเติบโตของตลาดรถยนต์ในการซ่อมแซมรถยนต์ ที่ได้รับความเสียหาย มีการดำเนินกิจการในลักษณะของเจ้าของรายเดียว หุ้่นส่วน หรือบริษัท และรูปแบบต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยมีความหมายในการซ่อมแซมรถยนต์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ธุรกิจการให้บริการซ่อมแซมรถยนต์ หมายถึง การประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และหรือซ่อมตัวถังและอาจให้มีบริการทำสีบำรุงรักษารถยนต์รวมทั้งส่วนควบอื่นและอุปกรณ์รถยนต์ด้วย ทั้งนี้ไม่ว่าจะให้บริการภายในหรือภายนอกสถานประกอบการ¹⁵

อาชีพช่างบำรุงรักษารถยนต์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจซ่อม ติดตั้ง เปลี่ยน ถ่าย ปรับตั้ง เปลี่ยนชิ้นส่วนอุปกรณ์และบำรุงรักษาทั่วไปเกี่ยวกับรถยนต์สามารถปฏิบัติงานดังกล่าวได้ด้วย เครื่องมือธรรมดาและเครื่องมือพิเศษ ทำการวิเคราะห์การทดสอบค้นหาสาเหตุ วินิจฉัยชิ้นส่วนและการจัดระบบงานบำรุงรักษา เป็นช่างที่มีจิตสำนึกอุปนิสัยที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพช่างยนต์¹⁶

ความหมายตามพระราชบัญญัติโรงงาน หมายถึง การประกอบกิจการเกี่ยวกับยานที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ รถพ่วง จักรยานสามล้อ จักรยานสองล้อ หรือส่วนประกอบของยานดังกล่าว อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้¹⁷

- 1) การซ่อมแซมยานที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์หรือส่วนประกอบของยานยนต์ดังกล่าว
- 2) การซ่อมแซมรถพ่วง จักรยานสามล้อ จักรยานสองล้อ หรือส่วนประกอบของยานดังกล่าว
- 3) การพ่นสีกันสนิม ยานที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์
- 4) การล้างหรืออัดฉีดยานที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์

¹⁴ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 425.

¹⁵“ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.2546,” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนพิเศษ 116 ง (3 ตุลาคม 2545): 68.

¹⁶“ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพช่างบำรุงรักษารถยนต์,” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนพิเศษ 100 ง (23 สิงหาคม 2553): 86.

¹⁷“กฎกระทรวง (พ.ศ.2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535ประเภทหรือชนิดของโรงงาน ลำดับที่ 95,” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109 ตอน 108 (16 ตุลาคม 2535): 77-78.

ความหมายตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข หมายถึง การประกอบกิจการเกี่ยวกับยานยนต์ เครื่องจักร หรือ เครื่องกล¹⁸ โดยมีการกระทำดังนี้

- 1) การต่อ การประกอบ การเคาะ การปะผุ การพ่นสี การพ่นสารกันสนิมยานยนต์
- 2) การตั้งศูนย์ถ่วงล้อ การซ่อม การปรับแต่ง ระบบปรับอากาศหรืออุปกรณ์ที่เป็นส่วนประกอบของยานยนต์เครื่องจักรหรือเครื่องกล
- 3) การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยานยนต์ เครื่องจักร หรือเครื่องกล ซึ่งมีไว้บริการ หรือจำหน่ายและในการประกอบธุรกิจนั้น มีการซ่อมหรือปรับปรุงยานยนต์ เครื่องจักรหรือเครื่องกลดังกล่าวด้วย

จะเห็นได้ว่าการซ่อมแซมรถยนต์มีความหมายกว้างมาก คือ การบำรุงรักษา ซ่อมแซม ติดตั้ง เปลี่ยน ถ่าย ปรับตั้ง ชิ้นส่วน อุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องยนต์ ตัวถัง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ติดตั้งกับตัวรถ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือธรรมดา หรือเครื่องมือพิเศษรวมถึงการบริการ การพ่น การเคลือบ การล้างอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ ของรถยนต์อีกด้วย ดังนั้นการกระทำใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องยนต์ ตัวถัง หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ย่อมอยู่ในความหมายของการบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถยนต์ทั้งสิ้น

การซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย

1. สัญญาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย

ปัญหาในด้านสัญญานั้น มีสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยอยู่ 2 สัญญาด้วยกัน คือ สัญญาจ้างทำของและสัญญาประกันวินาศภัย ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัยนั้นได้แก่ การชดเชยค่าสินไหมทดแทน ด้วยวิธีการซ่อมแซมรถยนต์ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม สามารถใช้งานได้ตามปกติ แล้วการตกลงเลือกธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์แห่งใด ที่ทั้งผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยตกลงเห็นชอบทั้งสองฝ่าย เพราะต่างฝ่ายต่างต้องการธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่แต่ละฝ่ายต้องการผู้รับประกันภัยต้องการได้ราคาค่าซ่อมแซมราคาถูกผู้เอาประกันภัยต้องการช่างที่มีฝีมือมีความชำนาญ เนื่องจากไม่มีธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นกลางเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายทั้งด้านราคาและคุณภาพ โดยที่ตามสัญญาประกันภัยมีเงื่อนไขระบุว่าเมื่อรถยนต์คันที่เอาประกันภัยไว้เกิดความเสียหาย ผู้รับประกันภัยมีสิทธิซ่อม เปลี่ยนหรือใช้รถยนต์สภาพเดียวกันนั้น เมื่อผู้รับประกันภัยเลือกที่จะชดเชยค่าสินไหมทดแทนด้วยการซ่อม ก็ต้องเลือกซ่อมโดยช่างซ่อมที่มีฝีมือด้วย เมื่อผู้เอาประกันภัยไม่พอใจช่างซ่อมแซมว่าจะมีฝีมือหรือไม่ จึงไม่นำรถเข้าซ่อมแซมสถานประกอบการของบริษัทประกันภัยเพราะไม่มั่นใจว่าช่างซ่อมของสถานซ่อมแซมที่บริษัทประกันภัยจัดหาให้จะมีฝีมือดี ผู้เอาประกันภัยจึงไม่ส่งมอบรถให้บริษัทประกันภัยและฟ้องร้องต่อผู้

¹⁸“ประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ 5/2538 เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ข้อ 7,” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 ตอน 58 ง (20 กรกฎาคม 2538): 14-15.

กระทำละเมิดเอง ศาลฎีกาได้พิจารณาแล้วถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ได้กระทำการอันเป็นการกระทำที่ผิดเงื่อนไขในสัญญาประกันและมีสิทธิจะฟ้องร้องผู้ทำละเมิดได้ไม่เป็นการสละสิทธิตามสัญญาประกันภัย ผู้รับประกันภัยยังคงต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเช่นเดิม¹⁹ จะเห็นได้ว่าเมื่อไม่สามารถตกลงกันได้ว่าธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ใดจะเป็นสถานที่ซ่อมแซมรถยนต์ ศาลฎีกาได้วางแนวทางไว้ว่าผู้เอาประกันภัยชอบที่จะเลือกช่างซ่อมแซมที่มีฝีมือตามความต้องการได้โดยการไม่ส่งมอบรถยนต์ให้บริษัทประกันภัยดำเนินการ อันไม่เป็นการสละสิทธิในสัญญาประกันภัยแต่อย่างใด บริษัทประกันภัยย่อมต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเช่นเดิมแต่กรณีเช่นนี้ผู้เอาประกันภัยต้องสำรองเงินค่าซ่อมแซมก่อนแล้วจึงไปฟ้องร้องต่อศาลด้วยตนเอง อันเป็นการกระทำที่ไม่ส่งเสริมการประกันภัยอย่างยิ่งเพราะสุดท้ายผู้เอาประกันภัยต้องดำเนินการซ่อมแซมเอง แล้วการประกันภัยจึงไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยไม่ต่างจากรถยนต์ที่ไม่มีการประกันภัยนั่นเอง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระในการดำเนินคดีให้กับผู้เอาประกันภัยอีกด้วย เนื่องจากไม่มีการกำหนดบัญญัติกฎหมายใดให้มีการซ่อมแซมกับสถานประกอบกิจการซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นกลางหรือซ่อมแซมกับสมาคมอุกกลางการประกันภัย อีกทั้ง ในสัญญาประกันภัยมีเพียงแต่ถ้อยคำว่า เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ผู้รับประกันภัยยินยอมดำเนินการซ่อมแซมให้กลับสู่สภาพเดิมสามารถใช้การได้ ซึ่งเป็นถ้อยคำความหมายที่กว้างมาก เพราะการซ่อมแซมรถยนต์แต่ละแห่งมีคุณภาพ ราคาซ่อมแซมแตกต่างกัน อุปกรณ์ ชิ้นส่วนมีให้เลือกหลากหลาย มีการผลิตต่างกัน ที่มาต่างกัน จึงเป็นที่มาของความขัดแย้งในการเลือกธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ให้กลับสู่สภาพเดิมของสัญญาประกันภัย

สัญญาประกันภัยนั้นเป็นสัญญาซึ่งคู่สัญญาตกลงกันระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย เพราะเนื่องจากกฎหมายไม่ได้บังคับให้บริษัทประกันภัยต้องเป็นคู่สัญญากับอุกกลางการประกันภัย ซึ่งเป็นสมาคมธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีมาตรฐาน มีความเป็นกลาง มีราคาซ่อมแซมที่ชัดเจน มีคุณภาพ โดยที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดให้ผู้รับประกันภัยจะต้องทำกรรมธรรม์ประกันภัยขึ้นให้มีข้อความตรงตามสัญญาประกันภัยและส่งมอบให้ผู้เอาประกันภัย โดยมีรายละเอียดของกรรมธรรม์ประกันภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ อันเป็นเอกสารที่ผู้รับประกันภัยจะต้องลงลายมือชื่อผู้รับประกันภัย ซึ่งอาจมีการตกลงเงื่อนไข หรือข้อความอื่นใดกันนอกเหนือจากรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ก็ได้ มีผลผูกพันคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายแต่ต้องถูกต้องตรงกันกับสัญญาประกันภัย เช่น เงื่อนไขบังคับก่อน เงื่อนไขบังคับหลัง ข้อความจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย เงื่อนไขเกี่ยวกับรถยนต์ ใบขับขี่ อุบัติเหตุ อายุสัญญา การแจ้งเหตุ การซ่อมแซม หรือเงื่อนไขอื่นๆ เป็นต้น และส่วนการควบคุมและการกำกับดูแลการออกกรรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยนั้นได้กำหนดให้บริษัทประกันภัยออกกรรมธรรม์ตามแบบและข้อความที่กำหนด ซึ่งรวมถึงเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรรมธรรม์ประกันภัยด้วย²⁰ แต่ในปัจจุบันยังไม่มี

¹⁹คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1725/2529.

²⁰พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535, มาตรา 29.

การกำหนดข้อความในสัญญาหรือกรมธรรม์ประกันภัย ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมในเรื่องของสถานประกอบการธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยแต่อย่างใด จึงไม่มีสภาพบังคับบริษัทประกันภัย ที่สามารถให้ประชาชนผู้บริโภคนำรถยนต์เข้าซ่อมแซมกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยใด อันเป็นธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์กลางที่เป็นธรรมได้ แต่เนื่องจากสัญญาประกันภัยได้มีการคุ้มครองเป็นคดีผู้บริโภคนำรถเกิดข้อพิพาทขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยพิพาทกับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย จึงส่งผลให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองในด้านสัญญาประกันภัย โดยที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด ในการพิจารณาดีเป็นคดีผู้บริโภค อีกทั้งยังได้รับประโยชน์ในอายุความตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาดีผู้บริโภค เป็นอายุความที่ให้ประโยชน์ต่อผู้บริโภคไม่ว่าผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ในคดีที่มีลักษณะตามที่บัญญัติไว้ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายใน 3 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่อย่างช้าที่สุดต้องไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย²¹ ซึ่งมีอายุความมากกว่าการประกันวินาศภัยซึ่งในการเรียกร้องให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นกำหนดสองปีนับแต่วันวินาศภัย จึงเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่ง แต่ผู้ฟ้องคดีผู้บริโภคในปัจจุบันต้องฟ้องคดีด้วยตนเองเพราะเป็นผู้บริโภคหรือบุคคลซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงย่อมเป็นโจทก์ฟ้องคดีผู้บริโภคได้หรือฟ้องโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น เพราะยังไม่มีสมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองให้ผู้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภค

ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบ ก็สามารถฟ้องร้องบังคับกันได้การตกลงจ้างทำของส่วนใหญ่จึงมักไม่มีการทำสัญญาต่อกันเมื่อนำรถยนต์เข้าไปซ่อมแซมก็มีแต่ใบนำซ่อมที่บริษัทประกันออกให้ (ใบเคลม) โดยระบุความเสียหายและบริษัทประกันภัยที่รับผิดชอบไว้ เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยได้รับรถยนต์และใบนำซ่อมไว้ก็จะประเมินราคาค่าซ่อมแซมเพื่อเสนอบริษัทประกันภัยให้ตกลงซ่อมแซมตามราคาที่แจ้งการประเมินไว้จึงจะดำเนินการซ่อมแซมได้ การนำรถยนต์เข้าซ่อมจึงไม่มีการจัดทำสัญญาจ้างทำของที่ชัดเจนสามารถบังคับกันได้ตามกฎหมาย หรือหากมีการทำสัญญาก็อาจไม่เป็นธรรม เพราะไม่มีการกำหนดรูปแบบของสัญญา ไม่มีการบังคับให้ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์เป็นการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา การเรียกร้องค่าซ่อมแซมของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์กับบริษัทประกันภัย การรับประกันการซ่อมแซม รวมถึงคุณภาพในการซ่อมแซม จึงกระทำการเรียกร้องและพิสูจน์ได้ยากเมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้น และผู้เสียหายต้องดำเนินคดีเองเป็นการส่วนตัว โดยได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในสัญญาจ้างทำของที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมรถยนต์ไปบ้างแล้วส่วนหนึ่งก็คือ การที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด ได้ประกาศกำหนดให้ธุรกิจซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ เป็นธุรกิจที่ควบคุมหลักฐานการรับเงิน เพื่อที่จะเป็นมาตรการทางกฎหมายมาตรการหนึ่งที่จะเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการซ่อมแซมรถยนต์และสามารถช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคได้บ้างบางส่วน

²¹พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 13.

โดยธุรกิจซ่อมแซมรถจะต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า และเอกสารหลักฐานการรับเงินจะต้องมีรายการ สาระสำคัญและลักษณะที่สำคัญในการฟ้องร้องคดี ปรากฏในหลักฐานการรับเงิน เช่น ชื่อที่อยู่ของสถานซ่อมแซมรถ รายละเอียดการซ่อมแซม ราคาค่าซ่อมแซม ระยะเวลา เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีหลักประกันในการที่จะสามารถเอาผิดแก่สถานบริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ได้ ทั้งนี้ยังเป็นผลทำให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่มีอำนาจที่จะเข้าไปควบคุมและดำเนินคดีกับสถานบริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ที่ไม่มีหลักฐานการรับเงินหรือไม่ปฏิบัติตามรายการที่กำหนดไว้ และยังเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่ง

หน่วยงานที่กำกับ ดูแล สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยนั้น ยังไม่มีหน่วยงานใด กำกับ ดูแลการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยไว้ อย่างชัดเจน มีเพียงแต่ตามพระราชบัญญัติ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550 มาตรา 12 ซึ่งได้ให้อำนาจคณะกรรมการในการกำหนดนโยบาย กำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติ ในการกำกับ ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยที่นโยบาย การกำกับหรือส่งเสริมนั้น เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงานการประกอบธุรกิจประกันภัยซึ่งหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นหมายถึงการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย การประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยที่การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย นั้นคือ การประกันภัยเพื่อความเสียหายอันพึงประมาณเป็นเงินได้ โดยผู้เอาประกันภัยจะได้รับค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เกิดวินาศภัยขึ้นตามสัญญา ซึ่งไม่เกินความเสียหายที่แท้จริงภายในจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้และยังหมายความรวมถึงการประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้วย โดยที่หลักการนี้เป็นการกำหนดนโยบาย กำกับ ส่งเสริม และพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นการวางแผนทางและพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ให้สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ต่าง ๆ ได้ แต่กฎหมายไม่ได้บัญญัติให้หมายความรวมถึงหน่วยงานหรือสมาคมที่ร่วมงานหรือเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยด้วย ดังนั้น การประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย จึงไม่อยู่ในอำนาจการควบคุม กำกับ ดูแล ของ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นอกจากนี้การกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข แนวทางการปฏิบัติของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยก็ไม่มีสภาพบังคับแต่อย่างใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันภัยจะปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ แล้วแต่ความยินยอมสมัครใจ ซึ่งในประเด็นนี้ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ก็ได้มีการกำหนดคุณสมบัติการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถที่มีการประกันภัยและคณะกรรมการพิจารณาการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถที่มีการประกันภัยให้กับสมาคมการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถที่มีการประกันภัย โดยที่

สมาคมอยู่กลางการประกนกันก็ได้สมัครใจยินยอมรับระเบียบดังกล่าวมาปฏิบัติตามที่คณะกรรมการประกาศ จึงทำให้การประกาศนโยบายดังกล่าวมีสภาพการบังคับใช้โดยการยินยอมของสมาคม ซึ่งหากสมาคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมรถยนต์ หรือธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์อื่น ๆ ไม่สมัครใจปฏิบัติตามก็ได้ เพราะคณะกรรมการไม่มีอำนาจตามกฎหมายและไม่สามารถบังคับใช้ได้ อีกทั้งยังไม่สามารถใช้มาตรการทางกฎหมายในการลงโทษใด ๆ ได้ การที่พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกนกันไม่ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะในเรื่องของการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกนกันนั้นทำให้ไม่มีอำนาจในการกำกับ ดูแล การประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกนกันไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องอำนาจทำการแทน และอำนาจการตรวจสอบการปฏิบัติงานของการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกนกันนั้น โดยเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอาจใช้อำนาจในการตรวจสอบได้ตามอำนาจตามพระราชบัญญัติอื่น ๆ ได้ แต่ไม่ใช่ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกนกัน เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน หรือพระราชบัญญัติการสาธารณสุข แต่ก็เป็นการตรวจสอบและปฏิบัติตามที่กฎหมายให้อำนาจในเรื่องของการประกอบกิจการโรงงาน เช่น ใบอนุญาตโรงงาน ความเหมาะสมของสถานที่ ความปลอดภัยในโรงงาน สุขลักษณะ และการปฏิบัติตามการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเท่านั้น อำนาจการตรวจสอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์นั้นก็ไม่มีอำนาจถึงประเด็นอื่น ๆ แต่ยังมีควบคุมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินและลักษณะของหลักฐานการรับเงิน และยังรวมถึงการควบคุมทางด้านการประกนกัน เช่น การควบคุมกรรมธรรม์ประกนกัน อัตราเบี้ยประกน การเก็บเบี้ยประกนกัน การโฆษณา แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมถึงการทำงานตามสัญญาจ้างทำของ ระยะเวลา ผลสำเร็จของงาน การรับประกัน การซ่อมแซม การรับประกันสินจ้าง ข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยต่าง ๆ ซึ่งยังไม่มีความหมายใดให้อำนาจในการตรวจสอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์เป็นการเฉพาะ มีเพียงแต่การตรวจสอบตามพระราชบัญญัติโรงงานในด้านของใบอนุญาต การตรวจสอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข และการควบคุมหลักฐานการรับเงินซึ่งเจ้าหน้าที่ที่จะทำการตรวจสอบได้นั้นต้องเป็นเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัตินั้น ๆ กำหนดไว้ อีกทั้งยังไม่ใช้การตรวจสอบในด้านการซ่อมแซมรถยนต์โดยเฉพาะ โดยที่ยังมีประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญอีกมากที่กฎหมายไม่ได้ให้อำนาจในการตรวจสอบไว้ ดังนั้นเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นคู่ความจึงต้องดำเนินการทางศาลเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนสมาคมอยู่กลางการประกนกันก็จัดตั้งโดยอาศัยอำนาจตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยสมาคมก็มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีการกระทำการใดอันมีลักษณะต่อเนื่องกันและมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกันโดยจะต้องจดทะเบียนตามกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นการซ่อมแซมรถ มีราคาค่าซ่อมแซมที่เป็นกลาง ยุติธรรมและการซ่อมแซมได้มาตรฐาน มีคุณภาพ ซึ่งบัญญัติอำนาจของสมาคมในการจัดการสมาคม สมาชิก วัตถุประสงค์ การประชุม

การชำระบัญชี การถอน และการเลิกสมาคม ซึ่งเป็นอำนาจในการจัดการสมาคมทั่ว ๆ ไป ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบสถานประกอบการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยแต่อย่างใด

อีกทั้งมาตรการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพของการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยในปัจจุบันอาจพิจารณาการควบคุมได้สองแนวทาง คือ ทางด้านสมาคมอยู่กลาง การการประกันภัย ก็ได้จัดตั้งสมาคมอยู่กลางการประกันภัย และจัดทำจรรยาบรรณการประกอบวิชาชีพขึ้นมา ส่วนด้านทางภาครัฐก็มีพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยส่งเสริมการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยในทางอ้อม แต่ทั้งสององค์กรต่างก็ไม่มีอำนาจหรือกฎหมายใดมารองรับในการตรวจสอบ กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบสมาคมอยู่กลางการประกันภัย ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ หรือบริษัทประกันภัยได้ ซึ่งการช่วยเหลือการแก้ไขปัญหาเป็นไปในลักษณะของการเยียวยา การไกล่เกลี่ย ซึ่งไม่มีสภาพบังคับ จึงส่งผลให้การแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัจจุบันหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยมากที่สุดก็คือ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นหน่วยงานที่แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดและคัดเลือกหลักเกณฑ์การเข้าร่วมเป็นอยู่กลางประกันภัย และตรวจสอบการดำเนินการของอยู่กลางการประกันภัย แต่การที่ยังไม่มีบัญญัติของกฎหมายรับรองไว้ชัดเจนแต่อย่างใด การออกคำสั่ง การตรวจสอบ การดำเนินการใดๆ ก็ตาม เป็นไปตามมาตรา 12 ที่ให้อำนาจในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย เป็นอำนาจอย่างกว้างๆ และไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยเลย และเป็นการควบคุม กำกับ ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายได้ เพราะไม่มีอำนาจตามกฎหมาย โดยอำนาจอย่างกว้าง ๆ นั้น มิได้บัญญัติถึงการควบคุม กำกับ ดูแลที่ชัดเจน เพราะการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยไม่ใช่การประกอบธุรกิจประกันภัยอีกทั้งไม่มีบัญญัติมาตราให้อำนาจหรือบัญญัติถึงการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย ไว้เลย

กฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกา(รัฐมิชิแกน) มีพระราชบัญญัติการบริการและการซ่อมแซมยานยนต์ (Motor Vehicle Service and Repair Act (excerpt) Act 300 of 1974)²² บัญญัติไว้อย่างชัดเจน โดยธุรกิจซ่อมแซมยานยนต์ต้องขออนุญาตเปิดบริการซ่อมแซมรถโดยจะต้องทำการขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่ (Administrator) เท่านั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ หมายถึง เลขาธิการแห่งมลรัฐ หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแทนเลขาธิการแห่งมลรัฐโดยสถานบริการซ่อมแซมยานยนต์ (Motor vehicle repair facility) นั้นหมายถึง สถานที่ประกอบธุรกิจทางพาณิชย์ เกี่ยวกับการดำเนินการหรือการว่าจ้างบุคคล ให้ดำเนินการด้านดูแลรักษา ตรวจสอบ ซ่อมตัวถัง หรือการบริการซ่อมแซมยานยนต์เพื่อได้รับค่าตอบแทนซึ่งไม่รวมถึงบุคคลที่ประกอบกิจการในธุรกิจ

²²Michigan Legislative Website, **Motor Vehicle Service and Repair Act** [Online], Available URL: <http://www.legislature.mi.gov/%28S%28xqdrgrxabc0pd1sl45c5m0cqjg%29%29/mileg.aspx?page=getobject&objectname=mcl-act-300-of-1974&highlight=>, 2011 (January, 23).

ซ่อมแซมยานยนต์ให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์รายใดรายหนึ่ง หรือสถานประกอบการอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานของรัฐบาล โดยเฉพาะ หรือบุคคลที่ซ่อมแซมยานยนต์ของตนเอง หรือของสมาชิก ในครอบครัว หรือธุรกิจที่ไม่ได้ตรวจสอบการทำงานของยานยนต์ ไม่ได้ทำการถอดชิ้นส่วนจาก ยานยนต์ในการประกอบซ่อมแซมเครื่องยนต์ และธุรกิจที่ไม่ได้ทำการติดตั้งชิ้นส่วนยานยนต์สำเร็จรูป หรือซ่อมแซมชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ของยานยนต์แต่ไม่รวมถึงสถานซ่อมแซมรถยนต์ที่ ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการว่าจ้างบุคคลให้ดำเนินการด้านการซ่อมตัวถังยานยนต์²³ สถานบริการซ่อมแซมยานยนต์จะต้องว่าจ้างช่างผู้ชำนาญการหรือช่างเฉพาะทาง อย่างน้อย 1 คน ประจำสถานบริการซ่อมแซมยานยนต์โดยช่างเฉพาะทางเป็นช่างเฉพาะในแต่ละสาขาการซ่อมแซม²⁴ ซึ่งช่างผู้ชำนาญการ (Master mechanic) หมายถึง ช่างยนต์หรือช่างเฉพาะทางที่ได้รับการรับรอง จากสำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้ และช่างเฉพาะทาง (Specialty mechanic) หมายถึง ช่าง ยนต์ที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานในประเภทกิจการซ่อมแซมที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เช่น การซ่อมแซมเครื่องยนต์ ระบบเกียร์อัตโนมัติ ระบบเกียร์ธรรมดาและเฟลาหลังเฟลาหน้า เบรค ระบบไฟฟ้า เครื่องทำความร้อนและระบบปรับอากาศ และการปรับแต่งเครื่องยนต์ เป็นต้น โดยที่ ยานยนต์ (Motor vehicle) ที่ทำการซ่อมแซมนั้นหมายถึง ยานยนต์ซึ่งขับเคลื่อนด้วยกำลังของ ยานยนต์นั่นเอง ยานยนต์ที่ขับเคลื่อนโดยพลังงานไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถพ่วงที่กฎหมายนี้กำหนดไว้ แต่ไม่รวมถึงรถพ่วงที่ใช้พ่วงท้าย หรือส่วนหนึ่งซึ่งเป็นที่กนอนของรถบ้าน บ้านพักเคลื่อนที่ หรือ ยานยนต์ที่สร้างมาที่มีลักษณะเป็นที่พ่วงอำนวยความสะดวกโดยที่อุปกรณ์อำนวยความสะดวกนั้น จะต้องไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการขับเคลื่อนหรือต่อระบบการซ่อมแซมที่จำเป็นต้องมีการ รับรองของช่างยนต์ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้หรือตามกฎหมายที่ประกาศตาม พระราชบัญญัตินี้ บังคับได้โดยตรงกับผู้ขับขี่หรือต่อระบบการซ่อมแซมที่จำเป็นต้องมีการรับรอง ของช่างยนต์ตามพระราชบัญญัตินี้ การต่ออายุทะเบียน หนังสือรับรอง ใบอนุญาตผู้อบรมวิชา ช่างยนต์ต้องดำเนินการต่ออายุตามกฎหมาย²⁵

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการกำหนดหน่วยงานเฉพาะไว้ในการควบคุมธุรกิจ ซ่อมแซมรถยนต์ในทุก ๆ ด้าน ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นการขออนุญาตก็ต้องขออนุญาตกับเทศบาล เมือง แล้วจึงจดทะเบียนกับหน่วยงานพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม ส่วนเรื่องของมาตรฐานการ ซ่อมแซมจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่ควบคุมการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ตามที่รัฐบาลกลางประกาศ ไว้ และต้องปฏิบัติตามได้มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ตามที่กระทรวง

²³Motor Vehicle Service and Repair Act (excerpt) Act 300 of 1974, Sec.2.

²⁴Ibid, Sec. 5.

²⁵Ibid, Sec.20.

คมนาคมได้ประกาศไว้ การดัดแปลง เปลี่ยนแปลง แก่ไขสี่ ตัวถึงต้องเป็นไปตามที่กระทรวงความมั่นคงสาธารณะกำหนด (หน่วยงานตำรวจ)²⁶

ประเทศสิงคโปร์มีหน่วยงานอิสระ (IDRO)²⁷ ที่มีความชำนาญด้านการระบับข้อพิพาทด้านการประกันภัย มีความเป็นอิสระ โปร่งใสและเป็นธรรม โดยมีผู้แทนจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมยานยนต์ สมาคมประกันภัย ผู้พิพากษาที่มีความคุ้นเคยกับกฎหมายประกันภัย ร่วมพิจารณาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยในกรณีต่าง ๆ เป็นต้น

2. ราคาค่าซ่อมแซมและการได้รับค่าซ่อมแซม

ปัญหาการราคาซ่อมแซมรถยนต์ ตามสัญญาประกันภัย เป็นปัญหาที่ถกเถียงกันมาเป็นเวลานาน ไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้ประกอบธุรกิจการซ่อมแซมรถยนต์ ปัญหาการราคาซ่อมแซมและการได้รับค่าซ่อมแซม การประเมินราคาซ่อมแซมของบริษัทประกันภัยกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ ไม่ถูกต้องตรงกัน มีราคาที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพการซ่อมแซม และการอนุมัติเบิกจ่ายเกิดปัญหาข้อขัดขัดข้อง ไม่มีราคาซ่อมแซมกลางที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของทั้งสององค์กรและของประชาชน เนื่องจากไม่มีกฎหมายบัญญัติบังคับให้ใช้ราคาซ่อมแซมราคาใดราคาหนึ่งไว้เป็นการเฉพาะ ดังเช่นเมื่อครั้งเกิดอุทกภัยเมื่อปี 2554 ปัญหาที่ประสบตามมา คือ การประเมินราคาซ่อมแซมรถยนต์ที่มีประกันภัยที่ประสบอุทกภัย ราคาซ่อมแซมจะเป็นอย่างไรมีราคากลางใดเป็นตัวกำหนด ท้ายที่สุดคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้กำหนดราคากลางซ่อมรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการซ่อมแซมและแก้ปัญหาการโก่งราคาซ่อมโดยที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ลงนามบันทึกความร่วมมือโครงการ “บูรณาการซ่อมรถประสบภัยน้ำท่วมปี 2554” กับสมาคมประกันวินาศภัย สมาคมสหมิตรการซ่อมรถยนต์แห่งประเทศไทย และอู่กลางประกันภัย เพื่อกำหนดราคากลางในการซ่อมรถยนต์ที่ถูกลูกน้ำท่วมให้เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งแก้ปัญหาการโก่งราคาซ่อมโดยธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เข้าร่วมโครงการจะติดป้ายสัญลักษณ์ของโครงการ “บูรณาการซ่อมรถประสบภัยน้ำท่วมปี 2554” โดยแยกระดับการซ่อมเป็น 4 ระดับ ตามที่กำหนดไว้ โดยราคานี้ไม่ได้จำกัดเฉพาะรถที่มีประกันภัย แต่ใช้กับลูกค้าทั่วไป เพื่อเป็นราคาอ้างอิงและมาตรฐานในการซ่อมแซมรถ จะเห็นได้ว่าการที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนดราคาซ่อมแซมรถยนต์ดังกล่าวนี้เป็นเพียงบันทึกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน สมาคมต่าง ๆ ให้ดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ตามราคา

²⁶ศูนย์ความรู้เพื่อการค้าการลงทุนกับจีน สำนักงานยุทธศาสตร์การพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์, กฎหมายเกี่ยวกับการบริการด้านอู่ซ่อมรถ [Online], Available URL: <http://www.chineselawclinic.moc.go.th/>, 2554 (มกราคม, 29).

²⁷คริสต พุชยะนาวัน, “ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการระบับข้อพิพาทด้านการประกันภัยในประเทศสิงคโปร์ ผ่านการใช้ IDRO,” วารสารประกันภัย 29 , 116 (ตุลาคม-ธันวาคม 2547): 29-33.

คณะกรรมการกำหนดไว้ และเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงราคาค่าซ่อมแซมรถยนต์เบื้องต้นเท่านั้น แต่หาได้เป็นประกาศที่มีสภาพเป็นกฎหมายไม่มีมีสภาพบังคับธุรกิจการซ่อมแซมรถยนต์ให้ปฏิบัติตามจะปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ไม่มีโทษกำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งสัญญาจ้างทำของเป็นสัญญาที่คู่สัญญาตกลงกันสองฝ่ายหากบริษัทประกันภัยหรือเจ้าของรถยนต์ตกลงยินยอมกับธุรกิจการซ่อมแซมรถ ในราคาค่าซ่อมแซมรถที่มากกว่าที่คณะกรรมการกำหนดไว้ ก็มีผลผูกพันกันตามสัญญา ราคากลางที่คณะกรรมการประกาศดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับทางกฎหมายจะปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ไม่มีบทกำหนดโทษ เนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับ ดังเช่นที่ผ่านการที่สมาคมอยู่กลางการประกันภัยได้มีการกำหนดราคากลางการซ่อมแซมรถยนต์ไว้ตั้งแต่ปี 2543 และมีการปรับปรุงเมื่อปี 2549 แต่การที่สมาคมอยู่กลางการประกันภัยได้กำหนดราคากลางการซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นราคากลางมานั้นก็ยอมรับกันใช้ได้เฉพาะกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่เป็นสมาชิกอยู่กลางการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยเท่านั้น ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์อื่นๆ ไม่ได้อยู่ในบังคับและบริษัทประกันภัยก็ไม่ต้องยึดถือตามราคาซ่อมแซมกลางดังกล่าว จึงทำให้เกิดปัญหาในการประเมินราคาค่าซ่อมแซมอยู่เสมอตลอดเวลา แม้ว่าคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เห็นชอบในราคากลางของสมาคมอยู่กลางการประกันภัยก็ตามก็ไม่มีกฎหมายใดมารองรับและไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายแต่อย่างใด

ประเทศสหรัฐอเมริกา (รัฐมิชิแกน) ก่อนเริ่มทำการซ่อมแซม ธุรกิจซ่อมแซมรถต้องมอบใบประมาณราคาให้แก่ผู้รับบริการ โดยระบุราคาค่าแรงและราคาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะธุรกิจซ่อมแซมรถจะต้องไม่คิดค่าบริการหรือค่าชิ้นส่วนเกินกว่าราคาประมาณการหรือราคาสูงสุดที่ระบุไว้โดยผู้รับบริการในข้อกำหนดการสละสิทธิ์ตามอนุมาตรา (3) โดยปราศจากการรับรู้เป็นหนังสือหรือการยินยอมด้วยวาจาจากผู้รับบริการซึ่งต้องได้มาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหลังจากที่พิจารณาแล้วว่าราคาประมาณการหรือราคาสูงสุดที่ระบุไว้ไม่เพียงพอ และก่อนลงมือให้บริการหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนในส่วนที่เกินจากราคาประมาณการหรือราคาสูงสุดที่ระบุไว้ถ้าข้อกำหนดการสละสิทธิ์ไม่มีข้อความตามที่ระบุไว้ในอนุมาตรา (3) และค่าบริการไม่เกินกว่าราคาที่ประมาณการไว้ 10% หรือ \$10 แล้วแต่ราคาไหนจะน้อยกว่า ก็ไม่จำเป็นต้องมีการรับรู้เป็นหนังสือหรือการยินยอมด้วยวาจาจากผู้รับบริการ เว้นแต่ผู้รับบริการจะได้ระบุความต้องการไว้เป็นการเฉพาะ มาตรานี้จะต้องไม่ถูกแปลว่าธุรกิจซ่อมแซมรถซ่อมแซมยานยนต์ช่างยนต์หรือช่างฝึกหัดต้องมอบใบประมาณราคาให้แก่ผู้รับบริการ หากตกลงว่าจะไม่ดำเนินการซ่อมแซมตามที่ร้องขอ ถ้าราคาที่ย่อมจริงถูกกว่าราคาที่ประมาณการที่ตกลงกันไว้ ผู้รับบริการต้องจ่ายเฉพาะราคาที่ซ่อมจริง²⁸

ถ้าธุรกิจซ่อมแซมรถหรือช่างยนต์แจ้งแก่ผู้รับบริการว่าค่าซ่อมมีราคาเกินกว่าราคาที่ประมาณการไว้หรือเกินกว่าราคาสูงสุดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดการสละสิทธิ์และผู้รับบริการไม่ต้องการให้ดำเนินการซ่อมแซม ผู้รับบริการต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายอันสมควรเพื่อให้ยานยนต์กลับคืนสู่สภาพเดิมก่อนที่ยานยนต์นั้นจะเข้ามาในธุรกิจซ่อมแซมรถค่าใช้จ่ายดังกล่าวต้องระบุไว้เป็นลายลักษณ์

²⁸Motor Vehicle Service and Repair Act (excerpt) Act 300 of 1974, Sec. 32(1).

อักษรมอบให้ผู้รับบริการหนึ่งชุดโดยมีรายละเอียดของค่าใช้จ่ายนั้นด้วยไม่ว่าผู้รับบริการจะอนุญาตให้ทำการซ่อมแซมยานยนต์หรือไม่ก็ตาม ต้องประมาณราคาค่าตรวจสอบสภาพยานยนต์เป็นหนังสือก่อนลงมือทำการตรวจสอบ²⁹

ถ้าผู้รับบริการต้องการบริการหรือขึ้นส่วนในการซ่อมแซมยานยนต์ โดยปราศจากใบประมาณราคา และตกลงด้วยความสมัครใจที่จะจ่ายค่าซ่อมแซมตามจำนวนอันสมควรที่ระบุไว้ ธุรกิจซ่อมแซมรถต้องได้มาซึ่งข้อกำหนดการสละสิทธิ์ที่จะได้รับใบประมาณราคาจากผู้รับบริการ ข้อกำหนดการสละสิทธิ์ต้องใช้มีขนาดและข้อความตามที่กฎหมายกำหนด

สิทธิของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าในประเทศสหรัฐอเมริกามีการกำหนดให้ได้รับการเสนอราคาประมาณการค่าซ่อมแซม สิทธิในการตรวจสอบชิ้นส่วน อุปกรณ์ สิทธิในการได้รับแจ้งสิทธิต่างๆ และสิทธิของผู้ใช้บริการ

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยสิทธิที่จะได้รับการซ่อมแซมเป็นไปตามมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดสิทธิที่จะได้รับการคิดค่าบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานการเก็บค่าซ่อมบำรุงที่ตามอัตราที่ประกาศโดยเทศบาลเมือง สิทธิที่จะได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีที่สรรพากรกำหนดแบบไว้สำหรับ “ใบเสร็จรับค่าบริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และจักรยานยนต์” พร้อมทั้งแนบหลักฐาน “ตารางเวลาการซ่อมบำรุงรักษา” และ “รายการอะไหล่และวัสดุที่ใช้ในการซ่อมบำรุงรักษา” ตามแบบที่หน่วยงานบริหารควบคุมการจราจรของเมืองกำหนดไว้ให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ดังกล่าวจะมีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจนและสิทธิที่จะได้รับการรับประกันคุณภาพการซ่อมบำรุงรักษาโดยสถานประกอบการจะต้องจัดทำทะเบียนการซ่อมบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบและเก็บหลักฐานทะเบียนไว้อย่างน้อย 3 ปี เพื่อการตรวจสอบ การรับประกันคุณภาพของบริการจะต้องกำหนดระยะเวลาการประกันหรือระยะทางการประกันให้ชัดเจน หากเกิดอุบัติเหตุ หรือก่อความเสียหายทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการด้อยคุณภาพของการซ่อม สถานประกอบการนั้นจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น และสิทธิในการเสนอเรื่องร้องเรียนข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการของรัฐบาลเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนข้อพิพาท

ประเทศสิงคโปร์เปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันภัย บริษัทประกันภัย ธุรกิจการซ่อมแซมรถดำเนินการตกลงค่าซ่อมแซมกันเอง แต่หากมีข้อพิพาทกันเกิดขึ้น ประเทศสิงคโปร์มีหน่วยงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (IDRO) สำหรับไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกันภัยโดยมีบุคคลที่มีความชำนาญทางด้าน การประกันภัยมาจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมประกันภัย สมาคมยานยนต์ สมาคมประกันชีวิต และผู้พิพากษาศาลสูง เป็นต้น

การรับประกันการจ่ายสินจ้างตามสัญญาประกันภัยนั้นไม่มีการรับประกันการจ่ายสินจ้างแต่อย่างใดกรณีที่ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ได้รับรถยนต์ที่ประกันภัยกับบริษัทประกันภัยไว้ทำการซ่อมแซม นั้น เป็นการรับรถในลักษณะการทำงานให้ล่วงหน้า เป็นลักษณะของเงินเชื่อ เมื่อซ่อมแซมรถ

²⁹Ibid, Sec. 32(2).

เสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้รับสินจ้างตอบแทน ซึ่งธุรกิจซ่อมแซมรถซ่อมแซมรถต้องสำรองจ่ายเงินในการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ สี และค่าแรงช่างซ่อมแซมไปก่อน แล้วจึงเรียกเก็บกับเจ้าของรถหรือบริษัทประกันภัย โดยที่ไม่มีการประกันการได้รับค่าซ่อมแซมแต่อย่างใด หากไม่มีการชำระสินจ้าง หากแต่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการเงินของบริษัทประกันภัย คือ การควบคุมให้บริษัทมีหลักทรัพย์ประกัน เงินสำรอง เงินกองทุนและการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามที่คณะกรรมการกำหนดอันเป็นการรับประกันการจ่ายสินจ้างอีกทางหนึ่งเพื่อให้สภาพคล่องพอชำระค่าสินไหมทดแทนหรือเมื่อบริษัทเกิดมีปัญหาล้มละลายขึ้น แต่ในกรณีปกติธุรกิจซ่อมแซมรถกระทำการซ่อมแซมก็ไม่สามารถเรียกร้องให้เบิกเงินจาก หลักทรัพย์ประกัน เงินสำรอง เงินกองทุน นำมาชำระค่าสินจ้างให้กับธุรกิจซ่อมแซมรณยนต์ได้แต่อย่างใด อย่างเช่นกรณีที่เกิดขึ้นกับบริษัทสัมพันธ์ประกันภัยเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2550 ได้มีข่าวของบริษัทสัมพันธ์ประกันภัย ประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เนื่องจากฐานะทางการเงินมีปัญหา เงินกองทุนติดลบ และถูกสั่งหยุดรับประกันภัยชั่วคราว ส่งผลให้บริษัทเป็นหนี้ธุรกิจซ่อมแซมรถสูงถึง 500 ล้านบาท ธุรกิจซ่อมแซมรณยนต์ก็ไม่กล้าเรียกร้องการชำระเพราะเกรงว่าจะไม่ได้รับการชำระหนี้ และธุรกิจซ่อมแซมรณยนต์ต่าง ๆ ก็ไม่กล้ารับรณยนต์ที่ประกันภัยไว้กับบริษัทสัมพันธ์ประกันภัยเข้าซ่อมแซมเช่นเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนที่ทำประกันไว้กับบริษัทสัมพันธ์ประกันภัยเดือดร้อนไม่สามารถนำรถเข้าซ่อมแซมได้บริษัทเสียหายลักษณะ และธุรกิจซ่อมแซมรถก็ไม่ได้รับชำระค่าซ่อมแซม จึงทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย เพราะไม่มีการประกันการชำระค่าซ่อมแซมที่ชัดเจนและแน่นอน แม้ว่ากฎหมายจะกำหนดให้บริษัทมีหลักทรัพย์ มีการสำรองเงิน มีเงินกองทุน และการกำหนดสินทรัพย์สภาพคล่องตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถชำระค่าซ่อมแซมรถให้กับผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมแซมรณยนต์ได้เลย สิทธิต่างๆ ตามกฎหมายการจ้างทำของ ซึ่งเป็นบทบัญญัติทั่วไป ไม่สามารถนำมาดำเนินการช่วยเหลือ เยียวยาเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้เลย และเหตุการณ์เมื่อประมาณเดือนมิถุนายน 2554 ที่ผ่านมา จากการที่กระทรวง การคลังได้มีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตบริษัทลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัดและบริษัทวิคเตอร์ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด สืบเนื่องมาจากทั้งสองบริษัทมีฐานะการเงินที่ดำรงเงินกองทุนไม่ครบถ้วนตามกฎหมาย โดยมีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สิน การดำเนินการแก้ไขเยียวยาตามกฎหมายนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ร่วมกับบริษัทประกันภัย 19 แห่ง ให้ความช่วยเหลือผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ยังมีระยะเวลาคุ้มครองเหลืออยู่ ให้ทำประกันภัยกับบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ โดยสามารถซื้อความคุ้มครอง 1 ปี แล้วบริษัทประกันภัยจะขยายระยะเวลาความคุ้มครองเพิ่มเติมให้ครอบคลุมระยะเวลาประกันภัยที่เหลือประกันภัยเดิมด้วยหรืออาจให้ส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาความคุ้มครองที่เหลืออยู่ ส่วนกรณีบริษัทเจ้าหนี้ตามสัญญาประกันภัยของ 2 บริษัทนี้ ให้ยื่นขอรับชำระหนี้ต่อผู้ชำระบัญชีและกองทุนประกันวินาศภัยภายใน 2 เดือนนับแต่วันที่กองทุนประกันวินาศภัยออกประกาศ ซึ่งกองทุนฯ ดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือเจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจาก

การเอาประกันภัยในกรณีที่บริษัทล้มละลาย หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งเจ้าหนี้ยี้ดังกล่าวมีสิทธิได้รับชำระหนี้ส่วนที่ขาดจากกองทุน แต่รวมกันทุกสัญญาแล้วไม่เกินหนึ่งล้านบาทต่อราย ซึ่งในส่วนของผู้บุคคลธรรมดาผู้เอาประกันหรือธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ก็ต้องขอรับชำระหนี้เช่นเดียวกัน จะต้องยื่นขอรับชำระหนี้จากกองทุนด้วย จะเห็นได้ว่าไม่มีการรับประกันการได้รับค่าซ่อมแซมแต่อย่างใด เพราะเจ้าหนี้ยี้จะต้องไปใช้สิทธิเรียกร้องขอรับชำระหนี้จากกองทุนเป็นรายๆไป แต่ไม่มีหน่วยงานที่เข้ามาเป็นตัวแทน ช่วยเหลือ สิ่งการในการขอรับชำระหนี้ให้เกิดความรวดเร็ว เป็นธรรม อันเป็นการ แก้ไขเยียวยาที่ช่วยเหลือการประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยในการได้รับชำระหนี้ และโดยที่ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์แต่ละแห่งอาจมีหนี้ค้างชำระมากกว่าหนึ่งล้านได้ เพราะจำนวนปริมาณรถที่นำมาซ่อมแซมต่อหนึ่งสถานประกอบการมีจำนวนมากหากหนี้การซ่อมแซมรถเกินกว่าจำนวนหนึ่งล้านบาท ก็ไม่สามารถรับชำระหนี้จากกองทุนได้เพราะเกินกว่าที่ประกาศกำหนดไว้ เนื่องจากธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์มีการรับรถยนต์ไว้ซ่อมแซมเป็นจำนวนมาก การขอรับชำระหนี้ในการซ่อมแซมรถยนต์ย่อมมีจำนวนมากกว่าหนึ่งล้านบาทได้

สัญญาจ้างทำของนั้นลักษณะเป็นสัญญาต่างตอบแทนกัน สิทธิต่างๆในการปฏิบัติต่อกัน ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์จึงมีสิทธิยึดหน่วงทรัพย์สินไว้จนกว่าจะได้รับค่าซ่อมแซมแต่สิทธิที่จะได้รับค่าตอบแทน (สินจ้าง) ในทางปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัยหรือเจ้าของรถยนต์ทั้งสองฝ่าย ต่างก็ไม่มีมีการรับประกันการจ่ายสินจ้างแต่อย่างใดแม้ว่าจะมีกฎหมายกำหนดไว้ให้บริษัทประกันภัยห้ามประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนในการซ่อมแซมรถก็ตาม แต่ถ้าบริษัทเกิดปัญหาทางการเงินดังกล่าว ก็ไม่สามารถจะนำเงินมาชำระให้กับธุรกิจประกันภัยได้โดยที่สิทธิยึดหน่วงนี้เป็นสิทธิในกรณีของสัญญาต่างตอบแทน แต่การประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถที่มีการประกันภัยนั้นไม่สามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ เนื่องจาก ลูกค้า ประชาชน ผู้นำรถยนต์มาซ่อมแซมนั้นมิได้รับรู้รับทราบถึงการจ่ายสินจ้าง การชำระค่าซ่อมแซมรถยนต์ เนื่องจากบริษัทประกันภัยที่ประชาชนได้ทำประกันภัยไว้เข้ามาสวมสิทธิในการเรียกร้องและขอใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แล้ว การที่การประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถที่มีการประกันภัยยึดหน่วงรถยนต์ไว้จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนผู้บริโภคเลย อีกทั้งเป็นการกระทำอันบั่นทอนการส่งเสริมธุรกิจการประกันภัยอีกด้วย เพราะประชาชนไม่ได้รับรถยนต์ไปใช้ก็จะไม่พอใจบริษัทประกันภัย ส่งผลให้การทำประกันภัยไม่มีความน่าเชื่อถือ เมื่อธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ทำงานจนสำเร็จลุล่วงแต่ไม่มีการรับประกันการจ่ายสินจ้างแต่อย่างใด จึงได้ไปฟ้องร้องดำเนินคดีในศาลเอง การซ่อมแซมรถยนต์เป็นสัญญาจ้างทำของ การเรียกร้องชำระค่าซ่อมแซมนั้นมีอายุความ 2 ปี นับแต่วันที่อาจบังคับสิทธิเรียกร้องได้ เป็นอายุความมีระยะเวลาพอสมควรในการเรียกร้อง แต่ประเด็นสำคัญนั้นอยู่ที่การได้รับค่าซ่อมแซมรถยนต์ เพื่อให้ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่ได้สำรองเงินซ่อมแซมรถยนต์ให้กับผู้เอาประกันภัยไปก่อนแล้วมีเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการต่อไป ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์อาจมีสิทธิเรียกร้องแต่อาจจะต้องปิดตัวไปพร้อมกับบริษัทประกันภัยเนื่องจากขาดสภาพคล่อง ขาดเงินทุนหมุนเวียนในการซ่อมแซมรถยนต์ต่อไป

โดยที่ในต่างประเทศนั้น ประเทศสหรัฐอเมริกากำหนดให้สถานบริการซ่อมแซมรถยนต์จะต้องมีการประมาณราคาซึ่งมีรายละเอียดในการซ่อมแซมที่ไม่เกินกว่าความเป็นจริง เปรียบเสมือนว่ากฎหมายกำหนดให้มีการประมาณราคาทุกครั้ง เสมือนการทำสัญญาโดยสถานบริการซ่อมแซมรถยนต์เป็นผู้เสนอเมื่อลูกค้าตอบตกลงก็เป็นการสนองตอบก็เกิดเป็นสัญญาที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้อย่างพอใจเมื่อเป็นที่ตกลงกันได้แล้วลูกค้าต้องชำระค่าซ่อมแซมรถตามที่ตกลงกันไว้หากไม่ชำระก็เป็นความผิดได้เช่นกัน อีกทั้งยังมีการเก็บรักษาหลักฐานในการซ่อมแซมเพื่อการฟ้องร้องคดี โดยประเทศสหรัฐอเมริกาคำหนดให้เก็บรักษาไว้อย่างน้อย 5 ปีโดยที่กฎหมายของสหรัฐอเมริกาก็ยังคงควบคุมไว้อีกชั้นหนึ่งว่าหากมีข้อโต้แย้งหรือหากไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็สามารถแจ้งเจ้าพนักงานได้ ซึ่งเป็นการควบคุมนอกจากการใช้สิทธิทางศาลอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนในประเทศจีนนั้นไม่ได้มีการกำหนดให้มีการประมาณราคาก่อนการซ่อมแซม แต่มีการกำหนดราคาซ่อมแซมรถและมาตรฐานการซ่อมแซมโดยรัฐบาลกลางไว้เป็นกฎเกณฑ์โดยชัดเจน ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถห้ามคิดราคาซ่อมแซมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้และให้จัดเก็บหลักฐานในการซ่อมแซมรถยนต์รักษาไว้อย่างน้อย 3 ปี ซึ่งหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามก็มีโทษตามกฎหมาย

3. ความรับผิดชอบของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย

มาตรการกำกับดูแลความรับผิดชอบทางแพ่งตามสัญญาการจ้างทำของกำหนดไว้ให้ฟ้องภายใน 1 ปี นับแต่วันการชำรุดบกพร่องได้เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นระยะเวลาที่น้อยเกินไปสำหรับการซ่อมแซมรถยนต์ แต่เนื่องจากการซ่อมแซมรถยนต์ถือได้ว่าเป็นการบริการอย่างหนึ่งโดยการซ่อมแซมรถยนต์โดยที่เป็นสัญญาจ้างทำของนั้น มีคู่สัญญาคือเจ้าของรถเป็นผู้ซื้อหรือใช้บริการการซ่อมแซมรถยนต์ จากผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์โดยชอบและมีการเสียค่าตอบแทน (แม้ไม่มีการเสียค่าตอบแทนก็ตาม) อันเป็นสัญญาจ้างทำของนั้นจึงเป็นคดีผู้บริโภคโดยอาจเป็นคดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการให้รับผิดชอบตามสัญญาจ้างทำของก็ได้ แต่เนื่องจากยังไม่มีมาตรการและข้อพิพาทในการซ่อมแซมรถยนต์เป็นคดีผู้บริโภคที่ศาลตัดสินวางแนวทางไว้อย่างชัดเจนอีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานเฉพาะหรือหน่วยงานที่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามกฎหมาย ในการช่วยเหลือแก้ไขมีอำนาจในการฟ้องร้องคดีแทนผู้เสียหายได้ และยังมีปัญหาทั้งความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพและความรับผิดชอบของผู้รับจ้างทำของ ซึ่งความรับผิดชอบในทางแพ่งนี้ ก็ไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ไม่ว่าข้อพิพาทจะเกิดขึ้นจากการกระทำของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ก็ต้องใช้สิทธิทางศาลดำเนินคดีโดยส่วนตัว ในทางศาลเป็นกรณีๆไป ซึ่งหน่วยงานที่เข้ามาควบคุม ดูแล เยียวยาในกรณีความรับผิดชอบทางแพ่งนี้ ก็คือ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีอำนาจในการเยียวยาได้แต่การกระทำที่ไม่ได้กระทำโดยการหลอกลวงหรือเป็นการกระทำเอาเปรียบผู้บริโภคคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ไม่มีอำนาจในการตรวจสอบหากพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแล้ว กฎหมายให้อำนาจ สมาคม หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ ซึ่งสมาคมอยู่กลางการประกันภัยหรือสมาคมอื่น ๆ

ที่มีหน้าที่ ก็ไม่ได้เป็นหน่วยงานที่อยู่ในประกาศตามกฎหมายดังกล่าวจึงไม่มีอำนาจในการฟ้องคดีแทนประชาชนผู้บริโภคได้ และไม่มีหน่วยงานใดที่จะฟ้องคดีแทนประชาชนได้ในกรณีที่ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์กระทำผิดหรือเอาผิดเอาเปรียบประชาชนผู้บริโภค ซึ่งประชาชนต้องฟ้องคดีเอง ต้องเสียค่าธรรมเนียมเอง และเป็นการฟ้องเป็นคดีแพ่ง ไม่เหมือนการฟ้องคดีผู้บริโภคที่กฎหมายให้ความสะดวก รวดเร็วและประหยัดมากกว่า ส่วนในด้านของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีมาตรการในการใกล้ชิด เยียวยา เท่านั้น ไม่มีสภาพการบังคับทางกฎหมายที่ชัดเจน เห็นได้ชัดว่าประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอาจไม่ได้รับการช่วยเหลือตามความเหมาะสม และเป็นธรรม เพราะไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการบังคับและช่วยเหลือประชาชนที่ชัดเจน ความรับผิดชอบทางแพ่งของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์

ความรับผิดชอบทางอาญาก็มีปัญหาทางกฎหมายในหลายฐานความผิด โดยเฉพาะเรื่องความผิดฐานฉ้อโกง ซึ่งยากต่อการพิสูจน์ในกรณีที่ผู้ประกอบการ (ธุรกิจซ่อมแซมรถ) หลอกลวงผู้รับบริการ(ลูกค้า) ในเรื่องของอะไหล่ อุปกรณ์ ชิ้นส่วน สี หรือวัสดุต่างๆ ที่ไม่มีคุณภาพหลอกลวงว่าเป็นสินค้าใหม่แต่แท้จริงเป็นสินค้าที่ใช้แล้วหรือทำการปรับปรุง ซ่อมแซม ดัดแปลงใหม่เป็นต้น โดยที่ต้องอาศัยบุคคลผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการตรวจพิสูจน์ซึ่งไม่มีหน่วยงานเฉพาะในการทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลความรับผิดชอบดังกล่าว แม้ว่าความผิดในฐานฉ้อโกงจะเป็นความผิดทางอาญาก็ตามแต่พนักงานสอบสวนไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตรวจสอบหรือหาหลักฐานจากการซ่อมแซมรถยนต์ได้ ทำให้การดำเนินคดีเกิดข้อยุ่งยากอย่างมาก และพนักงานสอบสวนอาจตีความกฎหมายว่าเป็นสัญญาในทางแพ่ง ไม่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาเมื่อเป็นลักษณะของทางกฎหมายแพ่งเจ้าของรถยนต์ต้องดำเนินการฟ้องร้องทางแพ่งเอง โดยที่แท้จริงแล้วเป็นความผิดตามตัวบทกฎหมายอาญาในการหลอกลวงหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน โดยมีเจตนาที่ทุจริต การหลอกลวงว่าเป็นอุปกรณ์ชิ้นส่วนของแท้ของใหม่ แต่นำของเก่าใช้แล้วมาติดตั้งให้ เมื่อใช้รถยนต์ไปสักระยะหนึ่งเกิดความเสียหายขึ้น จึงไม่สามารถพิสูจน์ได้เพราะว่าอุปกรณ์ต่างๆได้ถูกใช้ไปสักระยะแล้วย่อมต้องมีการสึกหรอเสื่อมสภาพโดยผู้ประกอบการอ้างว่าขณะที่ติดตั้งให้เป็นของแท้ของใหม่ แต่ใช้ไปแล้วย่อมเสื่อมสภาพสึกหรอตามการใช้งาน เนื่องจากไม่มีการกำหนดป้องกันการฉ้อโกงตั้งแต่ต้นเมื่อเริ่มดำเนินการซ่อมแซม ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมแซมรถต้องแจ้งแหล่งที่มาราคาของอุปกรณ์ชิ้นส่วนที่ทำการติดตั้งอีกทั้งต้องนำส่งอุปกรณ์ชิ้นส่วนที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลงคืนแก่เจ้าของรถ เป็นต้น และเมื่อไม่มีหน่วยงานใดกำกับดูแลจึงทำให้การดำเนินคดีเป็นไปได้ยาก

ปัญหาความไม่รับผิดชอบกรณีละเมิดของทางธุรกิจซ่อมแซมรถอาจมีการฉ้อโกงของธุรกิจซ่อมแซมรถลักลอบนำรถยนต์ของผู้บริโภคไปใช้ประโยชน์จนเกิดการสึกหรอ เกิดความเสียหายได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยละเมิด ซึ่งถ้าลูกจ้างเป็นผู้ลักลอบแอบนำรถยนต์ไปใช้ โดยได้ไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของหรือเจ้าของธุรกิจซ่อมแซมรถ เป็นการกระทำโดยพลการ ซึ่งเป็นความผิดต่อส่วนตัวของลูกจ้างเอง เพราะไม่ได้ดำเนินการไปในทางการที่จ้าง แต่ประชาชน ผู้บริโภคได้รับ

ความเสียหาย และลูกจ้างก็ไม่สามารถชดเชยค่าเสียหายให้ได้ เจ้าของรถก็ได้รับความเสียหายแต่ไม่ได้รับความคุ้มครอง เพราะไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในการเยียวยาแก้ไข ตรวจสอบการกระทำละเมิดดังกล่าวได้ ซึ่งสมาชิกของสมาคมอยู่กลางการประกันภัย มีการกำหนดให้สมาชิกมีการประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกสำหรับทรัพย์สินของประชาชนที่นำรถยนต์มาซ่อมแซมกับอยู่กลางการประกันภัยไว้ซึ่งเป็นมาตรการที่อยู่กลางการประกันภัยรองรับการกระทำละเมิดจากบุคคลภายนอก แต่หากสมาชิกอยู่กลางการประกันภัยบางรายปฏิเสธความรับผิดชอบดังกล่าว แม้จะเป็นสมาชิกอยู่กลางการประกันภัยสมาคมก็ไม่สามารถบังคับ หรือมีมาตรการลงโทษตามกฎหมายได้ เพียงแต่ให้พ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกสมาคมส่วนภาครัฐก็อาจจะมีการใกล้เคียง เยียวยา โดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งไม่มีบทลงโทษที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายแต่อย่างใดแต่ประชาชนก็ต้องไปฟ้องร้องเรียกร้องโต้แย้งสิทธิทางศาลเองเป็นกรณี ๆ ไป

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีบทบัญญัติถึงความรับผิดชอบของธุรกิจซ่อมแซมยานยนต์ ดังนี้

1) ตัวแทน ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ หรือหุ้นส่วนของอยู่ซ่อมแซมยานยนต์ ที่อนุญาต ควบคุม หรือจัดทำข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับวิธีการหรือค่าซ่อมแซมยานยนต์หรือไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขของคำสั่งที่hängดเว้นการทำการ ต้องได้รับโทษตามพระราชบัญญัตินี้ การกระทำละเมิดในแต่ละครั้ง ถือเป็นความผิดแยกต่างหากจากกัน³⁰

2) ผู้ที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้หรือบุคคลที่กระทำการตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ การกระทำ หรือการปฏิบัติ ที่ไม่เป็นธรรมหรือน้อยลง ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายตามจำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้นกับค่าทนายความอันสมควรให้แก่บุคคลที่ได้รับ ความเสียหายหรือบาดเจ็บตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หากความเสียหายหรือการบาดเจ็บ เกิดจากการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้โดยจงใจ ผู้เสียหายต้องได้รับชดเชยเป็นสองเท่ากับค่า ทนายความอันสมควร³¹

3) เพื่อประโยชน์ของการดำเนินคดีแพ่งตามพระราชบัญญัตินี้ ช่างหรือช่างฝึกหัดที่ได้รับการว่าจ้างโดยอยู่ซ่อมแซมยานยนต์ให้ถือเป็นตัวแทนของอยู่ และวิธีการ การกระทำ และการดำเนินการของช่างยนต์และช่างฝึกหัด ให้ถือเป็นวิธีการ การกระทำ และการดำเนินการของอยู่³²

4) บุคคลที่ควบคุมดูแลอยู่ซ่อมแซมยานยนต์โดยตรงหรือโดยอ้อม ตลอดจนหุ้นส่วนทั่วไป เจ้าหน้าที่ หรือผู้อำนวยการของอยู่ ต้องร่วมกันรับผิดชอบเพื่อการละเมิดตามพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ บุคคลดังกล่าวจะสามารถแสดงให้เห็นว่าไม่รู้ถึงข้อเท็จจริงของการละเมิดและไม่สามารถรู้ได้แม้จะได้ ดำเนินการด้วยความระมัดระวังตามสมควรแล้ว บุคคลผู้ต้องรับผิดชอบมีสิทธิเคลียความรับผิดชอบ³³

³⁰Motor Vehicle Service and Repair Act (excerpt) Act 300 of 1974, Sec. 35.

³¹Ibid, Sec. 36.

³²Ibid, Sec. 37(1).

³³Ibid, Sec. 37(2).

5) บุคคล ตัวแทน หรือลูกจ้างของผู้จดทะเบียนภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ผู้ใดฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ ต้องรับผิดฐานลหุโทษ ซึ่งมีโทษจำคุกไม่เกินเก้าสิบวัน หรือปรับไม่เกิน \$1,000 หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับการกระทำความผิดครั้งแรก และโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกิน \$5,000 หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับการกระทำความผิดในครั้งถัดมา³⁴

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการกำหนดความรับผิด ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ทำการซ่อมบำรุงไม่เป็นไปตามมาตรฐานของวิธีการเพื่อความปลอดภัยแล้ว หากเกิดอุบัติเหตุหรือความเสียหายทางเศรษฐกิจใดๆ ขึ้น ผู้ประกอบการนั้นจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับบริการและบุคคลภายนอกทั้งสิ้น นอกจากนี้ หากเป็นความผิดทางอาญา ผู้กระทำผิดต้องรับโทษทางอาญาตามกฎหมายด้วย กรณีที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนและเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นความจริงตามที่ร้องเรียนหรือกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบพบว่าการประกอบกิจการโดยฝ่าฝืนระเบียบของกฎหมาย ให้บันทึกสถิติการกระทำความผิดไว้เป็นหลักฐาน หากภายใน 1 ปีมีการกระทำความผิดตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป ผู้ประกอบการนั้นอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการได้

บทสรุป

ปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย คือ ปัญหาสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย (สัญญาจ้างทำของและสัญญาประกันวินาศภัย) ปัญหาราคาค่าซ่อมแซมและการได้รับค่าซ่อมแซม และปัญหาความรับผิดของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย อันเป็นปัญหาที่ทับถมมีมาช้านาน สร้างความเสียหายต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย แม้ว่าจะมีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการก่อตั้งสมาคมอยู่กลางการประกันภัยการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย แต่ก็ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยมีรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิเช่น สัญญาระหว่างผู้รับบริการกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ คุณภาพการซ่อมแซม ราคาและการได้รับค่าซ่อมแซม การรับประกันการซ่อมแซม ความรับผิดของธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ หน่วยงานที่กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ใกล้เคียง ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัย รวมถึงข้อห้ามและบทลงโทษต่าง ๆ ซึ่งหากจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ได้ ต้องมีการบูรณาการกฎหมายให้ครอบคลุมรายละเอียดในการซ่อมแซมรถยนต์ดังกล่าวข้างต้นให้ชัดเจนหรือรวมถึงการเสนอร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยขึ้นเพื่อให้มีความชัดเจน เป็นธรรมกับทุก ๆ ฝ่ายต่อไป

³⁴Ibid, Sec. 38.

ข้อเสนอแนะ

เสนอคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดข้อความในกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยสามารถซ่อมแซมรถยนต์กับสมาคมอยู่กลางการประกันภัยได้ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 29 และแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มาตรา 4 ให้ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ที่มีการประกันภัยเป็นการประกอบธุรกิจประกันภัย จะส่งผลให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการควบคุมและตรวจสอบธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ ตามมาตรา 12 (1) และ (2) จะมีการควบคุมสัญญาการซ่อมแซม คุณภาพ ราคาค่าซ่อมแซม การได้รับค่าซ่อมแซม การรับประกันการซ่อมแซม กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ บทลงโทษ ที่ชัดเจนในการกำกับ ดูแล ส่งเสริมรวมถึงการกำหนดนโยบายในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม ธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์และอยู่กลางการประกันภัย

เสนอคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ประกาศให้สัญญาการซ่อมแซมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 35 ทวิ เพื่อให้คณะกรรมการกำหนดแบบ ข้อความ ที่เป็นธรรมกับผู้เอาประกันภัยซึ่งมีฐานะด้อยกว่าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ สันทัดทางการซ่อมแซมรถยนต์ ผู้เอาประกันภัยจะได้ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงให้คณะกรรมการผู้บริโภคประกาศให้สมาคมอยู่กลางการประกันภัย เป็นสมาคมที่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 10(8) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี อีกทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้จากการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการซ่อมแซมรถยนต์ และกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระค่าสินไหมทดแทน (ค่าซ่อมแซมรถยนต์) โดยให้บริษัทประกันภัยมีการวางเงินมัดจำกับธุรกิจซ่อมแซมรถยนต์ โดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 36 วรรคสอง

เสนอร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการบริการและการซ่อมแซมรถยนต์ต่อสภา เพื่อให้มีการบัญญัติกฎหมายที่มี

บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

หนังสือ

- คณะอนุกรรมการคั่นคว่ำและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย. **คู่มือวิชาการประกันภัย ประจำปี 2534-2535**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัททองรัตน จำกัด, 2534.
- จิต เศรษฐบุตร. **หลักกฎหมายแพ่งลักษณะหนี้**. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. **กฎหมายว่าด้วยการประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2540.
- ณัฐวัตร อิศรางกูร ณ อยุธยา. **คำอธิบายกฎหมายประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สูตรไพศาล, 2551.
- ดาราพร ถิระวัฒน์. **กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ปรีดี เกษมทรัพย์. **นิติปรัชญา**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและวารสารนิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- ปันโน สุพรรณศรี. **ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. พระนคร: คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517.
- ไพฑิต เอกจริยกร. **คำอธิบายจำนองงาน จำทำของ รับขน**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2550.
- พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2549.
- พินิจ ทิพย์มณี. **หลักกฎหมายประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2550.
- เพ็ง เพ็งนิต. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดและความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่**. กรุงเทพมหานคร: อทตยา, 2543.
- ไพโรจน์ วายุภาพ. **คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการหนังสือกฎหมายปณรัชช, 2552.
- ภาสกร ญาณสุธี. **ประกันภัยฟองบริษัทประกันภัยบริษัทประกันภัยฟอง**. กรุงเทพมหานคร: ปณรัชช, 2551.
- มุกดา ไควทกุล. **การประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร: Rangsit University Press, 2537.
- ยล อีรกุล. **คำอธิบายของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 2**. พระนคร: โรงพิมพ์ไทยพิทยา, 2503.
- ศันท์กรณ (จำปี) โสติพันธ์. **คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2552.

ศิริวรรณ วลัยโกดม. การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.

บทความ

ชลรัตน์ โขยะสิทธิ์. “การประกันภัยรถยนต์กับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน.” วารสารการประกันภัย 26, 103 (กรกฎาคม-กันยายน 2544): 37.

ศิริส ปุษะนาวัน. “ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยในประเทศสิงคโปร์ผ่านการใช้ IDRO.” วารสารการประกันภัย 29, 116 (ตุลาคม-ธันวาคม 2547): 29-33.

วิทยานิพนธ์

Michigan Legislative Website, **Motor Vehicle Service and Repair Act** [online], available URL: <http://www.legislature.mi.gov/%28S%28xqdrgrxabc0pd1sl45c5m0cqjg%29%29/mileg.aspx?page=getobject&objectname=mcl-act-300-of-1974&highlight=, 2554> (มกราคม, 23).