

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีรถยนต์ไฟฟ้า¹

สุณัชชา ชนะสินวิริยะกุล²

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมยานยนต์ในระยะหลัง ได้ก่อให้เกิดการพัฒนา รูปแบบของรถยนต์จากระบบเครื่องยนต์สันดาปภายในไปสู่รถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งมีลักษณะและกลไกการทำงานแตกต่างจาก รถยนต์แบบดั้งเดิมอย่างมีนัยสำคัญ รถยนต์ไฟฟ้ามิได้เป็นเพียงการเปลี่ยนแหล่งพลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลมา เป็นพลังงานไฟฟ้าเท่านั้น หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของสินค้าในเชิงคุณลักษณะและการทำงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีแบตเตอรี่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และซอฟต์แวร์ควบคุมยานยนต์เป็นองค์ประกอบหลัก ความแตกต่างดังกล่าวส่งผลให้รถยนต์ไฟฟ้ามีสถานะเป็นสินค้าที่ผสมผสานองค์ประกอบทางกายภาพเข้ากับ เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างแยกไม่ออก และทำให้ความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างผู้ผลิต ผู้ประกอบธุรกิจ และ ผู้บริโภคมีลักษณะแตกต่างไปจากกรณีรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปอย่างชัดเจน ในประเทศไทยได้กำหนดให้ รถยนต์ไฟฟ้าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายแห่งอนาคต โดยมีการประกาศนโยบาย “30@30” ซึ่งตั้งเป้าว่า ภายในปี พุทธศักราช 2573 รถยนต์ใหม่ที่ผลิตในประเทศอย่างน้อยร้อยละ 30 ต้องเป็นยานยนต์ไฟฟ้า³ ส่งผลให้ ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทยขยายตัวอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ดี การขยายตัวของตลาดรถยนต์ไฟฟ้างกล่าว เกิดขึ้นในบริบทที่ระบบกฎหมายซึ่งใช้บังคับกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังคงพัฒนาขึ้นภายใต้สมมติฐานของ รถยนต์เครื่องยนต์สันดาปเป็นหลัก เมื่อรถยนต์ไฟฟ้ามีลักษณะเป็นสินค้าที่พึ่งพาซอฟต์แวร์ การอัปเดตระบบ และการประมวลผลข้อมูลอย่างต่อเนื่อง กรอบกฎหมายเดิมจึงเริ่มเผชิญกับข้อจำกัดในการบังคับใช้ ทั้งใน ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความหมายของความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ไฟฟ้า ปัญหาในการเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ปัญหาเกี่ยวกับการไม่คุ้มครองการประกันภัยในระบบซอฟต์แวร์ที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์ของรถยนต์ไฟฟ้า และปัญหาเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการใช้งานของรถยนต์ไฟฟ้า

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณี รถยนต์ไฟฟ้า โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ สันดาสว่าง และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ จุฑามาศ นิสารัตน์ และรองศาสตราจารย์อรรพรณ พจนานุรัตน์

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. (2564). แนวทางการส่งเสริมยานยนต์ไฟฟ้า (EV) ของ ประเทศไทยตามนโยบาย 30@30.

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความชำรุดบกพร่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 คำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ยังคงมีข้อจำกัดและช่องว่างทางกฎหมายเมื่อนำมาปรับใช้กับลักษณะเฉพาะของรถยนต์ไฟฟ้าอยู่หลายประการ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีรถยนต์ไฟฟ้าได้ดังนี้

ประการแรกคือ ปัญหาเกี่ยวกับความหมายของความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ไฟฟ้า ในการตีความคำว่า “ความชำรุดบกพร่อง” ตามมาตรา 472 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยังคงไม่ชัดเจนเมื่อนำมาปรับใช้กับรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ซึ่งมีโครงสร้างและกลไกการทำงานแตกต่างจากรถยนต์สันดาป มาตรา 472 เพียงกำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินที่มีความชำรุดบกพร่อง แต่ไม่ได้ระบุชัดว่าครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์หรือองค์ประกอบดิจิทัลหรือไม่ ซึ่งความบกพร่องอาจเกิดได้ทั้งในเชิงกายภาพ เช่น แบตเตอรี่เสื่อมสภาพเร็วกว่าปกติ และในเชิงซอฟต์แวร์ เช่น หน้าจออินโฟเทนเมนต์ค้าง การอัปเดต OTA ล้มเหลว หรือรหัสข้อผิดพลาดที่ทำให้ฟังก์ชันบางอย่างใช้ไม่ได้ แม้บางกรณีไม่กระทบความปลอดภัยโดยตรง แต่ก็ลดทอนประโยชน์ที่ผู้บริโภคคาดหมาย จึงก่อให้เกิดปัญหาว่า ความบกพร่องเชิงซอฟต์แวร์จะถือเป็น “ความชำรุดบกพร่อง” ตามมาตรา 472 หรือไม่ เพราะประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยังไม่บัญญัติที่ให้นิยามความชำรุดบกพร่องให้ครอบคลุมถึงความบกพร่องในเชิงดิจิทัล อีกทั้งมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่ให้นิยามคำว่า “สินค้า” ก็ยังไม่กล่าวถึงซอฟต์แวร์หรือบริการดิจิทัลอย่างชัดเจน ในขณะที่กฎหมายของสหภาพยุโรป Directive (EU) 2019/771 ได้กำหนดว่า ความไม่สอดคล้องกับสัญญาของสินค้าครอบคลุมถึงสินค้าที่มีองค์ประกอบดิจิทัล ซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์ หากซอฟต์แวร์มีความบกพร่อง ย่อมถือเป็นความไม่สอดคล้องกับสัญญาของสินค้าตามกฎหมาย เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเห็นได้ว่า การตีความความชำรุดบกพร่องตามกฎหมายไทยที่ยังคงมุ่งเน้นไปที่ความบกพร่องในเชิงกายภาพเป็นหลัก ส่งผลให้การคุ้มครองผู้บริโภคยังมีขอบเขตจำกัด และไม่สามารถครอบคลุมความเสียหายที่เกิดจากองค์ประกอบดิจิทัลของรถยนต์ไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอ

ประการที่สองคือ ปัญหาในการเยียวยาความเสียหายจากรถยนต์ไฟฟ้า โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ได้วางหลักความรับผิดชอบของผู้ขายในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายมีความชำรุดบกพร่อง แต่บทบัญญัติดังกล่าวมิได้กำหนดรูปแบบหรือขอบเขตของการเยียวยาไว้อย่างชัดเจนว่าผู้ซื้อสิทธิเรียกร้องการซ่อมแซม การเปลี่ยนทรัพย์สิน การลดราคา หรือการเลิกสัญญาคืนเงินภายใต้เงื่อนไขหรือกรอบเวลาเช่นไร ความไม่ชัดเจนดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในกรณีรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสินค้าที่มีความซับซ้อนทางเทคโนโลยีและมีต้นทุนในการซ่อมแซมสูง เมื่อรถยนต์ไฟฟ้าเกิดความชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบ

ธุรกิจมักใช้การซ่อมแซมเป็นมาตรการเยียวยาหลัก โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับอะไหล่เฉพาะทางหรือระบบซอฟต์แวร์ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและแก้ไข ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้รถยนต์ได้เป็นระยะเวลา นาน และอาจต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการเดินทางหรือการจัดหาพาหนะทดแทน อย่างไรก็ตาม ใดก็ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความซำรุดบกพร่องและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยยังมีได้บัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายในลักษณะของการขาดประโยชน์จากการใช้สอยไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งไม่มีกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการเยียวยา ทำให้ผู้บริโภคอาจไม่ได้รับการคุ้มครองที่สอดคล้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่กฎหมายของสหภาพยุโรปอย่าง Directive (EU) 2019/771 ได้กำหนดการเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคไว้อย่างเป็นระบบ หากการซ่อมหรือการเปลี่ยนสินค้าไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาอันเหมาะสม ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกใช้มาตรการเยียวยาอื่นได้เช่น ขอลดราคาสินค้าหรือการเลิกสัญญาและเรียกคืนเงิน และสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะรัฐแคลิฟอร์เนีย ได้มีกฎหมาย California Lemon Law กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนว่า หากรถมีการซ่อมมากกว่า 2 ครั้งในกรณีที่ปัญหาหายรุนแรง หรือ 4 ครั้งในปัญหาเดิมที่ยังแก้ไขไม่ได้ ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกคืนเงินหรือเปลี่ยนรถทันที และยังสามารถเรียกร้องค่าใช้จ่ายระหว่างรอซ่อมได้ด้วย ผู้ศึกษาจึงเห็นได้ว่า การเยียวยาความเสียหายจากรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าทั่วไป จำเป็นต้องมีกลไกที่ชัดเจนทั้งในด้านรูปแบบและระยะเวลา หากยังขาดกลไกดังกล่าว ย่อมส่งผลให้การคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถรองรับความเสี่ยงและผลกระทบจากการใช้รถยนต์ไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอ

ประการที่สามคือ ปัญหาเกี่ยวกับการไม่คุ้มครองการประกันภัยในระบบซอฟต์แวร์ที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์ของรถยนต์ไฟฟ้า โดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 29 ให้อำนาจแก่นายทะเบียนในการกำหนดแบบ ข้อความ และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองผู้เอาประกันภัย อย่างไรก็ตาม การใช้อำนาจดังกล่าวยังคงยึดแนวความคิดการคุ้มครองความเสียหายเชิงกายภาพของรถยนต์เป็นหลัก และยังมีได้รองรับความเสี่ยงที่เกิดจากระบบดิจิทัลหรือซอฟต์แวร์ของรถยนต์ไฟฟ้าอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ความเสียหายจากการโจมตีทางไซเบอร์หรือความผิดปกติของระบบซอฟต์แวร์ไม่ถูกพิจารณาอยู่ในกรอบความคุ้มครองของการประกันภัยรถยนต์ ทั้งนี้ตามคำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566 ซึ่งกำหนดแบบและเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า ข้อ 3.2 ได้กำหนดข้อยกเว้นความคุ้มครองในกรณีที่รถยนต์ไฟฟ้าถูกโจมตีทางไซเบอร์ อันก่อให้เกิดความผิดปกติหรือการขัดข้องของคำสั่งชุดคำสั่ง หรือระบบปฏิบัติการที่ใช้ควบคุมการทำงานของรถยนต์ (software) ไม่ว่าจะเป็นระบบการขับเคลื่อน ระบบการหยุดรถอัตโนมัติ หรือระบบควบคุมการทำงานในส่วนต่างๆของรถยนต์ไฟฟ้า การกำหนดข้อยกเว้นดังกล่าวส่งผลให้ความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับระบบซอฟต์แวร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการใช้งานและความ

ปลอดภัยของรถยนต์ไฟฟ้า ไม่อยู่ในขอบเขตความคุ้มครองของการประกันภัยรถยนต์ และทำให้ผู้บริโภคร้องแบกรับภาระความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีของรถยนต์ไฟฟ้าไว้เพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่กฎหมายของสหรัฐอเมริกา California insurance code กำหนดว่ากรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ทุกฉบับต้องมีความคุ้มครองขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่บริษัทประกันสามารถเพิ่มเงื่อนไขเพิ่มเติมในกรมธรรม์(endorsement)ได้ องค์กรกลางในสหรัฐอเมริกา(ISO) จึงออกแบบฟอร์มมาตรฐาน CA04650124 ที่ชื่อว่า Auto Hacking Expense Coverage ที่ให้ความคุ้มครองโดยตรงต่อความเสียหายจากการโจมตีทางไซเบอร์ครอบคลุมค่าตรวจสอบ ค่าซ่อมระบบซอฟต์แวร์ ค่าลากรถ ค่าเดินทางชั่วคราวของผู้เอาประกันภัย ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ระบบการประกันภัยรถยนต์ของไทยซึ่งยังคงมุ่งคุ้มครองความเสียหายเชิงกายภาพเป็นหลัก ยังไม่สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยงของรถยนต์ไฟฟ้าที่พึ่งพาซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสูง การขาดความคุ้มครองด้านความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ย่อมส่งผลให้ผู้บริโภคต้องรับภาระความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์ไฟฟ้าโดยลำพัง ดังนั้น จึงเห็นควรให้มีการกำหนดหรือปรับปรุงเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเลือกทำประกันภัยที่ครอบคลุมถึงความเสียหายอันเกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์ต่อระบบซอฟต์แวร์ของรถยนต์ไฟฟ้าได้

ประการที่สี่คือ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการใช้งานของรถยนต์ไฟฟ้า รถยนต์ไฟฟ้าได้พัฒนาไปเป็นอุปกรณ์อัจฉริยะภายใต้เทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ซึ่งสามารถบันทึก ประมวลผล และส่งข้อมูลดิจิทัลจำนวนมากไปยังฐานข้อมูลของผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการระบบอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการขับขี่ สภาพและประสิทธิภาพของแบตเตอรี่ หรือข้อมูลจากเซ็นเซอร์และระบบควบคุมการทำงานของรถยนต์ แม้ผู้บริโภคจะเป็นเจ้าของรถยนต์ไฟฟ้า แต่ข้อมูลการใช้งานดังกล่าวกลับมีได้อยู่ในความครอบครองของผู้บริโภคโดยตรง หากถูกควบคุมไว้โดยผู้ผลิตหรือศูนย์บริการเป็นหลัก ทั้งที่ข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องและการใช้สิทธิของผู้บริโภค เมื่อพิจารณาภายใต้กรอบพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6 ซึ่งให้นิยามข้อมูลส่วนบุคคลว่าเป็นข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้โดยตรงหรือโดยอ้อม และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4(1) ซึ่งรับรองสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า จะเห็นได้ว่าข้อมูลการใช้งานของรถยนต์ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นข้อมูลเทเลเมติกส์หรือข้อมูลเชิงเทคนิคที่มีได้สามารถระบุตัวบุคคลได้โดยตัวมันเอง ส่งผลให้ไม่อยู่ภายใต้กลไกการคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน แม้มาตรา 30 และมาตรา 31 จะรับรองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าถึง ขอรับสำเนา และขอให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล แต่สิทธิดังกล่าวก็ยังไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลดิจิทัลภายในรถยนต์ไฟฟ้าที่จำเป็นต่อการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องหรือการเลือกใช้

บริการซ่อมบำรุง ขณะเดียวกัน สิทธิในการได้รับข้อมูลตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยังคงมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลทั่วไปของสินค้า มากกว่าการบังคับให้เปิดเผยข้อมูลเชิงเทคนิคภายในตัวรถ ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการใช้งานที่สำคัญ ต้องพึ่งพาการวินิจฉัยของผู้ผลิตหรือศูนย์บริการเพียงฝ่ายเดียว และถูกจำกัดทางเลือกในการใช้บริการซ่อมบำรุงจากอู่ซ่อมอิสระ ในขณะที่สหภาพยุโรปออก Regulation (EU) 2023/2854 หรือ Data Act ซึ่งกำหนดสิทธิของผู้ใช้ในการเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูล IoT อย่างชัดเจน รวมทั้งกฎหมาย Right to Repair ของสหรัฐอเมริกา รัฐ Massachusetts ที่กำหนดให้ผู้ผลิตต้องเปิดเผยข้อมูล telematics ให้แก่ผู้บริโภคและอู่ซ่อมอิสระ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า กฎหมายไทยยังขาดกลไกที่ชัดเจนในการรับรองสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลการใช้งานและข้อมูลเชิงเทคนิคของรถยนต์ไฟฟ้า เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับสิทธิดังกล่าวแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นว่ากฎหมายของไทยยังไม่สอดคล้องกับพัฒนาการของเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้าอันเป็นอุปสรรคต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

จากการศึกษาค้นคว้าปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรถยนต์ไฟฟ้า ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความหมายของความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ไฟฟ้า ผู้ศึกษาเห็นว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 มิได้ให้นิยามความหมายของ “ความชำรุดบกพร่อง” ไว้อย่างชัดเจน และถูกกำหนดขึ้นในบริบทของทรัพย์สินที่เป็นวัตถุซึ่งสามารถตรวจสอบได้ในขณะส่งมอบ จึงไม่สอดคล้องกับลักษณะของรถยนต์ไฟฟ้าและสินค้าอัจฉริยะที่พึ่งพาระบบดิจิทัลและซอฟต์แวร์ ซึ่งความบกพร่องมักไม่ปรากฏให้เห็นในขณะซื้อขาย อีกทั้งการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ย่อมส่งผลกระทบต่อการซื้อขายทรัพย์สินทุกประเภท ในขณะที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายเฉพาะที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง จึงเหมาะสมกว่าที่จะนำมาปรับแก้เพิ่มเติมนิยาม “สินค้า” และ “ความชำรุดบกพร่อง” ให้รองรับรถยนต์ไฟฟ้าได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

เดิมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3 บัญญัติว่า “สินค้า หมายถึง สิ่งที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย”

ควรแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3 เป็น “สินค้าหมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย รวมถึงสิ่งที่มีองค์ประกอบดิจิทัล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเชื่อมต่อ หรือเทคโนโลยีอื่นใดที่เป็นส่วนหนึ่งของสินค้า ไม่ว่าจะอยู่ในรูปวัตถุหรือดิจิทัล”

แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3 โดยบัญญัติเพิ่มนิยามคำว่า “ความชำรุดบกพร่อง” หมายความว่า สภาพของสินค้าไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพหรือดิจิทัล ที่มีข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือ

การทำงานผิดพลาด อันก่อให้เกิดการเสื่อมราคา เสื่อมความเหมาะสม หรือไม่อาจใช้ประโยชน์ได้ตามปกติ หรือไม่เป็นไปตามที่ผู้บริโภคมองหมายโดยสมควร”

2. ปัญหาในการเยียวยาความเสียหายจากรถยนต์ไฟฟ้า ผู้ศึกษาเห็นว่า ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 กำหนดไว้เพียงหลักการทั่วไปว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สิน โดยมีได้ กำหนดรูปแบบ วิธีการ หรือระยะเวลาในการเยียวยาความเสียหายไว้อย่างชัดเจน ทำให้ไม่สอดคล้องกับลักษณะของรถยนต์ไฟฟ้า โดยเฉพาะปัญหาทางดิจิทัลหรือซอฟต์แวร์ มักก่อให้เกิดการซ่อมล่าช้าและความเสียหายต่อเนื่องแก่ผู้บริโภค อีกทั้งการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการซื้อขายทรัพย์สินทุกประเภท ในขณะที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายเฉพาะที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง จึงเหมาะสมกว่าที่จะนำมาปรับแก้เพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายให้มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทันที และรองรับลักษณะของรถยนต์ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่วนที่ 3 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น โดยบัญญัติเพิ่มในมาตรา 36 “ในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องจากผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินการเยียวยาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลาอันสมควร ดังต่อไปนี้

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการซ่อมให้ถูกต้องสมบูรณ์ ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ผู้บริโภคส่งมอบสินค้าเพื่อซ่อม หากไม่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนด หรือสินค้ายังคงมีความบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิ

(1) ขอลดราคาสินค้า หรือ

(2) ขอเปลี่ยนสินค้าใหม่

กรณีสินค้ามีความบกพร่องร้ายแรงที่กระทบต่อความปลอดภัย และผู้ประกอบการได้ซ่อมแซมไม่น้อยกว่าสองครั้งแต่ยังคงมีความบกพร่องอยู่ หรือหากเป็นความบกพร่องทั่วไปที่ได้ซ่อมไม่น้อยกว่าสี่ครั้งโดยสินค้ายังคงมีความบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิขอเปลี่ยนสินค้าใหม่หรือเลิกสัญญาและขอคืนเงิน

ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากการไม่ได้ใช้สินค้าในระหว่างที่รอการซ่อมหรือการเปลี่ยน เช่น ค่าเช่าสินค้าทดแทน ค่าเดินทาง ค่าเสียเวลา หรือค่าใช้จ่ายจำเป็นอื่น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความเหมาะสมแห่งกรณี”

3. ปัญหาเกี่ยวกับการไม่คุ้มครองการประกันภัยในระบบซอฟต์แวร์ที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์ของรถยนต์ไฟฟ้า ผู้ศึกษาเห็นว่า การยกเว้นความคุ้มครองความเสียหายจากการโจมตีทางไซเบอร์ตามคำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566 ยังไม่สอดคล้องกับลักษณะของรถยนต์ไฟฟ้าที่พึ่งพาระบบซอฟต์แวร์และการเชื่อมต่อดิจิทัลเป็นหลัก

การตัดความคุ้มครองดังกล่าวออกไปทั้งหมดทำให้ผู้บริโภคต้องรับความเสี่ยงจากความเสียหายที่ไม่อาจควบคุมได้ และอาจกระทบต่อความปลอดภัยในการใช้รถยนต์ไฟฟ้าโดยตรง จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

ควรแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566 เรื่อง ให้ใช้แบบ ข้อความ และ พิกัดอัตราเบี้ยประกันของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า หมวดเงื่อนไขทั่วไป ข้อ 3.2 เดิมได้ บัญญัติว่า “กรมธรรม์ประกันภัยนี้จะไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความเสียหาย ต่อเนื่อง อันเป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อม ซึ่งเกิดจากการถูกทำลายหรือถูกลบ จากปัจจัยภายนอก (Cyber Breach) ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ผลิตรถยนต์หรือศูนย์จำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อ นั้น ส่งผลให้เกิดความผิดปกติหรือขัดข้องของคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือระบบปฏิบัติการ ที่ใช้ควบคุมการทำงานของรถยนต์ (Software) ได้แก่ การจับเคลื่อนรถ การหยุดรถ อัตโนมติ และการควบคุมการทำงานในส่วนต่างๆ”

แก้ไขคำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566 เรื่อง ให้ใช้แบบ ข้อความ และพิกัดอัตราเบี้ย ประกันของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า หมวดเงื่อนไขทั่วไป ข้อ 3.2 เป็น “กรมธรรม์ประกันภัยนี้จะไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความเสียหายต่อเนื่อง อันเป็น ผลโดยตรงหรือโดยอ้อม ซึ่งเกิดจากการถูกทำลาย หรือถูกลบ จากปัจจัยภายนอก (Cyber Breach) ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ผลิตรถยนต์หรือศูนย์จำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อ นั้น ส่งผลให้ เกิดความผิดปกติหรือขัดข้องของคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือระบบปฏิบัติการที่ใช้ควบคุมการ ทำงานของรถยนต์ (Software) ได้แก่ การจับเคลื่อนรถ การหยุดรถอัตโนมติ และการ ควบคุมการทำงานในส่วนต่างๆ เว้นแต่ในกรณีผู้รับประกันภัยได้แนบข้อความแนบท้าย มาตรฐานความคุ้มครองเหตุทางไซเบอร์สำหรับรถยนต์ไฟฟ้าที่นายทะเบียนกำหนดให้ ความคุ้มครองดังกล่าวมีผลใช้บังคับ ”

4. ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการใช้งานของรถยนต์ไฟฟ้า ผู้ศึกษาเห็นว่า แม้ผู้บริโภคจะเป็นเจ้าของรถยนต์ไฟฟ้าโดยชอบด้วยกฎหมาย แต่ข้อมูลการใช้งานของรถยนต์ไฟฟ้า เช่น ข้อมูลประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบแบตเตอรี่ รวมถึงข้อมูลเชิงเทคนิคอื่น ๆ ที่เกิดจากการใช้งานจริง กลับถูกส่งและควบคุมโดยผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการเป็นหลัก ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อพิสูจน์ความชำรุดบกพร่อง หรือใช้ประกอบการซ่อมแซมโดยผู้ซ่อมอิสระได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการจำกัดสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ไฟฟ้า จึงสมควรแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

ควรแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6 เดิมบัญญัติว่า “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถ ระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม โดยเฉพาะ” และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4(1) เดิมบัญญัติว่า “สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคา พรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ”

แก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4(1) ดังนี้

4.1 แก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ควรได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมใน มาตรา 6 ควรเพิ่มเติมนิยาม “ข้อมูลเชิงเทคนิคของสินค้า” หมายความว่า ข้อมูลที่เกิดจากการทำงานหรือการใช้งานของสินค้าอัจฉริยะหรือยานยนต์ไฟฟ้า ซึ่งมีใช่ข้อมูลส่วนบุคคล แต่ให้เจ้าของสินค้ามีสิทธิในการเข้าถึง ขอรับสำเนา หรือโอนย้ายข้อมูลดังกล่าวตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 30 และมาตรา 31 เพื่อประโยชน์ในการบำรุงรักษา การซ่อมแซม การพิสูจน์ความชำรุดบกพร่อง หรือการใช้สิทธิอื่นใดของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสินค้านั้น

4.2 แก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4(1) ควรแก้ไขเป็น “สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารและคำพยานนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ รวมทั้งสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลเชิงเทคนิคที่เกิดจากการใช้งานจริงของสินค้า เช่น ข้อมูลระบบแบตเตอรี่ ข้อมูล telematics หรือข้อมูลซอฟต์แวร์”

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. (2564). แนวทางการส่งเสริมยานยนต์ไฟฟ้า (EV) ของประเทศไทยตามนโยบาย 30@30. <https://www.eppo.go.th/index.php/en/component/k2/item/17415-ev-charging-221064-04>

กฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และคำสั่งนายทะเบียนที่ 47/2566.

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.

California insurance code.

California Lemon Law.

Data Act.

Directive (EU) 2019/771.

Right to Repair.