

Consumer Protection

บทความ



จอดรถในห้างแล้วหาย... ใครต้องรับผิดชอบ?

กฤติกร แจ่มตระกูล
นักประชาสัมพันธ์



หลายคนอาจเคยเห็นป้ายในที่จอดรถว่า "ห้างจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น" แต่ในทางกฎหมาย ป้ายนี้ไม่ได้หมายความว่าห้างจะพ้นผิดเสมอไป! เรามาลองดูตัวอย่างคดีที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้เข้าใจสิทธิของเราในฐานะผู้บริโภค

1. ทำไมห้างต้องรับผิดชอบในเมื่อจอดฟรี แม้ห้างจะบอกว่า "เราไม่ได้ทำธุรกิจรับฝากรถ" แต่กฎหมายบังคับไว้ว่าห้างขนาดใหญ่ต้องมีที่จอดรถตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ซึ่งกำหนดให้ห้างสรรพสินค้าที่มีที่จอดรถยนต์ไม่น้อยกว่า 1 คันต่อพื้นที่ 20 ตารางเมตร เศษของ 20 ตารางเมตร ให้คิดเป็น 20 ตารางเมตร โดยการมีที่จอดเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ "การมีที่จอดรถ ช่วยให้คนอยากมาเดินห้างและซื้อของมากขึ้นห้างจึงได้ประโยชน์ทางอ้อมจากยอดขาย" ห้างจึงถือเป็น "ผู้ให้บริการ" ตามพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (มาตรา 3) ซึ่งต้องดูแลความปลอดภัยให้ลูกค้า

2. ความประมาทที่ทำให้ห้าง "แพ้กดี" ในกรณี (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5800/2553) รถหายเพราะความประมาทเลินเล่อของการรักษาความปลอดภัย เช่น บัตรจอดรถไม่ลงรายละเอียด โดยลงเฉพาะเลขทะเบียนรถไม่มีชื่อหมวดอักษร ไม่ระบุวันและเวลาที่เข้า ทำให้คนร้ายปลอมแปลงบัตรได้ง่าย การตรวจบัตรที่หละหลวมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปล่อยให้รถขับออกไปโดยที่ "บัตรจอดรถตัวจริง" ยังอยู่ที่เจ้าของ เมื่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้รถถูกขโมย ทั้งบริษัทที่รับบริการดูแลความปลอดภัยและห้างสรรพสินค้าต้องร่วมกันชดใช้

3. ใครบ้างที่ต้องร่วมกันจ่ายค่าเสียหายจากกรณีนี้ เมื่อเกิดรถหายในห้างสรรพสินค้า การพิจารณาคดีจะมีการไล่เรียงความรับผิดชอบ ดังนี้ (1) ห้างสรรพสินค้า แม้จะจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่แทน แต่ห้างจะปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ได้ แม้จะไม่ได้เก็บค่าจอดรถก็ตาม เพราะการมีที่จอดรถถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการตามกฎหมายและเป็นการแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจ (2) บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องร่วมชดใช้ความเสียหายเพราะถูกจ้างกระทำความผิดในขณะที่ทำงานตามการที่จ้าง (3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่อยู่ในช่วงเวลาดังกล่าวต้องรับผิดชอบในฐานะผู้กระทำความผิดโดยปล่อยผู้กระทำความผิดให้นำรถออกไปโดยง่ายขาดความระมัดระวังและการตรวจบัตรจอดรถที่เคร่งครัด

ทั้งนี้หากถูกเอารถเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. 1166 หรือร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect และ Website : www.ocpb.go.th หรือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ทั่วประเทศ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5800/2553

