

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา:

กรณีศึกษาปัญหาสัญญาสินเชื่อรถยนต์ ในจังหวัดเชียงใหม่

The consumer protection in term of contract :

case study in problems of car financing contract in Chiang Mai



โดย

อุดม งามเมืองสกุล

มหาวิทยาลัยพายัพ
สำนักหอสมุด
ได้รับหนังสือจาก
สำนักวิจัย ๓๗๕.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา: กรณีศึกษาปัญหาสัญญาสินเชื่อรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ (The consumer protection in term of contract: case study in problems of car financing contract in Chiang Mai)” สำเร็จลงได้เพราะได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูล ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความคิดเห็นและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.สัญลักษ์ ปัญวัฒน์ลิขิต ที่รับเป็นผู้วิจารณ์งานวิจัยและให้ข้อเสนอแนะอันมีค่าแก่ผู้วิจัย ทำให้รายงานการวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

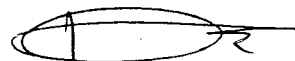
ขอขอบพระคุณคณะกรรมการประเมินงานวิจัยฉบับ(ร่าง) ประกอบด้วย ผศ.ศิริเรก ควรสมาคม ผศ.ดร.เขตไท ลังการ์พินธุ์ และอาจารย์ ดร.สุชาดา รัตนพิบูลย์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันมีค่าแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้การวิจัยของผู้วิจัยถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งเป็นผู้ให้ทุนวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบ ตลอดจนแนะนำเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการประชุมกลุ่มย่อยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ทำให้การวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นเตือน และคอยเป็นกำลังใจ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามที่ได้มุ่งหวังไว้

ลงชื่อ



(นายอุดม งามเมืองสกุล)

วันที่ 14 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยเรื่อง

“การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา: กรณีศึกษาปัญหาสัญญาสินเชื่อรถยนต์ ในจังหวัดเชียงใหม่

(The consumer protection in term of contract: case study in problems of car financing contract in Chiang Mai)

โดย นายอุดม งามเมืองสกุล

วันที่ 14 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554

ปัจจุบันธุรกิจให้บริการสินเชื่อที่ชำระรถยนต์เป็นหลักประกันได้ขยายตัวและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นวงกว้าง โดยรูปแบบการให้สินเชื่อดังกล่าวมักเรียกกันทั่วไปว่า “การรับจัดไฟแนนซ์” หรือ “สินเชื่อรถแลกเงิน” ซึ่งปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคในหลายกรณี แต่พบว่ากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากสัญญาดังกล่าวยังขาดความชัดเจน เพราะมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับลักษณะที่แท้จริงของสัญญาที่ผู้ประกอบการนำมาใช้และผลทางกฎหมายของสัญญาดังกล่าว ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาใน 3 ประเด็น คือ (1) ศึกษาถึงลักษณะของสัญญาในธุรกิจการให้สินเชื่อโดยมีรถยนต์เป็นหลักประกัน (2) ศึกษาวิเคราะห์ข้อสัญญาและผลกระทบของข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการรับจัดไฟแนนซ์เปรียบเทียบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และ (3) ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบของสัญญาที่เหมาะสมและสร้างความเป็นธรรมให้ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบการให้บริการสินเชื่อที่ผู้ขอสินเชื่อจะต้องทำสัญญาตามที่ผู้ประกอบการได้จัดเตรียมไว้ซึ่งเรียกว่า “สัญญาสำเร็จรูป” ซึ่งผู้ประกอบการจะจัดเตรียมสัญญาไว้ในหลายรูปแบบ เช่น ทำสัญญาซื้อขายรถยนต์โดยให้เจ้าของรถผู้ขอสินเชื่อทำการโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่ผู้ให้สินเชื่อโดยไม่ระบุชื่อผู้รับโอนที่เรียกว่า “โอนลอย” และผู้ขอสินเชื่อทำสัญญาเช่าซื้อรถคันดังกล่าวกลับมาเป็นของผู้ขอสินเชื่อตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ประเมินจากราคารถยนต์ อีกรูปแบบหนึ่งคือ ทำสัญญากู้ยืมในวงเงินสินเชื่อที่ประเมินจากราคารถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันและทำข้อตกลงให้ผู้ขอสินเชื่อส่งมอบสมุดทะเบียนคู่มือรถและส่งมอบเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ในการโอนทะเบียนรถยนต์ไว้ให้แก่ผู้ให้สินเชื่อ โดยมีข้อตกลงให้โอนกรรมสิทธิ์เป็นของผู้ให้สินเชื่อหรือให้แก่บุคคลอื่นได้ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อผิดนัดชำระหนี้

ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่า ผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาสินเชื่อที่ชำระรถยนต์เป็นหลักประกัน หรือที่เรียกว่า “สินเชื่อรถแลกเงิน” เป็นจำนวนมาก สืบเนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจเป็นฝ่ายที่จัดทำสัญญาขึ้นแต่ฝ่ายเดียว (สัญญาสำเร็จรูป) และมีข้อกำหนดที่เอาเปรียบและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในหลายประการ ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ตัวอย่างของสัญญาสินเชื่อรถแลกเงินกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่าลักษณะของสัญญาส่วนใหญ่จัดทำเป็นสัญญาซื้อขายแล้วทำ

สัญญาเช่าซื้อรถยนต์กลับคืน โดยมีข้อสัญญาที่เอาเปรียบและสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคในหลายประเด็น เช่น กำหนดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยสูงและไม่เป็นธรรม กำหนดให้ผู้บริโภคมีหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไป การบอกเลิกสัญญาและการติดตามทวงถามการชำระหนี้ที่ไม่เป็นธรรม การคิดค่าปรับและค่าติดตามทวงถามในอัตราที่สูงเกินสมควร แม้จะมีกฎหมายที่ควบคุมสัญญาในลักษณะดังกล่าวไว้และมีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับ แต่พบว่ากฎหมายดังกล่าวยังขาดความชัดเจนในหลายประเด็น รวมทั้งยังขาดกลไกในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน ดังนั้น ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ควบคุมอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในสัญญาสินเชื่อรถยนต์ไม่ให้สูงเกินความเป็นจริง โดยเทียบเคียงสัญญากู้ยืมเงิน
- (2) กำหนดขั้นตอนวิธีการติดตามทวงหนี้และการบังคับยึดรถที่เป็นธรรมและไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- (3) กำหนดกลไกควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจให้กู้ยืมเงินหรือให้บริการสินเชื่อที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน ให้อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

ประการสำคัญภาครัฐจะต้องเพิ่มทางเลือกและให้โอกาสผู้บริโภคในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพิ่มขึ้น ประการสุดท้ายจะต้องเสริมสร้างพลังให้แก่ผู้บริโภคและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ทั้งนี้เพื่อพัฒนากลไกการดูแลและให้การคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาธุรกิจการให้สินเชื่อให้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจต่อไป

ABSTRACT

Car collateralized loaning businesses are growing at current time which affects a broad range of consumers. The forms of these loans are generally called. "Financing" or "Car for cash", which cause complaints from consumers in many cases. However, consumer protection mechanisms according to this problem are not being clarified, the lack of clarity, due to the controversy of this nature and legal consequences of this contracts. The aims researches are (1) Find out the nature of used car loans as collateral contract. (2) Analyze the impact of contract terms according to consumers protecting laws. (3) Find out the most legally, suitable, are reasonable form of the contracts for both consumers and entrepreneurs.

The study reveals that form according to Entrepreneur will provide, "Adhesion Contract" in various forms such as contracts, contract of sale with the owner of the car loan to car ownership to the lenders without the assignee name is called "Ownership Blank transfer" and the loan contract hire-purchase car, the back of the parent credit loan amount estimated from the car price. Another form of the contract, debt loan estimated as car price used as a collateral agreement that the borrower deliver registration book car and deliver the document and for the transfer of car registration to keep to lenders. The agreement to transfer ownership to the lenders or other parties in case the borrower defaults.

In terms of consumer protection, it is found that the consumers have been unfair treatment from financing contract using the car as security. Known that "Car for Cash" because the entrepreneurs are the solely who make contract (Adhesion Contract). And they have taken advantage of making the provisions unfair contract to consumers in several ways. The study found that most of the contracts exploited and created unfair to consumers in many issues such as the unfair fees and high interest rates, making consumers more responsibility and liable for unreasonable termination contract and unfair debt collection, high charges and high fine collection. Despite the laws that govern the contract in this manner and many other related issues, it is also found that such laws still not be clarified on several issues as well as lack of mechanisms to control non-bank loaning business. This regulation that modified to improve the related laws is follows.

- (1) Interest rate control, fees and other expenses not are too exceeding compare with loan contract.
- (2) The tracking demand payment of a debt and force seized car should be fair and does not infringe the rights of consumers.
- (3) The non-bank loaning should be under the regulations of the Financial Institutions Business Act B.E.2551.

Respectively as an issue, government will need to offer more choices and opportunities for consumers to access to capital sources. Finally the consumer empowerment and the entrepreneurs regulation by means of providing knowledge about consumer's rights under applicable laws, such as the Consumer Protection Act B.E.2522 the Unfair Contract Terms Act B.E.2540 and the Consumer Act Procedures Act B.E.2551 will be needed in order to maintain and develop the consumers protect mechanism as well as the forward moving of car collateralized loaning businesses.

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
2. โจทย์หรือคำถามวิจัย	3
3. วัตถุประสงค์การวิจัย	3
4. ขอบเขตการวิจัย.....	3
5. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 ลักษณะของธุรกิจสินเชื่อรถยนต์และแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	
ด้านสัญญา	6
1. ลักษณะของธุรกิจการให้สินเชื่อ โดยใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน.....	6
1.1. ความหมายและลักษณะ โดยทั่วไปของสินเชื่อ	6
1.2. ธุรกิจการให้สินเชื่อในลักษณะเช่าซื้อ	9
1.3. ธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงินหรือรับจัดไฟแนนซ์.....	11
1.4. ธุรกิจการให้สินเชื่อลีสซิ่ง	13
2. แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.....	18
3. แนวคิดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค..	35
4. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค	41
5. การใช้ดุลพินิจของศาลเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่คู่สัญญาตาม หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	46
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
1. กลุ่มเป้าหมาย	60
2. เครื่องมือ	60
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
4. การวิเคราะห์.....	63

บทที่ 4 ผลการวิจัย	64
1. ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อ โดยใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน ในจังหวัดเชียงใหม่	64
2. ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะของสัญญาสินเชื่อรถแลกเงินหรือรับจัดไฟแนนซ์ และผลทางกฎหมาย	69
3. สถิติคดีและข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค	77
4. การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติว่าด้วยสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540	86
5. การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522.....	90
5.1 ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2543	90
5.2 สภาพปัญหาและการคุ้มครองผู้บริโภคตามประกาศคณะกรรมการว่า ด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็น ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2543	95
5.2.1 สัญญารับจัดไฟแนนซ์หรือสินเชื่อรถแลกเงินเป็น สัญญาเช่าซื้อหรือไม่	95
5.2.2 สภาพปัญหาและการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วย สัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2543	96
6. ปัญหาการทำสัญญากู้ยืมเงินและทำข้อตกลงชำระหนี้ด้วยรถยนต์แทน การชำระหนี้เงินกู้.....	104
7. ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค กับสัญญารับจัดไฟแนนซ์หรือสินเชื่อรถแลกเงิน	115
8. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสัญญาจำนองรถยนต์	121
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	125
ส่วนที่ 1 สรุปผล ข้อสังเกตและข้อเสนอจากการวิจัย	125
1. ลักษณะของการประกอบธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ในลักษณะของสินเชื่อรถแลก เงินหรือการรับจัดไฟแนนซ์รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่.....	127
2. สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของสัญญาและการคุ้มครองผู้บริโภค...	127

2.1	ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับลักษณะของสัญญา	128
2.2	ประเด็นปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	128
2.3	ข้อเสนอเกี่ยวกับลักษณะของสัญญาสินเชื่อที่ใช้รถยนต์เป็น หลักประกันหรือสินเชื่อรถแลกเงิน.....	131
ส่วนที่ 2 ข้อเสนอเพื่อการแก้ปัญหา.....		133
1.	ข้อเสนอเพื่อการแก้ปัญหา.....	133
1.1	การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	133
1.2	เงื่อนไขในการบอกกล่าวเลิกสัญญาเช่าซื้อ.....	133
1.3	การเสริมสร้างพลังและการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค.....	135
2.	ข้อพิจารณาและเสนอเกี่ยวกับสัญญาจำนองรถยนต์.....	136
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอเพื่อการวิจัยต่อไป		136
บรรณานุกรม		137
ภาคผนวก		138
ภาคผนวก ก.	แบบบันทึกเปรียบเทียบข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	139
ภาคผนวก ข.	แบบสัมภาษณ์.....	140
ภาคผนวก ค.	ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่	142
ภาคผนวก ง.	ตัวอย่างโฆษณาธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงิน	146
ภาคผนวก จ.	แบบคำขอโอนและรับโอน(กรมขนส่งทางบก).....	151
ภาคผนวก ฉ.	ตัวอย่างสัญญาสำเร็จรูปในธุรกิจรับจัดไฟแนนซ์.....	153
	- ชุดที่ 1	154
	- ชุดที่ 2	158
	- ชุดที่ 3	167
	- ชุดที่ 4	174
	- ชุดที่ 5	178
ภาคผนวก ช.	ตัวอย่างสัญญากู้ยืมเงินและบันทึกข้อตกลงแนบท้ายสัญญากู้ยืมเงิน.....	181
ภาคผนวก ซ.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และ รถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2543.....	184
ภาคผนวก ฌ.	ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อ	

	ผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544	190
ภาคผนวก ญ.	พระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 15) พ.ศ. 2551.....	194
ภาคผนวก ฎ.	บันทึกแจ้งการถอน (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการจำหน่าย รถยนต์ รถพ่วง รถบดถนนและรถแทรกเตอร์ที่จดทะเบียนแล้ว และกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนจำหน่าย พ.ศ.	197

PAYAP UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1. อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่.....	11
ตารางที่ 2. ตัวอย่างผู้ประกอบการรายใหญ่ระดับประเทศที่ตั้งสาขาในจังหวัดเชียงใหม่....	67
ตารางที่ 3. เปรียบเทียบลักษณะและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	69
ตารางที่ 4. สถิติคดีผู้บริโภคแยกตามศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ระหว่างปี 2551 - 2553	78
ตารางที่ 5. สถิติการร้องเรียนแยกตามกลุ่มและประเด็นการร้องเรียน.....	84
ตารางที่ 6. สถิติการร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญา กรณีธุรกิจรถยนต์/รถจักรยานยนต์.....	84

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)	7
ภาพประกอบที่ 2. ลักษณะการให้เช่าซื้อรถยนต์แบบที่ 1.	10
ภาพประกอบที่ 3. ลักษณะการให้เช่าซื้อรถยนต์แบบที่ 2.	10
ภาพประกอบที่ 4. แผนภาพแสดงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการให้สินเชื่อ รถแลกเงินหรือรับจัดไฟแนนซ์	12
ภาพประกอบที่ 5. ตัวอย่างข้อความและลักษณะการโฆษณาการให้สินเชื่อรถแลกเงินหรือ รับจัดไฟแนนซ์รถยนต์	68
ภาพประกอบที่ 6. สัญญาซื้อขายและสัญญาเช่าซื้อ	71
ภาพประกอบที่ 7. Refinance	75
ภาพประกอบที่ 8. ตัวอย่างแผนภาพแสดงขั้นตอนการขอรับบริการสินเชื่อรถแลกเงินหรือ จัดไฟแนนซ์	76
ภาพประกอบที่ 9. ขั้นตอนและลักษณะการทำสัญญารับจัดไฟแนนซ์หรือ สินเชื่อรถแลกเงิน และสัญญาเช่าซื้อ	96
ภาพประกอบที่ 10 สัญญากู้ยืมเงินและการทำบันทึกข้อตกลงแนบท้ายสัญญา	105