

ไอเสียรถยนต์รั่วไหลเข้าห้องโดยสาร

ที่มาของเรื่อง : จาก PL Related Case ภายในประเทศ

กลุ่มสินค้า : สินค้าทั่วไป

ชนิดของ Defect : เป็น Manufacturing Defect และปัญหาการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

แหล่งข้อมูล : <http://www.consumerthai.org>, matchon.co.th, ryt9.com, pantip.com

ปัญหา : ไอเสียรถยนต์รั่วไหลเข้าห้องโดยสารมานานกว่า 5 ปี ทำให้กระทบสุขภาพอย่างร้ายแรง

ลำดับเหตุการณ์ : เรื่องเกิดในประเทศไทย เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2553 ผู้เสียหายกับพวกอีก 4 คน ยื่นฟ้องบริษัทผู้ผลิตรถยนต์และตัวแทนจำหน่าย โดยกล่าวหาว่าจำเลยประมาทเลินเล่อในการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่มีความบกพร่องให้แก่โจทก์ โดยมีควันพิษจากท่อไอเสียรถยนต์รั่วไหลเข้าไปในห้องโดยสาร ทำให้กระทบสุขภาพของโจทก์และพวกอย่างร้ายแรงได้เรียกร้องให้จำเลยชดใช้เป็นเงินกว่า 5 ล้านบาท แยกเป็นรายดังนี้

1. ค่าเสื่อมสุขภาพอนามัยและทุนทุกข์ทรมาณจากการใช้รถยนต์คันดังกล่าวเป็นเวลากว่า 5 ปี เป็นเงิน 2.2 ล้านบาท
2. ค่าขาดประโยชน์ใช้สอยในรถยนต์ เนื่องจากโจทก์หยุดใช้รถยนต์คันดังกล่าว และใช้บริการแท็กซี่แทน เป็นเงิน 0.4 ล้านบาท
3. ค่าขาดโอกาสที่จะมีอายุยืนยาวและจะได้รับความสนุกสนานในชีวิต เพราะโจทก์มีโอกาสที่จะเป็นมะเร็ง เป็นเงิน 0.4 ล้านบาท
4. ค่าเสียหายในความวิตกกังวล ทุนทุกข์ทรมาณ ว่าจะเป็นมะเร็งหรือไม่ เป็นเงิน 2 ล้านบาท

โจทก์ซื้อรถยนต์คันดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2548 โดยตั้งแต่เริ่มใช้งานโจทก์มีความรู้สึกว่ามีกลิ่นไอเสียรถยนต์ภายในห้องโดยสาร ซึ่งโจทก์ได้แจ้งจำเลยและได้รับคำตอบว่าเป็นเรื่องปกติของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันดีเซล และจำเลยได้แนะนำโจทก์ให้ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศเพิ่มเติม แต่พบว่ากลิ่นดังกล่าวก็ไม่ได้หายไปแต่อย่างใด ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2550 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2552 โจทก์นำรถเข้ามาแก้ไขปัญหาคันศูนย์ซ่อมมาเป็นระยะๆ และพบปัญหาตามมา เช่น ระบบลมแอร์ตัน ใต้กรองของเครื่องฟอกอากาศอุดตัน และโจทก์ก็ยังพบว่าปริมาณเขม่าในห้องโดยสารจำนวนมาก

เดือนตุลาคม พ.ศ.2552 ได้มีการตรวจสอบรถยนต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของจำเลย และผู้เชี่ยวชาญทางฝ่ายโจทก์เข้าร่วมการตรวจสอบโดยใช้รถยนต์จำนวน 2 คันเปรียบเทียบกัน พบว่ารถคันของโจทก์มีก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ในห้องโดยสารรถยนต์สูงถึง 16 PPM แต่รถอีกคันไม่พบว่ามีก๊าซดังกล่าว

ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์(Carbon monoxide : CO) เป็นก๊าซที่ไม่มีสี รส และกลิ่น เบากว่า อากาศทั่วไปเล็กน้อย เมื่อหายใจเข้าไปก๊าซนี้จะรวมตัวกับฮีโมโกลบิน (Haemoglobin) ในเม็ดเลือดแดงได้มากกว่าออกซิเจน 200-250 เท่า เกิดเป็นคาร์บอกซีฮีโมโกลบิน (Carboxyhaemoglobin : CoHb) ซึ่งลดความสามารถของเลือดในการเป็นตัวนำออกซิเจนจากปอดไปยังเนื้อเยื่อต่างๆ นอกจากนั้นควันดำเป็นผงเขม่าขนาดเล็กที่สามารถเข้าไปสะสมที่ถุงลมในปอดเป็นสาเหตุของการเกิดมะเร็งปอด

โดยโจทก์ได้กล่าวอ้างว่า ตั้งแต่โจทก์ทั้งสี่ใช้รถยนต์คันดังกล่าวก็เกิดอาการผิดปกติของร่างกายคือ ในเรื่องระบบทางเดินหายใจ มีภาวะการหายใจลำบาก เยื่อจมูกอักเสบบ่อยครั้งมีน้ำมูกใสๆ คันคอ ไอแห้งๆ เหนื่อยง่าย ใจสั่น มีอาการคล้ายจะเป็นลม แสบตา คันจมูก มีอาการหัวใจเต้นผิดปกติ หวหวิว โดยหาสาเหตุไม่ได้ แพทย์รักษาไปตามอาการ

สาเหตุ : ในรายละเอียดไม่ได้กล่าวถึงก๊าซดังกล่าวรั่วไหลเข้าได้อย่างไร

การแก้ไข ยังไม่มีการเผยแพร่ข่าวสารถึงมาตรการการแก้ไขปัญหาคันกระบวนการผลิตของทางบริษัท นอกเหนือจากการดำเนินการตามที่ศาลสั่ง



ความเสียหาย : วันที่ 25 พฤษภาคม 2554 ศาลพิเคราะห์เห็นว่า จำเลยไม่สามารถพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริง และสาเหตุของปัญหาไอเสียรถยนต์ที่รั่วเข้ามาในห้องโดยสารได้ตามคำให้การของจำเลยที่ทำให้การทำงานว่า เหตุของไอเสียเกิดจากสภาพการทำงานของโจทก์ ไม่ได้เกิดจากปัญหาการผลิต ทำให้เชื่อได้ว่า รถยนต์คันพิพาทมีความชำรุดบกพร่องมาตั้งแต่จำเลยส่งมอบรถยนต์ให้แก่โจทก์ และไม่ได้เกิดจากการใช้งานของโจทก์แต่อย่างใด ดังนั้นจำเลยในฐานะผู้จำหน่าย และในฐานะผู้ผลิต นำเข้า จึงต้องรับผิดชอบโจทก์ ในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานพิพาทขอให้จำเลยเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่รุ่นเดียว หรือไม่ก็ซื้อรถยนต์คัน และให้จำเลยจ่ายค่าเสียหายอีก 50,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่เดือนตุลาคม 2552 ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการอุทธรณ์ของผู้จำหน่าย