



Academic Focus

กุมภาพันธ์ 2561

กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า

สารบัญ	บทนำ
บทนำ	1
แนวทางการแก้ไขปัญหาความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าของต่างประเทศ	5
ศึกษาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.	6
วิเคราะห์การใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.	11
บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	12
บรรณานุกรม	13
เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์	
สำนักวิชาการ	
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
http://www.parliament.go.th/library	

ปัจจุบันปัญหาเรื่องความรับผิดชอบของผู้ขายในความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามสัญญาซื้อขายถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากซึ่งจากการตรวจสอบสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปีงบประมาณ 2560 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2559-กันยายน 2560) ตัวเลขเรื่องร้องเรียนทำสถิติสูงสุดอยู่ที่ 8,461 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 4 ตุลาคม 2560) โดย 5 อันดับแรกคือ กลุ่มของ อสังหาริมทรัพย์ และที่อยู่อาศัย จำนวน 3,184 ราย ซึ่งสาเหตุมาจากการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ไม่คืนเงินมัดจำและค่าจองมีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต เป็นต้น รองลงมาคือ กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 2,215 ราย อาทิ การไม่ได้รับความเป็นธรรม สินค้าชำรุดส่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือคุณสมบัติผิดไปจากฉลากที่ระบุ และโฆษณาเกินความเป็นจริง เป็นต้น ต่อมาคือกลุ่มบริการ จำนวน 1,558 ราย สาเหตุการร้องเรียน อาทิ การทำผิดสัญญา ราคาไม่เหมาะสม ไม่ได้รับความเป็นธรรม และค่าบริการเกินความเป็นจริง เป็นต้น กลุ่มยานพาหนะ จำนวน 877 ราย สาเหตุการร้องเรียน อาทิ มีการชำรุดไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ และไม่ได้รับเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถตามสัญญา เป็นต้น ขณะที่สถิติร้องเรียนการท่องเที่ยวและการเดินทางมีจำนวน 412 ราย สาเหตุการร้องเรียน อาทิ การโฆษณาเกินความเป็นจริง และผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น

หากย้อนหลังไป ปิงบประมาณ 2557-2560 กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีสถิติการร้องเรียนสูงสุดมา โดยตลอดทั้งยังมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใน พ.ศ. 2557 มีสถิติร้องเรียนอยู่ที่ 1,843 ราย ใน พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นมาเป็น 2,300 ราย ใน พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 2,167 ราย และใน พ.ศ. 2560 มีจำนวน 3,184 ราย ขณะที่กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคมีตัวเลขเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยใน พ.ศ. 2557 มีจำนวน 1,522 ราย พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยอยู่ที่ 1,698 ราย และ พ.ศ. 2559 จำนวน 1,871 ราย ตามลำดับ (ผำร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค “รถยนต์-มือถือ” ชำรุดเปลี่ยนได้, 2560)

กฎเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องมีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 1 หมวด 2 ส่วนที่ 2 ตั้งแต่มาตรา 472 ถึงมาตรา 474 โดยได้บัญญัติมาตราดังกล่าวไว้อย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับขอบเขตและความหมายของความชำรุดบกพร่อง ซึ่งในทางหนึ่งก็อาจจะส่งผลให้สามารถใช้และตีความกฎหมายได้อย่างยืดหยุ่นตามกาลเวลาในขณะที่เดียวกันก็อาจจะสร้างความสับสนและก่อให้เกิดอุปสรรคในการบังคับใช้ได้เช่นกัน อีกทั้งมาตราดังกล่าวได้มีการบัญญัติและบังคับใช้มาตั้งแต่พุทธศักราช 2472 ด้วยกาลเวลาที่ผ่านมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานย่อมต้องส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในขณะนั้น กับข้อเท็จจริงที่ปรากฏในปัจจุบันย่อมแตกต่างกันมาก ทั้งในแง่เทคโนโลยี ความซับซ้อนของสินค้า พฤติกรรมของคู่สัญญา หรือวิธีการดำเนินการค้าขายก็แตกต่างกันมากมาย ในแง่เทคนิค (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557)

ปัจจุบันสิทธิของผู้ซื้อในการใช้สิทธิเรียกร้องในกรณีผู้ขายส่งมอบสินค้าไม่ถูกต้องตามกฎหมายไทย ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้บัญญัติไว้สองกรณี ได้แก่ เรื่องความรับผิดเพื่อ ความชำรุดบกพร่อง และหลักเกณฑ์เรื่องการผิดสัญญา ในเรื่องหนึ่งทั่วไป โดยในหลักการแรกประเทศไทย ได้นำแนวคิดมาจากประเทศที่ใช้ระบบซีวิลลอว์ (civil law) เป็นสำคัญ โดยกฎหมายได้ระบุองค์ประกอบ ในการรับผิดไว้ (พรต เศรษฐกร, 2549) ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง

1.1 องค์ประกอบทางด้านวัตถุ คือ ตัวทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นต้องชำรุดบกพร่อง และความชำรุด บกพร่องนั้นเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์ที่ มุ่งหมายโดยสัญญา ทั้งนี้ ลักษณะความชำรุดบกพร่องตามกฎหมายไทยได้กำหนดลักษณะความชำรุดบกพร่อง ซึ่งผู้ขายจะต้องรับผิดไว้ในมาตรา 472 ความว่า

“ในกรณีทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใด อันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือ เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิดความตามที่กล่าวมานี้ย่อม ใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่า ความชำรุดบกพร่องมีอยู่”

“ความชำรุดบกพร่อง” ตามกฎหมายไทยตรงกับคำว่า Defect ซึ่งนักกฎหมายได้ตีความไว้เป็น 2 กรณี ได้แก่

(ก) คำอธิบายที่มุ่งพิจารณาโครงสร้างด้านกายภาพ โดยพิจารณาจากตัวทรัพย์สิน ดังนั้น ความชำรุด บกพร่องจึงหมายถึง ความเสื่อมเสียหรือความเสียหายในเนื้อหาของทรัพย์สินที่ทำการซื้อขาย ซึ่งความชำรุด บกพร่องทางกายภาพนี้อาจหมายถึง การแตกหัก บวมสลาย ร้าว หรือเปื่อยยุ่ย เป็นต้น

(ข) คำอธิบายที่มุ่งพิจารณาถึงคุณสมบัติของทรัพย์สิน ดังนั้น ความชำรุดบกพร่องจะหมายถึง การที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นขาดคุณสมบัติอันพึงมีตามสัญญา

คำอธิบายทั้งสองนั้นมีจุดต่างกันตรงที่ความคิดเห็นแรกมุ่งดูที่ตัวทรัพย์สินว่ามีความเสียหายทางกายภาพอย่างไร ในขณะที่ความเห็นที่สองดูที่คุณสมบัติของทรัพย์สินนั้นว่าเป็นไปตามสถานะที่ควรจะเป็นตามความมุ่งหมายของสัญญา ไม่ใช่เพราะทรัพย์สินนั้นชำรุด แต่เป็นเพราะทรัพย์สินนั้นไม่ได้มาตรฐานตามความมุ่งหมายของสัญญา

1.2 องค์ประกอบด้านเวลา คือ ระยะเวลาที่เกิดความชำรุดบกพร่อง โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยมิได้ระบุว่า ความชำรุดบกพร่องนั้นต้องเกิดขึ้นเมื่อใด นักกฎหมายจึงได้ตีความถึงระยะเวลาดังกล่าว โดยพิจารณาว่าควรเป็นระยะเวลาในการเกิดความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นก่อนหรือมีตั้งแต่ระยะเวลาทำสัญญา หรืออย่างน้อยที่สุดนับตั้งแต่เมื่อได้ทำสัญญาซื้อขาย หรือระยะเวลาดังกล่าวต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขาย หรือในเวลาที่มีการส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ตัวอย่างเช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 459/2514 วินิจฉัยว่า เครื่องปรับอากาศที่โจทก์ติดตั้งที่ภัตตาคารของจำเลยให้ความเย็นเรียบร้อยดี ตั้งแต่เวลาที่ติดตั้งตลอดมาไม่น้อยกว่า 3 ถึง 4 เดือน แสดงให้เห็นว่าเครื่องปรับอากาศดังกล่าวมิได้มีความชำรุดบกพร่องอยู่ก่อนหรือในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบเลย ฉะนั้น ที่เครื่องปรับอากาศให้ความเย็นไม่พอในระยะเวลาต่อมาจึงเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังจากที่จำเลยได้รับมอบและใช้ประโยชน์มาไม่น้อยกว่า 3 ถึง 4 เดือน โจทก์หาต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนี้ไม่

2. เหตุที่ทำให้ผู้ขายไม่ต้องรับผิด แบ่งได้ 2 กรณี คือ ช้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมายและช้อยกเว้นความรับผิดตามสัญญา ดังนี้

ช้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมายของผู้ขายในกรณีส่งมอบสินค้าชำรุดบกพร่องได้บัญญัติไว้ในมาตรา 473 ความว่า

“ผู้ขายไม่ต้องรับผิดในกรณีต่อไปนี้ คือ

(1) ถ้าผู้ซื้อได้รับอยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รับเช่นนั้น หากได้ใช้ความระมัดระวังอันพึงคาดหมายได้แก่วิญญูชน

(2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยไม่อิดเอื้อน

(3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด”

ทั้งนี้ หากความชำรุดบกพร่องนั้น ไม่สามารถเห็นประจักษ์ได้ในเวลาส่งมอบ ผู้ขายก็ยังคงต้องรับผิดซึ่งมีกรณีศึกษาจากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2767/2560 โดยศาลฎีกาได้ปรับข้อเท็จจริงและวินิจฉัย ดังนี้

“รถยนต์ที่เช่าซื้อมีความชำรุดบกพร่องเกี่ยวกับระบบวิทยุและการปรับเบาะที่นั่ง ซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังการส่งมอบและเป็นข้อชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบ เมื่อระบบไฟเตือนที่ขึ้นหน้าปัดเวลาสตาร์ทเครื่องและระบบเซ็นเซอร์ของเบาะเป็นอุปกรณ์ส่วนหนึ่งที่เกี่ยวโยงถึงระบบเครื่องยนต์และไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนประกอบอันเป็นสาระสำคัญของรถยนต์ หากเกิดปัญหาขึ้นย่อมมีผลโดยตรงให้ระบบเครื่องยนต์หรือไฟฟ้ามีปัญหาใช้การไม่ได้อย่างสมบูรณ์และส่งผลให้เครื่องยนต์และระบบอื่น ๆ ของรถยนต์

ใช้การไม่ได้ไปด้วย การที่ระบบเครื่องยนต์และไฟฟ้ามีการแจ้งเตือนหรือใช้การได้ไม่สมบูรณ์หลายครั้งภายในระยะเวลาไม่ถึงสามเดือน ถือได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นถึงขนาดเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่การใช้ประโยชน์อันมุ่งหมายจะใช้เป็นปกติ ซึ่งถือเป็นข้อสาระสำคัญ โจทก์ในฐานะผู้ให้เช่าซื้อจึงมีหน้าที่ส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าซื้อให้แก่ผู้เช่าซื้อได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ในสภาพที่เรียบร้อยและสมบูรณ์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 537 และ 572 เมื่อโจทก์ส่งมอบรถยนต์ที่เช่าซื้อให้แก่จำเลยที่ 1 โดยกรณีความชำรุดบกพร่องไม่มีความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งหมายจะใช้เป็นปกติ โจทก์จึงเป็นฝ่ายผิดสัญญาตามมาตรา 472 และ มาตรา 549 ส่วนข้อตกลงตามสัญญาเช่าซื้อที่ว่าเจ้าของไม่ต้องรับผิดชอบความชำรุดบกพร่องใด ๆ ไม่ว่าจะตรวจพบขณะส่งมอบหรือไม่นั้น เป็นข้อตกลงที่ยกเว้นความชำรุดบกพร่องที่ให้เห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบและเป็นเรื่องที่ควรอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจย่อมเป็นที่เห็นได้ว่าข้อตกลงดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่ผู้เช่าซื้อในฐานะผู้บริโภคเกินสมควร ย่อมไม่อาจใช้บังคับได้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 และมาตรา 6 เมื่อสัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาต่างตอบแทนและโจทก์เป็นฝ่ายผิดสัญญา จำเลยที่ 1 ผู้เช่าซื้อซึ่งมิได้เป็นฝ่ายผิดนัดหรือฝ่ายผิดสัญญาย่อมมีสิทธิที่จะไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าโจทก์จะชำระหนี้หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ตามมาตรา 369 โดยการจัดการแก้ไขรถที่เช่าซื้อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาหรือเปลี่ยนรถคันใหม่ให้แก่ผู้เช่าซื้อ โจทก์จึงไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญา เมื่อจำเลยที่ 1 นำรถที่เช่าซื้อส่งมอบคืนแก่โจทก์จึงเป็นการบอกเลิกสัญญาตามมาตรา 537 สัญญาเช่าซื้อเป็นอันเลิกกัน โจทก์จึงไม่มีสิทธิฟ้องจำเลยทั้งสองรับผิดชอบตามสัญญาเช่าซื้อและสัญญาค้ำประกันได้”

ข้อยกเว้นความรับผิดตามสัญญาของผู้ขายในกรณีส่งมอบสินค้าชำรุดบกพร่องได้บัญญัติไว้ในมาตรา 483 ความว่า “คู่สัญญาซื้อขายจะตกลงกันว่า ผู้ขายจะไม่ต้องรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิก็ได้”

3. อายุความ ในกรณีของการฟ้องร้องให้รับผิดในเรื่องความชำรุดบกพร่องนั้น บัญญัติในมาตรา 474 ความว่า

“ในข้อรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดี เมื่อพ้นเวลาหนึ่งปีนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง

ในกรณีผู้ขายมียอมรับผิดต่อผู้ซื้อในกรณีความชำรุดบกพร่อง ผู้ซื้อจะดำเนินคดีฟ้องศาลภายในระยะเวลาอายุความที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ ระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่พบความชำรุดบกพร่อง เมื่อผู้ซื้อมิได้ฟ้องร้องในระยะเวลาอันกำหนดก็จะทำให้ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้น”

4. หลักการเรื่องการผิดสัญญาในหนี้ทั่วไป กล่าวคือ เมื่อพิจารณาเรื่องความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องของสินค้าตามกฎหมายไทยไม่ได้หมายความว่าความรวมถึงกรณีดังต่อไปนี้

(1) กรณีการส่งมอบทรัพย์สินขาดตกบกพร่อง เป็นเรื่องที่ผู้ขายผิดสัญญาส่งมอบทรัพย์สินจำนวนที่น้อยกว่าที่ตกลงกันไว้กับผู้ซื้อ โดยที่ทรัพย์สินนั้นมิได้ชำรุดบกพร่องแต่อย่างใด

(2) การที่ส่งมอบทรัพย์สินไม่มีคุณภาพตามต้องการ ได้แก่ กรณีที่ทรัพย์สินที่ตกลงซื้อขายนั้นเมื่อผู้ขายส่งมอบแล้วไม่มีการชำรุดบกพร่องแต่อย่างใด แต่ทรัพย์สินนั้นไม่มีคุณสมบัติตามที่ตกลงกัน

(3) การส่งมอบทรัพย์สินผิดประเภทไม่ใช่กรณีชำระคบกพร่องผู้ซื้อจะต้องเรียกให้ผู้ขายรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์เรื่องนี้

การใช้สิทธิเรียกร้องในเรื่องนี้นั้น เป็นช่องทางตามกฎหมายที่สามารถใช้บังคับกรณีการส่งมอบสินค้าไม่ถูกต้องและจะไม่ใช้กับกรณีสินค้าชำระคบกพร่อง ซึ่งเป็นข้อพึงพิจารณาในขณะที่ฟ้องคดี

แนวทางการแก้ไขปัญหาความรับผิดเพื่อความชำระคบกพร่องของสินค้าของต่างประเทศ

แนวทางการแก้ไขปัญหาความรับผิดเพื่อความชำระคบกพร่องของสินค้า โดยการรับประกัน มี 2 วิธีคือ

- การรับประกันสินค้าโดยชัดแจ้ง (express warranty) เป็นการรับประกันที่ผู้ขายให้คำรับรองต่อผู้ซื้อเองว่าสินค้าที่ผู้ซื้อได้รับไปนั้นจะปราศจากความชำระคบกพร่อง หรือมีคุณภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ทั้งนี้ ผู้ขายอาจจะให้การรับประกันสินค้าทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วนก็ได้ ในเรื่องของการรับประกันโดยชัดแจ้งนี้ได้มีบางประเทศนำมาบัญญัติไว้ในบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อความชัดเจนและง่ายต่อการบังคับใช้ใน Uniform Commercial Code, Section 2-313 ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้บัญญัติไว้ถึงการรับประกันสินค้าไว้โดยชัดแจ้ง (express warranty) ผู้ขายสามารถที่จะให้การรับประกันถึงคุณภาพของสินค้า ว่าสินค้าที่ผู้ซื้อได้ซื้อไปนั้นจะมีลักษณะเป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคุณภาพ ลักษณะของสินค้า หรือสินค้านั้นจะปราศจากความชำระคบกพร่อง เพราะฉะนั้นหากผู้ขายส่งมอบสินค้าที่ผิดไปจากสิ่งที่ตนเองได้รับประกันไว้ ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อในฐานะที่ผิดสัญญาในส่วนที่ได้รับประกันไว้โดยชัดแจ้ง และการรับประกันสินค้าโดยผลของกฎหมาย

- การรับประกันสินค้าโดยปริยาย (implied warranty) การรับประกันในลักษณะนี้เป็นการรับประกันโดยกฎหมาย กฎหมายรับรองและสร้างภาระผูกพันให้แก่ผู้ขายว่าจะต้องส่งมอบสินค้าที่ดีมีคุณภาพ พร้อมทั้งทรัพย์สินนั้นจะต้องไม่มีภาระติดพันใด ๆ อันจะเป็นการก่อให้เกิดการรบกวนสิทธิในครอบครองทรัพย์สินของผู้ซื้อ ในลักษณะนี้เรียกว่า “การรับประกันโดยอำนาจแห่งกฎหมาย” ซึ่งเรื่องที่ถูกกฎหมายให้การรับประกันนี้ได้แก่ การรับประกันเรื่องกรรมสิทธิ์ (warranty of title) การรับประกันเรื่องภาระติดพัน (warranty against encumbrances) การรับประกันเรื่องการใช้สอยสินค้าสมประโยชน์หรือความมุ่งหมายโดยเฉพาะ (warranty of fitness for a particular purpose) การรับประกันเรื่องการใช้สอยสินค้าสมประโยชน์ตามวิสัยของการใช้ทั่ว ๆ ไป (warranty of merchantability) สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กฎหมายกำหนดขึ้น แม้ว่าผู้ขายจะมีได้ให้การรับรองในเรื่องเหล่านี้ก็ตาม ผู้ขายก็ยังคงต้องรับผิด เนื่องจากกฎหมายได้บังคับผู้ขายไว้แล้ว หลักกฎหมายที่กล่าวมานี้เป็นหลักกฎหมายต่างประเทศที่ปรากฏอยู่ทั่วไป โดยเฉพาะในกฎหมายอังกฤษ กฎหมายสหรัฐอเมริกา กฎหมายเยอรมัน กฎหมายฝรั่งเศส อนุสัญญา CISG (อนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ: The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) และหลักกฎหมายของกลุ่มประเทศยุโรปว่าด้วยการซื้อขาย (Principles of European Law Study Group on a European Civil: PEL S) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าหลักกฎหมายเรื่อง warranty มีประโยชน์ในแง่การคุ้มครองผู้ซื้อ หรือผู้บริโภคอย่างหนึ่ง จัดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (จรรยา ร้อยมณี, 2555)

ศึกษาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.

หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งมีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคลตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาซึ่งรัฐไม่สามารถเข้าไปแทรกแซง แต่ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจที่เหนือกว่า ได้อาศัยหลักการดังกล่าวเอาเปรียบผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อสินค้า ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคมสมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมดังกล่าว อีกทั้งปัจจุบันสินค้าจำนวนมากถูกผลิตขึ้นโดยเทคโนโลยีขั้นสูงที่วิญญูชนทั่วไปไม่อาจทราบถึงความชำรุดบกพร่องได้โดยง่าย ยิ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคมากขึ้น จึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร 0505/32363 ลงวันที่ 16 กันยายน 2558 แจ้งให้ทราบว่า สภาปฏิรูปแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ 58/2558 วันที่ 29 กรกฎาคม 2558 ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปตามมาตรา 31 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 (เรื่อง ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.) ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 รับทราบข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปดังกล่าว และมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาศึกษาแนวทางและความเหมาะสมของข้อเสนอดังกล่าว และสรุปผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในภาพรวม เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรี

สำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีหนังสือที่ นร 0405 (ลต1)/1099 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2558 ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิรูปตามมาตรา 31 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 โดยที่ประชุมเห็นสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าขึ้นบังคับใช้ในประเทศไทยโดยทบทวนเนื้อหารายละเอียดร่างพระราชบัญญัติให้มีความรอบคอบมากขึ้น และรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคและเพื่อให้กฎหมายสามารถบังคับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง

ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. มีสาระสำคัญเป็นการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องของสินค้า อันเป็นมาตรการสำคัญทางกฎหมายที่จะคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าเพิ่มเติมจากหลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้ความเห็นของกระทรวงพาณิชย์ สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่เห็นว่า การที่ไม่ได้นิยามความหมายของคำว่า “ความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย” ไว้อย่างชัดเจน อาจทำให้เกิดปัญหาในการตีความ และเป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากผู้ประกอบการพิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็น

ความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย และร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้กำหนดบทเฉพาะกาลให้ชัดเจนว่าจะใช้บังคับหรือไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่ได้ขายแก่ผู้บริโภคก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ซึ่งจะทำให้เกิดการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งควรพิจารณาความเหมาะสมของบทนิยามคำว่า “สินค้า” ในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ว่าควรจะครอบคลุมถึงสินค้าประเภทใดบ้าง เพื่อไม่ให้เป็นการอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไปประกอบการพิจารณาด้วยแล้วส่งให้คณะกรรมการประสานงานสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณา ก่อนเสนอสภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป

ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ได้กำหนดสิทธิและหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายให้ชัดเจน อันจะส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคสามารถแก้ปัญหากรณีสินค้าชำรุดบกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้าทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบธุรกิจไทยในตลาดโลก

มาตรการที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งได้กำหนดไว้ในร่างกฎหมายฉบับนี้ เช่น

1. การกำหนดให้สิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคตามกฎหมายเป็นสิทธิขั้นต่ำ ไม่อาจตกลงกันเป็นอย่างอื่นได้ เว้นแต่จะเป็นการตกลงในทางที่เป็นคุณแก่ผู้บริโภค

2. กำหนดให้การรับประกันสินค้าแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องต้องทำเป็นหนังสือโดยระบุถึงสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคครบถ้วนด้วย และการรับประกันดังกล่าวไม่อาจเปลี่ยนแปลงสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายให้มีผลเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ การรับประกันต้องมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญ และกำหนดแนวทางการตีความการรับประกัน

3. กำหนดบทสันนิษฐานความชำรุดบกพร่อง หากสินค้าเสียหายภายในหกเดือน นับแต่วันส่งมอบ ให้สันนิษฐานว่าสินค้าชำรุดบกพร่องตั้งแต่วันที่ส่งมอบ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้พิสูจน์ว่าสินค้าไม่ได้ชำรุดบกพร่อง

4. กำหนดอายุความการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคให้มีระยะเวลามากกว่าผู้ซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ และกำหนดให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ในระหว่างที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้า

5. กำหนดให้การใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายนี้ไม่กระทบต่อการใช้สิทธิตามกฎหมายอื่น

ทั้งนี้ ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. มีรายละเอียด ดังนี้

ในบันทึกหลักการและเหตุผลของกฎหมายมีใจความว่า “โดยที่หลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐาน มาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซง แม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่า ถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมาก อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม สมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่อง เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุข ในสังคมดังกล่าว อีกทั้ง เมื่อยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลงไป การซื้อขายระหว่างกันที่แต่เดิม

มีสินค้าที่ทำกำรซื้อขำยกันมีไม่มำกนัก กลับปรำกฏจำนวนสินค้ำที่อยู่ในตลาดมำกยั้งขึ้น และสินค้ำเหล่านั้ถูกผลิตขึ้นโดยเทคโนโลยีชั้นสูงที่วิญญูชนทั่วไปไม่อำจจะทรำบถึงควำมขำรุดบกพร่องได้โดยงำย ตลอดจนมีวิธีกำรซื้อขำยหลำกหลำยรูปแบบ ดั้งนั้น ควำมสัมพันธ์ระหว่ำงผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภคมำและผู้ขำยที่เป็นผู้ประกอบกิจกำร ซึ่งตำมปกติแล้วก็เป็นควำมสัมพันธ์ที่ผู้ประกอบกิจกำรอยู่เหนือกว่ำผู้บริโภคมำอยู่แล้ว และเมื่อพิจารณำควำมสัมพันธ์เกี่ยวกับควำมขำรุดบกพร่องของสินค้ำ ยั้งทำให้ภำพควำมเหลื่อมล้ำระหว่ำงผู้ประกอบกิจกำรกับผู้บริโภคมำชัดเจนยั้งขึ้น อันก่อให้เกิดควำมจำเป็นในกำรเข้าไปคุ้มครองผู้บริโภคมำยั้งขึ้น อีกกั้ เมื่อพิจารณำมำตรำ 472 ถึง 474 แห่งประมวณกฎหมำยแพ่งและพำณิชย์ รวมถึงกำรใช้และกำรตีควำมกฎหมำยในส่วที่เกี่ยวกับควำมรับผิดชอบเพื่อขำรุดบกพร่องของไทย จะพบว่ามีประเด็นที่ต้องมีกำรดำเนินกำรปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและทันสมัยอยู่พอสมควร และเพื่อให้บทบัญญัติของกฎหมำยมีควำมชัดเจนเพียงพอในกำรคุ้มครองควำมสุจริตในสัญญาซื้อขำย โดยเฉพาะกรณีทีสินค้ำที่ทำกำรซื้อขำยกันนั้นขำรุดบกพร่อง อีกกั้เพื่อให้คู่สัญญาแต่ละฝ่ำยทรำบถึงสิทธิและหน้ำที่ของตนได้ชัดเจนมำกยั้งขึ้น อันจะส่งผลให้คู่สัญญาสามารถปฏิบัติตำมสิทธิและหน้ำที่ตำมสัญญาได้โดยสะดวก” และมีมำตรำสำคัญต่ง ๆ ดั้งต่อไปนี้

มำตรำ 3 ในพระราชบัญญัตินี้

“ซื้อ” หมายควำมรวมถึง เชำซื้อ หรือได้มำไม่ว่ำด้วยประการใด ๆ โดยให้ค้ำตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น

“ขำย” หมายควำมรวมถึง ให้เชำซื้อ หรือจัดทำให้ไม่ว่ำด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค้ำตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น

“สินค้ำ” หมายควำมว่า สิ่งของที่มีไว้เพื่อขำย

“ผู้บริโภคมำ” หมายควำมว่า ผู้ซื้อสินค้ำจำกผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายควำมว่า ผู้ขำย ผู้ผลิตเพื่อขำย ผู้สั่งหรือนำเขำมำในรำชอำณำจกรเพื่อขำย หรือผู้ซื้อเพื่อขำยต่อซึ่งสินค้ำ

มำตรำ 4 กรณีที่เป็นสินค้ำที่เชำซื้อ ให้ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภคมำที่เป็นผู้ซื้อเพื่อเรียกร้องให้ผู้ให้เชำซื้อที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบควำมขำรุดบกพร่องนั้น เว้นแต่ผู้ให้เชำซื้อที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจในฐำนะที่เป็นเจ้ำของสินค้ำได้มีการโอนสิทธิเรียกร้องต่ง ๆ เกี่ยวกับควำมรับผิดชอบควำมขำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขำยที่ตนมี ให้แก่ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อไปทั้งหมดโดยปรำศจำกเจ็อนไซ้ กรณีดังกล่ำวให้ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อสามารถใช้สิทธิเรียกร้องต่ง ๆ เกี่ยวกับควำมรับผิดชอบควำมขำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขำยเอำกั้กับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ขำยได้โดยตรง

ภำยใต้บังคับมำตรำ 6 วรรคหนึ่ง (1) และมำตรำ 7 กรณีที่ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อได้ใช้สิทธิเรียกร้องให้มีการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้ำอย่ำงหนึ่งอย่ำงใด ให้ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อสิทธิในกำรยึดหน่วงค้ำเชำตำมสัญญาเชำซื้อ จนกว่ำผู้ให้เชำซื้อ หรือผู้ขำยที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจจะได้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้ำอย่ำงหนึ่งอย่ำงใดที่ปรำศจำกควำมขำรุดบกพร่องแก่ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อ

ภำยใต้มำตรำ 6 วรรคหนึ่ง (2) และมำตรำ 8 กรณีที่ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อขอลดรำคำตำมสภำพก็ให้ค้ำนวนณกำรผ่อนชำระเสียใหม่ตำมรำค้ำที่ลดลง และในกรณีที่ผู้บริโภคมำที่เป็นผู้เชำซื้อใช้สิทธิยกเลิกสัญญาซื้อขำย

ซึ่งเป็นฐานแห่งสัญญาเช่าซื้อ ก็ให้ถือเป็นการยกเลิกสัญญาเช่าซื้อไปด้วยในคราวเดียวกัน โดยให้ผู้บริโภคที่เป็นผู้เช่าซื้อแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ให้เช่าซื้อทราบก่อนล่วงหน้า 7 วัน กรณีที่ไม่มีการแจ้งหรือการแจ้งไม่สมบูรณ์นั้น ให้ผู้บริโภคที่เป็นผู้เช่าซื้อยังคงชำระค่าเช่าต่อไป จนกว่าจะมีการแจ้งใหม่หรือมีการแก้ไขการแจ้งให้สมบูรณ์

มาตรา 5 ในกรณีที่สินค้าซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นในกรณี ดังต่อไปนี้

(1) สินค้านั้นแตกต่างออกไปจากข้อตกลงที่เห็นเป็นประจักษ์ชัดแจ้งในสัญญาหรือความมุ่งหมายที่จะใช้ประโยชน์จากสินค้าที่ปรากฏในสัญญา แตกต่างจากสภาพปกติธรรมดาของสินค้า หรือแตกต่างจากการใช้ประโยชน์จากสินค้าตามปกติ โดยคุณสมบัติของสินค้าตามสัญญาหรือตามปกติวิสัยข้างต้นให้รวมถึงคุณสมบัติที่ผู้บริโภคสามารถคาดหมายได้อันเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลที่เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบจากผู้ขาย ผู้ผลิต หรือบุคคลอื่นใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ข้อมูลที่ปรากฏในคำโฆษณา หรือจากการกำหนดคุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงของสินค้า เว้นแต่ผู้ขายจะไม่รู้หรือไม่ควรรู้เกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวว่าในขณะที่มีการตกลงทำสัญญาต่อกันนั้นได้มีการแก้ไขข้อมูลเช่นนั้นในรูปแบบที่ใกล้เคียงกับการที่ได้เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบแล้ว หรือข้อมูลนั้นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าดังกล่าว

(2) ความชำรุดบกพร่องจากการติดตั้งหรือประกอบสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเกิดจากการติดตั้งหรือประกอบสินค้าตามคู่มือการติดตั้งหรือประกอบสินค้า หรือการส่งมอบสินค้าผิดประเภทหรือน้อยกว่าจำนวนที่ตกลงกันไว้ความที่กล่าวมาในมาตรานี้ยอมใช้ได้ทั้งที่ผู้ประกอบธุรกิจรู้อยู่แล้วหรือไม่ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่

มาตรา 6 กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบความชำรุดบกพร่อง ให้ผู้บริโภคมีสิทธิ ดังต่อไปนี้

(1) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าได้ตามมาตรา 7

(2) เลิกสัญญาหรือขอลดราคาตามมาตรา 8

(3) เรียกค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายตามมาตรา 9

(4) ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิตาม (2) และ (3) ได้ก็ต่อเมื่อได้ใช้สิทธิเรียกร้องให้แก้ไข เปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าไปก่อนแล้ว เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิเสธที่จะซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าอย่างชัดเจน หรือกรณีที่การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าไม่อาจจะลบล้างความชำรุดบกพร่องได้ กรณีที่มีการซ่อมแซม หากปรากฏว่าได้มีการซ่อมแซมไปแล้วถึงสองครั้ง หรือกรณีมีการซ่อมแซมแล้วก่อให้เกิดความเสียหายหรือชำรุดบกพร่องเพิ่มเติม ก็ให้ถือว่าไม่อาจลบล้างความชำรุดบกพร่องได้ เว้นแต่ว่าโดยสภาพแห่งสินค้านั้นสามารถพิจารณาเป็นอย่างอื่นไปได้

มาตรา 7 ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ ตามที่ผู้บริโภคต้องการ กรณีที่ผู้บริโภคเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าให้ผู้ประกอบธุรกิจ ดำเนินการภายในระยะเวลาอันเหมาะสม โดยจะต้องไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้บริโภคเกินจำเป็น และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นแก่การนั้น รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าจ้างแรงงาน ค่าวัสดุ หรือค่าส่งของทางไปรษณีย์ เป็นต้น

กรณีและผู้บริโภคเลือกใช้สิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือ การเปลี่ยนสินค้า ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิที่จะปฏิเสธการเลือกตั้งกล่าว และใช้สิทธิเลือกที่จะแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าได้แทนผู้บริโภค หากปรากฏว่าการกำหนดเลือกใช้สิทธิโดยผู้บริโภคก่อให้เกิดภาระ เกินสมควรแก่ผู้ประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาอันเหมาะสมหรือภาระที่เกินสมควรให้พิจารณาจากลักษณะตามปกติธรรมดาและ วัตถุประสงค์ที่จะใช้สอยสินค้า โดยให้คำนึงถึงมูลค่าของสินค้าที่ปราศจากความชำรุดบกพร่องหลังจากที่แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนให้แล้ว หรือสภาพร้ายแรงของความชำรุดบกพร่อง

มาตรา 8 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลิกสัญญาหรือขอลดราคาตามสภาพอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ ตามที่ ผู้บริโภคต้องการ โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบก่อนล่วงหน้าเจ็ดวัน แต่ผู้บริโภคไม่อาจจะใช้สิทธิ เลิกสัญญาหรือขอลดราคาตามสภาพอย่างหนึ่งอย่างใดได้หากปรากฏว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็น ความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

กรณีและผู้บริโภคต้องการจะขอลดราคาตามสภาพ ผู้บริโภคต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบก่อน ล่วงหน้าเจ็ดวัน โดยจะทำเป็นหนังสือหรือไม่ก็ได้

การลดราคาสภาพให้พิจารณาจากสัดส่วนของราคาที่ปรากฏในขณะที่ทำสัญญาหรือส่งมอบสินค้านั้นว่า สินค้าชิ้นนั้นมีสัดส่วนระหว่างมูลค่าตามท้องตลาดที่ปราศจากความชำรุดบกพร่องกับมูลค่าตามท้องตลาดที่ชำรุด บกพร่องเป็นเท่าใด ทั้งนี้ มูลค่าของสินค้าสามารถทำการประเมินหรือคาดคะเนเอาก็ย่อมได้

กรณีและผู้บริโภคต้องการจะขอเลิกสัญญา ผู้บริโภคต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบก่อนล่วงหน้าเจ็ดวัน โดยจะทำเป็นหนังสือหรือไม่ก็ได้ ส่วนเงินอันจะต้องใช้คืนในกรณีดังกล่าวให้คำนวณรวมดอกเบี้ยเข้าด้วยโดย ให้คิดตั้งแต่วันที่ได้รับไว้ และส่วนการคืนสินค้าให้คำนึงถึงสภาพของสินค้าที่ปรากฏในวันที่ส่งคืนประกอบกับ ข้อเท็จจริงของความชำรุดบกพร่องที่เป็นเหตุของการเลิกสัญญาและความชำรุดบกพร่องที่มีได้เกิดจากการใช้สอย ตามปกติ หากปรากฏว่ามีความเสียหายเกิดขึ้น ก็ให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกค่าเสียหายหรือยึดหน่วงเงินอันจะต้อง ใช้คืนตามความเหมาะสม

มาตรา 9 ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามมาตรา 7 และมาตรา 8 ได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบก่อนล่วงหน้าเจ็ดวัน โดยจะทำเป็นหนังสือ หรือไม่ก็ได้

มาตรา 10 ผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ถ้าผู้บริโภคได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่อง เว้นแต่กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจ ปิดบังความชำรุดบกพร่องนั้นด้วยกลฉ้อฉล หรือผู้ประกอบธุรกิจได้ให้การรับประกันเกี่ยวกับคุณสมบัติของ สินค้าที่ขายเอาไว้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องนั้น

(2) สินค้าที่ผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการขายทอดตลาดตามคำบังคับของศาล

มาตรา 11 ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจไม่อาจทำข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อให้เป็นผลเสียแก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการตกลงโดยตรงในสัญญาหรือโดยปริยาย

มาตรา 12 กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้การรับประกันแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องให้ทำเป็นหนังสือ และต้องระบุถึงสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคเอาไว้ด้วย ซึ่งการรับประกันดังกล่าวไม่อาจจะไปเปลี่ยนแปลงสิทธิต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีผลเสียหายแก่ผู้บริโภคได้

การรับประกันต้องมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญ เช่น ระยะเวลา ขอบเขตการบังคับใช้ ถ้าการรับประกันทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

กรณีเกิดความสงสัยว่าผู้ประกอบการธุรกิจได้ตกลงรับประกันเช่นนั้นหรือไม่ ให้พิจารณาจากข้อตกลงที่เห็นเป็นประจักษ์ชัดแจ้งในสัญญา หรือความมุ่งหมายที่ปรากฏในสัญญา หรือการรับประกันตามปกติวิสัย

มาตรา 13 กรณีที่สินค้าชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลาหกเดือนนับแต่วันส่งมอบ ให้สันนิษฐานเอาไว้ก่อนว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องนับแต่วันส่งมอบ เว้นแต่ผู้ประกอบการจะสามารถพิสูจน์เป็นอย่างอื่นได้

มาตรา 14 สิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสองปีนับแต่เวลาที่ผู้บริโภคได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าหรือเมื่อผู้ประกอบการได้ปฏิเสธที่จะดำเนินการตามที่ผู้บริโภคร้องขอในระหว่างที่ผู้ประกอบการได้ดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนสินค้าให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้น

มาตรา 15 บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องโดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายอื่น

มาตรา 16 ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

วิเคราะห์การใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.

หากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ในอนาคตก็จะส่งผลดีต่อสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์ถึงรูปแบบวิธีการของการรับประกันการขายยังพบช่องว่างบางประการที่กฎหมายฉบับนี้อาจครอบคลุมไม่ทั่วถึง เช่น กรณีศึกษาคดีไอโฟนของประเทศเดนมาร์กใน ค.ศ. 2011 เมื่อ David Lysgaard ได้ทำเรื่องเคลมสินค้า iPhone 4 จากทางผู้ขายคือบริษัทแอปเปิล (Apple Inc.) เมื่อได้รับเครื่องมาแล้วพบว่าเป็นอุปกรณ์ Refurbished* ไม่ใช่เครื่องใหม่แกะกล่องจึงยื่นฟ้องร้องต่อทางผู้ขาย คดีดังกล่าวใช้เวลาในการพิจารณา 4 ปี ก็โดยศาลตัดสินตามข้อกฎหมาย Sales and Goods Act ระบุว่าทางบริษัทแอปเปิล จะถูกสั่งห้ามในการทำเรื่องเคลมสินค้าให้กับผู้บริโภคในประเทศเป็นเครื่อง Refurbished ไม่ได้อีกต่อไป เนื่องจากมูลค่าการขายต่อของสินค้านี้มีหนึ่ง และเครื่องที่เปลี่ยนทดแทนนั้นจะถูกประเมินราคาแตกต่างกัน นอกจากนี้ ในการฟ้องร้องต่อศาลในประเทศสหรัฐอเมริกาเองก็มีกรณีคล้าย ๆ กันนี้เกิดขึ้น โดยผู้ยื่นฟ้องต่อบริษัทแอปเปิลนั้นมองว่า เครื่อง Refurbished ไม่ต่างอะไรจากเครื่องมือสองที่ผ่านปรับปรุงให้ดูเหมือนใหม่ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าการทำงานและความทนทานจะไม่เทียบเท่ากับเครื่องใหม่แกะกล่อง ส่วนทางบริษัทแอปเปิลนั้นตอบได้ว่าเครื่องเปลี่ยนทดแทนก็มีความเทียบเท่ากับเครื่องใหม่ในแง่ของประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยการฟ้องร้องดังกล่าวนี้ยังอยู่ในขั้นตอนการของพิจารณาคดี (Denmark ศาลตัดสินห้าม Apple เคลมเครื่อง iPhone Refurbished ให้ลูกค้า, 2560) ซึ่งวิธีการเปลี่ยนเครื่อง Refurbished เป็นรูปแบบที่ผู้ขายสินค้านี้ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย

*สินค้า Refurbished คือ สินค้าที่บริษัทผู้ผลิตขายให้ลูกค้าแล้วมีปัญหา ไม่สามารถใช้งานได้ บริษัทผู้ผลิตจะเรียกคืนตามนโยบาย แต่สินค้าเหล่านี้ จะถูกนำมาซ่อมแซมและนำมาขายใหม่ และจะถูกทดสอบ ตรวจสอบจากวิศวกรของบริษัทผู้ผลิตพร้อมรับรองคุณภาพ

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 61 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค” ด้วยเหตุนี้ การมีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าโดยเฉพาะจึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากในอนาคตสถานการณ์บัญญัติแห่งชาติได้มีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. และได้มีการบังคับใช้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสิทธิของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ร่างกฎหมายฉบับนี้อาจจะไม่สามารถครอบคลุมสภาพปัญหาได้ในบางกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ข้อมูลและด้านความปลอดภัยต่อผู้บริโภคซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือจากความชำรุดของสินค้า ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้ดุลพินิจในการตีความกฎหมายว่าจะมีความคิดเห็นในแต่ละกรณีปัญหาตามสถานการณ์อย่างไร ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. สินค้าบางชนิดควรระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยในการใช้สินค้า ดังนั้น ควรกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำคู่มือกำกับที่เป็นภาษาไทยเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณสมบัติและความปลอดภัยของสินค้า ข้อมูลดังกล่าวควรระบุควบคู่ไปกับรายละเอียดการรับประกันสินค้าซึ่งต้องจัดทำเป็นภาษาไทยตามมาตรา 12 แห่งร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ด้วย

2. ในบางกรณีหากสินค้าที่ชำรุดมีราคาไม่สูงมาก การเสียค่าเดินทางไปศูนย์บริการเพื่อซ่อมแซมอาจจะไม่คุ้มค่าคุ้มเวลา ดังนั้น ผู้บริโภคควรมีสิทธิในการบอกเลิกสัญญาได้ทันทีถือเป็นสิทธิของผู้บริโภคโดยไม่ต้องดำเนินการขอให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสินค้าก่อน ตามมาตรา 6 แห่งร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ.

3. ในปัจจุบันการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยผู้บริโภคอาจไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้ากับผู้ประกอบธุรกิจในการขายสินค้านั้นโดยตรง แต่มีการติดต่อซื้อขายกันผ่านเว็บไซต์กลาง ซึ่งการติดต่อประสานงานในกรณีพบความชำรุดบกพร่องก็จะต้องติดต่อไปยังเว็บไซต์นั้น ๆ ต่อไป ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ดังกล่าวยังคงขาดมาตรการควบคุมในการซื้อขายสินค้าด้วยวิธีการทางออนไลน์ โดยเฉพาะหากสินค้ามีราคาสูงอาจเกิดปัญหาในเรื่องการส่งคืนเพื่อแก้ไขปรับปรุงหรือปัญหาในการขอยกเลิกสัญญา

จัดทำโดย

นางสาวศิริชนก วิริยะเกื้อกุล

กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ

โทร 0 2244 2070

โทรสาร 0 2244 2058

Email : sapagroup3@gmail.com

บรรณานุกรม

- คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2767/2560. สืบค้น 11 มกราคม 2561 จาก http://www.jor1.coj.go.th/doc/data/jor1/jor1_1504757336.pdf
- จิราพร ร้อยมะลี. (2555). ความรับผิด ในความชำรุดบกพร่องของสินค้า. สืบค้น 11 มกราคม 2561 จาก www.assumptionjournal.au.edu/index.php/LawJournal/article/download/915/821
- ผ่ำร่างกฎหมาย คຸ້มครองผู้บริโภค'รดยนต์-มื่อถือ' ชำรุดเปลี่ยนได้. (3 ธันวาคม 2560). สืบค้น 11 มกราคม 2561 จาก <http://www.thansettakij.com/content/237586>
- พรต เศรษฐกร. (2549). ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ซื้อในการแจ้งความไม่ถูกต้องของสินค้าในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ. สืบค้น 12 มกราคม 2561 จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/la/0230/01.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2557). รายงานของคณะกรรมการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภค สถาปปฏิรูปแห่งชาติ วาระปฏิรูปที่ 31 : การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่อง “ความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ”. สืบค้น 12 มกราคม 2561 จาก http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nrc2557/d072958-03.pdf
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (21 พฤศจิกายน 2560). สรุปประเด็นข้อเสนอและความคิดเห็นประเด็นสำคัญของมติ. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2560 จาก <http://www.cabinet.soc.go.th>
- Denmark ศาลตัดสินห้าม Apple เคลมเครื่อง iPhone Refurbished ให้ถูกค้า. (11 ธันวาคม 2560). สืบค้น 16 มกราคม 2561 จาก <http://www.macstroke.com/121497/111216-denmark-court-prevent-apple-refurbished-unit-warranty-claim>