

ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง¹

The Issues Concerning Consumer Rights in Cases of Defective Goods

กษิตินาด บุญพันธุ์²

Kasitinad Boonpun

(Received: October 26, 2025, Revised: June 9, 2026, Accepted: June 10, 2026)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง โดยพิจารณากฎหมายไทยในปัจจุบัน ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472-474 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความชัดเจนของคำนิยามต่าง ๆ มาตรการเยียวยา และกระบวนการบังคับใช้ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่แน่นอนในการตีความและไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเปรียบเทียบระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและสิงคโปร์ ผลการศึกษาพบว่า สหรัฐอเมริกามีกลไกคุ้มครองผู้บริโภคผ่าน Magnuson-Moss Warranty Act และ Lemon Law ของมลรัฐต่าง ๆ โดยวางหลักความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด (Strict Liability) และให้ผู้บริโภคใช้สิทธิเรียกร้องได้อย่างกว้างขวาง เช่น การซ่อมแซม การเปลี่ยนสินค้า การลดราคา การเลิกสัญญา และการฟ้องคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ขณะที่สิงคโปร์บัญญัติ Lemon Law ภายใต้ Consumer Protection (Fair Trading) Act โดยบูรณาการเข้ากับ Sale of Goods Act (SGA) และ Unfair Contract Terms Act (UCTA) ซึ่งกำหนดสิทธิของผู้บริโภคในการซ่อมแซม เปลี่ยน ลดราคา หรือเลิกสัญญา อีกทั้งวางบทสันนิษฐานว่า หากสินค้ามีความชำรุดบกพร่องภายในหกเดือนนับแต่ส่งมอบ ให้ถือว่าเป็นความบกพร่องตั้งแต่ต้น เว้นแต่ผู้ประกอบการพิสูจน์เป็นอย่างอื่นได้ กลไกดังกล่าวช่วยลดภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภคและสร้างสมดุลกับผู้ประกอบธุรกิจ จากการเปรียบเทียบเห็นได้ว่ากฎหมายไทยยังขาดกฎหมายเฉพาะว่าด้วยสินค้าชำรุดบกพร่อง จึงควรมีการบัญญัติกฎหมายในเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะ เพื่อกำหนดนิยามของความชำรุดบกพร่อง มาตรการเยียวยา และกลไกการบังคับใช้ที่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

คำสำคัญ: สินค้าชำรุดบกพร่อง, เลมอนลอว์, การคุ้มครองผู้บริโภค

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ซึ่งเป็นการศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2568 โดยมีศาสตราจารย์ ดร.พนัย ญ นคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา.

² นักศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายการค้าระหว่างประเทศ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, เลขที่ 2 พระจันทร์ พระบรมมหาราชวัง พระนคร กรุงเทพมหานคร 10200, kasitinad.boon@dome.tu.ac.th

Student, Master of Laws, International Trade Law, Faculty of Law, Thammasat University, 2 Prachan Road, Phra Barom Maha Ratchawang, Phra Nakhon, Bangkok 10200, Thailand, kasitinad.boon@dome.tu.ac.th

Abstract

This research investigates the legal issues surrounding consumer rights concerning defective goods under the current Thai legal framework, specifically examining Sections 472–474 of the Civil and Commercial Code, the Consumer Case Procedure Act B.E. 2551 (2008), and the Liability for Damages Arising from Unsafe Products Act B.E. 2551 (2008). Despite the existence of provisions governing liability for defective goods, limitations persist regarding the clarity of definitions, remedial measures, and enforcement mechanisms. Such ambiguities engender legal uncertainty in interpretation and render consumer protection ineffective. To address this, a comparative analysis is conducted with the legal systems of the United States and Singapore.

The findings reveal that the United States has established robust consumer protection mechanisms through the federal Magnuson-Moss Warranty Act and state-level Lemon Laws. These frameworks impose strict liability and grant consumers comprehensive rights of action, including repair, replacement, price reduction, rescission of contract, and class action lawsuits. Concurrently, Singapore has codified its Lemon Law under the Consumer Protection (Fair Trading) Act, integrating it with the Sale of Goods Act (SGA) and the Unfair Contract Terms Act (UCTA), which explicitly delineates consumer rights pertaining to repair, replacement, price reduction, or rescission of contract. Furthermore, it establishes a legal presumption: if a defect manifests within six months of delivery, it is presumed to have existed at the time of delivery, unless the business operator can prove otherwise. This mechanism significantly alleviates the consumer's burden of proof while fostering an equitable balance with business operators.

The comparative analysis demonstrates that, despite the enactment of the Consumer Protection Act, the Consumer Case Procedure Act, and the Liability for Damages Arising from Unsafe Products Act, Thailand still lacks specific legislation comprehensively governing defective goods. Therefore, it is recommended that new legislation be enacted to establish clear definitions of defects, remedial measures, and enforcement mechanisms in order to align Thailand's legal framework with international standards.

Keywords: Defective Goods, Lemon Law, Consumer Protection

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน ระบบเศรษฐกิจของโลกมีการเติบโตอย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลให้กระบวนการผลิตสินค้าและการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากความทันสมัยของระบบตลาด แต่กลับต้องเผชิญกับปัญหาหลายประการ ทั้งในด้านการขาดความรู้เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ ขาดข้อมูลที่

เพียงพอในการตัดสินใจ และขาดอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจ อันทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบทางการค้าและมักถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ และหากเมื่อเกิดข้อพิพาท ผู้บริโภคต้องเผชิญกับอุปสรรคในกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลานานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่นอกเหนือความรู้เห็นของตน³ ตลอดจนปัญหาของผู้บริโภคจากการทำสัญญาเช่าซื้อ ที่ระหว่างการผ่อนชำระหนี้แต่ทรัพย์สินที่เช่าซื้อไม่สามารถใช้ปรารถนาได้ แต่ยังคงมีภาระต้องผ่อนชำระหนี้ค่า ป้ายยี่ห้อเหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคจำนวนมากไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่สามารถเข้าถึงสิทธิอันชอบธรรมของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในบางกรณีอาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการใช้ความรุนแรงในการเรียกร้องสิทธิ ซึ่งกระทบต่อเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ประเทศไทยจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ขึ้นเพื่อกำหนดสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค เช่น สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ สิทธิในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำธุรกรรม สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย พร้อมทั้งจัดตั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านการร้องเรียน การฟ้องร้อง และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม กลไกดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในทางปฏิบัติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ต่อมาได้มีการตรา พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกในการฟ้องร้องคดีของผู้บริโภค โดยลดขั้นตอน ลดภาระค่าใช้จ่าย และผ่อนคลายนโยบายในการพิสูจน์⁴ อย่างไรก็ตาม กฎหมายฉบับดังกล่าวเป็นเพียงกฎหมายที่ว่าด้วย “กระบวนการวิธี” ในการดำเนินคดี มิได้บัญญัติถึงเนื้อหาสาระของ “ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า” แต่อย่างใด โดยในปัจจุบันความรับผิดชอบของผู้ขายในกรณีทรัพย์สินมีตำหนิหรือชำรุดบกพร่องยังอยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขาย ในมาตรา 472-474 ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวเป็นการวางหลักไว้ว่า ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งชำรุดผู้ขายต้องรับผิดชอบ (มาตรา 472)⁵ และกำหนดข้อยกเว้นกรณีที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ (มาตรา 473)⁶ กับอายุความฟ้องร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ (มาตรา 474)⁷ เห็นได้ว่าเป็นการวางหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ขายไว้อย่างครอบคลุมในระดับหนึ่ง แต่กลับไม่ได้ให้นิยามของคำว่า “ชำรุดบกพร่อง” อย่างชัดเจน

³ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, หมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติ.

⁴ เอื้อน ขุนแก้ว, คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร, 2566), น. 1.

⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 472 “ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใด อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติที่ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบความที่กล่าวมาในมาตรานี้ย่อมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าการชำรุดบกพร่องมีอยู่”

⁶ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 473 “ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังจะกล่าวต่อไปนี้ คือ

(1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะรู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่โดยผู้ขาย

(2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อได้รับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อัดอ้อน

(3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด”

⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 474 “ในข้อรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง”

รวมถึงไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินมูลค่าความเสียหายหรือขอบเขตของความรับผิด ส่งผลให้เกิดความคลุมเครือในการตีความและความไม่แน่นอนในทางปฏิบัติประกอบกับสภาพของสินค้าที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น สินค้าเทคโนโลยีขั้นสูง หรือผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อบกพร่องแฝง ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบได้ในขณะรับมอบ ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กฎหมายเดิม

ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงลักษณะของสินค้าที่ชำรุด และการกำหนดขอบเขตสิทธิหน้าที่และความรับผิดของผู้ขาย จึงเป็นปัญหาในทางกฎหมาย โดยเฉพาะการนิยามความหมายของสินค้าที่ชำรุด และความรับผิดของผู้ขายในความชำรุดบกพร่อง ซึ่งถือเป็นความรับผิดที่สำคัญ กฎหมายมุ่งคุ้มครองผู้ซื้อหรือผู้บริโภคให้สามารถใช้สินค้าอย่างมีคุณภาพ ปราศจากความชำรุดบกพร่อง อีกทั้งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขายไม่ได้มีบทยกเว้นความรับผิดให้แก่การขายสินค้าไปแล้วไว้เลย แต่เมื่อพิจารณาอย่างละเอียดจะพบได้ว่าการขายสินค้าที่มีลักษณะความแตกต่าง อันบ่งชี้ได้ว่าไม่สามารถใช้งานได้ หรือมีความเสียหาย ส่งผลให้ตัวสินค้ามีความชำรุดบกพร่องเนื่องด้วยกระบวนการผลิต หรือจากการจัดจำหน่าย ดังนั้นจะมีความเหมาะสมหรือไม่ หรือควรกำหนดขอบเขตความรับผิดที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ซื้อหรือผู้บริโภค

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ถึงมาตรา 474 เป็นบทบัญญัติที่เกี่ยวกับความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องซึ่งเป็นหลักทั่วไป จึงเกิดปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากกฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้ว่าอย่างไรจึงจะเรียกว่าเป็นกรณีชำรุดบกพร่อง และที่ว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบอย่างไร อีกทั้ง ในปัจจุบันการซื้อขายสินค้ามีหลากหลายประเภท หลากหลายรูปแบบ มีการผลิตสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงซึ่งมีความละเอียดซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคไม่อาจพบเห็นความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ในเวลาซื้อขายหรือส่งมอบสินค้า สมควรที่จะมีการบัญญัติกฎหมายหรือกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของความชำรุดบกพร่องของสินค้า สิทธิของผู้บริโภคและผู้ขาย และความรับผิดของผู้ขาย⁸ จึงได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ขึ้น โดยร่างกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยเฉพาะ จึงควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ร่างกฎหมายดังกล่าว เพื่อเสนอข้อคิดเห็นอันจะเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาปรับปรุงต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาที่มาและแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาการกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยและต่างประเทศ

2.2 เพื่อศึกษาบทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าของไทยและต่างประเทศ

⁸ กิตติศักดิ์ ปรกติ, ความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขาย (ผลงานวิจัยเสริมหลักสูตร เรื่อง ความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขาย), (กรุงเทพฯ : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532), น. 1.

⁹ โปรดดู สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา บันทึกหลักการและเหตุผล ประกอบร่าง พ.ร.บ. ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ., 1.

2.3 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าของไทยกับต่างประเทศ

2.4 เพื่อหาแนวทางเสนอแนะต่อการปรับปรุงหรือจัดทำกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้วยความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

3. สมมติฐาน

ปัญหาสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง สิทธิของผู้บริโภคในการพิจารณาการชดเชยเยียวยายังไม่มีความชัดเจน และแนวทางปฏิบัติการเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือการเลือกซ่อม ผู้ขายมีอำนาจต่อรองมากกว่า และบทบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวกับความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องซึ่งเป็นหลักทั่วไปและมุ่งบังคับใช้กับคู่สัญญาที่มีฐานะเท่ากัน และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็กำหนดเพียงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา สัญญา ความปลอดภัย แต่ไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นการเฉพาะ

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์สิทธิของผู้บริโภคในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง โดยพิจารณาหลักการเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับการเยียวยาของผู้บริโภคทั้งในฐานะที่เป็นผู้ซื้อและผู้เช่าซื้อตามกฎหมายต่างประเทศ อาทิ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศสิงคโปร์ รวมทั้งศึกษาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของประเทศไทย เพื่อพิจารณาว่าร่างกฎหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการเยียวยาที่ใช้บังคับในระบบกฎหมายต่างประเทศหรือไม่

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

บทความวิจัยฉบับนี้ดำเนินการศึกษาด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) อาศัยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา บทความ หนังสือ ตำรา วารสาร คำพิพากษาศาล และเอกสารทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ผ่านช่องทางการสืบค้นจากสื่อสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ เป็นหลักในการศึกษาและเปรียบเทียบประเด็นทางกฎหมาย เพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ อันจะนำไปสู่บทสรุปและข้อเสนอแนะทางกฎหมายที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ทราบถึงความเป็นมา แนวความคิด และความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาการกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยและต่างประเทศ

6.2 เพื่อให้ทราบถึงบทบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของสินค้าของไทยและต่างประเทศ

6.3 เพื่อให้ทราบถึงความเหมือนหรือความแตกต่างของหลักเกณฑ์ในการเยียวยาผู้บริโภคในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่องของไทยกับต่างประเทศ

6.4 เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะต่อการปรับปรุงหรือจัดทำกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

7. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

7.1 แนวคิดการให้ความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

ในอดีต การค้าและเศรษฐกิจยังมีลักษณะเรียบง่าย ผู้ซื้อ-ผู้ขายมีสถานะใกล้เคียงกัน และสินค้าส่วนใหญ่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้ด้วยตาเปล่า กฎหมายจึงถือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Let the Buyer beware) ความเสียหายจากความบกพร่องของสินค้าจึงตกอยู่กับผู้ซื้อเอง หลักนี้เรียกกันตามภาษาโรมันว่า “Caveat Emptor” แต่เมื่อสังคมก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การผลิตสินค้าเริ่มซับซ้อนขึ้น ผู้บริโภคไม่อาจตรวจสอบข้อบกพร่องได้โดยง่าย ขณะที่ผู้ผลิตมุ่งเน้นการลดต้นทุนและขยายตลาด ทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงต่อการได้รับสินค้าไม่ได้มาตรฐานหรืออันตราย การถือหลักผู้ซื้อต้องระวัง จึงไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

ด้วยเหตุนี้ หลายประเทศจึงกำหนดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อเสริมความคุ้มครองที่เกินกว่าหลักสัญญาหรือละเมิดดั้งเดิม กฎหมายเหล่านี้มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค โดยกำหนดให้รัฐเข้ามามีบทบาทควบคุมการผลิตสินค้า ป้องกันความเสียหายล่วงหน้า และเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องเพื่อเรียกร้องสิทธิของตนได้โดยตรง ซึ่งเป็นพัฒนาการสำคัญจากระบบเศรษฐกิจเสรีแบบดั้งเดิมที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองที่เพียงพอ¹⁰

7.2 ความเป็นมาและพัฒนาการเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของต่างประเทศ

การคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศมีพัฒนาการจากปัญหาพื้นฐานที่ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบต่อผู้ประกอบการ ทั้งในด้านอำนาจต่อรองและข้อมูลข่าวสาร¹¹ โดยในสหรัฐอเมริกาได้รับการผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติเมื่อประธานาธิบดี John F. Kennedy ประกาศ Consumer Bill of Rights เมื่อปี ค.ศ. 1962 ซึ่งรับรองสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค เช่น สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย สิทธิในการรับข้อมูล สิทธิในการเลือก

¹⁰ สุขุม ศุนิย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2557), น. 1-3.

¹¹ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์, สัญญาผู้บริโภค ข้อพิพาทผู้บริโภค และคดีผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 1, (กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2567), น. 10-12.

ซื้อสินค้า และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณา¹² ต่อมาสหรัฐอเมริกาได้พัฒนากฎหมายและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับสหพันธรัฐ Magnuson-Moss Warranty Act (Federal Lemon Law) และระดับมลรัฐ อาทิ Song-Beverly Consumer Warranty Act และ Tanner Consumer Protection Act ของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ที่มุ่งวางหลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) ต่อผู้ผลิตและผู้ขาย รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคใช้สิทธิดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเข้มงวด¹³

ขณะที่สหภาพยุโรป (EU) ได้กำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นส่วนหนึ่งของ Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU)¹⁴ โดยเน้นการคุ้มครองด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลและการเยียวยาที่เป็นธรรม กลไกของสหภาพยุโรปมุ่งสร้าง “มาตรฐานขั้นต่ำร่วมกัน” (Minimum Harmonization) ผ่านกฎหมายลักษณะ Regulations และ Directives เช่น Directive on certain aspects concerning contracts for the sale of goods¹⁵ และ Consumer Online Dispute Resolution Regulation¹⁶ ที่บังคับให้ประเทศสมาชิกต้องตรากฎหมายภายในให้สอดคล้อง เพื่อสร้างความเสมอภาคในการคุ้มครองผู้บริโภคในตลาดเดียว

มีข้อสังเกตด้วยว่า พัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศสะท้อนแนวโน้มร่วมกันคือการขยายสิทธิและมาตรการเยียวยาของผู้บริโภคให้กว้างขวางขึ้น พร้อมทั้งสร้างกลไกที่มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้ไม่ว่าจะเป็นการรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน การกำหนดความรับผิดโดยเคร่งครัด หรือการกำหนดมาตรฐานร่วมระหว่างประเทศ¹⁷ ทั้งนี้ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภคกับการส่งเสริมการประกอบธุรกิจ และเป็นต้นแบบสำคัญในการพัฒนากฎหมายของประเทศอื่น ๆ รวมถึงประเทศไทย

7.3 ความเป็นมาและพัฒนาการเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเริ่มต้นขึ้นจากการตระหนักถึงปัญหาความไม่สมดุลระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคมักอยู่ในฐานะเสียเปรียบ ทั้งในด้านอำนาจต่อรองและข้อมูลข่าวสาร รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องเข้ามากำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค โดยจุดเริ่มต้นที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2521 (ค.ศ. 1978) เมื่อรัฐบาลพลเอกเกรียงศักดิ์

¹² John F Kennedy, *Special message to the Congress on protecting the consumer interest* Retrieved August 12, 2025, from <https://shorturl.asia/VLd9T>

¹³ Stephen Weatherill, *EU consumer law and policy*, 2nd ed., (Cheltenham: Edward Elgar Press, 2021), p. 33–35, อ้างอิงเปรียบเทียบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class action) และระบบกฎหมายผู้บริโภคสหรัฐฯ.

¹⁴ Consolidated Version of the Treaty on the Functioning of the European Union [2012] OJ C326/47, Art 169.

¹⁵ Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods [2019] OJ L136/28.

¹⁶ Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes [2013] OJ L165/1.

¹⁷ Hans-W Micklitz, *The politics of justice in European private law*, 1st ed., (Cambridge: Cambridge University Press 2018), pp. 122–126.

ขณะนั้น มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น โดยมีนายสมภพ โหตระกิตย์ รองนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้นเป็นประธาน และใช้อำนาจนายกรัฐมนตรีเป็นฐานในการดำเนินงาน ถือเป็นกลไกแรกที่ตั้งขึ้น เพื่อวางแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย¹⁸

ต่อมา ประเทศไทยได้ตรา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักฉบับแรก ที่กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจน 5 ประการ ได้แก่ (1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย¹⁹ อันเป็นการวางหลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องในระยะต่อมา²⁰

อย่างไรก็ดี แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ลักษณะ ของกฎหมายยังคงกระจัดกระจาย และยังไม่มีความเฉพาะที่ครอบคลุมกรณี “สินค้าชำรุดบกพร่อง” อย่างแท้จริง เนื่องจากบทบัญญัติที่มีอยู่ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472-474 หรือพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังไม่ได้กำหนดคานียามของ “สินค้าชำรุดบกพร่อง” อย่างชัดเจน และไม่สามารถ ตอบสนองต่อความซับซ้อนของสินค้าในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาการเหล่านี้จึงสะท้อนความจำเป็น ที่ประเทศไทยต้องมีกฎหมายเฉพาะว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสินค้าชำรุดบกพร่อง เพื่อสร้างหลักเกณฑ์ที่สมบูรณ์ ทั้งในด้านนิยาม มาตรการเยียวยา และกลไกการบังคับใช้ อันจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคไทยมีความมั่นคง และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น²¹

โดยมีตัวอย่างที่เกิดปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่องในประเทศไทย กล่าวคือ ในวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2561 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ อ่านคำพิพากษาคดีผู้บริโภค หมายเลขดำ ผบ.492/2560 ให้บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายในประเทศไทยเป็น จำเลยเรื่องชำรุดบกพร่องและสินค้าไม่ปลอดภัย เนื่องจากการผลิตและจัดจำหน่ายรถยนต์ชำรุดบกพร่องไม่ได้ มาตรฐาน ไม่เป็นไปตามคำโฆษณา และทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย เรียกค่าเสียหายเชิงลงโทษและจิตใจ รวม จำนวน 24,751,420.95 บาท²² ซึ่งถือได้ว่าเป็นคดีตัวอย่างในการสร้างมาตรฐานไม่ให้ผู้ประกอบการหา ช่องทางเอาเปรียบผู้บริโภค และสังคมต้องไม่เพิกเฉยหรือยินยอมให้เกิดการเอาเปรียบ ต่อมาสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้เป็นหน่วยงานหลักในการยกร่างกฎหมาย โดยเปิดรับฟังความคิดเห็น จากผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2567 ซึ่งมีการหารือร่วมกับกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงิน

¹⁸ อีรวัฒน์ จันทรมบูรณ์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*, พิมพ์ครั้งที่ 1, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2566), น. 2.

¹⁹ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 4

²⁰ ดารารพ ธีระวัฒน์, *สัญญาผู้บริโภค*, พิมพ์ครั้งที่ 1, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559), น. 31.

²¹ สุวิจักขณ์ จันดาพันธ์, ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553), น. 10-12.

²² มติชนออนไลน์, *ด่วน! ศาลสั่ง'ฟอร์ด' จ่าย 23 ล้านบาท หลังจำหน่ายรถไร้มาตรฐานกับลูกค้าบรัย*, สืบค้นวันที่ 24 มีนาคม 2569, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1140527

และธุรกิจเข้าซื้อ เพื่อประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและปรับปรุงบทบัญญัติให้มีความรัดกุมโดยคณะรัฐมนตรี ได้มีมติรับทราบและผนวกร่างกฎหมายฉบับนี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนบูรณาการ เช่น แผนการแก้ปัญหาสินค้าที่ไม่มีคุณภาพจากต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นกลไกทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างมาตรฐานสินค้าในระยะยาว

7.4 ทฤษฎีทางกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคมิใช่เป็นเพียงประเด็นเชิงนโยบายสาธารณะเท่านั้น หากแต่ยังตั้งอยู่บนรากฐานทางทฤษฎีทางกฎหมายหลายแขนงที่ช่วยอธิบายถึงความจำเป็นในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ขายหรือผู้ผลิต ตลอดจนขอบเขตสิทธิของผู้บริโภคในทางกฎหมาย ทฤษฎีเหล่านี้ไม่เพียงทำหน้าที่เป็นกรอบแนวคิดในการตีความบทบัญญัติที่มีอยู่ แต่ยังเป็นรากฐานสำหรับการร่างหรือปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย²³

หนึ่งในรากฐานที่สำคัญ คือ **ทฤษฎีสัญญา (Contract Theory)** ซึ่งวางอยู่บนหลักการ *Freedom of Contract* และ *Privity of Contract* กล่าวคือ คู่สัญญามีสิทธิและหน้าที่ต่อกันเฉพาะภายในสัญญาเท่านั้น หากผู้ขายไม่ปฏิบัติตามสัญญาผู้ซื้อสามารถเรียกร้องเยียวยาได้ แต่บุคคลภายนอกสัญญาจะไม่อาจอ้างสิทธิได้ หลักการนี้เหมาะสมในสังคมที่คู่สัญญามีอำนาจต่อรองเท่าเทียมกัน ทว่าการซื้อขายในยุคปัจจุบันแตกต่างออกไป ผู้บริโภคอยู่ในฐานะเสียเปรียบทั้งในด้านข้อมูลและอำนาจต่อรอง ทำให้ทฤษฎีนี้ไม่สามารถตอบโจทย์การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง²⁴

ในอีกมิติหนึ่ง **ทฤษฎีละเมิด (Tort Theory)** ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น การผลิตและจำหน่ายสินค้าที่ชำรุดบกพร่องซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ภายใต้ทฤษฎีละเมิด ผู้เสียหายมักต้องพิสูจน์ว่าเกิดจากการจงใจหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้ขาย ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การพิสูจน์เช่นนี้เป็นเรื่องยาก เนื่องจากกระบวนการผลิตมีความซับซ้อน และผู้บริโภคมักไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสืบค้นหาสาเหตุของความเสียหายได้²⁵

ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดการพัฒนารู้อย่าง **ทฤษฎีความรับผิดโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิด (Strict Liability Theory)** ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แนวคิดนี้มีสาระสำคัญว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ตนผลิตหรือจำหน่าย แม้ผู้เสียหายจะไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ผลิตมีเจตนาหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม การใช้หลักความรับผิดเด็ดขาดนี้จึงช่วยบรรเทาภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภค และสะท้อนถึงการยอมรับข้อเท็จจริงว่า ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในฐานะที่มีอำนาจควบคุมคุณภาพสินค้าและป้องกันความเสียหายได้ดีที่สุด

²³ พิทยา วิทยาไพโรจน์, ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม: ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย, (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2549), น. 12.

²⁴ สุขุม ศุภนิธย์, เรื่องเดิม, น. 11.

²⁵ จิตรตรา ชันเงิน, *ละเมิด* (รายงานการศึกษา), (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2558), น. 23-24.

นอกจากนี้ ในหลายประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Common Law และ Civil Law ได้มีการพัฒนาคำพิพากษา และกฎหมายที่ขยายความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้ขายไปไกลกว่าหลักสัญญา ตัวอย่างสำคัญคือ คดี *Macpherson v. Buick Motor Co. (1916)* ของสหรัฐอเมริกา ที่ศาลวินิจฉัยว่าผู้ผลิตต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้รถยนต์ที่ได้รับอันตรายจากล้อที่ชำรุด แม้ไม่ได้เป็นคู่สัญญาซื้อขายโดยตรง คำพิพากษานี้ถือเป็นจุดเปลี่ยนจากหลักผู้ซื้อต้องระวังไปสู่แนวทางใหม่ที่เน้นความรับผิดชอบของผู้ผลิต และต่อมาได้พัฒนาสู่การตรากฎหมาย เช่น Uniform Commercial Code (UCC) และ Consumer Product Safety Act ในสหรัฐอเมริกา หรือ Product Liability Act ในเยอรมนีและฝรั่งเศส²⁶

7.5 หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามกฎหมายไทย

ในระบบกฎหมายไทย การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ อาศัยทั้งกฎหมายทั่วไปและกฎหมายเฉพาะเป็นกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในส่วนของกฎหมายทั่วไปนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้วางหลักเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคู่สัญญาไว้เป็นการทั่วไป ซึ่งรวมถึงการซื้อขายสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องด้วย ขณะเดียวกันก็มีการตรากฎหมายเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง อันสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับสิทธิในการเยียวยาอย่างเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

(1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง เป็นความรับผิดอย่างหนึ่งของผู้ขายที่มีต่อผู้ซื้อโดยผลของ กฎหมาย กล่าวคือ เป็นความรับผิดของผู้ขายที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องมีข้อตกลงในสัญญาซื้อขายให้ผู้ขาย ต้องรับผิด²⁷

มาตรา 472 บัญญัติว่า “ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้ เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติที่ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิด²⁸

ความที่กล่าวมาในมาตรานี้ย่อมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่”

กรณีที่จะถือว่าทรัพย์สินที่ซื้อขายชำรุดบกพร่องตามมาตรา 472 มีอยู่ 3 กรณี คือ

1) เสื่อมราคา

เป็นกรณีที่ทรัพย์สินที่ขายนั้นมีตำหนิหรือความบกพร่องบางอย่าง ซึ่งแม้จะไม่ได้ทำให้การใช้งาน เสียไป หรือยังคงใช้งานได้อยู่ แต่ความบกพร่องนั้นส่งผลให้มูลค่าของทรัพย์สินนั้นลดต่ำกว่าที่ควรจะเป็น อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับทรัพย์สินชนิดเดียวกันในสภาพที่สมบูรณ์

²⁶ จิตรตรา ชันเงิน, เรื่องเดียวกัน, น. 25-30.

²⁷ ณัฐวิทย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, คำอธิบายกฎหมายลักษณะซื้อขาย, พิมพ์ครั้งที่ 1, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, 2550), น. 101.

²⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 472.

ตัวอย่าง ก ตกลงซื้อเพชรน้ำหนัก 5 กะรัต จาก ข ในราคา 700,000 บาท โดย ข บอก ก ว่าเป็นเพชรน้ำดีไม่มีตำหนิ หลังจากซื้อเพชร ก ได้นำเพชรไปให้ ค ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเพชรพลอยดู ค ใช้กล้องส่องดูพบว่าเพชรของ ก มีตำหนิ เป็นฝ้า และมีรอยร้าว ซึ่งมองด้วยตาเปล่าไม่เห็น ซึ่งเพชรที่มีตำหนิเช่นนี้ราคาไม่ควรเกิน 300,000 บาท ดังนั้น ถือว่า ข ส่งมอบทรัพย์สินที่ซื้อขายชำระครบพร้อมเป็นเหตุให้เสื่อมราคาตามมาตรา 472²⁹

2) เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ

เป็นกรณีทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นไม่สามารถนำมาใช้งานตามวัตถุประสงค์ทั่วไปที่วิญญูชนหรือคนทั่วไปคาดหวังจากสิ่งของประเภทนั้น ๆ ได้ หรืออาจจะใช้งานได้แต่ก็มีข้อบกพร่องจนไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง ก ซื้อรถยนต์จาก ข ในราคา 500,000 บาท หลังจากใช้รถตามปกติเพียง 3 วัน ระหว่างวิ่งขึ้นสะพาน รถเสียเพราะเข้าเกียร์ไม่ได้ โดยช่างพบว่าเกียร์ชำรุด³⁰

3) เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา

เป็นกรณีทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นอาจจะยังใช้งานทั่วไปได้ตามปกติ สมบูรณ์ดี และไม่ได้เสื่อมราคาในตัวเอง แต่ไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงที่ผู้ซื้อได้แจ้งให้ผู้ขายทราบและตกลงกันไว้เป็นเงื่อนไขสำคัญในขณะทำสัญญา

ตัวอย่าง นาย ก ขอซื้อขามสังคโลกจาก นาย ข พ่อค้าขายของเก่า โดยบอกว่าต้องการซื้อขามสังคโลกเพื่อส่งเข้าประกวดว่าเป็นขามสังคโลกที่สวยงามที่สุด นาย ข จึงเสนอขายขามสังคโลกให้นาย ก 1 ใบ ในราคา 400,000 บาท โดยบอกว่าเป็นขามสังคโลกที่เคยประกวดได้รับรางวัลมาหลายแห่ง นาย ก ตกลงซื้อ แต่เมื่อส่งเข้าประกวดคณะกรรมการพบว่าขามสังคโลกของ นาย ก ไม่สมบูรณ์ เพราะมีรอยแตกยาวและมีการซ่อมแซมใหม่เพื่อให้ดูเหมือนเดิมและไม่ผ่านการประกวดแม้รอบคัดเลือก เช่นนี้ ถือว่า นาย ข ส่งมอบทรัพย์สินที่ซื้อขายชำระครบพร้อม เป็นเหตุเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา³¹

ความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบผู้ซื้อตามมาตรา 472 นั้น จะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลัง ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งปรากฏตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกา เช่น

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5618/2530 ความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ขายอันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 นั้นต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบ ส่วนความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบโจทก์ซื้อรถยนต์จากจำเลย ขณะที่โจทก์ได้รับรถคันพิพาทไปจากจำเลย รถมีสภาพเรียบร้อยดี ภายหลังโจทก์จึงอ้างว่ารถมีกลิ่นเหม็นดังนี้ จำเลยหาต้องรับผิดชอบ³²

²⁹ ณัฐวิทย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดียวกัน, น. 101.

³⁰ ณัฐวิทย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดียวกัน, น. 102.

³¹ ณัฐวิทย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดียวกัน, น. 102.

³² คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5618/2530.

หากผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องผู้ซื้อจะมีสิทธิดังนี้

1) ผู้ซื้อที่มีสิทธิยึดหน่วงราคาที่ยังไม่ได้ชำระตามมาตรา 488 ซึ่งบัญญัติว่า “ถ้าผู้ซื้อพบเห็นความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินซึ่งตนได้รับซื้อ ผู้ซื้อชอบที่จะยึดหน่วงราคาที่ยังไม่ได้ชำระไว้ได้ทั้งหมด หรือแต่บางส่วน เว้นแต่ผู้ขายจะหาประกันที่สมควรให้ได้”

2) ผู้ซื้อที่มีสิทธิเลิกสัญญาและเรียกให้ผู้ขายคืนเงินราคาทรัพย์สินที่ผู้ซื้อได้ชำระไป และหากมีความเสียหายผู้ซื้ออาจเรียกค่าเสียหายได้ด้วย ซึ่งปรากฏตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกา เช่น

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 903/2519 จำเลยส่งสินค้าที่มีคุณภาพชำรุดบกพร่องถึงขนาดที่โจทก์ไม่อาจนำไปขายต่อได้ เป็นการผิดสัญญา จำเลยต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องดังกล่าว โจทก์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาและเรียกค่าเสียหายได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 215 มาตรา 387 มาตรา 391 และ 472³³

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1614/2522 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ขายทำงานได้ระบบเดียว อีก 6 ระบบทำงานไม่ได้ตามสัญญาผู้ซื้อเลิกสัญญาได้ศาลให้คืนคอมพิวเตอร์ผู้ซื้อไม่ต้องใช้ราคา แต่ให้ใช้ค่าใช้ทรัพย์สินที่ใช้ 1 ระบบ³⁴

เวลาที่ความชำรุดบกพร่องนั้นมีอยู่

บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องไม่ได้วางหลักเกณฑ์เอาไว้ว่าความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบนั้น ได้แก่ความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ในเวลาใด โดยที่ความชำรุดบกพร่องนั้นอาจเกิดขึ้นหรือมีอยู่ในเวลาต่าง ๆ กัน คือ เป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่แล้วก่อนที่คู่สัญญาจะตกลงซื้อขายกัน หรือเกิดขึ้นภายหลังการทำสัญญาแต่ก่อนเวลาส่งมอบ หรือก่อนเวลาที่กรรมสิทธิ์โอน ในกรณีที่มีข้อตกลงกำหนดเงื่อนไขการโอนกรรมสิทธิ์ หรือในกรณีซื้อขายทรัพย์สินซึ่งมิได้กำหนดลงไว้แน่นอน ดังนั้น จึงต้องพิจารณาว่าจะหาเกณฑ์อะไรมาเป็นแนวทางวินิจฉัยว่าความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ในเวลาใดเป็นความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบ

เกณฑ์ที่ควรใช้เป็นแนวพิจารณาในเรื่องนี้ก็คือ หลักการสันนิษฐานเจตนาของคู่สัญญาว่าถ้าคู่กรณีได้ตกลงกัน จะถือเอาเวลาใดเป็นเกณฑ์ที่จะรับรองว่าทรัพย์สินที่ขายปราศจากความชำรุดบกพร่อง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแง่ผลได้เสียของแต่ละฝ่ายก็อาจมีได้ 2 จุดเวลา คือ เวลาที่ตกลงกันซึ่งเป็นคุณกับฝ่ายผู้ขายกับเวลาที่โอนกรรมสิทธิ์ซึ่งเป็นคุณแก่ฝ่ายผู้ซื้อ แต่เมื่อพิจารณาถึงข้อเท็จจริงว่าการซื้อขายอาจทำได้โดยมีเงื่อนไขหรือเงื่อนไขการโอนกรรมสิทธิ์ และการโอนกรรมสิทธิ์นั้นอาจล่าช้า พ้นจากเวลาทำสัญญาเป็นเวลานาน เช่น ในสัญญาซื้อขายผ่อนส่ง การที่จะกำหนดให้ผู้ขายมีหน้าที่รับประกันว่าทรัพย์สินปราศจากความชำรุดบกพร่องไปจนถึงเวลาที่กรรมสิทธิ์โอนย่อมเป็นที่คาดหมายได้ว่าผู้ขายย่อมมีเจตนาโดยสุจริตรับรองว่าทรัพย์สินปราศจากความชำรุดบกพร่องเป็นเกณฑ์ ก็ควรถือเอาเวลาที่ตกลงทำสัญญาเป็นสำคัญ³⁵

อย่างไรก็ดี กรณีที่เป็นการซื้อขายทรัพย์สินที่ยังไม่ได้กำหนดตัวไว้แน่นอนย่อมจะถือเอาเวลาที่สำคัญเป็นเกณฑ์ไม่ได้ เพราะยังมีการกำหนดตัววัตถุแห่งหนี้ให้แน่นอนลงไปในกรณีเช่นนี้ เราอาจคาดหมายได้ว่า

³³ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 903/2519.

³⁴ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1614/2522.

³⁵ กิตติศักดิ์ ประกิต, เรื่องเดิม, น. 12-13.

ผู้ขายย่อมรับรองในคุณสมบัติของทรัพย์สินที่ขายจนกระทั่งถึงเวลาที่ได้มีการกำหนดตัวทรัพย์สิน ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ทำนองเดียวกันกับหลักการโอนภาระความเสี่ยงในความสูญหายหรือเสียหายอันเกิดแก่ทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งหนี้ และเป็นหลักที่ใช้อธิบายแนวคำพิพากษาฎีกาที่วางเป็นหลักไว้ว่า ความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนหรือในขณะทำสัญญาหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขายได้ ทั้งนี้ โดยต้องทำความเข้าใจเสียว่าเวลาที่ส่งมอบนี้หมายความว่าเวลาที่ผู้ขายกำหนดตัวทรัพย์สินโดยความยินยอมของผู้ซื้อ หรือทำการทุกอย่างเพื่อส่งมอบทรัพย์สินนั้นแล้ว

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบ ได้แก่ ความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ในเวลาซื้อขาย ในกรณีที่เป็นทรัพย์สินเฉพาะสิ่งหรือความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ในเวลาที่พร้อมจะส่งมอบในกรณีเป็นทรัพย์สินที่ยังมิได้กำหนดตัวแน่นอนในเวลาทำสัญญา

กรณีที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง

หลักที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องมีข้อยกเว้นอยู่ 2 กรณี³⁶ คือ ข้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมาย มาตรา 473 และข้อยกเว้นความรับผิดตามสัญญา มาตรา 483

(1) ข้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 473 บัญญัติว่า “ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

- 1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน
- 2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบและผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน
- 3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด”³⁷

กรณีที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องตามมาตรา 473 มี 3 กรณี

(1.1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน

ตัวอย่าง ก ซื้อรถยนต์เก่าจาก ข ในราคา 200,000 บาท ขณะที่ ก ลองติดเครื่องดูพบว่า หากดับเครื่องยนต์การติดเครื่องใหม่จะต้องสตาร์ทไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง แต่ ก ก็ตกลงซื้อเพราะเหตุว่าเป็นรถที่ราคาถูกกว่าท้องตลาดมาก ต่อมา ก พบว่าชุดสตาร์ททรุดซึ่งใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เสียต้องซ่อมไม่ต่ำกว่า 50,000 บาท เช่นนี้ ข ไม่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง เพราะ ก รู้อยู่แล้วในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่อง³⁸

³⁶ ญัตติวสส อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดิม, น. 105.

³⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 473.

³⁸ ญัตติวสส อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดิม, น. 106.

(1.2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน

คำว่า “อิดเอื้อน” ตามมาตรา 473 (2) หมายถึง ปฏิเสธไม่ยอมรับมอบหรือการกระทำใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อได้ทักท้วงเกี่ยวกับข้อชำรุดบกพร่อง

ตัวอย่าง ก ซื้อตู้เย็นจาก ข ราคา 10,000 บาท เมื่อ ข ส่งมอบตู้เย็นที่บ้าน ก ซึ่ง ก เห็นแล้วว่าตู้เย็นมีรอยบุบเล็กน้อย แต่ ก ก็รับมอบไว้โดยไม่ได้ทักท้วงแต่อย่างใด ต่อมาโจทก์ทราบว่าเป็นไปตามธรรมเนียมการซื้อขายตู้เย็นที่มีรอยบุบแม้เพียงเล็กน้อย ผู้ขายจะต้องลดราคาให้อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 20 เปอร์เซ็นต์ เช่นนี้ ข ไม่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง เพราะความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ แต่ ก ก็รับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน แต่ถ้าในกรณีข้างต้น ก ปฏิเสธไม่ยอมรับมอบตู้เย็นก็ดี หรือรับมอบตู้เย็นไว้ก่อน โดยบอกให้ ข เอาตู้เย็นใหม่มาเปลี่ยนก็ดี ถือว่าเป็นการอิดเอื้อนแล้ว

ทั้งนี้ ถึงแม้ผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินโดยมิได้อิดเอื้อน แต่ถ้าขณะรับมอบความชำรุดนั้นผู้ซื้อไม่อาจเห็นประจักษ์ ผู้ขายยังคงต้องรับผิดชอบ³⁹

(1.3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด

1) ในกรณีนี้หมายความว่า ในกรณีที่ผู้ขายได้ขายทรัพย์สินให้ผู้ซื้อโดยการขายทอดตลาด หากผู้ซื้อพบว่าทรัพย์สินที่ซื้อขายชำรุดบกพร่อง ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ

ตัวอย่าง ก ประมูลซื้อรถได้จาก ข ในการขายทอดตลาด วันรุ่งขึ้นรถที่ ก ซื้อ เครื่องเสียงวิ่งไม่ได้ ต้องยกเครื่องใหม่ เช่นนี้ ก จะให้ ข รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องตามมาตรา 472 ไม่ได้

2) คำว่า “ทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด” หมายถึงกรณีที่มีการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อที่พบความชำรุดบกพร่องกับผู้ขายเป็นการขายทอดตลาดตามตัวอย่างข้างต้นแต่ไม่ได้หมายถึงกรณีที่มีการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเป็นการซื้อขายธรรมดาไม่ใช่การขายทอดตลาด แม้ทรัพย์สินที่ซื้อขายได้เคยผ่านการขายทอดตลาดมาก่อน

ตัวอย่าง ก ประมูลซื้อรถได้จาก ข ในการขายทอดตลาด ต่อมา ก ขายรถต่อให้ ค หลังจากใช้รถได้เพียง 1 วัน รถ ค เครื่องเสียงต้องยกเครื่องใหม่เสียค่าซ่อม 80,000 บาท เช่นนี้ ก ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง จะอ้างว่า ก ได้รถยนต์คันนั้นมาจากการขายทอดตลาดหรือรถยนต์คันนี้ได้มีการขายทอดตลาดมาก่อนไม่ได้ เพราะการซื้อขายระหว่าง ก และ ค ไม่ใช่การขายทอดตลาด

(2) ข้อยกเว้นความรับผิดตามสัญญา

นอกจากผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องเนื่องจากมีกฎหมายบัญญัติยกเว้นความรับผิดไว้ตามมาตรา 473 ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ซื้อและผู้ขายอาจตกลงกันว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องก็ได้ เพราะบทบัญญัติเกี่ยวกับความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง มีขอบเขตบัญญัติเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากข้อความตามมาตรา 483 ที่บัญญัติว่า “คู่สัญญาซื้อขายจะตกลงกันว่าผู้ขายจะไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิก็ได้”⁴⁰

³⁹ ญัตติวสส อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดิม, น. 106-107.

⁴⁰ ญัตติวสส อิศรางกูร ณ อยุธยา, เรื่องเดิม, น. 108-109.

อายุความ

อายุความฟ้องร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง หากผู้ขายไม่ยอมรับผิดชอบผู้ซื้อโดยดี ผู้ซื้อจะต้องดำเนินคดีฟ้องศาลภายในอายุความที่กฎหมายกำหนดไว้ในมาตรา 474 ที่บัญญัติว่า “ในข้อรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง” โดยอายุความ 1 ปี จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ผู้ซื้อได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง ไม่นับตั้งแต่วันที่ทำการซื้อขาย การโอนกรรมสิทธิ์ และการส่งมอบ⁴¹

คำพิพากษาฎีกาที่ 3185/2531 การที่โจทก์ฟ้องให้จำเลยชำระค่าใช้จ่ายที่โจทก์เสียไปในการซ่อมแซมหม้อแปลงไฟฟ้าที่จำเลยขายให้โจทก์ ซึ่งเกิดชำรุดขึ้นภายในระยะเวลาที่จำเลยจะต้องรับผิดชอบ เป็นการฟ้องจำเลยให้รับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่อง มิใช่เป็นการฟ้องให้จำเลยปฏิบัติตามสัญญาซื้อขาย หรือเลิกสัญญากับจำเลย โจทก์จึงต้องฟ้องจำเลยภายใน 1 ปี นับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 474⁴²

แต่ถ้าไม่ใช่เรื่องการฟ้องร้องคดีเพื่อความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องก็ไม่ใช่อายุความ 1 ปี ตามมาตรา 474 ดังคำพิพากษาฎีกาที่ 3130/2523 โจทก์ฟ้องให้จำเลยชดเชยค่าเสียหายเนื่องจากจำเลยผิดสัญญา มิได้เป็นเรื่องที่จำเลยส่งมอบทรัพย์สินให้โจทก์ตรงตามสัญญา แต่เกิดชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินดังกล่าวจะนำอายุความ 1 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 474 มาใช้บังคับมิได้⁴³

(2) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้วางหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องไว้ในมาตรา 41 ซึ่งถือเป็นบทบัญญัติที่มีความสำคัญ เพราะมิได้เป็นเพียงบทบัญญัติว่าด้วยกระบวนการพิจารณาเท่านั้น แต่ยังมีลักษณะเป็นการวาง “โครงสร้างสารบัญญัติ” เพิ่มเติมจากที่ปรากฏในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยขยายสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องการแก้ไข เยียวยา และการเปลี่ยนสินค้าใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง

มาตรา 41 กำหนดว่า หากผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคฟ้องขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า และศาลเห็นว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ในขณะส่งมอบ และไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพใช้งานได้ตามปกติ หรือแม้จะแก้ไขได้แต่ยังอาจก่ออันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภค ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่แทนการซ่อมแซม ทั้งนี้ ศาลจะพิจารณาจากลักษณะของสินค้า พฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ และความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย⁴⁴

อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนสินค้าใหม่จะกระทำได้อีกเมื่อโจทก์มีคำขอให้จำเลยแก้ไขหรือซ่อมแซมสินค้าไว้ในคำฟ้อง หากผู้บริโภคซ่อมแซมไปก่อนแล้วและฟ้องเพียงเรียกค่าใช้จ่ายในการซ่อม ศาลจะไม่อาจพิพากษา

⁴¹ ไพฑูริย์ เอกจริยกร, *คำอธิบาย ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 12*, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2565), น. 225.

⁴² คำพิพากษาฎีกาที่ 3185/2531.

⁴³ คำพิพากษาฎีกาที่ 3130/2523.

⁴⁴ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 41.

ให้เปลี่ยนสินค้าใหม่ได้ นอกจากนี้ มาตรา 41 ยังให้อำนาจศาลเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้าเข้ามาในคดีตาม มาตรา 57 (3) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เพื่อให้ร่วมรับผิดชอบกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตความรับผิดชอบไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าโดยตรง

7.6 หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามกฎหมายต่างประเทศ

หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าถือเป็นประเด็นสำคัญในระดับสากล เนื่องจากผู้บริโภคมักอยู่ในฐานะเสียเปรียบเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการ หลายประเทศจึงมีกฎหมายเฉพาะเพื่อกำหนดขอบเขตความรับผิด กลไกเยียวยา และกระบวนการทางกฎหมายที่ชัดเจนแตกต่างกันไป บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาและสิงคโปร์ โดยเน้นวิเคราะห์มาตรการเยียวยาของผู้ซื้อเมื่อสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ความแตกต่างด้านภาระการพิสูจน์สิทธิ และบทสันนิษฐานทางกฎหมาย เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับกฎหมายไทยเพื่อพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลในอนาคต ดังนี้

7.6.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกามีกฎหมายว่าด้วยความชำรุดบกพร่องของสินค้าหรือเลมอนลอว์ (Lemon Law) 2 ระดับ คือ ระดับรัฐบาลกลาง The Magnuson-Moss Warranty Act เป็นบทบัญญัติที่มีลักษณะในการวางกรอบให้แต่ละมลรัฐนั้นสามารถตรากฎหมายขึ้นเพื่อบังคับใช้ภายในแต่ละมลรัฐได้ ซึ่งกฎหมายของแต่ละมลรัฐก็มีชื่อแตกต่างกันออกไป โดยในมลรัฐแคลิฟอร์เนียมีชื่อว่า Song-Beverly Consumer Warranty Act และ Tanner Consumer Protection Act ทั้งนี้ความคุ้มครองตาม Lemon Law มิได้กระทบถึงความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายอื่น

(1) Magnuson-Moss Warranty Act

เพื่อการคุ้มครองและปกป้องผู้บริโภค สภานิติบัญญัติของรัฐบาลกลางของประเทศสหรัฐอเมริกามีมติให้ Magnuson-Moss Warranty Act ผ่าน ในปี ค.ศ. 1975 และได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 4 มกราคม ค.ศ. 1975 โดยการรับประกันเป็นคำสัญญาของผู้ขายว่าวัสดุหรือฝีมือไม่บกพร่องหรือสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าไม่เป็นเช่นนั้น ผู้ขายสัญญาว่าจะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าหรือคืนเงิน สภาคองเกรสต้องการสนับสนุนให้ผู้ขายให้การรับประกันเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคและส่งเสริมการแข่งขันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด แม้ว่าผู้ขายจะไม่จำเป็นต้องให้การรับประกันเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ผู้บริโภคจำนวนมากจะสงสัยในผลิตภัณฑ์ที่ไม่มี นอกจากนี้สภาคองเกรสต้องการให้ทุกฝ่ายมีวิธีการแก้ไขข้อพิพาทที่รวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าและช่วยให้ผู้บริโภคสามารถหาทางแก้ไขคดีความที่รับประกันในศาลได้ง่ายขึ้น หากบริษัทให้การรับประกันเป็นลายลักษณ์อักษร ก็จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ โดยมีข้อกำหนดพื้นฐาน 3 ประการ คือ 1) กำหนดการรับประกันเป็นจำนวนจำกัดหรือเต็ม 2) ระบุข้อมูลที่ระบุบางอย่างในภาษาที่ครอบคลุมแต่ชัดเจนและง่ายต่อการอ่านและเข้าใจ และ 3) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการรับประกันให้ผู้บริโภคอ่านก่อนซื้อสินค้าในร้านค้าที่จำหน่ายสินค้า

กฎหมาย Magnuson-Moss Warranty Act มีวัตถุประสงค์สำคัญ กล่าวคือ 1) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการรับประกันสินค้าของผู้ประกอบการหรือผู้ผลิต

2) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบความคุ้มครองสำหรับการรับประกันสินค้าก่อนมีการซื้อสินค้า 3) เพื่อส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าโดยให้การรับประกันสินค้าเป็นปัจจัยเปรียบเทียบเงื่อนไขในการรับประกันสินค้านี้ระหว่างผู้ประกอบการ และ 4) เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงการปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรับประกันสินค้า เพื่อลดการเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค ทั้งนี้ ครอบคลุมไปยังสินค้าที่มีการซื้อขายภายในประเทศ สินค้าทั่วไปเกือบทุกชนิด ทั้งยังกำหนดผู้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้บริโภคสินค้าเพื่อการบริโภคไม่ใช่เพื่อการขายต่อตามมาตรา 2310 (1)⁴⁵

อนึ่ง จะเห็นว่ากฎหมายการรับประกันสินค้าของประเทศสหรัฐอเมริกามุ่งให้สิทธิการคุ้มครองแก่บุคคลที่เป็นผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งเป็นผู้ใช้สินค้าเพื่อประโยชน์ส่วนตน ครอบครัว หรือรวมถึงภายในครัวเรือน เป็นการเฉพาะ โดยไม่กล่าวถึงการคุ้มครองในกรณีผู้บริโภคในเชิงพาณิชย์ เช่น ผู้บริโภคเพื่อการขายต่อ⁴⁶

ลักษณะของการรับประกันทรัพย์สินที่ขายหรือข้อสัญญาว่าจะรับผิดชอบมี 2 ประการ คือ⁴⁷

1) ข้อสัญญาว่าจะรับผิดชอบ หรือ การรับประกันอย่างชัดแจ้ง

การรับประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) หมายถึง คำรับรองหรือการรับประกันที่ผู้ขายได้แสดงอย่างชัดแจ้งในสัญญาด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร การที่จะพิจารณาว่า อาจทำด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรนั้น ขึ้นอยู่กับสัญญาซื้อขายที่เป็นประจักษ์ ถ้าสัญญาซื้อขายที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ และจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ การรับประกันอย่างชัดแจ้งก็ต้องทำเป็นหนังสือ ถ้าสัญญาซื้อขายมีหลักฐานเป็นหนังสือ การรับประกันอย่างชัดแจ้งก็ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือด้วย

2) การรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty)

โดยทั่วไปการรับประกันโดยปริยาย หมายถึง การที่กฎหมายถือว่าผู้ขายมีข้อผูกพันที่จะต้องรับผิดชอบในคุณภาพหรือความเหมาะสมของทรัพย์สินที่ขาย แม้ในสัญญาจะไม่ได้มีการระบุรับประกันไว้โดยชัดแจ้งก็ตาม เช่น

- การรับประกันโดยปริยายว่าทรัพย์สินมีคุณภาพที่สมควรแก่การค้า (Implied Warranty of Merchantability) คือ ทรัพย์สินต้องมีสภาพที่ใช้ได้ตามปกติทั่วไป
- การรับประกันโดยปริยายว่าทรัพย์สินเหมาะสมแก่การใช้ตามวัตถุประสงค์ (Implied Warranty of Fitness for a Particular Purpose) หากผู้ซื้อได้บอกความประสงค์ในการใช้งานแก่ผู้ขายแล้ว ผู้ขายต้องจัดหาทรัพย์สินที่เหมาะสมกับการใช้งานนั้น⁴⁸

(2) Song-Beverly Consumer Warranty Act

Song-Beverly Consumer Warranty Act ของมลรัฐแคลิฟอร์เนียถูกบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่ง มาตรา 1790-1795.8 เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในสินค้าทุกประเภทซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ซื้อหรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือนเท่านั้น เว้นแต่เป็นเสื้อผ้าและเครื่องอุปโภคบริโภค และยัง

⁴⁵ Magnuson-Moss Warranty Act, Section 2301 (1).

⁴⁶ รัฐสภา จูริมาต, มาตรการทางกฎหมายต่อความไม่ได้มาตรฐานของสินค้า : ศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น, วารสารวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2 (1) (2561), น. 84.

⁴⁷ ธนดล ถนอมนิรชชัย, ปัญหาในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในการซื้อขายรถยนต์ใหม่, (สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีปทุม, 2557), น. 47-48.

⁴⁸ E. Allan Farnsworth, *Contracts*, 4th ed., (New York: Aspen Publishers, 2004), pp. 819-825.

หมายความว่ารวมถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือใหม่และมือสองที่จำหน่ายในร้านค้าปลีก⁴⁹ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้คำรับประกันสินค้า ซึ่งอาจเป็นคำรับรองโดยปริยาย⁵⁰ หรือคำรับรองโดยชัดแจ้ง⁵¹ โดยต้องทำคำรับรองดังกล่าวในเวลาที่ทำการซื้อขายสินค้ากัน นอกจากนี้ หากมีกรณีที่ผู้บริโภคซื้อสินค้ามาแล้วปรากฏว่ามีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นไม่ว่าด้วยประการใด ๆ ก็ตาม ซึ่งไม่สามารถใช้สินค้านั้นได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่สามารถใช้สินค้านั้นได้ตามความมุ่งหมายของผู้บริโภค Song-Beverly Consumer Warranty Act กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมสินค้า หรือเปลี่ยนสินค้า หรือรับซื้อคืนสินค้าจากผู้บริโภค

(3) Tanner Consumer Protection Act

เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในสินค้าประเภทรถยนต์โดยเฉพาะ โดยรถยนต์ที่ได้รับความคุ้มครองนั้นต้องเป็นการซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่ซื้อหรือใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือครอบครัวหรือภายในครัวเรือนเท่านั้น และยังหมายถึงรถยนต์ใหม่ที่มีน้ำหนักต่ำกว่า 10,000 ปอนด์ ที่ซื้อหรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจส่วนตัว รวมถึงห้างหุ้นส่วน บริษัท สมาคม หรือนิติบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจดทะเบียนรถยนต์ได้ไม่เกิน 5 คัน ในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย⁵²

⁴⁹ California Civil Code, Article A 1791 (a) ““Consumer goods” means any new product or part thereof that is used, bought, or leased for use primarily for personal, family, or household purposes, except for clothing and consumables. “Consumer goods” shall include new and used assistive devices sold at retail.”

⁵⁰ California Civil Code, Article 1791.1. (a) ““Implied warranty of merchantability” or “implied warranty that goods are merchantable” means that the consumer goods meet each of the following:

- (1) Pass without objection in the trade under the contract description.
- (2) Are fit for the ordinary purposes for which such goods are used.
- (3) Are adequately contained, packaged, and labeled.
- (4) Conform to the promises or affirmations of fact made on the container or label.”

⁵¹ California Civil Code, Article 1791.2. (a) ““Express warranty” means:

- (1) A written statement arising out of a sale to the consumer of a consumer good pursuant to which the manufacturer, distributor, or retailer undertakes to preserve or maintain the utility or performance of the consumer good or provide compensation if there is a failure in utility or performance; or
- (2) In the event of any sample or model, that the whole of the goods conforms to such sample or model.”

⁵² California Civil Code, Article 1793.22(e)(2) ““New motor vehicle” means a new motor vehicle that is bought or used primarily for personal, family, or household purposes. “New motor vehicle” also means a new motor vehicle with a gross vehicle weight under 10,000 pounds that is bought or used primarily for business purposes by a person, including a partnership, limited liability company, corporation, association, or any other legal entity, to which not more than five motor vehicles are registered in this state. “New motor vehicle” includes the chassis, chassis cab, and that portion of a motor home devoted to its propulsion, but does not include any portion designed, used, or maintained primarily for human habitation, a dealer-owned vehicle and a “demonstrator” or other motor vehicle sold with a manufacturer’s new car warranty but does not include a motorcycle or a motor vehicle which is not registered under the Vehicle Code because it is to be operated or used exclusively off the highways. A demonstrator is a vehicle assigned by a dealer for the purpose of demonstrating qualities and characteristics common to vehicles of the same or similar model and type.”

รวมทั้งได้บัญญัติถึงกรณีที่สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อนั้นเป็นรถยนต์แล้วเกิดมีความชำรุดบกพร่องขึ้นผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิที่ได้รับความสะดวกตามคำรับประกันของผู้ประกอบธุรกิจได้เป็นลำดับแรก⁵³

7.6.2 ประเทศสิงคโปร์

สิงคโปร์เป็นประเทศที่ได้รับอิทธิพลด้านกฎหมายจากประเทศอังกฤษเป็นอย่างมาก กฎหมายหลายฉบับที่บังคับใช้ในประเทศสิงคโปร์มีลักษณะกฎหมายเป็นอย่างเดียวกับกฎหมายของอังกฤษแทบทั้งสิ้น จนได้มีการพัฒนาในระยะต่อมา เปลี่ยนลักษณะจากกฎหมายระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ เป็นระบบที่สมดุลและมีการตรากฎหมายลายลักษณ์อักษรขึ้น ทั้งยังตรากฎหมายในลักษณะให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานระหว่างประเทศ โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการผลักดันและพัฒนาในรูปแบบใหม่มากขึ้นในระยะหลัง และให้สิทธิแก่กลุ่มองค์กรผู้บริโภคมีส่วนร่วมกับการร่างกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย เช่น Consumer Association of Singapore (“CASE”) ที่มีบทบาทอย่างมากในการร่างและแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและในส่วนกฎหมายเกี่ยวกับการชำรุดบกพร่องของสินค้า Lemon Law

ซึ่งหากผู้ขายไม่ดำเนินการตามหน้าที่ดังกล่าวแล้วย่อมต้องมีความรับผิด อย่างเคร่งครัดตามกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายสินค้า รวมถึงแม้ต้นอาจได้ใช้ความระมัดระวังในฐานะของผู้ขายอย่างพอเหมาะแล้วก็ตาม ทั้งความรับผิดโดยเคร่งครัดของผู้ขายไม่อาจกำหนดเป็นข้อยกเว้นใด ๆ เพื่อที่จะหลุดพ้นจากความรับผิดตามสัญญาซื้อขายได้ภายใต้กฎหมายข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Contract Terms Act: UCTA)⁵⁴

กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจต่อสินค้าที่ชำรุดบกพร่องในประเทศสิงคโปร์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ฉบับสำคัญ ดังนี้

(1) Sale of Goods Act (SGA)

กฎหมาย Sale of Goods Act (Cap. 393, 1999 Rev. Ed. Sing.) ถือเป็นรากฐานสำคัญของระบบกฎหมายสัญญาซื้อขายสินค้าในประเทศสิงคโปร์ โดยมีหลักการสำคัญว่าผู้ขายต้องส่งมอบสินค้าที่ตรงตามสัญญาและปราศจากความชำรุดบกพร่อง ทั้งนี้ กฎหมายกำหนด เงื่อนไขโดยนัย (Implied Terms) ที่ถือเป็นสาระสำคัญของสัญญาซื้อขาย แม้คู่สัญญาจะมีได้ระบุไว้ก็ตาม ซึ่งปรากฏชัดใน Part III ของ SGA ได้แก่

1) มาตรา 13 (Sale by Description) กำหนดว่า หากสัญญาซื้อขายทำขึ้นโดยอาศัยคำบรรยายสินค้า (description) ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าที่ตรงตามคำบรรยายนั้น หากสินค้าที่ส่งมอบไม่ตรงตามคำบรรยายย่อมถือว่าผิดสัญญา ผู้ซื้อจะมีสิทธิที่จะปฏิเสธรับสินค้าได้⁵⁵

⁵³ California Civil Code, Article 1793.22 (e) (1) ““Nonconformity” means a nonconformity which substantially impairs the use, value, or safety of the new motor vehicle to the buyer or lessee.”

⁵⁴ สำนักงานเลขาธิการสภาปฏิรูปแห่งชาติ, วาระปฏิรูปที่ 31 : การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง “ความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.” (รายงานของคณะกรรมการการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค), (กรุงเทพฯ : สภาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558), น. 18-22.

⁵⁵ Sale of Goods Act (Cap. 393, 1999 Rev. Ed. Sing.), Section 13.

อนึ่ง มาตรา 14 (Implied Terms about Quality or Fitness) เป็นบทบัญญัติสำคัญที่สุดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดว่า

- มาตรา 14 (2) Merchantable Quality สินค้าที่ขายต้องมีคุณภาพสมควรแก่การค้า กล่าวคือ ต้องมีสภาพที่บุคคลโดยทั่วไปจะถือว่ายอมรับได้ตามมาตรฐานในท้องตลาด เว้นแต่ผู้ซื้อได้ตรวจสอบสินค้าแล้วและควรได้เห็นความบกพร่องดังกล่าว
- มาตรา 14 (3) Fitness for Purpose หากผู้ซื้อได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้าแก่ผู้ขาย และผู้ขายเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในสินค้านั้น สินค้าที่ส่งมอบต้องเหมาะสมต่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

และมาตรา 15 (Sale by Sample) กำหนดว่า หากสัญญาซื้อขายทำขึ้นโดยอาศัยตัวอย่าง (sample) สินค้าที่ส่งมอบต้องตรงตามตัวอย่างและปราศจากความบกพร่องที่ไม่สามารถตรวจพบได้จากการตรวจสอบตัวอย่าง

กล่าวโดยสรุป กฎหมาย SGA ได้สร้างหลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) สินค้าต้องตรงตามคำบรรยาย (2) สินค้าต้องมีคุณภาพสมควรแก่การค้าและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และ (3) สินค้าต้องตรงตามตัวอย่าง ทั้งหมดนี้ถือเป็นข้อกำหนดที่ไม่อาจยกเว้นได้ หากสัญญาอยู่ในบังคับของกฎหมาย Unfair Contract Terms Act (UCTA) ที่ห้ามการใช้ข้อสัญญาไม่เป็นธรรมเพื่อตัดสิทธิของผู้บริโภค⁵⁶

(2) Unfair Contract Terms Act (UCTA)

กฎหมาย Unfair Contract Terms Act (Cap. 396, 1994 Rev. Ed. Sing.) มีบทบาทสำคัญในระบบกฎหมายสัญญาซื้อขายสินค้าของสิงคโปร์ โดยเฉพาะการทำหน้าที่เป็น “กลไกถ่วงดุล” เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Terms) ตัดสิทธิหรือจำกัดความคุ้มครองที่ผู้บริโภคพึงได้รับภายใต้ Sale of Goods Act (SGA)

สาระสำคัญของ UCTA คือการควบคุมและจำกัดการใช้ข้อยกเว้นความรับผิด (Exemption Clauses) ในสัญญาซื้อขายสินค้า โดยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา 6 (1) กำหนดว่า ผู้ประกอบธุรกิจ ไม่สามารถยกเว้นหรือจำกัดความรับผิด ในกรณีที่ตนขายสินค้าที่ไม่สอดคล้องกับคำบรรยาย (มาตรา 13 SGA) ไม่ตรงตามตัวอย่าง (มาตรา 15 SGA) หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขโดยปริยายเรื่องคุณภาพหรือความเหมาะสมต่อการใช้งาน (มาตรา 14 SGA) หากเป็นการขายสินค้าแก่ผู้บริโภค ข้อสัญญาหรือเงื่อนไขใด ๆ ที่พยายามยกเว้นความรับผิดจะถือว่า เป็นโมฆะทันที⁵⁷

มาตรา 6 (2) ในกรณีที่มิใช่การขายแก่ผู้บริโภค (Non-Consumer Sale) ผู้ประกอบธุรกิจยังสามารถจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การทดสอบความสมเหตุสมผล (Reasonableness Test) ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 11 กล่าวคือ ศาลจะพิจารณาว่าข้อสัญญาดังกล่าวมีความเป็นธรรมตามพฤติการณ์หรือไม่ เช่น ความสมดุลระหว่างอำนาจการต่อรอง ความรู้ความเข้าใจของคู่สัญญา และความเหมาะสมของการแบ่งปันความเสี่ยงทางธุรกิจ⁵⁸

⁵⁶ Sale of Goods Act (Cap. 393, 1999 Rev. Ed. Sing.), Sections 14-15, ดูเพิ่มเติม Unfair Contract Terms Act (Cap. 396, 1994 Rev. Ed. Sing.), Section 6.

⁵⁷ Unfair Contract Terms Act (Cap. 396, 1994 Rev. Ed. Sing.), Section 6 (1).

⁵⁸ Unfair Contract Terms Act (Cap. 396, 1994 Rev. Ed. Sing.), Section 11 and Sch. 2.

มาตรา 11 และ Schedule 2 วางหลักเกณฑ์ Reasonableness Test ที่ใช้วัดความเป็นธรรมหรือความสมเหตุสมผลของข้อสัญญา โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการทำสัญญาของคู่กรณี ความพร้อมของทางเลือกทางการค้าอื่น ๆ และสภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ หากศาลเห็นว่าข้อสัญญายกเว้นความรับผิดไม่ผ่านการทดสอบนี้ ข้อสัญญาดังกล่าวย่อมตกเป็นโมฆะ

กล่าวโดยสรุป UCTA จึงเป็น มาตรการกำกับดูแล (Regulatory Safeguard) ที่ทำให้หลักคุ้มครองผู้บริโภคตาม SGA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยปิดช่องว่างไม่ให้ผู้ประกอบการใช้ข้อสัญญาไม่เป็นธรรมมาเป็นเครื่องมือในการหลีกเลี่ยงความรับผิด ทั้งยังสะท้อนหลักการสำคัญของกฎหมายสิงคโปร์ที่พยายามรักษาสมดุลระหว่างเสรีภาพในทางสัญญา (Freedom of Contract) กับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(3) Consumer Protection (Fair Trading) Act (CPFTA), Part III หรือ Lemon Law

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection [Fair Trading] Act: CPFTA) ซึ่งประกาศใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 2003 และแก้ไขเพิ่มเติมในปี ค.ศ. 2012 ได้เพิ่ม Part III หรือที่เรียกทั่วไปว่า Lemon Law เพื่อจัดการกับปัญหาสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง (Defective Goods) อันเป็นกลไกเสริมต่อ Sale of Goods Act (SGA) และ Unfair Contract Terms Act (UCTA) โดย Lemon Law วางหลักสำคัญไว้ว่า หากสินค้ามี “ความไม่ถูกต้องเหมาะสมตามสัญญา” (Non-Conformity with Contract) ผู้ขายต้องรับผิดชอบตามมาตรา 12B (2) โดยความไม่ถูกต้องเหมาะสมดังกล่าวครอบคลุมทั้งในด้านคุณภาพ (Quality) ความเหมาะสมต่อการใช้งานตามปกติหรือการใช้งานเฉพาะ (Fitness for Purpose) และความสอดคล้องกับคำบรรยายหรือโฆษณาที่ให้ไว้ (Correspondence with Description) ที่สำคัญ หากความบกพร่องปรากฏภายใน 6 เดือนนับแต่วันส่งมอบ จะมีกฎหมายสันนิษฐานว่าสินค้ามีความบกพร่องอยู่แล้วในขณะส่งมอบ เว้นแต่ผู้ขายจะพิสูจน์เป็นอย่างอื่น⁵⁹ (มาตรา 12B (3)) ส่งผลให้ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้ขายมากกว่าผู้ซื้อ ซึ่งเป็นหลักที่สอดคล้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากล⁶⁰

ในด้านสิทธิในการเยียวยา มาตรา 12C บัญญัติให้ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขาย ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า (Repair or Replacement) เป็นทางเลือกแรก หากไม่สามารถทำได้ภายในเวลาอันสมควร หรือก่อให้เกิดความไม่สะดวกอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิทางเลือกที่สอง คือ ขอคืนเงินหรือลดราคา (Refund or Price Reduction) โดย Lemon Law กำหนดให้การเยียวยาเหล่านี้เป็น สิทธิที่บังคับได้โดยตรง (Statutory Remedies) ไม่สามารถตัดสิทธิหรือจำกัดสิทธิด้วยข้อสัญญาได้ และเป็นความรับผิดโดยเคร่งครัด กล่าวคือ ผู้บริโภคเพียงแต่พิสูจน์ว่าสินค้ามีความบกพร่อง ไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ว่าผู้ขายหรือผู้ผลิตมีความประมาทเลินเล่อ⁶¹

⁵⁹ Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12B (2).

⁶⁰ Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12B (3).

⁶¹ Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12C.

อย่างไรก็ดี Lemon Law ได้กำหนด ข้อยกเว้นความรับผิด ไว้อย่างชัดเจน เช่น ความบกพร่องที่เกิดจากการใช้ผิดวิธี การไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้งาน การสึกหรอตามปกติของสินค้า (Normal Wear and Tear) หรือกรณีที่ผู้บริโภครู้ถึงความบกพร่องอยู่แล้วก่อนการซื้อ (มาตรา 12B (5)) ทั้งนี้ Lemon Law จึงทำหน้าที่เป็น “มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก” โดยเสริมสร้างกลไกบังคับทางกฎหมายเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องส่งมอบสินค้าที่ได้มาตรฐานและมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น⁶²

7.7 ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้มีการเสนอและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานของรัฐ ภาคผู้ประกอบการ และองค์กรผู้บริโภค และประชาชน ในปี พ.ศ. 2567 ได้มีการกำหนดให้มีความคุ้มครองสำหรับความชำรุดบกพร่องของสินค้าทุกชนิด แต่ไม่รวมสินค้าที่ใช้แล้วและสัตว์มีชีวิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ร่างพระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดมาตรการเยียวยา โดยผู้ซื้อมีสิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้า เรียกให้ผู้ขายเปลี่ยนสินค้า ขอลดราคาสินค้า และเลิกสัญญา⁶³ และยังครอบคลุมถึงผู้เช่าซื้อด้วย โดยผู้เช่าซื้อสิทธิเช่นเดียวกับผู้ซื้อ⁶⁴

ในส่วนของนิยาม “ผู้ขาย” หมายความว่า ผู้จำหน่ายสินค้าอย่างเป็นปกติธุระ⁶⁵ จากข้างต้นผู้เขียนเห็นว่า ยังไม่ครอบคลุมถึงผู้ผลิตสินค้า รวมถึงขึ้นส่วนของสินค้า ผู้ประกอบชิ้นส่วนของสินค้า ผู้ขนส่งสินค้า ผู้เก็บสินค้า ผู้นำเข้าสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า ผู้ให้เช่าสินค้าจากการผลิตสินค้าเพื่อให้เช่า เพื่อนำไปสู่การรับผิดชอบเกิดสินค้ามีปัญหาจนเป็นเหตุให้สินค้าชำรุดบกพร่อง ซึ่งไม่อาจกำหนดให้แต่เฉพาะผู้ขายเพียงรายเดียวเป็นผู้รับผิดชอบต่อความไม่สมบูรณ์ได้ เพราะในทุกกระบวนการผลิตนั้นย่อมอาจเป็นเหตุให้สินค้าดังกล่าวเกิดความไม่ได้มาตรฐานทุกชั่วขณะ ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องย่อมต้องร่วมกันรับผิดชอบภายใต้บทสันนิษฐานความรับผิดชอบเตี๊ยะขาดต่อผู้บริโภคด้วยกัน

ในกรณีที่ผู้ซื้อเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้า ผู้ขายอาจเลือกที่จะเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้ซื้อแทนการซ่อมแซมก็ได้ โดยผู้ขายจะต้องซ่อมแซมให้เสร็จภายใน 60 วัน หากไม่สามารถซ่อมแซมสินค้าภายในกำหนดได้ หรือผู้ขายปฏิเสธที่จะซ่อมแซมสินค้าและไม่เปลี่ยนสินค้าให้ ผู้ซื้อสิทธิขอลดราคาสินค้าหรือเลิกสัญญา⁶⁶

ในกรณีที่ผู้ซื้อใช้สิทธิเรียกให้ผู้ขายเปลี่ยนสินค้า ผู้ขายอาจเลือกที่จะซ่อมแซมสินค้าก่อนได้ หากการเปลี่ยนสินค้าก่อให้เกิดภาระเกินสมควรแก่ผู้ขาย และถ้าผู้ขายได้ซ่อมแซมสินค้าจนความชำรุดบกพร่องนั้นหมดสิ้นไปได้ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับมอบสินค้านั้นไว้ซ่อมแซม ผู้ซื้อจะไม่ยอมรับสินค้าที่ซ่อมแซมจนใช้งานได้ดีแล้วนั้นไม่ได้ ถ้าผู้ขายปฏิเสธที่จะเปลี่ยนสินค้าและปฏิเสธซ่อมแซมสินค้า หรือเลือกที่จะซ่อมแซมสินค้าแต่ไม่สามารถซ่อมแซมให้ความชำรุดบกพร่องนั้นหมดสิ้นไปได้ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับมอบสินค้านั้นไว้ซ่อมแซม ผู้ซื้อสิทธิขอลดราคาสินค้าหรือเลิกสัญญา⁶⁷

⁶² Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12B (5).

⁶³ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 11

⁶⁴ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 22

⁶⁵ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 4

⁶⁶ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 12

⁶⁷ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 13

ในกรณีที่ผู้ซื้อใช้สิทธิขอลดราคาสินค้า ผู้ขายอาจเลือกที่จะซ่อมแซม สินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้ซื้อก่อนได้หากการลดราคาสินค้าก่อให้เกิดภาระเกินสมควรแก่ผู้ขาย ถ้าผู้ขายปฏิเสธที่จะลดราคาสินค้า ซ่อมแซมสินค้า หรือเปลี่ยนสินค้า ผู้ซื้อจะมีสิทธิบอกเลิกสัญญา⁶⁸

นอกจากการกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ร่างพระราชบัญญัติได้กำหนดข้อสันนิษฐานความรับผิดในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากเกิดขึ้นภายในระยะเวลา 6 เดือนนับแต่วันส่งมอบ ให้สันนิษฐานเอาไว้ก่อนว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องนับแต่วันส่งมอบ เว้นแต่ผู้ประกอบการจะสามารถพิสูจน์เป็นอย่างอื่นได้⁶⁹

ประเด็นการขายสินค้าที่ได้รับซื้อคืนหรือเปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้บริโภคแล้วนั้น หากผู้ประกอบการนำกลับไปซ่อมแซมให้มีสภาพสมบูรณ์ แล้วนำออกมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคอีกครั้ง ย่อมกระทำได้อันเป็นสิทธิของผู้ประกอบการ เนื่องด้วยหลักการคุ้มครองของผู้บริโภคคือการกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการจำหน่ายสินค้าและส่งมอบสินค้าในสภาพอันสมบูรณ์ ฉะนั้นเมื่อผู้ประกอบการได้ดำเนินการกำจัดความบกพร่องหมดไปแล้ว ย่อมไม่ตกอยู่ในบังคับของความบกพร่องอีกต่อไป อย่างไรก็ตามปัญหามีว่าการกระทำเช่นนั้นหากกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการเช่นนั้นได้ย่อมไม่เป็นผลดีต่อผู้บริโภคที่อาจได้สินค้าที่โดยเนื้อแท้มีความบกพร่องอยู่ในขณะมีการผลิตอยู่แล้วผู้บริโภคย่อมต้องคาดหวังว่าสินค้าที่ตนได้รับต้องเป็นสินค้าใหม่ที่เพิ่งมีการผลิตนำสู่ตลาดอย่างสมบูรณ์โดยปราศจากความบกพร่อง ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดข้อจำกัดบางประการที่ผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอย่างสุจริต เพื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงสินค้าดังกล่าวว่าเป็นสินค้าจำหน่ายซ่อมสมบูรณ์ (Repurchased) ก่อนที่ผู้บริโภคจะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าดังกล่าว

ทั้งนี้ การกำหนดให้สินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าซ่อมสมบูรณ์นั้นย่อมต้องกำหนดให้สินค้าดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้หลักความบกพร่องของสินค้าตามกฎหมาย ด้วยเหตุว่ากรณีดังกล่าวผู้บริโภคย่อมรู้อยู่แล้วว่าสินค้าดังกล่าวอยู่ในความบกพร่องแม้ได้รับการซ่อมแซมแล้วความเป็นสินค้าบกพร่องก็เคยมีปรากฏอยู่ การกำหนดให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคถูกจำกัดสิทธิต่อสินค้าที่ได้รับซื้อคืน หรือเปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้บริโภคไปแล้ว แม้ได้มีการจำหน่ายซ่อมสมบูรณ์แล้วนั้นย่อมเป็นการสร้างความเป็นธรรมอันสมดุล

ปัจจุบันกฎหมายในหลายประเทศยังไม่มีการหยิบยกประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาหรือตราเป็นกฎหมายแต่อย่างใด รวมถึงกรณีของร่างพระราชบัญญัติของประเทศไทยหาได้กล่าวถึงกรณีนี้ซึ่งจากการศึกษากฎหมายในต่างประเทศพบว่า มีกฎหมายของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกาได้กำหนดกรณีดังกล่าวไว้เรียกว่า Lemon Law Buyback

ในกรณีที่มีการซื้อสินค้าคืนจากผู้บริโภคแล้วนั้น กฎหมายเลมอนลอว์กำหนดว่าหากผู้ประกอบการได้กระทำการใด ๆ โดยทำให้สินค้าได้รับการซ่อมแซมจนอยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้สอยและได้มาตรฐานของสินค้าตามปกติของสินค้าดังกล่าวแล้ว กฎหมายอนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าดังกล่าวออกขายในท้องตลาดได้อย่างปกติ แต่มีเงื่อนไขว่าผู้ประกอบการต้องแสดงความเป็นสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าที่มีการรับซื้อคืนหรือกระทำการซ่อมแซมจากการเปลี่ยนสินค้าให้สมบูรณ์ตามกฎหมายเลมอนลอว์ (Lemon Law

⁶⁸ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 14

⁶⁹ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), มาตรา 9

Buyback) และข้อความที่แสดงดังกล่าวต้องเป็นการแสดงโดยเห็นชัดเจนบนสินค้าว่า “Lemon Law Buyback” (“รถยนต์คันนี้ได้ถูกผู้ผลิตซื้อคืนเนื่องจากมีความบกพร่องตามที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการรับประกันกำหนดไว้ โดยกรรมสิทธิ์ในรถยนต์คันนี้ได้ถูกประทับตราถาวรด้วยถ้อยคำว่า ‘ซื้อคืนตามกฎหมายเลมอน (Lemon Law Buyback)’”)

8. ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าประเทศไทยยังขาดกฎหมายเฉพาะที่กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่องอย่างชัดเจน แม้ว่าจะมีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แต่กฎหมายเหล่านี้เป็นเพียงกรอบทั่วไปที่ไม่สามารถตอบโจทย์ปัญหาเชิงปฏิบัติได้ครบถ้วน จึงทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการตีความและบังคับใช้ และก่อให้เกิดข้อเสียเปรียบแก่ผู้บริโภคในทางคดี

ในส่วนกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดวางมาตรการคุ้มครองที่ชัดเจน โดยไม่จำกัดสถานะทางกฎหมายของผู้บริโภค ส่งผลให้นิติบุคคลสามารถใช้สิทธิเรียกร้องได้หากสินค้านั้นเข้าองค์ประกอบตามที่กฎหมายกำหนด เป็นกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ ซึ่งคุ้มครองผู้บริโภคในสินค้าทุกประเภท ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ซื้อหรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว ครอบครัว หรือในครัวเรือนเท่านั้น เว้นแต่เป็นเสื้อผ้าและเครื่องอุปโภคบริโภค และยังหมายรวมถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือใหม่และมือสองที่จำหน่ายในร้านค้าปลีก⁷⁰

สินค้าชำรุดบกพร่องแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ได้แก่ (1) การชำรุดบกพร่องในการผลิต (Manufacturing Defect) หมายถึง ความผิดปกติที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการผลิตสินค้าซึ่งทำให้สินค้าที่ได้ไม่ตรงตามแบบหรือมาตรฐานที่ผู้ผลิตได้ตั้งใจออกแบบไว้ (Intended Design) ความชำรุดบกพร่องลักษณะนี้ถือว่าเป็นการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานการออกแบบและสาเหตุให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบโดยหลัก Strict Liability กล่าวคือ ผู้เสียหายไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ว่าผู้ผลิตประมาทหรือไม่ แต่เพียงพิสูจน์ว่าสินค้าที่ได้รับนั้น “ชำรุดบกพร่อง” และก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของผู้บริโภค ก็สามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ทันที⁷¹ (2) การชำรุดบกพร่องในการออกแบบ Restatement (Second) of Torts มาตรา 402 A ใช้หลักความคาดหวังของผู้บริโภค (Consumer Expectation Test) ในความปลอดภัยจากสินค้าถือว่าสินค้าชำรุดบกพร่อง หากสินค้าขาดความปลอดภัยอันพึงมีตามที่ผู้บริโภคทั่วไปสามารถคาดหวังได้ตามสมควร และ Restatement (Third) of Torts มาตรา 2 ใช้หลักความเสี่ยงภัยต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ (Risk-Utility Test) โดยผู้เสียหายจะพิสูจน์ว่าแบบของสินค้าดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรืออาจพิสูจน์ว่าผู้ผลิตมีทางเลือกในการออกแบบที่สมเหตุสมผล เพื่อหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาอันตรายที่อาจเกิดจากแบบของสินค้าที่ใช้อยู่ (3) การชำรุดบกพร่องจากคำเตือนหรือคำแนะนำไม่เพียงพอ (Defect Because of Inadequate Instructions or Warning) หมายถึง กรณีที่อาจหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้านั้นได้ ถ้ามีการให้ข้อมูลในส่วนของ

⁷⁰ California Civil Code, Article A 1791 (a) ““Consumer goods” means any new product or part thereof that is used, bought, or leased for use primarily for personal, family, or household purposes, except for clothing and consumables. “Consumer goods” shall include new and used assistive devices sold at retail.”

⁷¹ Restatement (Second) of Torts, § 402A.

ข้อบ่งชี้หรือให้คำเตือนอย่างเหมาะสมถึงอันตรายของสินค้านั้น ซึ่งมีการกำหนดลำดับการเยียวยาโดยให้มีการซ่อมแซมก่อนเป็นลำดับแรก หากสินค้าได้รับการซ่อมแซมแล้ว แต่ต่อมายังปรากฏความชำรุดบกพร่องขึ้นอีก ผู้ประกอบธุรกิจหรือตัวแทนจะต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

1) เปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่ให้กับผู้บริโภค กรณีนี้ผู้บริโภคอาจมีค่าใช้จ่ายสำหรับค่าใช้จ่ายประโยชน์จากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง (สินค้าชิ้นเดิม) ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจหรือตัวแทน และผู้ประกอบธุรกิจหรือตัวแทนก็มีหน้าที่ในการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคสำหรับการเปลี่ยนสินค้าด้วยเช่นกัน⁷²

2) ผู้ประกอบธุรกิจหรือตัวแทนชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค กรณีนี้ต้องชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินเท่ากับราคาจริงที่ผู้ซื้อจ่ายหรือจ่ายรวมถึงค่าใช้จ่ายใด ๆ สำหรับการขนส่งและค่าติดตั้งโดยผู้ผลิต แต่ไม่รวมถึงรายการซึ่งไม่ใช่ของผู้ผลิตและถูกติดตั้งโดยตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ซื้อ และไม่รวมถึงค่าหลักประกันใด ๆ เช่น ภาษีการขายหรือค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนและค่าธรรมเนียมอย่างเป็นทางการอื่น ๆ รวมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยสุจริต⁷³

เมื่อผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเปลี่ยนสินค้าให้ผู้บริโภคตามข้อ 1 ผู้ซื้อจะต้องรับผิดชอบเงินสำหรับค่าใช้จ่ายประโยชน์จากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง (สินค้าชิ้นเดิม) หรือเมื่อมีการชดเชยค่าเสียหายตามข้อ 2 จำนวนเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้กับผู้ซื้ออาจลดลงโดยผู้ประกอบธุรกิจอาจหักเงินสำหรับค่าใช้จ่ายประโยชน์จากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องได้ ซึ่งคิดตั้งแต่เวลาที่ซื้อสินค้าจนถึงก่อนเวลาที่ผู้ซื้อส่งมอบรถให้กับผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายหรือศูนย์บริการและซ่อมแซมในส่วนซึ่งชำรุดบกพร่อง ทั้งนี้ได้จำกัดสิทธิ์หรือการเยียวยาที่มีให้กับผู้ซื้อภายใต้กฎหมายอื่น โดยผู้ประกอบธุรกิจมีข้อยกเว้นความรับผิดชอบในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องมีสาเหตุมาจากความเสียหายซึ่งไม่ได้เป็นผลมาจากความชำรุดบกพร่องหรือการทำงานผิดปกติโดยทั่วไป เช่น ทำตกน้ำ ขับรถชน ในขณะที่สินค้าอยู่ในความครอบครองของผู้บริโภค หรือเกิดจากการใช้งานอย่างไม่สมเหตุสมผล รวมถึงการนำสินค้าไปใช้งานผิดประเภท การดัดแปลงสภาพ หรือการไม่ยอมนำสินค้าหรือรถยนต์เข้าบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่คู่มือระบุไว้อย่างชัดเจน⁷⁴

⁷² California Civil Code, Article 1793.2. (d) (2) (A) “In the case of replacement, the manufacturer shall replace the buyer's vehicle with a new motor vehicle substantially identical to the vehicle replaced. The replacement vehicle shall be accompanied by all express and implied warranties that normally accompany new motor vehicles of that specific kind. The manufacturer also shall pay for, or to, the buyer the amount of any sales or use tax, license fees, registration fees, and other official fees which the buyer is obligated to pay in connection with the replacement, plus any incidental damages to which the buyer is entitled under Section 1794, including, but not limited to, reasonable repair, towing, and rental car costs actually incurred by the buyer.”

⁷³ California Civil Code, Article 1793.2. (d) (2) (B) “In the case of restitution, the manufacturer shall make restitution in an amount equal to the actual price paid or payable by the buyer, including any charges for transportation and manufacturer-installed options, but excluding nonmanufacturer items installed by a dealer or the buyer, and including any collateral charges such as sales or use tax, license fees, registration fees, and other official fees, plus any incidental damages to which the buyer is entitled under Section 1794, including, but not limited to, reasonable repair, towing, and rental car costs actually incurred by the buyer.”

⁷⁴ Magnuson-Moss Warranty Act, U.S.C. § 2304 (c) “The performance of the duties under subsection (a) of this section shall not be required of the warrantor if he can show that the defect, malfunction, or failure of any warranted

ในส่วนของบริษัทสันนิษฐาน Magnuson-Moss Warranty Act (กฎหมายระดับรัฐบาลกลาง) กำหนดเพียงหลักการกว้าง ๆ ว่าผู้ผลิตต้องเยียวยาด้วยการเปลี่ยนสินค้าหรือคืนเงิน หากไม่สามารถซ่อมแซมได้หลังจากพยายามใน “จำนวนครั้งที่สมเหตุสมผล” (Reasonable number of attempts) แต่กฎหมายไม่ได้ระบุว่า “สมเหตุสมผล” คือจำนวนกี่ครั้งหรือกี่วัน ในส่วนของ Tanner Consumer Protection Act ของมลรัฐแคลิฟอร์เนียให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า จำนวนที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับรถยนต์คันใหม่ตามการรับประกันโดยชัดแจ้ง หากภายใน 18 เดือนนับจากส่งมอบให้กับผู้ซื้อ หรือ 18,000 ไมล์ บนมาตรวัดระยะทางของยานพาหนะ ประกอบไปด้วยเหตุการณ์อย่างน้อยอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้เกิดขึ้น⁷⁵

1) ความชำรุดบกพร่องที่อาจส่งผลหรือมีแนวโน้มที่จะทำให้เสียชีวิตหรืออาจก่อให้เกิดบาดเจ็บร่างกาย และความชำรุดบกพร่องที่ได้รับการซ่อมแซมสองครั้งขึ้นไปโดยผู้ผลิตหรือตัวแทน และผู้ซื้อหรือผู้เช่าได้แจ้งให้ผู้ผลิตทราบโดยตรงอย่างน้อยหนึ่งครั้งถึงความจำเป็นในการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่อง⁷⁶

2) ความชำรุดบกพร่องเดียวกันได้รับการซ่อมแซม 4 ครั้งขึ้นไป โดยผู้ผลิตหรือตัวแทน และผู้ซื้อได้แจ้งให้ผู้ผลิตทราบโดยตรงอย่างน้อยหนึ่งครั้งถึงความจำเป็นในการซ่อมแซมความชำรุดบกพร่อง⁷⁷

3) สินค้าไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากการซ่อมแซมความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยผู้ผลิตหรือตัวแทนเป็นเวลารวมมากกว่า 30 วันตามปฏิทินนับตั้งแต่ส่งมอบสินค้าให้กับผู้ซื้อ ทั้งนี้ระยะเวลา 30 วันอาจจะขยายออกไปได้เฉพาะในกรณีที่ไม่สามารถทำการซ่อมแซมได้ เนื่องจากเงื่อนไขที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ผลิตหรือตัวแทน⁷⁸

consumer product to conform with a written warranty, was caused by damage (not resulting from defect or malfunction) while in the possession of the consumer, or unreasonable use (including failure to provide reasonable and necessary maintenance)”

⁷⁵ California Civil Code, Article 1793.22 (b) “It shall be presumed that a reasonable number of attempts have been made to conform a new motor vehicle to the applicable express warranties if, within 18 months from delivery to the buyer or 18,000 miles on the odometer of the vehicle, whichever occurs first, one or more of the following occurs:”

⁷⁶ California Civil Code, Article 1793.22 (b) (1) “The same nonconformity results in a condition that is likely to cause death or serious bodily vehicle is driven and the nonconformity has been subject to repair two or more times by the manufacturer or its agents, and the buyer or lessee has at least once directly notified the manufacturer of the need for the repair of the nonconformity.”

⁷⁷ California Civil Code, Article 1793.22 (b) (2) “The same nonconformity has been subject to repair four or more times by the manufacturer or its agents and the buyer has at least once directly notified the manufacturer of the need for the repair of the nonconformity.”

⁷⁸ California Civil Code, Article 1793.22 (b) (3) “The vehicle is out of service by reason of repair of nonconformities by the manufacturer or its agents for a cumulative total of more than 30 calendar days since delivery of the vehicle to the buyer. The 30-day limit shall be extended only if repairs cannot be performed due to conditions beyond the control of the manufacturer or its agents. The buyer shall be required to directly notify the manufacturer pursuant to paragraphs (1) and (2) only if the manufacturer has clearly and conspicuously disclosed to the buyer, with the warranty or the owner's manual, the provisions of this section and that of subdivision (d) of Section 1793.2, including the requirement that the buyer must notify the manufacturer directly pursuant to paragraphs (1) and (2). The notification, if required, shall be sent to the address, if any, specified clearly and conspicuously by the manufacturer in the warranty or owner's manual. This presumption shall be a

ในกรณีนี้ยังมีมาตรการจัดการสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง โดยที่อนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้าที่ซื้อคืนกลับมาจำหน่ายใหม่ได้ หากเปิดเผยต่อผู้บริโภคอย่างชัดเจนว่าเป็น Lemon Law Buyback อันเป็นกลไกที่สร้างสมดุลระหว่างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคและสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจ

ในส่วนของสิงคโปร์ เป็นกฎหมายที่มุ่งเน้นคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ มีการจำกัดสถานะของผู้บริโภคไว้เฉพาะบุคคลธรรมดาที่กระทำธุรกรรมนอกเหนือจากการประกอบธุรกิจการค้าเท่านั้น ส่งผลให้การจัดซื้อของนิติบุคคลหรือของบุคคลธรรมดาเพื่อประโยชน์ในทางการค้าถูกตัดสิทธิโดยสิ้นเชิง โดยให้ความคุ้มครองครอบคลุมการซื้อขายสินค้าทุกชนิดภายในประเทศสิงคโปร์ โดยอ้างอิงนิยามสินค้าที่ได้รับความคุ้มครองตาม Sale of Goods Act (SGA) ซึ่งครอบคลุมสินค้าทั่วไป สินค้ามือสองที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด และสินค้าในสัญญาเช่าซื้อ⁷⁹ โดยวางหลักสำคัญไว้ในกรณีสินค้า “ความไม่ถูกต้องเหมาะสมตามสัญญา” (Non-Conformity with Contract) ผู้ขายต้องรับผิดชอบ โดยความไม่ถูกต้องเหมาะสมดังกล่าวครอบคลุมทั้งในด้านคุณภาพ (Quality) ความเหมาะสมต่อการใช้งานตามปกติหรือการใช้งานเฉพาะ (Fitness for Purpose) และความสอดคล้องกับคำบรรยายหรือโฆษณาที่ให้ไว้ (Correspondence with Description) ที่สำคัญ หากความบกพร่องปรากฏภายใน 6 เดือนนับแต่วันส่งมอบ จะมีบทสันนิษฐานว่าสินค้ามีความบกพร่องอยู่แล้วในขณะส่งมอบ เว้นแต่ผู้ขายจะพิสูจน์เป็นอย่างอื่น⁸⁰ ส่งผลให้ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้ขายมากกว่าผู้ซื้อ ในด้านสิทธิในการเยียวยาได้กำหนดวิธีการให้ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า (Repair or Replacement) เป็นทางเลือกแรก หากไม่สามารถทำได้ภายในเวลาอันสมควร หรือก่อให้เกิดความไม่สะดวกอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิทางเลือกที่สอง คือ ขอคืนเงินหรือลดราคา (Refund or Price Reduction) โดย Lemon Law กำหนดให้การเยียวยาเหล่านี้เป็นสิทธิที่บังคับได้โดยตรง (Statutory Remedies) ไม่สามารถตัดสิทธิหรือจำกัดสิทธิด้วยข้อสัญญาได้ และเป็นความรับผิดโดยเคร่งครัด กล่าวคือ ผู้บริโภคเพียงแต่พิสูจน์ว่าสินค้ามีความบกพร่อง ไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ว่าผู้ขายหรือผู้ผลิตมีความประมาทเลินเล่อ⁸¹ และมีข้อยกเว้นความรับผิดไว้อย่างชัดเจน เช่น ความบกพร่องที่เกิดจากการใช้ผิดวิธี การไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้งาน การสึกหรอตามปกติของสินค้า (Normal Wear and Tear) หรือกรณีที่ผู้บริโภครู้ถึงความบกพร่องอยู่แล้วก่อนการซื้อ (มาตรา 12B (5)) หรือในกรณีที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะ หรือเป็นไปตามสภาพการเสื่อมสลายตามธรรมชาติของตัวสินค้าเอง ซึ่งในกรณีเช่นนี้ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมได้รับสิทธิคุ้มครองและได้รับการยกเว้นความรับผิดตามกฎหมาย โดยมีต้องรับภาระในการเยียวยาความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องดังกล่าวแต่อย่างใด⁸²

rebuttable presumption affecting the burden of proof, and it may be asserted by the buyer in any civil action, including an action in small claims court, or other formal or informal proceeding.”

⁷⁹ The Consumers Association of Singapore (CASE), *Lemon Law*, Retrieved August 16, 2025, from <https://www.case.org.sg/cpfta-lemon-law/>

⁸⁰ Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12B (2).

⁸¹ Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.), Section 12C.

⁸² Consumer Protection (Fair Trading) Act (Singapore), Section 12 B (4).

ตรงกันข้ามกับกฎหมายไทยที่ยังคงอิงหลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงสิทธิ เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงเทคนิคหรือกระบวนการผลิตได้ และไม่มีบทสันนิษฐานหรือกลไกที่ช่วยแบ่งเบาภาระการพิสูจน์ให้ผู้เสียหาย

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของไทย ควรมีการตรากฎหมายความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า โดยกำหนดนิยามของสินค้าชำรุดบกพร่อง ประเภทของสินค้าที่ได้รับความคุ้มครองโดยครอบคลุมสินค้าทุกประเภท สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค มาตรการเยียวยา หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ ข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ ระยะรับประกัน และบทสันนิษฐานความรับผิด เพื่อให้กฎหมายฉบับนี้สามารถใช้ได้จริงและเกิดความสมดุลระหว่างคู่สัญญา โดยอิงแนวทางจากกฎหมายของสิงคโปร์ และมีการกำหนดมาตรการจัดการสินค้าที่ชำรุดบกพร่องตามแนวทางจากกฎหมายของสหรัฐอเมริกา

ท้ายที่สุด ผลการศึกษานี้เสนอว่ากฎหมายไทยควรรับหลักการสำคัญจากต่างประเทศเข้ามาปรับใช้ โดยเฉพาะการกำหนดให้มีการรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty) และสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค เช่น การซ่อมแซม เปลี่ยน ลดราคา หรือเลิกสัญญา ตลอดจนกลไกสันนิษฐานความรับผิดในระยะเวลาอันเหมาะสม นอกจากนี้ควรมีมาตรการห้ามนำสินค้าที่ชำรุดกลับมาจำหน่ายใหม่โดยไม่เปิดเผยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

9. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

9.1 บทสรุป

ปัญหาสิทธิของผู้ซื้อเมื่อสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง เป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความไม่สมดุลระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่สินค้ามีความซับซ้อนทางเทคโนโลยี ผู้บริโภคทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบความบกพร่องได้จากลักษณะภายนอก ประกอบกับการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้น ยิ่งทำให้ผู้บริโภคมีความเสี่ยงสูงต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบ

แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472-474 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แต่กฎหมายเหล่านี้ยังคงเป็นลักษณะทั่วไป ไม่ได้มุ่งคุ้มครองกรณีสินค้าชำรุดบกพร่องโดยตรง ทำให้ในทางปฏิบัติยังเกิดความไม่ชัดเจนว่าลักษณะใดจึงถือเป็น “ความชำรุดบกพร่อง” และผู้ขายจะต้องรับผิดชอบอย่างไร

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศ พบว่า สหรัฐอเมริกา มีกฎหมายที่กำหนดสิทธิผู้บริโภคไว้อย่างละเอียด โดยเฉพาะในกรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง (lemon law) ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ผลิตซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าภายในเงื่อนไขที่ชัดเจน เช่น การซ่อมหลายครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือการที่สินค้าถูกส่งซ่อมนานเกิน 30 วัน หากไม่เป็นไปตามนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือการชดเชยเป็นเงินสด พร้อมกำหนดสูตรคำนวณค่าใช้ประโยชน์จากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง เพื่อไม่ให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบธุรกิจ และขณะที่สิงคโปร์มีกฎหมาย Consumer Protection (Fair Trading) Act และ Lemon Law

กำหนดสิทธิผู้บริโภคให้ชัดเจนว่าหากสินค้ามีความชำรุดบกพร่องภายในหกเดือนนับจากการซื้อ ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายซ่อม เปลี่ยน ลดราคา หรือคืนเงิน โดยกฎหมายยังวางกลไกให้ภาระการพิสูจน์กลับไปอยู่ที่ผู้ขายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย จึงเห็นได้ว่า การตราเป็นกฎหมายเฉพาะในระดับพระราชบัญญัติ โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. เพื่อกำหนดนิยามความชำรุดบกพร่อง ขอบเขตสิทธิของผู้บริโภค หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ และข้อยกเว้นความรับผิดอย่างรัดกุม อันจะช่วยสร้างความสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภคและการไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับภาระเกินสมควร

9.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรกำหนดให้มีกฎหมายเป็นการเฉพาะ โดยตราเป็นกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. มีขอบเขตเนื้อหาในการกำหนดนิยามของสินค้าชำรุดบกพร่อง ประเภทของสินค้าที่ได้รับความคุ้มครองโดยครอบคลุมสินค้าทุกประเภท สิทธิของผู้บริโภค มาตรการเยียวยาอย่างเป็นขั้นตอน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ ระยะรับประกัน และบทสันนิษฐานความรับผิด และมีการกำหนดมาตรการจัดการสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง

2) ควรกำหนดคำนิยามในกฎหมาย เช่น นิยามความชำรุดบกพร่อง คือ สินค้าที่ผลิตต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย หรือใบรับประกันของผู้ผลิต หรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามคำรับประกันของผู้ประกอบธุรกิจ นิยามผู้ประกอบธุรกิจ ควรครอบคลุมถึง ผู้ผลิตสินค้ารวมถึงชิ้นส่วนของสินค้า ผู้ประกอบชิ้นส่วนของสินค้า ผู้ขนส่งสินค้า ผู้เก็บสินค้า ผู้นำเข้าสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า ผู้ให้เช่าสินค้าจากการผลิตสินค้าเพื่อให้เช่า และรวมถึงกรณีเช่าซื้อด้วย เนื่องจากกลุ่มสินค้าบางประเภท เช่น รถยนต์ มักเป็นสัญญาเช่าซื้อ เพื่อนำไปสู่การรับผิดหากเกิดสินค้ามีปัญหาจนเป็นเหตุให้สินค้าชำรุดบกพร่อง ซึ่งไม่อาจกำหนดให้แต่เฉพาะผู้ผลิตเพียงรายเดียวเป็นผู้รับผิดชอบต่อความไม่สมบูรณ์ได้ เพราะกระบวนการผลิตสินค้านั้นมิได้เริ่มต้นและจบลงที่การผลิตอย่างเดียวแต่หมายรวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มสร้างสินค้าจนไปถึงกระบวนการที่สินค้าถึงมือผู้บริโภค ในทุกกระบวนการผลิตนั้นย่อมอาจเป็นเหตุให้สินค้าดังกล่าวเกิดความไม่ได้มาตรฐานทุกช่วงขณะ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องย่อมต้องร่วมกันรับผิดชอบภายใต้บทสันนิษฐานความรับผิดเด็ดขาดต่อผู้บริโภคด้วยกัน

3) ควรกำหนดมาตรการจัดการสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องที่ผู้ประกอบธุรกิจรับซื้อคืนไปเพื่อป้องกันการนำมาจำหน่ายซ้ำ กล่าวคือ กรณีที่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจเลือกใช้สิทธิการให้ผู้ประกอบธุรกิจซื้อคืนสินค้าที่ความชำรุดบกพร่องจากผู้บริโภคแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าสินค้าที่ความชำรุดบกพร่องกลับคืนสู่มือผู้ประกอบธุรกิจ ในประเด็นนี้หากไม่มีมาตรการกำหนดไว้ให้ชัดเจนว่าผู้ประกอบธุรกิจสามารถกระทำการใดเพื่อแก้ไขสินค้าดังกล่าวได้ หรือหากผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้าดังกล่าวกลับมาจำหน่ายอีกครั้งจะเป็นความผิดหรือไม่ และย่อมไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่อาจได้ซื้อสินค้าที่มีซ่อมแซมมาแล้วนำมาจำหน่ายใหม่ ควรกำหนดมาตรการสำหรับสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจรับซื้อคืนไปให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการจำหน่ายซ้ำ เช่น กำหนดว่าหากผู้ประกอบธุรกิจได้กระทำการใด ๆ โดยทำให้สินค้าได้รับการซ่อมแซมจนอยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้สอย และได้มาตรฐานของสินค้าตามปกติของสินค้าดังกล่าวแล้ว กฎหมายอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำ

สินค้าดังกล่าวออกขายในท้องตลาดได้อย่างปกติ แต่มีเงื่อนไขว่าผู้ประกอบการต้องแสดงข้อความว่าสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าที่มีการรับซื้อคืนหรือกระทำการซ่อมแซมจากการเปลี่ยนสินค้าให้สมบูรณ์ตามกฎหมาย และในกรณีพบว่าลักลอบขายสินค้าที่มีปัญหาจะต้องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อตรวจสอบและควรมีการกำหนดโทษทางอาญาไว้ด้วย

4) ควรให้กฎหมายกำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองว่าจะได้รับสินค้าดังกล่าวอย่างเหมาะสมจากผู้ประกอบการ โดยมีการกำหนดค่ารับประกันเป็นข้อกำหนดในกฎหมายไม่ว่าเป็นค่ารับประกันโดยตรงหรือค่ารับประกันโดยปริยาย ย่อมอยู่ภายใต้หลักความรับผิดชอบจากสินค้าชำรุดบกพร่องหากผู้ประกอบการไม่อาจปฏิบัติตามค่ารับประกันดังกล่าวได้ และควรกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการที่ต้องดำเนินการเพื่อรับประกันสินค้าหากพบความชำรุด และสิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับสินค้าตามสัญญา เพื่อให้สอดคล้องกับสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในเรื่องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา⁸³

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ ปรกติ. (2532). *ความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขาย* (ผลงานวิจัยเสริมหลักสูตร). กรุงเทพฯ : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตรตรา ชื่นเงิน. (2558). *ละเมิด* (รายงานการศึกษา). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- ณัฐวิมล อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2550). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะซื้อขาย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล.
- ดาราพร ธีระวัฒน์. (2559). *สัญญาผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนดล ถนอมนิรชรชัย. (2557). *ปัญหาในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในการซื้อขายรถยนต์ใหม่*. (สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ธีรวัฒน์ จันทสมบุรณ์. (2566). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์. (2567). *สัญญาผู้บริโภค ข้อพิพาทผู้บริโภค และคดีผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.
- ไพฑิต เอกจริยกร. (2565). *คำอธิบาย ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.
- พิทยา วิทยาไพโรจน์. (2549). *ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม : ศึกษากรณีสัญญาประกันวินาศภัย*. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- มติชนออนไลน์. (2561). *ด่วน! ศาลสั่ง 'ฟอร์ต' จ่าย 23 ล้านบาท หลังจำหน่ายรถไร้มาตรฐานกับลูกค้านับร้อย*. สืบค้นวันที่ 24 มีนาคม 2569, จาก https://www.matichon.co.th/local/news_1140527

⁸³ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 4 (3 ทวิ)

- รัฐสภา จุริมาศ. (2561). มาตรการทางกฎหมายต่อความไม่ได้มาตรฐานของสินค้า : ศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น. *วารสารวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 2 (1), 79-84.
- ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (ไม่ปรากฏปี). บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบร่าง พ.ร.บ. ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาปฏิรูปแห่งชาติ. (2558). *วาระปฏิรูปที่ 31 : การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง “ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.”* (รายงานของคณะกรรมการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค). กรุงเทพฯ : สภาปฏิรูปแห่งชาติ.
- สุวิจักขณ์ จันดาพันธ์. (2553). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีความรับผิดร่วมกันของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุขุม ศุภนิธย์. (2557). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอื้อน ขุนแก้ว. (2566). *คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร.
- California Civil Code.
- Consolidated Version of the Treaty on the Functioning of the European Union. (2012). OJ C326/47.
- Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A, 2009 Rev. Ed.).
- Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods. (2019). OJ L136/28.
- Farnsworth, E. Allan. (2004). *Contracts*. 4th ed. New York: Aspen Publishers.
- Kennedy, John F. (1962). Special message to the Congress on protecting the consumer interest. Retrieved August 12, 2025, from <https://shorturl.asia/VLd9T>
- Magnuson-Moss Warranty Act. (1975). 15 U.S.C. §§ 2301–2312.
- Micklitz, Hans-W. (2018). *The politics of justice in European private law*. 1st ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes. (2013). OJ L165/1.
- Restatement (Second) of Torts. § 402A.
- Sale of Goods Act (Cap. 393, 1999 Rev. Ed. Sing.).
- The Consumers Association of Singapore (CASE). *Lemon Law*. Retrieved August 16, 2025, from <https://www.case.org.sg/cpfta-lemon-law/>
- Unfair Contract Terms Act (Cap. 396, 1994 Rev. Ed. Sing.).
- Weatherill, Stephen. (2021). *EU consumer law and policy*. 2nd ed. Cheltenham: Edward Elgar Press.