



### บทสรุปและเสนอแนะ

จากเนื้อหาที่ผู้เขียนได้กล่าวมาตั้งแต่บทที่ 1 ถึงบทที่ 4 นั้น ผู้เขียนมีความประสงค์ที่จะศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ถึงลักษณะทางกฎหมายของสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติและผลทางกฎหมายของการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความรับผิดของคู่สัญญาในระบบเงินฝากและถอนเงินอัตโนมัติ โดยเปรียบเทียบกับระบบฝากและถอนเงินตามธรรมดาโดยทั่วไป รวมทั้งปัญหากฎหมายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของธนาคาร ซึ่งยังไม่สามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้อย่างแน่ชัด ฉะนั้นการวิเคราะห์ปัญหาจึงต้องนำหลักกฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่งมาวินิจฉัยโดยอาศัยหลักที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 4 ในบทนี้ ผู้เขียนจะขอสรุปถึงลักษณะทางกฎหมายของสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติและผลทางกฎหมายของการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ รวมทั้งปัญหาที่สำคัญ ๆ และข้อเสนอนี้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับลูกค้าผู้ถือบัตรที่มีต่อกัน

การที่บุคคลทั่วไปประสงค์จะใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินี้ ในทางปฏิบัติก็ต้องทำคำขอเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารเสียก่อน หรือในกรณีที่ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอยู่ก่อนแล้ว ก็อาจจะทำคำขอใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติตามข้อตกลงกันแล้วแต่ประเภทของบัญชีที่ธนาคารกำหนดขึ้น เมื่อธนาคารอนุมัติแล้วก็จะเกิดเป็นสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่า ในสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้นจะมีการทำข้อตกลงแยกออกได้เป็นสองส่วน โดย ส่วนที่หนึ่ง เริ่มมาจากการทำข้อตกลงที่ผูกพันกันตามสัญญาฝากทรัพย์ วิธีเฉพาะการฝากเงินซึ่งมีบัญญัติไว้ตามเอกเทศสัญญา บรรพ 3 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ส่วนข้อตกลงที่สอง เป็นเพียงข้อกำหนดเงื่อนไขและวิธีการใช้บัตรอันเป็นส่วนที่มีการตกลงเพิ่มเติม นอกเหนือจากสัญญาฝากทรัพย์

ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้ถือบัตร นอกจากจะเกิดความผูกพันกันตามสัญญาฝากทรัพย์ซึ่งเป็นสัญญาพื้นฐานแล้ว ก็ยังต้องเป็นไปตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

ด้วย ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวนี้อาจจะกำหนดความผูกพันของผู้สัญญาเพิ่มมากขึ้นจากความผูกพันโดยผลของกฎหมาย สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในวิทยานิพนธ์ หัวข้อ เรื่องความรับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ผู้เขียนจะมุ่งศึกษาถึงความรับผิดชอบของผู้สัญญาอันเกิดจากข้อกำหนดและข้อตกลงส่วนที่สองนี้คือ ข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ทั้งนี้โดยยึดพื้นฐานของหลักกฎหมายในเรื่องสัญญาฝากทรัพย์ (วิธีเฉพาะ การฝากเงิน) เป็นฐานในการวิเคราะห์

## 5.2 ลักษณะทางกฎหมายของสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

สัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติมีลักษณะเป็นสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งคือ ธนาคารจะเป็นฝ่ายร่างข้อความในสัญญาเอง ลูกค้ายูจะเข้าทำสัญญาด้วยเพียงแต่ลงนามในแบบฟอร์มที่ธนาคารจัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ลูกค้าไม่มีสิทธิโต้แย้งหรือแก้ไขข้อความในแบบฟอร์มดังกล่าว และต้องยอมผูกพันและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดขึ้น โดยไม่มีอำนาจต่อรองนอกจากอ่านสัญญาแล้วตัดสินใจว่าจะลงนามหรือไม่เท่านั้น ในการร่างสัญญาดังกล่าว ธนาคารจึงอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบเพราะเป็นผู้ร่างข้อความในสัญญา จึงสามารถกำหนดข้อความของสัญญาให้ตนเองได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความปฏิเสธหรือยกเว้นความรับผิดชอบของธนาคารไว้โดยผูกมัดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นเอง เช่น ผู้ถือบัตรมีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเก็บรักษาบัตรและรหัสประจำตัวไว้ให้ดีมิให้สูญหายหรือตกไปอยู่ในมือของผู้อื่น หากสูญหายหรือตกไปอยู่ในมือของผู้อื่น และมีผู้นำบัตรไปใช้จนได้ผลประโยชน์ค่าบริการบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติไม่ว่าประเภทใด ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดตั้งแต่บัตรหายหรือถูกขโมยจนกว่าธนาคารจะได้ออกบัตรใบใหม่ให้ โดยธนาคารมิได้ระบุน้ำที่รับผิดชอบที่จะสนองตอบลูกค้า ผู้ถือบัตรต้องยอมรับผิดชอบต่อการใช้บัตรอย่างเต็มที่ แม้แต่การใช้บัตรนั้นมิได้เกิดจากผู้ถือบัตรก็ตาม

และนอกจากนี้ยังต้องถูกผูกมัดโดยบทหนักของธนาคาร ต้องเสียสิทธิและการแก้ไขโดยมีอาทรพบได้ว่าทางธนาคารมีส่วนต้องรับผิดชอบเนื่องจากความบกพร่องหรือการละเลยของธนาคาร โดยธนาคารยังใช้สิทธิที่จะยกเลิกบัตรเมื่อใดก็ได้โดยไม่แจ้งสาเหตุให้ผู้ถือบัตรทราบ แม้ว่าผู้ถือบัตรจะมีสิทธิก็ตาม และในประการสุดท้าย มีบางธนาคารได้ร่างข้อกำหนดเพิ่มเติมและในข้อตกลงซึ่งทำให้ธนาคารได้รับประโยชน์มากกว่าผู้บริโภค โดยไม่ต้องบอกกล่าวให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้า ข้อตกลงเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการ โดยการใช้เช็คนั้นได้รับการปกป้องมากกว่าผู้ถือบัตรในระบบฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารต้องรับผิดชอบต่อผู้สั่งจ่าย (ลูกค้า) ถ้าธนาคารจ่ายเงินให้กับเช็คปลอม หรือเช็คที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความหรือในกรณีที่ธนาคารไม่จ่ายเงินตามเช็คโดยปราศจากเหตุอันสมควร เป็นต้น



ความเสี่ยงของลูกค้าในประเด็นที่ล่าคดียุึกประเด็ยที่งจากข้อตกลงดังกล่าวก็คือ ความรับผิดชอบในการฝากเงินผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า ธนาคารจะไม่ยอมมีความรับผิดชอบใด ๆ ต่อเงินที่ผู้ถือบัตรนำฝากจนกว่าจะได้รับการยืนยันจากพนักงานของธนาคาร จากลักษณะสัญญาดังกล่าวในปัจจุบัน จะเห็นได้ชัดว่าเป็นสัญญาที่ขัดต่อเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ โดยที่ลูกค้าต้องเผชิญกับเงื่อนไขในการใช้บริการทางการเงินซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดที่เป็นข้อยกเว้นความรับผิดชอบของธนาคาร

ปัญหาที่ว่านี้ การที่ธนาคารนำระบบบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติมาให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารโดยมีข้อตกลงเกี่ยวกับหลักการและความรับผิดชอบอันเกิดขึ้นจากการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติระหว่างธนาคาร (ผู้ออกบัตร) กับลูกค้า (ผู้ถือบัตร) เช่นนี้จะนำมาใช้บังคับได้หรือไม่เพียงใด

ดังที่ผู้เขียนได้อธิบายไว้แล้วว่า กฎหมายให้อิสระแก่คู่สัญญาที่จะวางข้อกำหนดอย่างไรก็ได้ตามแต่เจตนาของคู่สัญญา ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา เพียงแต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายและไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเท่านั้น คู่สัญญาจึงยอมตกลงทำสัญญากันอย่างไรก็ได้ นอกจากนี้ตามกฎหมายไทยไม่มีหลักเกณฑ์ที่ใช้บังคับเป็นมาตรฐานก่อนความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้า (ผู้ถือบัตร) เหมือนอย่างในกฎหมายของสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดไว้ในทำนองว่าธนาคารไม่อาจยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบในกรณีที่ธนาคารกระทำโดยไม่สุจริตหรือประมาทเลินเล่อของธนาคารเองได้ ดังนั้นตามกฎหมายไทยธนาคารซึ่งอยู่ในฐานะได้เปรียบกว่าผู้ถือบัตร จึงสามารถกำหนดข้อความของสัญญาให้ตนเองได้รับประโยชน์มากที่สุด ลูกค้าจึงควรเอาใจใส่กับเงื่อนไขเหล่านั้น สัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติจึงมีลักษณะของสัญญาที่กำหนดหน้าที่อันเป็นการก่อภาระให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียวด้วย

### 5.3 ผลในทางกฎหมายอันเกิดจากสัญญาฝากเงินและการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรและลูกค้าผู้ถือบัตรที่มีต่อสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้น ก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ระหว่างคู่สัญญาในหลายรูปแบบ เช่น อาจมีลักษณะเป็นบัญชีเดินสะนัด สัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี เป็นต้น รวมอยู่ด้วยก็ได้ แต่โดยทั่วไปแล้วจะมีลักษณะพื้นฐานเป็นสัญญาฝากทรัพย์ หรือสัญญาฝากเงินเสมอ นอกจากนี้ยังต้องเป็นไปตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติด้วย ซึ่งพอจะสรุปหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนสิทธิของธนาคารผู้ออกบัตรและลูกค้าผู้ถือบัตรได้ ดังนี้

### 5.3.1 หน้าที่และความรับผิดชอบตลอดจนสิทธิของผู้ถือบัตร

หน้าที่ของผู้ถือบัตรตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติที่สำคัญก็คือ หน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังในการออกคำสั่งให้ธนาคารผู้ออกบัตรจ่ายเงินผ่านเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ (วิธีการถอนเงินจากบัญชีรูปแบบหนึ่ง) โดยไม่ต้องผ่านการตรวจสอบของพนักงานธนาคาร เพราะการถอนเงินโดยวิธีการธนาคารเช่นนี้ไม่จำเป็นต้องมีลายมือชื่อของผู้ถือบัตร มีแต่เพียงบัตรและรหัสประจำตัวเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ผู้ถือบัตรจึงมีหน้าที่เพิ่มขึ้นตามข้อตกลงให้ใช้บัตร กล่าวคือ มีหน้าที่ในการปกป้องการเกิดการทุจริตโดยบุคคลอื่นในการใช้บัตรและความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร โดยมีหน้าที่เก็บรักษาบัตรและรหัสประจำตัวให้เป็นความลับ ในกรณีที่บัตรหายหรือถูกขโมยไป ต้องรีบแจ้งให้ธนาคารผู้ออกบัตรทราบทันที ถ้าหากผู้ถือบัตรไม่ทำตามหน้าที่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายปิดปากโดยข้อสัญญา แต่ในกรณีที่ผู้ถือบัตรทำตามหน้าที่ที่เกิดสิทธิขึ้น เช่น สิทธิที่จะสั่งห้ามมิให้มีการจ่ายเงินจากบัญชี สิทธิที่จะแจ้งว่าบัตรหายหรือถูกขโมย เป็นต้น

ฉะนั้น จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากข้อตกลงที่ฝ่ายธนาคารผู้ออกบัตรได้ร่างขึ้นเพียงฝ่ายเดียว โดยผลภาระความรับผิดชอบให้กับผู้ถือบัตรทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ถือบัตรตกลงเข้าทำข้อตกลงแล้วก็ถือว่าผู้ถือบัตรได้ยินยอมรับเอาข้อตกลงนั้นแม้จะไม่เป็นธรรมก็ตาม ตามหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาประกอบกับหลักกฎหมายปิดปากดังกล่าวข้างต้น

### 5.3.2 หน้าที่และความรับผิดชอบตลอดจนสิทธิของธนาคารผู้ออกบัตร

เนื่องจากลักษณะของคู่สัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัตินั้น ธนาคารผู้ออกบัตรเป็นฝ่ายร่างสัญญาเองจึงจำกัดหน้าที่และความรับผิดชอบของตนไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ธนาคารผู้ออกบัตรก็ยังต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามสัญญาฝากทรัพย์ซึ่งเป็นสัญญาพื้นฐานด้วย คือ หน้าที่ต้องจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถือบัตร นอกจากนี้ยังมีหน้าที่อันสำคัญอีกประการหนึ่งของธนาคารผู้ออกบัตรก็คือ หน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการธนาคารพาณิชย์ ถ้าหากธนาคารผู้ออกบัตรไม่ทำตามหน้าที่ดังกล่าวหากมีความเสียหายขึ้นและไปกระทบต่อนิติสัมพันธ์ของผู้ถือบัตร ธนาคารผู้ออกบัตรก็ต้องมีความรับผิดชอบทั้งตามข้อสัญญาและตามกฎหมาย เช่น กฎหมายละเมิด เป็นต้น

นอกจากนี้ ในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นจากความผิดพลาดหรือบกพร่องในการปฏิบัติงานของธนาคารหรือความผิดพลาดหรือบกพร่องของเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติแล้ว มีปัญหาว่าใครจะรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น เพราะตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติในปัจจุบัน



ไม่ได้กำหนดไว้ และเนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเจาะจงเกี่ยวกับการใช้บริการเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ดังนั้นในการวินิจฉัยปัญหาจึงต้องอาศัยหลักมาตรา 4 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการตีความกฎหมาย ซึ่งธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องมีความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและตามกฎหมาย และอาจจะต้องใช้คำสันนิษฐานแทนให้กับผู้ถือบัตรอีกด้วย นอกจากนี้ในกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรทำการประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ประโยชน์ของประชาชนแล้ว ธนาคารผู้ออกบัตรอาจจะต้องถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตได้ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2522 แต่ถ้าในกรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรทำตามหน้าที่และตามคำสั่งของผู้ถือบัตรโดยสุจริตแล้ว ธนาคารผู้ออกบัตรก็ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นและมีสิทธิหักบัญชีของผู้ถือบัตรได้

ปัญหากฎหมายที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิเคราะห์ในส่วนความรับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ

เนื่องจากปัญหากฎหมายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบมีหลายประการ ผู้เขียนจึงขอสรุปปัญหาที่สำคัญดังนี้

1. ปัญหาว่าฝ่ายใดควรจะรับผิดชอบต่อความเสียหายเมื่อมีการถอนเงินโดยไม่ชอบธรรม (โดยปราศจากอำนาจ) เกิดขึ้น หรือ โดยการละเมิดสิทธิของบุคคลที่สาม

เมื่อเกิดการถอนเงินโดยไม่ชอบธรรมเกิดขึ้นจากบัญชีของลูกค้าผู้ถือบัตรซึ่งผู้ถือบัตรได้ยืนยันว่าตนไม่ได้กระทำหรือ ไม่ได้รู้เรื่องด้วยเลย (การถอนเงินที่ไม่อาจอธิบายได้) ทำให้ผู้ถือบัตรได้รับผลกระทบเกิดความยุ่งยากเพราะในข้อตกลงระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับลูกค้าผู้ถือบัตร ในปัจจุบันจะเห็นว่ามิชอบสัมภาระความผิดในส่วนของผู้ถือบัตรว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการถอนเงินจากบัญชีไม่ว่าในกรณีใดก็ตามนั้น โดยปกติแล้วตามข้อระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับลูกค้าผู้ถือบัตรนั้นบันทึกของธนาคารนั้นถือว่าถูกต้องและเป็นข้อผูกมัดในตัว ผู้ถือบัตรจึงต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ทั้ง ๆ ที่ในทางตรงกันข้าม ผู้ถือบัตรอาจไม่มีความผิดโดยสิ้นเชิง ในกรณีที่หนังสืออธิบายไม่ได้นั้นเกิดจากการละเลยของธนาคารหรือการทำงานบกพร่องของคอมพิวเตอร์

คำถามที่ติดตามมาก็คือ "ธนาคารหรือผู้ถือบัตร" ควรจะรับภาระการพิสูจน์ว่าหนี้ที่เกิดขึ้นกับบัญชีของผู้ถือบัตรนั้นเกิดจากการกระทำของผู้ถือบัตรเองหรือเกิดจากการกระทำผิดของเขา

คำตอบของคำถามข้อนี้ก็คือ ภาระการพิสูจน์นี้จะตกอยู่กับผู้ถือบัตรซึ่งจำต้องยอมรับความเสี่ยงกับภาระทางการเงินที่เกี่ยวกับการพิสูจน์ในคดีของผู้ถือบัตรเองไปพร้อม ๆ กับความยุ่งยาก

ในการแสวงหาขบวนการหลักฐาน เช่น การขออนุญาตเข้าถึงบันทึกของคอมพิวเตอร์ และต้องเข้าใจ และรู้ถึงการ ใช้บันทึกของคอมพิวเตอร์ของธนาคารผู้ถอนบัตรนั้น ๆ ที่จะใช้ในคดีของผู้ถอนบัตร ส่วน ในทางฝ่ายธนาคารเองนั้น ธนาคารสามารถจะตรวจดูบันทึกและให้การยืนยันว่าสิ่งผิดพลาดต่าง ๆ เหล่านี้ได้เกิดขึ้นซึ่งถ้าหากความผิดพลาดในส่วนธนาคาร ธนาคารก็จะใส่เงินเข้าบัญชีของผู้ถอนบัตร

ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะว่า ธนาคารควรจะระบุให้แน่ชัดว่าเกิดหนี้ที่ไม่อาจอธิบายได้เมื่อใด เนื้อที่จะได้ตรวจสอบว่าได้เกิดความผิดพลาดทางคอมพิวเตอร์หรือไม่ ในทางปฏิบัติธนาคารควร จะจัดให้มีการสอบสวนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ร้ายรอบความเสียหายนั้น ในการนี้มักจะมีการสอบถาม ผู้ถอนบัตรอย่างละเอียดเกี่ยวกับการกระทำของผู้ถอนบัตร ในส่วนที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาบัตรและการ รักษาทรัพย์สินประจำตัวให้เป็นความลับ

## 2. ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบในการผู้ถอนบัตร ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้บัตร

ในกรณีที่ผู้ถอนบัตร ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้บัตร หรือในกรณีที่บัตรหายหรือ ถูกขโมยไปและมีผู้นำบัตรนั้นไปเบิก ถอนเงินโดยปราศจากอำนาจนั้น ตามข้อตกลงให้ใช้บัตรฝาก และถอนเงินอัตโนมัติกำหนดให้ผู้ถอนบัตรจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด แต่เพียงฝ่ายเดียว และ โดยไม่จำกัดจำนวน ไม่ว่าการใช้บัตรนั้นจะเกิดขึ้นจากการทุจริตหรือไม่ก็ตาม ซึ่งมีข้อแตกต่างจากกฎหมาย EFTA ของสหรัฐอเมริกาที่กำหนดให้มีขอบข่ายของความรับผิดชอบ ขึ้นอยู่กับเวลาที่ผู้ถอนบัตรรายงานการสูญหายต่อธนาคารในกรณีใดก็ตาม ผู้ถอนบัตรจะไม่ต้องรับผิดชอบ เมื่อผู้ถอนบัตรได้แจ้งไปยังธนาคารว่าบัตรหายหรือถูกขโมย และในกรณีที่เกิดการโต้แย้ง เช่น เมื่อ ผู้ถอนบัตรอ้างว่าการใช้บัตรนั้นมิได้กระทำขึ้นโดยผู้ถอนบัตร ทางธนาคารจะต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ ซึ่งเป็น การแตกต่างจากข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติที่ใช้บังคับในประเทศไทย

## 3. ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบของธนาคารผู้ถอนบัตร ในกรณีที่ธนาคาร ไม่อาจจ่ายเงินให้แก่ ลูกค้าได้

การที่ธนาคารผู้ถอนบัตร ไม่อาจจ่ายเงินตามคำสั่งของผู้ถอนบัตรได้ เพราะมีสาเหตุ หลายประการ เช่น เครื่องมีเงินไม่พอจ่าย ปัญหาอื่น ๆ อาจได้แก่ คอมพิวเตอร์หยุดทำงานหรือ ทำงานผิดพลาดหรือการติดต่อโทรคมนาคมบกพร่อง ซึ่งธนาคารควรจะต้องมีความรับผิดชอบ แต่ อย่างไรก็ดีจะเห็น ได้ว่ามีข้อความบางประการในข้อตกลงระหว่างผู้ถอนบัตรและธนาคารผู้ถอนบัตรว่า ธนาคารผู้ถอนบัตร ไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ถ้าทางธนาคาร ไม่อาจจ่ายเงินให้ลูกค้าได้ ไม่ว่าจะด้วย เหตุใดก็ตาม ซึ่งโดยปกติแล้วฝ่ายธนาคารจะอ้างว่าข้อความนั้นนำมาใช้ได้ แม้ว่าทางผู้ถอนบัตรจะมี เงินอยู่ในบัญชี แต่บัตรนั้นไม่สามารถนำมาใช้ได้เนื่องจากความบกพร่องของธนาคาร



กรณีดังกล่าวเป็นการแตกต่างจากกฎหมาย EFTA ของสหรัฐอเมริกาซึ่งได้กำหนดไว้ว่า "สถาบันการเงินจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคต่อความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นโดยสถาบันการเงิน อันได้แก่ ความล้มเหลวในการโอนเงินด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในการจ่ายเงินจำนวนที่ถูกต้อง หรือในเวลาที่เหมาะสม ตามคำสั่งของผู้บริโภค ยกเว้นในกรณีดังต่อไปนี้

1. เมื่อบัญชีของผู้บริโภคมีเงินไม่พอเพียง
2. เงินที่ทำการโอนนั้นอยู่ภายใต้กระบวนการทางกฎหมาย (Legal Process) หรือภาระติดพันที่จำกัดการโอน (Encumbrance)
3. การใช้เงินเกินวงเงิน (Limit) ที่ตั้งไว้
4. เครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติมีเงินไม่พอจ่าย
5. หรือในกรณีอื่นที่อยู่ในกฎข้อบังคับของ Federal Reserve Board

4. นับหาว่า "ธนาคารจะหลุดพ้นจากความรับผิดชอบในข้อบกพร่องหรือการโอนเงินที่ล่าช้าอันเกิดจากความล้มเหลวทางกล โทคอมพิวเตอร์หรือไม่เพียงใด

ทั้งนี้อาจคิดไปได้ว่า ปัญหาทางเทคนิคเกี่ยวกับกลไกของเงินและความควบคุมของธนาคาร และธนาคารควรจะหลุดพ้นจากความรับผิดชอบในความสูญเสียใด ๆ ซึ่งเกิดจากลูกค้าผู้ถือบัตร อันเป็นผลตามมา หรือในทางตรงข้าม อาจคิดไปได้ว่าระดับความรับผิดชอบของคอมพิวเตอร์นั้น อยู่ในระดับที่คอมพิวเตอร์ควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกันกับอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ ที่ใช้ในธนาคาร ผลที่ตามมาก็คือ การที่ไม่ต้องรับผิดชอบของธนาคารนั้น ไม่จำเป็นต้องมีเหตุมาแสดง แต่การยกเว้นจากความรับผิดชอบสำหรับความบกพร่องของคอมพิวเตอร์อาจจะต้องแสดงเหตุผล

#### ข้อเสนอแนะ

โดยที่ในปัจจุบันนี้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในส่วนของบริษัทฝากและถอนเงินอัตโนมัติและเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติได้ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการใช้บริการธนาคารมากขึ้น ดังนั้นในบางกรณีการที่ธนาคารนำคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้องกับทางธุรกิจนี้ ได้มีการพัฒนารุดหน้ากว่ากฎหมาย กรรณวิธีในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงอาจทำได้หลายวิธี เช่น โดยการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่ออุดช่องว่างของกฎหมาย หรือโดยการตีความเชิงสร้างสรรค์และการประยุกต์ใช้ของหลักกฎหมายที่มีอยู่แล้ว

จากการศึกษาพบว่า ข้อสัญญาที่ได้วิเคราะห์มาทั้งหมดนั้นให้ความเสียหายตกอยู่กับผู้ถือบัตรเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าจะมีหลักกฎหมายว่าด้วยเสรีภาพในการทำสัญญาไว้ก็ตาม แต่ก็เชื่อว่าจะไม่มีการฟ้อง

ควบคุมหรือจำกัดในเรื่องเสรีภาพแต่อย่างใด ดังจะเห็นได้จากกฎหมายที่สำคัญ 2 จุดใหญ่ด้วยกันนั้น ให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งต้องถูกบังคับให้จำยอมด้วย

หลักกฎหมายใหญ่ข้อแรกก็คือ มาตรา 113, มาตรา 114 และหลักกฎหมายตาม มาตรา 373 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จากหลักกฎหมาย 2 ข้อนี้จะเห็นได้ว่าหลักกฎหมายเองก็ได้สร้างจุดสมดุลย์เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย แม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะไม่มีอำนาจต่อรองในการทำสัญญาก็ตาม รัฐ (ศาล) ก็จะทำให้ความคุ้มครองโดยบัญญัติว่าข้อสัญญานั้น เป็นโมฆะเมื่อมีการยกขึ้นกล่าวอ้าง

สำหรับปัญหาที่ว่า เมื่อพิจารณาตามมาตรา 373 อาจจะมีคนมองเห็นว่ามาตรา 373 ไม่สามารถนำมาใช้กับธนาคารได้ เพราะธนาคารไม่ได้เขียนข้อกำหนดว่าตนเองต้องระมัดระวังอย่างไร จึงอาจทำให้มีการกล่าวอ้างกันว่าธนาคาร ไม่มีหน้าที่ต้องระมัดระวังอย่างใด แต่ข้อกล่าวอ้างเช่นนี้เป็นการไม่ชอบด้วยหลักกฎหมาย ทั้งนี้เพราะสัญญาเงินฝากระหว่างธนาคารกับลูกค้า เป็นสัญญาที่มีลักษณะพิเศษต่างต้องถือว่าลูกค้าและธนาคารจึงมีหน้าที่ต้องระมัดระวังผลประโยชน์ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคาร นอกจากจะต้องระมัดระวังประโยชน์ของธนาคารแล้ว ยังต้องระมัดระวังประโยชน์ของผู้ฝากด้วย ดังที่ผู้เขียนได้เคยกล่าวอ้างไว้แล้วในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2924/2522

ในการจ่ายเงินตามคำสั่งของลูกค้า ธนาคารย่อมได้ชื่อว่าเป็นการชำระหนี้ส่วนของตน เพราะฉะนั้นในการใช้สิทธิที่ดี ในการชำระหนี้ก็ได้ กฎหมายให้คำนึงถึงความสุจริต ดังจะเห็นได้จากบทบัญญัติมาตรา 5 และในกฎหมายลักษณะหนี้เองก็ได้วางหลักไว้ว่า การชำระหนี้นั้นต้องทำด้วยความระมัดระวัง ฉะนั้นถ้าหากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะอาศัยประโยชน์จากข้อสัญญาที่ตนเองได้ทำขึ้นเพื่อหลบเลี่ยงหลักเกณฑ์ของกฎหมายนั้น ย่อมได้ชื่อว่าเป็นการทำข้อสัญญายกเว้นหลักกฎหมายซึ่งน่าจะเป็นข้อกฎหมายที่เป็นไปเพื่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน เพราะฉะนั้น บทบัญญัติมาตรา 373 จึงได้วางหลักเกณฑ์สอดคล้องเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้

ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า หากเกิดปัญหาในทางที่จะต้องวินิจฉัยในความรับผิดชอบของธนาคาร การที่ธนาคารจะอ้างว่าไม่มีข้อสัญญาที่ทำให้ตนต้องรับผิดชอบนั้น น่าจะเป็นข้ออ้างที่ฟังไม่ขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าแม้จะไม่มีข้อสัญญาว่าธนาคารจะต้องระมัดระวังอย่างไรแล้ว ในการประกอบอาชีพรับฝากเงินของธนาคารเอาเงินที่รับฝากไว้ไปก่อให้เกิดผลประโยชน์ประกอบกับหลักกฎหมายที่ให้ธนาคารพึงมีหน้าที่ระมัดระวังดูแลรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ซึ่งเรามีความเชื่อมั่นในความสุจริตของธนาคาร เขาจึงได้นำเงินมาฝาก ย่อมทำให้เห็นได้ว่าข้ออ้างที่ธนาคารยกมากล่าวอ้างเพื่อทำให้ตนพ้นจากความรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นย่อมไม่มีเหตุผลและความชอบธรรมที่จะรับฟังได้



### ข้อเสนอแนะที่ 1

ผู้เขียนจึงเห็นว่า บทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 373 เอง และ ประกอบกับมาตรา 113, 114 น่าจะสามารถนำไปวินิจฉัยถึงผลแห่งข้อสัญญาที่กำหนดให้ความรับผิดชอบ ในความเสียหายตกแก่ผู้ถือบัตรแต่เพียงฝ่ายเดียว ธนาคารห้ามมีความรับผิดชอบด้วย ไม่นั้นน่าจะเป็น ข้อสัญญาที่ใช้บังคับไม่ได้ ฉะนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า ควรนำบทบัญญัติมาตรา 373 ประกอบมาตรา 113, 114 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้กับสัญญาฝากเงินที่มีข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและ ถอนเงินอัตโนมัติ ควรนำมาใช้ทั้งกรณีที่มีข้อสัญญาบัญญัติถึงความรับผิดชอบของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดและทั้งกรณีไม่มีข้อสัญญา ไปถึงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งพึงระมัดระวังเพื่อมิให้เกิดความเสียหาย ทั้งสองกรณีดังกล่าวด้วย เพราะถือว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารเช่นนี้ ทั้งผู้ฝากเองและธนาคาร เองต่างต้องมีหน้าที่ระมัดระวังด้วยกันทั้งสองฝ่าย ธนาคารจะอาศัยอำนาจการต่อรองที่มีสูงกว่าทำ ข้อตกลงกำหนดให้ผู้ถือบัตรแต่เพียงฝ่ายเดียวมีหน้าที่ต้องระมัดระวังย่อมเป็นการไม่ชอบด้วยหลัก กฎหมายและความชอบธรรมอันเป็นมูลฐานของความสงบเรียบร้อยที่เป็นเจตนารมณ์สูงสุดของการ ตรากฎหมายขึ้นเพื่อ ใช้บังคับกับการผูกนิติสัมพันธ์ ในทางแห่งของบุคคลต่อบุคคลหา ได้ไม่

### ข้อเสนอแนะที่ 2

เนื่องจากผู้เขียนเห็นว่าประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่ควรมีกฎหมายมาบังคับใช้กับเรื่อง บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ ฉะนั้นหากเป็นไปได้ผู้เขียนขอแนะนำให้มีการกำหนดแบบของข้อตกลง ให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติที่มีมาตรฐานของความ เป็นธรรม ให้มีความชัดเจนแน่นอนในเรื่อง สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับประชาชนผู้บริโภค (Consumer Guide) ที่ประสงค์จะเข้ามาทำข้อตกลงให้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติโดยใช้กลไกของรัฐ (ธนาคารแห่งประเทศไทย) เข้าไปควบคุมในการทำสัญญา โดยการกำหนดแบบของข้อตกลงให้ใช้ บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติที่มีมาตรฐานของความ เป็นธรรมนั้นต้องเป็นไปตามแบบและข้อความที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความเห็นชอบ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ (ผู้ออกบัตร) ได้กำหนดแบบ หรือข้อความในข้อตกลงเป็นการแตกต่างไปจากแบบหรือข้อความที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ ความเห็นชอบ ผู้ถือบัตรมีสิทธิเลือกให้ธนาคารพาณิชย์ (ผู้ออกบัตร) ต้องรับผิดชอบตามแบบหรือข้อความ ที่ธนาคารพาณิชย์ (ผู้ออกบัตร) ออกให้ถึงหรือตามแบบหรือข้อความที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ ความเห็นชอบก็ได้แต่หากต่อไปจำนวนผู้ใช้บัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีคดี เกิดขึ้นมากและหากว่าข้อกฎหมายที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ไม่สามารถที่จะนำมาวินิจฉัยคดีได้ ก็ควรจะได้ มีการออกกฎหมายซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับกฎหมาย EFTA ของประเทศสหรัฐอเมริกา