

Consumer Protection

บทความ



จอดรถในห้างแล้วหาย... ใครต้องรับผิดชอบ?



หลายคนอาจเคยเห็นป้ายในที่จอดรถว่า "ห้างจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น" แต่ในทางกฎหมาย ป้ายนี้ไม่ได้หมายความว่าห้างจะพ้นผิดเสมอไป! เรามาลองดูตัวอย่างคดีที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้เข้าใจสิทธิของเราในฐานะผู้บริโภค

๑. ทำไมห้างต้องรับผิดชอบในเมื่อจอดฟรี แม้ห้างจะบอกว่า "เราไม่ได้ทำธุรกิจรับฝากรถ" แต่กฎหมายบังคับไว้ว่าห้างขนาดใหญ่ต้องมีที่จอดรถตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ซึ่งกำหนดให้ห้างสรรพสินค้าที่มีที่จอดรถยนต์ไม่น้อยกว่า ๑ คันต่อพื้นที่ ๒๐ ตารางเมตร เฉพาะของ ๒๐

ตารางเมตร ให้คิดเป็น ๒๐ ตารางเมตรโดยการมีที่จอดเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ "การมีที่จอดรถ ช่วยให้คนอยากมาเดินห้างและซื้อของมากขึ้นห้างจึงได้ประโยชน์ทางอ้อมจากยอดขาย" ห้างจึงถือเป็น "ผู้ให้บริการ" ตามพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (มาตรา ๓) ซึ่งต้องดูแลความปลอดภัยให้ลูกค้า

๒. ความประมาทที่ทำให้ห้าง "แพ้กดี" ในกรณี (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๕๘๐๐/๒๕๕๓) รถหายเพราะความประมาทเลินเล่อของการรักษาความปลอดภัย เช่น บัตรจอดรถไม่ลงรายละเอียด โดยลงเฉพาะเลขทะเบียนรถไม่มีชื่อหมวดอักษร ไม่ระบุวันและเวลาที่เข้า ทำให้คนร้ายปลอมแปลงบัตรได้ง่าย การตรวจบัตรที่หละหลวมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปล่อยให้รถขับออกไปโดยที่ "บัตรจอดรถตัวจริง" ยังอยู่ที่เจ้าของ เมื่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้รถถูกขโมย ทั้งบริษัทที่รับบริการดูแลความปลอดภัยและห้างสรรพสินค้าต้องร่วมกันชดใช้

๓. ใครบ้างที่ต้องร่วมกันจ่ายค่าเสียหายจากกรณีนี้ เมื่อเกิดรถหายในห้างสรรพสินค้า การพิจารณาคดีจะมีการไล่เรียงความรับผิดชอบ ดังนี้ (๑) ห้างสรรพสินค้า แม้จะจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่แทน แต่ห้างจะปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ได้ แม้จะไม่ได้เก็บค่าจอดรถก็ตาม เพราะการมีที่จอดรถถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการตามกฎหมายและเป็นการแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจ (๒) บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องร่วมชดใช้ความเสียหายเพราะลูกจ้างกระทำความผิดในขณะที่ทำงานตามการที่จ้าง (๓) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่อยู่ในช่วงเวลาดังกล่าวต้องรับผิดชอบในฐานะผู้กระทำความผิดโดยปล่อยผู้กระทำความผิดให้นำรถออกไปโดยง่ายขาดความระมัดระวังและการตรวจบัตรจอดรถที่เคร่งครัด

ทั้งนี้หากถูกเอารถเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และ Website : www.ocpb.go.th หรือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทั้ง ๗๖ จังหวัด หรือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ



คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๕๘๐๐/๒๕๕๓



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร