



บทที่ 5

บทสรุปและ เสนอแนะ

จากเนื้อหาที่ผู้เขียนได้กล่าวมาตั้งแต่บทที่ 1 ถึงบทที่ 4 นั้น ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้าหามาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยที่จะนำมาใช้ในการให้คุ้มครองแก่ผู้ถือบัตรเครดิต สำหรับกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้น จากการที่บัตรเครดิตได้สูญหายหรือถูกขโมยไปจากความครอบครองของผู้ถือบัตรเครดิต และมีการนำไปใช้ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการหรือนำไปใช้ พร้อมด้วยรหัสประจำตัวในการถอนเงินสดจากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งตามข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่กำหนดขึ้นระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิตได้กำหนดให้ผู้ถือบัตรเครดิตต้องเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่คำนึงว่าผู้ถือบัตรเครดิตจะเป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าว ขึ้นหรือไม่ก็ตาม อีกทั้งข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวยังมีลักษณะ เป็นการจำกัดความรับผิดชอบของฝ่ายผู้ออกบัตรเครดิตให้มีน้อยลงสำหรับความเสียหายที่เกิดจากกรณีบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกขโมย โดยผู้ออกบัตรเครดิตจะกำหนดไว้ในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตว่าผู้ออกบัตรเครดิตจะรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากกรณีดังกล่าวก็คือ เมื่อเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้แจ้งเรื่องการสูญหายหรือถูกขโมยให้ผู้ออกบัตรเครดิตได้ทราบและผู้ออกบัตรเครดิตได้แจ้งเรื่องการสูญหายให้ผู้รับบัตรเครดิตได้ทราบโดยทั่วกันแล้ว เท่านั้น

ผลจากการศึกษาสามารถที่จะสรุปได้ดังนี้ คือ

ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่มีการทำขึ้นระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต ในปัจจุบันนี้นั้นมีลักษณะเป็นสัญญาจ่ายอม (Contract D' Adhesion) ที่ฝ่ายผู้ออกบัตรเครดิตเป็นผู้กำหนดข้อความ ตลอดจนเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญาไว้เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายผู้ถือบัตรเครดิตไม่มีสิทธิในการเจรจาต่อรองอย่างใด ๆ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงข้อความในข้อตกลงได้เลย คงมีเพียงสิทธิที่จะเข้าทำหรือปฏิเสธการเข้าทำข้อตกลงเท่านั้น

ถึงแม้ว่าข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตจะเป็นสัญญาจำยอมก็ตามแต่โดยทั่วไปศาลหรือรัฐจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับในการทำข้อตกลงดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่าการทำข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวเป็นไปตามหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Principle of Autonomy of the Will) และหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Principle of Freedom of Contract) โดยคู่สัญญามีอิสระที่จะตัดสินใจในการเข้าทำสัญญา และหากข้อความที่ตกลงกันในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต จะเป็นการจำกัดความรับผิดชอบของฝ่ายผู้ออกบัตรเครดิต และเป็นการกำหนดให้ผู้ถือบัตรเครดิตต้องรับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียวในความเสียหายที่เกิดจากบัตรเครดิตสูญหาย หรือถูกขโมยไปจากความครอบครองก็ตาม แต่ก็มีผลใช้บังคับได้เพราะมิได้เป็นการฝ่าฝืน มาตรา 373 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพราะมิใช่เป็นการตกลงยกเว้นความรับผิดชอบของฝ่ายผู้ออกบัตรเครดิต ให้ไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อถ่วงดุลหรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ออกบัตรแต่อย่างใด อีกทั้งยังไม่ขัดต่อมาตรา 113 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่อย่างใด เนื่องจากไม่มีวัตถุประสงค์ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

จากการที่ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต สามารถใช้บังคับกันได้ก็ตาม แต่ตามที่สัญญาบัตรเครดิตมีลักษณะเป็นสัญญาจำยอม ศาลในต่างประเทศเช่น อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา จึงพยายามที่จะเข้าช่วยเหลือนต่อฝ่ายผู้ที่ต้อง เสียเปรียบในข้อตกลงดังกล่าวด้วยการพยายามวางหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตัดสินคดีที่มีการพิพาท เกี่ยวกับความรับผิดชอบตามข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต โดยใช้หลักในการแบ่งปันความรับผิดชอบ (Apportionment of Risk) ในความเสียหายที่เกิดขึ้น ว่าผู้เกี่ยวข้องฝ่ายใด เป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น มากน้อยกว่ากัน อีกทั้ง ใช้หลักกฎหมายปิดปาก (Estoppel) ขึ้นเป็นข้อคัดบทมิให้คู่กรณีที่เป็นต้นเหตุก่อให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อก็ดีหรือจากการละเว้นก็ดี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือศาลของอังกฤษและสหรัฐอเมริกาจะพยายามตีความข้อจำกัดหรือข้อยกเว้นความรับผิดชอบ ตามข้อกำหนดในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตให้แคบที่สุด ไม่ยอมให้มีการขยายความออกไปได้ และสำหรับในเรื่องการควบคุมดังกล่าวรัฐก็ได้มีการออกกฎหมาย โดยเฉพาะออกมาควบคุมเพื่อให้เกิดความแน่นอน สำหรับกรณีดังกล่าวเช่น Consumer Credit Protection Act 1968 ของสหรัฐอเมริกา และ Consumer Credit Act 1974 ของประเทศอังกฤษ เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย ถึงแม้ว่า ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตจะสามารถใช้บังคับกันได้
ได้ในระหว่างคู่กรณี คือ ผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและ
พาณิชย์ มาตรา 373 และ 113 ก็ตาม แต่ศาลไทยก็ยังมีความมาตรการทางกฎหมายที่จะใช้
ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมสำหรับความรับผิดชอบใน
ความเสียหายที่เกิดจากการที่บัตรเครดิตสูญหาย หรือถูกขโมยไปจากความครอบครองของผู้ถือ
บัตรเครดิต โดยศาลจะใช้หลักดุลยพินิจควบคุมในเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้นว่าระหว่างฝ่าย
ผู้ออกบัตรและผู้ถือบัตรเครดิต ฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นมากน้อยกว่ากัน
เพียงใด ตามหลักในมาตรา 223, 442, 432, 438 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ

ในความเห็นของผู้เขียนนั้นมีความเห็นว่าเป็นว่าถึงแม้ว่า มาตรการทางกฎหมายในการให้
ความคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอยู่ในปัจจุบันของประเทศไทย คือ ตามมาตรา 373 และ
มาตรา 113 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประกอบกับการใช้ดุลยพินิจของศาลใน
การควบคุมเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้น ยังเป็นมาตรการที่ระงับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพพอ
สมควรก็ความ แต่ในส่วนของผู้ถือบัตรเครดิตแล้ว หากมีข้อโต้แย้งในเรื่องความรับผิดชอบใน
ความเสียหายที่เกิดขึ้นก็ต้องดำเนินการทางศาลเพื่อให้มีคำพิพากษาชี้ขาดว่า ผู้ถือบัตรเครดิตจะมี
ความรับผิดชอบแค่ไหนเพียงใด ซึ่งเป็นวิธีการที่ค่อนข้างยุ่งยาก และทำให้ผู้ที่มีความประสงค์
จะเข้าเป็นผู้สัญญาในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตเกิดความลังเลและไม่แน่ใจที่จะเข้าผูกพัน
ตนเป็นผู้ถือบัตรเครดิตในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อการขยายตัวของระบบ
เครดิตในประเทศไทย แต่เพื่อให้เกิดความแน่นอนและชัดเจนขึ้นในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต
รัฐควรที่จะเข้ามาแทรกแซงการกำหนดข้อความในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตระหว่างผู้ออกบัตร
เครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต โดยผู้เขียนขอเสนอแนะวิธีการดังนี้

1 กำหนดแบบของข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่มีมาตรฐานของความเป็นธรรม
เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับประชาชนผู้บริโภค (Consumer Guide) ที่ประสงค์จะเข้าทำข้อ
ตกลงการใช้บัตรเครดิตได้ทราบว่า สิทธิ หน้าที่ของแต่ละฝ่ายในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต
ควรจะเป็นเช่นไร

สำหรับวิธีการนี้รัฐสามารถกระทำได้ โดยอาศัยความตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งได้บัญญัติไว้มีเนื้อความ ดังนี้ คือ

"มาตรา 4 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ความที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้"

และในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ให้คำนิยามไว้สำหรับคำว่า "บริการ" "ผู้บริโภค" "เวลา" "ผู้ประกอบการธุรกิจ" ไว้ดังนี้

"บริการ" หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้ หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สิน หรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงิน หรือ ผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างงานตามกฎหมายแรงงาน

"ผู้บริโภค" หมายความว่า ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

"ผู้ประกอบการธุรกิจ" หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิต เพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อ ซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้นแล้วจะเห็นได้ว่า การให้บริการด้านบัตรเครดิตนั้นอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ด้วย เนื่องจากเป็นการประกอบธุรกิจให้บริการต่อผู้บริโภคชนิดหนึ่ง ดังนั้น จากมาตรา 4(1) จึงทำให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตด้วย ดังนั้น ตามกฎหมายฉบับนี้ รัฐ จึงสามารถที่จะอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการควบคุม

"มาตรา 20" ให้สำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้ และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัย ในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติ ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

(6) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ"

โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจดำเนินการกำหนดระบบข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่เป็นมาตรฐานและเผยแพร่ให้กับประชาชนผู้บริโภคทราบว่า ผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายมีสิทธิหน้าที่ต่อกันอย่างไร ตลอดจนในเรื่องความรับผิดชอบด้วย แต่ไม่มีลักษณะเป็นการบังคับให้ต้องทำตาม จึงจะมีผลทำให้ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตสมบูรณ์ ใช้บังคับได้ จุดประสงค์หลักก็เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคที่ประสงค์จะเข้าทำข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตได้ทราบ เป็นแนวทางว่าตนเองควรจะมีสิทธิหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจว่าจะเข้าทำข้อตกลงหรือไม่ ส่วนเหตุที่ไม่มีผลบังคับตามกฎหมายเนื่องจากในปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีผลบังคับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีเพียงในเรื่องเกี่ยวกับการโฆษณา และเรื่องฉลากสินค้าเท่านั้น

2. กำหนดแบบของข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่มีมาตรฐานของความเป็นธรรม โดยไม่ยินยอมให้มีการทำข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างไปจากแบบที่กำหนด

วิธีการดังกล่าวปัจจุบันมีใช้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2510 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ในมาตรา 21 และ 23 ตามลำดับ โดยบัญญัติไว้มีเนื้อความเหมือนกันดังนี้คือ "กรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยต้องเป็นไปตามแบบ และข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ให้รวมทั้งเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนั้นด้วย

แบบและข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายทะเบียนเห็นสมควรหรือเมื่อบริษัทร้องขอ นายทะเบียนจะส่งให้เปลี่ยนระบบและข้อความเสียใหม่หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลงก็ได้

ในกรณีที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยแตกต่างไปจากแบบหรือข้อความที่นายทะเบียน
ได้ให้ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์
ประกันภัยมีสิทธิเลือกให้บริษัทต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ ตามแบบกรมธรรม์ประกันภัยหรือข้อความ
ที่บริษัทออกให้ นั้น หรือตามแบบหรือข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วก็ได้ และไม่ว่า
ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจะใช้สิทธิดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ย่อมไม่
เป็นเหตุให้บริษัทพ้นความผิดที่มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย โดยใช้แบบหรือข้อความที่นายทะเบียนมิได้ให้
ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ผู้เอาประกันภัยจะเลือกให้บริษัทต้องรับผิดชอบ
กรมธรรม์ประกันภัยนั้น หรือจะบอกเลิกสัญญาประกันภัย (สัญญาประกันชีวิต) นั้นเสีย และให้
บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยทั้งสิ้นที่ได้ชำระไว้แล้วแก่บริษัทก็ได้ และไม่ว่าผู้เอาประกันภัยจะใช้สิทธิ
ดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ ย่อมไม่ เป็นเหตุให้บริษัทพ้นความผิดที่มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้”

สำหรับวิธีการนี้รัฐโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต
ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า ควรจะเป็นธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องจากธุรกิจการให้บริการด้านบัตร
เครดิต เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้สินเชื่อโดยทางอ้อมอย่างหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันผู้ให้บริการที่เป็น
ธนาคารพาณิชย์ก็อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่แล้ว เป็นผู้มีอำนาจใน
การกำหนดแบบมาตรฐานของข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต ซึ่งมีมาตรฐานของความเป็นธรรมใน
ระหว่างคู่กรณีและบังคับให้ผู้ออกบัตรเครดิตจะต้องใช้แบบดังกล่าว เป็นแบบในการทำข้อตกลง
การใช้บัตรเครดิตกับคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง โดยหากผู้ออกบัตรเครดิตฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามก็ให้สิทธิแก่
ผู้เกี่ยวข้องคือ ผู้ถือบัตรเครดิต หรือร้านค้าผู้รับบัตรเครดิตในอันที่จะเลือกให้ผู้ออกบัตรเครดิต
ยังต้องรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในข้อตกลง การใช้บัตรเครดิตที่เป็นแบบมาตรฐานหรือตามแบบที่
ตกลงก็ได้

3. บัญญัติมาตรการในการคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิต เป็นกฎหมายลักษณะหนึ่งของ
เอกเทศ สัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3

สำหรับวิธีการนี้ก็โดยการบัญญัติ เป็นกฎหมายให้ชัดเจนว่า ข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต
เครดิตที่มีมาตรฐานของความเป็นธรรม จะต้องประกอบด้วยข้อความอย่างใดบ้าง สิทธิ หน้าที่
ตลอดจนความรับผิดชอบของคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง เป็นเช่นใด เพื่อ เป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด
ไว้ว่า หากคู่กรณีจะทำข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต จะต้องต้องมีข้อความอย่างน้อยที่สุดตามที่กฎหมาย

กำหนด อีกทั้ง เป็นการสะดวกสำหรับคู่กรณีในการที่ไม่จำเป็นต้องร่างข้อตกลง การใช้บัตรเครดิต
ให้มีรายละเอียดปลีกย่อย จนยืดยาว เพียงแต่ในข้อตกลงการใช้บัตรเครดิตกำหนดให้สิทธิหน้าที่
ตลอดจนความรับผิดชอบของคู่กรณีเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรการในการ
คุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิตก็สามารถใช้บังคับกันได้แล้ว ซึ่งสำหรับวิธีการนี้ เทียบเคียงได้กับบทบัญญัติ
ลักษณะค้ำเงินในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย