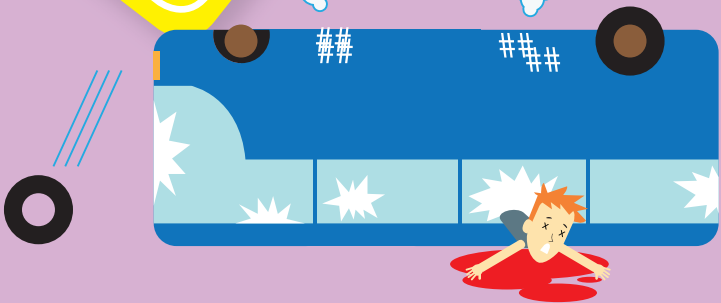


# คู่มือโดยสารปลอดภัย

สิทธิผู้ใช้บริการ  
รถโดยสารและการร้องเรียน  
เพื่อการเยียวยาความเสียหาย  
ที่เหมาะสม

X X  
งู



สสส  
สำนักงานกองทุนสนับสนุน  
การสร้างเสริมสุขภาพ

# สารบัญ

รู้จักรถโดยสารไม่ปลอดภัย	5
ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสาร เกิดจากอะไรได้บ้าง	8
เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารกับตัวเอง ต้องทำอย่างไร	9
ผู้ใช้บริการรถโดยสารมีสิทธิอะไรบ้าง	12
การเรียกร้องค่าเสียหาย	14
เอกสารที่ควรมีในการเรียกร้องค่าเสียหาย	19
ข้อควรระวังในการเจรจาไกล่เกลี่ย หลังเกิดอุบัติเหตุ	21
กระบวนการฟ้องศาล	23
เลือกยื่นฟ้องศาลคดีผู้บริโภคได้ที่ศาลไหนบ้าง	24
ข้อควรระวังการฟ้องคดีรถโดยสาร	25
ข้อดีของศาลคดีผู้บริโภค	26
คุณถาม-เราตอบ 13 ข้อสงสัย	28

## จัดทำโดย

โครงการเสริมพลังผู้บริโภคและผู้ประกอบการเพื่อรถโดยสารปลอดภัย  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)  
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โทรศัพท์ 0 2248 3737

# บทนำ

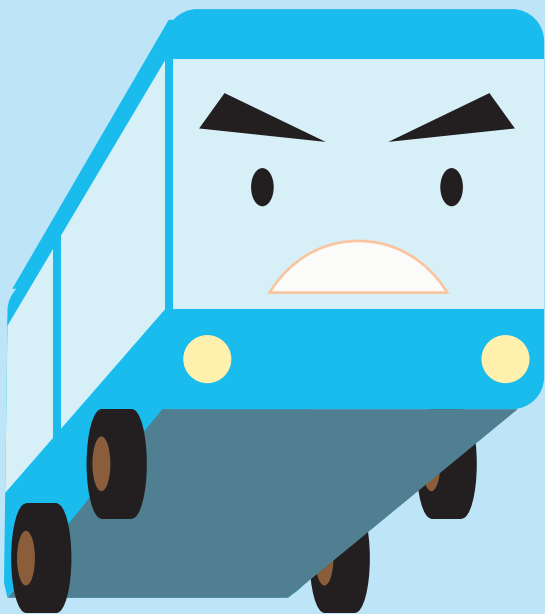
ปัจจุบันการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะยังคงเป็นบริการที่ได้รับความนิยมสูงสุด ส่วนหนึ่งเพราะเป็นบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก ราคาไม่แพง เมื่อเทียบกับการโดยสารด้วยเครื่องบิน และสะดวกสบายกว่าการโดยสารด้วยรถไฟ แม้ในแต่ละปีจะมีอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท เฉลี่ย 2,000 ครั้งต่อปีก็ตาม ซึ่งจากสถิติเฉลี่ยแล้ว พบว่าเมื่อเกิดอุบัติเหตุกับรถโดยสารสาธารณะ 1 ครั้งจะมีผู้เสียชีวิต 0.42 รายหรือครึ่งคน บาดเจ็บสาหัส 4 คน และบาดเจ็บเล็กน้อย 2.69 ราย มูลค่าความเสียหายมหาศาล รวมถึงปีละ 8,000 – 9,000 ล้านบาทต่อปี จากความเสียหายที่เกิดขึ้นส่งผลให้ทุกภาคส่วนต้องเร่งหาทางป้องกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบขนส่งที่มีมาตรฐาน สภาพรถโดยสารที่ปลอดภัย รวมไปถึงกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง



ทั้งนี้ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เห็นว่า นอกจากการควบคุมเรื่องระบบขนส่งให้มีมาตรฐาน และข้อกฎหมายให้มีการบังคับอย่างจริงจังแล้ว การสร้างความรู้ความเข้าใจถึงเรื่องสิทธิและความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการรถโดยสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จึงจัดทำคู่มือพกพา "สิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารและการร้องเรียนเพื่อการเยียวยาความเสียหายที่เหมาะสม" ขึ้น เพื่อสื่อสารข้อมูลเรื่องสิทธิผู้ใช้บริการและวิธีการจัดการปัญหาให้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการโดยตรง เพื่อให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการเกิดความตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสาร และเพื่อให้เกิดความตื่นตัวในการเรียกร้องสิทธิเมื่อเกิดความเสียหาย

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

# รู้จักรถโดยสารไม่ปลอดภัย



## เลือกรถโดยสาร อย่างไรให้ปลอดภัย

ชีวิตกับการเดินทางเป็นของคู่กัน การเดินทางในแต่ละครั้งจึงเป็นสิ่งสำคัญ การเลือกรถโดยสารเพื่อการเดินทางจึงเป็นเรื่องที่ไม่ควรละเลย ผู้โดยสารต้องมีความตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้บริการอยู่เสมอ อย่าประมาท เพราะหากเกิดความเสียหายขึ้นย่อมไม่คุ้มค่านั่นเอง เพื่อการนั่งรถโดยสารให้ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ผู้โดยสารควรปฏิบัติดังนี้

1. เลือกรถโดยสารสาธารณะที่ถูกต้องกฎหมาย เช่น ถ้าเป็นรถตู้โดยสารสาธารณะต้องเป็นรถร่วมบริการที่ได้รับอนุญาต (มีตราหรือสัญลักษณ์ของ บ.ข.ส. หรือ ขสมก. ติดข้างรถ) หรือ รถโดยสารป้ายทะเบียนสีเหลืองที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกเท่านั้น
2. อย่าไว้วางใจ อย่าวางใจ 'รถเสริม' ไม่ควรใช้บริการ รถทัวร์ผี รถตู้เถื่อน ที่มาวิ่งเสริมรับคนในช่วงเทศกาลต่างๆ โดยเด็ดขาด ซึ่งรถดังกล่าวอาจไม่ได้รับการตรวจสอบมาก่อน และหากเกิดอุบัติเหตุขึ้นกับรถผีรถเถื่อนแล้วผู้โดยสารจะไม่มีหลักประกันใดมารับรองความปลอดภัย อาจจะเจ็บตัวฟรีได้
3. ผู้โดยสารควรคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งที่ใช้บริการ เพื่อลดความรุนแรงของการบาดเจ็บหากเกิดอุบัติเหตุ

4. เมื่อต้องเดินทางเกิน 300 กม. ไม่ควรเลือกเดินทางโดยรถตู้โดยสาร เนื่องจากกรมการขนส่งทางบกอนุญาตให้รถตู้โดยสารให้บริการได้ในระยะทางไม่เกิน 300 กม. เท่านั้น เพราะหากไกลกว่านั้นอาจจะทำให้พนักงานขับรถอ่อนเพลียจนเกิดอุบัติเหตุและยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำผิดกฎหมายด้วย ดังนั้นรถตู้โดยสารที่วิ่งระยะทางเกิน 300 กม. จึงผิดกฎหมาย
5. ถ้ามีผู้โดยสารอื่นขึ้นเต็มรถอยู่ก่อนแล้ว ไม่ควรฝืนขึ้นไปยืนหรือนั่งเบาะเสริม เพียงเพราะต้องการอยากให้ไปถึงที่ด้วยความรวดเร็วอย่างเดียว เพราะการบรรทุกผู้โดยสารเกินของรถโดยสารอาจจะเพิ่มโอกาสเกิดอุบัติเหตุ และอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตได้
6. ไม่ทนนั่งรถโดยสารอันตราย ผู้โดยสารควรสังเกตพฤติกรรมและอาการผิดปกติของพนักงานขับรถ เช่น มีอาการง่วงซึม หรือมีเมามากจากสุรา สารเสพติดหรือไม่หรือขับรถเร็วผิดปกติ สายไปสายมา แชนซ้ายปาดขวา ไม่เคารพกฎจราจร หากพบเห็น ต้องไม่อายที่จะแจ้งเตือนพนักงานขับรถทันที หรือรีบแจ้งสายด่วน 1584 หรือ 191 หรือกองบังคับการตำรวจทางหลวง 1193 เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคน

## ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสาร เกิดจากอะไรได้บ้าง

1. อันตรายจากคนขับรถ คือ ขับรถด้วยความประมาท ขับรถเร็ว ไม่ชำนาญเส้นทาง ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด แชนงซ้ายป่ายขวา เบียดหน้าเบียดหลัง สับหงกหลับใน ตืมเหล้า สูบบุหรี่ ใช้โทรศัพท์ตอนขับรถไม่เคารพกฎจราจร ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย จัดเป็นภัยอันตรายที่สุดของผู้โดยสาร
2. อันตรายจากสภาพรถโดยสารที่เก่า ชำรุดทรุดโทรม ดอกยางล้อเส้นเหลียน ดัดที่นั่งเสริม ไม่มีเข็มขัดนิรภัย ดัดแปลงสภาพรถโดยสาร รถผี รถผิดกฎหมาย
3. อันตรายจากสภาพถนน ธรรมชาติสิ่งแวดล่อมเช่น บริเวณทางแยก, ทางโค้ง, ทางลาดลงเขา, ทางชำรุด, ฝนตก, ลมแรง, หมอกลงจัด เป็นต้น



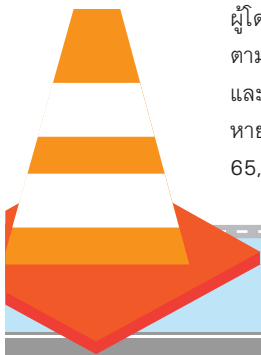


## เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารกับตัวเอง ต้องทำยังไง

1. ผู้โดยสารต้องตั้งสติให้ได้ก่อน
2. เมื่อมีสติแล้ว ให้สำรวจดูสภาพร่างกายของตนเองว่าได้รับบาดเจ็บหรือไม่ และทรัพย์สินเครื่องใช้ที่ติดตัวมาอยู่ครบหรือเปล่า
3. ถ้ามีสติ รู้สึกตัวดี และสำรวจสภาพร่างกายตนเองเรียบร้อยแล้ว ให้หยิบสิ่งของที่จำเป็น เช่น กระเป๋า สตางค์ , โทรศัพท์มือถือถือ ฯลฯ แล้วพาร่างกายออกจากตัวรถโดยทันที

4. เมื่อออกมาพ้นตัวรถแล้ว ให้รีบโทรศัพท์ (ถ้ามี) แจ้ง 191 หรือ 1584 หรือ 1193
5. เมื่อดำเนินการตามข้อ 1 – 4 เรียบร้อยแล้ว หากท่านยังมีแรงอยู่ ให้ท่านเข้าช่วยเหลือผู้โดยสารคนอื่นที่บาดเจ็บเท่าที่พอจะช่วยให้ได้ หากไม่สามารถทำได้ ให้บุคคลอื่นมาช่วยเหลือ
6. (ถ้ามีสติและทำได้) ควรถ่ายรูปสถานที่เกิดเหตุและบริเวณโดยรอบ ถ่ายภาพตอนบาดเจ็บของตนเองและคนอื่นที่บาดเจ็บ ไว้เป็นหลักฐานด้วยโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นข้อมูลและพยานหลักฐานสำหรับการเรียกร้องค่าเสียหาย
7. เมื่อผู้โดยสารที่บาดเจ็บถูกนำตัวส่งโรงพยาบาล หากบาดเจ็บไม่มากและรู้สึกตัวดี ผู้บาดเจ็บต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล หรือพนักงานสอบสวนที่มาขอข้อมูลของผู้บาดเจ็บเพื่อเป็นหลักฐาน

8. ผู้โดยสารที่บาดเจ็บสามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลเบื้องต้น ได้ตามสิทธิ พ.ร.บ. รถ ของรถโดยสารคันที่โดยสารมา (ผู้โดยสารไม่ต้องสำรองจ่ายและใช้สิทธิความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลสูงสุดไม่เกิน 65,000 บาท โรงพยาบาลที่รับการรักษาเป็นผู้เบิกค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ จากบริษัทประกันภัยเอง)
9. ผู้โดยสารที่บาดเจ็บต้องตรวจสอบข้อมูลการทำประกันภัยของรถโดยสารคันเกิดเหตุกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล หรือพนักงานสอบสวน หรือตัวแทนของคู่อริณี (เจ้าของรถ หรือบริษัทประกันภัย) ว่ารถโดยสารคันเกิดเหตุทำประกันภัยภาคสมัครใจไว้หรือไม่ ถ้าทำไว้กับบริษัทใด เพราะหากรถโดยสารทำประกันภัยภาคสมัครใจไว้ ผู้โดยสารจะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองความเสียหายตามกรมธรรม์ประกันภัย ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล และเยียวยาความเสียหายเพิ่มเติมได้ (กรณีความเสียหายมีมากกว่าสิทธิเบื้องต้นตาม พ.ร.บ.รถ หรือเกิน 65,000 บาท)

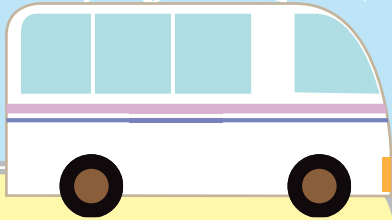


## ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ 10 ประการ

สิทธิของผู้โดยสารสาธารณะ 10 ประการ

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้ร่วมกับ ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.) สำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุและศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน ประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ 10 ประการ ขึ้นดังนี้

1. ผู้โดยสารมีสิทธิร้องเรียน ฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเยียวยา หรือชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น
2. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายจากการประกันภัย โดยไม่มีการประวิงเวลาหรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ
3. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายทั้งทางร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และสิทธิอื่นๆ ที่ถูกละเมิด



4. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายด้วยหลักแห่งเหตุการณ์ และความร้ายแรงแห่งละเมิด
5. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและของผู้อื่น
6. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
7. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารสาธารณะ และผู้ให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน
8. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่เกี่ยวกับบริการรถโดยสารสาธารณะ รวมทั้งความคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัยที่ถูกต้องเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ
9. ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญาและราคาค่าบริการ
10. ผู้โดยสารมีอิสระในการเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้วยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงอันไม่เป็นธรรม

# การเรียกร้องค่าเสียหาย

เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารขึ้น บ่อยครั้งผู้บริโภครที่เสียหายมักไม่รู้ว่า ตนเองจะเรียกร้องค่าเสียหายจากใครได้บ้าง หลายคนรู้แต่เพียงว่าต้องเบิกจาก พ.ร.บ.รถ ซึ่งมีความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งเมื่อใช้เงินครบจำนวนที่กฎหมายกำหนดแล้ว ก็ไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) หรือ สิทธิอื่นๆ เช่น สิทธิประกันสังคม สิทธิข้าราชการ และ สิทธิประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล รักษาตัวต่อ โดยไม่รู้ว่าตนเองต้องไปเรียกร้องจากใครได้อีก ทำให้เสียสิทธิเรียกค่าเสียหายกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้ไป

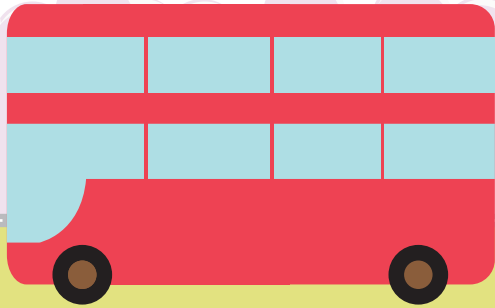
ทั้งที่การเกิดเหตุแต่ละครั้งมีผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนหลายราย อาทิ คนขับ , เจ้าของรถ , บริษัทประกันภัย (ภาคบังคับ และ ภาคสมัครใจ) และหน่วยงานผู้ให้สัมปทานเดินรถ ซึ่งผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ ทั้งในชั้นเจรจาไกล่เกลี่ย หรือ การฟ้องเป็นคดีต่อศาล



## เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสาร เราจะเรียกร้องค่าเสียหายจากใครได้บ้าง ?

โดยปกติแล้ว เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นในแต่ละครั้ง บริษัทประกันภัยผู้รับประกันภัยทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจรถโดยสารคันเกิดเหตุ จะเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปพบผู้เสียหายหรือผู้บาดเจ็บเพื่อเสนอเงินเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บาดเจ็บหรือทายาทผู้เสียชีวิต ซึ่งหากความเสียหายที่เกิดขึ้นอยู่ในวงเงินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ของบริษัทประกันภัย เรื่องก็จะยุติลงไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติมจากบุคคลอื่นอีก แต่หากความเสียหายที่เกิดขึ้นมีมากกว่าวงเงินความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ผู้เสียหายมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติมจากเจ้าของรถ บริษัทผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ให้สัมปทานเดินรถร่วมอย่าง บ.ข.ส. หรือ ขสมก. ได้ ซึ่งสามารถเรียกร้องความเสียหายได้ตามลำดับดังนี้

1. บริษัทประกันภัยภาคบังคับ หรือ ที่เรียกกันว่า พ.ร.บ. ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
2. บริษัทประกันภัยภาคสมัครใจ (ทุกประเภท) (ถ้ามี)
3. เจ้าของรถโดยสาร หรือ บริษัทผู้ประกอบการ (นายจ้าง)
4. หากผู้ประกอบการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้องฟ้องหุ้นส่วนผู้จัดการร่วมด้วย
5. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บ.ข.ส.) หรือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) (ผู้ให้สัมปทานเดินรถ)
6. คนขับรถโดยสาร (ลูกจ้าง)



## ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย หรือ ค่าสินไหมทดแทน จากบริษัทประกันภัย

ขั้นที่ 1 การใช้สิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทนจาก พ.ร.บ. รถ (พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535) คุ้มครองเฉพาะการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตเท่านั้น ซึ่งกรณีเป็นผู้โดยสารใช้สิทธิเต็มความคุ้มครอง ไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิด

1. ค่ารักษาพยาบาล รายละเอียดไม่เกิน 65,000 บาท ผู้เสียหายสามารถขอใช้สิทธิจากบริษัทประกันภัยเป็นค่ารักษาพยาบาลจ่ายตามจริง ซึ่งรถโดยสารคันเกิดเหตุทำประกันภัยไว้ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

\*\*\* เงินส่วนนี้โรงพยาบาลที่ผู้เสียหายไปรับการรักษาจะเป็นผู้ทำเรื่องตั้งเบิกกับบริษัทประกันภัยแทน



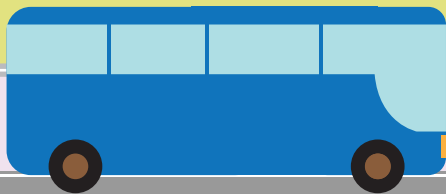
2. ค่าชดเชยรายวัน กรณีเป็นคนไข้ในได้รับชดเชยวันละ 200 บาท ไม่เกิน 20 วัน
3. ค่าปลงศพ รายละเอียด 2 แสนบาท (รวมค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนเสียชีวิตด้วย หากมี) กรณีของผู้เสียชีวิตให้ทายาทโดยธรรม อาทิ พ่อ-แม่ หรือคู่สมรส ติดต่อขอรับเงินจากบริษัทประกันภัยซึ่งรถที่เกิดเหตุแต่ละคันทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เช่นเดียวกัน

ข้อควรจำ เรื่องการใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. รถ

- ต้องยื่นเอกสารเรียกร้องค่าเสียหาย เช่น ใบเสร็จรับเงิน ค่ารักษาพยาบาลที่ใช้จ่ายจริง ภายใน 180 วันนับแต่วันเกิดเหตุ

ขั้นที่ 2 การใช้สิทธิเรียกค่าเสียหายกับประกันภัยรถ  
โดยสารภาคสมัครใจ (ประกันภัยทุกประเภท) ค่าเสียหาย  
ที่เรียกได้ คือ

1. ค่ารักษาพยาบาล ในปัจจุบันและอนาคต ส่วนที่เกิน  
จากวงเงินของ พ.ร.บ.รถ (เรียกค่ารักษาพยาบาลได้  
ทั้งจากแพทย์แผนปัจจุบันหรือแพทย์แผนไทย)
2. ค่าทนายทนายธรรมานจากการบาดเจ็บ
3. ค่าทรัพย์สินที่เสียหาย
4. ค่าเสียหายอื่นๆ กรณีบาดเจ็บ เช่น ค่าพาหนะเดิน  
ทางไปรักษาอาการบาดเจ็บ ค่าเฝ้าไข้ขณะบาดเจ็บ  
ค่าเสียความสามารถในการประกอบกิจการ ค่าขาด  
รายได้จากการทำงาน หรือ กรณีเสียชีวิต เช่น  
ค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพ ค่าขาดแรงงานในครัว  
เรือน ค่าขาดไร้อุปการะ เป็นต้น



## เอกสารที่ควรมีในการเรียกร้องค่าเสียหาย

หลังเกิดอุบัติเหตุ หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม หากผู้เสียหายหรือญาติ ต้องการใช้สิทธิเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบการเรียกร้อง ดังนี้

1. ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาล / สถานพยาบาล (รวมถึงการรักษาแพทย์แผนปัจจุบันหรือแพทย์แผนโบราณ , แผนไทย)
2. ใบรับรองแพทย์ ใบความเห็นแพทย์ (ควรขอจากแพทย์ทุกครั้ง) ภาพถ่ายอาการบาดเจ็บ ประวัติการรักษาของผู้เสียหายที่บาดเจ็บ
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้ ที่สามารถยืนยันได้ว่าผู้มีชื่อในบัตรเป็นผู้เสียหาย
4. สำเนากรมธรรม์ประกันภัย หรือ เครื่องหมายที่แสดงว่ารถมีประกันภัย (ขอได้จากพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุ ตัวแทนบริษัทผู้รับประกันภัยรถยนต์คันเกิดเหตุ)

5. สำเนาใบมรณบัตร กรณีเสียชีวิต
6. สำเนาบันทึកประจำวันตำรวจ (ขอได้จากพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุ)
7. สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวของทายาทกรณีผู้ประสบภัยเสียชีวิต
8. ตัวโดยสาร

ทุกครั้งที่ต้องส่งเอกสารต่างๆให้คู่กรณี หรือบริษัทประกันภัยให้ถ่ายเอกสารส่งให้เท่านั้น ห้ามส่งเอกสารตัวจริงเด็ดขาด

**Grrr...!**



## ข้อควรระวังในการเจรจาไกล่เกลี่ย หลังเกิดอุบัติเหตุ

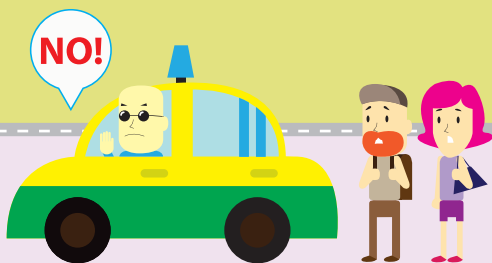
ในระหว่างบาดเจ็บ มักจะมีผู้อ้างตนว่าเป็นตัวแทนผู้ประกอบการ (เจ้าของรถ) หรือ ตัวแทนบริษัทประกันภัย มาเจรจาจ่ายเงินเยียวยาค่าเสียหาย ซึ่งอาจจะติดต่อทางโทรศัพท์ หรือนัดเจรจาผ่านพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจในท้องที่เกิดเหตุ ผู้เสียหายควรสอบถามให้ชัดเจนว่าเงินจำนวนดังกล่าวเป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเท่านั้นใช่หรือไม่ ถ้าใช่ ผู้เสียหายก็สามารถรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นนั้นได้ (ซึ่งต้องตรวจสอบเอกสารการรับเงินให้ละเอียด เพราะอาจถูกหลอกให้ยอมความได้)

ซึ่งหากมีการให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือให้ลงชื่อในเอกสารรับเงิน โดยมีข้อความที่ระบุว่า “ ผู้รับสัญญา ตกลงไม่เรียกร้องค่าเสียหายอื่นใดทั้งทางแพ่งและทางอาญาต่อผู้ให้สัญญา และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกต่อไป โดยให้ถือว่ามูลละเมิดดังกล่าวได้ระงับสิ้นไปแล้ว ” นั้น

ผู้เสียหาย ห้ามลงชื่อยินยอมในเอกสารดังกล่าวโดยเด็ดขาด เพราะหากลงชื่อไปแล้ว ถือเป็นการสละสิทธิที่จะฟ้องคดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถฟ้องหรือเรียกร้องค่าเสียหายเพิ่มเติมได้อีก

ทางออกในกรณีนี้ ให้ผู้เสียหายชี้ตงค่าความดงกล่าวออก แล้วลงชื่อกำกับ ก็จะทำให้มีสิทธิรับเงินค่าเสียหายเฉพาะจากผู้ที่ย้าย ได้ และยังมีสิทธิฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายจากผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นได้อีกด้วย

แต่หากคู่กรณีไม่ยินยอมให้ชี้ตงค่าความดงกล่าวนั้น ผู้เสียหายควรยุติการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นนี้ก่อน แล้วให้รวบรวมพยานหลักฐานและจำนวนตัวเลขค่าเสียหายที่ต้องการเรียกร้องอีกครั้งให้พร้อม เพื่อเสนอขอเจรจาใหม่อีกครั้ง เพราะการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่จำเป็นต้องรีบจบในครั้งเดียว

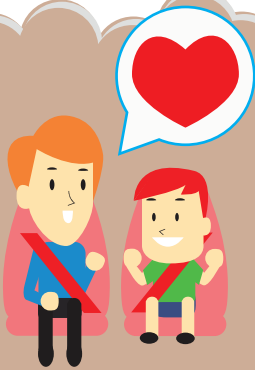


# กระบวนการฟ้องศาล

เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารขึ้นแล้ว ผู้ที่ท่าละเมิดหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ยอมชดเชยเยียวยา หรือ หรือเยียวยาน้อยกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ผู้บริโภคที่เสียหายมีสิทธิยื่นเรื่องฟ้องคดีต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นได้

การฟ้องคดี จำเป็นต้องฟ้องต่อศาล ตามทุนทรัพย์ความเสียหายที่เรียกร้องไว้ คือ

- 1) กรณีจำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้องต่ำกว่า 3 แสนบาท สามารถยื่นฟ้องคดีได้ที่ศาลแขวง ประจำจังหวัดนั้นๆ (ถ้าจังหวัดนั้นๆ ไม่มีศาลแขวง ให้ยื่นฟ้องได้ที่ศาลจังหวัด)
- 2) กรณีจำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้องเกินกว่า 3 แสนบาท สามารถยื่นฟ้องคดีได้ที่ ศาลแพ่ง (ในกรุงเทพมหานคร) หรือศาลจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ



## เลือกยื่นฟ้องศาลคดีผู้บริโภคได้ที่ศาลไหนบ้าง

การฟ้องร้องคดีผู้บริโภคเหตุรถโดยสาร กรณีผู้เสียหายเป็นผู้บริโภค สามารถยื่นฟ้องได้ 2 แห่ง คือ

- 1) ศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาล (กรณีมีจำเลยหลายคน ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันไป แนะนำให้ผู้เสียหายเลือกฟ้องคดีต่อศาลที่จำเลยคนหนึ่งคนใดมีภูมิลำเนาอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทางของผู้ฟ้องคดีที่สุด)
- 2) ศาลที่มีเขตอำนาจตามมูลคดีเกิดหรือสถานที่เกิดเหตุ (เกิดเหตุที่จังหวัดไหนก็ฟ้องที่ศาลในจังหวัดนั้น)



## ข้อควรระวังการฟ้องคดีรถโดยสาร

การฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการฟ้องว่าเราจะฟ้องได้หรือไม่ได้ คือ อายุความ ซึ่งในกรณีอุบัติเหตุรถโดยสาร มีอายุความ 2 ประเภทที่สำคัญ ที่ผู้บริโภคที่ใช้บริการต้องรู้ไว้ ซึ่งหากจะฟ้องคดีควรต้องฟ้องก่อนครบอายุความ คือ

1. อายุความทางละเมิด มีอายุความ 1 ปี นับตั้งแต่วันเกิดเหตุ
2. อายุความประกันภัย มีอายุความ 2 ปี นับตั้งแต่วันเกิดเหตุ

**รู้จักกฎหมายช่วยฟ้อง พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551**

คดีผู้บริโภค เป็นระบบวิธีพิจารณาคดีทางแพ่งของศาลยุติธรรมรูปแบบใหม่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551 ทำให้ศาลคดีแพ่งปกติกลายเป็นศาลชำนาญการในคดีผู้บริโภคของทุกศาลประชาชนในฐานะผู้บริโภคหรือผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการต่างๆ สามารถใช้สิทธิฟ้องร้องต่อแผนกคดีผู้บริโภคของศาลยุติธรรมทุกแห่งทั่วประเทศ โดยระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะเอื้อต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภคให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เที่ยงธรรม และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น

## ข้อดีของศาลคดีผู้บริโภค

- ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ โดยให้เจ้าพนักงานคดีของศาลช่วยร่างคำฟ้องให้แทนได้
- ผู้บริโภคได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมการฟ้อง ยกเว้นเป็นการเรียกค่าเสียหายเกินควร
- แม้สัญญาจะไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือสัญญาที่ผู้บริโภคทำไว้ไม่ถูกต้อง แต่ได้วางมัดจำหรือชำระหนี้ไปบางส่วนแล้ว สามารถฟ้องเรียกเงินคืนได้
- ประกาศ โฆษณา คำรับรองหรือการกระทำใดๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวจะมอบให้ ฯลฯ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่นำมาเป็นหลักฐานใช้ฟ้องคดีผู้บริโภคได้
- ภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับสินค้าเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งแตกต่างจากวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปที่ผู้ฟ้องเป็นผู้กล่าวหาต้องเป็นผู้พิสูจน์
- ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับความเสียหาย ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ จนกว่าจะมีการยุติการเจรจา



## การพิจารณาคดีสะดวก รวดเร็ว เทียบธรรม

- เมื่อศาลได้รับคำฟ้องแล้ว ศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณา โดยเร็วและออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามนัด ภายใน 30 วัน เพื่อการไกล่เกลี่ยให้การและสืบพยาน ในวันเดียวกัน
- คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ แผนกคดี ผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคถือเป็นที่สุด
- ศาลมีอำนาจพิพากษาเกินคำขอของผู้บริโภคได้ หากว่าเกิดความเสียหายมากกว่าที่ได้ขอไป
- มาตรการเปรียบเทียบปรับเชิงลงโทษ กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำการโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจ จ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้น แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายแท้จริงตามที่ศาลกำหนด
- ศาลมีอำนาจคุ้มครองชั่วคราวก่อนพิพากษา และมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการ เปลี่ยนสินค้าใหม่ แทนการซ่อม หรือเรียกสินค้าคืน หรือห้ามจำหน่ายสินค้า ชลช

## คุณถาม-เราตอบ 13 ข้อสงสัย

1. เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ผู้ประสบเหตุจะใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นจากที่ใดก่อนเป็นอันดับแรก ?

ตอบ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ 2535 เป็นค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลจำนวนเงินไม่เกิน 30,000 บาทต่อคน และเมื่อรวมกับความเสียหายต่อชีวิตหรือทุพพลภาพถาวร หรือสูญเสียอวัยวะ ที่ได้รับค่าสินไหมทดแทน 35,000 บาท ต่อคน รวมแล้วจะมีวงเงินความคุ้มครองค่าเสียหายเบื้องต้นสูงสุด คนละไม่เกิน 65,000 บาท (กรณีเป็นผู้โดยสาร จะได้รับสิทธิความคุ้มครองเต็มจำนวนโดยไม่ต้องรอพิสูจน์อุบัติเหตุ)

2. เมื่อเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารพลิกคว่ำ มีผู้บาดเจ็บจำนวนมาก แต่พนักงานขับรถหลบหนีไป ผู้ประสบภัยสามารถชี้พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551 ฟ้องร้องเพื่อเรียกค่าเสียหายกับใคร ?

ตอบ พนักงานขับรถ / เจ้าของรถ (ผู้ประกอบการ) / บริษัทขนส่ง จำกัด หรือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (หากรถที่เกิดเหตุเป็นรถร่วมบริการ) / บริษัทประกันภัย (ภาคบังคับ และสมัครใจ)

3. หากบริษัทประกันภัยถ่วงเวลาการจ่ายเงินชดเชยความเสียหาย สามารถเรียกร้องจากหน่วยงานใด ?

ตอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ (คปภ.)

4. ประกันภัยค้ำจุน หมายความว่าอะไร ?

ตอบ ประกันภัยภาคสมัครใจ

5. สิทธิในการยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจาก พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ 2535 สามารถเรียกร้องได้ภายในระยะเวลาเท่าใด ?

ตอบ ภายใน 180 วัน

6. เมื่อผู้ประสบภัยจากรถหรือทายาท ยื่นคำร้องและเอกสารเพื่อขอรับเงินค่าเสียหายเบื้องต้นตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กับบริษัทที่รับทำประกันภัยแล้ว จะได้รับเงินภายในกำหนดระยะเวลาที่วัน ?

ตอบ ผู้ประสบภัยจะได้รับความคุ้มครองในความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นค่ารักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บ และเป็นค่าปลงศพกรณีเสียชีวิต โดยไม่ต้องรอพิสูจน์ถูกผิด ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ยื่นคำร้องพร้อมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

7. ผู้โดยสารไม่คาดเข็มขัดนิรภัยมีโทษปรับตามกฎหมาย จำนวนเงินเท่าไร ?

ตอบ 5,000 บาท ต่อ คน

8. หากรถโดยสารไม่ติดตั้งเข็มขัดนิรภัย ผู้ประกอบการจะมีความผิดถูกปรับเป็นเท่าไร ?

ตอบ 50,000 บาท ต่อ ครั้ง

9. สายด่วนกรมขนส่งทางบก เพื่อร้องเรียนปัญหาการใช้บริการรถสาธารณะคือหมายเลขใด ?

ตอบ หมายเลข 1584

10. หากรถโดยสารสาธารณะ เกิดอุบัติเหตุและมีทรัพย์สินของผู้โดยสารสูญหาย อาทิ นาฬิกา มือถือ ฯลฯ ต้องดำเนินการอย่างไร ?

ตอบ ต้องแจ้งความต่อสถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ ระบุรายละเอียดประเภท ชนิด รุ่น และราคาลงในบันทึกแจ้งความประจำวันของคดี เพื่อเป็นหลักฐานในการเรียกร้องค่าเสียหาย

11. เกิดเหตุรถโดยสารชนกัน 2 คัน นาย ก. เป็นผู้โดยสารจากรถโดยสารคันที่ 1 ที่บาดเจ็บ นาย ก. จะต้องใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถ 2535 จากรถโดยสารคันไหน ?

ตอบ การเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น ผู้ประสบภัยมาทับรถคันไหนให้ เบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจากรถคันนั้น แต่ถ้าผู้ประสบภัยเป็น บุคคลภายนอกให้เบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจากรถที่เกิดเหตุ (หรือเบิกจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ)

12. กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ คืออะไร ?

ตอบ กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ ตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ.ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถ 2535 มีหน้าที่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย หากผู้ประสบภัยไม่ได้รับการชดใช้จากบริษัท ประกันภัย หรือเจ้าของรถที่ไม่จัดให้มีประกันภัย หรือไม่สามารถเรียกร้องจากที่ใดได้

13. หากเกิดอุบัติเหตุโดยสารแล้ว ไม่รู้จะปรึกษาใคร จะติดต่อหน่วยงานไหนดี ?

ตอบ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เลขที่ 4/2 ซอยวิวัฒน์โยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0 2248 3737

## เบอร์โทรสำคัญที่ผู้โดยสารควรรู้

หมายเลข 1584 ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ

หมายเลข 1348 ศูนย์รับร้องเรียนขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ

หมายเลข 1193 ตำรวจทางหลวง

หมายเลข 1186 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ  
ประกอบธุรกิจประกันภัย

หมายเลข 1166 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมายเลข 0 2629 1430 สภานายความ

หมายเลข 0 2248 3737 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

