

## มาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีความรับผิดชอบ เพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่<sup>1</sup>

พลากร เบิกนา<sup>2</sup>

ปัจจุบันผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่มักจะเกิดความกังวลใจเนื่องจากเมื่อซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้งานได้ไม่นานแต่กลับพบว่ารถยนต์เกิดปัญหาชำรุดบกพร่องด้วยเหตุหลายประการ ซึ่งผู้ประกอบการก็จะปฏิเสธความรับผิดชอบ เนื่องจากไม่มีกฎหมายหรือมาตรการของรัฐออกมาช่วยเหลือหรือคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ อย่างจริงจัง จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความข้องใจว่าสามารถเรียกร้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่จากผู้ประกอบการได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งในเรื่องการขอเปลี่ยนสินค้าประเภททั่วไปที่ชำรุดบกพร่อง พบว่ามีหลายประเทศได้ยึดเป็นมาตรฐานในการขอคืนสินค้าไว้คือผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนสินค้าใหม่ได้ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ซื้อ แต่สินค้าประเภทรถยนต์นั้นการพบปัญหาความชำรุดบกพร่องอาจไม่ได้เกิดขึ้นในเจ็ดวันนับแต่มีการทำสัญญาซื้อขายกัน กว่าจะพบเห็นความชำรุดบกพร่องของรถยนต์อาจใช้เวลามากกว่านั้นหรืออาจเกินกว่าหนึ่งปี

ซึ่งปัญหานี้กลายเป็นช่องโหว่ทางกฎหมาย ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบการ จนหลายครั้งผู้บริโภคต้องยอมรับเงื่อนไขในกระบวนการเจรจาต่อรองเพื่อยุติปัญหาในเรื่องรถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งสาเหตุเป็นเพราะผู้ประกอบการนั้นมีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าผู้บริโภคตามที่ทราบกันดี ประกอบกับประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหรือมาตรการใดที่ออกมาช่วยเหลือคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ อย่างจริงจังนั่นเอง โดยในทางปฏิบัตินั้นผู้ประกอบการด้านยานยนต์ในฐานะเจ้าของสินค้าหรือผู้จำหน่ายอาจเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับผู้บริโภคได้ แต่การตัดสินใจจะเปลี่ยนให้หรือไม่นั้น อาจมีปัจจัยหลายประการเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยด้านนโยบายของผู้ผลิตที่มีต่อกระบวนการแก้ปัญหาในยามวิกฤติ หรือสภาพการณ์อันเกี่ยวเนื่องทางเศรษฐกิจในขณะนั้น หรืออาจจะเป็นปัจจัยเรื่องสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นหรือปัจจัยในด้านความปลอดภัยของตัวสินค้าอันอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รวมไปถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวว่าสามารถทำได้หรือไม่เพียงใดโดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนรถคันใหม่ให้แก่ผู้บริโภค โดยปัญหาดังกล่าวนี้ หากมองในมุมของผู้บริโภคก็อาจดูเหมือนว่าการเปลี่ยนรถคันใหม่จะเป็นเรื่องที่สามารถทำได้โดยง่ายและ

---

<sup>1</sup> บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง มาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือรองศาสตราจารย์สุเมธ จานประดับ และคณะกรรมการสอบคือรองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสวรรค์

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาเขตบางนา) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เป็นสิทธิของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับสินค้านี้ที่ควรใช้งานได้อย่างปกติและเพื่อเป็นการทดแทนสินค้านี้ที่ชำรุดบกพร่องนั่นเอง

จากการศึกษาทำให้ทราบว่ามาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ถือว่ายังไม่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องที่ครอบคลุมหลายประการเท่าที่ควร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ตามสภาพปัญหาในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสินค้านี้ประเภทรถยนต์ใหม่มีความจำเป็นต่อผู้บริโภคอย่างมาก แต่เมื่อรถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่องไม่ว่าจะเป็นเพราะชิ้นส่วนอุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐานหรือเพราะเหตุอื่นอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจมักไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น และมักจะอ้างว่าสาเหตุที่รถยนต์ชำรุดบกพร่องนั้นเกิดจากการใช้งานของผู้บริโภคเอง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าผู้บริโภคจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบในเรื่องรถยนต์ชำรุดบกพร่องและได้ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปรากฏว่าไม่อาจจะช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตามความต้องการของผู้บริโภค ด้วยเพราะไม่มีกฎหมายหรือมาตรการในเรื่องความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ไว้เป็นการเฉพาะ การนำบทบัญญัติในเรื่องความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาปรับใช้นั้นอาจไม่ได้เป็นการช่วยเหลือหรือเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควรและไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้บริโภค

ซึ่งปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นประเด็นพิพาทกันมาตลอดว่าผู้ประกอบธุรกิจจะรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่นั้นหรือไม่อย่างไร ซึ่งปัจจุบันกฎหมายที่กำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องนี้ไว้มีเพียงหลักกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ซึ่งเป็นถือเป็นกฎหมายกลางที่กำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบในกรณีที่ทรัพย์สินที่ซื้อขายกันเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้น ทำให้ผู้ซื้อขาดประโยชน์ที่ควรจะได้รับจากสินค้า โดยผู้ขายมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น แต่บทบัญญัติว่า “ผู้ขายต้องรับผิดชอบ” อาจมีความหมายที่กว้างเกินไป เพราะไม่ได้บัญญัติว่าผู้ขายจะต้องรับผิดชอบอย่างไร ซึ่งก็เป็นไปได้ว่าผู้ขายอาจจะรับผิดชอบโดยการซ่อมแซมให้ก็ได้หรือจะชดเชยความเสียหายเป็นอย่างอื่น เช่น เปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาในประเด็นการตีความของ “ความชำรุดบกพร่อง” ซึ่งอาจมีการตีความที่แตกต่างกันหากเป็นสินค้าต่างประเภทกัน จึงเห็นว่าบทบัญญัตินี้ดังกล่าวยังไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่

2. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่พิสูจน์ความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ เมื่อผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้แล้วเกิดปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องหรือเสื่อมความเหมาะสมในการใช้

ประโยชน์ที่ควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้มาร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้มีบทบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับการทดสอบพิสูจน์ไว้ มาตรา 29/8 บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการใดอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นได้ และให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการทดสอบหรือพิสูจน์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยกำหนด หรือเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ให้คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบสินค้าหรือบริการ และอาจสั่งห้ามขายสินค้าหรืองดให้บริการนั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือผลการพิสูจน์สินค้าหรือบริการนั้นก็ได้...” แต่อำนาจสั่งให้ทดสอบหรือพิสูจน์ของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยดังกล่าวเป็นเรื่องการคุ้มครองด้านความปลอดภัย ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงสินค้าบางประเภทที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ในเรื่องของความปลอดภัย เช่น สินค้าหรือรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง เป็นต้น

ซึ่งบทบัญญัตินี้มีข้อจำกัดว่าสินค้านั้นต้องเป็นสินค้าที่เป็นอันตราย ตามความหมายของคำนิยามในมาตรา 29/1 ประกอบมาตรา 29/8 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แต่สำหรับสินค้าประเภทรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง อาจไม่เข้าข่ายเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้ ประกอบกับที่ผ่านมาก็ยังไม่มีการทดสอบพิสูจน์เกี่ยวกับกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องว่าจะถือเป็นสินค้าที่เป็นอันตราย ตามนิยามแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือไม่ จึงควรกำหนดหน้าที่พิสูจน์ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ไว้เป็นการเฉพาะให้ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรการทางกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งขึ้น

3. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ เมื่อผู้บริโภคซื้อรถยนต์ไปใช้งานแล้วพบว่ารถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่อง นอกจากผู้บริโภคไปฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลด้วยตนเองแล้ว ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลแทนผู้บริโภค เนื่องจากผู้ประกอบการมักจะบิดความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค เหตุเพราะว่าฝ่ายผู้ประกอบการในประเทศไทยไม่มีมาตรการที่จะระงับยับยั้งสินค้าของตนที่จำหน่ายออกสู่ท้องตลาด หรือมีวิธีการเยียวยาผู้บริโภคด้วยวิธีการเรียกคืนสินค้าของตนที่จำหน่ายสู่มือผู้บริโภค แม้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 29/10 ซึ่งบัญญัติว่า “ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีคำสั่งห้ามขายสินค้าตามมาตรา 29/9 วรรคสอง ให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตหรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรจัดเก็บสินค้าในท้องตลาดกลับคืนหรือประกาศเรียกคืนจากสินค้าจากผู้บริโภค และทำให้ความเสียหายต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่จัดเก็บกลับคืนมาได้และอยู่ในความครอบครองของตนหมดสิ้นไป” ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสามารถเรียกคืนผลิตภัณฑ์

หรือสินค้าที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคได้ แต่ก็ยังไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสินค้าที่พิพาทนั้นต้องเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายตามนิยามมาตรา 29/1 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ซึ่งสินค้าประเภทรถยนต์ชำรุดบกพร่องไม่ถือว่าเป็นสินค้าอันตรายตามความหมายดังกล่าวอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่สามารถเยียวยาตามความประสงค์อันแท้ของผู้บริโภคได้ทันทั่วถึงที่ ประกอบกับหากเมื่อมีการฟ้องร้องดำเนินคดีไปยังศาลเป็นคดีผู้บริโภคแล้ว ศาลซึ่งมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคได้ แต่กระบวนการก็ก็ยังจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานและต้องผ่านกระบวนการพิสูจน์ตรวจสอบเพื่อดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งเห็นว่าการใช้ระยะเวลาในการพิจารณาว่าน่าจะมีคำพิพากษาคดีถึงที่สุด จึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายที่แท้จริงได้ทันทั่วถึงที่ และแม้ผู้บริโภคจะชนะคดี แต่กระบวนการที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายก็ล่าช้าเกินไป โดยผู้บริโภคต้องไปบังคับคดีตามคำพิพากษา โดยในบางคดีผู้บริโภคอาจไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาจากผู้ประกอบธุรกิจเลยก็ได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้ย่อมถือเป็นการตอกย้ำความเสียหายที่มีอยู่ให้เพิ่มขึ้นจากที่ผู้บริโภคได้รับอยู่นั่นเอง

4. ปัญหาเกี่ยวกับอายุความฟ้องคดีให้รับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 474 กำหนดอายุความฟ้องคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องว่าห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาหนึ่งปีนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง แต่ในทางปฏิบัตินั้นเมื่อผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้งานแล้วภายหลังพบว่ารถยนต์ชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคจะนำรถยนต์ไปให้ศูนย์บริการตรวจสอบความชำรุดบกพร่อง หากปัญหาความชำรุดบกพร่องที่พบนั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในครั้งเดียว โดยมีการแก้ไขหลายครั้งแล้วก็ไม่หายเป็นปกติ บางกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กลับคืนเป็นปกติได้อีกเลย ซึ่งผู้บริโภคอาจต้องยอมรับผลนั้นไป ในกรณีนี้ผู้ประกอบการอาจจะเสนอบริการดูแลหรือการบำรุงรักษาสภาพ (Maintenance) ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บริโภคว่าจะยอมรับได้หรือไม่เพียงใด แต่หากผู้บริโภคยอมรับไม่ได้ก็ต้องนำเรื่องไปฟ้องคดีด้วยตนเองต่อศาล หรือนำเรื่องไปร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งขั้นตอนกระบวนการพิจารณาอาจใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างนานกว่าจะถึงขั้นส่งเรื่องให้พนักงานอัยการสั่งฟ้องคดีต่อศาล จนหลายคดีพนักงานอัยการอาจฟ้องคดีต่อศาลไม่ทันภายในกำหนดอายุความหนึ่งปี หรือบางคดีอาจต้องรีบสั่งฟ้องคดีไปโดยที่พยานหลักฐานไม่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้ชนะคดีได้ หรือในกรณีที่ไม่ได้ฟ้องคดีภายในหนึ่งปีนับแต่พบเห็นความชำรุดบกพร่อง ผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ต่อความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับอายุความฟ้องคดีภายในหนึ่งปีนับแต่พบความชำรุดบกพร่องตามมาตรา 474 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ยังไม่ถือว่าเป็นมาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง จึงควรมีการกำหนดอายุความฟ้องคดีให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบกับผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องไว้เป็นการเฉพาะเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคสูงสุดนั่นเอง

จากการศึกษาค้นคว้ามาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กรณีความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง โดยกำหนดนิยาม คำว่า “รถยนต์ใหม่” และ “ความชำรุดบกพร่อง” ไว้เป็นการเฉพาะ กล่าวคือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อาศัยอำนาจตามความมาตรา 10 (7) แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ใหม่ พ.ศ.....”

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในประกาศนี้ เว้นแต่ข้อความจะปรากฏให้เห็นเป็นอย่างอื่น

“รถยนต์ใหม่” หมายความว่า รวมถึง รถยนต์ส่วนบุคคลที่ไม่ผ่านการจดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกมาก่อนนับแต่ได้รับการผลิตออกมาจากโรงงานผลิตทั้งในประเทศและต่างประเทศ

“ความชำรุดบกพร่อง” หมายความว่า ความชำรุดบกพร่องอันทำให้รถยนต์เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ในการใช้งาน และความชำรุดบกพร่องต้องเกิดขึ้นภายในระยะเวลาหนึ่งปีหรือระยะทางสามหมื่นกิโลเมตรนับแต่วันส่งมอบรถยนต์แล้วแต่ข้อเท็จจริงใดเกิดขึ้นก่อน

ข้อ 4 ในกรณีที่รถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลาหกเดือนนับแต่วันส่งมอบ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่ารถยนต์ใหม่นั้นชำรุดบกพร่องนับแต่วันส่งมอบ

2. ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่พิสูจน์ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับหน้าที่พิสูจน์ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ไว้เป็นการเฉพาะ คือ ให้เป็นหน้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นฝ่ายพิสูจน์ หากพิสูจน์ไม่ได้ก็ให้เป็นฝ่ายรับผิดชอบ โดยกำหนดไว้ใน “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ใหม่ พ.ศ.....” ดังนี้

ข้อ 5 ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องรับผิดชอบ หากสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) รถยนต์ไม่ได้มีความชำรุดบกพร่องในเวลาส่งมอบ
- (2) ความชำรุดบกพร่องไม่ถึงขั้นทำให้รถยนต์เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ในการใช้งาน
- (3) ความชำรุดบกพร่องเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกัน
- (4) ความชำรุดบกพร่องเป็นผลมาจากอุบัติเหตุหรือเหตุสุดวิสัยซึ่งมิใช่ความผิดของผู้ประกอบการธุรกิจ

3. ปัญหาเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภค โทครอนรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องยังไม่มีมาตรการที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน จึงควรกำหนดมาตรการชดเชยความเสียหายกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดไว้ใน “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ใหม่ พ.ศ.....” ดังนี้

ข้อ 6 ในกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง ให้ผู้บริโภคมีสิทธิขอลดราคาหรือเลิกสัญญาแล้วเรียกค่ารถยนต์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ภายใต้งบประมาณต่อไปนี้

(1) หากปรากฏว่าภายหลังการซ่อมแซมสามครั้งในจุดเดียวกันแล้ว ปัญหาความชำรุดบกพร่องยังคงอยู่หรือความชำรุดบกพร่องทำให้ผู้บริโภคขาดประโยชน์จากการใช้ยานยนต์นั้นเป็นระยะเวลา รวมกันตั้งแต่สามสิบวันขึ้นไป

(2) ความชำรุดบกพร่องทำให้รถยนต์เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ในการใช้งาน

(3) ความชำรุดบกพร่องต้องเกิดขึ้นภายในระยะเวลาหนึ่งปีหรือระยะทางสามหมื่นกิโลเมตรนับแต่วันส่งมอบรถยนต์แล้วแต่ข้อเท็จจริงใดเกิดขึ้นก่อน ในกรณีที่การซ่อมแซมครั้งที่สามที่ไม่ประสบความสำเร็จหรือการครบกำหนดการขาดประโยชน์จากการใช้รถยนต์นั้นเกิดขึ้นภายหลังระยะเวลาหนึ่งปี ให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิตามมาตรานี้ได้ หากการส่งซ่อมครั้งที่สามหรือการขาดประโยชน์ครั้งที่สามนั้นเริ่มขึ้นก่อนครบระยะเวลาหนึ่งปี”

ข้อ 7 ในการใช้สิทธิตามมาตราก่อนนั้น ผู้บริโภคต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบเป็นหนังสือเมื่อมีการส่งซ่อมรถยนต์เป็นครั้งที่สาม หรือเมื่อผู้บริโภคขาดประโยชน์ใช้สอยจากรถยนต์ครบยี่สิบห้าวัน

เมื่อการซ่อมแซมรถยนต์ครั้งที่สามไม่ประสบผลสำเร็จหรือเมื่อผู้บริโภคขาดประโยชน์ใช้สอยจากรถยนต์ครบสามสิบวัน ให้ผู้บริโภคส่งคำบอกกล่าวเป็นจดหมายลงทะเบียนตอบรับแก่ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อบังคับใช้สิทธิตามมาตราก่อนนั้น

ข้อ 8 หากมีการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ศาลกำหนดค่าเสียหาย ได้แก่ ราคารถยนต์ที่ผู้บริโภคได้ชำระไปแล้ว ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อ 7 ค่าทนายความ และ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมดอกเบี้ยนับแต่เวลาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิเสธที่จะดำเนินการตามที่ผู้บริโภคร้องขอ

ในกรณีที่ศาลเห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจจงใจประวิงการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ได้ดำเนินการโดยชอบแล้ว ตามข้อ 7 ให้ศาลกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษเป็นจำนวนไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายตามวรรคแรกด้วย

4. ปัญหาเกี่ยวกับอายุความฟ้องคดีให้รับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรกำหนดอายุความฟ้องคดีกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องไว้เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดไว้ใน “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ใหม่ พ.ศ.....” ดังนี้

ข้อ 9 ในการฟ้องร้องผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัตินี้ ห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิเสธที่จะดำเนินการตามที่ผู้บริโภคร้องขอ

## เอกสารอ้างอิง

- เถลิงเกียรติ แสงบุญชัย. “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการฟ้องผู้ประกอบธุรกิจให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่”, วารสารรัชต์ภักย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 14, 33 (มีนาคม-เมษายน 2563): 158-159.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562.
- ศันท์ภรณ์ โสคติพันธ์. คำอธิบายซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2559.
- สาธิตา วิมลคุณารักษ์. สุพัตรา แผนวิจิต. การศึกษาและจัดทำร่างแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ภายใต้โครงการศึกษาวิเคราะห์กฎหมายที่มีผลใช้บังคับอยู่. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า, 2563.
- สุขุม สุภณิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.