

**มาตรการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง
ของไทยและของประเทศสิงคโปร์**
**Principles of use the Law of Consumer Protection in case of the Defective
New-cars of Thai and Singapore**

ทวีศักดิ์ โสมณี

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

Taweesak Sopmanee

The Eastern University of Management and Technology, Thailand

E-mail: tsopmanee@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษามาตรการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ปฏิบัติตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญาตามหลักกฎหมายไทย 2) เพื่อศึกษาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า หรือสิทธิเพิ่มเติมในส่วน of สินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาของประเทศสิงคโปร์ และ 3) เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำหลักกฎหมายสิงคโปร์มาปรับใช้ให้มีความครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการศึกษาแบบเชิงเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์ (Interviews) โดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริง

ผลการศึกษาพบว่า มาตรการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องของไทยจากการศึกษากฎหมายไทย ได้แก่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ปรากฏว่ายังไม่มีระเบียบในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่ปฏิบัติตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญา ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่เป็นบทสันนิษฐานทางกฎหมายดังเช่นกฎหมายสิงคโปร์ และไม่มีกฎหมายที่กำหนดขั้นตอนในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่ปฏิบัติตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญาก่อนฟ้องคดี และเมื่อศึกษาหลักกฎหมาย Lemon Law ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งประเทศสิงคโปร์ไม่ได้บัญญัติหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นการเฉพาะ แต่บัญญัติไว้เป็นส่วนที่ 3 โดยกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิ

*วันที่รับบทความ : 8 กุมภาพันธ์ 2565; วันแก้ไขบทความ 24 กุมภาพันธ์ 2565; วันตอบรับบทความ : 28 กุมภาพันธ์ 2565

Received: February 8, 2022; Revised: February 24, 2022; Accepted: February 28, 2022

เพิ่มเติมในส่วนของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยเป็นการบัญญัติในลักษณะที่คุ้มครองผู้บริโภคจากการที่สินค้าอื่น ๆ โดยทั่วไป การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อหรือเช่าซื้อสินค้าที่เป็นสังหาริมทรัพย์ รวมถึงรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสองที่มีชำรุดบกพร่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องจนเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคเท่านั้น แต่ใช้คุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้ารวมถึงรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เป็นข้อสันนิษฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคคือ ภายใน 6 เดือน นับแต่ได้รับมอบสินค้า หากผู้บริโภคพบถึงความชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาหรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา ให้ถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า ซึ่งเป็นความบกพร่องของสินค้าก่อนมีการซื้อขายหรือได้รับมอบจากผู้ขาย ทั้งยังกำหนดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายทำการซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือผู้บริโภคอาจเก็บรถยนต์ที่บกพร่องหรือสินค้านั้นแต่ขอลดราคาสินค้าในส่วนที่มีความบกพร่อง หรือเรียกให้ชำระเงินคืนในกรณีที่สินค้าไม่อาจซ่อมแซมหรือแก้ไขได้

คำสำคัญ: หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค; ชำรุดบกพร่อง; ข้อตกลงในสัญญา

Abstracts

This Article aimed (1) to study measures for using consumer protection laws in case of defective new cars Or not in accordance with the quality of the car as agreed in the contract according to Thai law. (2) to study the principles of consumer protection law regarding liability for product defects or additional rights in respect of goods that do not comply with the contract of Singapore. (3) to suggest improvements and amendments to the consumer protection law. By adopting Singapore law principles to cover protection for new car buyers with defects.. The research model is qualitative research. Document-oriented study method Documentary and interviews using data and facts.

The research results shows the use of consumer protection law in the case of Thailand's new car defect that refers to the Civil and Commercial Code on liability for defects, The Consumer Protection Act, BE 2522 (1979) and the Amendments (No. 3) BE 2556, Liability for Damage from Non-Safe Goods Act, BE 2551 and Consumer Protection Act. It appears that there is no provision on consumer protection of new car defects with minor defects of or not according to the quality of the car agreed in the contract. There are no prescriptive legal terms such as Singapore law and not law that it defines the procedure for protecting consumers' rights in the quality of the car agreed in the contract before the lawsuit when studying the Lemon Law in the Consumer Protection Act (Fair trade) of Singapore does not prescribe a consumer protection law regarding liability for defects in a particular product. This is the third part of the agreement which requires consumers to have additional rights in respect of goods that are not in conformity with the contract. It is a law that protects consumers from other goods in general and protects consumers from buying or leasing movable goods including new cars and used cars with defective that it does not have to be a defective product so it is not safe or harmful to consumers, but use consumer protection from the purchase that including new cars with little defect that or not meet the quality of goods agreed in accordance with the contract. There is a legal presumption that the benefit to consumers is within 6 months of receipt of the goods if

consumers find defects or products that do not comply with the contract or do not meet the quality of goods agreed in accordance with the contract that the product is not in accordance with the contract from the date of delivery. This is a defect of the product before being traded or received from the seller. It also defines consumer rights that consumers have the right to demand repairs from the seller to change product or consumers may keep the defective car or the item, but reduce the price of goods in the defective or call for a refund if the product cannot be repaired or modified.

Keywords: Law of Consumer Protection; Defective; Agreement

บทนำ

รถยนต์เป็นยานพาหนะคนไทยที่ใช้สัญจรส่วนตัว หรือใช้ขนส่งสินค้าเพื่อประกอบกิจการอื่น ๆ สินค้าประเภทรถยนต์จึงเป็นสินค้าที่มีความสำคัญ แม้รถยนต์เป็นสินค้าที่มีราคาสูงแต่ยังเป็นที่นิยมหรือได้รับความสนใจจากคนไทย จะเห็นได้จาก ยอดผู้ขอใช้สิทธิเข้าร่วมโครงการรถยนต์คันแรกที่มีผู้ซื้อรถยนต์ตั้งแต่ 16 กันยายน 2554 ถึง 31 ธันวาคม 2555 สูงถึง 1,259,113 คัน จากที่รัฐตั้งเป้าหมายเพียง 500,000 คัน ซึ่งผู้ที่ซื้อรถยนต์รุ่นใหม่ ซึ่งเป็นสินค้าที่มีอรรถประโยชน์สูงถึงหลักแสน ย่อมคาดหวังว่าจะได้รับรถยนต์ที่มีมาตรฐานและใช้งานได้ดีตามปกติ แต่ในขณะเดียวกันพบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ เนื่องจากมีผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ได้ร้องเรียนผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก สถิติตั้งแต่ปี 2553 ถึง 2558 มีจำนวน 196 ราย ปัญหาที่พบคือรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เช่น เกิดเขม่าควันเข้าในห้องผู้โดยสาร เครื่องปรับอากาศมีกลิ่นเหม็นไม่ทราบสาเหตุ อุปกรณ์ติดตั้งไม่ครบ รถเสียงดังทั้งคันไม่ทราบสาเหตุ เป็นต้น ทำให้องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน (คปอช.) เรียกร้องให้มีกฎหมายคุ้มครองคนซื้อรถยนต์ใหม่โดยเร็ว โดยปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเรื่อยมาจนกระทั่งเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2559 กลุ่มผู้เสียหายจากการซื้อรถยนต์ฟอร์ด รุ่นเฟียสต้า และรุ่นโฟกัส กว่า 100 คน ร้องเรียนต่อกองบังคับการปราบปรามคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินคดีกับบริษัท ฟอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรณีรถยนต์ที่ซื้อไปแล้วมีปัญหาเกียร์กระตุก เพราะซ่อมไม่ได้ โดยผู้เสียหายนำรถยนต์เข้าศูนย์ซ่อมหลายครั้ง แต่ยังไม่พบปัญหาเดิม และยังมีผู้เสียหายเพิ่มขึ้น เนื่องจากรถรุ่นดังกล่าวยังมีการจำหน่ายโดยไม่ได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมถึงปัญหาการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ของรถยนต์ฟอร์ดที่เร็วกว่าปกติจนทำให้ผู้ใช้เสียค่าซ่อมเกินราคาจริง เบื้องต้นผู้เสียหายต้องการให้บริษัท ฟอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ซื้อรถยนต์คืน ส่วนทางด้านตัวแทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ได้มีเจรจาแล้วเบื้องต้นแต่ยังไม่ข้อสรุปปัญหาที่ผู้บริโภคเรียกร้องให้ผู้จำหน่ายรถยนต์หรือผู้ประกอบการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ เนื่องจากมีการซ่อมแซมหลายครั้ง หรือให้ผู้ประกอบการซื้อรถยนต์คืนหรือขอคืนเงินกับผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้บริโภคเกิดความวิตกกังวลไม่เชื่อมั่นในมาตรฐานคุณภาพของสินค้าดังกล่าว ต้องการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค ประกอบกับคณะกรรมการองค์การอิสระผู้บริโภคเรียกร้องให้มีกฎหมายคุ้มครองคนซื้อรถยนต์ใหม่ กรณีรถยนต์ที่ซื้อใหม่ชำรุดบกพร่องนั้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวมีความสำคัญเพราะรถยนต์เป็นสินค้าที่มีราคาสูง ซึ่งหากเกิดความชำรุดบกพร่องผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ไม่อาจตรวจพบความชำรุดบกพร่อง

ได้ทันที ในขณะที่ทำสัญญาและรับมอบรถยนต์ใหม่ แต่มักมาพบปัญหาความชำรุดบกพร่องในภายหลังจากการใช้รถยนต์คันใหม่ในระยะเวลาที่ไม่นาน หากเกิดความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของผู้ประกอบธุรกิจให้ชัดเจน และผู้บริโภคควรได้รับการคุ้มครองและได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว โดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องไปฟ้องร้องหรือดำเนินคดีทางศาลแต่เพียงอย่าง จึงนำมาซึ่งประเด็นปัญหาทางกฎหมายที่น่าศึกษาว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายฉบับใดที่คุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องยังไม่มีบทบัญญัติที่ให้ผู้ขายรับผิด ในกรณีเกิดความชำรุดบกพร่องภายหลังผู้ซื้อสินค้าได้รับสินค้าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังมีข้อจำกัดคือใช้บังคับเฉพาะสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค, พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มีข้อจำกัดกรณีสินค้าที่ชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ในลักษณะที่ไม่มีคุณภาพย่อมไม่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่แล้วเกิดการชำรุดบกพร่องภายหลัง แต่ผู้บริโภคต้องฟ้องผู้ประกอบธุรกิจนั้นต่อศาล ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควรกว่าผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยา

จากปัญหาข้อกฎหมายดังกล่าว จึงมุ่งเน้นศึกษาหลักการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง ตามกฎหมายไทยในปัจจุบัน คือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายประเทศสิงคโปร์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปในเชิงเปรียบเทียบกฎหมาย และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตรการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ เป็นไปตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญาตามหลักกฎหมายไทย
2. เพื่อศึกษาหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า หรือสิทธิเพิ่มเติมในส่วนของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาของประเทศสิงคโปร์
3. เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำหลักกฎหมายสิงคโปร์มาปรับใช้ให้มีความครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาแบบเชิงเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์ (Interviews) โดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาที่เกิดขึ้น ตามแนวคำพิพากษาและเอกสารตำราทางวิชาการ ซึ่งปรากฏในเอกสารต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จะเป็นเอกสารเกี่ยวกับการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง หรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาของไทยและของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งผลิตโดยส่วนราชการ เช่น สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ ศาลยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ สภานายความ เป็นต้น รวมทั้งการสัมภาษณ์ นักวิชาการ นักกฎหมาย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องของไทยและของประเทศสิงคโปร์

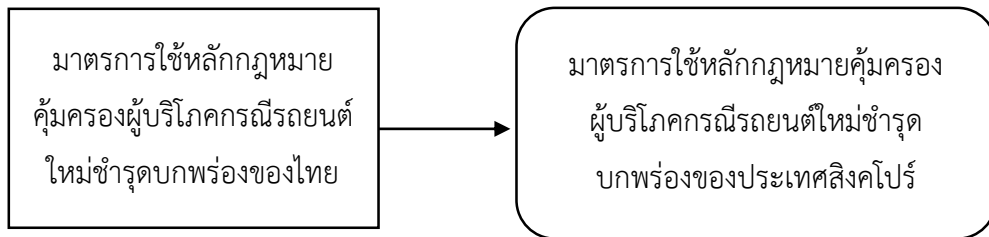
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากงานวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง หรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาของไทยและของประเทศสิงคโปร์ เช่น ตำรา (Textbook) คำพิพากษากฎีกา วิทยานิพนธ์ วารสารวิชาการ เอกสารประชุมวิชาการ สิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน/สถาบันทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสามารถสืบค้นได้จากสถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประชากรกลุ่มเป้าหมายไว้ คือ ผู้พิพากษา อัยการ ผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการคดีและสนับสนุนคดีซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มรับฟ้อง กลุ่มสารบบคดี และกลุ่มออกหมายและเจ้าหน้าที่ประจำองค์คณะ ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดกับหัวข้อการวิจัยครั้งนี้จำนวน 11 คน เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริหารงานของสำนักงานศาล โดยดำเนินกระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive random) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) คือการสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบเป็นการเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จึงได้ค้นคว้าข้อมูลทางด้านเอกสารและใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์ (Interviews) โดยใช้ข้อมูล และข้อเท็จจริงจากการใช้หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาที่เกิดขึ้น ตามแนวคำพิพากษาและเอกสารตำราทางวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

หลักกฎหมายไทยที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่อง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่อง มีเพียง 3 มาตรา คือ มาตรา 472 บัญญัติถึงกรณีที่ผู้ขายต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่อง, มาตรา 473 บัญญัติถึงกรณีที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่อง และ มาตรา 474 อายุความในการฟ้องคดีโดยห้ามไม่ให้ฟ้องเมื่อพ้น 1 ปี นับแต่เวลาได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติดังกล่าว หากรถยนต์ใหม่ที่ซื้อนั้นเกิดความชำรุดบกพร่องในภายหลัง ซึ่งผู้ขายจะต้องรับผิดต่อผู้ซื้อตามมาตรา 472 จะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายไม่ต้องรับผิด และผู้ซื้อไม่มีสิทธิเรียกร้องราคาที่ยังไม่ได้ชำระตามมาตรา 488 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ดังนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องจึงไม่มีบทบัญญัติที่คุ้มครองผู้บริโภค กรณีที่ซื้อรถยนต์ใหม่ แล้วภายหลังเกิดความชำรุดบกพร่อง

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ได้เพิ่มบทบัญญัติ มาตรา 10 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ใกล้เคียงหรือประณีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล

ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังได้เพิ่มบทบัญญัติว่าด้วย การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น โดยมาตรา 36 กำหนดให้ เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ในกรณีที่ผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลาก หรือตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ (1) ห้ามผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้านั้น (2) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืน หรือเรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค (3) ให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้านั้นไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค หรือเปลี่ยนสินค้าหรือขอใช้ราคาสินค้าให้แก่ผู้บริโภค เป็นต้น และกำหนดในตอนท้ายว่า สินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค หมายความว่า สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งมาตรา 36 ดังกล่าวเป็นขั้นตอนก่อนการฟ้องคดี และยังได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการไว้ในมาตรา 56

จะเห็นได้ว่า บทบัญญัตินี้ดังกล่าว มีการกำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกัน ก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล และมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจ แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้านั้นไม่ให้เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค หรือเปลี่ยนสินค้าหรือขอใช้ราคาสินค้าให้แก่ผู้บริโภค แต่บทบัญญัตินี้ดังกล่าวใช้เฉพาะกรณีสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค เท่านั้น กล่าวคือบทบัญญัตินี้ดังกล่าวนำมาปรับใช้กับกรณีรถยนต์ใหม่ที่ชำรุดบกพร่องได้ แต่รถยนต์ต้องชำรุดบกพร่องถึงขนาดอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย หรือจิตใจของผู้บริโภค เท่านั้น ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไม่อาจปรับใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่เกิดความชำรุดบกพร่องที่เป็นเพียงความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือเป็นเพียงปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของรถยนต์

3. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัตินี้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัยของผู้ประกอบการ โดยกำหนดให้ผู้เสียหายต้องพิสูจน์ว่า ผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้และเก็บสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา ซึ่งเป็นการพิสูจน์ที่ไม่ยุ่งยากและอยู่ในวิสัยที่พิสูจน์ได้ กฎหมายบัญญัติให้ผู้เสียหายมีหน้าที่พิสูจน์ดังกล่าวก่อน เมื่อพิสูจน์ได้แล้ว การพิสูจน์ขั้นตอนต่อไปกฎหมายให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่พิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้านั้น หากผู้ประกอบการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้า เป็นต้น เช่น สามารถพิสูจน์ได้ว่าสินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หมายความว่าพิสูจน์ว่าสินค้านั้นมิได้มีความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือการแสดงสลากรสินค้า ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติดังกล่าวจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสินค้าใน 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหาย เป็นสินค้าที่อยู่ภายใต้บังคับมาตรา 4 กำหนดนิยามคำว่า “สินค้า” หมายความว่า สัณหัตถ์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายความรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ประการที่ 2 สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามมาตรา 4 กำหนดนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

ประการที่ 3 สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ตามมาตรา 4 กำหนดนิยามคำว่า “ขาย” หมายความว่า จำหน่าย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้าและให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหา ตลอดจนเสนอ ชักชวน หรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว

เมื่อพิจารณาเงื่อนไขทั้งสามประการ มีปัญหาต้องพิจารณาต่อไปว่า รถยนต์ใหม่ที่ชำรุดบกพร่อง เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งความบกพร่องของสินค้าตามพระราชบัญญัตินี้เป็นความบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้รถยนต์ใหม่ อันเนื่องมาจากขาดความปลอดภัย เช่น ปัญหาคันเร่งค้าง เบรกไม่ทำงาน ปัญหาถุงนิรภัยไม่ทำงาน กระแสไฟฟ้ารั่ว เป็นต้น รถยนต์นั้นจึงเป็น สินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้ แต่หากความบกพร่องของรถยนต์ใหม่เป็นความบกพร่องเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับคุณภาพของรถยนต์ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาหรือข้อตกลงในสัญญา แต่ไม่ถึงขนาดขาดความปลอดภัย เช่น กระชกสั่นในขณะขับขี, มีเสียงแปลกๆในขณะขับขี, รถยนต์มีสีหลุดร่อนบางจุด แต่ผู้ขับขียังสามารถขับขีรถได้เป็นปกติ เป็นต้น ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ยังคงมีสิทธิฟ้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์รับผิดชอบตามสัญญาซื้อขายหรือรับประกันของผู้ผลิตรถยนต์นั้น แต่ไม่อาจจะเรียกให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบตามพระราชบัญญัตินี้

ดังนั้น พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีข้อจำกัดในเรื่องสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเท่านั้น แต่รถยนต์ใหม่ที่ชำรุดบกพร่องซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของรถยนต์นั้น ไม่ถือเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามนัยของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว กำหนดความผิดของผู้ประกอบการ แต่ยังไม่ครอบคลุมปัญหาความรับผิดชอบของผู้ประกอบการในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ในทุกกรณี

4. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

เป็นบทบัญญัติที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการดำเนินคดีหรือการฟ้องร้องผู้ประกอบการให้ต้องรับผิดชอบ แต่ต้องเป็นคดีที่มีข้อพิพาทกันระหว่างผู้เสียหายกับผู้ประกอบการธุรกิจเป็นคดีผู้บริโภค ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัตินี้

กรณีผู้บริโภคฟ้องขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ตามบทบัญญัติมาตรา 41 วรรคหนึ่ง โดยกำหนดให้

(1) หากความชำรุดบกพร่องดังกล่าว มีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้นและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ หรือ

(2) ถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย

จากมาตรา 41 จะเห็นได้ว่า ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่สามารถฟ้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ ซึ่งในการดำเนินคดีของผู้บริโภคดีดังกล่าว ศาลอาจมีคำสั่งให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์แทนการแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์นั้นได้

ซึ่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นเพียงกฎหมายวิธีสบัญญัติหรือกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีในศาลและการดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะต้อง ปรากฏว่า มีการกระทำ ความผิด ตามกฎหมายสารบัญญัติเสียก่อน เช่น การประทุพผิฝ้าฝืนหรือผิดสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง (ซึ่งไม่เกี่ยวกับความปลอดภัยของรถยนต์) จะสามารถฟ้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์นั้นเป็นคดีผู้บริโภคได้ ต่อเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายนั้น กระทำผิดสัญญาซื้อขาย (Sale contract) หรือสินค้าไม่เป็นไปตามคุณภาพที่ได้แจ้งไว้หรือรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง (Express warranty) และได้เรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบแล้ว แต่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการใด ๆ ย่อมเป็นหน้าที่ของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่นั้นต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการฟ้องคดีผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่าแม้รถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่องในเรื่องของคุณภาพโดยไม่เกี่ยวข้องกับการขาดความปลอดภัย หรือไม่อยู่ภายใต้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 แต่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่นั้น ยังสามารถฟ้องให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ โดยฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจในความผิดตามกฎหมายอื่น แต่อย่างไรก็ตามแม้หลักในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของกฎหมายจะมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและง่ายต่อผู้บริโภค ก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติแล้ว การฟ้องร้องดำเนินคดี ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย เนื่องจากต้องใช้เวลาในการดำเนินคดี ประกอบกับการชำรุดบกพร่องของสินค้าหรือรถยนต์ใหม่นั้น แม้จะไม่ใช่สินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค แต่การชำรุดบกพร่องดังกล่าวย่อมทำให้รถยนต์ใหม่เป็นสินค้าที่ไม่ตรงตามคุณภาพหรือมีตำหนิ หากปล่อยไว้นานอาจทำให้สินค้าหรือรถยนต์ใหม่เสื่อมราคาลง ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาเห็นควรที่จะโดยศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศสิงคโปร์ เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์กฎหมาย นำมาพิจารณาหาข้อสรุปการกำหนดมาตรการทางกฎหมาย หรือ

ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มีการแก้ไขระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้จำหน่ายรถยนต์เกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อรถยนต์ใหม่มากกว่า

วิเคราะห์หลักกฎหมายสิงคโปร์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง
กฎหมายที่กำหนดบทบัญญัติเพื่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่จะนำมาศึกษาในส่วนนี้คือกฎหมายที่มีชื่อเรียกว่า “Lemon Law” คือ คำเรียกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่ซื้อสินค้ามือหนึ่งแล้วพบความชำรุดหรือบกพร่องในการใช้งาน เนื่องจาก Lemon เป็นคำแสลงภาษาอังกฤษหมายถึง ของเสีย หรือของที่ไม่ดี ซึ่งคำว่า “Lemon Law” ในที่นี้หมายถึงรถยนต์ที่มีความบกพร่องอยู่เสมอๆ และเป็นความบกพร่องที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือกระทบต่อการใช้ประโยชน์ มูลค่าและความปลอดภัยอย่างมากหรืออย่างมีนัยสำคัญ โดยทั่วไป หากรถยนต์ใหม่ได้ถูกซ่อมแซมเป็นจำนวน 3 หรือ 4 ครั้งขึ้นไปสำหรับความชำรุดบกพร่องเดียวกันภายในระยะเวลาประกัน และความบกพร่องนั้นยังคงไม่ได้รับการแก้ไข จะเรียกรถยนต์นั้นว่า Lemon กล่าวอีกนัยหนึ่ง คำว่า “Lemon” ใช้เรียกสิ่งที่มีความบกพร่องอย่างต่อเนื่อง หรือสิ่งที่ไม่มีความคุ้มค่า (worthless thing) โดยเฉพาะรถยนต์

มีหลายประเทศที่นำหลักกฎหมาย Lemon Law มาใช้ แต่ประเทศไทยยังไม่ได้นำหลักกฎหมายดังกล่าวมาปรับใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง โดยผู้ศึกษามุ่งศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศในอาเซียนที่มีความเจริญในด้านเศรษฐกิจประเทศหนึ่ง

“Lemon Law” ในสิงคโปร์ จากการผลักดันของสมาคมผู้บริโภคสิงคโปร์ (Consumers Association of Singapore: CASE) สิงคโปร์ก็ได้บังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตัวนี้ (Consumer Protection [Fair Trading] Act: CPFTA) ไปเมื่อ 1 กันยายน 2012 “การบังคับใช้กฎหมายนี้จะช่วยให้สิงคโปร์ได้รับการยอมรับในระดับสากล สร้างความมั่นใจให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวว่าสินค้าที่พวกเขาซื้อไปเป็นสินค้านี้มีคุณภาพ ทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมค้าปลีกในประเทศอีกด้วย” Teo Ser Luck รัฐมนตรีกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม กล่าว

นิยามของคำว่า ‘ชำรุดบกพร่อง’ สำหรับที่สิงคโปร์ จะยึดตามกฎหมายซื้อขายสินค้า (Sale of Goods Act) ที่ให้คำจำกัดความว่า เป็นสินค้าไม่ได้คุณภาพ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพที่แจ้งไว้บนฉลาก

Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของประเทศสิงคโปร์ เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภค กรณีได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามมาตรฐานของคุณภาพและประสิทธิภาพแม้หลังจากการซ่อมแซมซ้ำ โดยได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย “Lemon Law” ในส่วนที่ 3 กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเพิ่มเติมในส่วนของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาและสำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น

กฎหมายดังกล่าวครอบคลุมสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมด ยกเว้นอสังหาริมทรัพย์ กฎหมายนี้ใช้กับสินค้าใหม่และมีสองทั้งยานพาหนะและการป้องกันมีแนวโน้มที่จะมีความจำเป็นมากที่สุดสำหรับสินค้าดังกล่าว

Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของประเทศสิงคโปร์ ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย **Lemon Law** ในส่วนที่ 3 กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเพิ่มเติมในส่วนของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาและสำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ดังนี้

"ซ่อมแซม" หมายถึงในกรณีที่มีการขาดความสอดคล้องในสินค้าในความหมายของส่วนย่อย (4) เพื่อให้สินค้าสอดคล้องเป็นไปตามสัญญา

"ผู้รับโอน"

(a) ในความสัมพันธ์กับสัญญาของการขายสินค้า หมายถึง ผู้ซื้อในความหมายของพระราชบัญญัติการขายสินค้านั้น

(c) ในความสัมพันธ์กับข้อตกลงเช่าซื้อ หมายถึง ผู้ว่าจ้างในความหมายของพระราชบัญญัติเช่าซื้อ "ผู้โอน"

(a) ในความสัมพันธ์กับสัญญาของการขายสินค้าหมายถึง ผู้ขาย ได้ในความหมายของพระราชบัญญัติการขายสินค้านั้น

(c) ในความสัมพันธ์กับข้อตกลงเช่าซื้อหมายถึง เจ้าของผู้ให้เช่าซื้อ ในความหมายของพระราชบัญญัติเช่าซื้อ

มาตรา 12B (1) (b) สินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาในช่วงเวลาของการส่งมอบสินค้า

มาตรา 12B (3) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรา (1) (b), สินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาเวลาใดเวลาหนึ่งภายใน 6 เดือนนับจากวันที่ส่งมอบสินค้าไปยังผู้ซื้อ ถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า

มาตรา 12B (4) อนุมาตรา (3) ไม่อาจใช้ได้ หาก

(a) ยอมรับว่าเป็นสินค้าที่ไม่สอดคล้องหรือเป็นไปตามสัญญา ณ วันนั้น

(b) เป็นการใช้งานโดยขัดกับธรรมชาติของสินค้า

ซึ่งเป็นกฎหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิสูจน์ หากพบข้อบกพร่องภายใน 6 เดือนของการส่งมอบจะสันนิษฐานว่าข้อบกพร่องอยู่ในเวลาของการส่งมอบ เว้นแต่ผู้จำหน่ายสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นอย่างอื่น หรือถ้าเช่นข้อสันนิษฐานขัดกับธรรมชาติของ หากมีข้อบกพร่องที่พบหลังจาก 6 เดือนของการส่งมอบเป็นหน้าที่สำหรับผู้บริโภคที่จะพิสูจน์ว่าข้อบกพร่องอยู่ในเวลาของการจัดส่ง

1. ซ่อมหรือเปลี่ยนสินค้า

มาตรา 12C

(1) มาตรา 12B นำมาใช้กับผู้ซื้อเรียกร้องให้ผู้ขายในกรณี (a) ซ่อมแซมสินค้า หรือ (b) เปลี่ยนคืนสินค้า

(2) หากผู้ซื้อต้องเรียกร้องให้ผู้ขายการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า ผู้ขายต้อง (a) ซ่อมแซมหรือเป็นกรณีที่อาจจะเปลี่ยนสินค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดภาระหรือไม่สะดวกแก่ผู้ซื้อ และ (b) ภาระค่าใช้จ่ายที่จำเป็นใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำเช่นนั้น (รวมถึงโดยเฉพาะค่าใช้จ่ายของแรงงานวัสดุหรือไปรษณีย์)

(3) ผู้ซื้อต้องไม่จำเป็นต้องเรียกร้องการซ่อมแซมหรือเป็นกรณีที่อาจจะเปลี่ยนสินค้าในกรณีที่การแก้ไขนั้น (a) เป็นไปไม่ได้ (b) สัดส่วนในการเปรียบเทียบกับอื่น ๆ ของการเยียวยาเหล่านั้น หรือ (c) สัดส่วนในการเปรียบเทียบกับยอดเงินที่เหมาะสมในการที่จะต้องจ่ายสำหรับการถ่ายโอนตามวรรค (คน) หรือเพิกถอนตามวรรค (ข) ของมาตรา 12 (1)

(4) หนึ่งในวิธีการแก้ไขที่เป็นสัดส่วนในการเปรียบเทียบกับอื่น ๆ ถ้ามีผู้ใดเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องซึ่งในการเปรียบเทียบกับผู้ที่กำหนดไว้ที่อื่น ๆ จะไม่มีเหตุให้คำนึงถึง (a) มูลค่าที่สินค้าควรจะมี ถ้าหากปรับใช้ให้เป็นไปตามสัญญา (b) การขาดสอดคล้องหรือไม่เป็นไปตามสัญญาทำให้สินค้าขาดสาระสำคัญตามสัญญา (c) ไม่ว่าจะเป็วิธีการแก้ไขอื่น ๆ อาจได้รับผลกระทบ ต้องไม่ก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้รับโอน

(5) ปัญหาช่วงเวลาที่เหมาะสม หรือขาดสาระสำคัญที่จะได้รับการพิจารณาโดยอ้างอิงถึง (a) ลักษณะตามธรรมชาติของสินค้า และ (b) วัตถุประสงค์การได้มาของสินค้า

2. การลดลงของจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายหรือเพิกถอนสัญญา

มาตรา 12D มาตรา 12B นำมาใช้กับกรณีผู้ซื้อเรียกร้องให้

(a) เรียกร้องให้ผู้ขายมีการลดจำนวนเงินที่จะต้องจ่าย สำหรับการขนถ่ายสินค้าที่เป็นปัญหาของ ผู้ซื้อตามจำนวนเงินที่เหมาะสม

(b) ยกเลิกสัญญาที่เกี่ยวกับสินค้าเหล่านั้น ถ้าเงื่อนไขในอนุมาตรา (2) อยู่ภายใต้เงื่อนไข (a) โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 12C (3) ผู้ซื้ออาจต้องใช้ค่าซ่อมแซมหรือเปลี่ยนของสินค้า หรือ (b) ผู้ซื้อเรียกร้องให้ผู้ขายให้ทำการการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า แต่ผู้ขายการละเมิดข้อเรียกร้องมาตรา 12C (2) (a) ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและไม่ทำให้ผู้ซื้อไม่ได้รับความสะดวก (3) สำหรับวัตถุประสงค์ของส่วนนี้ หากผู้ซื้อยกเลิกสัญญา การชำระเงินคืนใด ๆ ให้แก่ผู้ซื้ออาจจะลดลงจากการที่ได้ใช้สินค้านับตั้งแต่ได้รับมอบสินค้า

การเปลี่ยนคืนสินค้า เป็นไปตามสัญญาที่ได้รับตามคุณภาพ การตรวจสอบ รุนสภาพที่คาดว่า ณ จุดที่มีการสีกหรือและการฉีกขาด เนื่องจากการใช้งานโดยผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาและการเปลี่ยนใหม่ไม่จำเป็นเสมอไป หากผู้บริโภคไม่พอใจกับการเปลี่ยนอะไหล่ เขาสามารถขอการเยียวยาอื่น ๆ เช่นการลดราคา หรือการส่งสินค้ามาสำหรับการคืนเงิน บทบัญญัติกฎหมาย **Lemon** มีข้อกำหนด สำหรับการเยียวยาของการซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินส่วนลด จะยังมีผลอยู่เกินระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป แต่ผู้บริโภคจะต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าการเปลี่ยนอะไหล่ที่ให้ไว้ไม่เป็นไปตามสัญญา และความรับผิดชอบตามสัญญาผูกพันเพียงฝ่าย

คู่สัญญาในการทำสัญญา หากผู้ค้าปลีกที่ได้ลงนามในสัญญาการขายกับผู้บริโภค ผู้ปลีกจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการแลกเปลี่ยน / เงินคืน / ส่วนลดที่เกิดจากการไม่สอดคล้องของสินค้าที่มาพร้อมกับสัญญา

จากการศึกษา Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของประเทศสิงคโปร์ จะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ของสิงคโปร์ไม่ได้มีการกำหนดนิยามของความชำรุดบกพร่องเอาไว้ แต่ยังคงใช้นิยามคำว่า ชำรุดบกพร่องตามกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายสินค้า ซึ่งประเทศสิงคโปร์นำหลัก Lemon Law มาแก้ไขเพิ่มเติม ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) ในส่วนที่ 3 กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเพิ่มเติมในส่วน of สินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาและสำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมโดยไม่ได้เป็นกฎหมายเฉพาะแตกต่างหากจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้ศึกษาสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ขอบเขตการใช้บังคับ กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับครอบคลุมสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมด ยกเว้น อสังหาริมทรัพย์และให้เช่า ทั้งยังนี้ใช้กับสินค้าใหม่และมือสองของยานพาหนะ
2. คู่สัญญา คือ ผู้รับโอน คือ ผู้ซื้อ ผู้เช่าซื้อ ซึ่งคือ ผู้บริโภค กับผู้รับโอน คือ ผู้ขาย ผู้เป็นเจ้าของหรือให้เช่าซื้อ ซึ่งคือผู้ประกอบการ
3. กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับกับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาหรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้านั้น ๆ และหรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา ซึ่งไม่จำเป็นต้องชำรุดบกพร่อง จนเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
4. มีระยะเวลาอันเป็นข้อสันนิษฐานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคคือ ภายใน 6 เดือน นับแต่ได้รับมอบสินค้า หากผู้บริโภคพบถึงความชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาหรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้านั้น ๆ และหรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญาถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า ซึ่งเป็นความบกพร่องของสินค้าก่อนมีการซื้อขายหรือได้รับมอบจากผู้ขาย
5. สิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายทำการซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือผู้บริโภคอาจเรียกร้องที่บกพร่องหรือสินค้านั้นแต่ขอลดราคาสินค้าในส่วนที่มีความบกพร่อง หรือเรียกให้ชำระเงินคืนในกรณีที่สินค้าไม่อาจซ่อมแซมหรือแก้ไขได้
6. สิทธิของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการมีสิทธิปฏิเสธไม่ทำการซ่อมแซม เปลี่ยนคืนสินค้า ในกรณีการขอให้ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนสินค้านั้น เกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่องหรือสืบทอดจากการใช้งานของผู้บริโภคที่ผิดปกติวิสัย หรือ ผู้ซื้อรู้ถึงความชำรุดบกพร่องก่อนซื้อ
7. สำหรับการเยียวยาของการซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินส่วนลด จะยังมีผลอยู่เกินระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป แต่ผู้บริโภคจะต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าการเปลี่ยนสินค้าหรืออะไหล่ที่ผู้ขายให้ไว้ไม่เป็นไปตามสัญญาอย่างไร

8. ความชำรุดบกพร่องของสินค้าหรือรถยนต์ หากผู้ค้าปลีกหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ (ซึ่งไม่ใช่ผู้ผลิต) ที่ได้ลงนามในสัญญาการขายหรือเช่าซื้อกับผู้บริโภค ผู้ค้าปลีกหรือผู้จำหน่ายจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการแลกเปลี่ยนเงินคืน ส่วนลดที่เกิดจากการไม่สอดคล้องของสินค้าที่มาพร้อมกับสัญญา



แผนภาพที่ 2 สรุปหลักสาระสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

กฎหมาย Lemon Law เป็นหลักกฎหมายใช้คุ้มครองหรือใช้บังคับกับสิ่งที่มีความบกพร่องอย่างต่อเนื่อง หรือก่อให้เกิดความเสียหาย หรือกระทบต่อการใช้ประโยชน์ หรือมูลค่า โดยเฉพาะรถยนต์ ซึ่งเมื่อศึกษาหลักกฎหมาย Lemon Law ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การคำที่เป็นธรรม) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งประเทศสิงคโปร์ไม่ได้บัญญัติหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นการเฉพาะ แต่บัญญัติไว้เป็นส่วนที่ 3 โดยกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเพิ่มเติมในส่วนของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยเป็นการบัญญัติในลักษณะที่คุ้มครองผู้บริโภคจากการที่สินค้าอื่น ๆ โดยทั่วไป ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อหรือเช่าซื้อสินค้าที่เป็นสิ่งหาซื้อได้ยาก รวมถึงรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสองที่มีชำรุดบกพร่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องจนเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคเท่านั้น แต่ใช้คุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้า รวมถึงรถยนต์ใหม่ ที่มีความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เป็นข้อสันนิษฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคคือ ภายใน 6 เดือน นับแต่ได้รับมอบสินค้า หาก

ผู้บริโภคพบถึงความชำรุดบกพร่องหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญาหรือไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา ให้ถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า ซึ่งเป็นความบกพร่องของสินค้าก่อนมีการซื้อขายหรือได้รับมอบจากผู้ขาย ทั้งยังกำหนดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายทำการซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือผู้บริโภคอาจเก็บรถยนต์ที่บกพร่องหรือสินค้านั้นแต่ขอลดราคาสินค้าในส่วนที่มีความบกพร่อง หรือเรียกให้ชำระเงินคืนในกรณีที่สินค้าไม่อาจซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดไว้ชัดเจน อันเป็นขั้นตอนในการคุ้มครองแก้ไขปัญหให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจก่อนการฟ้องคดี โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้บริโภคไปฟ้อง ผู้ประกอบธุรกิจโดยอาศัยความผิดฐานอื่นเช่นผิดสัญญาต่อศาลก่อน ผู้บริโภคจึงจะได้รับการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์แทนการแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์นั้นได้ ดังเช่น มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชูตินันท์ อาจารย์ ยะศิริกุล (2563) พบว่า การเกิดปัญหาทางกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการไม่มีหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าเกษตรที่ไม่ได้มาตรฐาน 2) ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการปฏิบัติหน้าที่และความเหมาะสมเชี่ยวชาญของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเกษตร และ 3) ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคสินค้าเกษตร ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในข้างต้น เห็นควรให้เพิ่มเติมบทนิยามของคำว่า “ผู้บริโภคการเกษตร” และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายจากสินค้าเกษตรที่ไม่ได้มาตรฐาน แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร โดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานกลาง และเห็นควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีผู้ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคสินค้าเกษตรของเอกชนและผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน รวมถึงวิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคสินค้าเกษตรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

จากการศึกษากฎหมายไทย ได้แก่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่อง, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ปรากฏว่ายังไม่มีการบัญญัติในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่เป็นไปตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญา ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่เป็นบทสันนิษฐานทางกฎหมายดังเช่นกฎหมายสิงคโปร์ และไม่มีกฎหมายที่กำหนดขั้นตอนในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย หรือไม่เป็นไปตามคุณภาพของรถยนต์ที่ตกลงกันไว้ในสัญญาก่อนฟ้องคดี สอดคล้องกับผลวิจัยของ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์ (2563) พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังมีปัญหาหรือข้อบกพร่องอีกบางประการที่ยังมิได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องเหมาะสม อันเป็น “ปัญหาพื้นฐาน” ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บังคับพระราชบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” และคำว่า “ผู้ประกอบการ” และการกำหนด

เพิ่มเติมเรื่องสำคัญไว้ในพระราชบัญญัติ อันได้แก่ การคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy) ของผู้บริโภค พร้อมทั้งมาตรการคุ้มครองเฉพาะด้าน และการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภคโดยกำหนดไว้โดยชัดแจ้งในส่วนที่ 3 (ของหมวด 2 การคุ้มครองผู้บริโภค) เกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคโดยประการอื่น และแก้ไขชื่อของส่วนดังกล่าวเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการชดเชยความเสียหาย เพื่อให้สอดคล้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ซึ่งการชำระคูปองดังกล่าวย่อมทำให้รถยนต์ใหม่เป็นสินค้าที่ไม่ตรงตามคุณภาพหรือมีตำหนิ หากปล่อยไว้นานอาจทำให้สินค้าหรือรถยนต์ใหม่เสื่อมราคาลง ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาเห็น ควรที่จะ ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำหลักกฎหมายสิงคโปร์มาปรับใช้ให้มีความครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีความชำระคูปอง ในกรณีคุณภาพของรถยนต์ไม่เป็นไปตาม สัญญา แต่ไม่ถึงขนาดเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค หรือเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยกำหนดให้มีการบัญญัติ กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อรถยนต์ใหม่มากกว่า

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ประเทศไทยมีกฎหมายที่การคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ใหม่ชำระคูปอง ซึ่งเป็นความ ชำระคูปองที่ไม่ตรงตามคุณภาพสินค้าที่ได้ตกลงกันตามสัญญา โดยไม่รวมถึงความชำระคูปอง จนเป็น สินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ผู้ศึกษาจึงขอเสนอให้มีการร่างกฎหมายโดยปรับปรุง แก้ไขหรือเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยแก้ไขเพิ่มเติมในนิยามใน มาตรา 3 ความว่า “สินค้าชำระคูปอง หมายถึง สินค้าที่มีความชำระคูปองเพียงเล็กน้อย หรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้านั้น ๆ และหรือสินค้าที่ไม่ตรงตามคุณภาพที่ได้ตกลงกันตามสัญญา ซึ่งไม่รวมถึงสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัตินี้ ไม่รวมถึงสินค้าที่ไม่ ปลอดภัยตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และไม่รวมถึงสิ่งหามทรัพย์ ทั้งนี้สินค้านี้ต้องมีราคาตามที่กำหนดในกฎหมาย”

เหตุที่แก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครอง ผู้บริโภคจากการซื้อรถยนต์ใหม่ รถยนต์มือสอง และหรือสินค้าชนิดอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากเห็นว่าหากแก้ไขเป็น กฎหมายเฉพาะคุ้มครองเฉพาะผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ชำระคูปอง ย่อมต้องเป็นปัญหาหากเกิดการชำระ คูปองสินค้าอื่นเช่น รถยนต์มือสอง เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาค่อนข้างสูง หากผู้บริโภค ได้รับสินค้านี้แล้วที่มีความชำระคูปองไม่เป็นไปตามคุณภาพที่ตกลงกันในสัญญาจะต้องร่างกฎหมายขึ้น ใหม่อีก

2. ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ 3 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น โดยกำหนดมาตราขึ้นใหม่

“ภายใน 6 เดือน นับแต่ได้รับมอบสินค้า หากผู้บริโภคพบว่าสินค้าชำรุดบกพร่อง ให้ถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ผู้ประกอบการธุรกิจส่งสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ให้ถือว่าสินค้าไม่เป็นไปตามสัญญานับแต่วันที่ส่งมอบสินค้า แต่หากผู้บริโภคพบว่าสินค้าชำรุดบกพร่องภายหลัง 6 เดือน นับแต่ได้รับมอบสินค้าผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์ว่าข้อบกพร่องอยู่ในเวลาของส่งมอบสินค้า และไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้บริโภค

ความในวรรคแรก ไม่อาจใช้บังคับได้ในกรณีที่ผู้บริโภคยอมรับว่าเป็นสินค้าที่ไม่เป็นไปตามสัญญา ในวันนั้น และหรือเกิดจากการที่ผู้บริโภคใช้งานโดยผิดวัตถุประสงค์ของสินค้า”

3. กำหนดสิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค กรณีสินค้าหรือรถยนต์ใหม่ที่ซื้อมีความชำรุดบกพร่องไม่มีคุณภาพตรงตามที่ตกลงในสัญญา ก่อนใช้สิทธิฟ้องคดี

เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกให้ผู้ขาย ดำเนินการ ดังนี้

(1) ซ่อมแซมสินค้า โดยผู้บริโภคมีสิทธิเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือนนับแต่วันที่ได้รับมอบสินค้า หรือระยะเวลาเกินกว่า 6 เดือน โดยผู้บริโภคเป็นผู้พิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่องที่ต้องได้รับการซ่อมแซมนั้น และผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายอันเกิดแต่การซ่อมแซมทั้งหมด

(2) เปลี่ยนคืนสินค้า โดยผู้บริโภคมีสิทธิเรียกให้ผู้ขายเปลี่ยนคืนสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง ต่อเมื่อได้มีการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมแซมแก้ไขในปัญหาเดิมเป็นจำนวนถึง 3 ครั้ง การเปลี่ยนคืนสินค้า ให้สินค้าที่เปลี่ยนใหม่เป็นไปตามสัญญาที่ได้ตกลงกัน หากผู้บริโภคไม่พอใจกับการเปลี่ยนสินค้า ในส่วนที่เป็นอุปกรณ์ชิ้นส่วนอันเป็นส่วนประกอบของสินค้านั้น ผู้บริโภคมีสิทธิขอลดราคา หรือการส่งสินค้าที่เป็นอุปกรณ์ชิ้นส่วนดังกล่าวมาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อขอคืนเงิน ทั้งนี้ต้องพิสูจน์ถึงความบกพร่องของอุปกรณ์ดังกล่าว

หากปรากฏว่าสภาพของสินค้าไม่อาจซ่อมแซมได้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ผู้บริโภคตามที่ได้ตกลงกันไว้สัญญา หากไม่สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าตามที่ตกลงกันในสัญญา ให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเงินคืนในส่วนที่ได้ชำระมาแล้วนั้น

(3) ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเรียกร้องการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า ในกรณีที่การแก้ไขนั้น เป็นไปไม่ได้ และหรือค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมแก้ไขสูงกว่าราคาสินค้าที่ซื้อขายกัน”

4. กำหนดสิทธิของผู้บริโภคกรณีขอลดราคาสินค้า

“ในกรณีที่ผู้บริโภคยอมรับสินค้าชำรุดบกพร่องนั้น แต่ขอลดราคาสินค้าในส่วนที่มีความบกพร่องหรือเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจชำระเงินคืนในกรณีที่สินค้าไม่อาจซ่อมแซมหรือแก้ไขได้

5. กำหนดสิทธิของผู้บริโภคกรณีขอลดราคาสินค้า และเลิกสัญญา

“ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจลดจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายสำหรับการขนถ่ายสินค้าที่เป็นปัญหาของผู้ซื้อไปยังผู้ขายตามจำนวนเงินที่เหมาะสม หรือในกรณีที่ผู้ขายไม่ทำการการซ่อมแซมหรือเปลี่ยน

สินค้า ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมตามสภาพของสินค้าและทำให้ผู้ซื้อต้องรับภาระเกินสมควร ผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญา

หากผู้บริโภคเลิกสัญญาตามวรรคหนึ่ง การชำระเงินคืนใด ๆ ให้แก่ผู้บริโภคอาจจะลดลงจากการที่ได้ใช้สินค้านับตั้งแต่ได้รับมอบสินค้า”

เอกสารอ้างอิง

- ชัยญา ชมพูแสง. (2555). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการฟ้องคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์. (2543). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ชุตินันท์ อาจารย์ยະศิริกุล และคณะ. (2563). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคสินค้าเกษตร. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 7 (10), 167-181.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2559). “ผู้เสียหายรถฟอร์ต ร้อง ปคบ. ร้องปัญหาซ้ำซาก”. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559. แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th/game/ViewNews.aspx?NewsID=9590000077459>
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. (2541). แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 มาตรา 3 36
- ธีรวัฒน์ จันทสมบุญ. (2551). คำอธิบายและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2553) ความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือรถยนต์ใหม่”กับการคุ้มครองผู้บริโภค : Product Liability Law V.S. Lemon Law, วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 39 (2), 284-285.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2563). การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค: ก้าวอย่างสำคัญของการพัฒนาเพื่อการคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น. วารสารนิติศาสตร์. 49 (2), 157-189.
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2558). “คณะอนุกรรมการ องค์การอิสระผู้บริโภคเรียกร้องให้มีกฎหมายคุ้มครองคนซื้อรถยนต์ใหม่” ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559. แหล่งที่มา: <http://www.consumerthai.org/2015/index.php/news>
- อภิรดา มีเดช. (2559). “จบปัญหาสินค้าชำรุดด้วย Lemon Law, ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559. แหล่งที่มา: [http://waymagazine.org/lemonlaw/FREQUENTLY ASKED QUESTIONS “Lemon Law”](http://waymagazine.org/lemonlaw/FREQUENTLY%20ASKED%20QUESTIONS%20Lemon%20Law) (n.d.) http://www.ifaq.gov.sg/MTI/apps/fcd_faqlmain.
- Money Chanal. (2015). “การปลดล็อก รถคันแรก”. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559. แหล่งที่มา: http://www.moneychannel.co.th/news_detail/6356