



ACADEMIC FOCUS

เอกสารวิชาการ

**ติดตามกฎหมายความรับผิดชอบ
ต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า**

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ดาวน์โหลดเอกสารได้จาก
www.parliament.go.th/library



Academic Focus

มีนาคม 2562

สารบัญ

บทนำ	1
สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการชดเชย ความเสียหายตามที่กฎหมายรับรอง	3
การเรียกร้องความรับผิดชอบต่อความชำรุด บกพร่องของสินค้าผ่านกระบวนการ ของภาครัฐ	4
ศึกษาตีการรวมกลุ่มของผู้บริโภค เรียกร้องความรับผิดชอบต่อความชำรุด บกพร่องของสินค้า	7
ติดตามร่างพระราชบัญญัติความรับผิด ต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.	9
บทสรุปและความเห็นของผู้ศึกษา	12
บรรณานุกรม	14

เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
<https://www.parliament.go.th/library>

ติดตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

บทนำ

ต้องยอมรับว่าที่ผ่านมาผู้บริโภคออกมาเรียกร้อง
ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในความชำรุดบกพร่อง
ของสินค้าอยู่เสมอมา ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจมักมีข้อโต้แย้ง
ในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ไม่สามารถตกลงกันได้ในระดับ
ของความรับผิดชอบ แม้จะมีการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ประกอบธุรกิจ
กับผู้บริโภคโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ต่อสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อนำไปสู่ความตกลง
ในความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า แต่ก็ดูจะ
ไม่บรรลุผลเท่าที่ควร

การมีกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่อง
ของสินค้าเป็นกฎหมายเฉพาะ จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหา
เพื่อให้มีกฎหมายที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขาย
ในเรื่องความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า จึงได้มีการ
ตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่อง
ของสินค้า พ.ศ. ขึ้น สถานะปัจจุบันร่างพระราชบัญญัตินี้
อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยถ้าพิจารณา
ไปถึงจุดเริ่มต้นของร่างกฎหมายฉบับนี้ เริ่มต้นจากคณะกรรมการ
ปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภคสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ ได้มีการเสนอวาระ
ปฏิรูปที่ 31 : การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง “ความรับผิด
ต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า และร่างพระราชบัญญัติความรับผิด
ต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.” ตามมาตรา 31
ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว)
พุทธศักราช 2557 และได้มีการเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี
โดยคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการไปเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีการจัดโครงการรับฟังความคิดเห็น เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ณ โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหลายประเด็นในร่างกฎหมายที่ขอรับฟังความคิดเห็นและยังคงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นร่างพระราชบัญญัตินี้ควรจะใช้บังคับกับสินค้าใดบ้าง ข้อสันนิษฐานในกรณีสินค้านั้นชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือนนับแต่วันส่งมอบสินค้า ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องในวันที่ส่งมอบสินค้า หรือการกำหนดสิทธิให้ผู้ซื้อบอกเลิกสัญญาได้เมื่อผู้ขายปฏิเสธที่จะซ่อมแซมสินค้า เปลี่ยนสินค้า ลดราคาสินค้า หรือผู้ขายมิได้ดำเนินการให้ความชำรุดบกพร่องนั้นหมดสิ้นไป หรือกรณีที่สินค้าชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ผู้ซื้อเริ่มใช้สิทธิได้เฉพาะการขอให้ซ่อมแซมเท่านั้น เป็นต้น

ในระหว่างการศึกษาพิจารณาร่างกฎหมายฉบับนี้ ได้มีกรณีศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้อ่านคำพิพากษาคดีผู้บริโภค ซึ่งเป็นคดีที่น่าสนใจเพราะเป็นคดีที่มีการรวมกลุ่มของผู้บริโภคฟ้องเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าประเภทรถยนต์ โดยศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้อ่านคำพิพากษาคดีผู้บริโภคหมายเลขดำ ผบ. 492/2560 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 สั่งให้บริษัทฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้จำหน่ายรถยนต์ฟอร์ด (Ford) รุ่นเฟียสต้า (Fiesta) และรุ่นโฟกัส (Focus) ชดใช้ค่าเสียหายให้กับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ 2 รุ่นดังกล่าว โดยศาลพิพากษาให้ชดใช้ค่าเสื่อมราคาจากการซ่อมและค่าขาดประโยชน์จากการที่ไม่ได้ใช้รถระหว่างซ่อมให้กับผู้ใช้รถยนต์ทั้งสิ้น 296 ราย รายละเอียดตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 240,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้นกว่า 23 ล้านบาท และให้จำเลยชำระค่าทนายความแทนโจทก์ 150,000 บาท พร้อมเงินรางวัลแก่ทนายความ 800,000 บาท ตามกฎหมายด้วย คดีนี้จึงนับเป็นการเปิดประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่แก้ไขใหม่ อีกทั้งยังเป็นคดีตัวอย่างของการรวมกลุ่มกันของผู้บริโภคในการฟ้องคดีเพื่อใช้สิทธิเรียกร้องให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าชำรุดบกพร่องด้วย (“ศาลพิพากษาให้บริษัทรถชดใช้เหยื่อฟอร์ด 296 ราย รวมประมาณ 23 ล้านบาท,” 2561) คำพิพากษาในคดีนี้แม้จะเป็นเพียงคำพิพากษาของศาลชั้นต้น แต่ก็ถือเป็นคดีตัวอย่างที่น่าศึกษาถึงการปรับใช้กฎหมายและทิศทางของกฎหมายความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องที่จะมีขึ้นในอนาคต

แม้จะดูเป็นพัฒนาการก้าวสำคัญของการรวมกลุ่มกันของผู้บริโภคเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนเองหรือดูจะเป็นชัยชนะของผู้บริโภค แต่ในอีกด้านหนึ่งก็เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ถึงเวลาแล้วหรือยังที่ควรมีกฎหมายความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นการเฉพาะ หรือกฎหมายที่มีอยู่ก็เพียงพอแล้วในการบังคับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการคุ้มครองผู้บริโภค การผลักดันกฎหมายหรือการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าควรมีเนื้อหาสาระอย่างไร การพิจารณากฎหมายที่มีหรือการบังคับใช้กฎหมายที่ผ่านมาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือความจำเป็นในการมีกฎหมาย ซึ่งการมีกฎหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนนอกจากจะทำให้กระบวนการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคดีขึ้นแล้ว ในภาคธุรกิจก็เป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงและรักษามาตรฐานในการผลิตสินค้า สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการในการวางแผนทางธุรกิจเพื่อเตรียมการรองรับเมื่อมีกรณีที่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดขึ้น แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า

กฎหมายฉบับนี้อาจมีผลกระทบกับภาคธุรกิจไม่มากนักน้อย ดังนั้น กฎหมายที่จะมีขึ้นในอนาคตเมื่อมีหลักการที่ดีแล้วก็จำเป็นต้องมีความชัดเจนและเหมาะสมด้วย จึงจะสามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายตามที่กฎหมายรับรอง

ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 57 วรรคหนึ่ง ได้บัญญัติรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดไว้ว่าผู้บริโภคมียุทธวิธีดังต่อไปนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

รัฐธรรมนูญฉบับต่อ ๆ มา ก็ได้บัญญัติรับรองในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคไว้เช่นเดียวกัน โดยปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 46 ได้รับรองสิทธิของผู้บริโภคที่จะต้องได้รับความคุ้มครอง รวมถึงกำหนดรับรองสิทธิในการรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคที่มีความเป็นอิสระ เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้วยกันเองโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ นอกจากนี้ยังกำหนดให้รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านกรรฐข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใด อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่งถ้าพิจารณาถึงเรื่องความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าต่อผู้บริโภค นั้นเป็น “สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย”

ถ้าศึกษาไปถึงแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการส่งเสริมให้เกิดกฎหมายเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคของ Gunnar Trumbull นักวิชาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชาวต่างประเทศ ที่เสนอว่าการคุ้มครองผู้บริโภคมีรูปแบบที่สำคัญ 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การเจรจาต่อรองระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค (Agreement Must be Kept : Negotiation Model) รูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะนี้ ผู้บริโภคจะถูกระบุว่ามีฐานะเป็นกลุ่มผลประโยชน์หนึ่งที่มีสถานะเท่าเทียมกับผู้ผลิต ปัญหาของผู้บริโภคถูกวิเคราะห์ว่าเกิดขึ้นเนื่องจากการขาดการพูดคุยสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้บริโภคและผู้ผลิต แนวทางแก้ปัญหา คือ การจัดเวทีต่อรองที่เป็นธรรม และเท่าเทียมของทั้งฝ่ายผู้ผลิตและผู้บริโภค ภาครัฐจะต้องทำหน้าที่บังคับใช้ข้อตกลงหรือผลการเจรจาให้ได้ครบถ้วน

รูปแบบที่ 2 การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (Buyer Beware : Information Model) เป็นรูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เห็นว่า “ผู้บริโภค” มีฐานะเป็นผู้กระทำการ (Actor) หรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ปัญหาถูกวิเคราะห์ว่าเกิดขึ้นจากความล้มเหลว

ของระบบตลาด เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ดังนั้น การแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบนี้ จึงต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารที่มีความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือก

รูปแบบที่ 3 สิทธิผู้บริโภค คือ สิทธิพลเมือง (Seller Beware: Protection Model) รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะนี้ จะเห็นว่าผู้บริโภคมีฐานะเป็นพลเมือง สิทธิผู้บริโภคถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงมี แนวทางการดำเนินงานในรูปแบบนี้ คือ การสร้างสิทธิผู้บริโภคและกฎระเบียบใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยและได้รับประโยชน์สูงสุด และมีการส่งเสริมให้เกิดแนวทางทางกฎหมายเพื่อพิทักษ์สิทธิของปัจเจกหรือผู้บริโภค (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2556)

ในต่างประเทศหลายประเทศมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสินค้าชำรุดบกพร่องเป็นการเฉพาะ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่โดยเฉพาะเรียกว่า “Lemon Law” (เลมอน ลอว์) ส่วนประเทศเยอรมนี กฎหมายความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าครอบคลุมสินค้าทุกประเภท มีการกำหนดให้มีการชดเชยผู้บริโภคด้วยวิธีการลดราคาตามสภาพของสินค้า มีบทสันนิษฐานความชำรุดบกพร่องที่ให้น้ำหนักกับผู้บริโภค และให้สิทธิผู้บริโภคเลือกได้ว่าจะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ส่วนประเทศในอาเซียนอย่างประเทศสิงคโปร์ กฎหมายความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมสินค้าเกือบทุกประเภท ยกเว้นแต่เพียงการเข้าซื้ออสังหาริมทรัพย์เท่านั้น (อภิรดา มีเดช, 2556)

สำหรับประเทศไทยกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ใช้บังคับอยู่เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากเสรีภาพในการแสดงเจตนาของบุคคล รัฐไม่สามารถเข้าไปแทรกแซงได้ ในการบังคับใช้อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อสังคมด้วยสถานะของผู้ประกอบธุรกิจที่มีอำนาจในการต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าผู้บริโภค ภาครัฐจึงได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค โดยการเสนอร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. เพื่อแก้ไขปัญหาและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค อันเป็นแนวทางการออกกฎหมายหรือกฎระเบียบใหม่เพื่อสร้างสิทธิผู้บริโภคให้มีความปลอดภัยและได้รับประโยชน์สูงสุด และส่งเสริมให้เกิดกฎหมายเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น

การเรียกร้องความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าผ่านกระบวนการของภาครัฐ

ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการที่สินค้าชำรุดบกพร่องและมีการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น เมื่อไม่สามารถตกลงกันได้ กระบวนการหนึ่งที่ผู้บริโภคดำเนินการต่อไปโดยผ่านหน่วยงานภาครัฐ คือ การร้องทุกข์ต่อ สคบ. ซึ่งถ้าพิจารณาถึงสถิติการร้องทุกข์ของผู้บริโภคต่อ สคบ. ในแต่ละเดือนถือว่าไม่มากนัก

สถิติการร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ สคบ. จัดทำ จัดแบ่งประเภทการร้องทุกข์ออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ (1) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (2) สินค้าอุปโภคและบริโภค (3) บริการ (4) ยานพาหนะ

(5) การท่องเที่ยวหรือการเดินทาง (6) ธนาคาร สถาบันการเงิน หรือเงินทุนหลักทรัพย์ (7) สถานศึกษา (8) สิ่งแวดล้อม

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค 3 เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าในเดือน ตุลาคม 2561 มีการร้องทุกข์ของผู้บริโภค 521 ราย ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์ และที่อยู่อาศัย จำนวน 201 ราย เดือนพฤศจิกายน มีการร้องทุกข์ของผู้บริโภค 728 ราย ประเภทที่มีการร้องทุกข์มากที่สุด คือ บริการ จำนวน 201 ราย และในเดือนธันวาคม 2561 มีการร้องทุกข์ของผู้บริโภค จำนวน 574 ราย ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน 181 ราย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2562)

กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ สคบ. ได้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 สรุปดังนี้

1) หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ภายในระยะเวลา 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานครบถ้วน โดยจะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่เกิน 2 ครั้ง ภายในระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน

2) กรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติปัญหาข้อร้องเรียนได้ เจ้าหน้าที่จะนำเรื่องเสนอ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค หากไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระดับข้อพิพาท ดังกล่าวได้ เจ้าหน้าที่จะนำปัญหาข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการ ถัดมาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้ความเห็น ซึ่งจะใช้เวลาไม่เกิน 7 วัน นับตั้งแต่ คณะอนุกรรมการถนัดเรื่องฯ มีมติ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาเรื่องราว ร้องทุกข์ดังกล่าวว่าจะดำเนินคดีแทนผู้บริโภคหรือยุติเรื่องร้องเรียน

3) หลังจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติแล้ว เจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภค และผู้ประกอบการรับทราบภายในระยะเวลาไม่เกิน 12 วัน นับตั้งแต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ และเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการรับทราบ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค, 2551)

การร้องทุกข์หรือการร้องเรียนนี้ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง และไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง แต่เรื่องร้องทุกข์ที่ สคบ. จะไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือยุติการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ จะมีกรณีดังต่อไปนี้ คือ ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิ ดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว เป็นเรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลาย เป็นเรื่องที่อายุความสิ้นสุดแล้ว เป็นเรื่องร้องเรียนที่ขาดความชัดเจน ผู้ร้องนั้นไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือผู้บริโภคไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่หรือจัดส่งเอกสารหลักฐานเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริง

ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ใช้บังคับในปัจจุบันกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขายไว้ว่า “ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคา เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ หรือประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ผู้ขายต้องรับผิดชอบ ทั้งในกรณีที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ เว้นแต่กรณีที่ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วตั้งแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่อง หรือควรจะได้รู้ เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังในระดับของวิญญูชน หรือถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเห็นประจักษ์อยู่แล้ว ในเวลาส่งมอบและผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน หรือในกรณีที่ทรัพย์สินในการขายทอดตลาด ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ”

ปัญหาที่ควรพิจารณา คือ กฎหมายกำหนดไว้เพียงหลักการกว้าง ๆ เมื่อมีกรณีที่ผู้บริโภคได้ดำเนินการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าแล้วไม่ได้ชดเชยดี ไม่มีกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร เช่น ให้มีการซ่อมแซมสินค้า เปลี่ยนสินค้า หรือรับซื้อคืนสินค้า เหล่านี้เป็นระดับของข้อเรียกร้องที่ไม่อาจตกลงกันได้ สุดท้ายคือการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาล ซึ่งถึงแม้การฟ้องร้องหรือการดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และง่ายต่อผู้บริโภค แต่การฟ้องคดีต่อศาล น่าจะถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของวิธีการระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการดำเนินคดีต่อศาล นอกจากจะทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลา กระทบต่อภารกิจหน้าที่ การงาน หรือการใช้ชีวิตประจำวันตามปกติแล้ว ผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยไม่คุ้นเคยกับการดำเนินการเช่นนั้น หรือไม่กล้าที่จะดำเนินการดังกล่าวเพื่อปกป้องสิทธิของตนเอง (นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, 2553)

แต่ในปัจจุบันได้มีการฟ้องคดีแบบใหม่ที่เรียกว่า การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2558 กำหนดให้กลุ่มบุคคลที่มีสิทธิอย่างเดียวกันอันเนื่องมาจากข้อเท็จจริงและหลักกฎหมายเดียวกัน และมีลักษณะเฉพาะของกลุ่มเหมือนกัน แม้ว่าจะมีลักษณะของความเสียหายที่แตกต่างกัน ให้สามารถดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยผู้เสียหายไม่ต้องเป็น โจทก์ฟ้องคดีเองทุกคน คดีที่มีสมาชิกกลุ่มจำนวนมาก โจทก์ซึ่งเป็นสมาชิกกลุ่มอาจร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ ได้แก่ คดีละเมิด คดีผิดสัญญา คดีเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค แรงงาน หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การแข่งขันทางการค้า (ศูนย์ข่าวผู้บริโภค, 2561) การดำเนินคดีแบบกลุ่มจึงนำมาใช้สำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่บรรดาผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากการกระทำเดียวกัน (“อัยการธนภุตเปิดเกณฑ์คดีรับฟ้อง “พอร์ต” แบบกลุ่มครั้งแรก ชี้ตัวอย่างผู้บริโภครวมตัวเรียกร้องสิทธิ,” 2561)

การดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นกระบวนการดำเนินคดีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน เนื่องจากเป็นวิธีการที่สามารถคุ้มครองผู้เสียหายจำนวนมากได้ในการดำเนินคดีเพียงครั้งเดียว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหายที่ไม่มีความสามารถฟ้องคดีเพื่อเยียวยาความเสียหายด้วยตนเองได้ หรือผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจำนวนเพียงเล็กน้อย เช่น คดีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

การดำเนินคดีแบบกลุ่มจึงเป็นมาตรการที่สร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นวิธีการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และยังช่วยลดความเสี่ยงความซ้ำซ้อนในการฟ้องคดีและป้องกันความขัดแย้งกันของคำพิพากษา ตลอดจนเป็นมาตรการในการลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง (พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558, 2558)

คดีผู้บริโภคคดีแรกที่ใช้วิธีการดำเนินคดีแบบกลุ่มเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า คือ คดีฟ้องบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์ฟอร์ด (Ford) ได้รับความชำรุดบกพร่องของระบบเกียร์และศาลได้มีคำพิพากษาออกมาแล้ว นับเป็นคดีตัวอย่างของการศึกษาถึงการที่ผู้บริโภคฟ้องเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

ศึกษาคดีการรวมกลุ่มของผู้บริโภคเรียกร้องความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

จากกรณีที่กลุ่มผู้ใช้รถยนต์ฟอร์ด (Ford) ได้ฟ้องให้ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายรถยนต์รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของระบบเกียร์ในรถยนต์รุ่น เฟียสต้า (Fiesta) และรุ่น โฟกัส (Focus) ที่ทำให้รถมีอาการสั่น กระตุก กระจุก กระจาก เครื่องยนต์ร้อน มีเสียงดังผิดปกติ เร่งไม่ขึ้น ความเร็วตก หรือเครื่องยนต์ดับกะทันหันขณะขับ ซึ่งโดยกลุ่มผู้เสียหายได้มีการรวมตัวเรียกร้องค่าเสียหายมาตั้งแต่ปี 2557 จนมาถึงการฟ้องคดีต่อศาล

โดยเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2560 ผู้ใช้รถยนต์ฟอร์ด จำนวน 308 คน ได้เข้าร่วมเป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำเลยที่ 1 บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำเลยที่ 2 บริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำเลยที่ 3 และบริษัท ฟอร์ด เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำเลยที่ 4 กรณีที่ผลิตและจัดจำหน่ายรถยนต์ที่มีเกียร์ชำรุดบกพร่อง ไม่ได้มาตรฐาน ไม่เป็นไปตามคำโฆษณา และทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย เรียกค่าเสียหายเชิงลงโทษ และค่าเสียหายทางจิตใจ รวมจำนวน 24,751,420.95 บาท (“ผู้ใช้รถ ฟอร์ด เฮ ! ศาลสั่งบริษัทชดใช้รายละเอียด 2 หมื่นถึง 2 แสน,” 2561)

ตามฟ้องโจทก์ระบุว่า ได้รับความเสียหายจากการที่ซื้อ ใช้ หรือได้รับบริการรถยนต์ หรือการซ่อมแซมจาก บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดที่ 2 โดยโจทก์ได้รับรถยนต์คันดังกล่าว แต่เป็นรถยนต์ที่ด้อยคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐานชำรุดบกพร่องและไม่เป็นไปตามคำโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งจำเลยที่ 2 โฆษณาเกินไปกว่าความจริง โดยรถยนต์ดังกล่าวเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ หรือประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ซึ่งจำเลยที่ 2 รู้อยู่แล้วว่าสินค้าของตนด้อยคุณภาพหรือไม่ได้มาตรฐาน หรือมีความชำรุดบกพร่องแต่กลับใช้วิธีการโฆษณาชวนเชื่อว่าเป็นสินค้าที่ตนผลิตหรือขายมีคุณภาพดี หรือจำเลยที่ 2 รู้อยู่แล้วว่าก่อนส่งมอบนั้นสินค้าดังกล่าวเป็นสินค้าด้อยคุณภาพมีความชำรุดบกพร่องแต่กลับใช้วิธีการนิ่งเสียไม่ยอมแถลงถ้อยคำอันควรแถลงให้ผู้บริโภคทราบ จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคหลงเชื่อคำโฆษณาหรือสำคัญผิดว่าสินค้าของจำเลยที่ 2 มีคุณภาพดีเหมือนรถยนต์ชนิดเดียวกัน ประเภทเดียวกัน กับยี่ห้ออื่นในท้องตลาด อันเป็นพฤติการณ์ที่ไม่สุจริต ฉ้อฉล หลอกลวงผู้บริโภค และขาดคุณธรรม และจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ มุ่งแต่หาประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงความเสียหายของผู้บริโภค สังคม

และเศรษฐกิจ เป็นเยี่ยงอย่างที่ไม่ดีและเป็นภัยร้ายต่อเศรษฐกิจ สังคมและประเทศชาติ (“ผู้เสียหายเฮ ! ศาลสั่ง “พอร์ต” ชดใช้ 296 รายกว่า 23 ล้าน ขายรถเกียร์บกพร่อง ยกฟ้อง 12 ราย,” 2561)

วันที่ 23 พฤษภาคม 2561 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้นัดฟังคำสั่งคดีแบบกลุ่มผู้บริโภค ศาลพิจารณาแล้ว มีคำสั่งให้รับฟ้องเป็นคดีแบบกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งในขั้นต้นมีผู้เสียหายจำนวน 421 ราย แต่ในระหว่างการพิจารณา ศาลเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคกับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ รวมทั้งกรรมการผู้มีอำนาจจัดการแทนบริษัทเข้าร่วมเจรจา ซึ่งใช้เวลา 2 - 3 เดือน โดยสามารถเจรจายุติได้ประมาณ 113 ราย และมีบางรายออกจากกลุ่มเหลือผู้เสียหาย ในคดีผู้บริโภคที่ศาลสั่งรับไว้ดำเนินคดี 308 ราย ต่อมาบริษัท พอร์ต เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำเลยที่ 2 ยอมรับว่าเป็นผู้สั่งซื้อและส่งผลิตรถยนต์ดังกล่าว โจทก์จึงถอนฟ้องบริษัท จำเลยที่ 1 จำเลยที่ 3 และจำเลยที่ 4 เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาคดี คงเหลือบริษัท พอร์ต เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำเลยที่ 2 เท่านั้น (“ผู้เสียหายเฮ ! ศาลแพ่งสั่งพอร์ต ชดใช้กว่า 23 ล้าน,” 2561)

ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้อ่านคำพิพากษาคดีผู้บริโภค หมายเลขดำ ผบ. 492/2560 วันที่ 21 กันยายน 2561 โดยนายโอภาส อนันตสมบุรณ์ อธิบดีอัยการผู้พิพากษาศาลแพ่งกรุงเทพใต้ นายรัฐวิชัย อนันตวิทยานนท์ เลขานุการศาลแพ่งกรุงเทพใต้ พร้อมองค์คณะ 3 คน อ่านคำพิพากษาสั่งให้บริษัท พอร์ต เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการผลิตและจำหน่ายรถยนต์พอร์ตในประเทศไทย ชดเชยค่าเสียหายรวมกว่า 23 ล้านบาท โดยศาลได้อ่านคำพิพากษาพิเคราะห์แล้วเห็นว่า บริษัท พอร์ตฯ สั่งประกอบและผลิตรถยนต์รุ่นออกมาจำหน่ายในประเทศไทยจำนวน 90,000 คัน ต่อปี แต่พบรถยนต์ ที่มีปัญหาไม่เกิน 500 คัน เท่านั้น และยังไม่มียุติเสียหายรายใดได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตแม้ทางบริษัท พอร์ตฯ จะยอมรับว่ามีข้อบกพร่องชำรุดในเรื่องชุดคลัตช์และชุดเกียร์ แต่ก็ เป็นปัญหาที่สามารถซ่อมแซม และเปลี่ยนอะไหล่ได้ ยังไม่ถึงว่ารถยนต์ทั้ง 2 รุ่นเป็นสินค้าที่ไม่มีความปลอดภัย หรือไม่ได้มาตรฐาน ศาลจึงไม่มีอำนาจสั่งให้ทางบริษัท พอร์ตฯ ชื้อคืนรถที่มีปัญหาจากผู้เสียหาย หรือห้ามจำหน่ายหรือเรียกเก็บ รถทั้ง 2 รุ่นที่ยังอยู่ในท้องตลาดได้ แต่ให้ทางบริษัท พอร์ตฯ ชดใช้ค่าเสื่อมราคาจากการซ่อมครั้งละ 20,000 บาท และค่าขาดประโยชน์จากการไม่ได้ใช้รถระหว่างซ่อมวันละ 1,000 บาท ให้กับโจทก์และสมาชิกกลุ่ม รวมทั้งสิ้น 296 ราย รายละเอียดตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 240,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้นกว่า 23 ล้านบาท และให้จ่ายดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีนับจากวันฟ้อง และให้จำเลยชำระค่าทนายความแทนโจทก์ 150,000 บาท พร้อมเงินรางวัลแก่ทนายความ 800,000 บาท ตามกฎหมายด้วย ให้บังคับคดีตามคำพิพากษา ให้เสร็จภายใน 7 วัน ส่วนผู้เสียหายอีก 12 ราย ศาลให้ยกฟ้อง เนื่องจากผู้เสียหายนำรถยนต์ไปดัดแปลง สภาพติดตั้งระบบแก๊ส LPG จำนวน 6 ราย และไม่เคยนำรถยนต์เข้าซ่อมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชิ้นส่วน ชุดคลัตช์และกล่องควบคุมโมดูลเกียร์ (module) ที่มีปัญหา จำนวน 6 ราย (“เฮลั่น ! ศาลสั่งพอร์ตชดใช้ 23 ล้าน พร้อมดอกเบี้ยให้ลูกค้า หลังขายรถไร้มาตรฐาน,” 2561)

ทั้งนี้ พอร์ต ประเทศไทย ได้ออกแถลงการณ์โดยมีเนื้อหา ดังนี้ “พอร์ตเคารพต่อคำพิพากษาของศาล ศาลได้วินิจฉัยแล้วว่าระบบเกียร์พาวเวอร์ชิฟท์ไม่ได้มีปัญหาเรื่องความปลอดภัยแต่อย่างใด และคดีนี้ศาล ได้พิพากษาโดยพิจารณาปัญหาของลูกค้าแต่ละรายที่มีต่อเกียร์พาวเวอร์ชิฟท์ จากประสบการณ์ลูกค้า ที่แตกต่างกัน โดยคำพิพากษาได้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาและยุติข้อพิพาทของ ลูกค้าซึ่งพิจารณา

จากปัญหาของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งสอดคล้องกับคำชี้แจงของฟอร์ดที่ผ่านมา ฟอร์ดต้องขอภัยต่อความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น จากปัญหาเกียร์พาวเวอร์ชิฟท์ และขออภัยว่าเรามีความมุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามกระบวนการการดูแลลูกค้าของฟอร์ดต่อไป” (“ฟอร์ดรอนแถลงการณ์เคารพคำสั่งศาล ลูกค้านะ ! หลังศาลสั่งชดใช้ 2 หมื่น – 2 แสน,” 2561)

ข่าวจากสื่อมวลชนได้นำเสนอบทสัมภาษณ์ผู้เสียหายในคดีที่น่าสนใจไว้ว่า “แม้ทศรูปของคดีนี้ไม่ถือว่าเป็นการบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ตั้งแต่แรก เนื่องจากผู้เสียหายต้องการให้ทางฟอร์ดซื้อรถยนต์คืน แต่อย่างไรแล้วก็ถือว่าการปฏิบัติการเชิงรุกในครั้งนี้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับหนึ่ง และต้องการเรียกร้องให้รัฐบาลปฏิรูปกฎหมายและหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. และอยากผลักดันกฎหมาย Lemon Law หรือตั้งองค์กรอิสระให้มาคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริงเหมือนในต่างประเทศ ซึ่งมีการคืนเงินให้กับผู้เสียหายที่รถมีปัญหาภายใน 3 เดือน หรือเปลี่ยนคันใหม่ให้หากพบว่ารถยังมีปัญหาอยู่ภายใน 6 เดือน (“ศาลสั่ง “ฟอร์ด” ชดใช้ค่าเสียหายกว่า 23 ล้าน หลังผู้ซื้อรถ 308 รายยื่นฟ้อง,” 2561)

ติดตามร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.

ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. เป็นร่างกฎหมายที่มุ่งหมายให้เป็นกฎหมายสารบัญญัติที่บัญญัติรองรับเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เป็นกฎหมายเฉพาะ โดยกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายที่ชัดเจน มีขั้นตอนของการดำเนินการในการเรียกร้องให้รับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเพิ่มเติมจากหลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยจากการจัดทำวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่างกฎหมายฉบับนี้อาจมีผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ผลกระทบในเชิงบวกทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการเยียวยาความเสียหายกรณีสินค้าชำรุดบกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องสิทธิ และเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจมุ่งวิจัยและพัฒนาคุณภาพสินค้าของตนรวมถึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการหลังการขายเพื่อลดปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่อง ผลกระทบเชิงลบอาจมีบทบัญญัติบางประการที่กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจที่มีต่อผู้บริโภค ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจอาจมีต้นทุนในการจัดการสินค้าที่ชำรุดบกพร่องเพิ่มขึ้น และการที่ร่างพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับกับสินค้าเป็นการทั่วไปแต่สินค้าแต่ละประเภทมีขั้นตอนการผลิต การใช้งาน และการดูแลรักษาที่มีความแตกต่างกัน การกำหนดเงื่อนไขความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเป็นอย่างเดียวกันสำหรับสินค้าทุกประเภทอาจเกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจได้ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

ปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นไปเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งรายละเอียดของบางมาตราได้มีการแก้ไขแตกต่างกับร่างฯ ฉบับที่คณะรัฐมนตรีรับหลักการเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) โดยชื่อร่างฯ ได้มีการแก้ไขจาก “ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.” เป็น “ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.” โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. “สินค้า” ที่อยู่ภายใต้บังคับของร่างกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง สินค้าทุกประเภท
2. กำหนดนิยามคำว่า “ผู้ซื้อ” และ “ผู้ขาย” (เดิมกำหนดว่า “ผู้บริโภคร” กับ “ผู้ประกอบการธุรกิจ”)
 - “ผู้ซื้อ” หมายความว่า ผู้ซื้อสินค้า และให้หมายความรวมถึงผู้รับโอนหรือสืบทิตจากผู้ซื้อสินค้า
 - “ผู้ขาย” หมายความว่า รวมถึง ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า
3. กำหนดสิทธิของผู้ซื้อในการเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบความชำรุดบกพร่องของสินค้า โดยการซ่อมแซมสินค้า เปลี่ยนสินค้า ขอลดราคาสินค้า หรือเลิกสัญญา ทั้งนี้ ไม่กระทบสิทธิที่ผู้ซื้อจะเรียกค่าเสียหาย และค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควรจากผู้ขายได้ด้วย
4. ผู้ขายต้องรับผิดชอบเมื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้ามีอยู่ในวันที่ส่งมอบสินค้า ไม่ว่าผู้ขายจะรู้หรือไม่ว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่อง รวมไปถึงความชำรุดบกพร่องเนื่องจากการติดตั้งหรือประกอบสินค้าตามคู่มือด้วย
5. ในกรณีที่สินค้าชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันส่งมอบสินค้า ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า สินค้านั้นชำรุดบกพร่องในวันที่ส่งมอบสินค้า เว้นแต่ผู้ขายจะพิสูจน์ให้เห็นเป็นอย่างอื่น
6. กำหนดรายละเอียดในสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขาย (แตกต่างจากร่างฯ ฉบับที่คณะรัฐมนตรีรับหลักการ โดยเพิ่มเติมรายละเอียดของแต่ละการดำเนินการและระยะเวลาในการซ่อมแซมสินค้า เปลี่ยนสินค้า หรือลดราคาสินค้า)
 - 6.1 ถ้าผู้ซื้อเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้า และผู้ขายทำให้ความชำรุดบกพร่องหมดไปได้ภายใน 60 วัน ผู้ซื้อจะปฏิเสธไม่รับสินค้าที่ซ่อมแซมดีแล้วไม่ได้ แต่ถ้าผู้ขายซ่อมแซมสินค้าไม่เสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับมอบไว้เพื่อซ่อมแซม ผู้ซื้อจะมีสิทธิขอลดราคา หรือเลิกสัญญาได้
 - 6.2 ถ้าผู้ซื้อเรียกให้ผู้ขายเปลี่ยนสินค้า ผู้ขายอาจเลือกที่จะซ่อมแซมสินค้าก่อนได้ หากเห็นว่าการก่อให้เกิดภาระเกินสมควร แต่ถ้าผู้ขายซ่อมแซมให้ความชำรุดบกพร่องหมดไปได้ภายใน 60 วัน ผู้ซื้อจะปฏิเสธไม่รับสินค้าที่ซ่อมนั้นไม่ได้
 - 6.3 ถ้าผู้ซื้อใช้สิทธิขอลดราคาสินค้า ผู้ขายอาจเลือกที่จะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าได้
 - 6.4 ถ้าสินค้าชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ให้ผู้ซื้อเริ่มใช้สิทธิได้เฉพาะการขอให้ซ่อมแซมสินค้า
7. ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ขาย โดยผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วตั้งแต่ต้นว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่อง เว้นแต่ผู้ขายจะปิดบังความชำรุดบกพร่องนั้น หรือผู้ขายให้การรับประกันแก่ผู้ซื้อหรือในกรณีเป็นสินค้าที่ซื้อจากการขายทอดตลาด
8. เพิ่มสิทธิผู้เช่าซื้อในสัญญาเช่าซื้อในการเรียกร้องผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบในสินค้าเช่าซื้อที่ชำรุดบกพร่องได้เช่นเดียวกับผู้ซื้อ ซึ่งเดิมผู้เช่าซื้อใช้สิทธินี้ไม่ได้ (ปรุฬห์ รุจจนธำรง, 2560) และกำหนดให้ผู้เช่าซื้อที่มีสิทธิพักชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญาเช่าซื้อ จนกว่าจะได้รับสินค้าที่ได้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าแล้ว
9. กำหนดให้การทำข้อตกลงใด ๆ ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายที่แตกต่างจากในร่างพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งเป็นผลเสีย หรือเป็นภาระแก่ผู้ซื้อ ข้อตกลงนั้นใช้บังคับไม่ได้

10. การกำหนดสิทธิของผู้ขายในกรณีที่มีการเลิกสัญญา ให้ผู้ขายมีสิทธิคิดค่าเสื่อมราคาอันเกิดจากการใช้สินค้านั้น โดยหักจากเงินที่ผู้ขายจะต้องคืนให้แก่ผู้ซื้อ

11. กำหนดอายุความในการใช้สิทธิเรียกร้องมากกว่าประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยขยายเวลาเป็น 2 ปี นับแต่เวลาที่ผู้ซื้อพบเห็นความชำรุดบกพร่อง

12. การใช้สิทธิเรียกร้องตามร่างพระราชบัญญัตินี้ไม่กระทบต่อการใช้สิทธิตามกฎหมายอื่น

สาระสำคัญของกฎหมายเหล่านี้เป็นประเด็นที่ขอรับฟังความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็นร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้จะใช้บังคับกับสินค้าประเภทใดบ้าง การกำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบไม่ว่าผู้ขายจะรู้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือไม่ ประเด็นเรื่องบทสันนิษฐานกรณีสินค้าชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันส่งมอบสินค้า ประเด็นการกำหนดสิทธิของผู้ขายที่จะปฏิเสธข้อเรียกร้องได้ ในกรณีที่ก่อให้เกิดการเกินสมควรแก่ผู้ขาย โดยผู้ขายมีสิทธิใช้วิธีเยียวยาอื่นแทนตามที่กำหนดในร่างพระราชบัญญัตินี้ ประเด็นเรื่องการกำหนดให้สินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ให้ผู้ซื้อเริ่มใช้สิทธิเรียกร้องโดยการเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้าเท่านั้น หรือการกำหนดให้ผู้ซื้อมีสิทธิเลิกสัญญาเมื่อผู้ขายปฏิเสธที่จะซ่อมแซมสินค้า เปลี่ยนสินค้า ลดราคาสินค้า หรือผู้ขายมิได้ดำเนินการให้ความชำรุดบกพร่องหมดสิ้นไปได้ภายในระยะเวลา 60 วัน นับแต่วันที่รับมอบสินค้านั้นไว้ ประเด็นเรื่องให้ขาดอายุความเมื่อพ้นกำหนด 2 ปี นับแต่เวลาที่ผู้ซื้อพบเห็นความชำรุดบกพร่องของสินค้า หรือกรณีสินค้าเช่าซื้อ การกำหนดให้ผู้เช่าซื้อที่มีสิทธิพักชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญาเช่าซื้อจนกว่าจะได้รับสินค้าที่ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าแล้ว การกำหนดให้สิทธิของผู้ให้เช่าซื้อที่มีต่อผู้ขายโอนไปยังผู้เช่าซื้อ หรือกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายไม่อาจตกลงกันใช้สิทธิตามร่างพระราชบัญญัตินี้ได้ ควรจัดให้มีองค์กรวินิจฉัยชี้ขาด หรือควรไปใช้สิทธิทางศาล

บางประเด็นในกฎหมายเป็นเรื่องที่หน่วยงานได้ให้ความเห็นไว้จากการประชุมคณะรัฐมนตรีเพื่อรับหลักการ กล่าวคือ “ความเห็นของกระทรวงพาณิชย์ สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเห็นว่า การที่ไม่ได้นิยามความหมายของคำว่า “ความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย” ไว้อย่างชัดเจน อาจทำให้เกิดปัญหาในการตีความ และเป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากผู้ประกอบการพิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย และร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้กำหนดบทเฉพาะกาลให้ชัดเจนว่าจะใช้บังคับหรือไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่ได้ขายแก่ผู้บริโภคก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ซึ่งจะทำให้เกิดการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ รวมทั้งควรพิจารณาความเหมาะสมของบทนิยามคำว่า “สินค้า” ในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ว่าควรครอบคลุมถึงสินค้าประเภทใดบ้าง เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2560) ซึ่งเป็นที่น่าติดตามว่าเมื่อร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เสร็จสิ้นจากการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว และเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติจะมีการแก้ไขในรายละเอียดของกฎหมายในประเด็นเหล่านี้เพียงใด

บทสรุปและความเห็นของผู้ศึกษา

ที่ผ่านมาการเรียกร้องความรับผิดชอบจากผู้ประกอบธุรกิจในความชำรุดบกพร่องของสินค้าเกิดขึ้นอยู่เสมอมาและที่ปรากฏเป็นข่าวจากสื่อมวลชนให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง คือ สินค้าประเภทรถยนต์ซึ่งยังไม่รวมถึงการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าประเภทอื่นที่ไม่ปรากฏบนสื่อ นับเป็นการสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการในการเจรจาเพื่อหาข้อยุติในความรับผิดชอบเมื่อสินค้าชำรุดบกพร่องไม่บรรลุผลเท่าที่ควร ซึ่งการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบของสินค้านั้น ยังพบว่ามีปัญหาพื้นฐาน คือ ผู้บริโภคจำนวนมากไม่น้อยยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเมื่อได้รับความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้า แต่ในปัจจุบันเมื่อการสื่อสารมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้การประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ถึงสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายของผู้บริโภคที่รวมถึงวิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินการดีขึ้น ปัญหาที่ควรพิจารณาต่อไป คือ กฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่มีในปัจจุบันขาดความชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอในเรื่องนั้น ๆ หรือไม่

ปัจจุบันประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดในเรื่องความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าในเรื่องซื้อขาย กำหนดในเรื่องสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายไว้อย่างกว้าง ๆ การดำเนินการที่ผ่านมาในการเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในความชำรุดของสินค้า ระดับของความรับผิดชอบที่จะสามารถดำเนินการได้ไม่มีลำดับขั้นตอน ไม่มีมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับการเจรจาเป็นกรณี ๆ ไป สุดท้ายจะต้องมีการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลยุติธรรมเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า ซึ่งก็เป็นการปรับใช้กฎหมายและการตีความเป็นกรณี ๆ ไป ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ที่เสนอขึ้นนี้จึงเป็นมาตรการสำคัญทางกฎหมายที่จะคุ้มครองผู้บริโภคโดยการกำหนดให้ผู้ซื้อที่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเพิ่มเติมจากหลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และเป็นกฎหมายที่เสนอขึ้นเพื่อสร้างความเป็นธรรมระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายโดยการระบุถึงสิทธิหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายที่ชัดเจนขึ้นเพื่อนำไปสู่การลดข้อโต้แย้งและลดข้อพิพาทในการเรียกร้องให้รับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

สถานะปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ยังอยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา และได้มีการจัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องไปเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีประเด็นของกฎหมายที่อาจเป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับแก้ไขก่อนที่จะเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ที่ควรใช้กับสินค้าประเภทใดบ้าง โดยถ้าพิจารณาในมุมของผู้ซื้อหรือผู้บริโภค แน่นนอนว่าต้องเห็นควรให้กฎหมายบังคับใช้ครอบคลุมสินค้าทุกประเภท แต่ถ้าพิจารณาในรายละเอียด สินค้าแต่ละประเภทมีขั้นตอนการผลิต การดูแลรักษา หรือการใช้งานที่มีความซับซ้อนแตกต่างกัน สินค้าประเภทรถยนต์ สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสินค้าที่มีเรื่องของเครื่องยนต์ กลไก หรือรายละเอียดของชิ้นส่วนที่ซับซ้อนกว่าสินค้าประเภทดินสอหรือปากกาถ้าจะให้กฎหมายครอบคลุมสินค้าทุกประเภท ควรจะมี

รายละเอียดของกฎหมายที่มากกว่านี้หรือไม่ ทั้งในเรื่องการกำหนดสิทธิหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายที่จำต้องระบุให้ชัดเจนสอดคล้องกับสินค้าแต่ละประเภทด้วยหรือไม่ เช่น กรณีร่างกฎหมายกำหนดว่า ผู้ซื้อเรียกร้องให้มีการซ่อมแซมสินค้า ถ้าผู้ขายซ่อมแซมได้เสร็จภายในระยะเวลาหรือทำให้ความชำรุดบกพร่องหมดไปได้ภายใน 60 วัน ผู้ซื้อจะปฏิเสธไม่รับสินค้าที่ซ่อมแซมดีแล้วไม่ได้ ถ้าใช้ระยะเวลาสูงสุด คือ ภายใน 60 วัน การซ่อมแซมสินค้าบางประเภทอาจดูเป็นระยะเวลาที่มากเกินไป เป็นต้น หรือกรณีบทสันนิษฐานของกฎหมายที่ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าสินค้าชำรุดบกพร่องในวันส่งมอบสินค้า ถ้าสินค้าชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันส่งมอบสินค้า สินค้าบางประเภทอาจเกิดความชำรุดบกพร่องเมื่อใช้ไปเกิน 6 เดือน ผู้ซื้ออาจไม่ได้ประโยชน์จากข้อสันนิษฐานของกฎหมายนี้ จึงเป็นหน้าที่ที่ผู้ซื้อต้องพิสูจน์ให้เห็นถึงความบกพร่องนั่นเอง จริงอยู่ว่าระยะเวลา 6 เดือน อาจเป็นระยะเวลากลาง ๆ ที่สินค้าไม่ควรเกิดความชำรุดบกพร่องภายใน 6 เดือนแรกถ้ามีการใช้งานตามปกติ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสินค้าแต่ละประเภทเช่นกัน หรือประเด็นเรื่องกรณีสินค้าชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ให้ผู้ซื้อเริ่มใช้สิทธิเรียกร้องโดยการเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้านั้น คำว่าชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย นิยามความหมายของผู้ขายกับผู้ซื้อย่อมไม่ตรงกัน และเพียงใดเรียกว่าชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อยในสินค้าแต่ละประเภท

จากคดีรถยนต์ฟอร์ดที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีคำพิพากษาสั่งให้ผู้รับผิดชอบการสังฆผลิตและจำหน่ายรถยนต์ฟอร์ดในประเทศไทย ให้ชดใช้ค่าเสื่อมราคาจากการซ่อมและค่าขาดประโยชน์จากการไม่ได้ใช้รถระหว่างซ่อมให้กับโจทก์และสมาชิกกลุ่มกรณีฟ้องเรียกร้องให้รับผิดชอบกรณีเกียร์รถยนต์ชำรุดบกพร่องนั้น คำพิพากษานี้ นับเป็นคดีตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางปฏิบัติของการเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าประเภทรถยนต์ได้คดีหนึ่ง ทำให้เห็นถึงการปรับใช้กฎหมายที่มี และสะท้อนให้เห็นว่ากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่จะมีขึ้นในอนาคตควรกำหนดสิทธิของผู้ซื้อและผู้ขายให้ชัดเจนเพียงใด หรือประเทศไทยควรมีกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าประเภทรถยนต์ใหม่โดยเฉพาะแยกต่างหากออกมาเหมือนกฎหมายของต่างประเทศหรือไม่ และถ้าเป็นกรณีสินค้าประเภทอื่นอาจใช้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะการพัฒนากฎหมายหรือการร่างกฎหมายตามความจำเป็นควรพิจารณาถึงการบังคับใช้ได้ต้องมีประสิทธิภาพด้วย ถ้าร่างกฎหมายความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าฉบับนี้จะบังคับใช้กับสินค้าทุกประเภท กฎหมายที่มีขึ้นในอนาคตควรมีรายละเอียดที่ชัดเจน เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่ดีและในขณะเดียวกันไม่กระทบกับผู้ขายหรือผู้ประกอบการในภาคธุรกิจเกินสมควรด้วยเช่นเดียวกัน

จัดทำโดย

นางสาววันวิภา สุขสวัสดิ์

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

โทร. 0 2244 2071

โทรสาร 0 2244 2058

E-mail : sapagroup2@gmail.com

บรรณานุกรม

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. สืบค้น 31 มกราคม 2562 จาก <http://www.lawamendment.go.th/index.php/2017-05-05-09-58-35/580-2017-09-08-05-39-40>
- คดีประวัติศาสตร์ ! ศาลแพ่งตัดสินให้ “ฟอร์ด” ชดใช้ผู้ซื้อรถ เหตุรถไม่ได้มาตรฐาน. (21 กันยายน 2561). **แนวหน้า**. สืบค้น 4 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.naewna.com/business/365479>
- นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (มิถุนายน 2553). ความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย “รถยนต์ใหม่” กับการคุ้มครองผู้บริโภค : “Product Liability Law” V.S. “Lemon Law”. **วารสารนิติศาสตร์**, 39 (2), 276 – 305.
- ปรุพพ์ รุจนธำรง. (2560). **ความคืบหน้ากฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (Lemon Law)**. สืบค้น 15 มกราคม 2562 จาก <http://www.wongkarnpat.com/viewya.php?id=2510#.XD7fXumJipo>
- ปิดฉากคดี “ฟอร์ด” เปิดประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของการพิจารณาคดีแบบกลุ่ม. (21 กันยายน 2561). **TNEWS**. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.tnews.co.th/contents/478876>
- ผู้ซื้อรถฟอร์ด เฮ ! ศาลสั่งบริษัทชดใช้รายละ 2 หมื่นถึง 2 แสน. (21 กันยายน 2561). **ไทยโพสต์**. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/18103>
- ผู้เสียหายเฮ ! ศาลสั่ง “ฟอร์ด” ชดใช้ 296 รายกว่า 23 ล้าน ขายรถเกียร์บกพร่อง ยกฟ้อง 12 ราย. (21 กันยายน 2561). **MGR Online**. สืบค้น 29 มกราคม 2562 จาก <https://mgronline.com/crime/detail/9610000094669>
- “พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2558” (8 เมษายน 2558). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 132 ตอนที่ 28 ก, น. 1-18.
- ฟอร์ดร่อนแถลงการณ์เคารพคำสั่งศาล ลูกค้าเฮ ! หลังศาลสั่งชดใช้ 2 หมื่น – 2 แสน. (21 กันยายน 2561). **ประชาชาติธุรกิจ**. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.prachachat.net/motoring/news-223140>
- ศาลพิพากษาให้บริษัทรถชดใช้เหยื่อฟอร์ด 296 ราย รวมประมาณ 23 ล้านบาท. (21 กันยายน 2561). **ไทยรัฐออนไลน์**. สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.thairath.co.th/content/1380870>
- ศูนย์ข่าวผู้บริโภค. (2561). **รวมพลังผู้บริโภคฟ้องคดีแบบกลุ่ม**. สืบค้น 30 มกราคม 2562 จาก https://www.consumerthai.org/%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/3880-600419_news.html

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). เอกสารประกอบโครงการรับฟังความคิดเห็นเรื่อง
ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. วันพฤหัสบดีที่
 14 กุมภาพันธ์ 2562 ณ โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2551). กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค.
 สืบค้น 24 มกราคม 2562 จาก http://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=261
 _____. (2556). **สาระสำคัญแผนแม่บทการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2556-2560).**
 สืบค้น 30 มกราคม 2562 จาก www.ocpb.go.th/download/MK001_P.pdf
 _____. (2562). **สถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ปีงบประมาณ 2556 - 2562.** สืบค้น
 4 กุมภาพันธ์ 2562 จาก http://www.ocpb.go.th/graph_views.php?graph_id=25
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2560) **มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติ
 ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.** . สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2562
 จาก [http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99326757&key_word=&
 owner_dep=&meet_date_dd=21&meet_date_mm=11&meet_date_yyyy=2560
 &doc_id1=&doc_id2=&meet_date_n_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=](http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99326757&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=21&meet_date_mm=11&meet_date_yyyy=2560&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_n_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=)
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). **สรุปข่าวการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560.**
 สืบค้น 16 มกราคม 2562 จาก <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/8232>
- ให้ “ฟอร์ด” ชดใช้ 23 ล้าน ขายรถชำรุด มีลูกค้ากว่า 300 คน ฟ้องคดีแบบกลุ่ม. (21 กันยายน 2561).
ไทยรัฐ. สืบค้น 30 มกราคม 2562 จาก <https://www.thairath.co.th/content/1381478>
- อภिरดา มีเดช. (2556). **Lemon Law ตัวช่วยเมื่อสินค้าชำรุด.** สืบค้น 9 มกราคม 2562 จาก
<https://waymagazine.org/lemon-law/>
- อัยการธนฤตเปิดเกณฑ์คดีรับฟ้อง “ฟอร์ด” แบบกลุ่มครั้งแรก ชี้ ต.ย. ผู้บริโภครวมตัวเรียกร้องสิทธิ.
 (23 พฤษภาคม 2561). **มติชนออนไลน์.** สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2562 จาก [https://www.matichon.co.th/
 local/crime/news_967629](https://www.matichon.co.th/local/crime/news_967629)