

รทหายในห้าง ควรทำอย่างไร

บทนำ

วันนี้ผู้เขียนขอออกนอกเนื้อหาจากบทความที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นบทความที่ออกแนวทางวิชาการสักนิดนึง จุดประสงค์เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาหาข้อมูลได้รับความรู้รอบด้านไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในด้านการปฏิบัติงานหรือข้อมูลในด้านทั่วไป ซึ่งผู้เขียนได้พิจารณาแล้วว่าบทความที่นำมาเผยแพร่นี้เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในองค์กรและบุคคลภายนอกที่สนใจ ในครั้งนี้เราจะมาทำความเข้าใจกันว่าเมื่อเราได้นำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เข้าไปจอดในลานจอดรถที่ห้างสรรพสินค้าจัดเตรียมเอาไว้ เราควรจะทำอย่างไร

หลักการและเหตุผล

ห้างสรรพสินค้าถือเป็นสถานประกอบการรูปแบบหนึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการห้างสรรพสินค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ ดังนั้นผู้เข้ามาใช้บริการซึ่งเป็นผู้เข้ามาอุดหนุนสินค้า ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญด้านบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเลือกซื้อสินค้า ด้านบริการ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายเพื่อสร้างความพึงพอใจเพื่อดึงดูดลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรในองค์กรหรือบุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ามาศึกษาข้อมูล ได้รับทราบแนวทางปฏิบัติในกรณีที่ยอดรถยนต์สูญหายเมื่อเข้าไปใช้บริการในห้างสรรพสินค้า

เนื้อเรื่องบทความ

นายเอ ผู้เสียหาย (โจทก์) ได้เดินทางไปห้างสรรพสินค้า (จำเลย) เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและได้จอดรถยนต์เอาไว้ที่ลานจอดรถที่ห้างสรรพสินค้าได้จัดเตรียมเอาไว้สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เมื่อเสร็จธุระนายเอ ผู้เสียหาย ได้กลับมาที่รถยนต์ของตน ปรากฏว่ารถยนต์ของนายเอ ผู้เสียหาย ได้สูญหายไป นายเอ ผู้เสียหาย จึงได้ไปแจ้งความและฟ้องเรียกค่าเสียหายจากห้างสรรพสินค้า (จำเลย)

ศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษาให้ห้างสรรพสินค้า (จำเลย) ชดใช้ค่าเสียหายแก่นายเอ พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ ๗.๕ ต่อปี ห้างสรรพสินค้า (จำเลย) อุทธรณ์

ศาลอุทธรณ์ พิพากษายืน ตามศาลชั้นต้น จำเลยฎีกา

ศาลฎีกาวินิจฉัย โดยมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยว่า การที่รถยนต์ของนายเอ ได้สูญหายเกิดจากการกระทำละเมิดของจำเลยหรือไม่ เห็นว่า จำเลย ในฐานะห้างสรรพสินค้า มีฐานะเป็นบริษัทจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการห้างสรรพสินค้า ขายสินค้าอุปโภคบริโภค ดังนั้นการที่ลูกค้ามายังสาขาต่างๆของจำเลย รวมทั้งสาขาที่เกิดเหตุ เป็นการมาอุดหนุนสินค้าของจำเลย จำเลยย่อมต้องให้ความสำคัญด้านบริการไม่ว่าเป็นเรื่องสินค้า ความปลอดภัย ความสะดวกสบายเพื่อสร้างความพึงพอใจและดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าจากจำเลย อันจะส่งผลต่อรายได้ของจำเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเกี่ยวกับสถานที่จอดรถนับเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเข้าไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการอื่นๆหรือไม่ หากจำเลยจัดสถานที่จอดรถไว้กว้างขวางมีเพียงพอสะดวกสบายย่อมดึงดูดลูกค้าเข้าไปใช้บริการ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ มาตรา ๘ (๙) และมาตรา ๓๔ ยังได้บัญญัติให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารต้องมีพื้นที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การจราจร จำเลยก็ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวเช่นกัน ซึ่งจำเลยเองก็ยอมรับว่าการจัดสถานที่จอดรถของจำเลยเป็นไปตามพระราชบัญญัติดังกล่าว แต่อย่างไรก็ดีจำเลยยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าทั้งในชีวิตและทรัพย์สินและมีหน้าที่ดูแลตามสมควร มิใช่ปล่อยให้ลูกค้าต้องระมัดระวังหรือเสี่ยงภัยเอง จากการสอบถามทราบว่าเดิมลานจอดรถของจำเลยเคยมีการแจกบัตรให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและยกเลิกไป โดยใช้ระบบกล้องวงจรปิดแทน แสดงให้เห็นว่าเดิมจำเลยเคยใช้วิธีการแจกบัตรสำหรับรถของลูกค้า ซึ่งเป็นวิธีที่มีการ

/ตรวจสอบ...

ตรวจสอบการเข้าออกของรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าของจำเลยโดยพนักงานและค่อนข้างรัดกุมเพราะหากไม่มีบัตรเข้าออก กรณีจะนำรถยนต์ออกไปจะต้องถูกตรวจสอบโดยพนักงานของจำเลย แต่จำเลยกลับยกเลิกวิธีการดังกล่าวเสีย เป็นเหตุให้คนร้ายสามารถเข้าออกจากรถห้างสรรพสินค้าของจำเลยและโจรกรรมรถได้ง่ายยิ่งขึ้น การที่รถยนต์ของนายเอ (ผู้เสียหาย) สูญหายขณะที่จอดอยู่ในลานจอดรถของจำเลยจึงเกิดจากความประมาทเลินเล่อของจำเลย และที่จำเลยปิดประกาศไว้ว่าจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายใดๆ ก็เป็นเรื่องข้อกำหนดของจำเลยฝ่ายเดียว ไม่มีผลเป็นการยกเว้นความรับผิดในการกระทำละเมิดของจำเลยและการที่นายเอ (ผู้เสียหาย) หรือลูกค้าซึ่งทราบถึงการยกเลิกการแจกบัตรจอดรถ แต่ยังคงเข้ามาจอดรถเพื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการอื่นที่ห้างสรรพสินค้าของจำเลยจะถือว่าเป็นการเสี่ยงภัยเองของนายเอ (ผู้เสียหาย) ดังที่จำเลยอ้างมาในฎีกานั้น ไม่ต้องด้วยความเห็นของศาลฎีกา

สรุป

การที่ ศาลฎีกาได้มีคำวินิจฉัยในแนวทางนี้ ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้า ถือว่าเป็นผู้ให้บริการจำเลยย่อมต้องให้ความสำคัญด้านบริการไม่ว่าเป็นเรื่องสินค้า ความปลอดภัย ความสะดวกสบายเพื่อสร้างความพึงพอใจและดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าจากจำเลย อันจะส่งผลต่อรายได้ของจำเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเกี่ยวกับสถานที่จอดรถนับเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเข้าไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการอื่นๆหรือไม่ หากจำเลยจัดสถานที่จอดรถไว้กว้างขวางมีปริมาณเพียงพอสะดวกสบายย่อมดึงดูดลูกค้าเข้าไปใช้บริการ อีกทั้งการที่จำเลยเคยแจกบัตรจอดรถสำหรับลูกค้า แต่ได้ยกเลิกแล้วเปลี่ยนมาใช้ระบบกล้องวงจรปิดแทนและได้ปิดประกาศไว้ว่าจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายใดๆ เป็นเรื่องข้อกำหนดของจำเลยฝ่ายเดียว ไม่มีผลเป็นการยกเว้นความรับผิดในการกระทำละเมิดของจำเลย

ฉะนั้นเมื่อเราได้เข้าไปใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าและได้จอดรถไว้ที่ลานจอดรถที่ทางห้างสรรพสินค้าจัดเตรียมเอาไว้ สิ่งที่เราควรจะทำ คือ

๑. เมื่อจอดรถยนต์ ณ ที่จอดรถของห้างสรรพสินค้า เราควรถ่ายรูปเอาไว้ โดยให้เห็นรถยนต์ของเราในลานจอดรถของห้างสรรพสินค้า ถ้าเห็นภาพลานจอดรถและห้างสรรพสินค้าได้จะเป็นการดี
 ๒. ถ้าวรยนต์หายในห้างสรรพสินค้าอย่าเพิ่งตกใจ รีบเข้าไปในห้างสรรพสินค้าและซื้อสินค้าเพื่อมีใบเสร็จรับเงินเอาไว้เป็นหลักฐาน
 ๓. จากนั้นให้รีบแจ้งทางห้างสรรพสินค้าว่ารถยนต์ที่เราจอดเอาไว้ได้สูญหายภายในห้างสรรพสินค้าและแจ้งตำรวจพร้อมทั้งใบเสร็จรับเงินที่เราซื้อสินค้าพร้อมภาพถ่าย
 ๔. ต้องฟ้องคดีภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่รถยนต์หาย มิฉะนั้นคดีขาดอายุความ
- ถ้าเราทำครบถ้วนตามที่กล่าวมาทั้ง ๔ ข้อ รับรองชนะคดีแน่นอนเพราะมีคำพิพากษาศาลฎีการับรองเอาไว้แล้ว

หมายเหตุ อ้างอิงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๗๔๗๑/๒๕๕๖

จัดทำโดย ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์
ผู้เรียบเรียง นายจิรัฏฐ์ ครอบรัตน์ นิติกรปฏิบัติการ