

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีการฟ้องคดี
ผู้ประกอบการให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง ของรถยนต์ใหม่



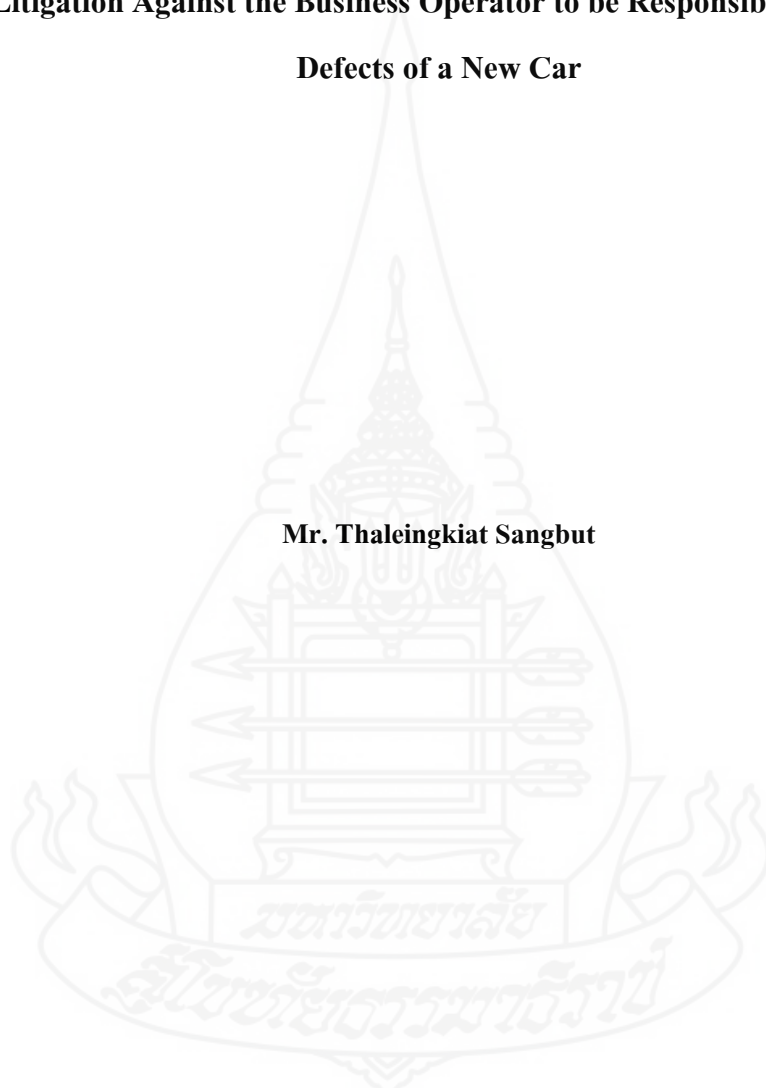
นายเถลิงเกียรติ แสงบุญชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกกฎหมายมหาชน สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Legal Problems Concerning Consumer Protection: A Case Study of
Litigation Against the Business Operator to be Responsible for the
Defects of a New Car**

Mr. Thaleingkiat Sangbut



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Laws in Public Law

School of Law

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีการฟ้องคดี
ผู้ประกอบธุรกิจให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่

ชื่อและนามสกุล นายเถลิงเกียรติ แสงบุญชัย

วิชาเอก กฎหมายธุรกิจ

สาขาวิชา นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ลาวัณย์ ถนัดศิลป์กุล
2. รองศาสตราจารย์วิมาน กฤตพลวิมาน

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.รังสิกร อุพงษ์ชัย)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ลาวัณย์ ถนัดศิลป์กุล)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิมาน กฤตพลวิมาน)



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์ทอง)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีการฟ้องคดี

ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง ของรถยนต์ใหม่

ผู้วิจัย นายเฉลิมเกียรติ แสงบุศย์ **รหัสนักศึกษา** 2554000444 **ปริญญา** นิติศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.ลาวัณย์ ถนัดศิลป์กุล (2)รองศาสตราจารย์วิมาน กฤตพลวิมาน
ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความหมายความเป็นมาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการซื้อรถยนต์ใหม่ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ 2) เพื่อนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัญหาการซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในประเทศไทย 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาสำหรับการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ของผู้ประกอบการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยเป็นการวิจัยเอกสารจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่แนวคิดทฤษฎีของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และเยอรมัน รวมทั้งเอกสารวิชาการบทความ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในประเทศไทยถึงแม้จะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับแต่ผู้บริโภคก็ยังพบปัญหา และมีข้อร้องเรียนจำนวนมากเนื่องจากยังต้องมีการนำคดีขึ้นสู่ศาลและต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน และผู้ประกอบการก็สามารถที่จะดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไปได้โดยไม่จำกัดเวลา ประกอบกับการที่จะพิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องของรถยนต์นั้น ถือว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่ จึงทำให้ผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียหายเพราะยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านความชำรุดของรถยนต์ใหม่โดยเฉพาะ และ 2) จากการเปรียบเทียบกฎหมายพบว่า บางประเทศมีการกำหนดจำนวนครั้ง และระยะเวลาในการซ่อมแซมแก้ไขปัญหาของรถยนต์ใหม่ หรือกระทั่งไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล เพราะได้มีการกำหนดมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้แล้ว 3) ผู้ศึกษาจึงเสนอให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ของประเทศไทยไว้เป็นการโดยเฉพาะโดยมีเนื้อหาในประเด็น ดังต่อไปนี้ 3.1) มีองค์กรอิสระในการควบคุมดูแลและตรวจสอบความชำรุดบกพร่อง 3.2) มีการกำหนดมาตรฐานในการรับประกันความชำรุดบกพร่องให้ชัดเจน 3.3) มีมาตรการและวิธีการบังคับใช้กฎหมายการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ในการแก้ไขปัญหาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่อย่างเคร่งครัด

คำสำคัญ การคุ้มครองผู้บริโภค การฟ้องร้อง ผู้ผลิตรถยนต์ ความบกพร่องของรถยนต์ใหม่

ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด

Thesis title : Legal Problems Concerning Consumer Protection: A Case Study of Litigation Against the Business Operator to be Responsible for the Defects of a New Car

Researcher: Mr. Thaloengkiat Saengbut; **ID:** 2554000444 **Degree:** Master of Laws;

Thesis Advisors: (1) Dr. Lawan Thanadsillapakul, Associate Professor;

(2) Viman Kritpolviman, Associate Professor; **Academic year:** 2018

Abstract

This Research aims 1) To study the meanings, backgrounds, concepts, and theories of the laws on the consumer protection for purchasing the new cars, both the laws of Thailand and of foreign countries, 2) To compare and analyze the problems arising from the defects of the new cars purchased by the consumers in Thailand, and 3) To propose the guidelines for the resolutions for improving and developing the laws on the consumer protection of the businessman to be responsible to the purchasers of the defected new cars.

This Research is a qualitative research, based on the documentary research by collecting and analyzing the relevant data and documents, focusing on the concepts and theories of the “Consumer Protection Act, B.E. 2522 ”; related laws of Thailand; and the laws on the consumer protection of USA, Japan, and Germany, including the academic papers, articles, and the theses concerned.

According to the results of this Research, 1) the problems on purchasing the new cars of the consumer in Thailand relates to many laws and regulations; However, the consumers still encountered a number of problems without the effective resolutions. Therefore, there are a lot of complaints against the producers and sellers of the defected new cars. This is because the litigations against the entrepreneurs brought to the courts take a very long time in the judicial process, and the entrepreneurs can repair the defected cars without limitation of time. Moreover, the proof of the defected cars whether they are unsafe or not, which takes a very long time, causes disadvantages to the consumers because there has not yet been any law on the consumer protection for the new defected car. 2) Moreover, to compare the laws and regulations of some countries such as the USA, Japan and Germany, the laws will stipulate the limitation of the times for repairing the cars as well as to provide the measures for fixing the new defected cars. There are the stipulated standards of the cars for the consumer to review, and provided the standard production process for the entrepreneurs. 3) Hence, the Researcher proposes that Thailand should legislate the specific laws on the consumer protection for protecting the consumers from purchasing new defected car and suffered from the delayed process of litigation or claim compensation from the producers or sellers. The proposal are as follows: 3.1 To establish a specific independent institution to supervise and inspect the defected new cars within a specified time frame, 3.2 To specify the standard of car producing and enforce the car producer to provide a warranty of the new car for warranty of the defects, and 3.3 To legislate the effective laws enforcement.

Keywords: Consumer protection, Litigation, The new car producers. The Defected new cars, The absolute liability.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความเมตตากรุณาและการดูแลเอาใจใส่ของ รองศาสตราจารย์ ดร.ลาวัณย์ ถนัดศิลปกุล ที่ได้กรุณาสละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านอาจารย์ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนกระตุ้นเตือนลูกศิษย์อย่างสม่ำเสมอ และให้ข้อคิดและแนวทางในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงสมดังเจตนา

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ดร.รังสิกร อุปพงษ์ และ รองศาสตราจารย์ วิมาน กฤตพลวิมาน ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเมตตาให้คำแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไข จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี และประการสำคัญ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ชม้อย ตริอุดม พร้อมทั้งครอบครัวและเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นักศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่อยู่ในกลุ่มไลน์ ที่มีท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ลาวัณย์ ถนัดศิลปกุล เป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งเพื่อการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อลูกศิษย์ทุกท่านจนทำให้สามารถสำเร็จการศึกษาถึงระดับมหาบัณฑิต และขอขอบคุณ คุณสมพงษ์ พลังฤทธิ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ ผู้ที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงานของผู้เขียน ที่ให้การสนับสนุนผู้เขียนมาตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา สาขานิติศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี สมดังเจตนา

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีประโยชน์ และมีคุณค่าต่อการศึกษาและค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้เขียนขอมอบความดีให้ทุกท่านที่กล่าวมา ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เถลิงเกียรติ แสงบุญชัย

เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
3. สมมุติฐานของการศึกษา	4
4. ขอบเขตของการศึกษา	5
5. วิธีดำเนินการวิจัย	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
1. ปรัชญา แนวคิด และหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	7
2. ประวัติและความเป็นมาการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ	8
3. ประวัติความเป็นมาและแนวคิด ทฤษฎีของการคุ้มครองผู้บริโภค	12
4. กฎหมายและสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ	16
5. กฎหมายและสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย	16
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำธุรกิจ	17
6.1 เสรีภาพในการทำธุรกิจและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม	17
6.2 บทบาทของรัฐในการควบคุมการทำธุรกิจ	18
7. หลักแนวคิดทฤษฎีในการป้องกัน	20
7.1 ระบบกล่าวหา	21
7.2 ระบบไต่สวน	21
8. วิวัฒนาการการป้องกันของไทย	22

สารบัญ (ต่อ)

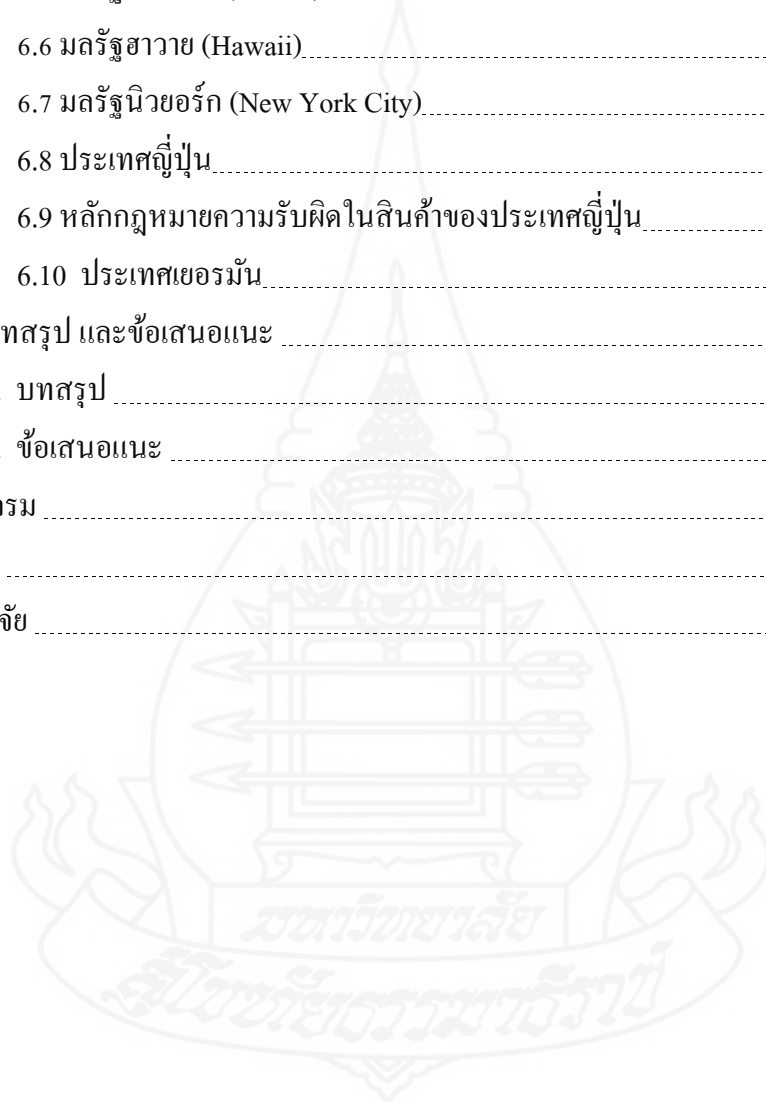
	หน้า
9. หลักทั่วไปเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์.....	25
10. หลักกฎหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่.....	27
10.1 หลักความรับผิดชอบตามสัญญา.....	27
11. ทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดในทางละเมิด (Tort Liability).....	29
11.1 ทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk).....	29
11.2 ทฤษฎีความรับผิด (Theory of Faule).....	29
11.3 ความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability Theory).....	32
12. ขอบเขตความหมายของคำว่า “รถยนต์”.....	41
บทที่ 3 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่	
ในประเทศไทย.....	45
1. วิวัฒนาการกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.....	46
เปรียบเทียบ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค.....	46
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	47
3. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า	
ที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.....	52
3.1 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า	
ที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551มาตรา 5.....	52
3.2 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “ผู้เสียหาย”.....	53
3.3 มาตรา 7.....	54
3.4 มาตรา 8.....	54
3.5 เปรียบเทียบข้อเด่น ข้อด้อยพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหาย	
ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551.....	54
3.6 หน่วยงานการตรวจสอบเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าในการคุ้มครองผู้บริโภค	
ในประเทศไทย.....	55
4. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2551.....	58
5. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่	
ในต่างประเทศ	63
1. ประเทศสหรัฐอเมริกา	63
1.1 ทฤษฎีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ (Negligence).....	63
1.2 การประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty).....	67
1.3 การประกันโดยปริยาย (Implied Warranty).....	68
1.3 ทฤษฎีความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability Theory).....	70
2. แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา.....	72
3. องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา.....	73
3.1 องค์กรของภาครัฐ.....	75
3.2 องค์กรอิสระภาคเอกชน.....	76
4. ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคประเทศสหรัฐอเมริกา.....	77
4.1 รัฐมีหน้าที่เป็นหลักที่ยึดเหนี่ยวในการคุ้มครองผู้บริโภค.....	77
4.2 องค์กรในการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ หรือระดับรัฐบาลกลางรวมตัวอยู่ที่เดียว.....	77
4.3 ภาคประชาชนมีความเข้มแข็งและรวมตัวกันได้เป็นอย่างดี.....	78
4.4 คณะกรรมการความปลอดภัยสินค้าอุปโภคบริโภคของสหรัฐอเมริกา (CPSC หรือ Commission).....	78
5. เหตุผลที่ช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคสัมฤทธิ์ผล.....	79
6. กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ประเทศสหรัฐอเมริกา	
ยกตัวอย่างในแต่ละมลรัฐ.....	80
6.1 มลรัฐแคลิฟอร์เนีย (California).....	80
6.2 มลรัฐฟลอริดา (Florida).....	81
6.3 มลรัฐมอนทานา (Montana).....	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.4 มลรัฐเท็กซัส (Texas).....	82
6.5 มลรัฐอลาสก้า (Alaska).....	83
6.6 มลรัฐฮาวาย (Hawaii).....	83
6.7 มลรัฐนิวยอร์ก (New York City).....	84
6.8 ประเทศญี่ปุ่น.....	84
6.9 หลักกฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าของประเทศญี่ปุ่น.....	87
6.10 ประเทศเยอรมัน.....	90
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ.....	96
1. บทสรุป.....	96
2. ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	107
ประวัติผู้วิจัย.....	213



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	เปรียบเทียบพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 51
ตารางที่ 3.2	เปรียบเทียบข้อเด่น ข้อด้อยพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 55
ตารางที่ 3.3	ตารางเปรียบเทียบ สิทธิในการดำเนินคดี ตาม พรบ. วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค 59



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ ในการดำรงชีวิตของพี่น้องประชาชนนอกจากปัจจัย 4 ที่ใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบสัมมาอาชีพแล้ว รถยนต์ก็ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีพ ไม่ว่าจะใช้ในการเดินทางสัญจรไป มา ใช้ในการทำงานประกอบอาชีพ ใช้ในการท่องเที่ยว การกัญญาเขตของผู้มีพระคุณ การขนส่ง และการบริการ ต่างๆ อีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งรถยนต์ก็มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ของประเทศเป็นอย่างมาก ในสังคมในระดับครอบครัวในอดีตจะพบว่าการที่จะมีครอบครัวได้ ครอบครองมีรถยนต์ไว้ใช้ ก่อนข้างเป็นไปได้อย่างและมีจำนวนน้อย ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ก็มีเพียงเล็กน้อย แต่ในปัจจุบันนี้เนื่องจากความจำเป็นในสังคม จึงทำให้แทบทุกๆ บ้าน หรือแทบทุกๆ คน ส่วนใหญ่ก็จะมีรถยนต์ใช้กัน และเนื่องจากนโยบายรัฐบาล เมื่อปี พ.ศ. 2555-2556 ก็ได้มีการกำหนด มาตรการในการลดหย่อนภาษีให้กับผู้ที่ซื้อรถยนต์คันแรก ก็ยังทำให้ ประชาชนกลุ่มผู้บริโภคด้านรถยนต์ มีความสนใจและได้ซื้อรถยนต์เป็นจำนวนที่มากขึ้นอย่างมหาศาล ซึ่งปัญหาต่างๆ ในการบริโภครถยนต์ใหม่นั้นก็เกิดตามมาเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ และมีความหลากหลายด้าน ไม่ใช่มีแค่เพียงปัญหาเดียว เช่นปัญหาในด้านสัญญา ด้านการโฆษณา และด้านความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ที่เป็นปัญหาที่สำคัญ

ในการที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อรถยนต์แต่ละคัน ผู้บริโภคจะต้องประหยัดเก็บหอมรอบริบ และศึกษาข้อมูลมาเป็นระยะเวลาานาน เพื่อที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์ ที่มีสมรรถนะที่ดี เพื่อหวังว่าจะใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ใช้ในการประกอบอาชีพ การท่องเที่ยว หรือการขนส่ง ได้อย่างเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด แต่ในการซื้อรถยนต์ใหม่ ในสังคมปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยความเสี่ยง ที่จะได้รับสินค้าที่ด้อย มาตรฐาน เพราะการผลิตในโรงประกอบรถยนต์ทุกวันนี้ ต้องเร่งอัตราการผลิต และต้องผลิต คราวละมากๆ เพื่อให้ทันต่อการขายสินค้า และเพื่อเป็นการเพิ่มกำไรผู้ผลิตจึงต้องลดต้นทุนการผลิตด้วยการใช้วัสดุที่มีราคาถูก จึงทำให้อาจเกิดการหลุดรอด จากกระบวนการตรวจสอบ ของแผนกตรวจสอบ ทำให้เกิดปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่องและด้อยมาตรฐาน ซึ่งผู้บริโภคก็ไม่สามารถ ตรวจสอบถึงความชำรุดบกพร่องในเบื้องต้นด้วยตนเองได้ เพราะขั้นตอนการผลิตที่มีความซับซ้อน และใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งผู้บริโภคไม่มีและหาก

ผู้บริโภครายใด ตกเป็นผู้โชคร้ายจากการบริโภครถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องแล้วก็จะได้รับความทุกข์ทรมาน และความเสียหายด้านต่างๆ ที่ตามมาอีกมากมาย เช่น เสียความรู้สึก เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายต่างๆ และยังคงมีภาระในการพิสูจน์อีกว่า รถยนต์นั้นเกิดความเสียหาย จากการใช้งานตามสภาพ หรือเกิดจากการบกพร่องจากกระบวนการผลิตนั้นอีกด้วย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น จะเห็นได้จากข่าวหน้าหนังสือพิมพ์ หรือข่าวจากสื่อต่างๆ ซึ่งมีทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยจากสถิติการร้องเรียนของผู้บริโภคทั่วประเทศ ที่ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พบว่า ในช่วงระยะเวลา ปีที่ผ่านมา นั้น การร้องเรียนด้านอุตสาหกรรมรถยนต์ ขยับขึ้นมาครองแชมป์อันดับหนึ่ง แซงการร้องเรียนด้านอสังหาริมทรัพย์ ยกตัวอย่างเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2556 ผู้ใช้รถยนต์เซฟ โรเลตครุซและแคปติวา จำนวน 26 ราย เข้ายื่นหนังสือร้องเรียนต่อ สคบ. เรียกร้องให้เชิญบริษัทรถยนต์เข้ามาไกล่เกลี่ยภายใน 7 วัน เนื่องจากคันเร่งค้าง เครื่องเร่งเอง โดยไม่เหยียบคันเร่ง ระบบเกียร์อัตโนมัติมีอาการกระตุกรุนแรง และระบบเกียร์ลื่นขณะเปลี่ยนเกียร์ โดยขอให้ สคบ. จัดทดสอบเพื่อพิสูจน์ปัญหา ซึ่งหากพิสูจน์ได้ว่ารถยนต์มีความชำรุดบกพร่องตามที่ร้องเรียนจริง ขอให้ทางบริษัทรับซื้อรถยนต์คืน โดย นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ในแต่ละปีผู้บริโภคที่ประสบปัญหาด้านต่างๆ จะร้องเรียนเข้ามา ประมาณ 2,000 ราย ซึ่ง สคบ. จะจำแนกประเภทการร้องเรียนออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการ โดยการร้องเรียนเกี่ยวกับรถยนต์ แบ่งออกเป็น 4 ด้านใหญ่ๆ คือ 1. ปัญหารถยนต์ป้ายแดง 2. ปัญหารถยนต์มือสอง 3. ปัญหาการเช่าซื้อ และ 4. ปัญหาการซ่อมแซม ซึ่งแม้ว่าในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา การร้องเรียนด้านรถยนต์จะขยับสูงขึ้นเป็นอันดับ 1 แต่ประมาณ ร้อยละ 80-90 เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ใช้งาน เช่น ไม่พอใจในเสียงดัง ไม่พอใจในกลิ่น ขณะที่เรื่องของคุณภาพและมาตรฐานของรถยนต์หากช่วงใดเกิดกระแสและมีการรวมตัวกันของผู้ประสบปัญหา ก็จะมีการร้องเรียนเข้ามายัง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก่อนข้างมากส่วนใหญ่ โดยเฉพาะประเทศไทย การแก้ไขปัญหของบริษัท รถยนต์ก็คือการนำรถกลับไปแก้ไขซ่อมแซม ถ้ากลับมาเป็นปัญหาอีก ก็ทำการแก้ไขซ่อมแซมจนให้เบื่อก่อนนำรถเข้าซ่อมไปเลย และระหว่างการนำรถยนต์เข้าแก้ไขซ่อมแซมนั้น ผู้บริโภคก็จะไม่มีรถเพื่อใช้งาน ทำให้เกิดความลำบากในการดำเนินชีวิต และหากรถคันดังกล่าวยังอยู่ในระยะเวลาการผ่อนชำระอยู่ ผู้บริโภคก็ยังคงต้องชำระผ่อนค้างวด แต่ก็ไม่ได้ใช้รถดังกล่าว ตามกรณีที่มีการร้องเรียนตามสื่อมวลชนต่างๆ ปัญหาระหว่างผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์ กับผู้บริโภค ปัจจุบันเกิดขึ้นอยู่ เองๆ ใหญ่บ้างเล็กบ้าง แต่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ก็คือผู้บริโภค หากวันใดความอดทนของผู้บริโภคหมดลง ปัญหาต่างๆ ก็คงระเบิดขึ้นอย่างรุนแรง¹

¹สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค <http://www.ocpb.go.th>.

จากกรณีปัญหาดังกล่าว ผู้บริโภครส่วนใหญ่ก็จะร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ก็ไม่สามารถช่วยเหลือ ผู้บริโภค ได้ตามที่ผู้บริโภคต้องการ เพราะอำนาจของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ไม่ครอบคลุมไปถึง จึงทำให้ผู้บริโภคต้องไปฟ้องเรื่องดังกล่าว เป็นคดีแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตามมาตรา 472 เพื่อขอเปลี่ยนรถ หรือขอคืนเงิน แต่ก็ทำให้ผู้บริโภค เกิดความยุ่งยาก ทั้งเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย จำนวนมาก และภาระการพิสูจน์ ว่าปัญหาเกิดจากกระบวนการผลิต หรือเกิดจากการใช้งาน ก็เป็นเรื่องยาก ในภาระการพิสูจน์ ของผู้บริโภค ซึ่งในกรณีละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จะต้องนำสืบถึงการจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ ที่ทำให้เกิดความเสียหาย นั้น ซึ่งก็ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่าย ค่อนข้างสูง ถึงแม้ในปัจจุบันนี้มีพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างมาก แต่ก็ยังมีข้อจำกัด ในบางประการ เกี่ยวกับรถยนต์ใหม่บ้าง เช่น ในพระราชบัญญัติฉบับนี้มุ่งเน้นในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรืออาจมีอันตรายจากตัวสินค้าที่อาจทำให้เกิดอันตรายถึงแก่ชีวิตหรือร่างกายได้ รถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง ในส่วนที่อาจไม่เกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยของรถยนต์นั้น ที่อาจทำอันตรายต่อชีวิตหรือร่างกายนั้น ไม่ถือว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามนัยแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในขณะที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดกระบวนการพิจารณาคดีที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและง่ายต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง แต่ผู้บริโภคก็ต้องดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบธุรกิจนั้นเสียก่อน เพื่อให้คดีขึ้นสู่ชั้นศาล ซึ่งผู้บริโภคก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลา ในการดำเนินคดี ซึ่งบางรายก็เลือกที่จะไม่ดำเนินการฟ้องร้องคดีขึ้นสู่ศาลจึงทำให้ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ นั้น ยังคงเกิดขึ้นทั้งในต่างประเทศและโดยเฉพาะประเทศไทยอยู่อย่างต่อเนื่อง ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ผู้บริโภคต้องถูกผูกมัดอยู่กับรถยนต์ใหม่ที่มีข้อบกพร่องโดยบังคับให้ผู้ผลิตต้องดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีข้อบกพร่อง และเมื่อผู้ผลิตได้ทำการซ่อมแซมตามความเหมาะสมแล้วยังไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค โดยอาจซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภคโดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้วก็ได้โดยผู้บริโภคมีต้องนำไปฟ้องเป็นคดีให้เป็นภาระในการพิสูจน์กับผู้บริโภคแต่อย่างใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยควรกำหนดมาตรการเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ เพื่อจะได้มีมาตรการทางกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจนเป็นเรื่องเฉพาะ ²โดยผู้บริโภคไม่ต้องไปฟ้องร้องหรือดำเนินคดีทาง

²<http://www.manager.co.th> <http://www.bangkokbiznews.com>.

ศาลเพียงประการเดียว อีกทั้งผู้บริโภครจะได้รับความสะดวกไม่ต้องรับภาระในการพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าผู้บริโภคได้รับความเสียหายอย่างไรและไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องคดีทางแพ่งกับบริษัทรถยนต์ อีกต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความหมายประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการซื้อรถยนต์ใหม่ของประเทศไทยและของต่างประเทศ

2.2 เพื่อนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัญหาการซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในประเทศไทย กับต่างประเทศ

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและเกิดมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ของผู้ประกอบการ

3. สมมติฐานของการวิจัย

ในปัจจุบันนี้ ถ้าหากเกิดปัญหาความขัดแย้งกันระหว่างผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ส่วนมากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายก็จะให้ผู้บริโภคนำรถยนต์เข้าซ่อมตามมาตรฐานของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย แต่ถ้ายังไม่หาย ก็จะดำเนินการซ่อมไปจนกว่าจะหาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลา เสียความเชื่อมั่น อีกทั้งก็ยังที่จะต้องเสียความรู้สึก จึงทำให้ผู้บริโภคต้องการที่จะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ แต่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย จะอ้างว่าไม่มีนโยบายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่หรือคืนเงินให้ แต่จะทำได้เพียงซ่อมให้จนกว่าจะหายจากอาการที่เสีย ซึ่งก็ไม่รู้ว่าเมื่อไรที่จะซ่อมจนกลับไปสภาพเดิมได้ แต่ถ้ามีการบังคับให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย โดยให้สิทธิในการซ่อมแซมได้เป็นระยะเวลา หรือจำนวนครั้งซึ่งกำหนดจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่ชัดเจนแล้ว หากอาการเสียของรถยนต์ ยังไม่หายหรือไม่สามารถกลับเป็นเหมือนเดิมได้ ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้หรือชดเชยด้วยเงินตามมูลค่าที่คงเหลือ ตามที่ตกลงกัน ในระหว่างการซ่อมดังกล่าวก็ควรจัดรถทดแทนระหว่างรอซ่อมเพื่อที่จะไม่ทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลา หรือเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ด้วยเพราะเหตุเกิดจากการผิดพลาดของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโดยแท้จริงในต่างประเทศ บางประเทศมีการกำหนดกฎหมาย ให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย รับผิดชอบเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ หรือชดเชยราคารถหลังหักค่าเสื่อมให้กับผู้บริโภค ถ้าหากได้มีการนำรถเข้าซ่อมตามจำนวนครั้งที่กำหนด แล้วยังไม่หาย ดังนั้นหากมีการปรับปรุงกฎหมายในประเทศไทย ให้มีการ

เปลี่ยนรถคันใหม่ให้ หรือชดเชยค่าเสียหายให้ หากรถยนต์ใหม่คันนั้น เกิดปัญหาจากผู้ประกอบการจริง และได้มีการซ่อม ปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว และยังไม่สามารถ แก้ปัญหานั้นได้ ก็จะทำให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิ ในข้อที่กำหนดหรือจะกำหนดมาตรฐานทางการผลิตไว้ว่า หากรถยนต์คันดังกล่าวเกิดความชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ภายใน 6 เดือน หรือ 20,000 กิโลเมตร ก็ให้ถือว่ารถยนต์คันดังกล่าวชำรุดบกพร่องมาแต่ต้น ในกระบวนการผลิต เป็นต้น

4. ขอบเขตการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคและปัญหาการได้รับการชดเชยจากผู้ผลิตและประกอบการ จากการชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ โดยให้มีการชดเชยโดยไม่ต้องฟ้องร้องดำเนินคดี ตามมาตรฐาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และเยอรมัน การศึกษาวิจัยนี้จะวิเคราะห์จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

5. วิธีการดำเนินงาน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาแบบการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ทั้งข้อมูลภายในประเทศและข้อมูลจากต่างประเทศ รวบรวมค้นคว้าข้อมูลจาก ห้องสมุด หนังสือ วารสาร บทความ ข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ (Website) ที่เกี่ยวข้องกับไทยและต่างประเทศ รวมถึงวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนตัวบทกฎหมายทั้งของไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีและปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค การฟ้องคดี และภาระการพิสูจน์ของผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่

7.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่

7.3 ทำให้ทราบถึงมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่
ในประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

7.4 ทำให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเดิม หรือมีมาตรการทางกฎหมายในการ
คุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาวิวัฒนาการและแนวคิดในการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีมาอย่างต่อเนื่องจะเป็นข้อมูล แนวคิดและความเป็นมาที่สำคัญของการศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของโลกซึ่งจะนำไปพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการวิวัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไป

1. ปรัชญาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ประชาชนผู้ที่เป็นผู้บริโภคต้องได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างถ้วนหน้าเพราะเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ที่รัฐต้องดำเนินการให้กับผู้บริโภค โดยอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนผู้ซึ่งเป็นผู้บริโภค โดยในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บัญญัติกฎหมายขึ้นมาและเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบธุรกิจการค้า ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ได้นำความรู้และเทคนิคทางการตลาดและทางการโฆษณา และเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย มาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าบริการและกระบวนการผลิต ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะไม่สามารถที่จะตรวจสอบคุณภาพของสินค้า บริการ หรือพิสูจน์ความเสียหาย ได้ในทุกกรณี และหากเกิดปัญหาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจหรือบริการ ก็ต้องมีการฟ้องร้องดำเนินคดี ซึ่งก็จะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งก็จะทำให้ผู้บริโภคไม่ตัดสินใจดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายดังนั้น รัฐบาลจึงต้องดำเนินการด้านกฎหมายเพื่อความสะดวก ประหยัด รวดเร็วและสามารถที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

ในอดีตแนวความคิดด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยเริ่มจากการที่เรามีกฎหมาย พระราชบัญญัติหางน้ำนม พุทธศักราช 2470³ โดยขณะนั้น ได้มีผู้นิยมใช้หางน้ำนมเลี้ยงทารกกันแพร่หลายในสยาม ด้วยทรงตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของราษฎรตั้งแต่ยังเป็นทารกเพื่อให้เติบโตอย่างแข็งแรง สมบูรณ์ จึงได้บัญญัติกฎหมายฉบับนี้ขึ้นมา และมีการพัฒนาต่อมาโดยลำดับ แต่ก็ยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง จนกระทั่งมีการจัดตั้ง สมาคมผู้บริโภค ขึ้นในประเทศไทย โดยเริ่มต้นการจัดตั้งคณะกรรมการศึกษา และส่งเสริมผู้บริโภคใน พ.ศ.2514 และพัฒนามาจนกระทั่งเกิดพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2525 ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์เพื่อการปกป้องดูแล กำกับแก้ไข ปัญหาที่จะเกิดกับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคสินค้า ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

2. ประวัติและความเป็นมาการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

มนุษย์กับการบริโภคเป็นสิ่งที่ควบคู่กันมาแต่โบราณในสมัยที่สังคมมนุษย์ยังไม่เติบโต การดำรงชีวิตส่วนใหญ่มักอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเล็กๆ แบบพี่แบบน้อง โดยอาศัยอยู่แบบกระจายกันไป ตามพื้นที่ต่างๆ การบริโภคของมนุษย์ในสมัยนั้นมีลักษณะเป็นการผลิตจำนวนน้อย เพื่อบริโภค ภายในครอบครัวหากมีผลผลิตเหลือจากการบริโภคจะนำมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Barter) แต่ต่อมาเมื่อมนุษย์ได้มีการเดินทางออกจากชุมชนของตนเอง สามารถมีพาหนะในการไปมาหาสู่กันระหว่างกลุ่มและระหว่างหมู่บ้าน ชุมชนและเมืองได้ จึงเริ่มมีการแลกเปลี่ยนผลผลิตและสิ่งของอุปโภค บริโภค ในแต่ละชุมชน เช่นชุมชนที่อยู่ริมทะเลหรือแม่น้ำเมื่อมีปลาเยอะก็เอาไปแลกเปลี่ยนกับผักหรือเครื่องนุ่งห่มจากชุมชนที่อยู่ตามป่าหรือเชิงเขา เป็นต้น ซึ่งต่อมาก็มีการพัฒนาขึ้นมาจากการแลกเปลี่ยน ก็กลายเป็นการซื้อขายระหว่างกัน ในช่วงเวลานั้น การซื้อขายก็ยังคงเป็นผลผลิตหรือสินค้าแบบง่ายๆ โดยมีผลิตภัณฑ์ที่ทำขึ้นมาโดยอาศัยช่างที่มีฝีมือมากขึ้นเท่านั้น ยังไม่ค่อยมีการแปรรูปหรือมีการผลิตสินค้าที่ซับซ้อนหรือมีการใช้เทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนหรือมีความทันสมัยเหมือนในยุคปัจจุบันนี้และระบบการค้าก็มีการพัฒนาขึ้นมาด้วยเช่นกันด้วยเช่นกัน เช่น มีการจัดตั้งสมาคมอาชีพในประเทศอังกฤษขึ้น 2 ลักษณะ คือ สมาคมพ่อค้า (Merchant Guilds)

³พ.ร.บ.หางน้ำนม พ.ศ.2470 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 44 ตอนที่ 327

และสมาคมช่างฝีมือ (Craft guilds)⁴การรวมตัวเป็นสมาคมดังกล่าวก่อให้เกิดการจัดระบบการผลิตให้คุณภาพ สามารถกำหนดปริมาณการผลิต และราคาสินค้าให้เป็นไปตามที่ผู้ผลิตต้องการได้

ต่อมาเมื่อปี ค.ศ. 1760 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industrial Revolution) ทั้งในประเทศอังกฤษและประเทศอื่นๆ ในแถบทวีปยุโรปกระบวนการเริ่มต้นขึ้นด้วยการเปลี่ยนผ่านซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเปลี่ยนจากเศรษฐกิจแบบพึ่งพาแรงงานคนและสัตว์เป็นหลักไปเป็นเศรษฐกิจแบบพึ่งพาเครื่องจักรเป็นหลักของสหราชอาณาจักร โดยเริ่มในอุตสาหกรรมสิ่งทอเป็นอุตสาหกรรมแรก อันเป็นผลมาจากการพัฒนากรรมวิธีการทอไหมและคาน้ำปั่นและความนิยมในการใช้ถ่านหินโค้กที่แพร่หลายขึ้น การเปลี่ยนแปลงการผลิตครั้งสำคัญในการปฏิวัติอุตสาหกรรมคือการผลิตชิ้นส่วนซึ่งสามารถสับเปลี่ยนกันได้ เครื่องกลึงและเครื่องกลอื่นๆ ในการปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้การผลิตสินค้ามีความละเอียดแม่นยำสูงและสามารถผลิตซ้ำเช่นเดิมได้เป็นจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น การผลิตปืนซึ่งในอดีตผลิตได้ที่ละกระบอกด้วยการนำชิ้นส่วนเข้าประกอบกันอย่างพอดีจนได้ออกมาเป็นหนึ่งกระบอก หากแต่ชิ้นส่วนในการประกอบปืนครั้งนั้นไม่สามารถใช้แทนกันกับชิ้นส่วนจากปืนกระบอกอื่นได้ ด้วยความละเอียดแม่นยำในการผลิตซ้ำ จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมนี้เอง ทำให้ชิ้นส่วนต่างๆ ของปืนสามารถแลกเปลี่ยนทดแทนกันได้ และยังก่อให้เกิดการผลิตแบบจำนวนมากๆ จนส่งผลให้ราคาสินค้าจากการผลิตแบบนี้ลดลงไปอย่างมากอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระบบการผลิตโดยช่างฝีมือมาเป็นระบบการผลิตโดยเครื่องจักรกลและมีการประดิษฐ์คิดค้นขึ้นใหม่อย่างมากมาย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจากผลการผลิตภายในครัวเรือนเป็นการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าในปริมาณมากๆ เพื่อลดต้นทุนการผลิตผลจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมดังกล่าวทำให้เกิดแนวความคิดว่า ระบบการปกครองแบบฟิวดัล (Feudal) ทั่วยุโรปที่ประชาชนอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐและระบบสังคมที่ผู้ปกครองเป็นผู้ตั้งกฎระเบียบให้ผู้ใต้อำนาจปกครองปฏิบัติ ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดดังกล่าวมีความเชื่อว่ารัฐไม่ควรออกข้อกำหนดใดๆ มาจำกัดการประกอบอาชีพของประชาชน และ ให้ประชาชนมีเสรีภาพในการประกอบอาชีพ โดยรัฐควรทำหน้าที่ในการส่งเสริม

⁴ฐนช ศรีนารถ. (2548). มีปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแพ่งในศาลยุติธรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. หน้า 33-34.

⁵Beck B., Roger (1999). World History: Patterns of Interaction. Evanston, Illinois: McDougal Littell.

ให้ประชาชน มีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีอิสระในการประกอบอาชีพและทำสัญญาต่างๆ ซึ่งก็ได้รับการยอมรับจากฝ่ายรัฐในเวลาต่อมาจนเกิดเป็นระบบเศรษฐกิจแบบเสรีในที่สุด⁶

ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez Faire) จึงทำให้เกิดการแข่งขันในทางการค้า ทางด้านผู้ผลิตต่างพยายามหาวิธีการผลิตที่สามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่น โดยใช้เทคโนโลยีการผลิตที่ซับซ้อนใช้วัตถุดิบที่มีราคาต้นทุนต่ำและให้ได้ผลผลิตในปริมาณมากๆ เพื่อลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มกำไรในการผลิตอีกทั้งพยายามที่จะกระจายสินค้าให้สามารถจำหน่ายได้มากที่สุด จึงทำให้คุณภาพของสินค้ามีคุณภาพลดลง ส่งผลให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าไปบริโภคนั้น ได้รับอันตราย หรือได้รับความเดือดร้อน จากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพจึงเกิดการเรียกร้องของผู้บริโภคให้มีการ ค่าชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่มีอันตรายหรือที่ได้รับความเดือดร้อน จากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้านั้นดังกล่าว โดยผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องคดี โดยอาศัยหลักกฎหมายเรื่องสัญญาหรือ ละเมิดซึ่งก็เป็นเรื่องที่ยาก เพราะในกระบวนการผลิตสินค้านั้นมีการใช้เทคโนโลยี สมัยใหม่ ที่มีความซับซ้อนและไม่เป็นที่เปิดเผยของขั้นตอนกระบวนการผลิตให้ผู้บริโภคได้รับ ทราบ ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้ความรู้ที่มีอย่างปกติที่ประชาชนคนอื่นๆ พึงมีในการทำความเข้าใจ ได้ว่า สินค้ามีความชำรุดบกพร่องในการผลิตในขั้นตอนกระบวนการใดหรือเกิดจาก สาเหตุอันใด จากปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้นักนิติศาสตร์และประชาชนเริ่มตระหนักถึงแนวคิด ที่ว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันแล้วเหตุใดผู้ผลิตจึงเอาเปรียบผู้บริโภค และแนวคิดดังกล่าวยังมีความ เหมาะสมอยู่หรือไม่ รัฐควรมีมาตรการอย่างไร เพื่อให้ความคุ้มครองป้องกันและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคและถูกเอาเปรียบและได้รับความเสียหายจากการบริโภคที่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่ เนื่องจากเล็งเห็นว่า แม้ในทางทฤษฎีจะยอมรับกันว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและถือว่าผู้ ซื้อมีหน้าที่ที่ต้องระวังหรือ หลีกเลี่ยง (Caveat Emptor) หรือ (Let the Buyer Beware) ในการซื้อสินค้าก็ตาม แต่โดยสภาพของสังคมแล้วผู้บริโภค มีอำนาจในการต่อรองน้อยกว่าผู้ ประกอบธุรกิจ⁷ ดังนั้นจึงเกิดความคิดและมีความเห็นว่าภาครัฐจำเป็นต้องหามาตรการเพื่อดูแล ช่วยเหลือประชาชนผู้บริโภคให้เพิ่มมากขึ้นในประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรปอเมริกา และ ออสเตรเลีย ได้พิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภคที่ควรให้ความคุ้มครองนอกเหนือจากสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหาย ตามสัญญา หรือสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายในทางละเมิดตามกฎหมายเดิมโดยต้องมีการเปลี่ยนหลัก กฎหมายเดิมให้เป็นประโยชน์ในการเยียวยาและชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคสินค้า

⁶ พิเชษฐ์ เมลาณนท์. (2537). ความคิดทางสังคม – กฎหมายเกี่ยวกับองค์กรธุรกิจ ใน *เอกสารการ สอนชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 4*. หน้า 20.

⁷ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์ ข (2523). “การควบคุมโฆษณาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค” *วารสารนิติศาสตร์* 10 (2), 245-246.

ของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น นอกจากบทบาทของรัฐในการปรับเปลี่ยนหลักกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหายจากการใช้และได้รับความเสียหายในการชำรุดบกพร่องของสินค้าดังกล่าวแล้ว ภาคเอกชนก็ได้มีความร่วมมือในการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนเป็นองค์กรขึ้นมา หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้เกิดภาวะทางเศรษฐกิจเกิดความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ราคาสินค้าแพงกระจายไปทั่วทุกมุมโลก ผู้จำหน่ายสินค้าบางรายจึงได้เอาปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่ตกต่ำนี้ฉวยโอกาสในการกักตุนสินค้า เพื่อเก็งกำไรและปั่นราคาให้สูงขึ้นมีราคาแพงเกินสมควรทำให้ผู้บริโภคแต่ละรายได้รับความเดือดร้อน จึงเกิดการต่อต้านของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคได้มีการรวมตัวกันก่อตั้งสมาคมผู้บริโภคขึ้นในประเทศต่างๆ ของทุกๆทวีปทั่วโลกกว่า 60 สมาคม ต่อมาสมาคมดังกล่าว จึงได้รวมตัวกันเป็น สหพันธ์ผู้บริโภค (International Organization of Consumers Unions) หรือ IOCU มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์ เมื่อปี ค.ศ.1960 มีลักษณะเป็นองค์กรอิสระไม่แสวงหาผลประโยชน์และไม่เกี่ยวข้องกับทางการเมือง IOCU ได้นำคำปราศรัยของประธานาธิบดีเคนเนดี ที่กล่าวในสหประชาชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกล่าวปราศรัยว่า “เราทั้งหลายคือผู้บริโภค” เงินที่ใช้จ่ายสองในสามมาจากผู้บริโภค แต่คนกลุ่มใหญ่นี้รวมตัวอย่างไม่มีประสิทธิภาพและเมื่อ ค.ศ.1962 สภาเศรษฐกิจสังคมที่มีการผลิตสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาดในปริมาณที่มากขึ้น ประธานาธิบดีเคนเนดีจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านการบริโภคขึ้นและให้นโยบายว่า การคุ้มครองผู้บริโภครัฐบาลต้องจัดให้มีกฎหมายและให้มีการดำเนินการของฝ่ายปกครองเพิ่มขึ้นและให้ประสิทธิภาพต่างๆ โดยรวมถึงสิทธิผู้บริโภค 4 ประการคือ

- 1) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในสินค้าที่บริโภค
- 2) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารของสินค้า
- 3) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- 4) สิทธิที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายจากการบริโภคสินค้านั้น

นอกจากสิทธิดังกล่าวแล้วสมาคมผู้บริโภคในประเทศต่างๆ IOCU ได้เพิ่มสิทธิขึ้นเป็น 8 ประการ คือ⁹

- 1) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากสินค้าและบริการ
- 2) สิทธิที่จะได้รับความรู้ถึงข้อมูลสินค้า
- 3) สิทธิที่จะซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคที่ราคายุติธรรม

⁸ สมชาย อติกรจุฑาศิริ. (2542) ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. หน้า 16.

⁹ชาญชัย แสวงศักดิ์. กฎหมายมหาชน : ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการที่สำคัญ.

- 4) สิทธิที่จะเรียกร้องเพื่อความเป็นธรรม
- 5) สิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยในความเสียหาย
- 6) สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด
- 7) สิทธิที่จะได้รับบริโภคการศึกษา
- 8) สิทธิที่จะได้รับความจำเป็นพื้นฐาน

IOUC ได้เปลี่ยนเป็น CI (Consumers International) เมื่อปี ค.ศ.1994 มีสมาชิกมากกว่า 200 องค์กรจาก 80 ประเทศ มีเป้าหมายสำคัญสองประการคือ

- 1) สนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรสมาชิกมีความเข้มแข็งในการเคลื่อนไหวทั่วไป
- 2) กำหนดนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มผู้ขาดแคลนและด้อยโอกาส

3. ประวัติความเป็นมาและแนวคิด ทฤษฎีของการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ไม่มีการบัญญัติกฎหมายเป็นการเฉพาะ เรื่องกล่าวเพียงแต่ให้รัฐหรือองค์กรของรัฐควบคุมให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้ หากฝ่าฝืนมีโทษทางอาญา แต่ไม่มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่องค์กรของรัฐ ใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งไม่มีบทบัญญัติถึงการเยียวยา ชดเชยค่าเสียหาย เมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ์หรือเมื่อสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง

3.1 ประวัติความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

ประวัติศาสตร์กฎหมายของประเทศไทย ประเทศไทยได้ใช้กฎหมายเป็นหลักในการปกครองประเทศมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานมาแล้วกล่าวได้ว่าตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี พ.ศ.1787-1893ตลอดจนสมัยกรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี และ กรุงรัตนโกสินทร์ตราบจนเท่าปัจจุบันนี้¹⁰ แม้กฎหมายไทยจะมีวิวัฒนาการมาอย่างไร ไม่มีใครทราบที่มาได้อย่างแน่ชัดแต่การค้นคว้าทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี พบว่าในสมัยกรุงสุโขทัยนั้น ได้รับอารยธรรมจากประเทศใกล้เคียงในหลายๆ ด้าน ทั้งทางด้านศาสนาและวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศอินเดีย ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ของมนูสารจารเป็นหลักกฎหมายตั้งแต่สมัยบรรพกาลของศาสนาฮินดู ทั้งเป็นที่มาของหลักกฎหมายดั้งเดิมได้เข้ามามีอิทธิพลในสังคมไทยตั้งแต่สมัยสุโขทัยหรือกรุงศรีอยุธยา (พ.ศ.1981 – 2310) หรือก่อนจากนั้นแต่เมื่อถึง พ.ศ.2473 ได้ค้นพบศิลาจารึกเกี่ยวกับกฎหมายในสมัยกรุงสุโขทัยว่ามีรากฐานมาจากคัมภีร์

¹⁰ชาญชัย แสวงศักดิ์. กฎหมายมหาชน : ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการที่สำคัญ.

พระธรรมศาสตร์ของศาสนาฮินดูซึ่งเป็นคัมภีร์แห่งความยุติธรรม เป็นตัวบทกฎหมายที่มาจากอินเดียที่กำหนดหลักเกณฑ์ ความประพฤติปฏิบัติสำหรับประชาชนทั่วไป รวมทั้งพระเจ้าแผ่นดินด้วย คือ พระเจ้าแผ่นดินก็อยู่ภายใต้บังคับของคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ ซึ่งแต่เดิมเป็นคัมภีร์ในศาสนาพราหมณ์ เมื่อเข้ามาในประเทศไทยก็ถูกดัดแปลงให้เป็นคัมภีร์ในศาสนาพุทธ โดยเหตุนี้คัมภีร์พระธรรมศาสตร์ จึงมีลักษณะเทียบได้กับกฎหมายรัฐธรรมนูญนั่นเอง¹¹ พระเจ้าแผ่นดินอาศัยหลักเกณฑ์ในคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ตราเป็นกฎหมายขึ้นมา เรียกว่า พระราชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้ากรมพระยา วชิรญาณวโรรสทรงมีความเห็นว่าคาถาที่ปรากฏในกฎหมายไทย ตั้งแต่คำมนัสการจนถึงพระธรรมศาสตร์ มีลักษณะคล้ายกับคาถานมัสการในหนังสือไตรภูมิพระร่วง จนเกือบสันนิษฐานไว้ว่าผู้แต่งเป็นคนเดียวกัน กฎหมายไทยจึงน่าจะจัดหมวดหมู่ตามพระธรรมศาสตร์มาแต่ครั้งสมัยสุโขทัย ประกอบกับศิลาจารึกหลักที่ 38 ซึ่งมีข้อความบัญญัติ การกระทำความผิดฐานได้เข้า (คนรับใช้) หรือภรรยาของผู้อื่นไว้ไม่สงัดกัน จะต้องถูกลงโทษปรับไหมตามขนาดในราชศาสตร์ ธรรมศาสตร์จึงน่าจะถือได้ว่ากฎหมายไทยได้นำเอาหลักกฎหมายในคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ มาเป็นหลักในการบัญญัติกฎหมายตั้งแต่ครั้งสมัยสุโขทัย¹² และถือได้ว่าเป็นหลักฐานเกี่ยวกับประวัติศาสตร์กฎหมายของไทยที่เก่าแก่ที่สุด จึงน่าจะเชื่อว่ากฎหมายไทยได้รับอิทธิพลจากคัมภีร์ พระธรรมศาสตร์มาแล้วในสมัยสุโขทัย ทั้งจากศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหงเมื่อ พ.ศ.1835 เป็นหลักฐานว่ากฎหมายใช้ในขณะนั้นมีการใช้กฎหมายในการปกครอง 3 ฉบับ คือ พระอัยการลักษณะเบ็ดเสร็จ พระอัยการลักษณะทาส และพระอัยการลักษณะกู้หนี้ กฎหมายไทยในสมัยกรุงศรีอยุธยา จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์รับรองได้ว่าใช้หลักพระธรรมศาสตร์ ราชศาสตร์ศักดินา และพระราชกำหนดหรือกฎหมายอื่นๆ เป็นกฎหมายปกครองประเทศแล้ว โดยเชื่อว่าได้รับหลักธรรมศาสตร์ช่วงมาจากชนชาติมอญซึ่งมีอาณาจักร รุ่งเรืองบริเวณภาคกลางของไทย ในระหว่างพุทธศตวรรษที่ 13 ถึงพุทธศตวรรษที่ 17 ชนชาติมอญได้ใช้ภาษาสันสกฤตแล้วแปลเป็นภาษารามัญ ประเทศไทยจึงได้แปลมาเป็นภาษาไทย แล้วนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมใช้เป็นกฎหมายในสมัยกรุงศรีอยุธยา ตามที่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ “ตำนานกฎหมายเมืองไทยและประมวลคำอธิบายทางนิติศาสตร์” ที่ว่า ไทยเราน่าจะนำเอาคัมภีร์พระธรรมศาสตร์เข้ามาใช้เป็นหลักในการบัญญัติกฎหมายตั้งแต่เมื่อครั้งแผ่นดินสมเด็จพระมหาธรรมราชา (พ.ศ.2112-2133)¹³ และได้ใช้เป็นหลักกฎหมายสำคัญ ถือได้ว่าเป็นประมวลกฎหมายของไทย ใช้บังคับตลอดมาถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ในรัช

¹¹ชาญชัย แสวงศักดิ์.กฎหมายมหาชน : ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการที่สำคัญ.

¹²<http://smartlaw-pp.blogspot.com/p/blog-page.html>.

¹³<http://smartlaw-pp.blogspot.com/p/blog-page.html>.

สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวปกครองประเทศแล้ว¹⁴นอกจากนี้ในสมัยกรุงศรีอยุธยายังมีพระบรมราชวินิจฉัยในอรรถคดีของบุรพกษัตริย์เป็นกฎหมายใช้บังคับต่อกันเรียกว่า ราชศาสตร์ ทั้งมีศักดินา เป็นระบบการปกครองใช้มาตั้งแต่ต้นกรุงศรีอยุธยา โดยใช้เป็นเครื่องกำหนดฐานะของบุคคลและเพื่อกำหนดค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนในทางกฎหมาย ส่วนจะมีการถือครองกรรมสิทธิ์ที่นาแท้จริงตามชั้นศักดินาหรือไม่ยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอยู่ แต่อย่างไรก็ดีแล้วแต่ระบบศักดินาถือว่าเป็นหลักเกณฑ์อย่างหนึ่งที่มีความสำคัญตามกฎหมายในขณะนั้น ทั้งปรากฏว่าในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีได้มีการตรากฎหมายขึ้นใช้บังคับแล้ว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยแม้จะปรากฏในทางประวัติศาสตร์ว่าประเทศไทยมีกฎหมายใช้บังคับกับอาณาประชาราษฎร์มาเป็นเวลานานดังกล่าว กฎหมายบางยุคบางสมัยหรือบางฉบับจะเกี่ยวเนื่องกับสิทธิและหน้าที่ในทางแพ่งและทางอาญาของบุคคลก็ตามแต่ไม่ปรากฏเนื้อความหรือกล่าวถึงการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงหรือบัญญัติขึ้นไว้เป็นกฎหมายเฉพาะเรื่องอย่างชัดเจนหากพิจารณาถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค¹⁵ โดยเนื้อหาตามกฎหมายไทยโดยตรงแล้วถือได้ว่าเริ่มใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคหรือน้ำนมเป็นฉบับแรกตามพระราชบัญญัติหางน้ำนม พ.ศ.2470 ในรัชสมัยพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ หลังจากนั้นได้มีการใช้บังคับประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายดังกล่าวบางบท บางลักษณะก็มุ่งประสงค์คุ้มครองผู้บริโภคด้วย เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการซื้อขาย หรือ ประมวลอาญาเกี่ยวกับความผิดทางการค้า ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนถือได้ว่ากฎหมายดังกล่าวมีบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคชัดเจนยิ่งขึ้นแต่ก็มีได้บัญญัติไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง ต่อมาจึงได้ออกกฎหมายที่มีผลในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2507 พระราชบัญญัติควบคุมขายยา พ.ศ.2479 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2517 เป็นต้น ต่อมาจึงมีกฎหมายเกี่ยวเนื่องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ แต่กฎหมายดังกล่าวนี้เพียงแต่ให้รัฐหรือองค์กรของควบคุมกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจเครื่องอุปโภคบริโภคปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้ หากฝ่าฝืนมีโทษเฉพาะทางอาญา แต่ไม่มีบทบัญญัติถึงการให้อำนาจแก่หน่วยงานของรัฐได้ใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแล ผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภคให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งไม่มีบทบัญญัติถึงการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่ง หรือชดใช้หากได้รับอันตรายจากการ

¹⁴สมชาย อดิกรจุฑาศิริ. (2542). ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. หน้า 16.

¹⁵ชาญชัย แสวงศักดิ์.กฎหมายมหาชน : ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการที่สำคัญ.

บริโศกสินค้า หรือหากสินค้านั้นชำรุดบกพร่อง ผู้บริโศกก็จะไม่ได้รับการชดใช้ภายหลังต่อมาได้มีการดำเนินการเพื่อให้มีกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโศกมาโดยลำดับเริ่มแรกโดยสภาสตรีแห่งประเทศไทย ได้มีการจัดตั้งกรรมการศึกษา และส่งเสริมผู้บริโศกขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาต่างๆ ของผู้บริโศกเมื่อเข้าสู่รัฐบาลสมัยหม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี ก็ได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศกขึ้นเพื่อการศึกษาปัญหาดังกล่าว จนกระทั่งต่อมาในรัฐบาลสมัยพลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโศก พ.ศ. 2522 โดยจัดให้มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศกขึ้น สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศกเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวรวมทั้งให้อำนาจดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแทนผู้บริโศกที่ถูกละเมิดสิทธิ ทั้งให้ภาคเอกชน เช่น สมาคมผู้บริโศก ใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโศกได้ ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบันยิ่งขึ้น โดยพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโศก (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ซึ่งมีผลใช้บังคับจนกระทั่งปัจจุบันนี้ การรับรองสิทธิของผู้บริโศก และการคุ้มครองผู้บริโศกให้ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการพัฒนายิ่งขึ้นโดยลำดับและปัจจุบันมีบทบัญญัติรับรองสิทธิของผู้บริโศกไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ เป็นฉบับแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 61 บัญญัติว่า “สิทธิของบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผู้บริโศกย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายรวมทั้งสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโศก ให้มีองค์การเพื่อคุ้มครองผู้บริโศกที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ”¹⁶ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโศกทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตรา และการบังคับใช้กฎหมาย และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโศกรวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโศก ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วยรัฐธรรมนูญได้ให้ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโศกเป็นอย่างยิ่ง และถือเป็นกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโศกและมีการให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโศกจนกระทั่งถึง รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2560 ก็ได้ให้ความสำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโศกของประชาชนชาวไทย ตลอดมา

¹⁶รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 61.

4. กฎหมายและสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

แนวความคิดในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากปฏิวัติทางอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 18 เนื่องจาก การค้าขายสินค้าก่อนนั้น เป็นการขายสินค้าที่ไม่มีความสลับซับซ้อนในลักษณะการผลิตโดยครัวเรือนหรือช่างฝีมือ ผู้บริโภคจึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องได้ด้วยตัวเอง แต่ต่อมาในภายหลังสินค้ามีการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น มีการใช้เครื่องมือเครื่องมือ ใช้เทคโนโลยี และมีการผลิตในปริมาณมากๆ ผู้บริโภคจึงไม่สามารถตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ด้วยตัวเอง จึงต้องมีการเข้ามาดูแลของรัฐ สถาบันและองค์กรต่างๆ ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัจจุบันสมาชิกสถาบันในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ ในโลกมีทั้งสิ้น 220 องค์กร ใน 115 ประเทศ โดยสมาชิกของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคมีทั้งในระดับ ภูมิภาค ระดับประเทศและระดับท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วยทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา และในแต่ละประเทศก็จะมีทั้งกฎหมายกลางของรัฐบาลและในมลรัฐหรือเมืองต่างๆ¹⁷ รวมทั้งมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนในการร่วมกันตรวจสอบแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค โดยประเทศที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศได้ จะต้องผ่านมาตรฐานที่กำหนด มีการสนับสนุนงบประมาณจากสมาชิกและกองทุนของประเทศต่างๆ ในการดำเนินงานของสถาบัน แต่ไม่สามารถรับเงินสนับสนุนจากเอกชนหรือองค์กรธุรกิจได้ซึ่งสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีสำนักงานตั้งอยู่ 4 แห่ง คือที่ ประเทศมาเลเซีย ประเทศอังกฤษ ประเทศชิลี และประเทศแอฟริกาใต้

5. กฎหมายและสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

ในประเทศไทยมีการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคมาโดยลำดับ แต่มีลักษณะที่ยังไม่ค่อยเด่นชัดมากนัก แต่หากจะถามถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย กฎหมายที่คำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค ฉบับแรกน่าจะเป็น พระราชบัญญัติहनน้ำนม พ.ศ.2470¹⁸

¹⁷มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) วันที่ 12 มีนาคม 2561. <https://www.consumerthai.org/news-consumerthai.1>.

¹⁸<http://dl.parliament.go.th/handle/lirt/16473>.

ซึ่งหลังจากนั้นมาก็มีกฎหมายฉบับต่างๆ ที่ให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งประมวลกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จนกระทั่งมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยเป็นการรวบรวมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่กระจัดกระจายอยู่ตามกฎหมายฉบับต่างๆ โดยเน้นคำจำกัดความของผู้บริโภค และเกิดการจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)¹⁹ โดยมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยทำหน้าที่เหมือนฝ่ายตุลาการในการคุ้มครองผู้บริโภคแต่ก็ยังไม่สามารถครอบคลุมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะปัจจัยหลากหลายประการ

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำธุรกิจ

ในปัจจุบันผู้ผลิตสินค้าต้องพยายามทำทุกวิธีเพื่อลดต้นทุนในการผลิตลง และผลิตสินค้าให้ได้ในปริมาณมากๆ ใช้วัตถุดิบที่ราคาถูกโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตให้สูงขึ้น เช่น ใช้เทคโนโลยี ที่มีความซับซ้อนมีรายละเอียดมากขึ้น และมีการใช้หุ่นยนต์ในการผลิตแทนมนุษย์ เพื่อจะทำให้ผลผลิตของตนมีกำไรมากกว่าผู้ผลิตรายอื่น ทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นระหว่างผู้ผลิตสินค้าด้วยกัน

6.1 เสรีภาพในการทำธุรกิจและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

เนื่องจากในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ประเทศต่างๆ ทั้งที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาต่างก็แสวงหาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพ ให้มีความเท่าเทียมกันกับในต่างประเทศ ดังนั้นการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจและการค้า โดยเฉพาะการผลิตสินค้านั้นนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นตามลำดับ

ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez – Faire) มีความเชื่อที่ว่ากลไกราคา ภายใต้สภาพตลาดแข่งขันจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไข ปัญหาเศรษฐกิจ เพราะในสภาพตลาดแข่งขัน ผู้ผลิตจะผลิตสินค้าประเภทใดและจะทำการผลิตสินค้าจำนวนเท่าใดโดยขึ้นอยู่กับอุปสงค์ (Demand) ของผู้บริโภคในภาวะตลาดหากอุปสงค์ต่อสินค้าใดมีมากผู้บริโภคก็จะยินดีที่จะจ่ายเงินซื้อสินค้านั้น ส่วนผู้ผลิตเมื่อเห็นว่าตนเองยังสามารถที่จะเพิ่มกำไรในการผลิตและจำหน่ายได้อีก ก็จะเพิ่มปริมาณการผลิตจนทำให้ผู้ผลิตได้รับกำไรสูงสุด เงื่อนไขสำคัญในการทำงานของกลไกราคาก็คือ “การแข่งขัน” เพราะการแข่งขันจะผลักดันให้ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคแสดงความพึงพอใจ

¹⁹<https://th.wikipedia.org/wiki/4>.

ที่แท้จริงของตนออกมาทำให้ผู้ผลิตทราบว่าผลผลิตสินค้าใดและในปริมาณเท่าใด และในส่วนของ ผู้บริโภคเองก็จะเป็นการจัดสรรว่าใครควรจะเป็นผู้ได้รับสินค้านั้นมากกว่ากันในโลกเศรษฐกิจของ การแข่งขันหมายความว่าความรวมถึงการแข่งขันเพื่อให้ได้ลูกค้าหรือผู้บริโภคในตลาดนั้นเองหาก กระบวนการทางธุรกิจเช่นนี้ได้ถูกดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ไม่มีสิ่งใดมาแทรกแซง การทำงานของกลไกราคาและการแข่งขันแล้ว จะก่อให้เกิดผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ อย่างมาก อาทิการแข่งขันจะทำให้มีการโยกย้ายทรัพยากรไปใช้ผลิตสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการ เท่านั้น จึงเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและในตลาดแข่งขันซึ่ง ประกอบด้วยผู้ผลิตจำนวนมากรายผู้ผลิตจะไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าให้สูงกว่าราคาตลาดได้ ผู้บริโภคจึงได้รับการคุ้มครองจากการเอารัดเอาเปรียบของผู้ผลิต เมื่อผู้ผลิตไม่อาจขายสินค้าสูงกว่า ราคาตลาดได้ วิธีที่จะทำให้ผู้ผลิตมีกำไรมากกว่าผู้ผลิตรายอื่น ก็คือต้องพยายามลดต้นทุนการผลิต ลงซึ่งอาจทำได้โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้นรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพรูปแบบ สินค้าให้แตกต่างจากผู้ผลิตอื่น อันเป็นความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการผลิตอีกประการหนึ่ง

โดยทั่วไปประเทศต่างๆ มักจะนำเอานโยบายการแข่งขันมาใช้เป็นเครื่องมือใน การพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศ ขณะเดียวกันก็ใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการผูกขาดตลาด ในประเทศด้วย โดยปล่อยให้การแข่งขันเป็นตัวควบคุมกำกับดูแลตลาดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ นโยบายการแข่งขันที่ดีมักจะมีลักษณะที่ต้องคำนึงถึงสภาพตลาด พฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ความยืดหยุ่นของสภาพตลาดและประการที่สำคัญก็คือ ต้องมีความชัดเจนถึงทิศทาง ของการพัฒนาด้วย นโยบายการแข่งขันที่ดีจะเป็นตัวกำหนดและแสดงทิศทางของการพัฒนาการ ทางเศรษฐกิจได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อผู้ที่เข้ามาสู่ตลาดจะได้เตรียมพร้อมในการเข้าดำเนิน ธุรกิจได้อย่างถูกต้องประเทศที่มีการยึดนโยบายการแข่งขันทางการค้าที่เสรีและเป็นธรรม ย่อมจะ เลือกที่จะคุ้มครองผู้ประกอบการรายย่อยหรือผู้ประกอบการที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองในการเจรจา ค่าขายเพียงพอ โดยการสั่งห้ามการรวมธุรกิจเพื่อที่จะให้รักษาการแข่งขันในตลาด ในทางกลับกัน ประเทศที่ยึดผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นหลักจะ โอนอ่อนผ่อนปรนให้มีการรวมธุรกิจกันได้ โดยทั่วไปแล้วจะพิจารณาทั้งผลประโยชน์ของผู้ผลิตและผู้บริโภคควบคู่กันไป ²⁰

6.2 บทบาทของรัฐในการควบคุมการทำธุรกิจ

บทบาทของรัฐในการควบคุมการทำธุรกิจได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง

²⁰ สมชาย อดิกรจุฑาศิริ. (2542) ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. หน้า 16.

ผู้บริโภคนั้นที่ไม่ได้ร้องขอแต่ก็ได้ได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจผู้ผลิตสินค้าที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเช่นเดียวกับผู้ร้องขอจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองใดๆ เลยทำให้ประชาชนไม่ได้ได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึงเพราะผู้บริโภคนั้นบางคนไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายฉบับนี้ จึงจะเป็นการดำเนินคดีแทนเป็นรายๆ ไป ไม่แตกต่างกับคดีธรรมดาที่มีหลายคดี และการจะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนผู้บริโภคนั้น จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค โดยรวมเป็นกลุ่มก้อนซึ่งคณะกรรมการฯ มีอำนาจใช้ดุลพินิจที่จะพิจารณาดำเนินคดีให้ผู้เสียหายหรือไม่ก็ได้ หากเรื่องใดคณะกรรมการฯ ไม่พิจารณาดำเนินการให้ผู้เสียหายก็ต้องมาฟ้องเองตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายและแม้ว่าทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการให้ ปัญหาที่พบมากที่สุดก็คือความล่าช้าในการดำเนินคดี และไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควรเนื่องจากขาดบุคลากรที่จะมาดำเนินการประกอบกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมิได้มีส่วนได้ส่วนเสียในคดีทำให้ไม่มีมูลเหตุจูงใจในการดำเนินคดี จึงไม่ทุ่มเทให้กับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเพียงพอ และไม่สามารถรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดได้อย่างเต็มที่ สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย

7. หลักแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฟ้องคดี

ในคดีแพ่ง การที่จะวินิจฉัยว่าจำเลยได้โต้แย้งสิทธิของโจทก์อันเป็นการทำผิดหน้าที่ของตนหรือไม่ จำเป็นต้องได้ข้อเท็จจริงที่จะใช้ประกอบในการวินิจฉัยเสียก่อน ในการค้นหาความจริงจากข้อเท็จจริง ที่จะใช้ประกอบในการวินิจฉัยเพื่อค้นหาความจริงจากข้อเท็จจริงต่างๆ ที่จะใช้ประกอบการวินิจฉัยนี้ ศาลของประเทศต่างๆ ย่อมดำเนินตามกฎหมายวิธีพิจารณาความ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ว่าด้วยพยานหลักฐาน การยื่นคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การรับรองสมาคมตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522, มาตรา 41 บัญญัติว่า “ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้สมาคม ที่ คณะกรรมการรับรองตามมาตรา 40 มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือ ดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนจากสมาชิกของสมาคม ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่ง มิให้สมาคมถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคม การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้องมิหนังสือแสดงความยินยอมของสมาชิกผู้มอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนมาแสดงต่อศาลด้วย”.

การค้นหาคำความจริงของศาลย่อมต้องอาศัยกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐานเป็นหลัก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบกล่าวหา และระบบไต่สวน

7.1 ระบบกล่าวหา

เป็นแบบที่ใช้กันอยู่ในประเทศที่ระบบกฎหมายเป็นคอมมอนลอว์ (Common Law) เช่น ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา การพิจารณาในระบบนี้ ตัวผู้ชำระความต้องวางตัวเป็นกลางจริงๆ เพื่อควบคุมให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามกฏาโดยเคร่งครัด ผู้พิพากษาต้องวางตัวเป็นกลาง จะเอนเอียงเข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ และอำนาจของศาลในการสืบพยานเพิ่มเติมหรือบดตัดพยานก็มีจำกัด หรือแทบไม่มีเลย ต้องปล่อยให้คู่ความดำเนินคดีหาพยานหลักฐานให้เต็มที่ และ หลักเกณฑ์ในการที่จะนำพยานมารับพินิจได้หรือไม่ ต้องเป็นไปอย่างเคร่งครัด มีบดตัดพยานที่เด็ดขาดเพื่อมิให้พยานผู้ต้องห้ามเข้าสู่สำนวนความ เท่ากับเป็นการไม่สืบพยานนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อมิให้ทั้งสองฝ่าย ได้เปรียบหรือเสียเปรียบแก่กัน ดังนั้น ระบบกล่าวหา จึงเป็นระบบที่มีวิธีการชำระความเป็นไปในทางที่โจทก์ จำเลย ผู้ชำระความ ตั้งตนเป็นกลาง โดยทั้งสองฝ่ายต้องดำเนินคดีของตนให้เป็นที่ไปตามเกณฑ์ที่ได้วางไว้อย่างเคร่งครัดดังนั้นความเป็นกลางในการดำเนินการจึงมีความสำคัญอย่างสูงสุด เพื่อมิให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ

ลักษณะที่สำคัญของระบบกล่าวหา

- 1) ศาลมีบทบาทจำกัดเป็นเพียงผู้ตัดสินคดีเท่านั้น ไม่มีอำนาจในการสืบพยานเพิ่มเติมหรือช่วยคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแสวงหาพยานหลักฐาน การดำเนินการพิจารณามีกฎเกณฑ์ละเอียดปลีกย่อยมาก ศาลใช้ดุลพินิจได้น้อย การยกฟ้องโดย Technicality มีมาก
- 2) คู่ความสองฝ่ายมีบทบาทสำคัญเป็นคู่ต่อสู้ซึ่งกันและกัน เห็นได้ชัดในคดีอาญา ศาลจะห้ามโจทก์แสวงหาพยานหลักฐาน ดังนั้นบางครั้งศาลอาจยกฟ้อง ทั้ๆ ที่ปรากฏว่าจำเลยกระทำผิด
- 3) ในระบบกล่าวหา มีกฎเกณฑ์การสืบพยานที่เคร่งครัดมาก ศาลมีโอกาสใช้ดุลพินิจได้น้อย เนื่องจากมีบดตัดพยานที่เด็ดขาด ไม่ยอมให้ศาลรับพยานนั้นเข้าสู่สำนวนความ นอกจากนี้การใช้คำถามในการซักถาม หรือการถามค้าน ก็ต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัด²⁴

7.2 ระบบไต่สวน

ระบบไต่สวนเป็นระบบที่ใช้กันแพร่หลายในกลุ่มประเทศภาคพื้นยุโรป ที่ใช้ระบบวิธีพิจารณาความหรือประเทศในกลุ่มซีวิลลอว์ (Civil Law) ระบบนี้มีที่มาจากผลวิธีการชำระความของผู้มีอำนาจในศาสนาโรมันคาทอลิก ศาลในศาสนาคริสต์ได้นำระบบการค้นหาคำความจริงแบบไต่สวนมาใช้ในการดำเนินคดีอาญา เมื่อผู้มีอำนาจปกครองได้ทราบว่ามีกรกระทำ

²⁴ เข็มชัย ชูดวงศ์. (2547). คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน. หน้า 3-4.

ความผิด หรือ การกระทำอันมิชอบเกิดขึ้นในสังคมของตน ผู้มีอำนาจต้องได้ส่วนค้นหาความจริง โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะมีผู้เสียหายหรือมีบุคคลอื่นกล่าวหาหรือไม่ รัฐมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินคดีอาญา โดยหาผู้กระทำความผิดพร้อมทั้งแสวงหาพยานหลักฐานมาลงโทษ ระบบนี้ไม่ใช่การต่อสู้คดีระหว่างคู่ความในคดี แต่เป็นระบบการตรวจสอบค้นหาความจริง ในคดีที่เกิดขึ้นเป็นการใช้หลักการตรวจสอบผู้เกี่ยวข้องในคดีมีสองฝ่ายคือ ผู้ให้คำคัดค้านและผู้ถูกไต่สวน โดยไม่จำเป็นต้องมีคนกลาง ผู้ไต่สวนหรือผู้ชำระความเป็นผู้ซักถามพยานและเป็นผู้ค้นหาความจริงด้วยตนเองระบบนี้ไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องความเท่าเทียมกันของคู่ความ เช่น ระบบกล่าวหา เพราะมีแนวคิดว่าการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเป็นหน้าที่ของรัฐ เพราะมุ่งแต่จะเอาผลที่จะได้รู้ถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากกว่าการพิจารณาอาจจะกระทำลบล้างจำเลย คือ การสืบพยานอาจทำโดยจำเลยไม่มีโอกาสรู้เห็นก็ได้ เพราะถือว่าผู้ชำระความมีความสามารถให้ความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิให้จำเลยอยู่แล้ว ระบบนี้มีอิทธิพลในภาคพื้นยุโรป และมีบทบาทสำคัญในประเทศต่างๆ ในภาคพื้นยุโรป ที่ใช้ระบบ ประมวลกฎหมายเช่น เยอรมัน ฝรั่งเศส²⁵

ลักษณะที่สำคัญของระบบไต่สวน²⁶

- 1) ศาลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพิจารณาคดี มีอำนาจที่จะสืบพยานเพิ่มเติม หรือลดสืบพยาน ทั้งนี้เพื่อค้นหาให้ได้ข้อเท็จจริงที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด การกำหนดระเบียบวิธีเกี่ยวกับการสืบพยานมีน้อยศาลมีอำนาจใช้ดุลพินิจได้กว้างขวางและยืดหยุ่นมาก
- 2) การพิจารณาคดีนั้น จะมีลักษณะเป็นการดำเนินการระหว่างศาลกับจำเลย ซึ่งโจทก์ไม่มีบทบาทสำคัญนัก เป็นเพียงผู้ช่วยเหลือศาลในการค้นหาพยานหลักฐาน
- 3) ระบบไต่สวน จะมีกฎเกณฑ์การสืบพยานที่เคร่งครัดมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะไม่มีการตัดพยานที่เด็ดขาด แต่จะเปิดโอกาสให้มีการเสนอพยานหลักฐานทุกชนิดมาสู่ศาลได้ และศาลมีอำนาจใช้ดุลพินิจได้อย่างกว้างขวาง

8. วิวัฒนาการการฟ้องคดีผู้บริโภคของไทย

แต่เดิมคดีผู้บริโภค ก็เหมือนกับคดีแพ่งทั่วไป ที่ผู้บริโภคมีสิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจได้ด้วยตนเอง และมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค แทนผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติ

²⁵ โสภณ รัตนกร. (2545). คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน. หน้า 59.

²⁶ เข็มชัย ชุตินวงศ์. เล่มเดิม. หน้า 2-3.

คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 แต่เนื่องจากที่ผ่านมา การดำเนินการของคณะกรรมการและการดำเนินคดี ประสบกับปัญหาหลายอย่างหลายประการมาก ทำให้ไม่อาจช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค ได้อย่างทันทั่วถึงที่เป็นผลให้ผู้บริโภคต้องตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองต่างๆ นานา จนบางครั้ง ลูกหลานบานปลายถึงขั้นใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมหรือรุนแรง จนส่งผลกระทบต่อความสงบสุขใน สังคม หรือ กระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นการทุบรถยนต์เพื่อประจาน หรือทำลายสินค้า หรือ นำสินค้าไปคืนให้แก่ผู้ประกอบการแทนการฟ้องคดีต่อศาล เพราะว่าไม่ทันต่อการบรรเทา ความเสียหายแก่ผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อน นอกจากนี้คดีผู้บริโภคนั้นก็ยังมีลักษณะที่แตกต่าง จากคดีแพ่งทั่วไป เนื่องจากคู่ความทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะที่ไม่เท่าเทียมกันเหมือนกับข้อพิพาททาง แพ่งโดยทั่วไป ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยและ ต้องแก้ปัญหาในหลายๆด้านซึ่งในระบบธุรกิจก็มีด้านอื่นๆอีกมากมาย เช่น ด้านรถยนต์ใหม่ เป็นต้น โดยฝ่ายผู้บริโภคมักอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบกว่าผู้ประกอบการในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะ ความสามารถในการแสวงหาพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริง ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของ ตนเอง ยิ่งถ้าเป็นพยานหลักฐานเกี่ยวกับ การผลิตสินค้าหรือการให้บริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ สามารถเข้าถึงได้ อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง อันเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการอำนวย ความยุติธรรมให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงให้มี ระบบพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ให้ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ ของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงมีพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณา คดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เป็นการเฉพาะ แยกต่างหากจากคดีแพ่งทั่วไปโดยให้มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551 เป็นต้นไปแต่คู่ความมีสิทธิฟ้องต่อศาลตามกฎหมายใหม่ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2551 เป็นต้นไปเนื่องจากวันที่ 23 เป็นวันเสาร์เป็นวันหยุดราชการ

ลักษณะคดีผู้บริโภค

อาจแบ่งลักษณะคดีตามมาตรา 3 ของ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1) เป็นคดีแพ่ง ระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคหรือตาม กฎหมายอื่นกับผู้ประกอบการ ซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับ สินค้า หรือ บริการ

ข้อสังเกต เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ คำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบการหรือผู้ได้รับการเสนอ หรือ การชักชวน จากผู้ประกอบการ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการและหมายความรวมถึง ผู้ใช้สินค้า หรือ ผู้ได้รับ

บริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม (ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 3)

2) เป็นคดีแพ่ง ตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย กล่าวคือ ถ้าเป็นข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ต้องถือว่าเป็นคดีผู้บริโภค

ข้อสังเกต พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปี นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ประกาศวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 มีผลใช้บังคับประมาณวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552

3) เป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวกับคดี ตามข้อ (1) (2) เช่น คดีที่ฟ้องให้รับผิดชอบตามสัญญาจำนอง เป็นต้น ซึ่งโดยปกติ คดีเหล่านี้อาจไม่อยู่ในความหมายของคดีผู้บริโภค แต่ตามมาตรา 3 (3) ให้ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคด้วย เพื่อมิให้ผลแห่งคดีเกิดความลักลั่นกัน และ ไม่ต้องคำนึงว่าจะมีการพิจารณาคดีดังกล่าวรวมหรือแยกกับคดีผู้บริโภค

4) เป็นคดีแพ่ง ที่กฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้เป็นการเปิดโอกาสให้กฎหมายที่ออกมาในภายหลัง สามารถกำหนดให้นำวิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้ไปใช้กับคดีอื่นนอกจากนี้ได้ และให้ถือว่าคดีเหล่านี้ เป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้

ประเภทคดีผู้บริโภค²⁷

1. ประเภทคดีต่อไปนี้ เป็นคดีผู้บริโภค
 1. คดีซื้อขาย เช่น บ้าน อาคารพาณิชย์ อาคารชุด ห้องชุด ที่ดินเปล่า สินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น
 2. คดีเช่าทรัพย์สิน เช่น บ้าน อาคารชุด ห้องชุด หอพัก สำนักงาน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น
 3. คดีเช่าซื้อ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น
 4. คดีจ้างทำของ เช่น ก่อสร้างบ้าน ต่อเติมบ้าน รับจ้างตัดเย็บเสื้อผ้า รับจ้างซักรีดผ้า เป็นต้น
 5. คดีรับขน เช่น บริการขนส่งสินค้าทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ เป็นต้น
 6. คดีสินเชื่อบุคคล กู้ยืม ค่าประกัน จำนอง จำนำ
 7. คดีบัตรเครดิต
 8. คดีกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

²⁷สุชาย จอกแก้ว. (2551). วารสารร่วมพฤษ.(สิงหาคม). สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2554 จาก

คติประกันภัย เช่น ประกันวินาศภัย ประกันชีวิต ประกันภัยค้ำจุน เป็นต้น

9. คติสินค้าไม่ปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง ยานพาหนะ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์สื่อสาร เชื้อเพลิง ถังแก๊ส สินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ เป็นต้น

10. คติบริการสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม เป็นต้น

11. คติบริการสาธารณสุขและความงาม เช่น ร้านขายยา สถานบริการความงามและสุขภาพ (สปา,นวด) สถานพยาบาล ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคลินิก หรือโรงพยาบาล ทั้งของรัฐบาลหรือเอกชน เป็นต้น

12. คติบริการท่องเที่ยว เช่น นำเที่ยว โรงแรม โฮเต็ล บริการห้องพัก เป็นต้น

13. คติสื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

14. คติบริการทางธุรกรรมทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน เช่าตู้เงินฝาก เป็นต้น

15. คติบริการหลักทรัพย์และกองทุนรวม เช่น ซื้อขายหุ้นหรือกองทุน เป็นต้น

16. คติบริการด้านการศึกษา เช่น สถาบันสอนภาษา หรือสถาบันสอนพิเศษ เป็นต้น

17. คติบริการด้านการกีฬา เช่น สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ เป็นต้น

18. คติบริการกำจัดปลวก แมลง นก เป็นต้น

19. คตินิติบุคคลอาคารชุด เช่น คอนโดมิเนียม เป็นต้น

20. คตินิติบุคคลบ้านจัดสรรต่าง ๆ เช่น บริษัทรับสร้างบ้าน เป็นต้น

หลักทั่วไปและความหมายเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์

เมื่อผู้บริโภค ได้รับความเสียหายจากสินค้า ผู้บริโภค มีหน้าที่ต้องพิสูจน์ว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องมาจากสินค้าอีกทั้งต้องพิสูจน์ว่าผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหาย ทำให้ภาระในการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้บริโภคการพิสูจน์ให้เห็นถึงความชำรุดบกพร่องเป็นเรื่องที่อยู่ในความควบคุมของผู้ผลิตฝ่ายเดียว การดำเนินคดีของผู้บริโภคของผู้บริโภคที่จะได้รับชดใช้ค่าเสียหาย ให้ต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคจึงเป็นไปได้ยาก

9. หลักทั่วไปเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์

เมื่อเป็นหน้าที่ของความตามหลักระบบกล่าวหาของกระบวนการทางศาล ที่ผู้ฟ้องร้องให้มีการดำเนินคดี จะต้องนำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ต่อศาลให้เห็นจริงตามที่ตนกล่าวอ้าง คู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้างว่าได้รับความเสียหายจากการกระทำใดๆ ของอีกฝ่ายย่อมต้องพิสูจน์ถึงความเสียหายนั้น ผู้บริโภคสินค้าที่กล่าวอ้างว่าได้รับความเสียหายจากการบริการสินค้าจึง มีหน้าที่ต้องพิสูจน์ว่ามี

ความเสียหายเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ รวมทั้งต้องพิสูจน์ว่า ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจมีความรับผิดชอบต้องใช้ค่าเสียหายด้วย ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบในทางสัญญา เช่น ความรับผิดชอบในทางชำระคบกพร่องของสินค้าที่ซื้อ หรือความผิดในทางละเมิด เช่น ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต เป็นไปได้ยาก เพราะความเสียหายหรือความชำระคบกพร่องในขั้นตอนการผลิตนั้น ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเท่านั้นที่ป็นผู้รู้ในความลึกซึ้งของขั้นตอนของสินค้านั้นแต่เพียงฝ่ายเดียว การดำเนินคดีของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจึงค่อนข้างเป็นไปได้ยาก หรือบางกรณีค่าเสียหายที่ได้รับก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไป หลักกฎหมายดังกล่าวจึงไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคและได้รับชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้า²⁸

ความหมายของคำว่า ภาระการพิสูจน์

ความหมายของคำว่า ภาระการพิสูจน์ ได้มีนักกฎหมายให้ความหมายหรือคำนิยามคำว่าภาระการพิสูจน์ ไว้ต่างๆ กัน

อาจารย์ประมวล สุวรรณศรี อธิบายว่า “ภาระการพิสูจน์” หมายความว่า หน้าที่ที่คู่ความฝ่ายหนึ่งต้องนำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ต่อศาล ให้ศาลเห็นจริงตามที่ตนกล่าวอ้างตามมาตรา 84/1 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งบัญญัติว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น ถ้ามีข้อสันนิษฐานไว้ในกฎหมาย หรือมีข้อสันนิษฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งปรากฏจากสภาพปกติธรรมดาของเหตุการณ์เป็นคุณแก่คู่ความฝ่ายใด คู่ความฝ่ายนั้นต้องพิสูจน์เพียงว่า ตนได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งการที่ตนจะได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานนั้นครบถ้วน “คำว่าหน้าที่นำสืบข้อเท็จจริง” ในที่นี้จึงหมายถึงทั้งภาระการพิสูจน์และหน้าที่นำสืบก่อน แต่อย่างไรก็ดี หน้าที่นำสืบก่อนย่อมมีความสำคัญแก่คดีน้อยกว่าภาระการพิสูจน์ เพราะหน้าที่นำสืบก่อน สำคัญอยู่แต่ในเรื่องการเปรียบเทียบในทางชักค้ำนพยาน แต่ภาระการพิสูจน์นั้นเป็นเรื่องที่จะทำให้แพ้ชนะ²⁹

อาจารย์คณิง ฤาไชย อธิบายว่า “ภาระการพิสูจน์” หมายความว่า การพิสูจน์ให้เห็นถึงความแท้จริงของสิ่งที่กล่าวอ้างขึ้นในคดีนั้น ภาระการพิสูจน์นี้เป็นหลักกฎหมายที่ศาลหรือคู่ความไม่อาจลงเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าตามคำฟ้อง คำให้การ และการชี้สองสถาน ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแล้ว ศาลหรือคู่ความไม่อาจกำหนดหรือตกลงกันเปลี่ยนแปลงให้เป็นภาระของอีกฝ่ายหนึ่งได้³⁰

²⁸ ศรีสุวรรณ จรรยา. (2551). ผู้บริโภคควรรู้อะไรเกี่ยวกับกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2554 , จาก http://www.decha.com/main/show_Topic.php?id=2350.

²⁹ ประมวล สุวรรณศรี.(2519).กฎหมายลักษณะพยาน. หน้า 43-44.

³⁰ คณิง ฤาไชย. (2523). กฎหมายลักษณะพยาน หน้า 32-33.

อาจารย์โอสถ โกสิน อธิบายว่า “ภาระการพิสูจน์” หมายความว่า หน้าที่ของกลุ่มความที่จะต้องนำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ต่อศาลให้เห็นจริงตามที่ตนกล่าวอ้าง คือ ถ้าเป็นโจทก์ก็ต้องนำสืบให้สมฟ้อง ถ้าเป็นจำเลยก็ต้องสืบให้สมคำให้การ ภาระการพิสูจน์จึงต่างกับหน้าที่นำสืบก่อนในข้อที่ว่า ถ้าภาระการพิสูจน์ตกแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นต้องสืบ และภาระการพิสูจน์เป็นผลถึงให้แพ้ชนะคดีโดยตรง ส่วนหน้าที่นำสืบก่อนมีผลในทางได้เปรียบเสียเปรียบในเชิงว่าความ³¹

อาจารย์โสภณ รัตนกร อธิบายว่า “ภาระการพิสูจน์” หมายความว่า หน้าที่นำสืบตามกฎหมายกำหนดให้กลุ่มความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องพิสูจน์ความจริงของข้อเท็จจริงในประเด็นแห่งคดีให้เป็นที่พอใจแก่ศาล กล่าวคือถึงมาตรฐานการพิสูจน์³²

จากคำอธิบายความหมายของนักกฎหมายตามที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า “ภาระการพิสูจน์” หมายถึงหน้าที่ที่กลุ่มความฝ่ายหนึ่งจะต้องนำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ต่อศาลให้เห็นจริงตามที่ตนกล่าวอ้างไว้ ซึ่งมีผลต่อการแพ้ชนะคดีโดยตรง

10. หลักกฎหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่

เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากสินค้าที่มีการซื้อขายต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายซื้อขาย ซึ่งปรากฏตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในเรื่องหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขาย หากมีการละเมิดสิทธิของผู้ซื้อ หรือผู้บริโภคตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่นและกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้บัญญัติให้อำนาจสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันไม่เป็นธรรมทางการค้า ซึ่งการดำเนินคดีต้องเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค

10.1 หลักความรับผิดในทางสัญญา

หลักความรับผิดในทางสัญญาเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของกลุ่มสัญญา และมีผลผูกพันเฉพาะคู่สัญญาเท่านั้น คู่สัญญาต่างมีหน้าที่ซึ่งกันและกัน หากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ย่อมมีความรับผิด ดังนั้น ความรับผิดในทางสัญญาเกิดขึ้นจากการผิดสัญญา (Breach of Contract) หรือจากการรับประกันเกี่ยวกับสินค้า (Breach of Warranty) โดยหลักทั่วไปแล้ว ผู้ขายไม่ต้องรับผิดในความเสียหายประกอบการอันเป็นผลมาจากสินค้าชำรุดบกพร่อง (Consequential Damage) ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายที่เกิดต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน แต่ผู้ขายต้องรับผิดหากมีคำรับประกันคุณภาพ

³¹ โอสถ โกสิน (2517). คำอธิบายและเปรียบเทียบกฎหมายไทย และต่างประเทศในเรื่องกฎหมายลักษณะพยาน. หน้า.226-227.

³² สุขเกษม สุนิตย์ ก (2540). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 41.

ของสินค้าอย่างชัดเจนแข็งแรง หรือผู้ขายได้น้อยลง หลอกลวงโดยปกปิดความชำรุดบกพร่องของสินค้า³³

สำหรับกรณีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า ที่มีการซื้อขายกันก็ต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายซื้อขาย ซึ่งปรากฏตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดังที่ได้บัญญัติเรื่องหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายว่า ต้องใช้ความระมัดระวังตรวจตราทรัพย์สินที่ซื้อขายกันตามควรแก่กรณีโดยผู้ขายมีหน้าที่ต้องส่งมอบทรัพย์สินที่ขายแก่ผู้ซื้อ และต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องข้อสัญญาการรับประกันแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การรับประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) หมายถึงการรับรองหรือรับประกันที่ผู้ขายหรือผู้ผลิตได้แสดงออกอย่างชัดแจ้งในสัญญาซึ่งอาจแสดงด้วยวาจาหรือวิธีอื่นใด และหากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมิได้เป็นไปตามที่แสดงไว้และทำให้ผู้ซื้อได้รับความเสียหาย ผู้ซื้อย่อมมีสิทธิเรียกค่าเสียหายได้ โดยตรงจากผู้ขายตามสัญญา

2) การรับประกันโดยปริยาย (Implied Warranty). หมายถึง การรับรองหรือรับประกันที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อโดยไม่ได้แสดงออกโดยชัดแจ้ง แต่เป็นการประกันที่มีกฎหมายรับรองและสร้างภาระความรับผิดชอบ ให้แก่ผู้ขายว่าได้รับรองหรือรับประกันไว้เช่นนั้น แม้แต่ความเป็นจริงแล้วผู้ขายอาจไม่ได้สัญญาหรือรับรองก็ตาม จึงถือได้ว่าการรับประกันโดยปริยายเป็นการรับประกันโดยอำนาจแห่งกฎหมาย³⁴

ดังนั้น เมื่อมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค กล่าวคือ กรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นฝ่ายผิดสัญญา เท่ากับกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างหนึ่งอย่างใด หรือ หลายสิทธิตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่นและกฎหมายอื่นกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งการดำเนินคดีจะต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม เช่น กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้กระทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคหลายรายเป็นการทั่วไป หรือกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้กระทำการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคเพียงรายใดรายหนึ่ง แต่มีพฤติการณ์ที่เห็นได้ว่าหากผู้ประกอบการธุรกิจยังคงประกอบธุรกิจ ในลักษณะนั้นต่อไป อาจทำให้ผู้บริโภคอื่นๆ ได้รับความเสียหายด้วย ก็ถือว่าการดำเนินคดีต่อผู้ประกอบการธุรกิจนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมแล้ว

นอกจากนี้ ยังมีบทบัญญัติให้อำนาจสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้ด้วย ตามมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

³³ปิยะกุล บุญเพิ่ม.(2524). ความรับผิดชอบในการผลิตและการจำหน่าย. หน้า 148.

³⁴วิษณุ เกรียงาม ก. (2542). คำอธิบายกฎหมายว่าด้วย ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้. หน้า 215.

11. ทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดในทางละเมิด (Tort Liability)

การเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการโดยอาศัย หลักความรับผิดในทางละเมิดเป็นหลักที่สำคัญที่เป็นหลักพื้นฐานความรับผิดในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับผู้ประกอบการกิจการนั้นๆ เรียกร้องความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการ มีทฤษฎีมูลเหตุความรับผิดทางละเมิดอยู่ 2 ประการ³⁵คือ

11.1 ทฤษฎีรับภัย (Theory of Risk)

ในระยะแรกกฎหมายลักษณะละเมิดมีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ก่อความเสียหายแก่ผู้อื่นต้องชดใช้ค่าเสียหาย โดยมีได้ค้ำประกันว่าผู้กระทำการละเมิดจะต้องกระทำความผิดด้วย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นและรู้ว่าผู้ใดเป็นผู้ก่อขึ้น ก็ถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ละเมิดไม่ว่าการกระทำที่ก่อความเสียหายนั้นจะผิดหรือถูก ซึ่งเรียกว่า “ทฤษฎีรับภัย” เมื่อมนุษย์ได้กระทำการใดๆ ขึ้นแล้วย่อมเป็นการเสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีผลดีหรือร้ายก็ได้ ผู้กระทำจะต้องรับผลแห่งการเสี่ยงภัยนั้นกล่าวคือ หากมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้กระทำต้องรับผลแห่งการเสี่ยงนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความรับผิดโดยปราศจากการกระทำ เหตุผลที่ผู้ยึดแนวคิดทฤษฎีรับภัยอ้างว่า ไม่ควรมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความผิดในเรื่องความรับผิดในทางละเมิดมีอยู่ 2 ประการ คือ คั้งนั้นจึงหมายความว่าผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบในการกระทำนั้นด้วย ถึงแม้จะไม่ได้กระทำผิดดังกล่าว

1) เหตุผลทางกฎหมายถือว่าผลแห่งความรับผิดทางละเมิดคือ การบังคับให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหาย มิใช่เป็นการลงโทษเช่นเดียวกับผลแห่งความผิดทางอาญา

2) เหตุผลทางพฤติกรรม ผู้ยึดถือแนวคิดทฤษฎีรับภัยอ้างว่า เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น โดยหาผู้รับผิดชอบไม่ได้ ก็ไม่เป็นการสมควรที่จะให้ผู้เสียหายเป็นผู้รับผิดชอบ โดยที่ความเสียหายมิได้เกิดจากการกระทำของเขา แต่ผู้ก่อความเสียหายควรต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้ ให้พิจารณาว่าภัยนั้นเป็นผลมาจากเหตุใดและใครเป็นผู้ก่อ ผู้นั้นก็ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน แต่ถ้าพิจารณาว่าการกระทำใดเป็นความผิด ผู้ยึดถือแนวคิดทฤษฎีรับภัยเห็นว่าเป็นการยากยิ่ง เนื่องจากเห็นว่าการกระทำใดผิดหรือไม่เป็นข้อเท็จจริงที่อาจเปลี่ยนแปลงได้แล้วแต่สถานการณ์และกาลเวลา³⁶

11.2 ทฤษฎีความรับผิด (Theory of Fault)

ทฤษฎีความรับผิดได้รับการพัฒนาต่อเนื่องมาจากทฤษฎีรับภัย ที่ได้รับการยอมรับมาตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 19 ที่เน้นแต่การหาผู้ก่อให้เกิดความเสียหายมารับผิดเป็นสำคัญ ทฤษฎีดังกล่าวได้ใช้มาจนศตวรรษที่ 19 ซึ่งในยุคนั้นศาสนาได้เข้ามาอิทธิพลเป็นอย่างมาก เพราะถือว่าผู้

³⁵สายสุดา นิงสานนท์.(2535). ความรับผิดเด็ดขาดในกฎหมายละเมิด. หน้า 39 - 41.

³⁶จิต เศรษฐบุตร. (2528). หลักกฎหมายแห่งลักษณะละเมิด. หน้า 20.

ละเมิดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นนั้น เป็นผู้ประพฤติดิถีศีลธรรมไปโดยปริยายประกอบกับอิทธิพลจากระบบเศรษฐกิจการค้าแบบเสรีที่ให้ความสำคัญ ในความเท่าเทียมกันแห่งสิทธิของบุคคลจนทำให้ระบบอุตสาหกรรมพัฒนาไปอย่างมาก ผลจากหลักในทฤษฎีรับภัยที่ว่าผู้กระทำการต้องรับผิดชอบแม้ปราศจากความผิดจึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม เพราะผู้ประกอบการจะไม่กล้าลงทุนดำเนินกิจการในด้านอุตสาหกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้³⁷

แนวคิดของทฤษฎีความรับผิดชอบถือหลักว่า ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต่อเมื่อมีส่วนผิดในการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าหรือบริการ โดยจงใจกระทำหรือหรือกระทำโดยประมาทเดินเลื้อ (Liability Based On Fault) และถือว่าผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องระวัง (Duty To Take Care) ในการผลิตจำหน่ายสินค้าและให้บริการที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งในกรณีที่เป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ผู้ประกอบการยังต้องมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า ตลอดจนมีคำเตือน ให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ การเปิดโอกาสให้มีการพิสูจน์ความผิดทำให้ทฤษฎีความรับผิดชอบได้รับการยอมรับและถือเป็นทฤษฎีพื้นฐานของกฎหมายลักษณะละเมิดมาจนถึงปัจจุบัน³⁸

ในการเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยอาศัยหลักนิติสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity Of Contract) และหลักความผิด (Liability Based On Fault) ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ต้องรับผิดชอบ ได้รับความคุ้มครองมากกว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เพราะในศตวรรษที่ 19 นั้น ได้มีทัศนคติทางสังคมที่เห็นกันว่าเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่หนักเกินไปให้แก่ผู้ประกอบการที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคจำนวนมากที่ซื้อสินค้า หรือใช้บริการ โดยผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถทราบถึงคุณลักษณะของผู้บริโภคดังกล่าวได้ และเห็นว่ายอมเป็นการดีกว่าในการที่จะให้ผู้บริโภคเหล่านั้น ต้องรับภาระไปเอง นอกจากนี้ยังเห็นว่าพฤติกรรมของผู้ผลิตมิใช่สาเหตุโดยตรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการ ได้มีตัวอย่างเป็นคดีแรกในปี ค.ศ.1842 ศาลอังกฤษมีคำพิพากษาในคดี Winterbottom V. Wright (1842) ได้วินิจฉัยวางหลักว่า ผู้บาดเจ็บเป็นผู้เสียหายซึ่งมิใช่ผู้มีนิติสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ผลิตสินค้าไม่อาจใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากผู้ผลิตได้³⁹

³⁷ สุขุม สุขนิคย์ จ (2522). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด. หน้า 7 – 8.

³⁸ 6 กัมภีร์ แก้วเจริญ. (2522 ตุลาคม). “ละเมิดเนื่องจากทรัพย์สินอันตราย” *วารสารนิติศาสตร์*. หน้า 153.

³⁹ ธีรจักร ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2524). ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการผลิต. *วารสารอัยการ*, 39, (4).

ความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability)

ความรับผิดโดยเคร่งครัด หมายถึง ความรับผิดชอบของบุคคลกับความเสียหายที่เกิดขึ้นซึ่งต้องรับผิดเพราะกฎหมายบัญญัติให้ต้องรับผิด ดังนั้น การบัญญัติของกฎหมายว่า กรณีใดบุคคลต้องรับผิดโดยเคร่งครัด จึงต้องบัญญัติอย่างมีเหตุผล และ จำกัดขอบเขตไว้อย่างเหมาะสม และควรนำมาใช้ในกรณีที่ยากต่อการพิสูจน์ หรือหาความผิดของบุคคลไม่ได้ การบัญญัติกฎหมายตามทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัดก็เป็นหลักประกันให้แก่คนในสังคมมิให้ต้องรับเคราะห์กรรม⁴⁰ ทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัดนี้ เกิดจากแนวคิดทางกฎหมายที่ว่า “ผู้ใดก่อความเสียหายผู้อื่นต้องจ่าย” โดยถือว่าเป็นหน้าที่โดยเคร่งครัดที่ผู้กระทำจะต้องระมัดระวังมิให้การกระทำของตนเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตราย หรือความเสียหาย และเมื่อมีอันตราย หรือความเสียหาย และเมื่อมีอันตราย หรือความเสียหายเกิดขึ้น ผู้ได้รับความเสียหายก็ไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลที่เกิดขึ้น ว่าเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ เพียงแต่แสดงให้เห็นว่า มีความเสียหายเกิดขึ้นจริงก็พอในขณะเดียวกันผู้กระทำเองกลับมีภาระที่ต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมิได้เกิดจากการกระทำของตน โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผลตามทฤษฎีเจตนา หรือ ทฤษฎีมูลเหตุเหมาะสม ในหลักกฎหมายละเมิดแต่ประการใด เพราะถือว่าเป็นความรับผิดโดยเคร่งครัดที่ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องไม่กระทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหายจากการกระทำของตัวเอง⁴¹

แม้ว่าทฤษฎีความรับผิดทางละเมิดจะเปลี่ยนแปลงไปสู่ทฤษฎีความผิดในช่วงหนึ่งคือ ในปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 ซึ่งในยุคคนนั้นกฎหมายละเมิดมุ่งที่จะคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลเป็นสำคัญ แต่ปัจจุบันประเทศที่กำลังเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะในยุโรปหรืออเมริกาต่างให้ความสำคัญและได้เห็นถึงปัญหาในการเยียวยาชดใช้ความเสียหายเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ความเสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการซึ่งรวมถึงความเสียหายที่เกิดจากผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ป้ายแดงด้วย ในกรณีหากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้นมา ผู้เสียหายต้องพิสูจน์ความผิดของผู้กระทำละเมิด ซึ่งย่อมที่เป็นการยากที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำความผิดนั้นเป็นของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายและใครจะเป็นคนรับผิด เพราะจงใจทำให้เสียหายประมาทเลินเล่อในการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ก่อให้เกิดความ

⁴⁰ ภัทรศักดิ์ วรรณแสง. (2527). “ความรับผิดเพื่อละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์” *วารสารนิติศาสตร์*, 14 (4). (ธันวาคม).

⁴¹ สุนีย์ มัลลิกะมาลย์. (2531). การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งกองทุนทดแทนความเสียหายต่อสุขภาพจากมลพิษ (รายงานผลการวิจัยของคณะนิติศาสตร์ ร่วมกับสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อมและมูลนิธิญี่ปุ่น). หน้า 98.

เสียหายเกิดขึ้นนั้น แนวคิดที่เกี่ยวกับการชดเชยเยียวยาในทางละเมิดจึงได้หวนกลับมาสู่สมัยเริ่มแรก คือ การเน้นที่ความเสียหายไม่เน้นที่ความผิด และแม้ว่าจะมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการใช้ทฤษฎีดังกล่าว อยู่บ้าง เช่น ฝ่ายของผู้ประกอบธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ที่ชำระดอกเบี้ยที่อ้างว่าภาระความรับผิดชอบ ตามทฤษฎีนี้ทำให้อุตสาหกรรมหยุดชะงัก และต้นทุนการผลิตสูงขึ้น เพราะต้องผลิตให้มีคุณภาพ ในระดับที่ไม่มีข้อบกพร่อง และในที่สุดผลก็จะไปตกอยู่กับผู้บริโภคเอง เพราะจะทำให้ราคาสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้นมีราคาสูงขึ้น

หลักเกณฑ์ตามทฤษฎีนี้มีจุดเด่นตรงที่ช่วยลดภาระการพิสูจน์ของ โจทก์ซึ่งเป็น ผู้บริโภค ซึ่งได้รับความเสียหายลงไป เพราะไม่ต้องมีการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับความจงใจ หรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคซึ่งได้รับความเสียหายเพียงพิสูจน์ว่า ความเสียหาย เกิดจากการบริโภคสินค้านั้น ทั้งนี้ โดยมีเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการ

- 1) เพื่อผลัดภาระในความเสียหายไปยังผู้ประกอบธุรกิจ เพราะผู้ประกอบธุรกิจ อยู่ในฐานะที่สามารถทำประกันภัยในความเสียหาย อันเกิดจากสินค้าได้มากกว่าฝ่ายผู้บริโภค
- 2) การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ย่อมเป็นการกระตุ้นให้ ผู้ประกอบธุรกิจระมัดระวังในการผลิตและจำหน่ายสินค้าในครั้งต่อๆ ไปมากยิ่งขึ้น
- 3) ผู้เสียหายเป็นบุคคลทั่วไป ไม่มีความรู้ในเรื่องของสินค้าที่มีความสลับซับซ้อนใน กระบวนการผลิต จึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบถ้าจะต้องตกเป็นฝ่ายมีการะในการพิสูจน์ถึงความ ประมาทเลินเล่อหรือความจงใจของผู้ประกอบธุรกิจ

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักความรับผิดชอบในทางละเมิดนั้นมีทฤษฎีความรับผิดชอบที่ เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปอยู่ 2 หลัก กล่าวคือ ผู้กระทำละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิด ความเสียหายและหลักความรับผิดชอบ โดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิด แม้มิได้มีความจงใจหรือ ประมาทเลินเล่อ บางกรณีก็ยกเว้นให้มีการนำสืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้

11.3 ความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability Theory)

หลักความรับผิดชอบนี้เรียกโดยทั่วไปว่าหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด หลักความรับผิดชอบ เด็ดขาดได้รับการยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากผลิตภัณฑ์ที่มี ความสลับซับซ้อนในการผลิต ผู้ใช้ได้รับความเสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็น ความผิดพลาดของผู้ใด⁴² การนำหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำมาใช้ กับความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ หรือสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถยนต์ใหม่ที่ผู้บริโภคต้องเสีย เงินเป็นจำนวนมากเพราะหากภาระการพิสูจน์จะต้องตกอยู่กับผู้เสียหาย ผู้เสียหายอยู่ในฐานะผู้

⁴² คำพิพากษา แก้วเจริญ. (2530). “ละเมิดในแวดวงคอมพิวเตอร์” วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 17, ฉบับที่ 2

เสียเปรียบซึ่งโดยสรุปแล้วการนำหลักเรื่องความรับผิดชอบ มาใช้กับกรณีคุ้มครองผู้บริโภค รถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์ป้ายแดง เนื่องจากหลักความรับผิดชอบนั้นเหมาะสมในกรณีที่ความเสียหายเกิดจาก ผลิตภัณฑ์ที่มีความสลับซับซ้อนในขั้นตอนการผลิตผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ไม่อาจพิสูจน์ถึงความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดของผู้ใด ซึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทรถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์ป้ายแดงถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสลับซับซ้อนในการผลิต ผู้บริโภคไม่อาจพิสูจน์ได้ว่าเป็นความผิดของผู้ใด ดังนั้น การนำหลักเรื่องความรับผิดชอบมาบังคับใช้กับรถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์ป้ายแดงจึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง⁴³

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับละเมิด

ความรับผิดในการละเมิด

แนวความคิดเกี่ยวกับการละเมิดนั้น ได้ก่อกำเนิดขึ้นมาเป็นเวลานานในยุคเริ่มแรกนั้น ความหมายของละเมิดอาจมีความหมายแตกต่างจากปัจจุบัน โดยเฉพาะความมุ่งหมายที่ปัจจุบัน นั้น มุ่งเยียวยาผู้เสียหายให้เสมือนความเสียหายไม่ได้เกิดขึ้นเลย⁴⁴ ในยุคโรมันนั้นการละเมิด คือหนี้ ที่เกิดการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยไม่ได้มีการแยกความรับผิดว่า เป็นความรับผิดทางแพ่ง หรือทางอาญาออกจากกันอย่างชัดเจน แต่ในปัจจุบันได้มีการแบ่งแยกความรับผิดทางแพ่ง และความรับผิดทางอาญาออกจากกันอย่างชัดเจน เพราะวัตถุประสงค์ของกฎหมายแพ่งและอาญานั้นต่างกัน⁴⁵ โดยความรับผิดทางแพ่งที่เกิดจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย คือละเมิด และด้วยการละเมิดนี้เองเป็นการทำให้เกิดหนี้ที่ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้ละเมิดในการซื้อรถยนต์ใหม่นั้น หากรถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่องก็จะยังถือว่าไม่อาจเป็นการละเมิดโดยตรงได้ แต่หากผู้ประกอบการได้ให้การรับประกันไว้ ผู้ประกอบการธุรกิจก็ต้องรับผิดชอบเสมือนว่ามีการละเมิดเกิดขึ้น นั่นเอง

ความหมายของละเมิด

การละเมิดนั้นถูกบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ลักษณะ 5 โดยมาตรา 420 ได้บัญญัติไว้ว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่น โดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด

⁴³ คำภีร์ แก้วเจริญ ข. (2527). “ละเมิดกับสังคม” วารสารอัยการนิเทศ, ปีที่ 46, ฉบับที่ 1, หน้า 1 หน้า 100-101.

⁴⁴ ศนันท์ภรณ์ โสคติพันธ์. (2552). คำอธิบายกฎหมายละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวรได้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน หน้า 37.

⁴⁵ จี๊ด เศรษฐบุตร. (2539). หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้า 21.

ก็ดี ท่านว่า ผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” ซึ่งเป็นการให้ความหมายและ
 บทนิยามของการทำละเมิดตามกฎหมายไทย ซึ่งพอจะแยกสาระสำคัญของการทำละเมิดออกมาเป็น
 ข้อๆ ได้ดังนี้⁴⁶ ผู้กระทำ

ผู้ที่กระทำละเมิดได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 นั้นไม่จำกัดว่า
 จะเป็นผู้ใด

บุคคลที่มีสภาพบุคคลอยู่ในวันที่ทำให้เกิดละเมิดย่อมต้องรับผิดชอบ ในการละเมิดของตน
 บุคคลธรรมดาแม้จะไม่มีความสามารถในการทำนิติกรรม เช่น ผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคน
 เสมือนไร้ความสามารถก็ทำละเมิดได้ นิติบุคคลนั้นแม้ไม่มีชีวิตจิตใจ แต่ก็มีภาระทำอันเป็นการ
 ละเมิดได้ โดยผ่านผู้กระทำแทนทั้งหลาย

1) ผู้กระทำ

2) การกระทำ

การกระทำที่จะทำให้เกิดละเมิดบุคคลอื่น ได้นั้น ผู้กระทำจะต้องกระทำโดยรู้สำนึกใน
 การกระทำ และอยู่ภายใต้บังคับของจิตใจ ที่ผู้กระทำจะเคลื่อนไหว หรือไม่เคลื่อนไหวร่างกายของ
 ตน การคิดหรือเพียงแต่ตัดสินใจยังไม่ถือเป็นการกระทำ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ภายในจิตใจ トラบใดที่
 ยังไม่ได้กระทำตามที่คิด ที่ตัดสินใจไว้ ก็ถือว่ายังไม่มีการกระทำ การกระทำที่ไม่อยู่ภายใต้การ
 บังคับจิตใจไม่อาจจะเรียกว่ามีการกระทำได้ การกระทำของเด็กทารก การเคลื่อนไหวร่างกายนั้น
 เกิดจากความไร้เดียงสาไม่อาจเรียกว่าเคลื่อนไหวร่างกายภายใต้บังคับของจิตใจ หรือการเคลื่อนไหว
 เพราะเกิดจากการเจ็บป่วย ละเมอ เป็นการเคลื่อนไหวโดยไร้สติไม่เป็นการกระทำ แต่คนที่มีจิตหรือ
 พันเพื่อนแม้ในทางอาญาจะเป็นเหตุยกเว้นโทษ แต่ในทางแพ่งหากการกระทำในขณะที่รู้สำนึกใน
 การกระทำก็ต้องรับผิดชอบในการละเมิด⁴⁷ โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ

ความรับผิดชอบในการละเมิดนั้นเป็นความรับผิดชอบทางแพ่งที่มีหลักว่าจะต้องมี ความผิด
 (fault)⁴⁸ โดยความผิดในที่นี้พิจารณาจากการกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ โดยที่

⁴⁶34 ไพจิตร บุญญพันธ์. (2548). คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด เรื่องข้อ
 สันนิษฐานทางกฎหมาย. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาธิการ หน้า 5

⁴⁷ไพจิตร บุญญพันธ์. (2548). คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด เรื่องข้อ
 สันนิษฐานทางกฎหมาย. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาธิการ หน้า 7

⁴⁸36 ศนันทกรณ โสคติพันธุ์. (2552). คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิ
 ควรได้. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน หน้า 62.

การจงใจนั้นมีสองความหมาย คือการตั้งใจให้ผู้อื่นเสียหายหรือเพียงแค่รู้ว่าการกระทำของตนอาจทำให้ผู้อื่นเสียหายได้ โดยที่ผลของความเสียหายจะเกิดมากหรือน้อยไม่ใช่ข้อสำคัญ⁴⁹

ส่วนการกระทำโดยประมาทนั้น หมายถึงการกระทำโดยไม่ใช้ความระมัดระวังให้เพียงพอ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบุคคลเช่นนั้นอาจใช้ความระมัดระวังได้ แต่หาได้ใช้ให้เพียงพอไม่ และจะต้องไม่ใช้การกระทำโดยตั้งใจหรือเล็งเห็นผล⁵⁰ ซึ่งความรับผิดชอบที่เกิดจากการกระทำโดยประมาทนั้นกฎหมายไม่ได้บัญญัติระดับของความประมาทไว้ ว่ากระทำประมาทเลินเล่อธรรมดาหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นความประมาทเลินเล่อในระดับใดก็เป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดได้ทั้งนั้น แต่ในส่วนของความระมัดระวังนั้นหากบุคคลใดมีอาชีพในการทำงานนั้นๆ จะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างผู้มีอาชีพ จะใช้ความระมัดระวังอย่างเช่นวิญญูชนที่ไม่ได้ทำอาชีพอย่างตนเองไม่ได้

3) โดยผิดด้วยกฎหมาย

ความหมายของการกระทำโดยผิดกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นมีความหมายเพียงแค่ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น แม้การกระทำนั้นไม่ถึงกับผิดกฎหมายโดยชัดแจ้ง แต่การกระทำโดยไม่มีสิทธิหรือผิดหน้าที่ก็เป็นการกระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมายตามความหมายของมาตรา 420 แล้ว⁵¹ แต่ถ้าหากว่าการกระทำนั้นผู้กระทำมีอำนาจกระทำได้ไม่ว่าจะเป็นอำนาจที่ทำได้ตามกฎหมาย แม้จะทำให้เกิดความเสียหายขึ้นกับบุคคลอื่น ก็ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้น

แม้แต่การกระทำนั้นเป็นการใช้สิทธิของผู้กระทำที่สามารถทำได้ แต่ถ้าเป็นการใช้สิทธิที่มีแต่จะเกิดความเสียหายต่อผู้อื่น แม้การกระทำนั้นจะไม่ผิดกฎหมาย แต่ก็เป็นการละเมิดได้เช่นกัน เพราะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 421 บัญญัติไว้ว่า “การใช้สิทธิซึ่งมีแต่จะเสียหายแก่บุคคลอื่นนั้น ท่านว่าเป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย”

4) มีความเสียหายต่อบุคคลอื่น

ความรับผิดชอบในการละเมิดนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ นั้น ไปก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นด้วย หากไม่เกิดความเสียหาย ความรับผิดชอบ

⁴⁹ ศนันท์กรณ์ โสคติพันธุ์. (2552). คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวรรได้. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน หน้า 65

⁵⁰ 38 เสนีย์ ปราโมช. (2505). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วย นิติกรรมและหนี้ ภาค 1-2. กรุงเทพมหานคร : นิติบรรณาการ. หน้า 621.

⁵¹ ไพจิตร บุญญพันธ์. (2548). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด เรื่องข้อสันนิษฐานทางกฎหมาย. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ หน้า 15

การละเมิดก็ไม่อาจมีได้ ความเสียหายต่อผู้อื่นนั้นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 “...ให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่า ผู้นั้นทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นนั้น อาจเป็นชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายในเรื่องละเมิดต้องการคุ้มครองให้กับบุคคลทุกคน ไม่ให้มีผู้ผู้ใดมาทำอันตราย และหากฝ่าฝืน จำต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ความรับผิดในการละเมิด

1) ความรับผิดในทางละเมิดของตนเอง (Fault Liability)

บุคคลใดเมื่อก่อความเสียหายต่อผู้อื่นขึ้นมาแล้วย่อมต้องรับผิดต่อการกระทำของตนเอง โดยการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการละเมิดของตนเอง ซึ่งเป็นหลักความยุติธรรมในการเยียวยาความเสียหายอันเกิดแก่การกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นให้กับผู้เสียหาย ซึ่งความรับผิดในการละเมิดของตนเองนี้เป็นตามหลักปกติที่ว่าใครกระทำความผิด ผู้นั้นเท่านั้นที่ต้องรับผิด คนอื่นไม่เกี่ยว⁵²ซึ่งได้แก่กรณีดังต่อไปนี้

- 1) กรณีบุคคลทำละเมิดตามมาตรา 420
- 2) กรณีนิติบุคคลรับผิดในการกระทำละเมิดของผู้แทนนิติบุคคลตาม มาตรา 76

2) ความรับผิดในการทำละเมิดของผู้อื่น (Vicarious Liability)

ตามปกติแล้วความรับผิดในการละเมิดนั้นจะมีขึ้นได้ก็แต่โดยการกระทำของตนเองไม่ว่าความเสียหายนั้นจะกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เมื่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นแล้ว ย่อมต้องรับผิด แต่มีบางกรณีที่กฎหมายได้กำหนดให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดที่มีความเกี่ยวข้องต้องรับผิดในการกระทำละเมิดของผู้อื่น แม้บุคคลนั้นไม่ได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำละเมิดของบุคคลอื่นเลยแต่อย่างใด แต่ก็ต้องรับผิดซึ่งเป็นข้อยกเว้นของหลักการทั่วไปของละเมิดที่เป็นการรับผิดในการกระทำของตนเอง

ความรับผิดในการละเมิดของผู้อื่น (Vicarious Liability) จึงเป็นข้อยกเว้นของกฎหมายละเมิดในสมัยดั้งเดิมที่เน้นความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง ที่ถือหลักว่า “ใครทำคนนั้นรับ” ดังนั้นเมื่อความรับผิดในการละเมิดของผู้อื่นเป็นข้อยกเว้น ต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้ให้ต้องรับผิดในการละเมิดของผู้อื่น และต้องตีความบทบัญญัติดังกล่าวเพื่อคุ้มครองผู้เสียหายที่ต้องได้รับการเยียวยาและเป็นธรรมต่อผู้ที่ต้องรับผิดในการละเมิดของผู้อื่น ซึ่งความรับผิดเพื่อการ

⁵²ศันันท์กรณม์ โสคติพันธ์. (2552). คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวร ได้พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน หน้า 54

ละเมิดของผู้อื่นนั้นได้แก่กรณีดังต่อไปนี้⁵³ กรณีของนายจ้างร่วมรับผิดชอบในการกระทำละเมิดของลูกจ้าง ตามมาตรา 425

- 1) กรณีตัวการร่วมรับผิดชอบในการกระทำละเมิดของตัวแทน ตามมาตรา 427
- 2) กรณีความรับผิดชอบของบิดามารดา ผู้อนุบาลร่วมรับผิดชอบในการทำละเมิดของผู้เยาว์หรือคนไร้ความสามารถ ตามมาตรา 429
- 3) กรณีความรับผิดชอบของครูบาอาจารย์ นายจ้าง บุคคลอื่น ผู้ดูแลบุคคลผู้ไร้ความสามารถ ตามมาตรา 430

ผู้บริโภคที่ควรได้รับการคุ้มครอง

ปัญหาประการสำคัญอีกประการหนึ่งในการบัญญัติกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ ก็คือ ผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครองโดยทั่วไปการให้ความหมายคำว่า “ผู้บริโภค” จะไม่บัญญัติโดยให้ความสำคัญกับหลักนิติกรรมสัญญา กล่าวคือ ไม่จำกัดว่าผู้บริโภคในสัญญาเท่านั้นที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริโภคสินค้าหรือบริการ แต่จะมุ่งหมายที่ความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคเป็นสำคัญ ดังนั้นแม้ว่าผู้ได้รับความเสียหายเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้คู่สัญญา (ไม่ใช่ผู้ซื้อ) ก็สามารถเรียกร้องสิทธิในฐานะเป็นผู้บริโภคได้ซึ่งแต่ละประเทศอาจใช้แนวคิดหรือเกณฑ์ในการกำหนดเพื่อคุ้มครองการบริโภคแตกต่างกันไป เช่น อาจกำหนดตามราคาสินค้าหรือบริการว่าถ้าราคาเกินกว่าเท่านั้นเท่านี้ ถึงจะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ จะได้รับการคุ้มครอง โดยมาตรการทางกฎหมายหรืออาจกำหนดโดยกว้างๆว่าตราบใดที่เป็นผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการ ก็เป็นผู้บริโภคเสมอโดยถือเอาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคตามความเป็นจริงเป็นหลักไม่ได้ดูที่การผูกพันกันทางสัญญา ว่าผู้เสียหายมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิสัมพันธ์ทางสัญญา นั้นๆ

สำหรับประเทศไทยในประเด็นเรื่องผู้บริโภคว่าใครคือผู้บริโภคได้บ้างนั้น จะต้องมีการพิจารณากันต่อไป ในเมื่อศึกษาถึงบทบัญญัติในกฎหมายของไทย ณ ที่นี้อาจสรุปแต่เพียงในประเด็นว่า ใครควรได้รับการคุ้มครอง โดยมาตรการทางกฎหมายเป็นพิเศษมากกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมายธรรมดานั้นเป็นปัญหาที่ทุกประเทศต้องพิจารณาแต่จะมีรูปแบบวิธีการกำหนด กฎหมายไว้อย่างใด ก็มีเหตุผลเฉพาะของประเทศนั้น ๆ

ทฤษฎีทางกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

- 1) การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will) การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา หรือเสรีภาพในการทำสัญญาด้วยเหตุแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมในสภาพสังคมที่เท่าเทียมกัน ในอำนาจต่อรองและมีระบบการค้าที่แข่งขันกัน

⁵³ ศันสน์ภรณ์ โสคติพันธุ์. (2552). คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวร ได้. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน หน้า 55

ค่อนข้างสมบูรณ์ ทฤษฎีความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีในสัญญา (Privity of Contract) ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้น ก็เหมาะสมกับกรณีที่คู่สัญญาที่มีความสามารถในการต่อรองเท่าๆกัน แต่ในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น โดยเหตุที่ผู้บริโภคสินค้าหรือบริโภคเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคม (Status Quo) ความสามารถของบุคคล (Capability) หรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา เพราะฉะนั้นหลักเกณฑ์หรือทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคใหญ่หลวงในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีในสัญญาทฤษฎีกฎหมายที่ก่อตั้งสิทธิ์ในการได้รับการเยียวยา ชดใช้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคจึงไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity Rule) แต่อย่างใด

ดังนั้น การกำหนดว่า ผู้บริโภคคือใคร จึงไม่กำหนดโดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาแต่อย่างใด แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงก่อให้เกิดการปฏิเสธ ทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญา และหลักความรับผิดชอบคู่กรณีโดยสิ้นเชิง การกำหนดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงออกมาในรูปของการขยายความรับผิดชอบของผู้ขายไปสู่บุคคลอื่น ๆ ที่มีใช้ผู้ซื้อ เช่น ให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เกิดอันตรายต่อบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อ เป็นต้น

2) ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิด ซึ่งใช้บทสันนิษฐานความผิด (Presumption of Fault) หลักความรับผิดในทางละเมิดนั้น มีทฤษฎีความรับผิดที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอยู่ 2 หลัก คือ มีความรับผิดเมื่อมีความผิด กล่าวคือ ผู้กระการละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ก่อให้เกิดความเสียหาย และหลักความรับผิดโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้มีการจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ บางกรณีก็เป็นการสันนิษฐานเด็ดขาด ไม่มีข้อยกเว้นในการนำสืบหักล้าง (Absolute Liability) หรือ No Fault Liability) บางกรณีก็มีข้อยกเว้นให้มีการนำสืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้ หลักความรับผิด ขอบแบบที่สองนี้เรียกโดยทั่วไปว่า ความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) หลักความผิดเด็ดขาด ได้รับการยอมรับมากขึ้นเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีความเสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความผิดพลาดของผู้ใด

เหตุผลของการนำเอาทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิดมาปรับใช้กับคดีที่ฟ้องให้ชดใช้ความเสียหาย ที่เกิดจากการบริโภคก็เพราะว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคนั้นเป็นเรื่องที่ยากจะพิสูจน์ได้ว่าเกิดขึ้นจากความผิดของฝ่ายใดยังกระบวนการในการบริโภคอันประกอบด้วยผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่กว้าง ยิ่งยากแก่การพิสูจน์ ว่าความบกพร่องเกิดขึ้นในช่วงใด และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย ที่บริโภคผลิตภัณฑ์นั้น เกิดเนื่องจากเหตุแห่งความบกพร่องในขณะใด ในกรณีการผลิตที่มีเทคนิคสลับซับซ้อน การพิสูจน์ว่ามีความบกพร่องในการผลิตยังอยู่ในวิสัยที่ผู้บริโภคจะพิสูจน์ได้ง่ายว่าผู้ผลิตสินค้ากระทำโดย

ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้มีความชำรุดบกพร่องในผลิตภัณฑ์ การกำหนดให้ผู้ผลิตหรือผู้ขาย (ในบางกรณี) ต้องรับผิดชอบโดยปราศจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ จึงเป็นการเหมาะสมทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขว่า ผู้ผลิตหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรับผิดชอบนี้อาจพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดชอบได้ เช่น

ก. พิสูจน์ว่า ผู้บริโภค ใช้สินค้านั้น โดยไม่ถูกวิธี ในกรณีที่มีคำอธิบายวิธีใช้ หรือ คำเตือนไว้แล้ว

ข. พิสูจน์ว่า ความเสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภคเอง

ค. ความชำรุดบกพร่องมิได้มีอยู่ในขณะที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น หากแต่เกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นเพราะการกระทำของบุคคลอื่นซึ่งผู้ผลิตหาจำต้องรับผิดชอบไม่ได้

การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) และประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil Law)

อาจกล่าวได้ว่าความเป็นมา หรือวิวัฒนาการในด้านกฎหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ (โดยเฉพาะประเทศที่มีระบบกฎหมายจารีตประเพณี) นั้นเริ่มต้นจากคดีที่เรียกร่องในทางละเมิดให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายมีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดจากการใช้สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความชำรุดบกพร่อง และจำเลย (ผู้ผลิต) มีหน้าที่ป้องกันความเสียหายเพราะอยู่ในฐานะที่จะควบคุมตรวจสอบได้ดีที่สุด เพื่อมิให้สินค้านั้นก่ออันตรายแก่ผู้ใช้ได้

ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ.1916 ในสหรัฐอเมริกา ศาลได้วินิจฉัยในคดีระหว่าง Macpherson กับ Buick Motor⁵⁴ ซึ่ง โจทก์ฟ้องว่า จำเลยเป็นผู้ผลิตรถยนต์จำหน่ายแก่พ่อค้าขายปลีก และโจทก์ซื้อรถดังกล่าวจากพ่อค้าขายปลีก ล้อรถชำรุดเป็นเหตุให้รถพลิกคว่ำและ โจทก์ก็ได้รับบาดเจ็บ จำเลยต่อสู้ว่าล้อรถนี้จำเลยซื้อจากผู้ผลิตอื่นและ โจทก์ก็ได้รับบาดเจ็บ เพราะระหว่าง โจทก์และจำเลยไม่มีข้อผูกพันให้ต้องรับผิดชอบต่อกัน ทั้งโดยสภาพแล้วรถยนต์มิใช่ทรัพย์สินอันตราย อันจะทำให้จำเลยอยู่ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากทรัพย์สิน⁵⁵ (ทั้งนี้เพราะทรัพย์สินอันตรายจำกัดเฉพาะที่เป็นอันตรายโดยสภาพที่ชัดเจน เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง วัตถุระเบิด ยาพิษ เป็นต้น)

ศาลอุทธรณ์แห่งนครนิวยอร์กวินิจฉัยว่า จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องเป็นเหตุให้โจทก์ได้รับอันตราย แม้ว่าโจทก์มิได้มีความสัมพันธ์ตามสัญญา

⁵⁴Prosser, Law of Torts, 4th ed., p.642-643.

⁵⁵Gordon Borie and Aubrey L.Diamond. (1996). The Consumer, Society and the Law. London: Mac Gibbon & KU. p. 16-17 อ้างในหนังสือของชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2543). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิทยุชน. หน้า 14.

จำเลยก็ตาม ไม่เฉพาะแต่กรณีทรัพย์สินอันตราย โดยสภาพเท่านั้น แต่ความรับผิดชอบเช่นนี้ หมายรวมถึงทรัพย์สินซึ่งสามารถทำให้ชีวิตและร่างกายอาจเป็นอันตรายได้ถ้าหากมีการประมาทเลินเล่อในการผลิตของผู้ผลิต และทรัพย์สินนั้นเป็นที่คาดหมายได้ว่าย่อมมีการบริโภคได้กว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยผู้ซื้อเองหรือผู้อื่นนอกจากผู้ซื้อ ศาลเห็นว่าผู้ผลิตมีหน้าที่ต้องผลิตขึ้นด้วยความระมัดระวังหลังจากคำพิพากษาคดีดังกล่าวนี้ได้ปรากฏขึ้นมา ทำให้แนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และนับได้ว่าเป็นก้าวใหม่แห่งการวิวัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่ ค.ศ.1916 เป็นต้นมา ในแง่ความรับผิดชอบนอกเหนือจากหน้าที่ตามสัญญา นับเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการตื่นตัวในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้ขาย ซึ่งแตกต่างจากหลักกฎหมายเดิมที่ให้ผู้รับผิดชอบในการระมัดระวัง (Caveat Emptor) ในการซื้อสินค้าออกจากร้านยังก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมกฎหมายลายลักษณ์อักษรอีกหลายฉบับเป็นต้นว่า บัญญัติให้ผู้ขายรับผิดชอบต่อผู้เสียหายที่มีใช้ผู้ซื้อ โดยไม่ต้องอาศัยหลักนิติสัมพันธ์ (Privity Rule) เช่น Uniform Commercial Code ว่าด้วย ผู้ขาย ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น Professor W. Friedmann ได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ในแง่ความเปลี่ยนแปลงหรือการปรับกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพสังคม โดยเขียนไว้ในหนังสือ Law in a Society ว่าหลักกฎหมาย Common Law (หรือกฎหมายที่เกิดจากการพิพากษาคดีก่อนๆ) ไม่อาจจะยืนยงอยู่ได้ตลอด เมื่อสังคมมีลักษณะหรือสภาพแตกต่างไปจากเดิม ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น หากพิจารณาในด้านของความรับผิดชอบในทางสัญญาจะเห็นว่า การยึดถือหลักกฎหมายแพ่งที่กำหนดว่าคู่สัญญาซึ่งมีสิทธิและหน้าที่ต่อกันเท่านั้นที่มีสิทธิเรียกร้องให้ชดใช้เยียวยาความเสียหายจากกันและกันได้ ก็จะเป็นเรื่องที่เคยชินไป และไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริโภคที่มีสภาพเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมยุคก่อนๆ อย่างมากมายได้ จึงจำเป็นที่จะต้องวางหลักในเรื่องความรับผิดชอบนอกเหนือจากสัญญามาใช้ ทั้งนี้เพราะในสภาวะการผลิตปัจจุบันผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่จะป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากการเรียกค่าเสียหายหรือความรับผิดชอบตามสัญญา (Privity Rule) ซึ่งจำกัดในเฉพาะคู่กรณีในสัญญาเท่านั้น ที่อาจจะเรียกร้องกันได้อย่างเหนียวแน่นเป็นอุปสรรคอย่างใหญ่หลวงในการใช้บังคับเพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคมการบริโภคในปัจจุบัน กล่าวคือ ผู้เสียหายซึ่งมิใช่คู่กรณีในสัญญาจะไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายสินค้าหรือบริการผิดต่อตนได้ และจะมีทางเลือกอยู่เพียงอย่างเดียว คือ การฟ้องคดีละเมิด ซึ่งในแง่ความรับผิดชอบในทางละเมิดนั้นตามปกติผู้เสียหายต้องพิสูจน์ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ขายหรือผู้ประกอบการ อันเป็นประเด็นที่แทบจะพิสูจน์ไม่ได้เลย ในกรณีที่สินค้าหรือบริการนั้นมีความสลับซับซ้อนในแง่เทคนิคการผลิต ซึ่งผู้ประกอบการเท่านั้นที่จะรู้ถึงขั้นตอนการผลิต ดังนั้นจึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหลักความรับผิดชอบในทางละเมิดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น นั่นคือการใช้หลักความรับผิดชอบเด็ดขาดในความเสียหายที่เกิดจากการบริโภค

ในปัจจุบันหลักความรับผิดชอบในทางละเมิดนี้ได้ถูกนำไปใช้เป็นแนวกำหนดความรับผิดในกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ ทั้งในกฎหมายเฉพาะและกฎหมายเฉพาะการกฎหมายละเมิดที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้สุดแต่ระบบกฎหมายและสภาพการณ์ของประเทศนั้นๆ จึงพียงมีในหมู่ประเทศที่มีระบบกฎหมายจารีตประเพณี เช่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เหล่านี้ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ ในบรรดาประเทศในระบบกฎหมายจารีตประเพณี สหรัฐอเมริกาค่อนข้างจะพัฒนากฎหมายด้านนี้ไปไกลที่สุด กล่าวคือ มีทั้งการบัญญัติกฎหมายของสหพันธรัฐเพื่อใช้บังคับทั่วประเทศ และการบัญญัติเพิ่มเติมแก้ไขกฎหมายของมลรัฐเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค ตัวอย่าง กฎหมายสหพันธรัฐ เช่น The Consumer Product Safety Act 1972 หรือ The Uniform Commercial Code⁵⁶ ในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อขาย (Sale) หรือกฎหมายลักษณะละเมิด The Restatement of Torts Section 402 (A) The Raguson Moss Warranty FTC Improvement Act 1975 หรือกฎหมายของมลรัฐ Kansas ในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น The Kansas Consumer Protection Act 1975 เหล่านี้ เป็นต้น ในประเทศอังกฤษก็มีการปรับปรุงกฎหมาย The Supply of Good (Implied Terms) Act 1973 แก้ไขกฎหมายลักษณะซื้อขาย The Sale of Good Act 1893 หรือการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการตกลงทำสัญญา Unifair Contract Terms Act 1977 เป็นต้น ส่วนในประเทศที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) วิวัฒนาการในด้านนี้ก็มีอยู่เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น กฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Liability) ในประเทศเยอรมัน และ ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น วิวัฒนาการของกฎหมายในประเทศต่างๆ ที่กล่าวนี้ เป็นผลจากการพิจารณาเห็นว่าหลักเกณฑ์ตามกฎหมายทั่วไปที่มีอยู่ เช่น กฎหมายแพ่งหรือกฎหมายอาญาไม่สามารถจะนำมาปรับได้กับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้เหมาะสม

12. ขอบเขตความหมายของคำว่า “รถยนต์”

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 ได้ให้ความหมายของคำว่ารถยนต์ว่า “รถยนต์

นั้นมีความหมายถึง ยานอันมีล้อ เครื่องจักรที่ใช้กำลังแรงระเบิดเดินเครื่อง⁵⁷ ซึ่งจากการศึกษาย้อนไปในอดีตพบว่า ในรัชกาลที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้น ในกรุงเทพมหานครในยุคนั้น มีรถคนรากรับจ้างคนโดยสาร และรับจ้าง

⁵⁶<https://opac.psu.ac.th/BibDetail.aspx?bibno>.

⁵⁷ ราชบัณฑิตยสถาน. (2523). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493. หน้า 23.

บรรทุกของดินในถนนหนทางเป็นอันมาก แต่รถที่ใช้ นั้นไม่แข็งแรงมั่นคง และไม่มีสิ่งป้องกันอันตรายของผู้โดยสารประกอบกับส่วนใหญ่ไม่ค่อยจะสะอาดเรียบร้อย จึงทรงพระกรุณา ให้ตราพระราชบัญญัติรถรากรัตนโกสินทร์ศก 120 ขึ้นไว้⁵⁸

ปัจจุบันตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ได้ให้คำจำกัดความหมายของคำว่า “รถ” มาตรา 4 (9) “รถ” หมายความว่า ยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้าหรือพลังงานอื่น และหมายความรวมถึงรถพ่วงของรถนั้นด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่รถไฟ⁵⁹ และมาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

- 1) การขนส่งโดยรถยนต์ทหารตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร
- 2) การขนส่งโดย

(1) รถยนต์รับจ้างที่บรรทุกผู้โดยสารไม่เกินเจ็ดคน รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัดที่บรรทุกผู้โดยสาร ไม่เกินเจ็ด

คนรถยนต์บริการที่บรรทุกผู้โดยสารไม่เกินเจ็ดคน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

(2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสองคน และรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีน้ำหนักไม่เกินหนึ่งพันหกร้อยกิโลกรัม

ร้อยกิโลกรัมตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งมีได้ใช้ประกอบการขนส่งเพื่อสินจ้าง

(3) รถยนต์สามล้อ รถจักรยานยนต์ และรถแทรกเตอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3) การขนส่งตามที่กฎกระทรวงกำหนด⁶⁰พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2551 มาตรา 4 (15) ให้คำจำกัดความ ความหมายของคำว่า “รถหมายความว่า ยานพาหนะทางบกทุกชนิด เว้นแต่รถไฟและรถราง (16) “รถยนต์” หมายความว่า รถที่มีล้อตั้งแต่สามล้อและเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์กำลังไฟฟ้าหรือพลังงานอื่นยกเว้นรถที่เดินบนราง ⁶¹

⁵⁸ กรมการขนส่งทางบก. (2552). ดำเนินบริษัทขนส่งจำกัด. สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.geocities.com>.

⁵⁹ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 4 (9).

⁶⁰ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2553, 6 ตุลาคม). พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก. (2522). มาตรา 4 (9) มาตรา 5 สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.krisdka.go.th>.

⁶¹ วิสูตร, อรทัย และ ธนชัยวิวัฒน์. (2551) .พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2551 มาตรา 4 (15) (16). หน้า 14 – 15.

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มาตรา 4 ให้คำจำกัดความหมายของคำว่า “รถ” หมายความว่า รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน รถแทรกเตอร์ และรถอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“รถยนต์” หมายความว่า รถยนต์สาธารณะ รถยนต์บริการ และรถยนต์ส่วนบุคคล “รถยนต์สาธารณะ”หมายความว่า

1) รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด ซึ่งได้แก่รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคนที่ใช้รับจ้าง ระหว่าง จังหวัด โดยรับส่งคนโดยสารได้เฉพาะที่นายทะเบียนกำหนด

2) รถยนต์รับจ้าง ซึ่งได้แก่รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน หรือรถยนต์สาธารณะอื่นนอกจากรถยนต์โดยสารประจำทาง

“รถยนต์บริการ” หมายความว่า รถยนต์บรรทุกคนโดยสาร หรือ ให้เช่าซึ่งบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน ดังต่อไปนี้

(1) รถยนต์บริการธุรกิจ ซึ่งได้แก่รถยนต์ที่ใช้บรรทุกคนโดยสารระหว่างท่าอากาศยาน ท่าเรือเดินทะเล

สถานีขนส่ง หรือ สถานีรถไฟฟ้ายกกับ โรงแรมที่พักอาศัย ที่ทำการของผู้โดยสาร หรือที่ทำการของผู้บริการธุรกิจนั้น

(2) รถยนต์บริการทัศนอาจร ซึ่งได้แก่รถยนต์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใช้รับส่งคนโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

(3) รถยนต์บริการให้เช่า ซึ่งได้แก่รถยนต์ที่จัดไว้ให้เช่าซึ่งมิใช่เป็นการเช่าเพื่อนำไปรับจ้างบรรทุกคนโดยสารหรือสิ่งของรถยนต์ส่วนบุคคลหมายความว่า

(1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน เจ็ด คน

(2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสองคน และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลที่มีน้ำหนักไม่เกินหนึ่งพันหกร้อยกิโลกรัม ซึ่งมีได้ใช้ประกอบการขนส่งเพื่อสินจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ขอบเขตความหมายของคำว่า “ชำรุดบกพร่อง”

จากคำอธิบายกฎหมายว่าด้วยการ ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้ ดร. วิษณุ เครืองาม ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความชำรุดบกพร่อง” หมายถึง การที่ทรัพย์สินชำรุดเสียหายจนเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้ตามปกติ ตามวิสัยของการใช้ทรัพย์สินหรือตามข้อกำหนดในสัญญา กล่าวคือ ต้องเป็นความเสียหายในเนื้อหาของวัตถุหรือทรัพย์สินนั้น⁶²

⁶²วิษณุ เครืองาม.ช (2540). คำอธิบายกฎหมายว่าด้วย ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้. หน้า 271 – 272.

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถยนต์ใหม่

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถยนต์ใหม่ได้แก่ ผู้ขาย ผู้ผลิต ผู้โฆษณา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้บัญญัติความหมายของคำว่าผู้ขายไว้ในนิยามความหมายของคำว่า “ผู้ประกอบการ” โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัตินี้ว่า “ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย 50 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2553), 8 ตุลาคม). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 4. จาก <http://www.krisdka.go.th>

จากการทบทวนวรรณกรรม จะพบว่าในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศนั้น มีการวิวัฒนาการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ส่วนในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการซื้อรถยนต์ใหม่นั้น ถึงแม้ในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายไว้เป็นการโดยเฉพาะ แต่ก็มีกฎหมายที่อาจมีความใกล้เคียง จำนวนหลายฉบับ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษากฎหมายไทยฉบับต่างๆ ว่ามีกฎหมายฉบับใดที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านรถยนต์ใหม่หรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำมาปรับใช้หรือนำไปกำหนดเป็นกฎหมายไว้เป็นการโดยเฉพาะต่อไป



บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทย

ถึงแม้ว่าประเทศไทยได้มีแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค มาตั้งแต่โบราณนานมาแล้ว ดังจะเห็นได้ว่าการตรากฎหมายในการคุ้มครองของผู้บริโภค ขึ้นมาบังคับใช้เป็นฉบับแรกในปี พ.ศ.2470 โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติหาง้านม พุทธศักราช 2470 โดยห้ามมิให้ผู้ใดทำหรือนำเข้ามาหรือขายหาง้านมในประเทศสยามอันเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพทารก พระราชบัญญัติดังกล่าวครอบคลุมทั้งการรับไว้ขาย ยื่นขาย นำออกขาย หรือประกาศขาย ทั้งการให้ขายหรือยอมให้ขาย ส่งไปหรือมิไว้เพื่อขายและการแลกเปลี่ยนก็ให้ถือว่าเป็นการขายด้วย⁶³ ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภคฉบับแรกที่มีความครอบคลุม ในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันผ่านมา 90 ปี ประเทศไทยมีกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ขึ้นมาจำนวนหลายฉบับ แต่ถึงอย่างไรปัจจุบันประเทศไทยก็ยังไม่มียกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่ประสบปัญหาการซื้อรถยนต์ใหม่และเกิดความชำรุดบกพร่อง ไว้เป็นการโดยเฉพาะ แต่ในต่างประเทศ ทั้งในระดับเอเชียหรือในระดับนานาชาติ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้และมีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ อย่างเช่น หลักกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ สหราชอาณาจักร เยอรมัน สหรัฐอเมริกา ในมลรัฐต่างๆรวมทั้งประเทศญี่ปุ่น ล้วนมีแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ให้เห็นเด่นชัดและเป็นรูปธรรมเป็นอย่างมาก หากได้ทำการศึกษาให้ละเอียดมากขึ้น ก็จะทำให้ได้รับประโยชน์จากการศึกษา และสามารถนำมาเป็นหลักแนวทางในการนำมาปรับใช้ในประเทศไทย เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคชาวไทยต่อไป ในการนี้ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษากฎหมายไทย ด้านการควบคุมผู้บริโภค ที่มีอยู่ว่ามีประโยชน์ และมีข้อด้อยอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่ามีความเพียงพอ ครบถ้วน ตรงประเด็น หรือไม่อย่างไร และควรมีเรื่องใดที่ควรเพิ่มเติมหรือไม่

⁶³<http://dl.parliament.go.th/>.

1. วิวัฒนาการกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ประวัติความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภค

ในสมัยอดีตการค้าขายและการแลกเปลี่ยนของสังคมโลกยังไม่กว้างขวาง ก้าวหน้ารวดเร็ว ทันสมัยอย่างทุกวันนี้ การค้าขายเป็นไปอย่าง ไม่มีความสลับซับซ้อนหรือยุ่งยากแต่ประการใด การประกอบและผลิตสินค้า ก็เป็นการผลิตโดยวิธีการตามธรรมชาติ โดยใช้แรงงานคน ไม่มีเครื่องจักร หรือผู้เชี่ยวชาญในการผลิตสินค้า ไปก็สามารถผลิตได้และสามารถตรวจสอบคุณภาพของสินค้าได้อย่างครบถ้วน จึงทำให้ไม่เกิดปัญหาของผู้ผลิตผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค ต่อมาเมื่อมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในโลกตะวันตก สิทธิและเสรีภาพในการดำรงชีวิตเริ่มถูกเรียกร้องและเป็นอิสระมากขึ้นจึงทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบเสรี เกิดขึ้น และเมื่อมีกระบวนการผลิตแบบใหม่ขึ้นมา การคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ใช้หลักในการซื้อขายแลกเปลี่ยน โดยใช้หลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” หมายความว่าหากเกิดความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง ซึ่งหลักเป็นหลักกฎหมายโรมันที่เรียกว่า Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware³ แต่สมัยใหม่มีความเจริญทางวิชาการใหม่ๆ มีการผลิตสินค้าด้วยเครื่องจักร ควบคุมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก มีส่วนประกอบหลายร้อยหลายพันชิ้นกว่าจะประกอบเป็นสินค้าชนิดหนึ่งขึ้นมาได้ การตรวจสอบของผู้บริโภคจึงเป็นไปได้ยาก ผลิตภัณฑ์ทั้งที่ผลิตภายในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศนั้นมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนขึ้นกว่าแต่ก่อน ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าใดไม่ปลอดภัย ดังนั้นความเสี่ยงต่อความเสียหายจากการนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้จึงตกอยู่กับผู้บริโภคและยากต่อการหาตัวผู้รับผิดชอบ เช่น การซื้อรถยนต์ป้ายแดง แต่เครื่องยนต์กลับมีปัญหาในจุดที่ลับซับซ้อนที่ผู้บริโภคไม่สามารถรู้และพิสูจน์ตรวจสอบได้ ซึ่งข้อบกพร่องดังกล่าวที่ไม่อาจมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการผลิต และหลักของการคุ้มครองผู้บริโภคที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” นั้น ไม่สามารถที่จะใช้ได้อีกต่อไป⁴ เพราะผู้ผลิตอาจมีกลยุทธ์ ในทางชั่วร้ายหลอกลวงผู้บริโภค เพื่อให้ต้นทุนในการผลิตลดน้อยลงไป ทำให้ได้กำไรมากยิ่งขึ้น โดยที่ผู้บริโภคไม่มีทางตรวจสอบได้ด้วยตนเอง หากไม่มีเครื่องมือการตรวจสอบที่ทันสมัย กฎหมายและการควบคุมป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภคในปัจจุบันจึงต้องมีความทันสมัย มีความเป็นมืออาชีพและควรมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความเฉพาะเจาะจง ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือมีความทันสมัยกับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายนั่นเอง

⁴ปกรณ์ นิลประพันธ์. (2548). การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค, สืบค้นจากเว็บไซต์

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ก็ได้ให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ใน "มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครองบุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ" และเขียนไว้ใน "มาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค"⁶⁵

ซึ่งจากมาตราทั้งสองในรัฐธรรมนูญนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง และมีสิทธิในการรวมตัวกันจัดตั้งองค์กรอิสระ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักเกณฑ์ วิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และด้านการเงินและรัฐยังมีหน้าที่ในการกำหนดกลไกหรือมาตรการในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ในด้านการรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ความปลอดภัย ความเป็นธรรมในการทำสัญญา และด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยการที่จะพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น

หลักความรับผิดชอบระหว่างคู่สัญญาในสัญญาซื้อขาย เมื่อมีความชำรุดบกพร่องในสินค้าหรือทรัพย์สินที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขายที่ซื้อขายกันนั้นขึ้นอยู่กับการใช้ความระมัดระวังในการซื้อของผู้ซื้อหรือที่เรียกว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” เหตุผลของการวางหลักผู้ซื้อต้องระวัง คือ ผู้ซื้ออยู่ในฐานะที่จะต้องใช้เวลาตรวจสอบดูสินค้าที่ตนต้องการบริโภคเสียให้ดีกว่าก่อนจะซื้อ⁶⁶ เมื่อสินค้านั้นมีลักษณะทั่วไปที่ตรวจสอบดูได้ไม่ยากนักหลักผู้ซื้อต้องระวังนี้ ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย มาตรา 473 ได้บัญญัติไว้ กล่าวคือ ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีความชำรุดบกพร่อง ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วในเวลาซื้อขาย หรือควรจะรู้หากได้ใช้ความระมัดระวังตามปกติของคนธรรมดา หรือถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน⁶⁷ แต่ต่อมาเมื่อการผลิตมีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย ผลิตคราวละ

⁶⁵มาตรา 46 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.

⁶⁶วิชญ์ เครืองาม. (2549). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซื้อขาย, แลกเปลี่ยน, ให้, พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณการ หน้า 219.

⁶⁷ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 473.

มาก ๆ มีขั้นตอนที่ซับซ้อน หลากหลายขั้นตอน ขึ้นส่วนต่างๆ ที่ประกอบการผลิต ก็มาจากหลายบริษัท จึงทำให้การตรวจสอบของผู้บริโภค นั้นเป็นไปได้ยาก เพราะไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจสอบ หลักการ ผู้ซื้อต้องระวังก็เลยอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคได้ ถึงแม้ว่าทฤษฎีในเชิงการป้องกันเป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขได้ตั้งแต่ต้นเหตุ แต่ในความเป็นจริง ในการป้องกันนั้นก็มีมาตรฐานของรัฐคอยควบคุมกำกับอยู่ค่อนข้างดีแล้ว แต่ก็อาจมีความผิดพลาดได้ ตัวอย่างที่บริษัทโตโยต้า ขอมชดใช้เงินหลายพันล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ให้กับผู้บริโภคเพราะรถเป็นสนิมก่อนวัยอันควร และกรณีที่ศาลพิพากษาให้บริษัท โตโยต้า จ่ายเงินชดใช้ให้กับผู้บริโภคชาวไทย หลังจากที่ใช้รถยนต์ใหม่ อินโนว่า ที่มีก๊าซพิษไหลเวียนและสะสมในห้องโดยสารมากเกินไป จนอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือชีวิต ของผู้บริโภค ซึ่งได้นำรถเข้าศูนย์บริการหลายครั้ง แต่ก็ได้รับคำตอบว่า เป็นธรรมดาของรถยนต์เครื่องดีเซล ซึ่งต่อมาได้ทำการพิสูจน์ โดยมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งพบว่า มีก๊าซพิษในปริมาณมากเกินกว่าค่ามาตรฐาน⁶⁸ และในที่สุด ศาลได้พิพากษาให้ชดใช้เงินให้แก่ผู้บริโภค ราว 5 ล้านบาทจะเห็นได้ว่าถึงแม้รถยนต์ใหม่ได้การรับรองมาตรฐาน จากหน่วยงานของรัฐที่หน้าเชื่อถือแล้ว ก็อาจเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นมาได้ ในเมื่อหลักการป้องกันนั้นอาจมีการผิดพลาดหรือหลุดลอดออกมาได้ ในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องใช้หลักทฤษฎีการเยียวยา ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากความชำรุดบกพร่อง โดยอาศัยหลักกฎหมายในลักษณะอื่นที่อำนวยความสะดวกให้คู่กรณี ได้รับการชดใช้ความเสียหายได้รับความยุติธรรมมากยิ่งขึ้นเช่น หลักความรับผิดชอบในทางละเมิด อันเป็นความรับผิดชอบ ซึ่งกฎหมายสันนิษฐานว่าแม้ไม่มีการจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ต้องรับผิดชอบ⁶⁹ หรือหลักที่ให้บุคคล ซึ่งอยู่ในฐานะที่จะแบกรับภาระชดใช้ความเสียหายได้ดีที่สุดเป็นผู้ต้องรับผิดชอบ ซึ่งก็เป็นหลักที่ใช้กฎหมายลักษณะละเมิดเช่นเดียวกัน

ลักษณะสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 จากเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ นั้น เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และทันทั่วถึง นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไป

⁶⁸ ธนพล. (2552). ผมจะทำไมดี ชื่อรถป้ายแดงรถมีปัญหา. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2558,

⁶⁹ ปกรณ์ นิลประพันธ์. (2548). การพัฒนามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค สืบค้นจากเว็บไซต์

ฟ้องร้องนำคดีขึ้นสู่ศาลนั้น ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ มีความยุ่งยากและในบางครั้งก็ไม่อาจจะระงับยับยั้งการกระทำที่เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภครได้อย่างทันเวลา ดังนั้นจึงสมควรมีกฎหมายในการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย สินค้าต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ตรวจสอบ ดูแล อำนวยความสะดวก และประสานงานการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติขึ้น อาจกล่าวได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่มีลักษณะเป็นกฎหมายปกครอง ซึ่งกำหนดให้รัฐโดยหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและกำหนดโทษทางอาญาไว้ ในกรณีที่มีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติในกฎหมายนอกจากนั้นกฎหมายฉบับนี้ยังเกิดขึ้นจากแนวความคิดว่า จำเป็นต้องมีกฎหมายกลาง หรืออาจมีหน่วยงานกลาง เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดแต่การบริโภคอยู่กระจัดกระจาย กฎหมายกลางที่ว่านี้จะแก้ปัญหาเมื่อมีกรณีที่ไม่ม่มีบทบัญญัติเฉพาะในกฎหมายนั้น ก็จะใช้กฎหมายกลางนี้บังคับได้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 โดยมีวัตถุประสงค์ที่ว่า ปัจจุบันนี้มีการเสนอสินค้ารวมทั้งบริการต่างๆ ต่อผู้บริโภคจำนวนมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ขาย ผู้ผลิต ล้วนมีกลยุทธ์ต่างๆ ทั้งด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะการณ์ตลาดและความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า และบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้ง อาจหลงซื้อสินค้า เพราะกลยุทธ์ของผู้จำหน่าย ก็ได้ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่าและผู้บริโภคจำนวนมากยังไม่อยู่ในฐานะที่จะเสียสละเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจจะระงับหรือยับยั้งการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตราดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความ

คุ้มครองผู้บริโภค โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้มีหลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถือว่ามีความสำคัญมากอย่างโดดเด่น กล่าวโดยสรุปกฎหมายฉบับนี้ได้รับรองสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคไว้ 5 ประการ⁷⁰ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณานาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยค่าเสียหาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 36 ให้อำนาจแก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบ หรือพิสูจน์สินค้าในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายได้ ดังนั้น ผู้เสียหายอาจใช้มาตรา 4 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อแบ่งเบาภาระและค่าใช้จ่ายของผู้เสียหายในการทดสอบ หรือพิสูจน์ว่าสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจผลิตหรือจำหน่ายนั้นเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคหรือไม่ หากผลการทดสอบสินค้านั้นเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและเป็นกรณีที่ไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้าได้ โดยการกำหนดผลจากคณะกรรมการมีอำนาจที่จะสั่งห้ามมิให้ขายสินค้านั้น หรือถ้าเป็นกรณีที่ผู้ผลิตสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ กรณีที่สินค้าไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ หรือเป็นกรณีที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขายต่อไป คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ นอกจากนี้ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน ถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นแล้ว คำสั่งห้ามขายสินค้าต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษา นอกจากนี้อำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสั่งให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าดังที่ได้กล่าวมาในมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ยังต้องคำนึงว่าคดีที่ผู้บริโภคเสียหายนั้น มูลค่าของความเสียหายของผู้บริโภคแต่ละรายอาจมีจำนวนน้อยจนทำให้ผู้บริโภคคิดว่าไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการฟ้องร้องคดี เพราะประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการฟ้องคดีแบบกลุ่มเหมือนในต่างประเทศ^{๗๑} แต่กฎหมายก็ได้ให้อำนาจแก่

⁷⁰ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, เล่มเดิม หน้า 33-38.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้

ผู้บริโภคเป็นจำนวนมากที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการการซื้อรถยนต์ใหม่ เพราะได้รับรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง แต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ เพียงแต่ให้ผู้บริโภคแจ้งไปยังตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ผลิต เพื่อแจ้งถึงปัญหาของความชำรุดบกพร่อง และให้เก็บเอกสารหลักฐานนั้นไว้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ไม่สามารถจะดำเนินการใดๆ เป็นการโดยเฉพาะได้ เพราะกฎหมายฉบับนี้ไม่ได้ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ที่ได้รับผลกระทบในความชำรุดบกพร่องจากการซื้อรถยนต์ใหม่ไว้เป็นการโดยเฉพาะ

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522	กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ก่อน พ.ศ.2522
1.ให้สิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ	1.ยังไม่มีกรให้สิทธิของผู้บริโภค อย่างเป็นทางการ
2.คุ้มครองผู้บริโภคทุกราย ทั้งผู้ซื้อ ผู้รับบริการ ผู้รับจ้างผู้ได้รับผลกระทบ	2.คุ้มครองผู้บริโภค โดยทั่วไป
3.คุ้มครองทั้งการบริโภคและการบริการ	3.คุ้มครองเฉพาะการบริโภค
4.มีหน่วยงานหลากหลายด้านเช่นด้านอาหาร ด้านสัญญา ด้านโฆษณา เป็นต้น	4.ยังไม่มีหน่วยงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค
5.คณะกรรมการสามารถสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจ พิสูจน์และทดสอบผลิตภัณฑ์ ได้	5.ยังไม่ให้อำนาจ
6.มีจุดเด่นในการควบคุมสัญญา โฆษณา	6.ยังไม่แบ่งแยกด้าน
7.ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้	7.ไม่สามารถมีสิทธิในการพิสูจน์หรือทดสอบ
8.เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียก ทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค	8.ต้องฟ้องดำเนินคดีด้วยตนเอง
9.ได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง	9.ต้องเสียค่าธรรมเนียม เอง

3. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เกิดขึ้นมาเพราะการพัฒนาของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สูงขึ้น ทำให้การตรวจสอบหาข้อบกพร่องหรือข้อไม่ปลอดภัยของสินค้านั้นทำได้ยาก⁷¹ และการการระฟ้องคดีก็ทำได้ยุ่งยากเพราะการการพิสูจน์ความเสียหายเป็นหน้าที่ของผู้เสียหาย ซึ่ง พรบ.ฉบับนี้ จึงได้กำหนด “หลักความคุ้มครอง” แก่ผู้ได้รับความเสียหายจาก “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า (ที่ไม่ปลอดภัย) และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้วไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม⁷² โดยนัยดังกล่าว การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายที่ได้รับ ความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขเกี่ยวกับสินค้าใน 3 ประการด้วยกัน คือ นำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

3.1 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พ.ศ.2551มาตรา 5

3.1.1 สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหายนั้นเป็นสินค้าตามที่พระราชบัญญัติกำหนดอยู่ภายในบังคับของพระราชบัญญัติ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “สินค้า” ว่าหมายถึง “สังหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

3.1.2 สินค้าที่สามารถก่อให้เกิดความเสียหาย นั้นเป็น “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ตามนัยที่กำหนดในพระราชบัญญัติ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ว่าหมายถึง “สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็เพราะเหตุความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา ค่าเตือนหรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือ

⁷¹ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค. (2553). คำเนิงานของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2553, จาก <http://www.thaicconsumer.net> สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2553, จาก <http://www.thaicconsumer.net>

⁷² 14 นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธ์ ก. (2551). “พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 หลักการและสาระสำคัญ.” วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 37, ฉบับที่ 1. หน้า 190.

กำหนดไว้ แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้”

3.1.3 สินค้าต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้นั้น เมื่อผู้จำหน่ายมีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว แต่ถ้ายังไม่มีการขายสินค้านั้น ก็ไม่สามารถที่จะเป็นสินค้าที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ แม้ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อและในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ได้จำกัดนิยามของคำว่า “ขาย” ว่าการขายนั้นหมายถึง “จำหน่าย จ่าย แจกหรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้า และให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหาตลอดจนเสนอ ชักชวนหรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว”⁷³

ซึ่งในเรื่องความชำรุดบกพร่องนั้น ศาลฎีกาได้เคยมีคำพิพากษาเป็นบรรทัดฐานไว้หลายฉบับ เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 508/2545 ความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ขายอันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 นั้น จะต้องเป็นความชำรุดที่มีอยู่ก่อนแล้วหรือมีอยู่ในขณะที่ทำสัญญาซื้อขายหรือส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่จากคำพิพากษาศาลฎีกาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมเพราะผู้บริโภคไม่สามารถที่จะล่วงรู้ได้เลยว่าสินค้าต่างๆ หรือรถยนต์คันใด จะมีความชำรุดบกพร่องอย่างไรบ้าง ซึ่งยากต่อการพิสูจน์เป็นอย่างมาก และอีกประการหนึ่งในเวลาที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าแล้วไม่พบความชำรุดบกพร่อง เพราะในสินค้านั้นมีส่วนประกอบหลายอย่างที่ผู้บริโภคมองไม่เห็นด้วยตาของตนเอง แต่ต่อมภายหลังเมื่อผู้บริโภคได้ใช้สินค้าเข้ามาเป็นระยะเวลาหนึ่งจึงพบกับความชำรุดบกพร่องของสินค้า ซึ่งกรณีนี้จะถือได้หรือไม่ ว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องมาแต่แรก ซึ่งควรจะกำหนดระยะเวลาในการรับประกันคุณภาพของสินค้าไว้ เช่นรถยนต์ใหม่ ซึ่งมีการประกอบด้วยชิ้นส่วนจำนวนมากเป็นหมื่นๆ ชิ้น และมีราคาแพงเป็นล้านๆ บาทควรจะกำหนดว่า ถ้าภายหลังส่งมอบแล้ว ภายใน 6 เดือน หรือ 10,000 กิโลเมตร ถ้ามีความชำรุดบกพร่องให้ถือว่าเป็นความชำรุดที่เกิดจากการผลิต หรือให้ถือว่าเป็นความชำรุดบกพร่องมาแต่ต้น ที่มีอยู่ก่อนส่งมอบ รถยนต์คันนั้น เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องเสียเวลาในการพิสูจน์และไม่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องรถยนต์เป็นพิเศษซึ่งจะทำให้ผู้บริโภค มีความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ เป็นจำนวนมาก

3.2 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย “ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้

⁷³ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ ข. (2553). “ความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย “รถยนต์ใหม่” กับการคุ้มครองผู้บริโภค : “Product Liability Law.” วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 39, ฉบับที่ 2. หน้า 276-278.

ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้นแต่ในมาตรานี้ บางครั้งสินค้าบางชนิดก็ยังไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชีวิตหรือจิตใจ ก็อาจจะไม่เข้าตามนิยามของความหมายนี้ เช่น รถยนต์ใหม่ป้ายแดงซื้อมาได้ 1 เดือน สายเข็มขัดนิรภัย บางครั้งก็ดึงมาสวมได้ บางครั้งก็ดึงตั้งหลายครั้งแต่ก็ไม่สามารถนำมาสวมได้ เป็นอยู่ 2 วันก็หาย พอหายอยู่ 3 วันก็เป็นอีก กรณีเช่นนี้จะถือว่าเป็นสินค้าอันตรายและจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้หรือไม่ เป็นต้น ดังนั้นจึงควรกำหนดคำอธิบายคำจำกัดความของ สินค้าไม่ปลอดภัยไว้ให้ชัดเจน เพิ่มมากขึ้น

3.3 มาตรา 7 ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหากพิสูจน์ได้ว่า

3.3.1 สินค้านั้นมีได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3.3.2 ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ

3.3.3 ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว

3.4 มาตรา 8 ผู้ผลิตตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบของผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือจากการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิต ทั้งผู้ผลิตไม่ได้คาดเห็นและไม่ควรจะได้คาดเห็นถึงความไม่ปลอดภัยผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้าไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่า ความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบหรือการประกอบหรือการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของผู้ผลิตสินค้านั้น

3.5 เปรียบเทียบข้อเด่น ข้อด้อยพระราชบัญญัติความรับผิดชอบรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบข้อเด่น ข้อด้อยพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหาย
ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

ข้อเด่น	ข้อด้อยที่ต้องพัฒนาและปรับปรุง
1. ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค หลัก Strict Liability	1. ผู้บริโภคต้องได้รับความเสียหายก่อน จึงจะดำเนินการทางกฎหมายได้ ไม่นั่นเชิงป้องกัน
2. เพียงแค่พิสูจน์เบื้องต้น ว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	2. การพิสูจน์ของผู้บริโภคเป็นไปได้ยาก
3. หน้าที่พิสูจน์เป็นของผู้ประกอบการ	3. แต่ต้องพิสูจน์เบื้องต้น ว่าใช้ตามปกติวิสัย
4. มีหน่วยงานกลางในการพิสูจน์ ทดสอบ	4. หน่วยงานมีจำนวนน้อย และผู้บริโภคยังเข้าถึงได้ค่อนข้างยากและยังไม่มีกรพิสูจน์เฉพาะเรื่องรถยนต์ใหม่ เป็นการโดยเฉพาะ
5. ไม่ดูว่าเป็นความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ	5. แต่ต้องเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเท่านั้น
6. เป็นสังหาริมทรัพย์ เท่านั้น	6. ไม่รวมอสังหาริมทรัพย์
7. ถ้าพิสูจน์ได้ว่าผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดชอบ	7. ควรเพิ่มว่าถ้าได้ใช้สินค้าที่รู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่มีเหตุอันควร เพราะบางครั้งรู้ แต่จำเป็นต้องใช้ สินค้านั้น
8. รับผิดชอบเฉพาะสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	8. ถ้าความบกพร่องนั้นยังอาจไม่ก่อให้เกิดอันตรายกฎหมายนี้จะไม่รับผิดชอบ
9. มีการให้คำจำกัดความของสินค้าที่ไม่ปลอดภัย	9. คำจำกัดความนั้น ยังไม่ครอบคลุม ครบถ้วน
10. อำนาจความสะดวกในการนำคดีขึ้นสู่ศาล	10. ไม่ได้ลดการนำคดีขึ้นสู่ศาล

3.6 หน่วยงานการตรวจสอบเฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

ศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย⁷⁴

ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 232/2550 ลงวันที่ 17 กันยายน 2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบระบบการดูแลความปลอดภัยของเล่นสำหรับเด็ก โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคเป็นประธาน เพื่อดำเนินการตรวจสอบระบบความปลอดภัยใน

⁷⁴http://www.uthaithani.go.th/info-center/M9_4/M9_4_5.pdf.

ของเล่นเด็กและเสนอแนวทางในการ ปรับปรุงระบบความปลอดภัยของเล่นสำหรับเด็กเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีนั้น คณะกรรมการฯ ได้จัดให้มีการประชุมและได้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาข้อเสนอแนะตามแนวทางที่คณะกรรมการเสนอ คือให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคศึกษาแนวทางการจัดตั้ง หน่วยงานคุ้มครองสินค้าอุปโภคบริโภคเพื่อความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายกับหน่วยงาน CPSC (Consumer Product Safety Commission) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยให้สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานประมาทพิจารณาสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณดำเนินงานต่อไป⁷⁵

จากความเห็นของสำนักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะ รัฐมนตรีเรื่องการตรวจสอบระบบการดูแลความปลอดภัยของเล่นสำหรับเด็ก โดยสำนักงาน ก.พ. เห็นควรสนับสนุนการจัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ โดยมีภารกิจเฉพาะในด้านการออกคุ้มครองตัวอย่างสินค้าตามแหล่งผลิต แหล่งจำหน่าย และการประสาน เชื่อมโยงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย และภาคเอกชน เพื่อสร้างระบบการตรวจสอบ การวิเคราะห์ความปลอดภัยในลักษณะการทำงานที่เป็นเครือข่าย และจากการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยมี คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์ ในฐานะประธานคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 กล่าวในการประชุม สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัตินี้กล่าวว่าทางรัฐบาลมีการเตรียมการที่จะตั้งศูนย์ในการวิเคราะห์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพื่อจะให้มีความเป็นกลาง ในระยะเวลา 1 ปี เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามความในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย⁷⁶ขึ้นเป็นหน่วยงานราชการภายใน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ โครงสร้างของศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ.2552 โดยแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ฯ กรณีร้องเรียนสินค้าอันตรายเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าไปใช้ ไม่ว่าจะสินค้าจะมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานหรือไม่ก็ตาม สินค้าอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคได้ ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับอันตรายจากการใช้สินค้า ผู้บริโภคอาจทำเรื่องร้องเรียนมายัง สคบ. หรือศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้า ที่ไม่

⁷⁵<http://thaicas.ocpb.go.th/AboutUs/Derivation/TH>.

⁷⁶http://www.uthaithani.go.th/info-center/M9_4/M9_4_5.pdf.

ปลอดภัยโดยตรง เมื่อศูนย์ฯ ได้รับ เรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค กรณีที่ได้รับอันตรายจากการใช้สินค้า ศูนย์ฯจะมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้⁷⁷

(1) รับเรื่องร้องเรียนสินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายจากผู้บริโภค และสัมภาษณ์ผู้บริโภค ถึงวิธีการใช้งานที่ก่อให้เกิดอันตรายถ้าวิธีการใช้งาน เป็นวิธีการใช้งานที่ผิดปกติ ศูนย์ฯ จะแจ้งผู้บริโภคเพื่อทราบ แล้วจบขั้นตอนการทดสอบ

(2) ถ้าวิธีการใช้งานเป็นวิธีการใช้งานตามปกติ ศูนย์ฯจะเก็บตัวอย่างสินค้าจากท้องตลาดมาเพื่อทดสอบโดยทดสอบการใช้งานตามสภาวะที่ผู้บริโภคใช้งานตามปกติถ้าพบว่าสินค้านั้นก่อให้เกิดอันตราย หรือ อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคในสภาพ การใช้งานตามปกติ ศูนย์ฯ จะแจ้ง สคบ. และ/หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ ผลิตภัณฑ์โดยตรง เพื่อเรียกผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย มาเพื่อรับทราบ และเจรจากับ ผู้บริโภคที่ได้รับอันตราย ขั้นตอนนี้อาจนำไปสู่การเรียกค่าเสียหาย ค่าชดเชย ให้แก่ ผู้บริโภค เรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภคและท้องตลาด การสั่งห้ามจำหน่าย การปรับปรุง คุณภาพสินค้าในรุ่นต่อไป

(3) ถ้าพบว่าสินค้าไม่มีแนวโน้มว่าจะเกิดอันตราย ให้ตรวจสอบต่อไปว่าสินค้าชิ้นที่เกิด อันตรายมีข้อบกพร่องที่แตกต่างจากชิ้นอื่นๆ ที่เก็บตัวอย่างจากท้องตลาดหรือไม่ ถ้าพบว่า มีข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดอันตราย ศูนย์ฯ จะแจ้ง สคบ. และ/หรือหน่วยงาน ที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์โดยตรงเพื่อเรียกผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายมาเพื่อรับทราบ และเจรจากับผู้บริโภค ผู้ที่ได้รับอันตราย ขั้นตอนนี้อาจนำไปสู่การเรียกค่าเสียหาย ค่าชดเชยให้แกผู้บริโภคและตรวจสอบสินค้าในท้องตลาดเพิ่มเติม ว่ามีชิ้นใดบกพร่อง อีกหรือไม่

(4) เพื่อพิจารณาว่าผู้บริโภค เกิดอันตรายจากการใช้งาน โดยวิธีปกติหรือไม่เพื่อพิจารณาว่าสินค้านั้นก่อให้เกิดอันตราย หรืออาจก่อให้เกิดอันตราย จากการใช้งาน ตามปกติหรือไม่ เพื่อพิจารณาว่า สินค้านั้นบกพร่องเพียงบางชิ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายหรือไม่

(5) เพื่อทราบสาเหตุของการเกิดอันตรายเมื่อใช้สินค้าโดยปกติ หรือเมื่อใช้สินค้า โดย วิธีการที่ผิดปกติ เพื่อแจ้งให้ผู้บริโภค ผู้ผลิต และผู้จำหน่ายทราบ ซึ่งมีประโยชน์ ในการเรียกค่าเสียหาย เรียกคืนสินค้า สั่งห้ามขาย หรือการปรับปรุงสินค้า

แต่ในการจัดตั้งศูนย์ดังกล่าว ได้มุ่งเน้นไปในการตรวจสอบไปที่สินค้าที่ไม่ปลอดภัย และอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือร่างกาย แต่ในการซื้อรถยนต์ใหม่นั้น บางครั้งการชำรุดบกพร่องก็ยังไม่ถึงขนาดที่อันตรายต่อชีวิตหรือร่างกาย หรือถือได้ว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่นการชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย เช่น แตรไม่ดัง แอร์ไม่เย็น แต่ซ่อมแล้วไม่หาย เป็นต้น นอกจากนั้นศูนย์ฯดังกล่าวไม่ได้ระบุถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตรวจสอบว่ามีค่าใช้จ่ายอย่างไรและใครจะเป็นผู้

⁷⁷<http://thaicas.ocpb.go.th/AboutUs/Derivation/TH>.

รับภาระนั้น และก็ยังไม่สามารถที่จะขอเปลี่ยนสินค้าหรือให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายซื้อสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นได้ ยังคงต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลอยู่ดี นั่นเอง

4. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2551

โดยที่เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดี ที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยา ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจ หันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้⁷⁸ โดยที่เนื้อหาของพรบ.ฉบับนี้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการ นำคดีขึ้นสู่ศาล เช่นการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการฟ้องร้องคดี ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าต่างๆ กล้าที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเอง และให้ความสำคัญแก่คดีคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มมากขึ้น

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 คุ้มครองสิทธิ ของผู้บริโภคในการดำเนินคดีหรือการฟ้องร้องผู้ประกอบการให้ต้องได้รับความผิดโดยพระราชบัญญัติได้กำหนดให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วประหยัดและง่ายต่อผู้บริโภค อย่างไรก็ตามการที่ผู้เสียหายจะสามารถฟ้องร้องผู้ประกอบการให้รับผิด (เปลี่ยนสินค้าใหม่ หรือชดใช้ค่าเสียหาย) โดยอาศัยกระบวนการพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.

⁷⁸http://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180223105342.pdf.

2551 จะต้องได้ความเสียก่อนว่า ข้อพิพาทระหว่างผู้เสียหายกับผู้ประกอบธุรกิจเป็น “คดีผู้บริโภค” ตามนัยมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งหมายความว่า

1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

2) คดีแพ่งตามกฎหมายที่เกี่ยวกับความผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

3) คดีแพ่งที่เกี่ยวกับคดีตาม (1) หรือ (2)

4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

4.1 ตารางเปรียบเทียบ สิทธิในการดำเนินคดี ตาม พรบ. วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ 3.3 ตารางเปรียบเทียบ สิทธิในการดำเนินคดี ตาม พรบ. วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค

สิทธิในการดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภค แบบเดิม	สิทธิในการดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภค ตาม พรบ.วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2551
1.การยื่นฟ้องต้องทำเป็นหนังสือ	1.การยื่นฟ้องอาจทำด้วยวาจาก็ได้
2.ผู้บริโภคต้องฟ้องคดีด้วยตนเอง	2.มีการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้
3.ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียม	3.ยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทน
4.ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคได้หลายศาล	4.ผู้ประกอบการฟ้องคดีผู้บริโภคได้เฉพาะศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาเท่านั้น
5.ภาระการพิสูจน์เป็นของผู้นำคดีขึ้นสู่ศาล คือ ผู้บริโภค	5.ภาระการพิสูจน์เป็นของผู้ประกอบธุรกิจ
6.ศาลใช้ระบบกล่าวหาเป็นหลัก	6.ศาลใช้ทั้งระบบกล่าวหาและระบบไต่สวน
7.อายุความใช้ตามกฎหมายละเมิด	7.อายุความมากกว่าละเมิด
8.ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสินค้าได้	8.ให้อำนาจศาลเปลี่ยนแปลงสินค้าให้ผู้บริโภค
9.การฟ้องคดีแบบกลุ่ม (class action) ยังไม่มี	9.มีการฟ้องคดีแบบกลุ่ม (class action)

ในสังคมของประเทศไทย ถ้าเกิดจะทำให้มีประสิทธิภาพ ในการคุ้มครองผู้บริโภค นั้นควรจะใช้ทฤษฎีเชิงป้องกัน มากกว่าทฤษฎีทางการเยียวยา คือไม่ต้องรอให้ความเสียหายเกิดขึ้น

ก่อนแล้วค่อยมาเยียวยาความเสียหาย ควรมีกฎหมายในการควบคุม ป้องกันที่เข้มงวด ในกรณีการซื้อรถยนต์ใหม่ นั้น มีมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น แต่ภายหลังจากการคุ้มครองตรวจสอบแล้ว ก็จะมีรถยนต์ที่ตกมาตรฐานบ้างถ้าหน่วยงานของรัฐมีหน่วยงานกลาง หรือเพิ่มความเข้มแข็งในการตรวจรับรองคุณภาพของรถยนต์ห้ามกว่านี้ ก็จะเป็นการป้องกันในการที่จะเกิดปัญหาต่างๆ ตั้งแต่ ต้นเหตุ แต่ถึงอย่างไรก็แล้วแต่ ถ้ามาตรการในการป้องกันนั้นยังไม่สมบูรณ์ หน่วยงานของรัฐก็ควรที่จะใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดความยุติธรรมสูงสุด ทั้งผู้ประกอบการ ทั้งผู้บริโภค โดยอาจนำหลักแห่งความสมดุล ในการถ่วงดุลอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ใช้กฎหมาย ใช้กลไกตลาด เช่น การให้บริษัทไฟแนนซ์ ร่วมรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องด้วย โดยหากรถยนต์ยี่ห้อไหนมีความชำรุดบกพร่องบ่อยๆ บริษัทไฟแนนซ์ก็ต้องร่วมชดใช้ด้วยเสมอไป และสุดท้ายบริษัทไฟแนนซ์ก็จะไม่ปล่อยสินเชื่อสำหรับรถยนต์ยี่ห้อดังกล่าว บริษัทผลิตรถยนต์จึงต้องเร่งปรับปรุงสินค้าของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดความชำรุดบกพร่อง อีกต่อไป และที่สำคัญใช้ตัวของผู้บริโภคเอง เพื่อเป็นการควบคุมผู้ประกอบการ ให้ผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน เพื่อผู้บริโภค เช่น ถ้าผู้ประกอบการที่ใด ผลิตสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคก็จะพุดคุย เสนอแนะในกลุ่มของผู้บริโภค ส่วนภาครัฐบาลก็ดำเนินการทางกฎหมาย ก็จะส่งผลให้กลไกตลาดทำงาน เพราะผู้ประกอบการก็จะขายสินค้านั้นไม่ได้ นั่นเอง

อย่างที่ได้อธิบายว่าถึงแม้จะมีกฎหมาย และมีมาตรฐานต่างๆ ในการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้าต่างๆ เป็นจำนวนมากแล้วนั้น แต่การใช้ทฤษฎีเชิงป้องกันนั้น เช่น ในกรณีการผลิตรถยนต์ใหม่ ก็ยังพบสินค้าที่หลุดลอดการตรวจมาได้ ดังนั้นเราจึงยังต้องใช้ทฤษฎีเยียวยาเพื่อชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค ควบคู่กันไปด้วย จนกว่าเราจะมั่นใจในมาตรฐานการตรวจสอบสินค้า ว่ามีประสิทธิภาพ เพียงพอแล้วแต่ตอนนี้เราควรเพิ่มโอกาสให้ผู้บริโภค ได้รับสิทธิที่สะดวก ประหยัดเงินและเวลาในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการ ชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค อย่างเช่น ในอารยประเทศต่างๆ ได้ดำเนินการ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับการเยียวยาและชดเชยค่าเสียหาย อย่างเป็นธรรม

5. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา 472 ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่าง หนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติก็ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบตามที่กล่าวมาใน มาตรานี้ ย่อมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ถึง

มาตรา 473 ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังกล่าวต่อไปนี้ คือ (1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน (2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน (3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด

มาตรา 474 ในข้อรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง

จากบทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตราดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค ในกรณีที่หากมีการชำรุดบกพร่องขึ้นมาให้ผู้ขายนั้นรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด แต่ก็จะต้องกระทำไปด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อจึงจะดำเนินการเรียกร้องให้ชดใช้ค่าเสียหายในความชำรุดบกพร่องจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้นอกจากนั้นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น ก็มุ่งคุ้มครองเฉพาะคู่สัญญาหรือผู้ซื้อที่มีนิติสัมพันธ์ตามหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) เท่านั้น ถึงจะมีสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายในความชำรุดบกพร่องใดๆ เอาจากผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ได้ส่วนบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องในหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ก็จะไม่ได้รับการคุ้มครอง ดังนั้น หากมีความเสียหายเกิดขึ้นกับบุคคลภายนอกที่ไม่มีความผูกพันทางสัญญาต่อกัน กับผู้ขาย ก็ไม่อาจฟ้องให้ผู้ขายรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนในความเสียหายหรือความชำรุดบกพร่องนั้นได้แต่อย่างไรรวมทั้งในเรื่องการพิสูจน์โดยยังไม่มีความครอบคลุมถึงในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นเพราะบางครั้งการชำรุดบกพร่องของสินค้านั้นมีความยากและละเอียดอ่อนในการพิสูจน์และก็ยังมีส่วนที่ยุ่งยาก มีค่าใช้จ่ายและเสียเวลา และก็ยังต้องมีการฟ้องร้องนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล จึงทำให้ผู้บริโภค เลือกที่จะไม่ฟ้องคดีขึ้นสู่ศาล ทนถ่มน้ำยอมรับชะตากรรม และทนใช้รถยนต์ดังกล่าว ด้วยความทุกข์ทรมาน และอับอายต่อไป และการฟ้องคดีนั้นก็ให้ฟ้องภายในระยะเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง เท่านั้น

ประเทศไทยมีกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ขึ้นมาจำนวนหลายฉบับ แต่ถึงอย่างไรปัจจุบันประเทศไทยก็ยังไม่มียกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่ประสบปัญหาการซื้อรถยนต์ใหม่และเกิดความชำรุดบกพร่อง ไว้เป็นการ โดยเฉพาะ แต่ในต่างประเทศ ทั้งในระดับเอเชียหรือในระดับนานาชาติ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้และมีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้อย่างเช่นหลักกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ สิงคโปร์ เยอรมัน สหรัฐอเมริกาในมลรัฐต่างๆ รวมทั้งประเทศญี่ปุ่นล้วนมีแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ให้เห็นเด่นชัดและเป็นรูปธรรม และสามารถลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาลได้เป็นจำนวนมากหากเราได้ทำการศึกษาให้ละเอียดมากขึ้น ก็จะทำให้ได้รับประโยชน์จากการศึกษา และสามารถ

นำมาเป็นหลักแนวทางในการนำมาปรับใช้ในประเทศไทย เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคชาวไทยต่อไป ในการนี้ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษากฎหมายด้านการควบคุมผู้บริโภคของต่างประเทศ ที่มีอยู่ว่ามีประโยชน์และมีข้อเด่นข้อด้อยอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ว่าสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทยได้หรือไม่ และอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคชาวไทยต่อไป



บทที่ 4

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในต่างประเทศ

1. ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการปกครองเป็นมลรัฐ แต่ละรัฐจะมีกฎหมายของตนเอง เนื่องด้วยประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีความใส่ใจในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้นำของโลกในด้านการดำเนินธุรกิจต่างๆ หรือการใช้กฎหมายในด้านต่างๆ โดยเฉพาะกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ประเทศนี้จะให้ความสำคัญของผู้บริโภคเป็นหลัก โดยเฉพาะปัญหาของผู้ซื้อรถยนต์ ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสอง โดยจะให้ความสำคัญกับผู้บริโภค หากเกิดปัญหาความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์นั้นๆ

หลักกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law) ประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดจากการรวมตัวของมลรัฐต่างๆ จำนวน 50 มลรัฐซึ่งในแต่ละมลรัฐมีความแตกต่างกันทั้งภูมิประเทศ เผ่าพันธุ์และการดำเนินชีวิต ที่มีรูปแบบที่หลากหลาย ในแต่ละมลรัฐมีอิสระในการบัญญัติกฎหมาย ใช้กฎหมายและพิจารณาพิพากษาคดี เป็นของตนเองกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินคดีเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าและบริการของสหรัฐอเมริกา หรือกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละมลรัฐ แต่โดยสรุปแล้วจะตั้งอยู่บนทฤษฎีความรับผิดชอบที่สำคัญ 3 ทฤษฎี คือ

1.1 ทฤษฎีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ (Negligence)

ศาลได้วางหลักกฎหมายไว้ในคดี *Wintebotton V. Wright* (1842)⁷⁹ โดยศาลได้พิพากษาว่า ความเสียหายที่เกิดจากรถลากของกรมไปรษณีย์ชำรุดหักลงในขณะที่จอดซึ่งเป็นลูกจ้างของบริษัทไปรษณีย์ บังคับรถอยู่นั้น โจทก์ไม่มีสิทธิเรียกร้องจากจำเลยซึ่งเป็นผู้สัญญาตามสัญญาซื้อขายและซ่อมบำรุงกับบริษัทไปรษณีย์ได้ แม้จำเลยจะมีได้ทำตามสัญญาซ่อมบำรุง แต่โจทก์หาใช่คู่สัญญา

⁷⁹ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

กับจำเลย เป็นเพียงลูกจ้าง ไม่ใช่คู่สัญญาตามหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) จึงไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเรียกให้จำเลยรับผิดชอบเพราะจำเลยประมาทเลินเล่อได้คดีนี้ศาล ถือเป็นแนวทางมาโดยตลอดว่า ผู้เสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) จึงจะเป็นโจทก์ฟ้องผู้ผลิตหรือผู้ขายให้รับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ใดว่า ผู้ผลิตผู้จำหน่ายสินค้า ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากสินค้า เว้นแต่มีความสัมพันธ์กันในทางสัญญา จากคดีดังกล่าวทำให้ศาลในคดีหลังๆ ต้องยึดถืออยู่ตามเป็นเวลานานกว่าครึ่ง ศตวรรษว่าผู้ได้รับความเสียหายที่ไม่มีนิติสัมพันธ์ต่อไม่อาจฟ้องผู้ผลิตผู้จำหน่ายสินค้าได้ โดยอาศัยหลักความรับผิดชอบด้านสัญญาหรือหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) กล่าว คือ ในการผูกนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคจำเป็นต้องมีการทำสัญญาต่อกัน เช่น สัญญาซื้อขาย สัญญาเช่า หรือสัญญาให้ เป็นต้น โดยผู้ที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับความเสียหายจะต้องเป็น คู่สัญญาหรือผู้ที่มีความผูกสัมพันธ์ทางสัญญาต่อกันเท่านั้น โดยตามหลักข้างต้นผู้ซื้อต้องใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าด้วยตนเองว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่องเหมาะสมแก่การใช้งานอย่างไรหรือไม่ เป็นตามหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat emptor) โดยหลักดังกล่าวมีข้อจำกัด คือถ้าหากผู้เสียหายที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์หรือไม่ได้มีการทำสัญญา หรือมีความเกี่ยวข้องต่อกันต่อกัน ก็จะไม่สามารถที่จะเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย มีการชดใช้ใน ความเสียหายหรือความชำรุดบกพร่องนั้นได้ต่อมาในศตวรรษที่ 20 ได้เกิดความเปลี่ยนแปลงนโยบายและ แนวความคิดทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้มีคำพิพากษาคดีของศาล สูงมลรัฐนิวยอร์ก ระหว่าง Macpherson v. Buick Motor Co.(1916)⁸⁰จึงทำให้ทำให้หลักความสัมพันธ์ทางสัญญาไม่มีความสำคัญอีกต่อไปในกรณีความรับผิดชอบต่อความเสียหายและความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยศาลได้ตัดสินให้พ่อค้าปลีกที่ขายรถยนต์ที่มีล้อที่ชำรุด จนเป็นเหตุให้รถพลิกคว่ำและ โจทก์ได้รับบาดเจ็บ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากความชำรุดบกพร่องนั้น เนื่องจากมีหน้าที่ต้องดูแลให้สินค้า (รถยนต์) มีความปลอดภัยแม้จำเลยจะต่อสู้ว่าล้อรถนี้จำเลยซื้อ มาจากผู้ผลิตรายอื่น และ โจทก์กับจำเลยไม่มีข้อผูกพันให้ต้องรับผิดชอบต่อกันตามสัญญาก็ตามให้จำเลย ชดใช้ค่าเสียหาย แก่โจทก์ โดยไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันด้านสัญญาหรือไม่ได้เป็นคู่สัญญาต่อกัน โดยยอมรับว่าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าต้องรับผิดชอบในความเสียหาย ต่อผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) ถ้าศาลได้ว่าสินค้านั้นจะไปสู่มือผู้อื่น และสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องจน เกิดความเสียหายแนวคิดนี้ได้มีแนวคำวินิจฉัยคดีไว้และได้รับการยอมรับ โดยทั่วไปถือเป็นหลักว่า ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าต้องรับผิดชอบในความประมาทเลินเล่อในการผลิตหรือการจำหน่ายสินค้าซึ่ง

⁸⁰ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

อาจคาดได้ว่าสามารถก่อให้เกิดความเสียหายจากการบริโภคสินค้านั้น และได้ตีความขยายไปถึงบุคคลใดๆ ที่คาดว่าจะเข้ามาเกี่ยวข้องและได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง เช่น ลูกจ้างหรือญาติของผู้ซื้อ บุคคลภายนอกผู้ไม่ได้ใช้บริโภคสินค้าด้วยและอีกคดีหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาของหลักในการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีความพัฒนาเป็นไปในแนวทางที่ดีต่อผู้บริโภคและคุ้มครองผู้เสียหายจากการบริโภคสินค้าที่มีความเสียหายหรือความชำรุดบกพร่องเพิ่มมากขึ้นก็คือคำพิพากษาของศาลในคดีระหว่าง Thomas กับ Winchester (1852)⁸¹ เมื่อจำเลยซึ่งเป็นผู้ผลิตกลืนสังเคราะห์ ได้ทำการปิดฉลากสินค้าผิดโดยปิดฉลากขวดสารพิษโดยระบุว่าเป็นกลืนสังเคราะห์และได้ขายให้กับผู้จำหน่ายในร้านขายยาไป ต่อมาเมื่อโจทก์ได้มาซื้อสินค้ายาพิษ ที่ปิดฉลากผิดว่าเป็นกลืนสังเคราะห์ จากผู้ขายในร้านขายยาและนำสินค้าไปใช้จึงเกิดอาการแพ้อย่างรุนแรง โจทก์ฟ้องให้จำเลย (ผู้ผลิต) รับผิดชอบ ศาลพิพากษาว่า จำเลยต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่ตนประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อชีวิตมนุษย์ ทั้งนี้โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ตามสัญญา ระหว่างผู้ผลิต ผู้จำหน่ายและโจทก์ แม้จำเลยจะไม่มี Privity of Contract กับโจทก์ก็ตามจำเลยก็ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้ผลิตจึงต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อแม้ว่าผู้ซื้อสินค้าไม่ได้ซื้อสินค้านั้นจากผู้ผลิต ก็ตาม

จากคำพิพากษา ดังยกตัวอย่างข้างต้น ทั้ง 2 คดี นั้น ทำให้เห็นว่าหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) ไม่มีผลต่อการรับผิดชอบสำหรับผู้บริโภค ที่ได้รับความเสียหายจากการชำรุด บกพร่อง ของสินค้า ซึ่งถือได้ว่าการพัฒนาของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งแต่เดิมนั้น ให้ความผูกพันมีแก่เพียงคู่สัญญาเท่านั้น ซึ่งการวิวัฒนาการในการคุ้มครองผู้บริโภคในครั้งนี้ นับว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง โดยได้ใช้แนวความคิดมาจากทฤษฎีละเมิดโดยประมาทเลินเล่อ (Negligence) นั้นเอง

กฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อผลิตภัณฑ์

ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ถือเป็นกฎหมายที่มีที่มาจากแนวคิดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในยุคปัจจุบันระบบเศรษฐกิจเป็นระบบเศรษฐกิจแบบเสรี โดยประชาชนมีเสรีภาพในการทำสัญญา (Principle of Freedom of Contract)⁸² ในการตกลงเข้าทำสัญญาตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มสร้างความผูกพันในนิติสัมพันธ์จน ถึงขั้นตอนการระงับกระบวนการก่อให้เกิดสัญญา โดยรัฐแต่ละประเทศจะปล่อยให้ปัจเจกชนมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อกำหนดข้อสัญญาระหว่างกันเองและปราศจากการแทรกแซงใดๆ จากรัฐ เว้นแต่กรณีการแสดงเจตนาอันจะขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงามของประชาชน รัฐจึงต้องจัดหาเครื่องมือหรือ

⁸¹ www.nycourts.gov/reporter/archives/thomas_winchester.htm.

⁸² E.C. Commission . (2005). First Annual Progress Report on European.

มาตรการพิเศษเพื่อจัดการคุ้มครองประโยชน์ของ ประชาชนที่มีอำนาจการต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบแบบทุนนิยมเสรีนี้ รัฐบาลแต่ละประเทศสนับสนุนให้มีการคิดค้น วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนมีการยอมรับเทคโนโลยีจากต่างประเทศโดยการนำเข้า สินค้ามาจากต่างประเทศ จนบางครั้งอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความเสียหาย และความไม่เป็นธรรมต่อผู้เสียหาย หรือผู้บริโภคสินค้านั้นได้ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามากำกับดูแลพฤติกรรมของผู้ประกอบการ มีการออกกฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อใช้บังคับกับผู้ประกอบการแทนการใช้กฎหมายทั่วไป ซึ่งไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมและทดแทนความเสียหายแก่ผู้บริโภคสินค้าได้ ซึ่งหลักกฎหมายที่แต่ละประเทศนำมาใช้บังคับกรณีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ Product Liability ในช่วงก่อนที่จะมีกฎหมายเฉพาะ ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

1. หลักความรับผิดชอบด้านสัญญา

ความรับผิดชอบด้านสัญญาหรือหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity of Contract) กล่าวคือ ในการผูกนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค จำต้องมีการทำสัญญาต่อกัน เช่น สัญญาซื้อขาย สัญญาเช่า สัญญาลิสซิ่ง หรือสัญญาให้ เป็นต้น โดยผู้ที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ได้รับความเสียหายจะต้องเป็นคู่สัญญาหรือผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อกันเท่านั้น ซึ่งผู้ซื้อต้องใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้า ด้วยตนเองว่าสินค้านั้นชำรุดบกพร่อง เหมาะสมแก่การใช้งานอย่างไรหรือไม่ เป็นตามหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat emptor) แต่ หลักความรับผิดชอบด้านสัญญามีข้อจำกัดอยู่มาก โดยผู้เสียหายที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ด้านสัญญาต่อกันไม่สามารถที่จะเรียกร้องให้มีการใช้ค่าทดแทนจากผู้ผลิตได้ ดังเห็นได้จากต่างประเทศ เช่น

ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณี (Common law) ซึ่ง ยึดถือเอาคำพิพากษาเป็นกฎหมาย แต่เดิมถือหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาเป็นสำคัญ จนกระทั่งต่อมาได้มีคำพิพากษาคดีของศาลสูงมลรัฐนิวยอร์ก ระหว่าง Macpherson v. Buick Motor Co.(1916) ทำให้หลักความสัมพันธ์ทางสัญญาไม่มีความสำคัญอีกต่อไปในกรณีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยศาลได้ตัดสินให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์ โดยไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันด้านสัญญาหรือไม่ได้เป็นคู่สัญญาต่อกัน

2. ทฤษฎีความรับผิดชอบตามหลักประกัน (Warranty)

คำว่า Warranty หมายถึง ข้อความใดๆ ที่แสดงออกถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับสินค้า ซึ่งผู้ที่ให้ข้อความหรือสัญญาว่าจะรับผิดชอบหรือการรับประกันว่าจะปฏิบัติตามข้อตกลง และให้คำยืนยันว่า หากไม่เป็นไปตามนั้น ผู้ให้ข้อความใดๆ หรือสัญญานั้น จะยินยอมรับผิดชอบ ดังนั้น Warranty จึงเป็นข้อสัญญาว่าจะรับผิดชอบหรือการให้คำสัญญา การประกันอย่างหนึ่งซึ่ง Warranty นั้นเดิมมีที่มาจากกฎหมายลักษณะสัญญา เช่นกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขาย โดยผู้ที่จะอ้างหลัก Warranty

และนำคดีมาฟ้องร้องกันได้นั้น จะต้องมีความสัมพันธ์ทางสัญญาต่อกันด้วย หากไม่ได้เป็นคู่สัญญาต่อกันจะนำหลัก Warranty มาอ้างไม่ได้ แต่ภายหลังได้มีการตีความและขยายการคุ้มครองไปสู่บุคคล ภายนอกด้วย ซึ่งการ Warranty นั้นเป็นมาตรฐานของการรับประกัน ที่ผู้จำหน่ายต้องจัดให้มี โดยอาจทำในรูปแบบข้อความ ที่รับรอง รูปร่างคุณสมบัติของสินค้าที่ตนต้องการจะขาย เช่น รับรองว่ารถยนต์คันที่ตนเองจะขาย เครื่องยนต์มีกำลังแรง และประหยัดน้ำมัน “จีบๆ” ช่วงล่าง แข็งแกร่งทนทาน แม้จะใช้งานอย่างสมบุกสมบัน ซึ่งถ้าหากรถยนต์คันดังกล่าว ไม่มีคุณสมบัติตามที่ Warranty ไว้ เช่น เครื่องก็ไม่มีกำลังแรง น้ำมันก็ไม่ประหยัด หากเป็นเช่นนี้ ผู้ซื้อก็สามารถฟ้องร้อง ให้ผู้จำหน่ายรับผิดชอบได้ แต่ก็อาจมีความยุ่งยากในเรื่องของการพิสูจน์เป็นความเสียหายที่ผู้ซื้อ ไม่ปฏิบัติอย่างปกติหรือไม่ เป็นความเสียหายที่ใกล้ชิดต่อเหตุ หรือไม่ เป็นต้น ซึ่งความรับผิดชอบในการ ที่ผู้จำหน่ายฝ่าฝืนการรับประกัน (breach of warranty) เกี่ยวกับการขายสินค้า ตามกฎหมายประเทศ สหรัฐอเมริกา ในทุกๆ รัฐจะเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายพาณิชย์ ฉบับเอกรูป (Uniform Commercial Code) แต่ตามหลักการรับประกัน ของความรับผิดชอบที่เกิดจากสินค้า (Products Liability Law) นั้น โดยอาจแบ่งการ Warranty ได้เป็น 2 ประการใหญ่ๆ คือการประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) และการประกันโดยปริยาย (Implied Warranty)

1.2 การประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) เป็นวิธีการการยืนยันข้อเท็จจริงหรือ ข้อสัญญาเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ที่ผู้จำหน่ายจะขายให้ผู้ซื้อ ซึ่งเป็นเงื่อนไขพื้นฐานของการเจรจา ต่อรอง แม้จะไม่ได้แสดงไว้โดยตรงหรือโดยชัดแจ้งว่าจะรับผิดชอบหรือรับประกัน แต่หากข้อความนั้น แสดงออกอยู่ในตัวของมันเองโดยชัดแจ้งว่าสินค้าที่จะขายนั้นถ้าไม่เป็นไปตามที่เจรจานั้นจะ ยอมรับผิด ก็ถือเป็นการรับประกันโดยชัดแจ้งแล้ว⁸³ เช่นในกรณีที่มีการโฆษณา การสาธิตให้ดู ตัวอย่าง การส่งข้อความทางจดหมาย ในข้อความโทรศัพท์ ในแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Line Facebook หรือ Twitter เป็นต้น ก็ถือเป็นการรับประกันโดยชัดแจ้ง (Express Warranty) ในปี ค.ศ. 1932 ศาลมลรัฐออซิงตัน ได้วินิจฉัยตามหลักการรับประกันโดยชัดแจ้งไว้ในคดี Baxter V. Ford Motor Co., 12P. 2d 409⁸⁴ P ได้ซื้อรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด รุ่น A จากบริษัท St John Motor ซึ่งพ่อค้าปลีกของ ฟอร์ด (a Ford Dealer) โดยก่อนการขายบริษัทฟอร์ดได้โฆษณาทางแผ่นปลิว (brochures) ว่า ลักษณะ ของกระจกหน้ารถยนต์ฟอร์ดรุ่น A เป็นกระจกสามชั้นที่ไม่แตกละเอียด (Shatterproof) ทำขึ้นเพื่อ ไม่ให้กระจกปลิวหรือแตกภายใต้การอัดกระแทกที่แข็งแกร่งที่สุด แต่ปรากฏว่าขณะที่ผู้เสียหายขับ รถยนต์คันนั้น ได้มีก้อนกรวดกระเด็นมาถูกกระจกหน้ารถยนต์คันนั้น ทำให้กระจกแตกละเอียด

⁸³ วิทยุ เครื่องาม, คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายแลกเปลี่ยน ให้ น. 271-272.

⁸⁴ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27

เป็นเหตุให้เศษกระจกถูกตาผู้เสียหายบอดทั้งสองข้าง ศาลวินิจฉัยโดยถือว่าบริษัทฟอร์ดได้รับประกันโดยชัดแจ้งแล้วว่ากระจกรรถยนต์เป็นกระจกที่ไม่ว่าจะละเมิดโดยการโฆษณาในเอกสารซึ่งผู้เสียหายจึงมีสิทธิที่จะกล่าวอ้างการรับประกัน (Warranty) นั้นได้ เมื่อมีข้อผิดพลาดที่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถเห็นประจักษ์และยิ่งกว่านั้น ผู้เสียหายยังสามารถเรียกค่าเสียหายจากบริษัทฟอร์ดได้ แม้ผู้เสียหายจะไม่ได้ซื้อรถยนต์คันดังกล่าวจากบริษัทฟอร์ดซึ่งเป็นผู้ผลิตโดยตรง แต่ผู้ซื้อได้ซื้อรถยนต์มาจากพ่อค้าปลีก (dealer) ก็ยังสามารถเรียกค่าเสียหาย ได้การประกันโดยชัดแจ้งยังแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.2.1 เต็มรูปแบบ (Full Warranty)

การประกันเต็มรูปแบบ คือ การที่ผู้จำหน่ายมีการรับประกันในทุกกรณีโดยไม่มีเงื่อนไข โดยผู้ให้การรับประกันต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในวิธีการต่างๆ เช่น อาจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับผู้บริโภคหรือทำการซ่อมแซมสินค้าให้อยู่ในสภาพเดิมแล้วแต่กรณี⁸⁵ โดยถ้าในการซื้อรถยนต์ใหม่ผู้จำหน่ายอาจรับประกันโดยเขียนระบุไว้ว่า จะดำเนินการเปลี่ยนให้ใหม่กรณีมีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นกับรถยนต์คันที่ซื้อ หรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีดังเดิม โดยผู้ซื้อไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ และผู้รับประกันควรจะระบุระยะเวลาที่กำหนดความครอบคลุมไว้เท่าใดหรือในระยะเวลาอันนานเท่าใด เช่น กำหนดระยะเวลาไว้ 60 วัน หรือระยะทาง 5,000 กิโลเมตร แล้วแต่อย่างใดอย่างใดจะครบกำหนดก่อนกัน ซึ่งการรับประกันดังกล่าวก็จะมีผลคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเต็มรูปแบบ ตามที่ได้ระบุไว้

1.2.2 การรับประกันแบบมีข้อจำกัด (Limited Warranty)

การรับประกันแบบมีข้อจำกัด คือการรับประกันในสินค้าของผู้จำหน่ายที่มีไว้ให้กับผู้บริโภค แต่จะมีการกำหนดขอบเขตของการรับประกันไว้ว่าเรื่องใดและกรณีใดบ้างที่จะให้ความรับประกัน⁸⁶ โดยระบุเป็นข้อแม้หรือความเสียหายเป็นส่วนๆ ไป เช่น รับประกันเรื่องเครื่องยนต์หรือระบบเกียร์ เป็นการ โดยเฉพาะหรืออาจจะระบุว่าหากมีการซ่อมในทุกๆ ครั้งผู้รับประกันจะไม่คิดค่าแรง แต่ผู้ซื้อจะต้องจ่ายค่าชิ้นส่วนอะไหล่ครั้งนี้เป็นต้น แต่ในส่วนของการเงื่อนไขใดๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในประกันการรับประกันแบบมีเงื่อนไขนี้ทางผู้ซื้ออาจใช้สิทธิได้ภายในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ต่างหาก

1.3 การประกันโดยปริยาย (Implied Warranty)

การประกันโดยปริยาย เป็นการรับประกันที่มีกฎหมายให้ความรับรองและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ขายไว้อยู่แล้ว แม้ว่าตามความเป็นจริงแล้วผู้ขายอาจไม่ได้สัญญาหรือให้

⁸⁵ วิทยุ เครื่องาม,คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายแลกเปลี่ยน ให้ น. 271-272.

⁸⁶ วิทยุ เครื่องาม,คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายแลกเปลี่ยน ให้ น. 271-272.

คำรับรองไว้ในตอนทำสัญญาเลขที่ตามแต่ก็ยังคงรับประกันในสินค้านั้นๆ⁸⁷ เพราะว่ากฎหมายได้กำหนดไว้ คำรับรองเช่นนี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การรับประกันโดยอำนาจแห่งกฎหมาย ก็ได้ เช่น สัญญาการซื้อขายรถยนต์ใหม่ ถ้าเกิดปัญหาภายหลังการขาย โดยรถยนต์คันดังกล่าวนั้นไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทางผู้ขายก็ยังคงมีความรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าผู้ขายนั้นได้ขายรถยนต์ใหม่นั้นไปโดยที่ให้คำรับรองหรือการรับประกันโดยปริยายแก่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่นั้นได้ตามปกติวิสัย ทั้งนี้ ไม่ว่าผู้ขายจะรับรู้หรือไม่ก็ตามการประกันโดยปริยายนี้ เป็นการประกันที่ทำให้การรับรองและถูกกำหนดขึ้น โดยบทบัญญัติของกฎหมายและมีควบคู่ไปกับการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้า เว้นแต่จะถูกยกเว้นหรือจำกัดไว้โดยชัดแจ้งของข้อสัญญาอาจแบ่งได้เป็น

การรับประกันโดยปริยายเกี่ยวกับการใช้สอยสินค้าสมประโยชน์ตามวิสัยของการใช้โดยทั่วไป (Implied Warranty of Merchantability) เป็นการรับประกันโดยปริยายว่าสินค้านั้นมีความเหมาะสมกับความมุ่งหมายตามปกติของการใช้สินค้านั้น แต่หลักนี้จะนำมาใช้ได้ก็ต่อเมื่อผู้ขายเป็นพ่อค้า (merchant) โดยพ่อค้าก็คือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้นๆ และพ่อค้าก็จะมีรู้ความชำนาญโดยอาชีพมากกว่าผู้อื่น เช่น พ่อค้าอาวุธปืนก็จะมีความเชี่ยวชาญด้านอาวุธปืนมากกว่าผู้อื่น แต่ไม่ถือว่าเป็นพ่อค้าหากผู้ค้านำเครื่องสังฆทานมาขาย⁸⁸ ตัวอย่างการรับประกันเช่น ถ้าเป็นอาหารก็รับประกันโดยปริยายว่าอาหารนั้นใช้บริโภคได้หรือถ้าเป็นหม้อหุงข้าวก็รับประกันว่าสามารถเอาไว้หุงข้าว ได้

การรับประกันโดยปริยายเกี่ยวกับการใช้สอยสินค้าสมประโยชน์หรือความมุ่งหมายโดยเฉพาะ (Implied Warranty of fitness for a particular purpose)⁸⁹ ใช้ในกรณีผู้ขายรู้หรือควรรู้ว่าผู้ซื้อสินค้ามีความมุ่งหมายในการใช้สินค้าที่จะซื้อนั้นเป็นการเฉพาะ โดยเชื่อในความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญของผู้ขายสินค้านั้นเป็นการโดยเฉพาะและผู้บริโภคได้ให้ความไว้วางใจในการตัดสินใจของผู้ขายในการเสนอขายสินค้านั้นหลักการรับประกันโดยปริยายนี้ ก่อนหน้านี้ศาลยินยอมให้เฉพาะคู่สัญญากับผู้ขายโดยตรงเท่านั้นที่จะสามารถฟ้องคดีได้ ต่อมาในปี ค.ศ.1960 ศาลได้ยกเลิกหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา ซึ่งยึดถือกันมาโดยสิ้นเชิง โดยถือว่าการรับประกันโดยที่คาดว่าจะใช้หรือบริโภคสินค้านั้นมีการรับประกันไปถึงยังผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer)

⁸⁷ วิชาญ เครื่องาม, คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายแลกเปลี่ยน ให้ น. 271-272.

⁸⁸ John T. Elser, Product Liability ,pp.44-46 ใ

⁸⁹ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27

โดยยึดถือหลักคำพิพากษาในคดี Henningsen V. Bloomfield Motor, Inc. 161 A 2 d 69 (N.J. 1960)⁹⁰ จากกรณีในวันที่ 7 พฤษภาคม 1955 นาย Claus H. Henningsen ได้ซื้อรถยนต์ที่ผลิตโดย Chrysler Corporation จากผู้ขายปลีก Bloomfield Motors, Inc. โดยมีจุดประสงค์ในการซื้อรถยนต์คันนี้ เพื่อเป็นของขวัญแก่ ภรรยาของเขาเวลาต่อมาในวันที่ 19 พฤษภาคม 1955 นาง Henningsen ภรรยา ได้ขับรถด้วยความเร็ว ประมาณ 20-22 ไมล์ต่อชั่วโมงบนถนนสองเลนที่การจราจรปกติ จากนั้นเธอก็ได้ยินเสียงดังพวงมาลัย หมุนตัวเองและรถก็เลี้ยวเข้าชนกำแพง รถได้รับความเสียหายอย่างรุนแรงและเธอได้รับอันตราย ร้ายแรงเธอจึงได้ฟ้องคดีกับบริษัท Chrysler Corporation ผู้ผลิตเป็นจำเลยต่อศาลมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ (New Jersey) และต่อมาศาลได้มีคำพิพากษาให้ตัวแทนจำหน่าย Bloomfield Motors, Inc. และ Chrysler Corporation ผู้ผลิตรับผิดชอบค่าเสียหายให้กับโจทก์แม้ว่าโจทก์จะขาดความสัมพันธ์ ตามสัญญาระหว่างโจทก์และจำเลย เพราะถือว่าโจทก์เป็นบุคคลที่คาดเห็นได้ว่าจะใช้สินค้าคือ รถยนต์ นั้น แม้โจทก์เป็นเพียงภรรยาของผู้ซื้อ (คู่สัญญา) ไม่ใช่เป็นคู่สัญญาด้วยตนเอง ก็ย่อมไม่ ถูกขัดขวางจากกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ตามสัญญาผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายจึงต้องรับผิดชอบในกรณี ดังกล่าวซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญต่อมา ของประเทศสหรัฐอเมริกา⁹¹

1.3 ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability Theory)

ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability Theory) เป็นทฤษฎีใหม่ที่ได้การรับรอง นำมาใช้ในคดีความเสียหายที่เกิดจากสินค้าชำรุดบกพร่อง โดยมีวิวัฒนาการมาจากหลักความรับผิด ทางละเมิด ที่จะนำมาคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง ซึ่งอยู่ใน ฐานะที่เสียเปรียบกว่าผู้ผลิตและผู้จำหน่าย โดยเฉพาะในเรื่องการพิสูจน์ เนื่องจากเทคโนโลยีการ ผลิตและการจำหน่ายมีการพัฒนาไปอย่างมาก⁹² ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ จากการกระดุน โดยบทความและข้อเขียนทางกฎหมายในปี 1930-1950 ที่สนับสนุนให้ศาลได้นำเอาหลักความรับ ผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ในทางละเมิดมาใช้กับคดีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง ที่มีขึ้นอย่างมากมาย จนวงการกฎหมายในสหรัฐอเมริกาตื่นตัวและยอมรับหลักดังกล่าว โดยมี เหตุผลหลายประการ คือ

- 1) การพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต เป็นการยากที่จะพิสูจน์ได้

⁹⁰ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

⁹¹ จุณยศ ศิรินารต. เล่มเดิม. หน้า 33-47.

⁹² กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

2) หลักการผลักการะการพิสูจน์ตามหลัก Res Ipsa Loquitur ไม่สามารถใช้ได้ในทุกกรณี

3) หลัก Strict Liability จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าเพิ่มขึ้น

4) หลัก Strict Liability สามารถนำมาใช้ในการฟ้องคดีที่ฝ่าฝืนการรับประกันได้ทุกกรณี

5) ผู้ผลิตอยู่ในฐานะที่ป้องกันอันตรายหรือรับประกันหรือกระจายความเสี่ยงภัยได้ดีที่สุด

6) การที่ผู้ผลิตนำสินค้าของตนออกขายในท้องตลาด ย่อมเป็นที่ไว้ใจแก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของสินค้านั้น เมื่อเกิดความเสียหายผู้ผลิตต้องรับผิดชอบ

ตามทฤษฎีนี้ โจทก์ไม่ต้องพิสูจน์เกี่ยวกับความประมาทเลินเล่อของจำเลยและไม่ต้องคำนึงว่าโจทก์จำเลยมีความสัมพันธ์ตามสัญญาหรือไม่ ดังคดีที่ศาลสูง แคลิฟอร์เนีย (California) ได้วินิจฉัยไว้ในคดี Greenman V. Yuba Power Products Inc. (Cal. 1963)⁹³ ที่ภริยาโจทก์ได้ซื้อเครื่องมือช่างไม้ เป็นของขวัญให้โจทก์ไว้ทำงานบ้าน ต่อมา ขณะที่โจทก์กำลังใช้เครื่องมือนี้ ไม้ให้เป็นแผ่นปรากฏว่า ไม้ได้ปลิวจากเครื่องมากระแทกหน้าผากโจทก์ จนได้รับบาดเจ็บ ศาลสูงได้ตัดสินว่าเมื่อสินค้าที่ทำออกจำหน่ายโดยรู้ว่าจะนำไปใช้โดยไม่มีใครตรวจสอบก่อนนั้น พิสูจน์ได้ว่ามีความชำรุดบกพร่อง ก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลได้ ความรับผิดชอบดังกล่าว จึงไม่อยู่ในบังคับกฎหมายคุ้มครองใดๆ ทางสัญญา หรือกฎหมายอื่นๆ แต่เป็นความรับผิดชอบที่อยู่ภายใต้กฎหมายความรับผิดชอบเด็ดขาดในทางละเมิด จากคดี Greenman ในปี ค.ศ. 1965 สถาบันกฎหมายของสหรัฐอเมริกา (American Law Institute) ได้บัญญัติรับรองหลักความรับผิดชอบเด็ดขาดไว้ใน The Restatement (Second) of Torts โดยบัญญัติให้ผู้จำหน่ายต้องรับผิดชอบเด็ดขาดต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคไว้ ดังนี้

(1) บุคคลผู้ซึ่งขายสินค้าใดๆ ที่มีสภาพชำรุดบกพร่องเป็นอันตรายที่ไม่สมควรต่อผู้บริโภคหรือต่อทรัพย์สินของเขา จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายนั้นที่เกิดต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) ซึ่งทรัพย์สินของเขาถ้า (a) ผู้ขายเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้า เช่นนั้น และ (b) เป็นที่คาดหมายสินค้าได้ไปถึงผู้ใช้และผู้บริโภคตามที่ตั้งใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญในสภาพของสินค้าที่ขาย

(2) หลักดังกล่าวใน (1) ยังคงมีผลบังคับได้แม้ว่า (a) ผู้ขายจะได้ใช้ความระมัดระวังเท่าที่เป็นไปได้ในการเตรียมและการขายสินค้าของตน และ (b) ผู้ใช้หรือผู้บริโภคไม่ได้ซื้อสินค้าจากผู้ขายหรือมีความสัมพันธ์ตามสัญญาใดๆ กับผู้ขายก็ตาม

⁹³ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

หลักความรับผิดชอบเด็ดขาด ได้ช่วยแก้ปัญหาการบังคับตามหลักกฎหมายสัญญา และหลักกฎหมายละเมิด โดยประมาทเลินเล่อเพราะ

(1) หลักความรับผิดชอบใดๆ ในทางสัญญา การให้คำบอกกล่าวเกี่ยวกับการผิดคำรับประกัน ย่อมไม่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบเด็ดขาด

(2) โจทก์ไม่ต้องมีการพิสูจน์ในความประมาทเลินเล่อ เกี่ยวกับขั้นตอนการผลิตและจำหน่ายของจำเลย

(3) การบังคับใช้ของศาลมีแนวโน้มปฏิเสธการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ผลิตและผู้จำหน่าย เพราะถือว่าข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดนั้น เป็นรูปแบบในทางสัญญาที่สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการหลุดพ้นความรับผิดในทางสัญญาเท่านั้นหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) ในความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง นั้น ได้ครอบคลุมความรับผิดไปยังผู้ขายทุกทอด คนกลางและผู้ผลิตด้วยเพราะถือว่าทุกคนมีส่วนร่วมที่สำคัญ ในระบบกลไกตลาด จึงต้องรับผิดชอบในความเสียหายทางธุรกิจร่วมกัน และผู้ที่สามารถจะฟ้องคดีได้จากหลักความรับผิดชอบเด็ดขาด (Strict Liability) นี้ นอกจากจะเป็นจะเป็นคู่สัญญาแล้วยังขยายสิทธิไปถึงผู้บริโภคอื่นๆ เช่นบุคคลในครอบครัว ลูกจ้างหรือแขกของผู้บริโภคที่เป็นคู่สัญญาได้อีกด้วย

2. แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ไม่ได้กำเนิดมาพร้อมเสรีภาพ ประชาชนพลเมืองของสหรัฐอเมริกาจึงต้องเรียกร้องหาสิทธิของตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งกฎหมายด้านสิทธิของชาวอเมริกาเริ่มเป็นรูปร่างและได้มีการพิมพ์และถูกรับรองครั้งแรกในบทบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญฉบับที่ 1 (First Amendment) ซึ่งบังคับใช้เมื่อ ค.ศ.1791⁹⁴ หลังประกาศอิสรภาพจากอังกฤษถึงสิบห้าปี และกว่าจะมีการตีความประยุกต์ใช้เพื่อความในกฎหมายนี้อย่างเป็นทางการเป็นจังก็ล่วงเลยมาถึง ค.ศ.1931 ก่อนหน้านั้น การพูดและการเขียนอาจนำไปสู่การถูกจับกุม พิพากษาปรับจำคุก หรือแม้กระทั่งแขวนคอนอกจากนี้ ในระบบการเมืองอเมริกา พัฒนาการทางกฎหมายทางด้านสิทธิต่างๆ ในแต่ละรัฐไม่ได้ดำเนินไปในคราวเดียวกันหรือเป็นเนื้อเดียวกัน ในพื้นที่ๆ แยกต่างหากก็มีการบังคับใช้ที่แตกต่างกัน เพราะบริบทของประเทศสหรัฐอเมริกามีความแตกต่างกัน ในบางมลรัฐพื้นที่ๆกฎหมายให้การรับรองในอีกรัฐหนึ่งก็ไม่ได้หมายความว่า จะใช้บังคับได้ในอีกรัฐหนึ่งได้โดยปริยาย จนว่าการต่อสู้คดีจะถูกส่งต่อจนถึงศาลสูงแห่งสหรัฐอเมริกา (Supreme Court of the

⁹⁴ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

United states) แล้วผู้พิพากษาเสียงข้างมากจากทั้งหมดเก้าคนมีคำตัดสินเปลี่ยนแปลงกฎหมายในรัฐนั้นๆ ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ดังนั้น เส้นทางสู่สิทธิ เสรีภาพในอเมริกาจึงไม่ได้สวยงามราบรื่นอย่างที่คนส่วนมากมักเข้าใจกันในส่วนของแนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา มีจุดเริ่มต้นจากการปลดปล่อยตนเองจากการขึ้นตรงต่อประเทศอังกฤษ หรืออาณานิคมของประเทศอังกฤษ โดยเมื่อได้ประกาศเอกราชจากประเทศอังกฤษแล้วก็ได้มีการรวมมลรัฐต่างๆ ขึ้นเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิของประชาชนในอเมริกามีความแตกต่างจากระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยในประเทศแถบยุโรป โดยประชาชนในอเมริกา มีการตื่นตัวในเรื่องสิทธิของตนเองเป็นอย่างมากกว่าประเทศอื่น อันเป็นลักษณะนิสัยและเป็นเอกลักษณ์ของคนอเมริกันในเรื่องสิทธิ เสรีภาพที่เกิดขึ้นมาอย่างช้านาน ในเรื่องการรักษาสิทธิของตนเอง ดังนั้นเมื่อประชาชนมีความตื่นตัวเพื่อรักษาสิทธิ เสรีภาพและผลประโยชน์ของตนเอง จึงเป็นแนวทางในการนำไปสู่การรวมตัวกันเป็นกลุ่มองค์กรที่มีพลังและมีการพัฒนาจากกลุ่มและองค์กรจนกลายเป็นองค์กรอิสระในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีบทบาทสำคัญและมีความโดดเด่นเกิดขึ้น อย่างง่ายดาย จึงทำให้ผู้บริหารประเทศที่เป็นนักการเมืองได้เนื่องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนต้องดำเนินการเคลื่อนไหวและให้ความสำคัญกับนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจังโดยองค์กรของภาครัฐของอเมริกาได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการด้านสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน พยายามหาแนวทางพัฒนากฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมจากผู้ผลิต ผู้จำหน่ายและจากองค์กรภาครัฐในเรื่องการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าบทบาทขององค์กรผู้ประกอบธุรกิจ และบทบาทขององค์กรผู้บริโภค มีส่วนในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น⁹⁵

3. องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีการแบ่งเขตการปกครองเป็นมลรัฐต่างๆ จำนวน 50 มลรัฐ (States) แต่ละมลรัฐก็มีขนาดกว้างใหญ่เท่าๆ กับบางประเทศ ระบบการปกครองเป็นแบบสหพันธรัฐ (United States) รัฐบาลกลางที่เรียกว่า รัฐบาลสหพันธรัฐ (Federal) มีประธานาธิบดีเป็นประมุขของประเทศ มาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั่วประเทศ บทบัญญัติกฎหมายที่รัฐบาล

⁹⁵ปณิธาน ช่อผูก. (2549). อานาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ศึกษากรณีการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค. หน้า 19.

บัญญัติออกมาใช้บังคับจึงเป็นลักษณะที่ให้ความสนใจปกป้องสิทธิของประชาชนมีการใช้ระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณี (Common law) ซึ่งยึดถือเอาคำพิพากษาเป็นกฎหมาย แต่เดิมถือหลักความสำคัญทางสัญญาเป็นสำคัญ ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามคำพิพากษาที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ในส่วนสำหรับองค์กรที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้มีการบัญญัติกฎหมายที่รัฐบาลออกมาใช้บังคับจึงเป็นลักษณะที่ให้ความสนใจปกป้องสิทธิของประชาชน โดยสภากรองเอสได้ผ่านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2518 และในปี พ.ศ.2525 ก็เริ่มมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับรถยนต์ โดยการคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งจากการศึกษาพบว่าหน่วยงานของภาครัฐบาลมีองค์กรสำคัญๆ ทั้งในระดับมลรัฐ (States) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลคุ้มครองผู้บริโภคกระจายอยู่ทั่วประเทศ ประชาชนสามารถเข้าถึงองค์กรของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว กฎหมายที่บัญญัติออกมาโดยรัฐบาลกลางผ่านไปยังรัฐบาลมลรัฐ (States) แต่ละมลรัฐก็จะออกกฎหมายให้สอดคล้องกัน มีรายละเอียดชัดเจนให้เหมาะสมกับแต่ละมลรัฐของตนจึงทำให้การบังคับใช้กฎหมายบังเกิดผลดีเป็นอย่างยิ่ง เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวมองค์กรอิสระภาคเอกชนมีบทบาทสำคัญมากในการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะองค์กรของรัฐบาลไม่อาจให้ความคุ้มครองได้อย่างเต็มที่ ทั้งมีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของภาครัฐบาลด้วยแต่อย่างไร เพราะเหตุที่ประเทศสหรัฐอเมริกามีจำนวนประชากรเป็นจำนวนมาก มีพื้นที่อาณาเขตกว้างขวางใหญ่โต โดยเทียบเท่ากับทวีป แม้ในแต่ละมลรัฐเองก็ยังมีพื้นที่กว้างขวางเช่นกัน กลุ่มองค์กรอิสระของประชาชนจึงเป็นกลุ่มที่มีพลังกระจายอยู่ทั่วไปในมลรัฐ และทุกมลรัฐจนเป็นรูปของสหพันธ์ (Union) ประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบการคุ้มครองผู้บริโภคเรียกว่า “Federal Office of Consumer Affairs”⁹⁶ องค์กรกลางคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งทำการรวบรวมคำร้องเรียนจากผู้บริโภค (Complaints) ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภค จากข้อมูลสถิติของปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการร้องเรียนของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาของการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ จากลำดับสูงสุดไปสู่ลำดับน้อยสุด จำนวน 10 ประเภท (The Top 10 Consumer Complaints)⁹⁷ มีดังนี้

- 1) รถยนต์
- 2) การส่งของทางไปรษณีย์
- 3) การประกอบธุรกิจ

⁹⁶ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

⁹⁷ กอบกุล จันทวโร. (2553). ระบบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oncb.go.th>.

- 4) เครื่องใช้ไฟฟ้า
- 5) สินเชื่อ
- 6) ที่อยู่อาศัย
- 7) อาหาร
- 8) ประกันภัย
- 9) โฆษณาชวนเชื่อ
- 10) การเดินทาง

โดยจะเห็นได้ว่าการร้องเรียนของผู้บริโภคมีการร้องเรียนเรื่องรถยนต์ เป็นอันดับหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาผู้บริโภคจะประสบปัญหาเรื่องรถยนต์มากกว่าปัญหาอื่นๆ

3.1 องค์กรของภาครัฐ

องค์กรของภาครัฐที่มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถแยกอธิบายได้ 2 ระดับ ดังนี้

3.1.1 องค์กรของภาครัฐระดับสหพันธรัฐ

เป็นหน่วยงานของรัฐบาลกลางระดับสหพันธรัฐ (Federal) ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายได้อย่างกว้างขวางครอบคลุมได้ทั่วประเทศ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งเน้นการครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรถยนต์ สำนักงานคณะกรรมการการค้าของสหรัฐอเมริกา (The Federal Trade Commission) โดยมีชื่อย่อเป็นทางการว่า “FTC” หรือบางแห่งเรียกว่า “Commission” (คณะกรรมการ) ซึ่งเป็นหน่วยงานขององค์การคุ้มครองสวัสดิภาพผู้บริโภคของประเทศไทย (The Federal Office of Consumer Affairs) เป็นองค์กรที่มีหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศทางด้านนโยบายและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย ตลอดจนให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับในการคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ ของผู้บริโภค⁹⁸ สำนักงานคณะกรรมการการค้าของสหรัฐอเมริกา (The Federal Trade Commission) มีสถานะเป็นหน่วยบริหารงาน ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติที่เรียกว่า พระราชบัญญัติควบคุมดูแลการค้า “The Federal Trade Commission Act of 1914” มีหน้าที่หลักสำคัญ คือ คุ้มครองผู้บริโภค ป้องกันปราบปรามมิให้เกิดการเอารัดเปรียบผู้บริโภค โดยในสมัยแรกที่ตั้งขึ้นมา ไม่ค่อยมีบทบาทที่เห็นเด่นชัด จนถูกวิพากษ์วิจารณ์กันไปว่าเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาโดยไม่ได้ทำอะไรให้เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเลย ด้วยคำวิพากษ์วิจารณ์ที่รุนแรงจากประชาชนและหน่วยงานอื่นดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ให้มี

⁹⁸วิชช จีระแพทย์. (2552, 21 กันยายน). กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ

ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้มีการพิจารณากันในรัฐสภา (Congress) หลายครั้งเพื่อให้มีบทบาทในการออกข้อบังคับและปรับปรุงบทบาทหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันหน่วยงาน FTC. มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของรัฐต่างๆ หน่วยงาน FTC. มีหน่วยงานย่อยอีกหลายหน่วยงาน และมีบทบาทมีหน้าที่อย่างโดดเด่นและกว้างขวาง มีสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคกระจายอยู่ทั่วไป เป็นจำนวนมาก เป็นต้น

3.1.2 องค์กรของภาครัฐระดับมลรัฐ

ประเทศสหรัฐอเมริกาประกอบด้วยมลรัฐต่างๆ จำนวน 50 มลรัฐ (States) ที่ค่อนข้างมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยแต่ละมลรัฐจะมีรัฐบาลของตนเอง โดยมีตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐ (Governor) เป็นตำแหน่งสูงสุด ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ซึ่งแต่ละมลรัฐมีอำนาจในการบริหารตนเอง มีอำนาจในการออกระเบียบกฎหมาย และประกาศใช้ประจํามลรัฐของตนเองมีอำนาจบริหารจัดการในการปกครองของตนเอง มีหน่วยงานระดับมลรัฐ เช่น The Local Consumer Protection หรือ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้นในแต่ละมลรัฐสามารถออกกฎหมายใช้บังคับภายในรัฐของตนได้ด้วย ตัวอย่างเช่น ในมลรัฐนิวยอร์ก (New York) ได้ออกกฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านรถยนต์ภายในรัฐของตนเอง เรียกว่า “New York Lemon Law” ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อใช้คุ้มครองผู้บริโภคด้านรถยนต์ ที่มีรายละเอียดเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็นมากกว่าพระราชบัญญัติ (Acts) กฎหมายของสหพันธรัฐ (Federal) ที่วางหลักไว้เป็นกลางๆ⁹⁹ Lemon Law เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาใช้สำหรับในมลรัฐ โดยยึดเนื้อหาหลักอันมีความสำคัญของพระราชบัญญัติ (Acts) หรือกฎหมายของรัฐบาลกลาง (Federal)⁵⁴แต่จะมีรายละเอียดที่มากกว่า โดยได้บัญญัติขึ้นเกี่ยวกับรถยนต์โดยเฉพาะกำหนดรายละเอียดเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้ขาย ผู้ประกอบธุรกิจ (Dealers) ปฏิบัติตาม มีรายละเอียดและความซับซ้อนมากกว่ากฎหมายที่ออกโดยรัฐบาลกลาง เช่น ในมลรัฐนิวยอร์ก (New York) จะใช้ชื่อว่า “New York Lemon Law” เป็นต้น หน่วยงานของมลรัฐมีอยู่ทั่วไปทั่วทั้งมลรัฐตั้งแต่ในตัวเมืองไปจนถึงท้องถิ่นชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ อย่างสูงสุด

3.2 องค์กรอิสระภาคเอกชน

การรวมตัวของประชาชนเป็นกลุ่มๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นที่ได้รับความนิยมพอๆ กับความสนใจและความตื่นตัวทางด้านการเมืองการปกครองของประเทศ พื้นฐานความเข้าใจและความตระหนักในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ของตนเอง

⁹⁹54 Lemon Check. (2010) New York Lemon Law. (n.l). Retrieved September 27, 2010, from <http://www.newyork.gackpage.com>.

ได้นำไปสู่การคุ้มครองสิทธิของประชาชน การรวมตัวกันเพื่อปกป้องรักษาสิทธิของตนเองนั้น นำไปสู่การเรียกร้องให้รัฐให้ความสนใจในการคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้บริโภค เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ระหว่างผู้ผลิต ผู้จำหน่ายกับผู้บริโภค

องค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก องค์กรเหล่านี้มีรายได้จำนวนมากมาจากหลายทางด้วยกัน อาทิ จากค่าสมัครเป็นสมาชิก ค่าบำรุงเงินบริจาค เงินอุดหนุนรายได้ภาครัฐ ตลอดจนมูลนิธิเพื่อสาธารณประโยชน์และด้านอื่นๆ เป็นต้น จึงทำให้องค์กรเหล่านี้มีการพัฒนาที่เพิ่มมากขึ้น และ นอกจากนั้น องค์กรภาคเอกชนที่ผู้ประกอบการธุรกิจเองก็ยังให้ความสำคัญกับผู้บริโภค และให้ความใส่ใจกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริงโดยมีการจัดตั้งองค์กรภาคธุรกิจทั่วประเทศ และยังมีหน้าที่ทำการศึกษาปัญหาความต้องการของผู้บริโภคเพื่อไม่ให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน จนเป็นเหตุไปสู่ผลกระทบในการต่อต้านการประกอบธุรกิจอีกด้วย¹⁰⁰ โดยสรุปจะเห็นได้ว่า กลุ่มองค์กรอิสระได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในสหรัฐอเมริกา ทั่วไปในทุกๆรัฐ ของประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มองค์กรอิสระเหล่านี้ล้วนมีบทบาทสำคัญโดดเด่นเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีความสามารถเป็นหลักให้ผู้บริโภคได้พึ่งพามีปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี¹⁰¹

4. ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคประเทศสหรัฐอเมริกา

มีระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

4.1 รัฐมีหน้าที่เป็นหลักที่ยึดเหนี่ยวในการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับประเทศหรือระดับรัฐบาลกลางโดยใช้กฎหมายมหาชนที่มีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับแต่บทบาทของรัฐบาลกลางในประเทศสหรัฐอเมริกามีมากกว่ารัฐบาลกลางแห่งมลรัฐ เพราะปัญหาผู้บริโภคเกิดขึ้นทั่วประเทศแทบเท่าที่มีการทำธุรกิจสินค้าและบริการทั่วไป โดยระบบกฎหมายของรัฐบาลกลางจะมีความครอบคลุมมากกว่ากฎหมาย ของในแต่ละรัฐ แต่จะมีรายละเอียดน้อยกว่า

4.2 องค์กรในการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศหรือระดับรัฐบาลกลางรวมตัวอยู่ที่เดียว คือ คณะกรรมการการค้าตามกฎหมายที่กำกับดูแลการกระทำทางการค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรมคณะกรรมการการค้า FTC อยู่ภายใต้ฝ่ายบริหารคือถูกแต่งตั้ง

¹⁰⁰ สุขุม ศุภนิธย์ ก เล่มเดิม. หน้า 41.

¹⁰¹ สุขุม ศุภนิธย์ ก (2544). องค์กรเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2554,

โดยประธานาธิบดีและรับรองโดยสภาสูง องค์ประกอบของกรรมาธิการพรรคการเมืองและระบบพรรคการเมืองของประเทศเข้มแข็ง จึงเท่ากับว่าตัวแทนภาคประชาชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย โดยแท้จริง การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาภาวะตลาดที่มีการแข่งขันที่เป็นธรรม

4.3 ภาคประชาชนมีความเข้มแข็งและรวมตัวกันได้อย่างเหนียวแน่น โดยมีบทบาทในการผลักดันกฎหมาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และภาคธุรกิจมีนโยบายเป็นการโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครอง เพราะต้องการรักษาส่วนแบ่งในตลาดเพื่อการประกอบธุรกิจและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

4.4 คณะกรรมการความปลอดภัยสินค้าอุปโภคบริโภคของสหรัฐอเมริกา (CPSC หรือ Commission) เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา CPSC พยายามที่จะส่งเสริมความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์เพื่อผู้บริโภค โดยการจัดการกับ "ความเสี่ยงที่ไม่สมควร" ของการบาดเจ็บ (ผ่านการเรียกคืนการประสานงานการประเมินผลิตภัณฑ์ที่มีการร้องเรียนของผู้บริโภคหรือรายงานอุตสาหกรรม ฯลฯ); การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยที่เหมือนกัน และทำการวิจัยเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและการบาดเจ็บที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และด้วยขนาดของหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก CPSC จึงพยายามประสานงานกับบุคคลภายนอกรวมถึง บริษัท และผู้สนับสนุนผู้บริโภคเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและความเชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เพิ่มความปลอดภัยของผู้บริโภค หน่วยงานนี้ถูกสร้างขึ้นในปี 1972 โดยผ่านพระราชบัญญัติความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์เพื่อผู้บริโภค หน่วยงานรายงานต่อรัฐสภาและประธานาธิบดี โดยมีคณะกรรมการผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจากประธานาธิบดีและได้รับการยืนยันจากวุฒิสภาสหรัฐอเมริกา เช่นเดียวกับหน่วยงานอิสระของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา มีวาระคราวละเจ็ดปี อย่างไรก็ตามตั้งแต่ปี 2009 หน่วยงานจะดำเนินการโดยคณะกรรมการ 5 คนซึ่งหนึ่งในนั้นทำหน้าที่เป็นประธาน คณะกรรมาธิการกำหนดนโยบายสำหรับ CPSC มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ Bethesda รัฐแมริแลนด์ซึ่งหน่วยงานนี้มีหน้าที่ตรวจสอบสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนว่าเป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตราย ต่อผู้บริโภค และมีอำนาจในการจัดการกับสินค้านั้น เช่น สั่งให้เรียกเก็บ ยึดคืน หรือให้خذใช้ต่างๆ ใให้กับผู้บริโภค ¹⁰²

¹⁰²CPSC.gov. Archived from the original on 2013-01-16. Retrieved 2015-05-06.

5. เหตุผลที่ช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคสัมฤทธิ์ผล

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา ถือได้ว่าเป็นยุคแห่งการคุ้มครองผู้บริโภค (The Age of Consumer Protection)¹⁰³ ประเทศทั้งหลายในโลกโดยทั่วไปมีความตื่นตัวให้ความสนใจในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ มีการออกระเบียบข้อกำหนดเพื่อการคุ้มครองสิทธิประชาชนมากยิ่งขึ้น ประเทศสหรัฐอเมริกาถือเป็นประเทศที่เป็นผู้นำในการให้ความใส่ใจอย่างเด่นชัดในเรื่องนี้ รัฐบาลทุกระดับได้ให้ความสนใจดูแลการผลิตสินค้าจากโรงงาน และผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ดำเนินการค้าทั้งหลายก็ให้ความสนใจในการผลิต ทั้งในเรื่องคุณภาพที่ดีมีการตรวจสอบควบคุมในการผลิต และมีการกำหนดราคาให้เป็นไปโดยยุติธรรม ให้คุ้มกับเงินที่ผู้บริโภคจะต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้าต่างๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการผลิตที่มีมาตรฐาน การแข่งขันกันโดยเสรีมีการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนผู้บริโภค ให้มีความรอบรู้ในเรื่องการบริโภค สิทธิและหน้าที่ ตลอดจนบทบัญญัติกฎหมายที่จะเป็นไปประโยชน์แก่ผู้บริโภค เพื่อป้องกันการเอาเปรียบของ ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย เช่น ในบางมลรัฐ ได้ออกระเบียบให้สิทธิแก่ผู้บริโภคที่ได้ซื้อสินค้าไปจากผู้ขายแล้ว หากผู้ซื้อไม่พอใจก็ให้สิทธิในการนำสินค้ามาคืนได้ภายในกำหนดเวลา เช่น คืนสินค้าได้ภายใน 3 วัน เป็นต้น จะเห็นได้ว่ารัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา ในทุกระดับ ตั้งแต่ในระดับสหพันธรัฐ มลรัฐ และท้องถิ่น รวมทั้งประชาชนได้มีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิของประชาชนผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่งตั้งแต่ในอดีตมาจนถึงในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากล ต้องอาศัยปัจจัยหรือการมีส่วนร่วมของบุคคลสามฝ่าย ได้แก่ รัฐ ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้บริโภค เพื่อที่จะทำให้วงจรของการคุ้มครองผู้บริโภค มีความครบถ้วนและเป็นวงจรมีความสมบูรณ์มากที่สุด

¹⁰³วิชช์ จีระแพทย์. (2552, 21 กันยายน). กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ

6. กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ประเทศสหรัฐอเมริกา ยกตัวอย่างในแต่ละมลรัฐ

6.1 มลรัฐแคลิฟอร์เนีย (California)

จากคำแปลภาษาอังกฤษ “Lemon” หมายถึง สินค้าที่ชำรุดเสียหาย หรือมีข้อบกพร่อง ถ้าเป็นรถยนต์ ก็ต้องถือว่าเป็นรถใหม่ป้ายแดงที่เจ้าของเพิ่งซื้อมาได้ไม่ถึงปี แต่ต้องเที่ยวพาไปเข้าอู่ ออกอู่อยู่บ่อยๆ เพราะมักจะมีปัญหาเกี่ยวกับรถคันนั้นอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น Lemon Law ก็คือกฎหมายที่จะให้ความคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคเมื่อได้รับสินค้าชำรุด¹⁰⁴ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นกฎหมายส่งคืนสินค้าชำรุด นั่นเองดังนั้นกฎหมาย Lemon Law ในประเทศสหรัฐอเมริกา จึงเป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองมิให้ผู้บริโภคต้องถูกผูกมัดและได้รับความทุกข์จากการซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่อง จะใช้งานก็ไม่ได้ ต้องคอยซ่อมบำรุงอยู่เรื่อยไป แก้ปัญหาก็ไม่หายขาด โดยกฎหมายฉบับนี้บังคับให้ผู้ผลิต ต้องดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง ให้เป็นไปตามข้อตกลงของการรับประกัน ที่ผู้ผลิตรถยนต์ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร “written warranty” และนอกจากนี้ในกรณีที่รถยนต์มีความชำรุดบกพร่อง และผู้ผลิตได้มีความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสมแล้ว แต่ยังไม่สามารถแก้ไขความชำรุดบกพร่องนั้นได้ กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค ซึ่งอาจดำเนินการด้วยการซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค โดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้วก็ได้¹⁰⁵ นอกจากนั้นกฎหมายฉบับนี้ยังได้ระบุถึงนิยามคำว่า “ความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสม” ซึ่งหมายถึงได้พยายามแก้ปัญหาใดๆ ซึ่งเกิดขึ้นโดยรถยนต์คันดังกล่าวและรถยนต์คันดังกล่าวจะต้องส่งมอบให้กับผู้บริโภคไม่เกิน 18 เดือนและใช้งานไม่เกิน 18,000 ไมล์ และความชำรุดบกพร่องดังกล่าวนั้น จะต้องครอบคลุมภายใต้ warranty ที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้บริโภค และความชำรุดบกพร่องนั้นต้องเป็นข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจนเชิงประจักษ์ในการใช้งานของผู้บริโภคหรือในมูลค่าของรถยนต์คันนั้นๆ ในกรณีที่มีความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสม แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ ผู้บริโภคสามารถดำเนินการตามขั้นตอน ได้ ดังนี้

¹⁰⁴วิรัช จีระแพทย์. (2552, 21 กันยายน). กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.Ubon-ju.ago.go.th>.

¹⁰⁵California Civil Code, Section 1793.p 22.

1) ศึกษาสัญญาด้านการรับประกันโดยละเอียด เพื่อให้ทราบถึงข้อตกลงระหว่างผู้ผลิตและผู้ซื้อ ขั้นตอนในการแจ้งบริษัท และขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย (Arbitration) เพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามข้อตกลง

2) เจรจาเพื่อหาข้อยุติกับผู้จัดจำหน่าย หรือบริษัทผู้ผลิตโดยตรง

3) หากไม่สามารถเจรจาได้เป็นที่พึงพอใจ และผู้บริโภครพิจารณาเห็นว่าเข้าข่ายกรณีของกฎหมายเลมอน (Lemon Law) แล้วก็สามารถยื่นเรื่องเพื่อขอให้มีการไกล่เกลี่ยได้¹⁰⁶ (ผู้ผลิตจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการไกล่เกลี่ย) การไกล่เกลี่ยนี้จะพิจารณาจากหลักฐานสัญญาของบริษัทในการรับประกัน หลักฐานการซ่อมแซม ความสูญเสียจากการไม่ได้ใช้รถยนต์ ฯลฯ ทั้งนี้การไกล่เกลี่ยจะต้องแล้วเสร็จสิ้นภายใน 40 วัน โดยผลการตัดสินของกรรมการไกล่เกลี่ย ถ้าหากตัดสินว่ารถยนต์คันดังกล่าวมีความชำรุดบกพร่องจริง ผู้ผลิตจะต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค หรือซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค โดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้ว

4) หากการตัดสินของกรรมการไกล่เกลี่ยเห็นว่าไม่มีมูล แต่ถ้าหากผู้บริโภคไม่ยอมรับการตัดสินของคณะกรรมการ ก็ยังสามารถที่จะใช้ยื่นฟ้องในชั้นศาลต่อไปได้

6.2 มลรัฐฟลอริดา (Florida)

กฎหมายเลมอน (Lemon Law)¹⁰⁷ของมลรัฐฟลอริดา (Florida) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่โดยได้มีการกำหนดไว้ในปี ค.ศ. 1988 โดยสภานิติบัญญัติได้มีการแก้ไขกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ต้องแสดงความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวหากรถยนต์ใหม่มีปัญหาจะต้องเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับผู้บริโภค¹⁰⁸ ในกรณีที่รถยนต์คันดังกล่าวมีปัญหาความชำรุดบกพร่อง หากผู้ผลิตหรือตัวแทนในการจำหน่ายไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรับประกัน โดยการแก้ไขซ่อมแซม หรือหลังจากมีการพยายามแก้ไขซ่อมแซมแก้ปัญหาความชำรุดบกพร่อง ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นระยะเวลาจำนวน 40 วัน และผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย ได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 3 ครั้ง และในครั้งที่ 4 ก่อนที่จะได้รับหนังสือแจ้งเตือนจากผู้บริโภค แต่ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายก็ยังไม่สามารถที่จะซ่อมรถยนต์

¹⁰⁶วิชช์ จีระแพทย์. (2552, 21 กันยายน). กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.Ubon-ju.ago.go.th>.

¹⁰⁷ Florida Lemon Law Chapter 681 Motor Vehicle Sales Warranties Motor Vehicle Warranty Enforcement Act.

¹⁰⁸ Florida Lemon Law Chapter 681 Motor Vehicle Sales Warranties Motor Vehicle Warranty Enforcement Act.

คั่นดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องซื้อรถยนต์คั่นดังกล่าว และชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสม และผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่คั่นดังกล่าวมีสิทธิที่จะเลือกว่า ต้องการให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายชดใช้เป็นจำนวนเงินหรือเปลี่ยนรถคั่นใหม่ให้กับผู้บริโภค แต่ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมดังกล่าวไม่สามารถนำมาบังคับในกรณีที่เกิดสงคราม ฉุกเฉิน ไฟไหม้ หรือภัยธรรมชาติได้¹⁰⁹

6.3 มลรัฐมอนทานา (Montana)

กฎหมายเลมอน (Lemon Law)¹¹⁰ มลรัฐมอนทานา (Montana) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีการกำหนดความครอบคลุมในรถยนต์ที่จดทะเบียนในมลรัฐมอนทานา (Montana) แต่ไม่ครอบคลุมถึงรถบ้านและรถบรรทุกที่มีน้ำหนักกว่า 10,000 ปอนด์โดยถ้าหากรถยนต์ใหม่คั่นดังกล่าวมีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์ให้กับผู้บริโภค แต่มีข้อแม้ว่ารถยนต์คั่นดังกล่าวจะต้องส่งมอบให้กับผู้บริโภคมาแล้ว ไม่นเกิน 2 ปี และมีการใช้งานไม่เกิน 18,000 ไมล์ แต่ถ้าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวนมาแล้ว 4 ครั้ง ภายในระยะเวลา 30 วัน ทำการ แต่ผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายก็ยังไม่สามารถแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์คั่นดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย จะต้องดำเนินการซื้อรถยนต์คั่นดังกล่าวคืน และชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสม และผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่มีสิทธิในการเลือกว่า ต้องการให้ชดใช้เป็นเงินหรือว่าให้ชดใช้เป็นรถยนต์คั่นใหม่ ก็ได้

6.4 มลรัฐเท็กซัส (Texas)

กฎหมายเลมอน (Lemon Law) มลรัฐเท็กซัส (Texas) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีการกำหนดความครอบคลุมในรถยนต์ใหม่และรถเก่า ที่มีข้อชำรุดบกพร่องร้ายแรงและยังอยู่ในระยะประกันที่ทางผู้ผลิตได้ให้สัญญาไว้ ในกรณีรถใหม่ถ้าภายใน 2 ปีแรกหลังจากการส่งมอบรถให้กับผู้บริโภคแล้ว หรือใช้งานไม่เกิน 24,000 ไมล์ ให้โอกาสแก้ไขซ่อมแซม ได้จำนวน 4 ครั้ง สำหรับเหตุในการชำรุดบกพร่องที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือขัดขวางความสามารถในการใช้งานของรถยนต์ โดยผู้บริโภคต้องยื่นเอกสารภายใน 6 เดือนนับแต่วันแรกที่เข้าแจ้งข้อบกพร่อง โดยยื่นเรื่องผ่านทนายและสามารถเรียกค่าธรรมเนียมค่าทนายและค่าใช้จ่ายอื่นๆจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้ และจุดเด่นของรัฐนี้คือผู้บริโภคสามารถนำรถยนต์คั่นที่ชำรุดบกพร่องไปซ่อมที่อื่น ที่ไม่ใช่ศูนย์ที่จำหน่ายรถนั้น ก็ได้ โดยหากผู้บริโภคต้องการให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเปลี่ยนรถคั่นใหม่ให้หรือรับซื้อคืน จะต้องชำระ

¹⁰⁹Florida lemon law. (n.l) Retrieved May 27, 2011, from www.bbb.org/us/florida-lemon-law/.

¹¹⁰Montana Lemon Law Title(n.l). Retrieved May 28,2011, from www.lemonlaw.com.

ค่าธรรมเนียม 35 ดอลลาร์สหรัฐ ในการยื่นแบบฟอร์มฟ้องคดี แต่ถ้าประสงค์ให้ซ่อมต่อไปก็ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม แต่อย่างไร

6.5 มลรัฐอลาสก้า (Alaska)

เป็นรัฐที่ 49 ของสหรัฐอเมริกาเมื่อวันที่ 3 มกราคม 1959 มีแนวชายฝั่งยาวกว่ารัฐอื่นๆ ในสหรัฐอเมริกาที่รวมกัน อยู่ทางทิศเหนือสุด กฎหมายเลมอน (Lemon Law) ในรัฐอลาสก้า (Alaska) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ โดยมีการกำหนดความครอบคลุมรถยนต์ใหม่ที่มีปัญหาชำรุดบกพร่อง ที่ยังไม่สามารถแก้ไขซ่อมแซมได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ภายในปีแรกหรือที่ได้รับประกันไว้ โดยผู้บริโภคต้องแจ้งปัญหาไปยังผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายภายใน 1 ปี นับแต่ได้รับรถยนต์มา โดยจกรายละเอียดและบันทึกกระบวนการอย่างชัดเจน และในการร้องเรียนนี้จะมีหน่วยงานด้านบริโภคในท้องถิ่นหรือผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายคอยให้ความช่วยเหลือ ถึงแม้ยังต้องตั้งทนายแต่ก็สามารถผ่อนชำระค่าทนายได้ ถ้าหากผู้ผลิตได้มีการแก้ไขรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องในปัญหาเดียวกันแล้วเกิน 3 ครั้ง และและศาลมีคำพิพากษาให้ชนะคดี ก็จะได้รับบริการเปลี่ยนรถคันใหม่หรือได้รับการคืนเงินค่าตัวรถ รวมทั้งภาษี ค่าโอนและค่าอื่นๆ ในการซื้อรถคันใหม่ทันที แต่ในการนี้ไม่รวมถึงปัญหาในการชำรุดบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ เช่น วิทยุไม่ดัง สลักแอร์ไม่ดี เป็นต้น จะไม่ได้รับการคุ้มครองจากรัฐนี้

6.6 มลรัฐฮาวาย (Hawaii)

เป็นรัฐที่ 50 ของสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2502 ฮาวายเป็นรัฐของสหรัฐอเมริกาเพียงแห่งเดียวที่ตั้งอยู่นอกอเมริกาเหนือและเป็นรัฐเดียวที่ประกอบด้วยเกาะทั้งหมด ส่วนใหญ่ในมหาสมุทรแปซิฟิกตอนกลางกฎหมายเลมอน (Lemon Law) ในรัฐฮาวาย (Hawaii) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ โดยมีการกำหนดความครอบคลุมรถยนต์ใหม่ ที่ส่งมอบให้ผู้บริโภคไม่เกิน 2 ปี หรือ 24,000 ไมล์และต้องเป็นรถยนต์ใหม่เท่านั้นและยังอยู่ในการรับประกัน โดยความเสียหายนั้นจะครอบคลุมในเรื่องความสามารถของการใช้รถยนต์และความปลอดภัยของรถยนต์และผู้ใช้รถยนต์นั้น โดยหากมีการแก้ไขซ่อมแซม จำนวน 3 ครั้งในปัญหาเดียวกัน ก็ให้ดำเนินการติดต่อผู้ผลิตและผู้จำหน่าย โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุนอากาการที่ชำรุดเสียหายและจำนวนครั้งที่มีการแก้ไขซ่อมแซม และสามารถที่จะนำรถไปซ่อมอยู่ภายนอกได้ และมีอนุญาโตตุลาการในการไกล่เกลี่ย ข้อตกลง แต่ถ้าหากว่าความชำรุดบกพร่องนั้นที่คาดไว้จะรุดต่อไปอาจมีอันตรายถึงชีวิต ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายก็ต้องเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับผู้บริโภคทันที

6.7 มลรัฐนิวยอร์ก (New York City)

มหานครนิวยอร์กเป็นเมืองใหญ่ที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดในสหรัฐอเมริกา ตั้งอยู่ทางตอนใต้สุดของรัฐนิวยอร์กเมืองนี้เป็นศูนย์กลางของพื้นที่นครนิวยอร์กเป็นมหานครที่ใหญ่ที่สุดในโลก¹¹¹ กฎหมายเลมอน (Lemon Law) ในรัฐนิวยอร์ก (New York City) ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ โดยให้ความคุ้มครองทั้งรถยนต์ใหม่และเก่า โดยผู้บริโภคต้องรายงานปัญหาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ภายใน 2 ปีหรือภายใน 18,000 ไมล์ โดยรถยนต์ใหม่ ให้ผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิต ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมได้จำนวน 4 ครั้ง หรือระยะเวลาในการซ่อมภายใน 30 วัน โดยให้ยื่นแบบฟอร์มให้กับหน่วยกฎหมายอัยการสูงสุด โดยผู้บริโภคจะต้องจ้างทนายที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะด้านที่มีให้เลือกจำนวนมาก ในการฟ้องคดี โดยถ้าหากชนะคดีซึ่งส่วนมากก็จะชนะคดีถ้าเก็บหลักฐานในใบเสร็จต่างๆในการซ่อมไว้อย่างครบถ้วน ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายก็ต้องรับผิดชอบโดยเปลี่ยนรถคันใหม่หรือคืนเงินเท่ากับราคาในวันที่ผู้บริโภคจ่ายในวันรับรถ โดยผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกได้

โดยสรุปประเทศสหรัฐอเมริกานั้นมีความใส่ใจในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ทั้งในรัฐบาลกลาง หรือในมลรัฐต่างๆ รวมทั้งมีหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่น ภาคประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยรวมในรัฐบาลกลางนั้นจะให้ความคุ้มครองความชำรุดบกพร่องของรถยนต์โดยเริ่มมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่ปี ค.ศ.1975 และในปี ค.ศ.1982 ก็มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับรถยนต์โดยตรง โดยให้ความคุ้มครองรถยนต์ใหม่ที่มีความชำรุดบกพร่องที่อยู่ในระยะรับประกัน หากมีการแก้ไขซ่อมแซมแล้วจำนวน 4 ครั้ง ภายในระยะเวลา 30 วัน หรือระยะ 18,000 ไมล์ หรือภายหลังการส่งมอบรถให้ผู้บริโภคแล้ว สูงสุด 24 เดือนผู้บริโภคจะได้รับการเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ทดแทนหรือได้รับการคืนเงินเต็มจำนวน และในระหว่างที่แก้ไขซ่อมแซม ผู้บริโภคก็จะได้รับการชดเชยค่าเช่ารถระหว่างซ่อมหรือค่าลากจูงรถในการนำรถไปซ่อมแซมและในส่วนของมลรัฐต่างๆ ก็จะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมก็จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ในทุกๆ มลรัฐ

6.8 ประเทศญี่ปุ่น

ปัจจุบันประเทศญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าประเทศญี่ปุ่นจะมีช่วงเวลาที่สะดวกในการพัฒนาเศรษฐกิจไปเป็นระยะเวลานาน แต่ในปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมากเนื่องจากการแข่งขันกันทั้งในเชิงธุรกิจรวมถึงการมีเทคโนโลยีการผลิตสินค้าที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การผลิตสินค้าจำนวนมากในเชิงอุตสาหกรรม เป็นเหตุให้ผู้บริโภค

¹¹¹<http://www.lemonfreedom.com/pages/new-york-lemon-law-case>.

ได้รับข้อมูลรายละเอียดจากสินค้าไม่ครบถ้วนหรือเพียงพอ ผู้บริโภคต้องรับความเสี่ยงจากสินค้าหรือบริการเอง รัฐบาลญี่ปุ่นเห็นความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค จึงมีการตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาเพื่อคุ้มครองให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค Lemon เป็นคำศัพท์แสดงในภาษาอังกฤษ ซึ่งหมายถึง สินค้าที่มีความชำรุดเสียหาย หรือมีข้อบกพร่อง ถ้าเป็นรถยนต์ ก็ต้องถือว่าเป็นรถใหม่ป้ายแดงที่ผู้บริโภคได้ซื้อมาไม่นาน แต่ต้องพบเจอกับปัญหาต่างๆ นานา อยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น Lemon Law ก็คือ กฎหมายที่จะให้ความคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคเมื่อได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือพูดง่ายๆ ว่าเป็น กฎหมายส่งมอบคืนสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง นั่นเอง

6.8.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

การเป็นประเทศผู้แพ้ในสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นเหตุให้ญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลและแนวคิดด้านต่างๆ มาจากประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อใช้ในการพัฒนาฟื้นฟูประเทศ ปรับปรุงแก้ไขและวางระบบเรื่องต่างๆ ของประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง รวมทั้งการรับเอาทฤษฎีด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้ในประเทศไทยด้วย

6.8.2 แนวคิดและที่มาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

กฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าของประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นจากนโยบายต่างประเทศของประเทศไทยที่มีนโยบายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามระดับการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 อย่างไรก็ตามสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความพึงพอใจจากข้อบกพร่องที่เกิดกับสินค้า การติดฉลากปลอม จึงทำให้ผู้บริโภคให้ความสนใจในความปลอดภัยในสินค้าเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลประเทศไทยได้ตั้งสำนักงานนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้สำนักงานวางแผนเศรษฐกิจเมื่อปี ค.ศ. 1965 มีหน่วยงานดูแลผู้บริโภคภายใต้การบริหารงานของกระทรวงการอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ และกระทรวงเกษตร ป่าไม้ และการประมง ต่อมาได้มีการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นพื้นฐานเมื่อปี ค.ศ. 1968¹¹² เพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ วิธีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคให้เพิ่มมากขึ้น และในปี ค.ศ. 1995 ประเทศไทยได้ออกกฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าโดยกำหนดให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคด้านชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายจากความชำรุดและข้อบกพร่องของสินค้า ผู้ผลิตจำเป็นต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากสินค้านั้นๆ และกฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองเบื้องต้นแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากความชำรุดบกพร่องและความเสียหายของสินค้า ทั้งยังได้มีการนำกระบวนการระงับข้อพิพาทมาใช้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

¹¹²<https://info.japanesecartrade.com/>.

ภายนอกศาล เพื่อลดการนำคดีขึ้นสู่ศาล หากไม่สามารถตกลงในการเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ จึงค่อยมีการนำข้อพิพาทดังกล่าวขึ้นเป็นคดีเพื่อเข้าสู่การพิจารณาคดีของศาล ต่อไป

6.8.3 ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

จากแนวคิดและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น ได้กำหนดให้รัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่กำหนดไว้ใน The Consumer Protection Fundamental Law อันเป็นกฎหมายพื้นฐานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของญี่ปุ่น ทำให้ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นระบบที่ต้องเดินตามกรอบของกฎหมายฉบับดังกล่าว ซึ่งในญี่ปุ่นนั้นถือได้ว่าบทบาทของภาครัฐนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งทำให้ประชาชนผู้บริโภคทั่วไปมีความคิดที่ว่าเป็นหน้าที่ของรัฐโดยตรง จะต้องดูแลและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนของรัฐในฐานะที่เป็นผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นผู้ที่อ่อนแอและไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในระบบธุรกิจที่มีความเข้มแข็งอย่างยิ่ง ในประเทศญี่ปุ่นได้มีการจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะเดียวกับ The Federal Trade Commission ของประเทศสหรัฐอเมริกาแต่เรียกว่า The Japan Fair Trade Commission (JFTC) ขึ้นในปี ค.ศ. 1970¹¹³ โดยเป็นองค์กรของรัฐในฝ่ายบริหาร ที่มีการทำงานขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอื่นอีก 4 คน ซึ่งแต่งตั้งโดยนายกรัฐมนตรี และต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาหรือสภาไดเอท (The Diet) มีหลักประกันและมีการทำงานที่เป็นอิสระ มีบุคลากรของตนเอง ภายใต้การบริหารงานของเลขาธิการ โดยการทำงานจะได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐ ทั้งนี้ ประธานกรรมการ กรรมการและบุคลากรใน The Japan Fair Trade Commission จะต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมทางการเมืองหรือประกอบพาณิชย์กรรมหรือธุรกิจการค้าใดๆ โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ออกกฎระเบียบหรือประกาศตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อต่อต้านการค้าที่มีลักษณะเป็นการผูกขาด
- 2) สืบสวนสอบสวนการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจว่าขัดต่อกฎหมายหรือไม่ ทั้งนี้ การสืบสวนสอบสวนเป็นไปเพื่อแสวงหาพยานหลักฐานต่างๆ สามารถเรียกผู้ต้องสงสัยหรือพยานบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น รวมทั้งยึดหรือเรียกให้บุคคลใดๆ ส่งเอกสาร หรือเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน
- 3) นั่งพิจารณาคดีศาล เพื่อสอบสวนและหาหลักฐานว่าผู้ประกอบธุรกิจในการกระทำผิดตามกฎหมายจริง

นอกจากมี The Japan Fair Trade Commission แล้วในประเทศญี่ปุ่นยังมีองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นอีกในชื่อว่า National

¹¹³<https://info.japanesecartrade.com/>.

Center for Consumer Affairs (NCCA) ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศโดยผ่านเครือข่ายที่เรียกว่า Praciica Living Information Online Network (Pio-net)¹¹⁴ ซึ่งระบบเครือข่ายดังกล่าวสามารถทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี เพราะทำให้ประชาชนที่รวมตัวกันเป็นเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีข้อมูลที่จะใช้ในการเผยแพร่ออกสู่ชุมชนหรือกลุ่มของตนในญี่ปุ่นนั้นนอกจากได้ว่า พระราชบัญญัติพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 1968 The Consumer Protection Fundamental Law Act (Law No. 78) เป็นแกนหลักในการกำหนดแผนการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งของรัฐบาลกลางรัฐบาลท้องถิ่นและผู้ประกอบการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันก็ได้โดยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้บัญญัติให้หน่วยงานตั้งแต่ระดับรัฐบาล รัฐท้องถิ่น นคร เมือง เทศบาล โตเกียว และรวมถึงผู้ประกอบการที่ต้องจัดให้มีระบบร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ด้วย ซึ่งในกรณีของผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีการรวมตัวกันของผู้ประกอบการธุรกิจด้านโฆษณา ได้จัดตั้งองค์กรนิติบุคคลขึ้นองค์กรหนึ่งชื่อว่า องค์กรตรวจสอบการโฆษณาแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น (Japan Advertising Review Organization) หรือชื่อย่อว่า JARO ภายใต้การอนุมัติจากคณะกรรมการการค้าที่ไม่เป็นธรรมและกระทรวงเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1974 ซึ่งองค์กรดังกล่าวจะทำหน้าที่ให้การปรึกษา ผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณาและรับเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณา แต่ทั้งนี้อำนาจของ JARO เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนในด้านการโฆษณา โดยจะเน้นการใช้มาตรการเชิงสังคมเป็นหลัก ถ้าผู้ประกอบการไม่ดำเนินการ ในเรื่องที่ผู้บริโภคร้องเรียน JARO จะใช้วิธีประชาสัมพันธ์ไปในทางสื่อต่างๆ เพื่อประจานให้สังคมได้รับรู้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นวิธีที่ได้ให้ภาคเอกชนควบคุมตรวจสอบกันเอง ทำให้บทบาทของภาครัฐลดลงด้วย และตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 รัฐบาลกลางรวมถึงรัฐบาลท้องถิ่น พยายามที่จะลดบทบาทภาครัฐลงและส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมตัวกันเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของตนเอง ในฐานะผู้บริโภค โดยใช้ช่องทางการทำการประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้ประชาชนให้มากขึ้นจนกระทั่งทำให้ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของญี่ปุ่นมีความเข้มแข็งเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลได้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้มีความสอดคล้องกับการที่ผู้บริโภคจะใช้สิทธิของตนได้ง่ายขึ้นและการดำเนินคดีในศาลของผู้บริโภคเป็นไปได้อย่างง่ายขึ้น และทำให้รัฐบาลสามารถส่งเสริมให้ผู้บริโภคดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วยตนเอง อย่างสะดวกมากขึ้น

6.9 หลักกฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าของประเทศญี่ปุ่น

หลักกฎหมายความรับผิดชอบในสินค้าของประเทศญี่ปุ่น นั้นได้รับอิทธิพลมาจากระบบกฎหมายของประเทศฝรั่งเศสและประเทศเยอรมันที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความเสียหาย

¹¹⁴<https://info.japanesecartrade.com/>.

จากสินค้าที่ซำรุดบกพร่อง จากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ในการผลิตสินค้าใหม่ๆ ทำให้ประเทศญี่ปุ่นที่เป็นประเทศที่มีการผลิตสินค้าจำนวนมากและมีการบริโภคสินค้ามากที่สุดและมีเทคโนโลยีที่ดีที่สุด ความปลอดภัยจึงเป็นปัจจัยหนึ่งของการควบคุมคุณภาพการผลิตสินค้าเพื่อการบริโภค ดังนั้น เพื่อที่จะลดปัญหาจากความบกพร่องของสินค้าที่อาจเกิดอันตรายต่อผู้บริโภค ประเทศญี่ปุ่นจึงได้ปรับการใช้กฎหมายที่เกิดจากความบกพร่องของสินค้าโดยได้วางหลักการความรับผิดชอบมาจากการละเลยที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย โดยทั่วไปหลักการดังกล่าวเป็นการกระทำโดยละเมิดต่อบุคคลที่ปรากฏอยู่ในกฎหมายแพ่งที่วางหลักไว้ว่า บุคคลที่ตั้งใจกระทำความผิด หรือละเว้นการกระทำโดยกระตือรือร้นของบุคคลภายนอกต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นเหล่านั้น ปรากฏตามมาตรา 24 ประมวลกฎหมายแพ่งซึ่งหลักเกณฑ์ในการพิจารณากฎหมายของประเทศญี่ปุ่น ใช้หลักการคล้ายกับหลักของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้กำหนดรูปแบบของทฤษฎีที่เหมือนกันในการพิจารณาความรับผิดชอบของผู้ผลิตสินค้าในหน่วยที่เกิดกับกระบวนการผลิต การออกแบบสินค้า และได้รับแจ้งจากผู้ขายสินค้าถึงข้อจำกัดในการใช้สินค้านั้นด้วย ตัวอย่างคดี SMON 1970 ศาลอนุญาตให้โจทก์ทำการพิสูจน์หลักฐานหรือมีภาระพิสูจน์หลักฐานที่สนับสนุนกล่าวอ้างของบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าที่เกิดจากการแพ้ยาในตัวยามีสารบางชนิดที่บุคคลนั้นไม่ได้รับการแจ้งหรือบอกกล่าวบนฉลากหน้ากล่องยาชื่อว่า Subacute-Myelo-optico-neuropathy (SMON)¹¹⁵ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ไข้ยาประเภทนี้เป็นเด็กที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง เมื่อบริโภคยาประเภทนี้เข้าไปแล้วก่อให้เกิดปัญหาทางสายตาสูญเสียการมองเห็น โดยที่บริษัทยาต้องชดใช้ค่าเสียหายแก่เหยื่อที่บริโภคสินค้าโดยไม่ได้ทราบรายละเอียดบนฉลากสินค้า เมื่อกลับมาพิจารณาให้ใช้หลักความบกพร่องของสินค้าซึ่งเป็นความผิดของผู้ผลิตสินค้าเป็นหลักเกณฑ์ในการปรับฐานความผิดตามหลักกฎหมายดังกล่าว ทำให้ผู้ผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศญี่ปุ่นเองต้นตัวและสร้างมาตรฐานสินค้า เพื่อการบริโภคโดยต้องเพิ่มความระมัดระวังในการผลิตให้ได้ตรงตามคุณภาพและมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สินค้าที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนั้น ต้องเป็นสินค้าที่เคลื่อนย้ายได้เท่านั้น ดังนั้น ถือได้ว่าต้องเป็นสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ ผู้ที่ต้องตกอยู่ภายใต้บังคับกฎหมายฉบับนี้ได้แก่ ผู้ผลิตสินค้า ผู้นำเข้าสินค้า รวมทั้งบุคคลที่ได้รับบุชื่อไว้ในสินค้าในฐานะผู้ผลิต หรือผู้นำเข้า เช่น บุคคลผู้นำเข้าสินค้าในชื่อผลิตภัณฑ์ต้องตกอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่ได้รับบุชื่อผู้นำเข้าไว้ในสินค้านั้นๆ ด้วย

หลักกฎหมายเรื่องความรับผิดชอบในสินค้าที่ซำรุดบกพร่อง กับประเด็นอุตสาหกรรมยานยนต์ได้รับความสนใจอย่างมากในฐานะที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้ผลิตสินค้าเหล่านั้นเป็นจำนวน

¹¹⁵<https://info.japanesecartrade.com/>.

มาก ตัวบริษัทที่จัดตั้งในประเทศญี่ปุ่นเองถือได้ว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิตสินค้าที่ต้องสร้างมาตรฐานในการให้ความคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ผลิต และผู้บริโภคให้ตรงตามมาตรฐานทางอุตสาหกรรม จุดประสงค์ของการรับผิดชอบตามกฎหมายความรับผิดในสินค้า (The Product Liability Law 1994) ตามมาตรา 1 นั้น ได้กำหนดไว้ว่ากฎหมายนี้บรรเทาบุคคลที่ได้รับบาดเจ็บจากความรับผิดในสินค้าจากผู้ผลิต รวมทั้งความเสียหายเมื่อเกิดผลกระทบต่อบุคคลในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน โดยที่มีสาเหตุอันเกิดมาจากข้อชำรุดบกพร่องของสินค้า¹¹⁶ ในกรณีที่เกิดข้อชำรุดบกพร่องของสินค้าตามกฎหมายความรับผิดในสินค้าตามมาตรา 2 นั้น ไม่ได้หมายความว่าความถึงสินค้านั้นบกพร่องในคุณภาพของตัวมันเอง แต่หมายความว่ามาตรฐานในเรื่องความปลอดภัยของสินค้า อันจะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้นได้รับบาดเจ็บด้านชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของผู้บริโภค ในกรณีที่เกิดกับอุตสาหกรรมยานยนต์ ในฐานะที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้ผลิตสินค้าเหล่านั้นด้วยตนเองจึงต้องให้ความสำคัญในการป้องกันอันตรายที่อาจก่อให้เกิดแก่ผู้บริโภคที่ได้ใช้รถยนต์ที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่น เมื่อมีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นกับรถยนต์นั้น ทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ย่อมต้องดำเนินการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่องโดยเรื่องความรับผิดในสินค้าที่ชำรุดบกพร่องถูกกำหนดไว้ในมาตรา 5 นั้น สิทธิที่นั้นจะเกิดต่อเมื่อถ้าหากความเสียหายที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บจากสินค้านั้นๆ ภายในระยะเวลาที่ได้ทำประกันสินค้าไว้ไม่เกินสามปีนับตั้งแต่มูลค่าของรถคันนั้นได้ทราบถึงอันตรายจากสินค้า และไม่เกินสิบปีนับแต่สินค้านั้นได้ผลิตออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรม ตัวอย่างข้อชำรุดบกพร่องของรถยนต์ในประเทศญี่ปุ่นคือ การที่บริษัท โตโยต้า ได้เรียกรถยนต์คืนจากประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรปและสาธารณรัฐประชาชนจีน บริษัท โตโยต้า ได้ประกาศเรียกรถยนต์คืน เนื่องจากความบกพร่องของคันเร่งที่ติดอยู่กับพื้นรถยนต์ซึ่งที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุแก่ผู้ขับขี่ในประเทศสหรัฐอเมริกา¹¹⁷ โดยการเรียกรถยนต์ที่ขายไปยังทั้งสามประเทศนั้นคืนและห้ามการขายรถยนต์ โตโยต้าอีกจำนวนแปดรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเหตุคันเร่งที่ติดตั้งผิดคุณลักษณะของผู้ขับขี่จึงทำให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่ประเทศผู้ผลิตสินค้าตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคควรที่จะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย โดยบริษัทรถยนต์ยอมจ่ายค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นการดำเนินการตามกฎหมายภายในของประเทศญี่ปุ่นและกฎหมายของต่างประเทศที่คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า

¹¹⁶ <https://www.consumersouth.org/paper/916> คุณอัครพงษ์ เวชยานนท์ สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย.

¹¹⁷ 63 63 โปสต์ทูเดย์. (2553). โตโยต้าเรียกคืนรถในสหรัฐ ฯ. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=353468>.

6.10 ประเทศเยอรมัน

โดยแต่เดิมประเทศเยอรมันก็มีกฎหมายทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างจากประเทศไทย แต่ภายหลังได้มีการปรับปรุงและบัญญัติกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาบังคับใช้ โดยนโยบายหลักของเยอรมันคือ การประกอบธุรกิจการค้าและการให้บริการที่มีความเป็นอิสระ สามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างเสรีแต่ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดกับกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับใดๆ ที่กำหนดไว้สำหรับกิจการนั้นๆ นอกจากนี้รัฐบาลยังพยายามส่งเสริมให้มีการแข่งขันกันทางการค้าสูง ดำเนินไปด้วยความยุติธรรม และไม่มีการจำกัดเชื้อชาติแต่อย่างใด ในการประกอบธุรกิจ ดำเนินการใดๆ ผู้ประกอบการที่เป็นชาวเยอรมัน และคนต่างชาติจะมีสิทธิเท่าเทียมกัน จะใช้กฎเกณฑ์ระเบียบ และข้อบังคับเดียวกัน ในด้านการปกป้อง และให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ถือเป็นนโยบายหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งของรัฐบาลเยอรมัน มีขอบเขตการคุ้มครองอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะด้านสุขอนามัย การบริโภคและอุปโภคสินค้าที่เป็นอาหารและที่ไม่ใช่อาหาร รัฐบาลเยอรมันจะสอดส่องดูแล ปกป้อง ให้คำแนะนำ เสริมสร้างความโปร่งใสความรู้ ความเข้าใจ ตลอดไปจนถึง ความสามารถในการตัดสินใจ การมีความรับผิดชอบ เพื่อการพิทักษ์ผลประโยชน์ของตนเองให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ประเทศเยอรมนี เคยบังคับใช้กฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่ต่างจากไทย แต่หลังจากปี 2002 เยอรมันเริ่มต้นตัวเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค มีการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะได้รับอิทธิพลจากสหภาพยุโรป ซึ่งกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมถึงกรณีที่พบสินค้าเสียหาย เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคในสหภาพยุโรป เป็นไปในมาตรฐานเดียวกันรายละเอียดของกฎหมายที่สำคัญ อาทิ มีการสร้างนิยามของคำว่า ชำรุดบกพร่อง การกำหนดเหตุที่จะยกเว้น ไม่เยียวยาผู้บริโภคลดลง เพิ่มเดิมการชดเชยด้วยการลดราคาตามสภาพ และเพิ่มเติมบทสันนิษฐานว่าด้วยความชำรุดบกพร่องซึ่งให้น้ำหนักกับผู้บริโภค หรือให้คิดไว้ก่อนเลยว่า สินค้าชิ้นๆ เสียหายมาตั้งแต่ต้น และผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้ขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน (German Civil Code) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมปี ค.ศ.2002 โดยหากผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาและเรียกร้องค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายที่สูญสูญเสียไป หรือขอให้ลดราคาของสินค้าที่ซื้อไป และในกรณีรถยนต์ใหม่ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิเรียกร้องให้แก้ไขซ่อมแซม โดยผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เสียไป เช่น ค่าขนส่งค่าเสียหาย ค่าแรงงาน เป็นต้น¹¹⁸ ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ระบุลักษณะอย่างนี้ โดยเฉพาะใน มาตรา 440 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน (German Civil Code) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมปี ค.ศ.2002 ก็ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนหากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย

¹¹⁸<https://www.stripes.com/news/german-lemon-law-sweetens-car-purchases-1.21986>.

ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมจากการพยายามมาแล้ว 2 ครั้ง แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ผู้บริโภคก็สามารถยกเลิกสัญญาและเรียกค่าเสียหายได้ ได้ทันที หรือขอลดราคารถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องนั้น ยกเว้นเสียว่าผู้บริโภคนั้นได้รู้ว่าทรัพย์สินนั้นได้ชำรุดบกพร่องอยู่แล้ว ในเยอรมนี หากผู้ประกอบการผลิตโฆษณาให้ข้อมูลว่า รถของบริษัทตน กินน้ำมัน ‘จืดๆ’ ก็จะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา เป็นการประกันสินค้านั้นหากไม่เป็นไปตามนี้จริง ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องด้วย Lemon Law ได้ทันทีและในมาตรา 443 ก็ได้บัญญัติว่า หากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้ให้การรับประกันในเรื่องคุณภาพของรถยนต์นั้นไว้และไม่เป็นไปตามนั้น ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้ให้ประกันไว้¹¹⁹ แต่เดิมนอกจากกฎหมายในรัฐบาลกลางแล้ว เยอรมนีเป็นประเทศที่ประกอบด้วยแคว้นต่างๆ รวม 16 แคว้น รัฐบาลของประเทศจะเป็นผู้ออกระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้ทุกแคว้นถือปฏิบัติขณะเดียวกัน แต่ละแคว้นยังสามารถออกกฎหมายและระเบียบต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อใช้บังคับในแคว้นของตนเอง แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดกับกฎระเบียบ รัฐธรรมนูญกลางของประเทศ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจึงแบ่งออกเป็นหน่วยงานของประเทศ และหน่วยงานของแต่ละแคว้นแคว้นในแต่ละมลรัฐก็จะมี ความแตกต่างกันไปในกฎหมาย State By State Lemon Laws แต่ในปัจจุบันรัฐบาลของประเทศจะเป็นผู้ออกระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ทั้งในเรื่องระยะเวลาในการซ่อม จำนวนครั้งในการแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่อง แต่โดยรวมแล้วก็จะให้ยึดถือตามการรับประกันของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และกำหนดข้อพึงปฏิบัติไว้ว่าในการที่จะได้รับการชดใช้โดยการ เปลี่ยนรถคันใหม่ หรือการชดใช้ราคารถยนต์ ให้กับผู้บริโภคนั้น จะต้องครบเงื่อนไขทั้ง 4 ประการนี้¹²⁰

(1) ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายได้พยายามมีการซ่อมแซมแล้ว ในปัญหาเรื่องเดียวกัน จำนวน 4 ครั้งขึ้นไปหรือรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้เกิน 30 วันขึ้นไป โดยไม่จำเป็นต้องนับวันต่อเนื่องกัน

(2) จากเหตุผลในข้อที่ 1 นั้น รถยนต์คันดังกล่าวจะต้องเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องแก้ไขซ่อมแซมภายใน 12 เดือน นับตั้งแต่รถยนต์คันดังกล่าวส่งถึงมือผู้บริโภคหรือภายในระยะทาง 12,000 ไมล์ แล้วแต่ว่าเหตุการณ์ใดจะเกิดขึ้นก่อน

(3) ปัญหาในการแก้ไขซ่อมแซมนั้นต้องเป็นปัญหาที่ถูกระบุอยู่ในการรับประกัน และส่งผลต่อการเสื่อมราคาของรถ หรือความไม่ปลอดภัยของผู้ขับขี่ใช้งาน และไม่ได้เกิดจากการใช้งานผิดวิธีของผู้บริโภคเอง

¹¹⁹<https://www.stripes.com/news/german-lemon-law-sweetens-car-purchases-1.21986>.

¹²⁰<https://www.stripes.com/news/german-lemon-law-sweetens-car-purchases-1.21986>.

(4) และผู้ซื้อต้องแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ไปยังผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ให้รับทราบปัญหา ก่อน

โดยถ้าครบองค์ประกอบ 4 ข้อนี้กฎหมาย State By State Lemon Laws ก็จะทำให้สิทธิผู้บริโภคสามารถเลือกที่จะได้รับรถยนต์คันใหม่จากผู้ผลิตหรือจะเลือกการชดเชยราคาทดกันดังกล่าว คืนมาก็ได้ หรือแม้กระทั่งความชำรุดบกพร่องไม่ครบองค์ประกอบทั้ง 4 ข้อ แต่ถ้าผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายไม่สามารถแก้ไขซ่อมแซมรถยนต์คันดังกล่าวให้หมดปัญหาได้ ผู้ผลิตก็ต้องรับซื้อคืนรถคันดังกล่าวกลับคืนไปจากผู้บริโภค

6.10.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเยอรมัน

1) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (Verbraucherzentrale)¹²¹ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเบอร์ลินและสำนักงานสาขาในแคว้นต่างๆ ทั้ง 16 แคว้น ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ในเบื้องต้นให้กับผู้บริโภคทั่วไป ผู้บริโภคที่มีปัญหาสามารถร้องเรียน ขอให้หน่วยงานเหล่านี้ยื่นมือให้ความช่วยเหลือได้

2) สมาคม เป็นการรวมตัวกันของผู้ประกอบการสาขาเดียวกัน จัดตั้งขึ้นเป็นสมาคมการค้า สมาคมผู้ประกอบการ ตามสาขาของธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกิจการ ของบริษัทต่างๆที่เป็นสมาชิกของสมาคม ในการติดต่อ ประสานงาน ร่วมมือกับหน่วยงานหรือสมาคมอื่นๆ รวมทั้งการเจรจากับหน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้สมาคมเหล่านี้จะรวบรวมข้อมูล กฎ ระเบียบต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการของตน นำมาวิเคราะห์และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่างๆ ให้กับกิจการที่เป็นสมาชิก ปัจจุบันมีสมาคมต่างๆ ที่สำคัญๆ ในเยอรมนีกว่า 15,000 สมาคม ได้แก่ สภาหอการค้าและอุตสาหกรรม สมาคมนายจ้าง สมาคมช่างฝีมือ สมาคมผู้ผลิต ผู้ประกอบการสินค้าในแขนงอุตสาหกรรม และธุรกิจต่างๆ เป็นต้น

3) มูลนิธิทดสอบสินค้า (Stiftung Warentest)¹²² ดำเนินกิจการเพื่อปกป้องคุ้มครองผู้บริโภค ก่อตั้งในปี 2505 โดยได้รับเงินสนับสนุนจากกระทรวงคุ้มครองผู้บริโภคฯ กิจการสำคัญของมูลนิธิคือการนำสินค้าต่างๆ ที่วางจำหน่ายตามท้องตลาดมาทดสอบคุณภาพ ความเหมาะสม และด้านมาตรฐาน เป็นต้น และทำเป็นบทความ รายงาน ลงพิมพ์ในนิตยสาร test วางจำหน่ายและแจกจ่ายให้สมาชิก

นอกจากนี้มีการตรวจสอบการให้บริการต่างๆ ด้วย เช่น การท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว สถาบันการเงินประกันภัย เป็นต้น นิตยสาร test พิมพ์เป็นรายเดือนจำนวน 700,000 ฉบับ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตปัจจุบันมีผู้เข้าชมประจำโดยเฉลี่ยกว่าเดือนละสองล้านคน

¹²¹<https://www.stripes.com/news/german-lemon-law-sweetens-car-purchases-1.21986>.

¹²²สำนักงานส่งเสริม การค้าระหว่างประเทศ กรุงเบอร์ลิน พศกชิกายน 2555 <http://www.ditp.go.th>.

ประเทศเยอรมันเป็นประเทศสมาชิกของสหภาพยุโรป จะมีกฎ ระเบียบ ต่างๆ ที่ใช้ก็จะ เป็นไปตามที่ สหภาพยุโรปได้วางบัญญัติไว้ให้สมาชิกถือปฏิบัติซึ่งกฎ ระเบียบต่างๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามมาตรฐานสากล¹²³ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ก็จะเป็น ไปในลักษณะเดียวกัน แต่ผู้บริโภคมักจะถูกเอาเปรียบถูกละเมิดสิทธิ โดยผู้ผลิต ผู้จำหน่ายหรือผู้ประกอบการธุรกิจมาโดยตลอด และในเยอรมนีมีผู้ประกอบการเป็นจำนวนกว่า 3 ล้านกิจการ จึงมีการแข่งขันทางการค้าที่ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้บริโภคเป็นฝ่ายได้รับความเสียหายเปรียบ ดังนั้นรัฐบาลเยอรมันจึงได้พยายามให้ความช่วยเหลือ ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างสุดความสามารถ นอกจากนี้ในเยอรมันยังมีหน่วยงาน สมาคม องค์กรภาคเอกชนอีกจำนวนมากที่ดำเนินการ เพื่อ ปกป้อง และคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะมีเว็บไซต์ในการที่จะเปิดเผยชื่อของผู้ประกอบการที่กระทำ ผิดทำให้ผู้ประกอบการต่างๆ ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อย่างเคร่งครัดดังนั้นจากการศึกษากฎหมาย ต่างประเทศด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของในแต่ละประเทศทั้งของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศ ญี่ปุ่นและประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันนี้จะพบว่าทั้งในเอเชีย อเมริกาและยุโรปนั้นล้วนที่จะ มีกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในความซำรุดบกร่องของสินค้าและของรถยนต์ใหม่ ในทั้ง 3 ทวีป และล่าสุดทราบมาว่าในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก็มีประเทศสิงคโปร์ ที่ให้ความสำคัญด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคในความซำรุดบกร่องของสินค้าและรถยนต์ใหม่ มีการบัญญัติกฎหมายด้าน การคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่สามารถที่จะเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือ ผู้จำหน่ายให้แก้ไขซ่อมแซมรถยนต์ดังกล่าวหากพบความซำรุดบกร่องของรถยนต์นั้น โดยเข้า ซ่อมโดยให้ระยะเวลาการซ่อมอันสมควรที่กำหนดไว้ ถ้าแก้ไขซ่อมแซมไม่ได้ตามที่กำหนดไว้ก็ สามารถขอให้ลดราคาของรถยนต์นั้นตามที่มีการซำรุดบกร่อง แต่ถ้าความซำรุดบกร่องของ รถยนต์นั้นเกิดขึ้นภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ส่งมอบรถยนต์ให้กับผู้บริโภค ก็ให้ถือว่ารถยนต์คัน ดังกล่าวมีความซำรุดบกร่องมาตั้งแต่ต้นตั้งแต่กระบวนการผลิตของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย นั้นเอง

การที่ประเทศไทยยังไม่มียกกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อ รถยนต์ใหม่ไว้เป็นการ โดยเฉพาะ ทำให้เกิดปัญหาขึ้นกับผู้บริโภคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมและไม่ได้รับการแก้ไขซ่อมแซม การชดใช้ค่าเสียหายที่ เหมาะสมและเป็นธรรม ผู้บริโภคต้องเสียความรู้สึก เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายโดยผู้บริโภคต้อง ดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่ ซึ่งผู้บริโภคถือเป็นฝ่ายที่ เสียเปรียบ เนื่องจากมีภาระหน้าที่นำสืบให้ศาลเห็นถึงความบกพร่องของรถยนต์ใหม่และถึงแม้ว่า ศาลจะให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะแต่เพียงผู้เดียวดำเนินการพิสูจน์ความ ซำรุดบกร่องของรถยนต์ใหม่ก็มักจะตรวจไม่พบปัญหาดังกล่าว โดยอ้างว่าไม่พบปัญหาใดๆ

¹²³สำนักงานส่งเสริม การค้าระหว่างประเทศ กรุงเบอร์ลิน พฤศจิกายน 2555 <http://www.ditp.go.th>.

รถยนต์มีความปกติดีสามารถใช้ได้ตามปกติ ดังเช่นกรณีที่ผู้บริโภครู้สึกว่ารถยนต์โตโยต้า รุ่นอินโนว่า แต่ปรากฏว่ามีไอเสียจากเครื่องยนต์รั่วเข้ามาในห้องโดยสารทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้บริโภคอย่างร้ายแรง โดยเมื่อประมาณเดือนธันวาคม พ.ศ.2547 ได้ซื้อรถยนต์โตโยต้า รุ่นอินโนว่า ใช้เชื้อเพลิงน้ำมันดีเซลและได้ชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อครบถ้วนแล้ว และได้รับโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์คันดังกล่าวมาเรียบร้อยแล้วภายหลังจากได้รับรถยนต์คันดังกล่าวก็ได้ใช้งานตามปกติวิสัยรวม ทั้งรับส่งบุตรทั้งสามไป-กลับโรงเรียนเช้า-เย็นตั้งแต่จันทร์-ศุกร์ โดยทั้งหมดต้องอยู่ในรถยนต์คันดังกล่าววันละประมาณ 5-6 ชั่วโมงหลังจากไม่นานรู้สึกว่ามีกลิ่นคล้ายกลิ่นจากท่อไอเสียเข้ามาในห้องโดยสารจึงได้แจ้งกับผู้จำหน่าย ซึ่งผู้จำหน่ายได้แจ้งว่าเป็นเรื่องปกติของรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซล เนื่องจากผู้บริโภคไม่เคยใช้รถยนต์ที่มีเครื่องยนต์ดีเซลจึงไม่ทราบมาก่อนว่าเป็นเรื่อง ปกติหรือไม่ต่อมาเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2549 ผู้บริโภคได้นำรถยนต์คันดังกล่าวเข้าตรวจเช็คกับศูนย์บริการ ในระยะ 50,000 กิโลเมตร โดยผู้บริโภคได้แจ้งกับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ว่ามีกลิ่นคล้ายกลิ่นท่อไอเสียเข้ามาในห้องโดยสาร และจากการตรวจเช็คได้รับแจ้งว่า เป็นเรื่องปกติของรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลและยังให้ผู้บริโภค ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศแต่กลิ่นดังกล่าวก็ยังไม่หายไป และเริ่มมีคราบเขม่าเข้ามาในห้องโดยสาร ต่อมาเมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2550 จึงนำรถยนต์คันดังกล่าวเข้าตรวจเช็คกับศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายโดยผู้แทนจำหน่ายได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทโตโยต้าฯ มาตรวจสอบโดยให้ผู้บริโภค ทิ้งรถยนต์คันดังกล่าวไว้เป็นเวลา 5 วัน เมื่อครบกำหนดผู้บริโภครีบรถ ผู้แทนจำหน่ายได้แก้ไขซ่อมแซมโดยเปลี่ยนช่องลมบังโคลน ซ้าย ขวาและแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าสามารถนำรถไปใช้ได้อย่างสบายใจแต่กลิ่นและคราบเขม่าดังกล่าวก็ยังไม่หายไป ดังนั้น เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ.2550 ผู้บริโภคจึงนำรถยนต์คันดังกล่าวเข้าตรวจเช็คกับศูนย์ ของผู้แทนจำหน่ายอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากตรวจเช็คแล้ว ผู้จัดการศูนย์ ของผู้แทนจำหน่ายแจ้งแก่ผู้บริโภคว่าไม่เป็นไรเป็นธรรมดาของรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลผู้บริโภคเชื่อตามที่ผู้จัดการศูนย์ ของตัวแทนจำหน่ายได้แจ้งไว้ จึงใช้รถยนต์คันดังกล่าวเรื่อยมาจนกระทั่งวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2551 ผู้บริโภครู้สึกว่าแอร์ ไม่เย็น ไม่มีลม จึงนำรถยนต์คันดังกล่าวเข้าเช็คที่ศูนย์ ของผู้แทนจำหน่ายได้คำแนะนำว่าให้ทำการเปลี่ยนตู้แอร์ เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2551 ต่อมาในวันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2551 ผู้บริโภคนำรถยนต์คันดังกล่าวเข้าเช็คระยะ 100,000 กิโลเมตร ทางผู้แทนจำหน่าย ได้แจ้งผู้บริโภคว่าใส่กรองเครื่องฟอกอากาศชุดต้น จึงได้ทำการเปลี่ยนไส้กรองเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2551 แต่กลิ่นและคราบเขม่า ก็ยังไม่หายไป ผู้บริโภคจึงได้แจ้งพนักงานจึงได้ทำการล้างแอร์ไฟฟ้าให้ แต่กลิ่นและคราบเขม่าก็ยังไม่หายไปในวันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2552 เริ่มมีคราบเขม่าสีดำเข้ามาในห้องโดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงเข้าตรวจสอบที่ศูนย์ของผู้แทนจำหน่าย พบว่ามีคราบเขม่าสีดำเข้ามาในห้องโดยสารจำนวนมากจริง จึงได้ถ่ายรูปแล้วแล้วส่งเรื่อง

ไปยังบริษัทโตโยต้าแต่ไม่แจ้งให้ผู้บริโภคราบถึงสาเหตุดังกล่าวต่อมาวันที่ 9 กันยายน พ.ศ.2552 ทางบริษัทโตโยต้าได้นัดให้ผู้บริโภคมาเจรจา และให้ทิ้งรถยนต์ไว้ 3-5 วัน แต่ผู้บริโภคไม่ยอมบริษัทโตโยต้า จึงได้มีหนังสือแจ้งมายังผู้บริโภคแจ้งว่าหากผู้บริโภคประสงค์จะให้บริษัทตรวจสอบรถยนต์คันดังกล่าวให้นำรถมา

ต่อมาวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ.2552 จึงได้มีการนัดตรวจรถยนต์คันดังกล่าว โดยผู้บริโภคมีเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4 คน และอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 2 คน โดยทำการตรวจวัดประมาณ 1 ชั่วโมง โดยขับรถยนต์ 2 คันเปรียบเทียบพร้อมๆ กันคือรถยนต์คันดังกล่าว กับ รถยนต์ยี่ห้อฮอนด้า ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า ผลปรากฏว่า พบค่าก๊าซคาบอนมอนนอกไซด์ในห้องโดยสารรถยนต์คันดังกล่าวสูงถึง 16 พีพีเอ็ม ส่วนรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้าตรวจไม่พบก๊าซดังกล่าวผู้บริโภคจึงหยุดใช้รถยนต์คันดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2552¹²⁴ ากรณิดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในผู้แทนจำหน่ายผู้ซึ่งเป็นผู้ค้าที่มีความเชี่ยวชาญ จึงได้ปล่อยปัญหานี้มาเป็นระยะเวลาถึง 5 ปี และต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย และเสียโอกาสในการใช้รถ เพราะเชื่อมั่นในการตรวจสอบของผู้แทนจำหน่ายและผู้ผลิต และเนื่องจากผู้บริโภคไม่มีความรู้ในเรื่องของความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ จึงต้องยอมทำตามผู้แทนจำหน่าย ซึ่งไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาก็ถูกต้อง ประกอบกับประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานตรวจสอบปัญหาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์โดยตรงจึงต้องหาผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยและองค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในการตรวจสอบปัญหาความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นครั้งคราวไป แต่ถ้าหากประเทศไทยได้มีการบัญญัติกฎหมายในเรื่องการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่ได้รับ ความชำรุดบกพร่อง ไว้เหมือนอย่างในต่างประเทศ ผู้ศึกษาคาดว่าปัญหาการได้รับความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องของผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทยก็จะลดน้อยลงหรือหมดสิ้นไปก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ไม่ต้องเสียความรู้สึก เสียเวลา เสียโอกาสในการใช้รถยนต์ และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฟ้องร้องคดีหรืออาจลดจำนวนคดีที่ต้องฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลก็ได้ ถ้าเป็นเช่นนั้นได้จริงๆ ก็จะทำให้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ผลิตผู้จำหน่ายกับผู้บริโภคลดน้อยลง ช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการค้าการลงทุน และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศชาติและในระดับโลก ต่อไป

¹²⁴มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4/2 ซ.วัฒน โยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400.

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

จากการศึกษาและวิเคราะห์ ในเรื่องปัญหาตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีการให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบ ในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ในครั้งนี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประกอบไปด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 และบทความ เอกสาร วิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ทำการศึกษา ได้นำกฎหมายไทยด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้ ศึกษา ไปเปรียบเทียบกับกฎหมายด้านคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ในประเด็นที่ว่าในประเทศไทยควรมีการพัฒนากฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านการรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ หรือไม่ อย่างไร ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2561 ก็ได้ให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ใน"มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ"¹²⁵ และเขียนไว้ใน "มาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรับรู้ ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค"¹²⁶ซึ่งจากมาตราทั้งสองในรัฐธรรมนูญนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง และมีสิทธิในการรวมตัวกันจัดตั้งองค์กรอิสระ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักเกณฑ์ วิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และ

¹²⁵รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2561 มาตรา 46.

¹²⁶รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2561 มาตรา 61.

ด้านการเงินและรัฐยังมีหน้าที่ในการกำหนดกลไก หรือมาตรการในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ในด้านการรับข้อมูลที่เป็นจริง ความปลอดภัย ความเป็นธรรมในการทำสัญญา และด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยการที่จะพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะมุ่งเน้น ไปในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบ ในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ในกรณีที่มีการชำรุด บกพร่อง เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจ อัน ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย เจ้าของและผู้บริโภค ได้รับความเป็นธรรม ในการประกอบธุรกิจจำหน่ายและซื้อขาย รถยนต์ใหม่

จากการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ที่ซื้อรถยนต์ใหม่และได้ประสบกับปัญหาความชำรุดบกพร่อง จากการซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ในปัจจุบันนี้มีการร้องเรียนกรณีผู้บริโภคได้รับความชำรุด บกพร่อง จากการซื้อรถยนต์ใหม่ เป็นจำนวนมาก โดยจะสังเกตได้จาก การร้องเรียนทางโลกโซเชียลต่างๆ ทางสื่อมวลชน และองค์กร สมาคมต่างๆ นับวันจะมีจำนวนมากขึ้น จากสถิติของ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ตั้งแต่ปี 2556 – 2559 มีจำนวนถึง 239 กรณีและสถิติจากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค มีกรณีร้องเรียนในปี 2558-2559 จำนวน 1,310 ราย ได้รับการแก้ไขแล้ว 297 ราย และยุติเรื่องเพราะการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว จำนวน 1,013 ราย ¹²⁷ นอกจากนี้ยังไม่รวมการร้องเรียน ในโซเชียล และช่องทางอื่นๆ อีกจำนวนมาก และนับว่าผลกระทบกรณีดังกล่าวมีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก และมีผลกระทบที่รุนแรง ตัวอย่างเช่นการทุบรถ ในหลายๆครั้งที่ผ่านมา ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง เพราะไม่ใช่การแก้ไขที่ต้นเหตุ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การแก้ไขที่ต้นเหตุและเป็นการแก้ไขที่เป็นธรรมกับทุกๆ ฝ่าย เพื่อประโยชน์และผลดีในการทำธุรกิจซึ่งจะส่งผลดีในเชิงเศรษฐกิจ ต่อไป

เนื่องจากบรรดากฎหมายไทยนั้น ถึงแม้ว่าจะเล็งเห็นและให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค มีเจตนาจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค อย่างเช่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้บริโภคในการรวมกลุ่มจัดตั้งองค์กร การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ตามสิทธิที่กำหนดไว้ โดยรัฐต้องให้การสนับสนุน พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้หลายประการ เช่นสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเป็นต้นพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่

¹²⁷http://www.ocpb.go.th/more_faqs.php?f=4.

ปลอดภัย พ.ศ.2551 ได้จำกัดความของผู้เสียหาย ความเสียหายและสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้ และกำหนดให้
 ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
 แต่ในความเป็นจริงแล้วคำจำกัดความของสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ยังไม่มีความชัดเจน และความ
 บกพร่องบางประการนั้นยังอาจไม่ก่อให้เกิดอันตรายถึงขนาดที่จะเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่
 อย่างไร ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ได้ให้สิทธิ ในในเรื่องที่กรณีทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุด
 บกพร่องอย่าง หนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือ โดยให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบในการนั้นแต่
 ก็ยังไม่ครอบคลุมถึงในการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้น เพราะบางครั้งการชำรุด
 บกพร่องของสินค้านั้น มีความยากและละเอียดอ่อนในการพิสูจน์ และก็ยังมิมีขั้นตอนที่ยุงยาก
 มีค่าใช้จ่ายและเสียเวลา ในการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล จึงทำให้ผู้บริโภค เลือกว่าจะไม่ฟ้อง
 คดีขึ้นสู่ศาล ทนกับหน้ายอมรับชะตากรรมและทนใช้รถยนต์ดังกล่าว ด้วยความทุกข์ทรมาน และ
 อับอาย และการฟ้องคดีนั้นก็ให้ฟ้องภายในระยะเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุด
 บกพร่อง เท่านั้นพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ในกฎหมายฉบับนี้ได้ให้คำจำกัด
 ความของคดีผู้บริโภคและผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนให้ความสะดวกกับผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้อง
 คดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ และการฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะ
 ฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัด
 ให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญในกรณีมีข้อพิพาทข้อ
 ใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของ
 สินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น
 โดยเฉพาะของกลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่
 กลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการนั้นรวมถึงการให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เอง
 ตามที่เห็นสมควร มีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้ว
 รายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงาน
 หรือนบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้และ
 ศาลอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีได้
 ซึ่งถือได้ว่ากฎหมายฉบับนี้อำนวยความสะดวกต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในการฟ้องคดีต่อศาลที่
 ง่ายและสะดวกขึ้นภาระการพิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่อง ของสินค้าที่เป็นหน้าที่ของผู้ผลิต
 และมีสิทธิให้ผู้เชี่ยวชาญในการพิสูจน์ แต่ก็ยังต้องฟ้องคดีขึ้นสู่ศาล ไม่เป็นการลดภาระของศาล
 ใดๆ ที่กรณีดังกล่าวนี้ไม่จำเป็นต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลทุกกรณีเสมอไป และการตรวจสอบสินค้าโดย

ผู้เช่าชาวนั้น ก็ยังเป็นครั้งคราว ประกอบกับผู้เช่าชาวนมีน้อย จะส่งผลให้การพิจารณาเป็นเวลานาน และหากผู้บริโภครถยนต์โดยเช่าซื้อผ่านไฟแนนซ์ บริษัทต่างๆ และรถยนต์เกิดความเสียหาย ขณะที่ยังผ่อนค้างงวดอยู่ และหากการซ่อมแซมและการพิสูจน์รวมทั้งการพิจารณาของศาลที่อาจใช้ระยะเวลาานาน เนื่องปัจจัยหลายประการ รวมทั้งปัจจัยที่ผู้เช่าชาวนที่มีอยู่อย่างจำกัด ก็จะทำให้ผู้บริโภครถเกิดความเสียหายเปรียบเพราะว่าต้องผ่อนรถ โดยไม่ได้ใช้ และไม่ได้รับการลดค่างวดหรือปลอดค่างวด ในระหว่างที่ไม่ได้ใช้รถเพราะการชำรุดบกพร่องนั้น

2. ข้อเสนอแนะ

ตามกฎหมายของประเทศไทยข้างต้นนั้นจะพบว่ายังไม่ตอบสนอง การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ในการได้รับความชำรุดบกพร่อง จากการซื้อรถยนต์ใหม่ เพราะว่า ยังต้องมีการนำคดีขึ้นสู่ศาล อานาการพิสูจน์ยังไม่มียกครกลางที่น่าเชื่อถือ ถึงแม้จะให้ผู้ผลิตเป็นฝ่ายพิสูจน์ก็จริง แต่ด้วยอิทธิพลทุนอันมหาศาลของบริษัทขนาดใหญ่ อาจทำให้ผู้ทรงคุณวุฒิพยานหรือช่างบางคน หวั่นไหวและมีอคติในการตรวจสอบ ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์คันนั้น ได้ ยังไม่มีหน่วยงานในการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เป็นกลางและมีมาตรฐาน ยังไม่มีผู้ซ่อมรถยนต์ที่ได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานรัฐในการตรวจสอบและซ่อมในความชำรุดบกพร่องนั้นรวมทั้งในกรณีที่ยังมีการผ่อนชำระอยู่ และมีการซ่อมเป็นระยะเวลาที่ยาวนานก็จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบต้องจ่ายเงินค่างวด แต่ไม่ได้ใช้รถต้องเสียเงินค่าเดินทางในชีวิตประจำวัน ขาดความสะดวกสบาย ขาดรายได้จากการใช้รถนั้น และจริงๆแล้วรถยนต์ที่ผลิตจากโรงงานที่มีมาตรฐานต่างๆรับรองนั้นก็ต้องมีคุณภาพที่น่าเชื่อถือภายในระยะเวลาที่กำหนด หากเกิดความชำรุดบกพร่องของรถยนต์นั้นก็ ต้องถือได้ว่ารถยนต์คันนั้นมีความชำรุดบกพร่องมาจากการติดตั้งกล่าวนั้นเอง ยังไม่มีการกำหนดระยะเวลาซ่อมของอาการต่างๆไว้ จึงทำให้การซ่อมแต่ละครั้งไม่ได้รับความใส่ใจหรือไม่มีมาตรฐาน และการเร่งรัดในการซ่อมแซม ยังไม่มีการชัดเจนระหว่างซ่อมหรือจัดหาใช้แทนกรณีที่รถยนต์ที่ซื้อมีการชำรุดบกพร่องภายในอายุที่กำหนดหลังจากวันส่งมอบรถให้ผู้ซื้อ ดังนั้นกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยจึงควรแก้ไขมาตรการ การคุ้มครองผู้บริโภค ที่เป็นข้อด้อย เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิ อย่างแท้จริง

เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค ของกฎหมายไทย ในกรณีซื้อรถยนต์ใหม่ และชำรุดบกพร่องได้รับความเป็นธรรมเพิ่มมากขึ้น และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความทันสมัยทันสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้สรุปประเด็นข้อเสนอแนะ จากการดำเนินการศึกษาในกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายในต่างประเทศ ในประเด็นดังกล่าว ดังต่อไปนี้

2.1 เห็นสมควรให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ใหม่และความรับผิดชอบในกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง เป็นการโดยเฉพาะ โดยอาจเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคหมวดการคุ้มครองด้านความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่

2.2 ให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย รับผิดชอบในรถยนต์ใหม่ ในกรณีเกิดความชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลา 6 เดือน หรือ 10,000 กิโลเมตร นับแต่วันที่ส่งมอบรถให้ผู้บริโภค โดยเสมือนว่าชำรุดบกพร่องมาแต่ต้นไม่ว่าจะเป็นอันตรายต่อชีวิตของผู้บริโภคหรือไม่โดยไม่ให้เปลี่ยนรถคันใหม่หรือรับซื้อคืนตามราคาของผู้บริโภคได้ซื้อ ไปเว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้น เป็นความผิดของผู้บริโภคเอง ซึ่งไม่ได้เกิดจากกระบวนการผลิตของผู้จำหน่าย

2.3 หากเกิดความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ภายหลังจากระยะเวลา 6 เดือน หรือ 10,000 กิโลเมตร นับแต่วันที่ส่งมอบรถให้ผู้บริโภคแจ้งให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเป็นหนังสือแจ้งถึงเหตุที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ใหม่นั้น และให้ผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิตตอบกลับเป็นหนังสือว่าจะดำเนินการอย่างไร ให้กับผู้บริโภค ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือนั้น

2.4 หากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายไม่แจ้งกลับเป็นหนังสือภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้บริโภคนำรถยนต์เข้าซ่อมในอู่กลางที่รัฐบาลได้รับรองมาตรฐานหรือศูนย์ตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของรัฐบาลหรือหน่วยงานอิสระที่รัฐบาลได้รับรอง โดยให้เก็บหลักฐานเอกสารการซ่อมไว้ดำเนินการต่อไป

2.5 หากความชำรุดบกพร่องนั้น เป็นอาการเดียวกัน และได้รับการแก้ไข ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปหรือใช้ระยะเวลาแก้ไขนานเกิน 30 วัน ให้ผู้บริโภคแจ้งร้องทุกข์ตามแบบฟอร์ม ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลาง เพื่อแจ้งผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ดำเนินการเปลี่ยนรถคันใหม่หรือชดใช้ราคาตามมูลค่าที่เสื่อมลง ให้กับผู้บริโภค

2.6 หากความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอาการที่อาจเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตได้ เช่น มีความเสียหายในระบบเบรก ระบบเกียร์และคันเร่ง ระบบบังคับเลี้ยวและช่วงล่าง ระบบป้องกันอันตรายหลังการชน หรือระบบปรับอากาศที่ก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต เป็นต้น โดยให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลางออกประกาศเรื่อง"อาการบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต" ขึ้นมาฉบับหนึ่ง โดยหากดำเนินการแก้ไข ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป หรือใช้ระยะเวลาแก้ไขนานเกิน 20 วัน ให้ผู้บริโภคแจ้งร้องทุกข์ตามแบบฟอร์ม ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลาง เพื่อแจ้งผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ดำเนินการเปลี่ยนรถคันใหม่หรือชดใช้ราคาตามมูลค่าที่เสื่อมลง ให้กับผู้บริโภค

2.7 ความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นด้วยอาการอื่นและรถยนต์ใหม่ดังกล่าวมีอายุอยู่ในระยะ 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร และได้รับการแก้ไขตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป หรือใช้ระยะเวลาแก้ไข

เกิน 90 วัน ให้ผู้บริโภคนำเรื่องร้องทุกข์ตามแบบฟอร์ม ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลาง เพื่อแจ้งผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ดำเนินการเปลี่ยนรถคันใหม่โดยจ่ายราคาที่เกี่ยวข้องสภาพลงตามราคาประเมิน หรือชดใช้ราคาตามมูลค่าที่เสื่อมลง ให้กับผู้บริโภค

2.8 ให้มีคณะกรรมการขึ้นมา หนึ่งชุดชื่อ “คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลาง” ให้มีผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ในการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ให้มีจำนวน 5 คน และอาจให้มีคณะอนุกรรมการได้ตามสมควร ให้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

2.9 จัดให้มีอู่ซ่อมรถยนต์กลางที่รัฐบาลได้รับรองมาตรฐานหรือศูนย์ตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของรัฐบาลหรือหน่วยงานอิสระที่รัฐบาลได้รับรองเพื่อให้ผู้บริโภคได้นำรถยนต์ใหม่ที่ชำรุดบกพร่อง เข้ารับการตรวจสอบและแก้ไข ก่อนนำข้อมูลแจ้งเรื่องทุกข์ตามแบบฟอร์ม ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบความชำรุดบกพร่องกลาง เพื่อดำเนินการต่อไป

2.10 กำหนดคำจำกัดความของความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต และอาการที่ขัดขวางความสามารถในการใช้รถยนต์ใหม่ไว้ในประกาศเรื่อง” อาการบกพร่องของรถยนต์ใหม่ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต” เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินการ

2.11 ในระหว่างที่มีการแก้ไขความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ หากใช้เวลาเกิน 30 วัน ให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ร่วมกันจัดรถยนต์ทดแทนระหว่างการแก้ไขหรือจ่ายค่าเดินทางประจำวันเพิ่มอีกหนึ่งเท่าจากอัตราปกติของผู้บริโภค

2.12 ในระหว่างที่มีการแก้ไขความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ใหม่ หากใช้เวลาเกิน 60 วัน และยังอยู่ในการเช่าซื้ออยู่ ให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรวมทั้งไฟแนนซ์หรือผู้ให้วงเงินกู้ ร่วมกันชำระค่างวดผ่อนชำระนั้นตามระยะเวลาที่แก้ไขความชำรุดบกพร่องนั้น จนกว่าจะเสร็จสิ้นการแก้ไข (เพื่อให้ไฟแนนซ์ ไม่ปล่อยเงินให้กับรถที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้ผลิตและความรับผิดชอบของผู้จำหน่าย อันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภค ต่อไป)

2.13 ให้มีการจัดตั้งกองทุนเยียวยาผู้บริโภค ที่ได้รับผลกระทบจากการซื้อรถยนต์ป้ายแดงที่เกิดปัญหาความชำรุดบกพร่องของสินค้าภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เข็มชัย ชูติวงศ์. (2547). คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยาน. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คะเนิง ฤๅไชย. (2523). กฎหมายลักษณะพยาน. กรุงเทพฯ: แก้วการพิมพ์.
- คัมภีร์ แก้วเจริญ. (2530). “ละเมิดในแวดวงคอมพิวเตอร์.” วารสารนิติศาสตร์, 17, (2).
- _____. (2527). “ละเมิดกับสังคม.” วารสารอัยการนิเทศ, 46, (1).
- _____. (2522). “ละเมิดเนื่องจากทรัพย์สินอันตรา.” วารสารนิติศาสตร์.
- จี๊ด เศรษฐบุตร. (2528). หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนาสานต์. (2543). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โภค. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2543). สารานุกรมความรู้เกี่ยวกับการจัดทำประมวลกฎหมายของต่างประเทศและของไทย. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนาสานต์. (2523). “การควบคุมโฆษณาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค.” วารสารนิติศาสตร์, 10, 2.
- ฐนยศ กิรินารถ. (2548). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแพ่งในศาลยุติธรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคาแหง: กรุงเทพฯ.
- ณัฐจักร ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2524). “ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการผลิต.” วารสารอัยการ. 39, (4).
- ธรรมรัตน์ ลิ้มกุลพงษ์. (2545). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายและเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ พ.ศ.2545. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคาแหง: กรุงเทพฯ.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2551). “ความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่กับการคุ้มครองผู้บริโภค.” วารสารนิติศาสตร์ธรรมศาสตร์, 39, (2).
- _____. (2551). “พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 หลักการและสาระสำคัญ.” วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 37, (1).
- ปิติชัย พงษ์วานิชย์อนันต์. (2549). “แนวทางต่อสู้ทางสิทธิ์เมื่อรถป้ายแดงมีปัญหา” กรุงเทพฯธุรกิจ.
- ปณิธาน ช่อผูก. (2549). อำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ศึกษากรณีการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปิยะกุล บุญเพิ่ม. (2524). *ความรับผิดชอบในการผลิตและการจำหน่าย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทีป อ่าววิจิตรกุล. (2551). *การดำเนินคดี ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พิมพ์เอเซียคิด แฟ็คพริ้นท์.
- ประพนธ์ ศาตะมาน. (2543). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขาย* (พิมพ์ ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.
- ประมวล สุวรรณสร. (2519). *กฎหมายลักษณะพยาน*. กรุงเทพฯ: กรุงชน.
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.
- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.
- พิเชษฐ เมลาณนท์. (2537). *ความคิดทางสังคม กฎหมายเกี่ยวกับองค์กรธุรกิจ ใน เอกสารการสอนชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 4*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไพโรจน์ วายูภาพ. (2552). *คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความผู้บริโภค*. ม.ป.ท.
- พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522.
- พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541.
- พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2551.
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผู้บริโภค พ.ศ.2551.
- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551
- ภัทรศักดิ์ วรรณแสง. (2527). “ความรับผิดชอบเพื่อละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.” *วารสารนิติศาสตร์*, 14, 4.
- ราชบัญญัติยศถา. (2523). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2493* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: นนทชัยพหลโยธิน.
- วีรยา งามนิล. (2544). *มาตรการทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค* รดชนต์ใช้แล้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- วิษณุ เครื่องาม. (2549). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซื้อขาย, แลกเปลี่ยน, ให้*, (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ.

- วิสูตร, อรทัย และธนชัยวัฒน์. (2551). *พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: ไทศาล.
- วาสนา หงส์เจริญ. (2551). “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง.” การดำเนินคดีผู้บริโภคในศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการยุติธรรม.
- วิษณุ เครืองาม. (2540). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วย ชื่อขาย แลกเปลี่ยน ให้* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.
- _____. (2542). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วย ชื่อขาย แลกเปลี่ยน ให้* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ
- ศรียาชา เจริญพานิชย์. (2534). เอกสารประกอบการสอนวิชาชุด กฎหมายพาณิชย์ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2543). *สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ศรีเอช่น.
- สุขุม ศุภนิธย์. (2522). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด*. กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.
- _____. (2540). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ รัตนากร. (2545). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะพยานบทที่ 3*. กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.
- สมชาย อติกรจุฑาศิริ. (2542). *ปัญหาในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522*. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคาแหง: กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค. (2539). “ประวัติของการคุ้มครองผู้บริโภค ตลาดบริโภค.” *วารสารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*, 2539, 21.
- สุนีย์ มัลลิกะมาตย์. (2531). การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งกองทุนทดแทนความเสียหายต่อสุขภาพจากมลพิษ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อมและมูลนิธิญี่ปุ่น. หน้า 98.
- โอสถ โกศิน. (2517). *คำอธิบายกฎหมายไทยและต่างประเทศในเรื่องกฎหมายลักษณะพยาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยเกษม.
- California. (1793). Civil Code Section. 22.
- Florida Lemon Law Chapter 681 Motor Vehicle Sales Warranties Motor Vehicle Warranty Enforcement Act.
- Electronic Source.

Florida lemon law. (2011). (n.l). Retrieved may 27, 2011, from www.bbb.org/us/florida-lemon-law

Montana Lemon Law Title 61, Chapter 4, Part 5 New Motor Vehicle Warranties – Remedies

(n.l). Retrieved may 28, 2011, from www.lemonlaw.com.

Lemon Check. (2010). New York Lemon Law. (n.l). Retrieved november 27, 2011 from

<http://www.newyork.gackpage.com>.



ภาคผนวก



ฉบับพิเศษ หน้า ๒๐
 เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๓๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒



พระราชบัญญัติ

คุ้มครองผู้บริโภคร

พ.ศ. ๒๕๖๒

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เป็นปีที่ ๓๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรม
 ราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคร

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดย
 คำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภา
 ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้
 บริโภคร พ.ศ. ๒๕๖๒”

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๑

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ซื้อ” หมายความว่า รวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการ
ใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่า ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดทำให้ไม่ว่า
ด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น
ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ
หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่า
ตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตาม
กฎหมายแรงงาน

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ประุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือ
แปรสภาพและหมายความรวมถึงการเปลี่ยนรูป การดัดแปลง การคัดเลือก
หรือการแบ่งบรรจุ

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบ
ธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้
ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือ
นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้
บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการกิจการโฆษณาด้วย

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๒

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

“ข้อความ” หมายความว่า รวมถึงการกระทำที่ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมายหรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

“โฆษณา” หมายความว่า การไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท หรือป้าย

“ฉลาก” หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระจายหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุ หรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า บายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๓

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

มาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(๔) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัติฉบับนี้บัญญัติไว้

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสอบสินค้า และเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบ โดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ถิ่น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) เข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบการผลิตสินค้า การขายสินค้าหรือบริการ รวมทั้งตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบธุรกิจในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัตินี้

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๔

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๓) ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะนั้นทราบล่วงหน้าตามสมควรก่อน และให้กระทำการต่อหน้าผู้ครอบครองสถานที่หรือยานพาหนะ หรือถ้าเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่อยู่ในที่นั้น ก็ให้กระทำการต่อหน้าบุคคลอื่นอย่างน้อยสองคนซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอมาเป็นพยาน

การค้นตามมาตรา ๕ (๒) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กระทำได้เฉพาะเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก

มาตรา ๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องร้องขอ

บัตรประจำตัวของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๕

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๓๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

หมวด ๑

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๘ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกินหกคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกรรมการและเลขานุการ

มาตรา ๑๐ คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖

(๓) แจงหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการโฆษณาขอสินค้าหรือบริการ หรือขอของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(๔) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(๕) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๖

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

(๖) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๓๕

(๘) รับรองสมาคมตามมาตรา ๔๐

(๙) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

มาตรา ๑๑ ให้กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง อยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี

กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

มาตรา ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๑ กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๑

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๖) ได้รับความจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ในกรณีที่มีการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นแทนกรรมการแทนได้และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

มาตรา ๑๓ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การประชุมคณะกรรมการทุกครั้งต้องมีกรรมการมาประชุมไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นนอกเสียงหนึ่งเป็นเสียงขาด

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๘

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

มาตรา ๑๔ ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

(๒) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่า เจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสามคน

กรรมการเฉพาะเรื่อง อยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และให้นำ มาตรา ๑๑ วรรคสอง และมาตรา ๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติต้นและตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๑๕ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง จะ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้

มาตรา ๑๖ การประชุมของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะ อนุกรรมการให้นำมาตรา ๑๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๑๗ คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจ สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ใน การนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องของมาชแจะด้วยก็ได้

มาตรา ๑๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะ กรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือ

ฉบับพิเศษ หน้า ๒๕

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

สงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค เพื่อข่มขู่
เท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่น่าเป็นและ
และเร่งด่วน

การกำหนดหรือการออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้
คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องคำนึงถึงความเสียหายที่อาจ
เกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ และในกรณีที่เห็นสมควรคณะ
กรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะกำหนดเงื่อนไขหรือวิธีการ
ชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือการออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา ๑๕ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรา ๒๐ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจ
และหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือ
เสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะ
กรรมการ

(๒) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่ง
กระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้
มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและ
จำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(๓) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการ
คุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๐

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

(๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาแก่ผู้บริโภคนทุกระดับ การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือ บริการ

(๕) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษา แก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละนามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

(๖) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือ บริการ

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะ เรื่องมอบหมาย

หมวด ๒

การคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๒๑ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใด ได้บัญญัติเรื่อง ใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับ บทบัญญัติดังกล่าว

ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ บัญญัติไว้ในหมวดนี้ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจออกคำสั่งตาม ความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมิได้มีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๑

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ตามกฎหมายอยู่แล้ว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจมอบอำนาจให้
เจ้าหน้าที่ผู้มอบอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ ใช้อำนาจตามพระราช
บัญญัติแทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้

การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มอบอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ
ตามวรรคสองให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ส่วนที่ ๑

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

มาตรา ๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็น
ธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็น
ส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่ง
กำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการ
ส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อ
ผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับ
สินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ
สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่
ก็ตาม

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๒

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุน โดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

มาตรา ๒๓ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภคนั้น ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๔ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา กำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๓

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

(๒) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(๓) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้น

ความใน (๒) และ (๓)ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา ๒๕ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใดผู้บริโภคมองจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดได้

มาตรา ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณาใดสมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มุ่งหมายเพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้นต้องมีถ้อยคำข้แจ้งกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดให้ต้องปฏิบัติตามก็ได้

มาตรา ๒๗ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการโฆษณาใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ (๑) หรือมาตรา ๒๕ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๔

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๓๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

- (๑) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (๒) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (๓) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (๔) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด

ในการออกคำสั่งตาม (๔) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภค ประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีเหตุอันควรสงสัยว่า ข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง ตามมาตรา ๒๒ วรรคสอง (๑) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้

ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติ การรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่า ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งตามมาตรา ๒๓ ได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรได้รู้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา ๒๙ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนจะเป็นการฉ้อฉลหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้น

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๕

เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

อาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ ในกรณีคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะต้องให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้ความเห็นชอบแล้ว

การขอความเห็นและคำบวการในการให้ความเห็นให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด คำบวการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอันสมควร

การใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่ากระทำการนั้นเป็นความผิดทางอาญา

ส่วนที่ ๒

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

มาตรา ๓๐ ให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้าดังต่อไปนี้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้

(๑) สินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ เนื่องในการใช้สินค้านั้น หรือโดยสภาพของสินค้า

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๖

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๑๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

(๒) สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำซึ่งการกำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้านั้น

มาตรา ๓๑ ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(๒) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ซึ่งหากมิได้กล่าวเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และประกาศดังกล่าว จะกำหนดกรณีหรือเงื่อนไขที่เป็นการยกเว้นไม่อยู่ภายใต้บังคับตามความในวรรคหนึ่งด้วยก็ได้

มาตรา ๓๒ การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา ๓๐ ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา ๓๓ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา ๓๑ คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๗

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

มาตรา ๓๔ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการผ่านหรือไม่เป็นไปตามมาตรา ๓๑ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นในฉลากนั้นก่อนได้ ในกรณีให้นำมาตรา ๒๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในสินค้าดังกล่าวต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชีเอกสาร และหลักฐานเพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้

วิธีจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสารและหลักฐานตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วนที่ ๓

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

มาตรา ๓๖ เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใด อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

ถ้าผลจากการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และกรณีไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา ๓๐ หรือตามกฎหมายอื่น ให้คณะกรรมการ

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๘

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

มีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น และถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงสินค้าในภายใต้งบเงื่อนไขตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้ ในกรณีที่สินค้านั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขายต่อไป คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้

ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน ถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง

การสั่งห้ามขายสินค้าตามวรรคสองและวรรคสาม ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๗ คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้

รายการในหลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจดังกล่าวให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการกำหนด คณะกรรมการจะกำหนดขอความที่ต้องใช้หรือห้ามใช้ และวิธีการใช้ขอความนั้นไว้ด้วยก็ได้

การกำหนดในวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และในประกาศดังกล่าวจะกำหนดกรณีหรือเงื่อนไขที่เป็นการยกเว้นไม่อยู่ภายใต้บังคับตามความในวรรคหนึ่งด้วยก็ได้

ฉบับพิเศษ หน้า ๓๕

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒

ราชกิจจานุเบกษา

๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

มาตรา ๓๘ ผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๓๗ วรรคหนึ่ง มีหน้าที่ต้องส่งมอบหลักฐานการรับเงินตามมาตรา ๓๗ ให้แก่ผู้บริโภค ภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องจากผู้บริโภค ที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ทำหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

มาตรา ๔๐ สมาคมใดมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคม

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๐

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

ดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมนั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมนั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๔๑ ได้

การยื่นคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

การรับรองสมาคมตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มาตรา ๔๑ ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ให้สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคมได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนจากสมาชิกของสมาคม

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่ง มิให้สมาคมถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่า การถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมสำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคม การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้องมียุติบัตรแสดงความยินยอมของสมาชิกผู้มอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนมาแสดงต่อศาลด้วย

มาตรา ๔๒ นอกจากต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่นแล้ว สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๑

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เมื่อปรากฏว่าสมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ สมาคมใด ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือเมื่อมีพฤติการณ์ปรากฏว่าสมาคมนั้นดำเนินการเพื่อป้องกันภัยโดยไม่สุจริต ให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรองสมาคมนั้นได้

การเพิกถอนการรับรองสมาคมใดตามมาตรา ๕ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในกรณีที่สมาคมซึ่งถูกเพิกถอนการรับรองตามมาตรา ๕ ได้ฟ้องคดีใดไว้ต่อศาลและคดีนั้นยังคงอยู่ในการพิจารณาของศาล ให้ศาลสั่งจำหน่ายคดีนั้นเสีย

หมวด ๓

การอุทธรณ์

มาตรา ๔๓ ในกรณีที่ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๒๘ วรรคสอง ไม่พอใจคำสั่งดังกล่าว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้

มาตรา ๔๔ การอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๓ ให้ยื่นต่อคณะกรรมการภายในสิบวันนับแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๒

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๑๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

การอุทธรณ์คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ย่อมไม่เป็นการทุเลาการบังคับ
ตามคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการจะสั่งเป็น
อย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนการวินิจฉัยอุทธรณ์
คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด ๔

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้
ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติ
การตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกิน
หนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๖ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือคณะ
กรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา ๑๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน
หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๗ ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่ง
กำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับ
สินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลาก
ที่ขอความยินยอมเป็นเท็จหรือขอความรู้อยู่แล้วว่าจะก่อให้เกิด
ความเข้าใจผิดเช่นนั้นต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งกระทำความผิดซ้ำอีกภายในหกเดือน
นับแต่วันกระทำความผิดครั้งก่อน ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน
หนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๓

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

มาตรา ๔๘ ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความตามมาตรา ๒๒ (๓) หรือ (๔) หรือข้อความตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๒๒ (๕) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ หรือ มาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามหมื่นบาท

มาตรา ๔๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งสั่งตามมาตรา ๒๗ หรือมาตรา ๒๘ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๐ ถ้าการกระทำตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ หรือ มาตรา ๔๙ เป็นการกระทำของเจ้าของสื่อโฆษณา หรือผู้ประกอบการโฆษณา ผู้กระทำต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับ ความผิดนั้น

มาตรา ๕๑ ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ หรือมาตรา ๕๐ เป็นความผิดต่อเนื่อง ผู้กระทำต้องระวาง โทษปรับวันละไม่เกินห้าพันบาท หรือไม่เกินสองเท่าของค่าใช้จ่ายที่ใช้ สำหรับการโฆษณานั้น ตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา ๕๒ ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ โดย ไม่มีฉลากหรือมีฉลากแต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขาย สินค้าที่ควบคุมฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากสั่งเลิกใช้ตามมาตรา ๓๓ ทั้งนี้ โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าว นั้น ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๔

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๓ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากซึ่งสั่งตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๔ ผู้ใดรับจ้างทำฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือรับจ้างติดฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกับสินค้า โดยรู้หรือควรรู้ อยู่แล้วว่าฉลากดังกล่าวนั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา ๕๕ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๓๕ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๕๖ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใด ขายสินค้าที่คณะกรรมการสั่งห้ามขายเพราะสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้ประกอบธุรกิจนั้นเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือเป็นผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๗ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่รายการถูกต้องตามมาตรา ๓๗ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาตามมาตรา ๓๘ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๕

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใด ส่งมอบหลักฐานการรับเงิน โดยลงจำนวนเงินมากกว่าที่ผู้บริโภครจะต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับตั้งแต่ห้าร้อยบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการประกอบธุรกิจเช่นนั้นแล้ว

มาตรา ๕๘ ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ภายในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและการกระทำนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจ ให้สันนิษฐานว่าผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กระทำผิดร่วมด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าบุคคลนั้นจะกระทำความผิดแม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว

มาตรา ๕๙ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามกฎหมายกำหนดสำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น

มาตรา ๖๐ ผู้ใดโดยเจตนาทุจริต ใช้ ฉ้อ โกง ทุจริต หรือดำเนินการให้สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ พ้องร้องผู้ประกอบการคนใดเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาต่อศาล เพื่อกลั่นแกล้งผู้ประกอบการนั้นให้ได้รับความเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๑ ผู้ใดเปิดเผยข้อเท็จจริงใดเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบการอื่นเป็นข้อเท็จจริงที่ตามปกติวิสัยของผู้ประกอบการจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย ซึ่งตนได้มาหรือล่วงรู้เนื่องจากการปฏิบัติราชการตามพระราช

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๖

เล่ม ๘๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

บัญญัติ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยในการปฏิบัติราชการ หรือเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน หรือการพิจารณาคดี

ผู้ใดได้มาหรือล่วงรู้ข้อเท็จจริงใดจากบุคคลตามวรรคหนึ่งเนื่องในการปฏิบัติราชการหรือการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี แล้วเปิดเผยข้อเท็จจริงนั้นในประการที่น่าจะเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน

มาตรา ๖๒ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการพนักงานสอบสวนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการเปรียบเทียบได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายตามความเห็นสมควรด้วยก็ได้

ภายใต้บังคับของบทบัญญัติตามวรรคหนึ่ง ในการสอบสวนถ้าพนักงานสอบสวนพบว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่งภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเล็กน้อยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

ส. โทตระกิตย์

รองนายกรัฐมนตรี

ฉบับพิเศษ หน้า ๔๗

เล่ม ๕๖ ตอนที่ ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจาก
 ปัจจุบันการเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น
 ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาด
 และทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำ
 ดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะ
 ททราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ
 ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความ
 คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ
 อยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบ
 ธุรกิจการค้าหรือผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะ
 เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะ
 ที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจระงับ
 หรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ สมควรมี
 กฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของ
 ผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็น
 ธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อ
 ตรวจสอบ ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการ
 ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติฉบับนี้

พระราชบัญญัติ
วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร
พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๑
เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งตามมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒^๑ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้
“คดีผู้บริโภคร” หมายความว่า

(๑) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภครหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๕ หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(๒) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(๓) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องพัวพันกันกับคดีตาม (๑) หรือ (๒)

(๔) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“ก.ศ.” หมายความว่า คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

“เจ้าพนักงานคดี” หมายความว่า บุคคลที่เลขาราชการสำนักงานศาลยุติธรรมแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้มีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

(๓) บันทึกคำพยาน

(๔) ดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มความทุกข์ก่อนและระหว่างการพิจารณา

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในการทำหน้าที่ช่วยเหลือนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานคดีเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาและให้มีอำนาจมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

มาตรา ๕ ผู้ที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดี ต้องมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางกฎหมายหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย
 - (๒) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เป็นสามัญสมาชิกแห่งนิติบัณฑิตยสภา และได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี
 - (๓) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายและปริญญาในสาขาวิชาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และได้ประกอบวิชาชีพตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี
- ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามวรรคหนึ่งเป็นเจ้าพนักงานคดี ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ ก.ศ. กำหนด

มาตรา ๖ ให้ประธานศาลฎีการักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกข้อกำหนดเพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริ โภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและเที่ยงธรรม แต่ข้อกำหนดดังกล่าวจะต้องไม่ทำให้สิทธิในการต่อสู้คดีของคู่ความลดน้อยลง

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

บททั่วไป

มาตรา ๗ กระบวนพิจารณาคดีผู้บริ โภคให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาตามมาตรา ๖ ในกรณีที่ไม่มีบทบัญญัติและข้อกำหนดดังกล่าวให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๘ ในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดเป็นคดีผู้บริ โภคหรือไม่ ให้ประธานศาลอุทธรณ์เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่กระทบถึงกระบวนการพิจารณาใดๆ ที่ได้กระทำไปก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยนั้น

การขอให้ประธานศาลอุทธรณ์วินิจฉัยปัญหาตามวรรคหนึ่งไม่ว่าโดยคู่ความเป็นผู้ขอหรือโดยศาลเห็นสมควร ถ้าเป็นการขอในคดีผู้บริ โภคต้องกระทำอย่างช้าในวันนัดพิจารณา แต่

ถ้าเป็นการขอในคดีอื่นต้องกระทำอย่างช้าในวันขึ้นสองสถานหรือวันสืบพยานในกรณีที่ไม่มีกรณีสองสถาน หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วห้ามมิให้มีการขอให้วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวอีก และเมื่อได้รับคำขอจากศาลชั้นต้นแล้ว ให้ประธานศาลอุทธรณ์มีคำวินิจฉัยและแจ้งผลไปยังศาลชั้นต้นโดยเร็ว

เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ระหว่างศาลชั้นต้นกับศาลอุทธรณ์ตามมาตรา นี้ จะดำเนินการโดยทางโทรสารหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้

มาตรา ๕ ในกรณีที่ปรากฏว่ามีข้อพิพาทหรือพิดหลงในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของคู่ความฝ่ายใด ให้ศาลสั่งให้คู่ความที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาพิพาทหรือพิดหลงนั้นทำการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่ศาลเห็นสมควรกำหนด เว้นแต่ข้อพิพาทหรือพิดหลงดังกล่าวเกิดจากความไม่สุจริตของคู่ความฝ่ายนั้น

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บังคับให้นิติกรรมใดต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีได้นั้น มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคนในการฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจชำระหนี้

ในกรณีที่บทบัญญัติแห่งกฎหมายบังคับให้สัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงแม้สัญญาดังกล่าวยังมีได้ทำให้อุบัติตามแบบนั้น แต่หากผู้บริโภคได้วางมัดจำหรือชำระหนี้บางส่วนแล้ว ให้ผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาให้เป็นไปตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือชำระหนี้เป็นการตอบแทนได้

ในการดำเนินคดีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง มิให้นำมาตรา ๕๔ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดีผู้บริโภคและการพิสูจน์ถึงนิติกรรมหรือสัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรา ๑๑ ประกาศ โฆษณา คำรับรอง หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งทำให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ในขณะทำสัญญาว่าผู้ประกอบธุรกิจตกลงจะมอบให้ หรือจัดหาให้ซึ่งสิ่งของ บริการ หรือสาธารณูปโภคอื่นใด หรือจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการตอบแทนที่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงใดๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติมขึ้นจากที่ได้ทำสัญญาไว้ ให้ถือว่าข้อความ การกระทำหรือข้อตกลงดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคสามารถนำสืบพยานบุคคล หรือพยานหลักฐานเกี่ยวกับข้อตกลงดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าการทำสัญญาเช่นนั้น

กฎหมายจะกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือและไม่ปรากฏข้อตกลงนั้นในหนังสือที่ได้ทำขึ้นก็ตาม

มาตรา ๑๒ ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม

มาตรา ๑๓ ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

มาตรา ๑๔ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

มาตรา ๑๕ ระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้นำมาใช้บังคับ หรือระยะเวลาตามที่ศาลกำหนดไว้ เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความร้องขอ ศาลมีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

มาตรา ๑๖ การส่งคำคู่ความหรือเอกสารอื่นใด หรือการแจ้งวันนัด คำสั่งของศาล หรือข้อความอย่างอื่นไปยังคู่ความหรือบุคคลอื่นใดในคดีผู้บริโภคซึ่งปกติจะต้องดำเนินการโดยทางเจ้าพนักงานศาลนั้น ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โทรศัพท โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นใดก็ได้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมตามสภาพแห่งเนื้อหาของเรื่องที่ทำการติดต่อ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

หมวด ๒

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนในศาลชั้นต้น

ส่วนที่ ๑

การฟ้องคดี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคนเป็นคดีผู้บริโภคนและผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคนมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคนมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว

มาตรา ๑๘ ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคนซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคนหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริโภคนหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

ในกรณีตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ถ้าศาลเห็นว่าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของกลุ่มความทั้งสองฝ่าย ให้ศาลพิพากษาในเรื่องค่าฤชาธรรมเนียมโดยสั่งให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งนั้นชำระต่อศาลในนามของผู้บริโภคนหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนซึ่งค่าฤชาธรรมเนียมที่ผู้บริโภคนหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนนั้นได้รับยกเว้นทั้งหมดหรือแต่บางส่วนตามที่ศาลเห็นสมควร

มาตรา ๑๙^๒ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคน สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคน มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคนแทนผู้บริโภคนได้ โดยให้ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้บริโภคนให้ชัดเจน และให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและการดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การถอนฟ้องหรือการประนีประนอมยอมความในคดีตามวรรคหนึ่งจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องมาแสดงต่อศาล และในกรณีขอถอนฟ้องศาลจะมีคำสั่งอนุญาตได้ต่อเมื่อเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม

ถ้าภายหลังที่ได้มีการยื่นฟ้องต่อศาลแล้ว สมาคมหรือมูลนิธิผู้ยื่นฟ้องถูกเพิกถอนการรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่สามารถดำเนินคดีต่อไปได้เพราะเหตุอื่นใด ให้ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินคดีต่อไป ถ้าศาลเห็นว่าผู้บริโภคนั้นอาจไม่ทราบถึงเหตุดังกล่าว ศาลจะมีคำสั่งให้แจ้งบุคคลดังกล่าวทราบ โดยกำหนดระยะเวลาที่ต้องเข้ามาในคดีไปพร้อมด้วยก็ได้ บรรดากระบวนการพิจารณาที่ได้ทำไปก่อนเข้ามาในคดีให้มีผลผูกพันผู้บริโภคนั้นด้วย และหากบุคคลดังกล่าวไม่เข้ามาภายในเวลาที่กำหนด ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น

ในกรณีตามวรรคสาม ผู้บริโภคอาจขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมหรือมูลนิธิอื่นที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนต่อไปก็ได้

มาตรา ๒๐ การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

คำฟ้องต้องมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีรวมทั้งคำขอบังคับชัดเจนพอที่จะทำให้เข้าใจได้ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้

มาตรา ๒๑ ภายหลังที่ได้มีการฟ้องคดีผู้บริโภคแล้ว หากมีการเสนอคำฟ้องเข้ามาในคดีดังกล่าวไม่ว่าโดยวิธีฟ้องเพิ่มเติม ฟ้องแย้ง หรือโดยสอดเข้ามาในคดี หรือหากศาลมีคำสั่งให้รวมพิจารณาคดีแพ่งอื่นใดเข้ากับคดีผู้บริโภค ให้ถือว่าคดีในส่วนที่เกี่ยวกับคำฟ้องซึ่งได้ยื่นภายหลังและคดีที่ศาลสั่งให้รวมพิจารณาเหล่านั้นเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาคดี

มาตรา ๒๒ ถ้าบุคคลใดเกรงว่าพยานหลักฐานที่ตนอาจต้องอ้างอิงในภายหน้าจะสูญหายหรือยากแก่การนำมาเมื่อมีการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคน หรือถ้าคู่ความฝ่ายใดในคดีผู้บริโภคน เกรงว่าพยานหลักฐานที่ตนจำนงจะอ้างอิงจะสูญหายก่อนที่จะนำมาสืบหรือเป็นการยากที่จะนำมาสืบในภายหลัง บุคคลนั้นหรือคู่ความฝ่ายนั้นอาจยื่นคำขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้สืบพยานหลักฐานนั้นไว้ทันทีก็ได้

เมื่อศาลได้รับคำขอเช่นนั้น ให้ศาลหมายเรียกผู้ขอและคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องมาศาล และเมื่อได้ฟังบุคคลเหล่านั้นแล้ว ให้ศาลสั่งคำขอตามที่เห็นสมควร ถ้าศาลสั่งอนุญาตตามคำขอ ก็ให้สืบพยานหลักฐานไปตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ส่วนรายงานและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนั้นให้ศาลเก็บรักษาไว้

ในกรณีที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและยังมิได้เข้ามาในคดีนั้น เมื่อศาลได้รับคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลสั่งคำขอนั้นอย่างคำขออันอาจทำได้แต่ฝ่ายเดียว และถ้าศาลสั่งอนุญาตตามคำขอแล้วให้สืบพยานไปฝ่ายเดียว

มาตรา ๒๓ ในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน เมื่อมีการยื่นคำขอตามมาตรา ๒๒ ผู้ยื่นคำขอจะยื่นคำร้องรวมไปด้วยเพื่อให้ศาลมีคำสั่งหรือออกหมายตามที่ขอโดยไม่ชักช้า และถ้าจำเป็นจะขอให้ศาลมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัดเอกสารหรือวัตถุที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานที่ขอสืบไว้ก่อน โดยมีเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควรก็ได้

ให้นำมาตรา ๒๖๑ มาตรา ๒๖๒ มาตรา ๒๖๓ มาตรา ๒๖๔ มาตรา ๒๖๕ และมาตรา ๒๖๖ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับแก่กรณีตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม

มาตรา ๒๔ เมื่อศาลสั่งรับคำฟ้องแล้ว ให้ศาลกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไต่เถียงให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย

จำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๒๕ ในวันนัดพิจารณา เมื่อ โจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดหรือที่คู่ความตกลงกันทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันก่อน ในการไกล่เกลี่ย ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ ประธานศาลฎีกา

มาตรา ๒๖ ถ้าคู่ความไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ และจำเลยยังไม่ได้ยื่นคำให้การ ให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลยโดยจำเลยจะยื่น คำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ในกรณีที่ยื่นคำให้การเป็นหนังสือ หากศาลเห็นว่าคำให้การดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้จำเลยแก้ไข คำให้การในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้ ในกรณีให้การด้วยวาจา ให้ศาลจัดให้มีการ บันทึกคำให้การนั้นและให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ถ้าจำเลยไม่ให้การตามวรรคหนึ่ง และไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลา ยื่นคำให้การ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ

มาตรา ๒๗ เมื่อ โจทก์ได้ทราบคำสั่งให้มาศาลตามมาตรา ๒๔ แล้วไม่มาในวันนัด พิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ไม่ว่าจำเลยจะมาศาลหรือไม่ ให้ถือว่าโจทก์ไม่ ประสงค์จะดำเนินคดีต่อไป ให้ศาลมีคำสั่งจำหน่ายคดีออกเสียจากสารบบความ เว้นแต่ตาม พุทธิการณ์แห่งคดีศาลจะเห็นสมควรให้พิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีนั้นไปฝ่ายเดียว โดยให้ถือว่า โจทก์ขาดนัดพิจารณา

เมื่อจำเลยได้รับหมายเรียกให้มาศาลตามมาตรา ๒๔ แล้วไม่มาในวันนัดพิจารณา โดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้เลื่อนคดี ถ้าจำเลยไม่ได้ยื่นคำให้การไว้ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่น คำให้การแต่เพียงอย่างเดียว แต่ถ้าจำเลยได้ยื่นคำให้การไว้ก่อนหรือในวันนัดดังกล่าว ให้ถือว่า จำเลยขาดนัดพิจารณา

มาตรา ๒๘ ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่มาศาลในวันนัดอื่นที่มีในวันนัดพิจารณาตาม มาตรา ๒๔ ให้ถือว่าคู่ความฝ่ายนั้นสละสิทธิการดำเนินกระบวนการพิจารณาของตนในวันนั้นและ ทราบกระบวนการพิจารณาที่ศาลได้ดำเนินไปในนัดนั้นด้วยแล้ว

มาตรา ๒๕ ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของกลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับกลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น

มาตรา ๓๐ ถ้าภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริโภคแล้ว ปรากฏว่ามี การฟ้องผู้ประกอบธุรกิจรายเดียวกันเป็นคดีผู้บริโภคอีก โดยข้อเท็จจริงที่พิพาทเป็นอย่างเดียวกับคดี ก่อนและศาลในคดีก่อนได้วินิจฉัยไว้แล้ว ศาลในคดีหลังอาจมีคำสั่งให้ถือว่าข้อเท็จจริงในประเด็น นั้นเป็นอันยุติเช่นเดียวกับคดีก่อน โดยไม่ต้องสืบพยานหลักฐาน เว้นแต่ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงในคดี ก่อนนั้นยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยชี้ขาดคดี หรือเพื่อให้โอกาสแก่คู่ความที่เสียเปรียบต่อผู้คดี ศาล มีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบเองหรืออนุญาตให้คู่ความนำพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติมตามที่ เห็นสมควรก็ได้

มาตรา ๓๑ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้สืบพยาน ให้ศาลสอบถามคู่ความฝ่ายที่จะต้อง นำพยานเข้าสืบว่าประสงค์จะอ้างอิงพยานหลักฐานใดแล้วบันทึกไว้หรือสั่งให้คู่ความจัดทำบัญชี ระบัพพยานยื่นต่อศาลภายในระยะเวลาตามที่เห็นสมควรก็ได้

มาตรา ๓๒ ก่อนการสืบพยาน ให้ศาลแจ้งประเด็นข้อพิพาทให้คู่ความทราบและ จะกำหนดให้คู่ความฝ่ายใดนำพยานมาสืบก่อนหรือหลังก็ได้

มาตรา ๓๓ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ้งชัดใน ข้อเท็จจริงแห่งคดี ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ในการนี้ให้ ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงาน หรือบุคคลที่ เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้

พยานหลักฐานที่ได้มาตามวรรคหนึ่งต้องให้คู่ความทุกฝ่ายทราบและไม่ตัดสิทธิ คู่ความในอันที่จะโต้แย้งพยานหลักฐานดังกล่าว

มาตรา ๓๔ ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียก มาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาต จากศาล

ให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดีแม้จะไม่มี คู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม

มาตรา ๓๕ การนั่งพิจารณาสืบพยาน ให้ศาลนั่งพิจารณาคดีติดต่อกัน ไปโดยไม่ เลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณา เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้าวล่วงเสียได้ ศาลจะมีคำสั่งเลื่อน ได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

มาตรา ๓๖ ศาลอาจขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นเพื่อ ประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีได้ แต่ต้องให้คู่ความทุกฝ่ายทราบและให้โอกาสคู่ความตาม สมควรในอันที่จะขอให้เรียกผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญฝ่ายตนมาให้ความเห็นโต้แย้งหรือเพิ่มเติม ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่ศาลขอให้มาให้ความเห็นมีสิทธิได้รับค่าปฎิการ ค่า พาหนะเดินทาง และค่าเช่าที่พักตามระเบียบที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

มาตรา ๓๗ เมื่อได้สืบพยานหลักฐานตามที่จำเป็นและคู่ความได้แถลงการณ์ ถ้า หากมีเสร็จแล้ว ให้ถือว่าการศึกษาเป็นอันสิ้นสุดและให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็ว แต่ ติราบใดที่ยังมิได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง หากศาลเห็นว่าเป็นการจำเป็นที่จะต้องนำพยานหลักฐาน มาสืบเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ให้ศาลทำการสืบพยานหลักฐานต่อไปได้ ซึ่งอาจ รวมทั้งการเรียกพยานที่สืบแล้วมาสืบใหม่ด้วย โดยไม่ต้องมีฝ่ายใดร้องขอ

ส่วนที่ ๓

คำพิพากษาและคำสั่งชี้ขาดคดี

มาตรา ๓๘ คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดี อย่างน้อยต้องแสดงข้อเท็จจริงที่ พึงได้โดยสรุปและคำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดีพร้อมด้วยเหตุผลแห่งคำวินิจฉัยนั้น

มาตรา ๓๙ ในคดีที่ผู้บริ โภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริ โภคเป็น โจทก์ ถ้า ความปรากฏแก่ศาลว่าจำนวนค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้องไม่ถูกต้องหรือวิธีการบังคับตามคำขอของ โจทก์ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขเยียวยาความเสียหายตามฟ้อง ศาลมีอำนาจยกขึ้นวินิจฉัยให้ถูกต้อง หรือกำหนดวิธีการบังคับให้เหมาะสมได้แม้จะเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับของโจทก์ก็ตาม แต่ ข้อที่ศาลยกขึ้นวินิจฉัยนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่คู่ความยกขึ้นมามากแล้วโดยชอบ

มาตรา ๔๐ ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยและในเวลาพิพาทคดีเป็นการพ้นวิสัยจะหยั่งรู้ได้แม้ว่าความเสียหายนั้นมีแท้จริงเพียงใด ศาลอาจกล่าวในคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ายังสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้นอีกภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง แต่ก่อนการแก้ไขต้องให้ออกาสคู่ความอีกฝ่ายที่จะคัดค้าน

มาตรา ๔๑ ในคดีที่ผู้บริ โภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริ โภคเป็น โจทก์ฟ้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้นและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริ โภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริ โภคที่ใช้สินค้านั้น ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริ โภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้อีก ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริ โภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริ โภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริ โภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร

การฟ้องคดีตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้ถูกฟ้องมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าดังกล่าวเข้ามาในคดีตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งมีต่อผู้บริ โภคได้ด้วย

มาตรา ๔๒ ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริ โภค โดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริ โภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริ โภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริ โภค ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้บริ โภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจ การที่ผู้ประกอบธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้บริ โภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

มาตรา ๔๓ ในคดีผู้บริโภคนั้น เมื่อศาลวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือจำหน่ายคดีเสียจากระบบความ หากข้อเท็จจริงปรากฏแก่ศาลว่ายังมีสินค้าที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือที่เหลืออยู่ในท้องตลาดอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคโดยส่วนรวม และไม่อาจใช้วิธีป้องกันอย่างอื่นได้ ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ผู้ประกอบการจัดการประกาศและรับสินค้าดังกล่าวซึ่งอาจเป็นอันตรายคืนจากผู้บริโภคเพื่อทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนให้ใหม่ภายในเวลาที่กำหนด โดยค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการเอง แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขหรือดำเนินการตามที่กล่าวข้างต้นได้ ก็ให้ใช้ราคาตามที่ศาลเห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะและสภาพของสินค้าขณะรับคืน รวมทั้งความสุจริตของผู้ประกอบการประกอบด้วย

(๒) ห้ามผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่เหลืออยู่และให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืนจนกว่าจะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าดังกล่าวให้มีความปลอดภัย แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ศาลจะมีคำสั่งห้ามผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าสินค้านั้นก็ได้ และหากเป็นที่สงสัยว่าผู้ประกอบการจะเก็บสินค้าที่เหลือไว้เพื่อจำหน่ายต่อไป ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการทำลายสินค้าที่เหลือนั้นด้วย

ถ้าความปรากฏในภายหลังว่าผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ให้ศาลมีอำนาจสั่งจับกุมและกักขังผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลไว้จนกว่าจะได้ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว หรือสั่งให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดดำเนินการโดยให้ผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่าย และหากผู้ประกอบการไม่ชำระ ให้บุคคลนั้นมีอำนาจบังคับคดีกับผู้ประกอบการเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของนี้ ตามคำพิพากษา ผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลที่ถูกจับกุมโดยเหตุจงใจขัดขืนคำสั่ง จะต้องถูกกักขังไว้จนกว่าจะมีประกัน หรือประกันและหลักประกันตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควรกำหนดว่าตนยินยอมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งทุกประการ แต่ทั้งนี้ ห้ามไม่ให้กักขังผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจทำการแทนของผู้ประกอบการในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลแต่ละครั้งเกินกว่าหกเดือนนับแต่วันจับหรือกักขัง แล้วแต่กรณี

มาตรา ๔๔ ในคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกฟ้องเป็นนิติบุคคล หากข้อเท็จจริงปรากฏว่านิติบุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉล หลอกลวงผู้บริโภค หรือมีการชักย้ายถ่ายเททรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลมีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง เมื่อคู่ความร้องขอ หรือศาลเห็นสมควร ให้ศาลมีอำนาจเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าวเข้ามาเป็นจำเลยร่วม และให้มีอำนาจพิพากษาให้บุคคลเช่นว่านั้นร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย เว้นแต่ผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความดังกล่าว หรือในกรณีของผู้รับมอบทรัพย์สินนั้นจากนิติบุคคลจะต้องพิสูจน์ได้ว่าตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน

ผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลตามวรรคหนึ่งให้ร่วมรับผิดชอบไม่เกินทรัพย์สินที่ผู้นั้นได้รับจากนิติบุคคลนั้น

หมวด ๓

อุทธรณ์

มาตรา ๔๕ ให้จัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค โดยให้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภค

มาตรา ๔๖ การอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภค ให้อุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น

มาตรา ๔๗ ในคดีผู้บริโภคที่ราคาทรัพย์สินหรือจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันในชั้นอุทธรณ์ไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริง

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์เห็นว่าคดีต้องห้ามอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๗ ผู้อุทธรณ์อาจยื่นคำขอโดยทำเป็นคำร้องเพื่อขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคไปพร้อมกับอุทธรณ์ก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ เมื่อศาลชั้นต้นตรวจอุทธรณ์แล้วเห็นว่าเป็นอุทธรณ์ที่ต้องห้าม ก็ให้ส่งอุทธรณ์และคำขอดังกล่าวไปยังศาลอุทธรณ์

แผนกคดีผู้บริโภครหัสหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสเพื่อพิจารณา แต่ถ้าศาลชั้นต้นเห็นว่าอุทธรณ์ดังกล่าวไม่ต้องห้ามก็ให้มีคำสั่งรับอุทธรณ์นั้นไว้ดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ศาลชั้นต้นสั่งไม่รับอุทธรณ์เพราะเหตุต้องห้ามอุทธรณ์ตามมาตรา ๔๗ ผู้อุทธรณ์อาจยื่นคำขอ โดยทำเป็นคำร้องเพื่อขออนุญาตอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่ศาลชั้นต้นมีคำสั่งก็ได้ ถ้าคู่ความยื่นคำขอดังกล่าวแล้ว จะอุทธรณ์คำสั่งไม่รับอุทธรณ์ไม่ได้

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอและการพิจารณาคำขอของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

มาตรา ๔๕ การพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภครหัสในศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

ภายใต้บังคับมาตรา ๕๑ คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสและศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสให้เป็นที่สุด^๓

มาตรา ๕๐ ให้นำบทบัญญัติในหมวด ๒ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครหัสในศาลชั้นต้นมาใช้บังคับแก่การอุทธรณ์และการพิจารณาพิพากษาชี้ขาดตัดสินคดีของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสและศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัสโดยอนุโลม

หมวด ๔

ฎีกา

มาตรา ๕๑^๔ การฎีกาคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภครหัสหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภครหัส ให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๒^๕ (ยกเลิก)

มาตรา ๕๓^๖ (ยกเลิก)

มาตรา ๕๔^๗ (ยกเลิก)

มาตรา ๕๕ ให้นำบทบัญญัติในหมวด ๒ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนในศาลชั้นต้นมาใช้บังคับแก่การพิจารณาพิพากษาชี้ขาดตัดสินคดีของศาลฎีกาโดยอนุโลม

หมวด ๕ วิธีการชั่วคราวก่อนพิพากษา

มาตรา ๕๖ ก่อนยื่นฟ้องคดีผู้บริโภค หากมีเหตุเช่นเดียวกับกรณีที่จะทำให้โจทก์มีสิทธิยื่นคำขอให้ศาลมีคำสั่งจัดให้มีวิธีคุ้มครองชั่วคราวก่อนพิพากษตามมาตรา ๒๕๔ (๒) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือมีความจำเป็นต้องขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามชั่วคราวมิให้จำเลยกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ผู้ที่จะเป็นโจทก์อาจยื่นคำขอฝ่ายเดียวโดยทำเป็นคำร้องเพื่อขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวดังกล่าวก่อนฟ้องได้

คำขอตามวรรคหนึ่งต้องบรรยายถึงข้อเท็จจริงที่แสดงว่ามีเหตุที่จะฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเป็นจำเลย และมีเหตุเพียงพอที่จะทำให้เชื่อว่าสมควรที่ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอนั้น รวมทั้งจะต้องมีบันทึกถ้อยคำยืนยันข้อเท็จจริงของผู้รู้เห็นเหตุแห่งการขอนั้นเพื่อสนับสนุนข้ออ้างดังกล่าว

มาตรา ๕๗ ในการพิจารณาคำขอตามมาตรา ๕๖ ให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอหากพิจารณาแล้วเห็นว่า

(๑) คำขอที่ยื่นและในโอกาสที่ยื่นคำขอนั้นมีเหตุสมควร และมีเหตุเพียงพอที่ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอนั้นได้ และ

(๒) สภาพแห่งความเสียหายของผู้ขอไม่สามารถที่จะได้รับชดใช้เป็นเงินหรือทดแทนด้วยสิ่งอื่นใดได้ หรือผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยไม่อยู่ในฐานะที่จะชดใช้หรือทดแทนความเสียหายแก่ผู้ขอ หรือกรณีเป็นการยากที่จะบังคับคดีเอาแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้นได้ภายหลัง หรือจะเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมอันยากต่อการแก้ไขเยียวยาในภายหลัง

ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงความเสียหายว่าจะเกิดขึ้นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่ากันเพียงใดเป็นสำคัญ

ถ้าศาลมีคำสั่งให้ยกคำขอนั้น คำสั่งเช่นว่านี้ให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๘ ให้ศาลแจ้งคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๗ ให้ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยทราบโดยไม่ชักช้า

คำสั่งศาลตามวรรคหนึ่งนั้นให้มีผลบังคับแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ทันที

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๓ ให้ศาลพิจาระห์ถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลย และอาจสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ วางเงินหรือหาประกันมาให้ตามจำนวนภายในระยะเวลาและกำหนดเงื่อนไขอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควร สำหรับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นดังกล่าวก็ได้

มาตรา ๖๐ ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจยื่นคำขอให้ศาลยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๓ ได้ ถ้าศาลมีคำสั่งยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งเดิมดังกล่าว คำสั่งเช่นว่านี้ให้เป็นที่สุด

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจมีคำขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ตนได้ โดยขอรวมไปกับคำขอให้ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งนั้น หรือยื่นคำขอต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งเดิมดังกล่าว และเมื่อศาลทำการไต่สวนแล้วเห็นว่าคำสั่งเดิมที่ถูกยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นการตั้งโดยความผิดหรือความเลินเล่อของผู้ขอ ทำให้ศาลมีความเห็นหลงไปว่ามีเหตุที่จะฟ้องผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้น หรือมีเหตุเพียงพอที่จะสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๓ ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควร และถ้าผู้ขอไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ศาลมีอำนาจบังคับผู้ขอเสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา

มาตรา ๖๑ ในกรณีที่ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ มิได้ฟ้องคดีเกี่ยวกับคำขอที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๓ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดให้ถือว่าคำสั่งนั้นเป็นอันยกเลิกเมื่อครบกำหนดดังกล่าว

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยอาจยื่นคำขอต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ถือว่าคำสั่งนั้นเป็นอันยกเลิก ขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ตนได้ และให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยได้ตามจำนวนที่ศาลเห็นสมควร และถ้าผู้ขอไม่ปฏิบัติตามคำสั่งศาล ศาลมีอำนาจบังคับผู้ขอเสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา

มาตรา ๖๒ ในกรณีที่ผู้ขอตามมาตรา ๕๖ ฟ้องคดีเกี่ยวกับคำขอที่ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามมาตรา ๕๓ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดให้คำสั่งอนุญาตนั้นหรือคำสั่งอนุญาตที่ศาลมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงตามมาตรา ๖๐ วรรคหนึ่ง มีผลใช้

บังคับต่อไป เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งตามคำขอของจำเลยให้ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น และให้นำมาตรา ๒๖๐ มาตรา ๒๖๑ และมาตรา ๒๖๓ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๖๓ ในระหว่างการพิจารณา ถ้ามีความจำเป็นต้องกำหนดมาตรการหรือวิธีการใดๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายหรือป้องกันเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความหรือผู้บริ โภคเป็นส่วนรวมเป็นการชั่วคราวก่อนการพิพากษาคดี เมื่อศาลเห็นสมควรหรือคู่ความมีคำขอหรือปรากฏจากรายงานของเจ้าพนักงานคดี ให้ศาลมีอำนาจกำหนดมาตรการหรือวิธีการนั้นได้เท่าที่จำเป็นและพอสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูลหรือออกหมายเรียกบุคคลนั้นมาไต่สวนเกี่ยวกับความเสียหาย เหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย รวมทั้งกิจการและทรัพย์สินของจำเลยได้ตามที่เห็นสมควร

หมวด ๖

การบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง

มาตรา ๖๔ ในการบังคับคดี หากการออกคำบังคับไปยังลูกหนี้ตามคำพิพากษา ก่อนมีการออกหมายบังคับคดีจะทำให้เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาได้รับความเสียหายและหากเน้นเข้าไปจะไม่อาจบังคับคดีได้ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาอาจมีคำขอฝ่ายเดียวต่อศาลเพื่อให้ออกหมายบังคับคดีไปทันทีโดยไม่จำเป็นต้องออกคำบังคับก่อนก็ได้

มาตรา ๖๕ ภายหลังที่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีผู้บริ โภคแล้ว หากความปรากฏแก่ศาลว่ามีข้อขัดข้องทำให้ไม่อาจดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาได้หรือมีความจำเป็นต้องกำหนดวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา ให้ศาลมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๖๖ บรรดาคดีผู้บริโภคซึ่งค้างพิจารณาอยู่ในศาลก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ศาลนั้นมีอำนาจพิจารณาพิพากษาต่อไป และให้บังคับตามกฎหมายซึ่งใช้อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับจนกว่าคดีนั้นจะถึงที่สุด

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนานและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม อันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖^{๔๑}

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิฟ้องคดีแพ่งคดีอาญา และดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยส่วนรวมตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดแทนผู้บริโภคได้ ดังนั้น เพื่อให้

มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โภคบริบูรณ์มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีสอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘^๕

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๖ การฎีกาคดีผู้บริโภคที่ศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคมีคำพิพากษาหรือคำสั่งก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้บังคับตามกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับจนกว่าคดีจะเสร็จการพิจารณาจากศาลฎีกา

มาตรา ๗ ให้ประธานศาลฎีการักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การอุทธรณ์และฎีกาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยให้คดีแพ่งถึงที่สุดในระดับชั้นศาลอุทธรณ์และคดีที่ขึ้นสู่ศาลฎีกาจะต้องได้รับอนุญาตจากศาลฎีกา สมควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การอุทธรณ์และฎีกาในคดีผู้บริโภคให้มีความสอดคล้องเป็นระบบเดียวกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ปณตกร/ผู้จัดทำ

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖

นุสรฯ/เพิ่มเติม

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘

[๑](#) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕/ตอนที่ ๓๘ ก/หน้า ๓๒/๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

[๒](#) มาตรา ๑๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

[๓](#) มาตรา ๔๕ วรรคสอง แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

[๔](#) มาตรา ๕๑ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

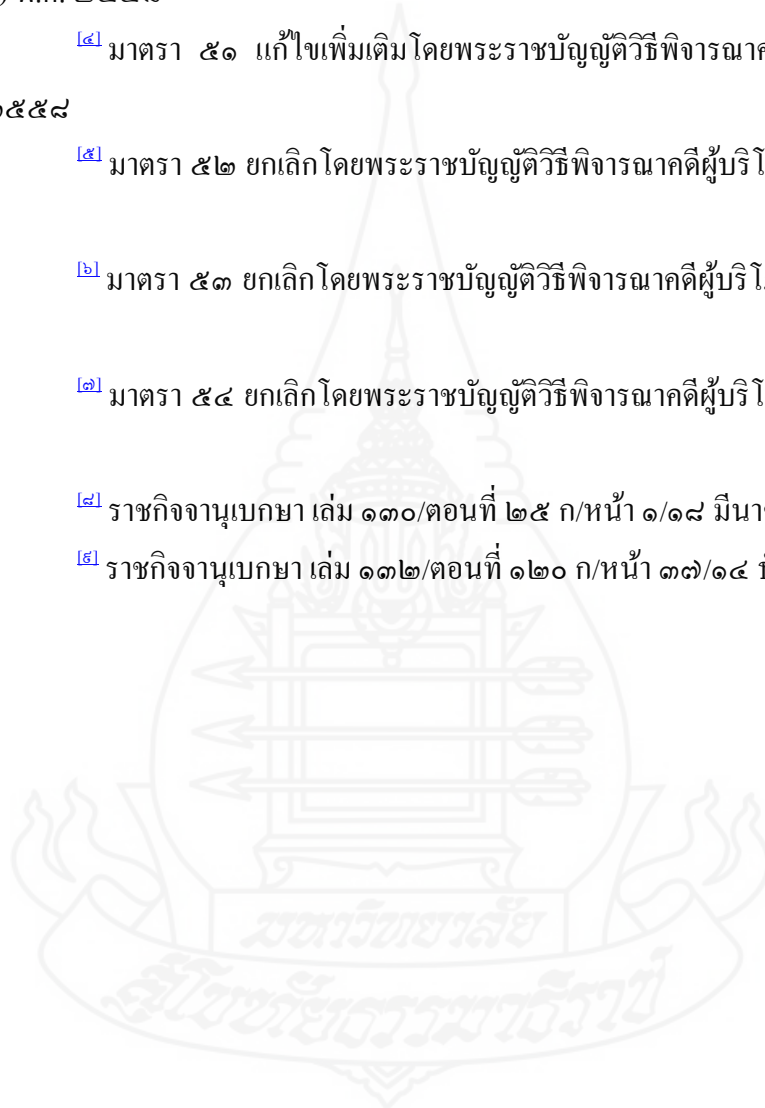
[๕](#) มาตรา ๕๒ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

[๖](#) มาตรา ๕๓ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

[๗](#) มาตรา ๕๔ ยกเลิกโดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

[๘](#) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๐/ตอนที่ ๒๕ ก/หน้า ๑/๑๘ มีนาคม ๒๕๕๖

[๙](#) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒/ตอนที่ ๑๒๐ ก/หน้า ๓๗/๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘



พระราชบัญญัติ
ความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๑
เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก
สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของ
บุคคล ซึ่งมาตรา ๒๘ ประกอบกับมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้
กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและ
ยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่
เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒^๑ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายใดบัญญัติเรื่องความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น
จากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้โดยเฉพาะ ซึ่งให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่าที่กำหนดใน
พระราชบัญญัตินี้ ให้บังคับตามกฎหมายนั้น

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“สินค้า” หมายความว่า สั่งห้ามทรัพย์สินทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายความรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผลิตผลเกษตรกรรม” หมายความว่า ผลิตผลอันเกิดจากเกษตรกรรมต่างๆ เช่น การทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ เลี้ยงไหม เลี้ยงผึ้ง เพาะเห็ด แต่ไม่รวมถึงผลิตผลที่เกิดจากธรรมชาติ

“ผลิต” หมายความว่า ทำผสม ปูรง แต่ง ประกอบ ประดิษฐ์ แปรสภาพ เปลี่ยนรูป คัดแปลง คัดเลือก แบ่งบรรจุ แห่เยือกแข็ง หรือฉายรังสี รวมถึงการกระทำใดๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

“ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

“ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น

“ความเสียหายต่อจิตใจ” หมายความว่า ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล ความเศร้าโศกเสียใจ ความอับอาย หรือความเสียหายต่อจิตใจอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน

“สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้

“ขาย” หมายความว่า จำหน่าย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้า และให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหา ตลอดจนเสนอ ชักชวน หรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว

“นำเข้า” หมายความว่า นำหรือส่งสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า

(๑) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต

(๒) ผู้นำเข้า

(๓) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้

(๔) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า

มาตรา ๕ ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

มาตรา ๖ เพื่อให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๕ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด

มาตรา ๗ ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหากพิสูจน์ได้ว่า

- (๑) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
- (๒) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ
- (๓) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้า ไม่ถูกต้องตามวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว

มาตรา ๘ ผู้ผลิตตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิตไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่าความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบของผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือจากการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างให้ผลิต ทั้งผู้ผลิตไม่ได้คาดเห็นและไม่ควรจะได้คาดเห็นถึงความไม่ปลอดภัย

ผู้ผลิตส่วนประกอบของสินค้าไม่ต้องรับผิดชอบหากพิสูจน์ได้ว่า ความไม่ปลอดภัยของสินค้าเกิดจากการออกแบบหรือการประกอบหรือการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของผู้ผลิตสินค้านั้น

มาตรา ๙ ข้อตกลงระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย และประกาศหรือคำแจ้งความของผู้ประกอบการเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จะนำมาอ้างเป็นข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบไม่ได้

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ผู้บริโภคมีความหมายเช่นเดียวกับนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา ๑๐ ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายได้ โดยให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม

การฟ้องและดำเนินคดีแทนผู้เสียหายตามวรรคหนึ่ง ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

มาตรา ๑๑ นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามปี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(๒) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใดๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่างๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

มาตรา ๑๒ สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้เสียหายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้เสียหาย หรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย

มาตรา ๑๓ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการและผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้น จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

มาตรา ๑๔ บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้เสียหายที่จะเรียกค่าเสียหายโดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๑๕ สินค้าใดที่ได้ขายแก่ผู้บริโภคก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่สินค้าในปัจจุบันไม่ว่าจะผลิตภายในประเทศหรือนำเข้า มีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าไม่ปลอดภัยกระทำได้ยาก เมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นได้ แต่การฟ้องคดีในปัจจุบันเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไปเพราะยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความ

รับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วย
ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัด
มาใช้ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดเชย
ค่าเสียหายที่เป็นธรรม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ณัฐพร/แก้ไข

วศิน/ตรวจ

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๓

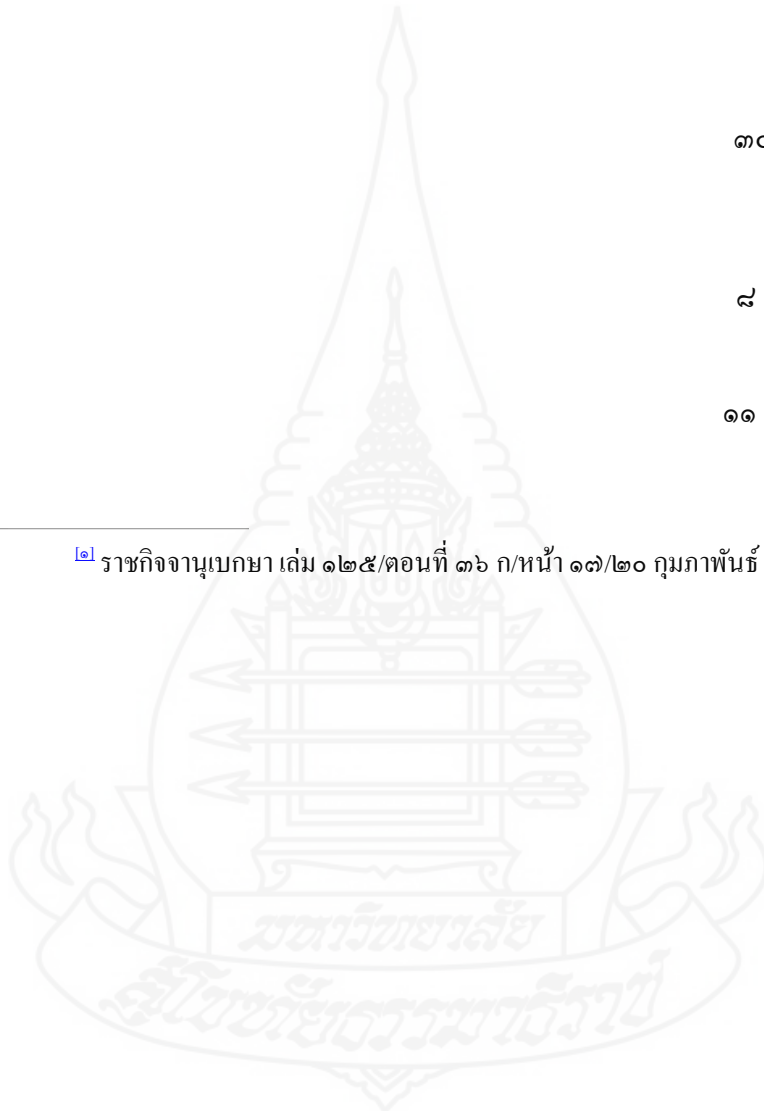
พิมลกร/ปรับปรุง

๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

วิหพงษ์/ตรวจ

๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^[๑] ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕/ตอนที่ ๓๖ ก/หน้า ๑๗/๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑



Greenman v. Yuba Power Products, Inc.

Annotate this Case

OpinionAnnotation

[L. A. No. 26976. In Bank. Jan. 24, 1963.]

WILLIAM B. GREENMAN, Plaintiff and Appellant, v. YUBA POWER PRODUCTS, INC.,
Defendant and Appellant; THE HAYSEED, Defendant and Respondent.

COUNSEL

Reed, Brockway & Ruffin and William F. Reed for Plaintiff and Appellant.

Holt, Macomber, Graham & Baugh and William H. Macomber for Defendant and Appellant.

Moss, Lyon & Dunn, Gerold C. Dunn and Henry F. Walker as Amici Curiae on behalf of
Defendant and Appellant.

No appearance for Defendant and Respondent.

OPINION

TRAYNOR, J.

Plaintiff brought this action for damages against the retailer and the manufacturer of a Shopsmith, a combination power tool that could be used as a saw, drill, and wood lathe. He saw a Shopsmith demonstrated by the retailer and studied a brochure prepared by the manufacturer. He decided he wanted a Shopsmith for his home workshop, and his wife bought and gave him one for Christmas in 1955. In 1957 he bought the necessary attachments to use the Shopsmith as a lathe for turning a large piece of wood he wished to make into a chalice. After he had worked on the piece of wood several times without difficulty, it suddenly flew out of the machine and struck him on the forehead, inflicting serious injuries. About 10 1/2 months later, he gave the retailer and the manufacturer written notice of claimed breaches of warranties and filed a complaint against them alleging such breaches and negligence.

After a trial before a jury, the court ruled that there was no evidence that the retailer was negligent or had breached any express warranty and that the manufacturer was not liable for the breach of any implied warranty. Accordingly, it submitted to the jury only the cause of action alleging breach of implied warranties against the retailer and the causes of action alleging negligence and breach of express warranties against the manufacturer. The jury returned a verdict

for the retailer against plaintiff and for plaintiff against the manufacturer in the amount of \$65,000. The trial court denied the manufacturer's motion for a new trial and [59 Cal. 2d 60] entered judgment on the verdict. The manufacturer and plaintiff appeal. plaintiff seeks a reversal of the part of the judgment in favor of the retailer, however, only in the event that the part of the judgment against the manufacturer is reversed.

Plaintiff introduced substantial evidence that his injuries were caused by defective design and construction of the Shopsmith. His expert witnesses testified that inadequate set screws were used to hold parts of the machine together so that normal vibration caused the tailstock of the lathe to move away from the piece of wood being turned permitting it to fly out of the lathe. They also testified that there were other more positive ways of fastening the parts of the machine together, the use of which would have prevented the accident. The jury could therefore reasonably have concluded that the manufacturer negligently constructed the Shopsmith. The jury could also reasonably have concluded that statements in the manufacturer's brochure were untrue, that they constituted express warranties, fn. 1 and that plaintiff's injuries were caused by their breach.

The manufacturer contends, however, that plaintiff did not give it notice of breach of warranty within a reasonable time and that therefore his cause of action for breach of warranty is barred by section 1769 of the Civil Code. Since it cannot be determined whether the verdict against it was based on the negligence or warranty cause of action or both, the manufacturer concludes that the error in presenting the warranty cause of action to the jury was prejudicial.

Section 1769 of the Civil Code provides: "In the absence of express or implied agreement of the parties, acceptance of the goods by the buyer shall not discharge the seller from liability in damages or other legal remedy for breach of any promise or warranty in the contract to sell or the sale. But, if, after acceptance of the goods, the buyer fails to give notice to the seller of the breach of any promise or warranty within a reasonable time after the buyer knows, or ought to know of such breach, the seller shall not be liable therefor."

[1] Like other provisions of the Uniform Sales Act (Civ. [59 Cal. 2d 61] Code, §§ 1721-1800), section 1769 deals with the rights of the parties to a contract of sale or a sale. It does not provide that notice must be given of the breach of a warranty that arises independently of a contract of sale between the parties. [2] Such warranties are not imposed by the sales act, but are the product of common-law decisions that have recognized them in a variety of situations. (See *Gagne v. Bertran*, 43 Cal. 2d 481, 486-487 [275 P.2d 15], and authorities cited; *Peterson v. Lamb Rubber Co.*, 54 Cal. 2d 339, 348 [5 Cal. Rptr. 863, 353 P.2d 575]; *Klein v. Duchess Sandwich Co., Ltd.*, 14 Cal. 2d 272, 276-283 [93 P.2d 799]; *Burr v. Sherwin Williams Co.*, 42 Cal. 2d 682, 695-696 [268 P.2d 1041]; *Souza & McCue Constr. Co., Inc. v. Superior Court*, 57 Cal. 2d 508, 510-511 [20 Cal. Rptr. 634, 370 P.2d 338].) It is true that in many of these situations the court has invoked the sales act definitions of warranties (Civ. Code, §§ 1732, 1735) in defining the defendant's liability, but it has done so, not because the statutes so required, but because they provided appropriate standards for the court to adopt under the circumstances presented. (See *Clinkscales v. Carver*, 22 Cal. 2d 72, 75 [136 P.2d 777]; *Dana v. Sutton Motor Sales*, 56 Cal. 2d 284, 287 [14 Cal. Rptr. 649, 363 P.2d 881].)

[3] The notice requirement of section 1769, however, is not an appropriate one for the court to adopt in actions by injured consumers against manufacturers with whom they have not dealt. (*La Hue v. Coca-Cola Bottling, Inc.*, 50 Wn.2d 645 [314 P.2d 421, 422]; *Chapman v. Brown*, 198 F. Supp. 78, 85, *affd.* *Brown v. Chapman*, 304 F.2d 149.) [4] "As between the immediate parties to the sale [the notice requirement] is a sound commercial rule, designed to protect the seller against unduly delayed claims for damages. As applied to personal injuries, and notice to a remote seller, it becomes a booby-trap for the unwary. The injured consumer is seldom 'steeped in the business practice which justifies the rule,' [James, *Product Liability*, 34 *Texas L. Rev.* 44, 192, 197] and at least until he has had legal advice it will not occur to him to give notice to one with whom he has had no dealings." (Prosser, *Strict Liability to the Consumer*, 69 *Yale L. J.* 1099, 1130, footnotes omitted.) It is true that in *Jones v. Burgermeister Brewing Corp.*, 198 Cal. App. 2d 198, 202-203 [18 Cal. Rptr. 311]; *Perry v. Thrifty Drug Co.*, 186 Cal. App. 2d 410, 411 [9 Cal. Rptr. 50], *Arata v. Tonegato*, 152 Cal. App. 2d 837, 841 [314 P.2d 130], and

Maecherlein v. [59 Cal. 2d 62] Sealy Mattress Co., 145 Cal. App. 2d 275, 278 [302 P.2d 331], the court assumed that notice of breach of warranty must be given in an action by a consumer against a manufacturer. Since in those cases, however, the court did not consider the question whether a distinction exists between a warranty based on a contract between the parties and one imposed on a manufacturer not in privity with the consumer, the decisions are not authority for rejecting the rule of the *La Hue* and *Chapman* cases, *supra*. (*Peterson v. Lamb Rubber Co.*, 54 Cal. 2d 339, 343 [5 Cal. Rptr. 863, 353 P.2d 575]; *People v. Banks*, 53 Cal. 2d 370, 389 [1 Cal. Rptr. 669, 348 P.2d 102].) [5] We conclude, therefore, that even if plaintiff did not give timely notice of breach of warranty to the manufacturer, his cause of action based on the representations contained in the brochure was not barred.

Moreover, to impose strict liability on the manufacturer under the circumstances of this case, it was not necessary for plaintiff to establish an express warranty as defined in section 1732 of the Civil Code. fn. 2 [6] A manufacturer is strictly liable in tort when an article he places on the market, knowing that it is to be used without inspection for defects, proves to have a defect that causes injury to a human being. Recognized first in the case of unwholesome food products, such liability has now been extended to a variety of other products that create as great or greater hazards if defective. (*Peterson v. Lamb Rubber Co.*, 54 Cal. 2d 339, 347 [5 Cal. Rptr. 863, 353 P.2d 575] [grinding wheel]; *Vallis v. Canada Dry Ginger Ale, Inc.*, 190 Cal. App. 2d 35, 42-44 [11 Cal. Rptr. 823] [bottle]; *Jones v. Burgermeister Brewing Corp.*, 198 Cal. App. 2d 198, 204 [18 Cal. Rptr. 311] [bottle]; *Gottsdanker v. Cutter Laboratories*, 182 Cal. App. 2d 602, 607 [6 Cal. Rptr. 320] [vaccine]; *McQuaide v. Bridgeport Brass Co.*, 190 F. Supp. 252, 254 [insect spray]; *Bowles v. Zimmer Manufacturing Co.*, 277 F.2d 868, 875 [surgical pin]; *Thompson v. Reedman*, 199 F. Supp. 120, 121 [automobile]; *Chapman v. Brown*, 198 F. Supp. 78, 118, 119, *affd.* *Brown v. Chapman*, 304 F.2d 149 [skirt]; *B. F. Goodrich Co. v. Hammond*, 269 F.2d 501, 504 [automobile tire]; *Markovich v. McKesson & Robbins, Inc.*, 106 Ohio App. 265 [149 N.E.2d 181, 186-188] [59 Cal. 2d 63] [home permanent]; *Graham v. Bottenfield's, Inc.*, 176 Kan. 68 [269 P.2d 413, 418] [hair dye]; *General Motors Corp. v. Dodson*, 47Tenn.App. 438 [338 S.W.2d 655, 661] [automobile]; *Henningsen v. Bloomfield Motors, Inc.*, 32 N.J. 358 [161 A.2d 69, 76-84, 75 A.L.R. 2d 1] [automobile]; *Hinton v. Republic Aviation Corp.*, 180 F. Supp. 31, 33 [airplane].)

[7] Although in these cases strict liability has usually been based on the theory of an express or implied warranty running from the manufacturer to the plaintiff, the abandonment of the requirement of a contract between them, the recognition that the liability is not assumed by agreement but imposed by law (see e.g., *Graham v. Bottenfield's, Inc.*, 176 Kan. 68 [269 P.2d 413, 418]; *Rogers v. Toni Home Permanent Co.*, 167 Ohio St. 244 [147 N.E.2d 612, 614, 75 A.L.R. 2d 103]; *Decker & Sons v. Capps*, 139 Tex. 609, 617 [164 S.W.2d 828, 142 A.L.R. 1479]), and the refusal to permit the manufacturer to define the scope of its own responsibility for defective products (*Henningsen v. Bloomfield Motors, Inc.*, 32 N.J. 358 [161 A.2d 69, 84-96, 75 A.L.R. 2d 1]; *General Motors Corp. v. Dodson*, 47Tenn.App. 438 [338 S.W.2d 655, 658-661]; *State Farm Mut. Auto Ins. Co. v. Anderson-Weber, Inc.*, 252 Iowa 1289 [110 N.W.2d 449, 455-456]; *Pabon v. Hackensack Auto Sales, Inc.*, 63 N.J. Super. 476 [164 A.2d 773, 778]; *Linn v. Radio Center Delicatessen*, 169 Misc. 879 [6 N.Y.S.2d 110, 112]) make clear that the liability is not one governed by the law of contract warranties but by the law of strict liability in tort. [8] Accordingly, rules defining and governing warranties that were developed to meet the needs of commercial transactions cannot properly be invoked to govern the manufacturer's liability to those injured by its defective products unless those rules also serve the purposes for which such liability is imposed.

We need not canvass the reasons for imposing strict liability on the manufacturer. They have been fully articulated in the cases cited above. (See also 2 Harper and James, *Torts*, §§ 28.15-28.16, pp. 1569-1574; Prosser, *Strict Liability to the Consumer*, 69 *Yale L.J.* 1099; *Escola v. Coca Cola Bottling Co.*, 24 Cal. 2d 453, 461 [150 P.2d 436], concurring opinion.) [9] The purpose of such liability is to insure that the costs of injuries resulting from defective products are borne by the manufacturers that put such products on the market rather than by the injured persons who are powerless to protect themselves. Sales warranties serve this purpose [59 Cal. 2d 64] fitfully at best. (See Prosser, *Strict Liability to the Consumer*, 69 *Yale L.J.* 1099, 1124-1134.) [10] In the present case, for example, plaintiff was able to plead and prove an express warranty only because he read and relied on the representations of the Shopsmith's ruggedness contained in the manufacturer's brochure. Implicit in the machine's presence on the market, however, was a representation that it would safely do the jobs for which it was built. Under these circumstances, it

should not be controlling whether plaintiff selected the machine because of the statements in the brochure, or because of the machine's own appearance of excellence that belied the defect lurking beneath the surface, or because he merely assumed that it would safely do the jobs it was built to do. It should not be controlling whether the details of the sales from manufacturer to retailer and from retailer to plaintiff's wife were such that one or more of the implied warranties of the sales act arose. (Civ. Code, § 1735.) "The remedies of injured consumers ought not to be made to depend upon the intricacies of the law of sales." (Ketterer v. Armour & Co., 200 F. 322, 323; Klein v. Duchess Sandwich Co., Ltd., 14 Cal. 2d 272, 282 [93 P.2d 799].) [11] To establish the manufacturer's liability it was sufficient that plaintiff proved that he was injured while using the Shopsmith in a way it was intended to be used as a result of a defect in design and manufacture of which plaintiff was not aware that made the Shopsmith unsafe for its intended use.

The manufacturer contends that the trial court erred in refusing to give three instructions requested by it. It appears from the record, however, that the substance of two of the requested instructions was adequately covered by the instructions given and that the third instruction was not supported by the evidence.

The judgment is affirmed.

Gibson, C. J., Schauer, J., McComb, J., Peters, J., Tobriner, J., and Peek, J., concurred.

FN 1. In this respect the trial court limited the jury to a consideration of two statements in the manufacturer's brochure. (1) "When Shopsmith Is in Horizontal Position--Rugged construction of frame provides rigid support from end to end. Heavy centerless-ground steel tubing insures perfect alignment of components." (2) "Shopsmith maintains its accuracy because every component has positive locks that hold adjustments through rough or precision work."

FN 2. Any affirmation of fact or any promise by the seller relating to the goods is an express warranty if the natural tendency of such affirmation or promise is to induce the buyer to purchase the goods, and if the buyer purchases the goods relying thereon. No affirmation of the

value of the goods, nor any statement purporting to be a statement of the seller's opinion only shall be construed as a warranty."



160 A.D. 55

(Cite as: 160 A.D. 55, 145 N.Y.S. 462)

H

MacPherson v. Buick Motor Co.
160 A.D. 55, 145 N.Y.S. 462
N.Y.A.D. 3 Dept. 1914.

160 A.D. 55145 N.Y.S. 462

DONALD C. MACPHERSON, Respondent,
v.
BUICK MOTOR COMPANY, Appellant.
Supreme Court of New York, Appellate Division,
Third Department.
January 7, 1914.

CITE TITLE AS: MacPherson v Buick Motor Co.

Motor vehicles**Negligence --- Injury by defective wheel --- Liability of manufacturer ---Duty to inspect material**

An automobile manufacturer owes a duty to all purchasers of its machines to make a reasonable inspection and test to ascertain whether the wheels purchased by it are reasonably fit for the purposes for which it uses them, and upon failure to exercise such care it is responsible for any defect which would have been discovered.

Action by the purchaser of an automobile against the manufacturer to recover for injuries alleged to have been caused by the collapse of a wheel purchased by defendant from another company while running upon a good road at a low rate of speed. Evidence examined, and *held*, that a verdict for the plaintiff should be affirmed.

160 A.D. 55 (1914)

APPEAL by the defendant, Buick Motor Company, from a judgment of the Supreme Court in favor of the plaintiff, entered in the office of the clerk of the county of Saratoga on the 10th day of March, 1913, upon the verdict of a jury for \$5,025, and also from an order entered in said clerk's office on the 6th day of March, 1913, denying defendant's motion for a new trial made upon the minutes.

Butler & Kilmer [William Van Dyke of counsel], for

the appellant.

Edgar T. Brackett and Harold H. Corbin, for the respondent.

KELLOGG, J.:

Upon the first trial of this case a nonsuit was granted. We reversed the judgment entered thereon in 153 Appellate Division, 474, holding, in substance, that there was a question of fact for the jury.

The plaintiff claimed that he and two others were riding in the automobile, upon a good road, at a speed of about eight miles per hour, when the spokes in the left rear wheel broke and the wheel collapsed, the automobile went into the ditch and the plaintiff was thrown out and injured. The defendant claimed that the plaintiff was going at the rate of about thirty miles per hour when he struck several inches of loose gravel upon the road, and that the gravel and the high rate of speed caused the automobile to go into the ditch and the spokes were broken when the wheel collided with a telegraph pole. The verdict of the jury has established the fact that the wheel collapsed under the circumstances claimed by the plaintiff, and that his injury is due entirely to the weak and defective wheel. We cannot say that the verdict is against the evidence.

The automobile was purchased by the plaintiff of Close Brothers of Schenectady, who had purchased it from the defendant, the manufacturer, in 1909. The defendant had bought the wheel from the Imperial Wheel Company, a reputable manufacturer of wheels, whose factory was situated about one hundred yards from the defendant's factory. When received by the defendant the wheel was ironed and was primed with one coat of paint. The defendant made no examination of it when received, except to see that it ran true and that it had not been marred in shipment. The quality of the wood in a spoke may be determined by its appearance, its grain and its weight. The end of a spoke shows the grain better than the polished surface. The quality of the wood in a wheel can be judged better before than after it is ironed and painted. The priming coat



เศรษฐินีสาว..เดือด !! จะทุบรถบีเอ็มทิ่ง !! ปลุกต้นไม้บนกระโปรงรถ ประชด ภูนซื่อป้ายแดง..แต่ซ่อมไม่เลิก..ยิ่งซ่อมยิ่งพัง

เมื่อวันที่ 4 พ.ค. ผู้สื่อข่าวรายงานว่า บริเวณด้านข้างหน้าบริษัทศูนย์จำหน่ายรถบีเอ็มดับเบิลยู.เมือง จ.ขอนแก่น ได้มี น.ส.กิตกัทร แสงนาค อายุ 42 ปี บ้านอยู่ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น ขับรถยนต์บีเอ็มดับเบิลยู สีขาว รุ่นเอ็กซ์วัน ออกจากบ้านพักต่างๆที่มีกระดางต้นไม้วางไว้บนฝากระโปรงด้านหน้ารถ

ส่วนที่ประตูด้านข้างติดกระดาษเขียนข้อความว่า “รถคันนี้ตอนซื้อป้ายแดง รถไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ รถคันนี้ยิ่งซ่อมยิ่งพัง ถ้าสุดท้ายต้องเปลี่ยนกล่องควบคุม รถคันนี้ผิดพลาดจากการผลิต” มาจอดไว้บริเวณริมถนน ใกล้กับบริษัทจำหน่ายรถบีเอ็มดับเบิลยู พร้อมถือก้อนขนาดใหญ่อยู่ในมือเพื่อประทศที่ซื้อรถมาแล้วรถเกิดปัญหาต้องซ่อมบ่อยครั้ง

น.ส.กิตกัทร เปิดเผยว่า คนซื้อรถคันนี้จากศูนย์บีเอ็มดับเบิลยู ขอนแก่น เมื่อวันที่ 3 มิ.ย. 2556 ปีแรกไม่ค่อยได้ใช้เพราะยังอยู่ต่างประเทศ และเริ่มใช้รถจริงจังในปีที่สองเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน จากนั้นรถเริ่มมีไฟแจ้งโชว์ก็นำรถเข้าศูนย์ซ่อมและได้มีการเปลี่ยนอะไหล่ใหม่ทุกครั้ง ต่อมาในปี 2559 ไฟเตือนโชว์บ่อยครั้ง เครื่องยนต์กระตุกและเครื่องยนต์ดับกลางถนน ส่งซ่อมที่ศูนย์ก็ไม่หาย ปัจจุบันมีปัญหาหนักขึ้นเรื่อยๆเพราะเครื่องยนต์ดับบ่อยมาก จึงมีปัญหาต่อการใช้งาน และเกรงว่าจะไม่ปลอดภัย

“เมื่อเดือน เม.ย. ที่ผ่านมาจึงได้เข้าโรงเรียนที่สคบ.จังหวัดขอนแก่น จากปัญหาเรื่องรถคันดังกล่าว โดยเรียกร้องให้ผู้ขายรถคันนี้เปลี่ยนรถคันใหม่ให้ แต่ทางผู้ขายไม่ไปตามนัดอ้างว่ามีภารกิจสำคัญ จึงไม่มีการพูดคุย ต่อมาได้ร้องขอความเป็นมาทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ทุก

อย่างยั้งนี้ บริษัทผู้ขายเองก็ไม่มี ความชัดเจนจนกระทั่งเมื่อวันที่ 2 พ.ค. ที่ผ่านมาได้เดินทางไป ศาลจังหวัดขอนแก่น ยื่นฟ้องบริษัทบีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด กับพวกรวม 3 คน คือบริษัท สกายอโต้ไฮส์ จำกัด และบีเอ็มดับเบิลยู ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเรื่องเลิกสัญญาเช่าซื้อ ขอ คืนรถ เรียกเงินคืน พร้อมค่าเสียหาย รวม 7,270,095 บาท ซึ่งศาลได้นัดไต่ถามไต่สวนในวันที่ 19 มิ.ย.ที่ จะถึงนี้

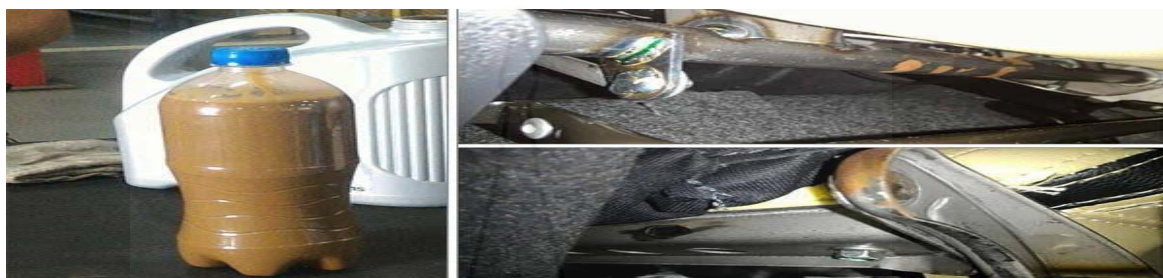
Written By Best NewsTh on Friday, May 5, 2017 | 7:52:00 AM <http://www.saraknews.net>

หนุ่มเครียดหนัก ซื้อรถป้ายแดงไม่ถึง 2 อาทิตย์ เจอสนิมเซอร์โด้ทั้งคัน – ศูนย์ไม่รับผิดชอบ



หนุ่มออกรถป้ายแดงไม่ถึง 2 สัปดาห์ เจอปัญหาเพียบ มีกลิ่นใหม่ เสียงดัง สนิมทั้งคัน แอมสี น้ำมันเครื่องคล้ายกับสีกาแฟ แจ๊งศูนย์ใหญ่กลับบายเบียงที่จะตอบคำถาม วอนขอความเป็นธรรม ยังต้องรื้อรถก่อนแต่รถกลับใช้ไม่ได้ วันที่ 7 กรกฎาคม 2560 เพจเฟซบุ๊ก Social Hunter ได้โพสต์ เรื่องราวของชายรายหนึ่ง เล่าว่า เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2560 ตนได้ออกรถป้ายแดง ยี่ห้อหนึ่ง ตั้งแต่วันแรกที่ใช้งานก็ได้กลิ่นใหม่ และมีเสียงดังภายในห้องโดยสารทั้งข้างหน้าและข้างหลัง ตน จึงโทรศัพท์แจ้งไปที่ศูนย์ และเข้าไปตรวจสภาพรถ ซึ่งขณะนั้นช่างก็ยังไม่หาสาเหตุไม่เจอ จนกระทั่ง วันหนึ่งตนได้ทำความสะอาดภายในรถ พบว่าได้เบาะทั้งฝั่งคนขับและคนนั่งมีรอยสนิมเซอร์โด้เป็น จำนวนมาก ทั้งที่ตนเพิ่งจะออกรถป้ายแดงได้ไม่ถึง 2 สัปดาห์ เมื่อแจ้งศูนย์ใหญ่ของรถยี่ห้อนี้ กลับ ถูกบายเบียงล่าสุด (7 กรกฎาคม 2560) ชายคนดังกล่าว เปิดใจกับผู้สื่อข่าวทางช่องอมรินทร์ทีวี โดย ยืนยันว่า ตนไม่เคยขับรถไปลุยน้ำที่ไหน แต่ยอมรับว่าเคยขับผ่านฝนเพียง 2-3 ครั้งเท่านั้น หลังจาก พบปัญหาดังกล่าวก็ได้โทรแจ้งที่ศูนย์ลาดพร้าว และได้นำรถเข้าตรวจสภาพอีกครั้ง ซึ่งช่างเองก็หา สาเหตุไม่ได้ ตนจึงตัดสินใจขอเปลี่ยนศูนย์ไปที่สาขาเพชรบุรีตัดใหม่ ต่อมาช่างที่สาขาเพชรบุรีตัด ใหม่แจ้งว่า รอยสนิมที่ฝั่งแน่นนั้นเกิดจากการแช่น้ำเป็นเวลานาน ซึ่งช่างบอกว่าไม่น่าจะเกิด เหตุการณ์นี้กับรถป้ายแดงได้ และเมื่อตรวจสภาพเครื่องอีกครั้ง ก็พบว่าสีของน้ำมันเครื่องคล้ายกับสี กาแฟ จึงส่งตัวอย่างไปที่ศูนย์ซ่อมใหญ่ตรวจสอบ โดยต้องใช้เวลา 2 สัปดาห์ เมื่อครบกำหนด ตนจึง โทรไปสอบถาม แต่ทางศูนย์กลับบอกว่าผลตรวจยังไม่ออกมา ขอเลื่อนไปโดยไม่มีกำหนด ตนจึง

จัดสินใจขอเปลี่ยนคันใหม่ แต่ทางศูนย์ใหญ่กลับไม่ยอม โดยเสนอให้ล้างทำความสะอาดเครื่องใหม่แทน อีกทั้งเรื่องสนิมก็ยังไม่ได้แก้ไขปัญหาให้ ตนจึงรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากยังต้องรับภาระผ่อน แต่รถกลับยังใช้ไม่ได้ กระทั่งล่าสุด ตัวแทนศูนย์ใหญ่ก็ได้โทรศัพท์มาหาตน โดยขอเวลาอีก 2 สัปดาห์ เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของทั้งเรื่องน้ำมันเครื่องและสนิมต่อไป



<https://highlight.kapook.com/view/156396>

หวัดดับ!ระบบเบรคพวงมาลัยและเบรคล้อเองด้วยรถยนต์



เหตุการณ์พวงมาลัยหมุนมาด้านขวา แล้วเกิดการลื่น ทำให้ผู้ขับขี่ ซึ่งเป็นหนุ่มเจ้าของคลิปไม่สามารถควบคุมพวงมาลัยรถยนต์ได้ แถมยังต้องมาเจอกับการเบรคด้วยรถยนต์เองแบบลื่นลื้อ เหตุเกิดเมื่อวันเสาร์ที่ 28 กค. 2561 ที่ผ่านมา ซึ่งในวันเกิดเหตุผมกำลังขับรถยนต์ Honda Accord Hybrid Tech จากปทุมธานีไปเชียงราย โดยจะแวะพักที่พิษณุโลก และเมื่อมาถึง อ.บึงนาราง จ.พิจิตร กม. 52 เวลาประมาณ 15:50 น. รถยนต์ที่ขับ ก็ได้มาเกิดอุบัติเหตุ ขณะที่เกิดเหตุใช้ความเร็วประมาณ 100 กม.ต่อ ชม. จากเหตุระบบเบรคล้อเองและรถยนต์ก็มีการเบรคด้วยรถยนต์เองแบบลื่นลื้อ ทำให้ตัวรถยนต์สับคและไถลไปฟาดกับต้นไม้ข้างทาง ประตุรอดฝั่งหลังด้านซ้ายได้หักและเปิดออก จึงทำให้ลูกชายและภรรยาของเขา กระเด็นออกจากตัวรถ เนื่องจากภรรยาและลูกของเจ้าของ

รถคันนี้ที่นั่งอยู่ด้านหลัง และไม่ได้ติดตั้งคาร์ซีทในรถยนต์ก่อนออกเดินทาง จึงกลายเป็นความผิดพลาดที่ไม่ได้คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น ทั้งๆที่รถเพิ่งซื้อมาได้ประมาณ 9 เดือน วิ่งประมาณ 15000 กม. การดูแลรักษาดูแลเช็คก็เข้าศูนย์บริการตามปกติ แต่ไม่เข้าใจว่าเพราะอะไรเกิดความขัดข้องของระบบอย่างไรจึงเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นครั้งนี้ เกือบจะสูญเสียครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งของเขาไป ตอนนี้ภรรยาและลูกชายของเขากำลังรักษาตัวที่ รพ. แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ อาการภรรยาค่อนข้างสาหัสกำลังรอผ่าตัดที่ต้นคอ ส่วนลูกชายอยู่ในช่วงเฝ้าสังเกต 72 ชม. (ทั้งสองคนอยู่ใน ICU) ทั้งนี้ เจ้าของอุบัติเหตุจากการใช้รถคันดังกล่าว ได้ร้องเรียนและแชร์ในโลกออนไลน์ เดือนเป็นอุทาหรณ์ และจะสามารถเรียกร้องจากบริษัทหรือศูนย์รถยี่ห้อดังกล่าวให้รับผิดชอบ จะดำเนินการได้อย่างไรบ้าง30 กรกฎาคม 2018 - 18:13https://www.innnews.co.th/clips-social/news_148712/



เหยื่อรถยนต์ฟอร์ดกว่า 300 ราย ลุ้นศาลรับฟ้องคดี

22 กันยายน 2018 เวลา 10:09 น. | หมวดหมู่ NEWS, World's News | โดย Pan Paitoonpong

หลังจากที่มีกรณีกลุ่มผู้บริโภครวมตัวกันเพื่อเรียกร้องความยุติธรรม และการชดเชยอย่างเป็นรูปธรรมจาก Ford ประเทศไทย จากกรณีปัญหาการไ้ใช้งานรถที่ใช้ระบบส่งกำลังคลัตช์คู่ Dual Clutch PowerShift ของ Ford โดยมีสมาชิกผู้ร่วมยื่นฟ้องจำนวน 308 ราย เป็นระดับ Class Act และได้ต่อสู้กันในชั้นศาลยืดเยื้อมาเป็นเวลานาน ในที่สุด เมื่อวันที่ศุกร์ที่ 21 กันยายน 2561 ที่ผ่านมา ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้อ่านคำพิพากษาให้มีการจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ยื่นฟ้อง 291 ราย เป็นจำนวนเงินรวมประมาณ 24,700,000 บาท

โดยก่อนหน้านี้ ตามที่โจทก์ได้ยื่นฟ้องบริษัทที่เกี่ยวข้อง คือ Ford Motor Company (Thailand), Ford Operations (Thailand), Ford Services (Thailand) และ Ford Sales and Service (Thailand) ต่อมาได้มีการถอนฟ้อง 3 บริษัทแรก เหลือจำเลยเพียง Ford Sales and Service (Thailand) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบด้านการประกอบ และ จัดจำหน่ายรถยนต์รุ่นที่มีปัญหาในการยื่นฟ้องครั้งแรกเมื่อเดือนเมษายน 2017 มีสมาชิกเข้าร่วมยื่นฟ้องแบบ Class Act จำนวน 421 ราย ซึ่งศาลได้เปิดโอกาสให้มีการเจรจาจนมีผู้ยินยอมรับข้อเสนอการแก้ไข และ ยกเลิกการยื่นฟ้องไป 113 ราย แต่ยังมีอีก 308 รายที่ยื่นฟ้องต่อ ทำให้ต้องมีการพิจารณาคดีความ จนนำมาซึ่งบทสรุปเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ที่ผ่านมาโดยรายละเอียดของคำพิพากษา สามารถสรุปความได้ดังนี้

รถของสมาชิกกลุ่มผู้ยื่นฟ้องที่เกี่ยวข้องในคดีนี้ ประกอบไปด้วย

- Ford Fiesta ที่ใช้เกียร์ PowerShift
- Ford Focus รุ่นก่อนไมเนอร์เซนจ์ ที่ใช้เกียร์ PowerShift
- Ford EcoSport

ประการที่ 1

จากจำนวน 308 รายที่ยื่นฟ้อง มีจำนวน 12 รายที่ศาลไม่สั่งให้ Ford Sales and Service ต้องชดใช้ เนื่องจากลูกค้านี้กลุ่มดังกล่าว ได้ทำการตัดแปลงเครื่องยนต์ไปใช้ระบบ LPG จำนวน 6 คัน และอีก 6 คัน ไม่นำรถเข้าเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีปัญหาตามที่ Ford กำหนดให้มีการตรวจสอบ/เปลี่ยนชิ้นส่วน

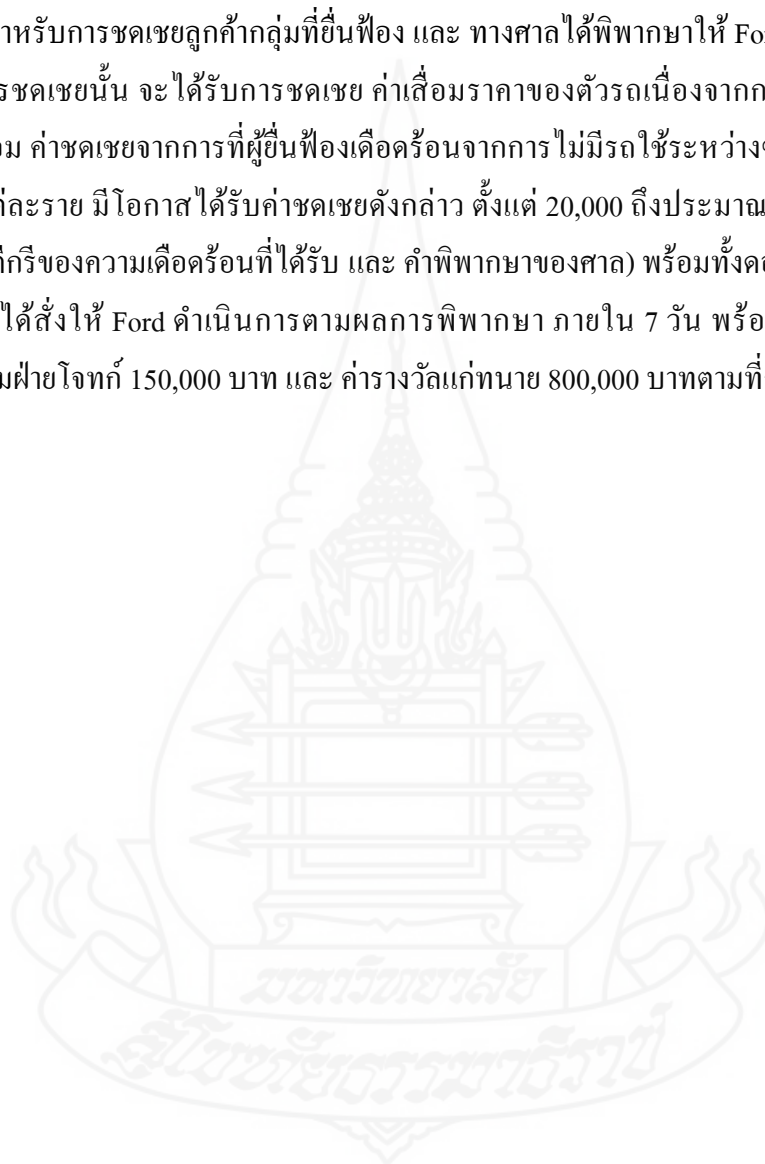
ประการที่ 2

สำหรับการประเด็นการยื่นฟ้องด้วยข้อสังเกตว่ารถของ Ford ที่ใช้เกียร์ PowerShift เป็นสินค้าที่ไม่มีความปลอดภัย และ/หรือ ไม่ได้มาตรฐานนั้น ศาลพิพากษาว่า ด้วยการใช้ Ford ผลิต และจำหน่ายรถยนต์รุ่นที่ใช้เกียร์ดังกล่าวเป็นจำนวนประมาณ 90,000 คันต่อปี แต่จำนวนรถที่มีปัญหานั้นมีแค่ประมาณ 500 คัน ประกอบกับยังไม่มีผู้ใดได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต และส่วนของเกียร์ที่มี

ความบกพร่องนั้น สามารถซ่อมหรือแก้ไขได้ ดังนั้นศาลจึงไม่มีอำนาจพิพากษาให้ Ford Sales and Service ซื้รถคืน และ/หรือ สั่งให้เรียกรถทั้งหมดกลับเข้าทำการตรวจสอบ และ/หรือ สั่งยกเลิกการจำหน่ายรถยนต์รุ่นที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ 3

สำหรับการชดเชยลูกค้ากลุ่มที่ยื่นฟ้อง และ ทางศาลได้พิพากษาให้ Ford Sales and Service ดำเนินการชดเชยนั้น จะได้รับการชดเชย ค่าเสื่อมราคาของตัวรถเนื่องจากการที่ต้องถูกยกเกียร์ออกมาซ่อม ค่าชดเชยจากการที่ยื่นฟ้องเดือนร้อนจากการไม่มีรถใช้ระหว่างซ่อม ทำให้สมาชิกผู้ยื่นฟ้องแต่ละราย มีโอกาสได้รับค่าชดเชยดังกล่าว ตั้งแต่ 20,000 ถึงประมาณ 200,000 บาท (โดยขึ้นอยู่กับดัชนีของความเดือนร้อนที่ได้รับ และ คำพิพากษาของศาล) พร้อมทั้งดอกเบี้ย 7.5% ต่อปี ทั้งนี้ ศาลได้สั่งให้ Ford ดำเนินการตามผลการพิพากษา ภายใน 7 วัน พร้อมกันนี้ต้องชำระค่าทนายความฝ่ายโจทก์ 150,000 บาท และ ค่ารางวัลแก่ทนาย 800,000 บาทตามที่กฎหมายบัญญัติไว้



Florida Lemon Law Statutes Florida Lemon Law Chapter 681 Florida Lemon Law 681.10 Short title.-- This chapter shall be known and may be cited as the "Motor Vehicle Warranty Enforcement Act." History.--s.1,ch.83-69;s.1,ch.85-240;s.19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.101 Legislative intent.-- The Legislature recognizes that a motor vehicle is a major consumer purchase and that a defective motor vehicle undoubtedly creates a hardship for the consumer. The Legislature further recognizes that a duly franchised motor vehicle dealer is an authorized service agent of the manufacturer. It is the intent of the Legislature that a good faith motor vehicle warranty complaint by a consumer be resolved by the manufacturer within a specified period of time; however, it is not the intent of the Legislature that a consumer establish the presumption of a reasonable number of attempts as to each manufacturer that provides a warranty directly to the consumer. It is further the intent of the Legislature to provide the statutory procedures whereby a consumer may receive a replacement motor vehicle, or a full refund, for a motor vehicle which cannot be brought into conformity with the warranty provided for in this chapter. However, nothing in this chapter shall in any way limit or expand the rights or remedies which are otherwise available to a consumer under any other law. History.--s. 2, ch.83-69; s. 1, ch.84-55; ss. 1, 19, ch.88-95; s. 4, ch.91-429; s. 1, ch.97-245. Florida Lemon Law 681.102 Definitions.-- As used in this chapter, the term: 1. "Authorized service agent" means any person, including a franchised motor vehicle dealer, who is authorized by the manufacturer to service motor vehicles. In the case of a recreational vehicle when there are two or more manufacturers, an authorized service agent for any individual manufacturer is any person, including a franchised motor vehicle dealer, who is authorized to service the items warranted by that manufacturer. The term does not include a rental car company authorized to repair rental vehicles. DPU 125

2. "Board" means the Florida New Motor Vehicle Arbitration Board. 3. "Collateral charges" means those additional charges to a consumer wholly incurred as a result of the acquisition of the motor vehicle. For the purposes of this chapter, collateral charges include, but are not limited to, manufacturer-installed or agent-installed items or service charges, earned finance charges, sales taxes, and title charges. 4. "Consumer" means the purchaser, other than for purposes of resale, or the lessee, of a motor vehicle primarily used for personal, family, or household purposes; any person to whom such motor vehicle is transferred for the same purposes

during the duration of the Lemon Law rights period; and any other person entitled by the terms of the warranty to enforce the obligations of the warranty. 5 . " Days" means calendar days. 6 . " Department" means the Department of Legal Affairs. 7 . " Division" means the Division of Consumer Services of the Department of Agriculture and Consumer Services. 8 . " Incidental charges" means those reasonable costs to the consumer which are directly caused by the nonconformity of the motor vehicle. 9. "Lease price" means the aggregate of the capitalized cost, as defined in s. 5 2 1 . 0 0 3 (2), and each of the following items to the extent not included in the capitalized cost: 1 . Lessor's earned rent charges through the date of repurchase. 2 . Collateral charges, if applicable. 3 . Any fee paid to another to obtain the lease. 4 ." Consumer" means the purchaser, other than for purposes of resale, or the lessee, of a motor vehicle primarily used for personal, family, or household purposes; any person to whom such motor vehicle is transferred for the same purposes during the duration of the Lemon Law rights period; and any other person entitled by the terms of the warranty to enforce the obligations of the warranty

5. "Days" means calendar days.

6. "Department" means the Department of Legal Affairs.

7. "Division" means the Division of Consumer Services of the Department of Agriculture and Consumer Services.

8. "Incidental charges" means those reasonable costs to the consumer which are directly caused by the nonconformity of the motor vehicle.

9. "Lease price" means the aggregate of the capitalized cost, as defined in s. 521.003(2), and each of the following items to the extent not included in the capitalized cost:

1. Lessor's earned rent charges through the date of repurchase.

2. Collateral charges, if applicable.

3. Any fee paid to another to obtain the lease.

4. Any insurance or other costs expended by the lessor for the benefit of the lessee.

5. An amount equal to state and local sales taxes, not otherwise included as collateral charges, paid by the lessor when the vehicle was initially purchased.

10. "Lemon Law rights period" means the period ending 24 months after the date of the original delivery of a motor vehicle to a consumer.

11. "Lessee" means any consumer who leases a motor vehicle for 1 year or more pursuant to a written lease agreement which provides that the lessee is responsible for repairs to such motor vehicle or any consumer who leases a motor vehicle pursuant to a lease-purchase agreement.

12. "Lessee cost" means the aggregate deposit and rental payments previously paid to the lessor for the leased vehicle but excludes debt from any other transaction.

13. "Lessor" means a person who holds title to a motor vehicle that is leased to a lessee under a written lease agreement or who holds the lessor's rights under such agreement.

14. "Manufacturer" means any person, whether a resident or nonresident of this state, who manufactures or assembles motor vehicles, or who manufactures or assembles chassis for recreational vehicles, or who manufactures or installs on previously assembled truck or recreational vehicle chassis special bodies or equipment which, when installed, forms an integral part of the motor vehicle, a distributor as defined in s. 320.60(5), or an importer as defined in s. 320.60(7). A dealer as defined in s. 320.60(11)(a) shall not be deemed to be a manufacturer, distributor, or importer as provided in this section.

15. "Motor vehicle" means a new vehicle, propelled by power other than muscular power, which is sold in this state to transport persons or property, and includes a recreational vehicle or a vehicle used as a demonstrator or leased vehicle if a manufacturer's warranty was issued as a condition of sale, or the lessee is responsible for repairs, but does not include vehicles run only upon tracks, off-road vehicles, trucks over 10,000 pounds gross vehicle weight, motorcycles, mopeds, or the living facilities of recreational vehicles. "Living facilities of recreational vehicles" are those portions designed, used, or maintained primarily as living quarters and include, but are not limited to, the flooring, plumbing system and fixtures, roof air conditioner, furnace, generator, electrical systems other than automotive circuits, the side entrance door, exterior compartments, and windows other than the windshield and driver and front passenger windows.

16. "Nonconformity" means a defect or condition that substantially impairs the use, value, or safety of a motor vehicle, but does not include a defect or condition that results from an accident, abuse, neglect, modification, or alteration of the motor vehicle by persons other than the manufacturer or its authorized service agent.

17. "Procedure" means an informal dispute-settlement procedure established by a manufacturer to mediate and arbitrate motor vehicle warranty disputes. 18. "Program" means the mediation and arbitration pilot program for recreational vehicles established in this chapter.

18. "Program" means the mediation and arbitration pilot program for recreational vehicles established in this chapter.

19. "Purchase price" means the cash price as defined in s. 520.31(2), inclusive of any allowance for a trade-in vehicle, but excludes debt from any other transaction. "Any allowance for a trade-in vehicle" means the net trade-in allowance as reflected in the purchase contract or lease agreement if acceptable to the consumer and manufacturer. If such amount is not acceptable to the consumer and manufacturer, then the trade-in allowance shall be an amount equal to 100 percent of the retail price of the trade-in vehicle as reflected in the NADA Official Used Car Guide (Southeastern Edition) or NADA Recreation Vehicle Appraisal Guide, whichever is applicable, in effect at the time of the trade-in. The manufacturer shall be responsible for providing the applicable NADA book.

20. "Reasonable offset for use" means the number of miles attributable to a consumer up to the date of a settlement agreement or arbitration hearing, whichever occurs first, multiplied by the purchase price of the vehicle and divided by 120,000, except in the case of a recreational vehicle, in which event it shall be divided by 60,000.

21. "Recreational vehicle" means a motor vehicle primarily designed to provide temporary living quarters for recreational, camping, or travel use, but does not include a van conversion.

22. "Replacement motor vehicle" means a motor vehicle which is identical or reasonably equivalent to the motor vehicle to be replaced, as the motor vehicle to be replaced existed at the time of acquisition. "Reasonably equivalent to the motor vehicle to be replaced" means the manufacturer's suggested retail price of the replacement vehicle shall not exceed 105 percent of the manufacturer's suggested retail price of the motor vehicle to be replaced. In the case of a recreational vehicle, "reasonably equivalent to the motor vehicle to be replaced" means the retail price of the replacement vehicle shall not exceed 105 percent of the purchase price of the recreational vehicle to be replaced.

23. "Warranty" means any written warranty issued by the manufacturer, or any affirmation of fact or promise made by the manufacturer, excluding statements made by the dealer, in connection with the sale of a motor vehicle to a consumer which relates to the nature of the material or workmanship and affirms or promises that such material or workmanship is free of defects or will meet a specified level of performance.

History.--s. 3,ch. 83-69;s.2,ch.84-55;s.2,ch. 85-240; s.1,ch.86-229;ss.2,19,ch.88-95;s. 4,ch. 91-429;s.2,ch.92-88;s.2,ch.97-245;s.2,ch.98-128;s.21,ch.99-164. Florida Lemon Law 681.103 Duty of manufacturer to conform a motor vehicle to the warranty.- 1. 1.If a motor vehicle does not conform to the warranty and the consumer first reports the problem to the manufacturer or its authorized service agent during the Lemon Law rights period, the manufacturer or its authorized service agent shall make such repairs as are necessary to conform the vehicle to the warranty, irrespective of whether such repairs are made after the expiration of the Lemon Law rights period. Such repairs shall be at no cost to the consumer if made during the term of the manufacturer's written express warranty. Nothing in this paragraph shall be construed to grant an extension of the Lemon Law rights period or to expand the time within which a consumer must file a claim under this chapter. 2. Each manufacturer shall provide to its consumers conspicuous notice of the address and phone number for its zone, district, or regional office for this state in the written warranty or owner's manual. By January 1 of each year, each manufacturer shall forward to the Department of Legal Affairs a copy of the owner's manual and any written warranty for each make and model of motor vehicle that it sells in this state. 3. At the time of acquisition, the manufacturer shall inform the consumer clearly and conspicuously in writing how and where to file a claim with a certified procedure if such procedure has been established by the manufacturer pursuant to s. 681.108. The nameplate manufacturer of a recreational vehicle shall, at the time of vehicle acquisition, inform the consumer clearly and conspicuously in writing how and where to file a claim with a program pursuant to s. 681.1096. The manufacturer shall provide to the dealer and, at the time of acquisition, the dealer shall provide to the consumer a written statement that explains the consumer's rights under this chapter. The written statement shall be prepared by the Department of Legal Affairs and shall contain a toll-free number for the division that the consumer can contact to obtain information regarding the consumer's rights and obligations under this chapter or to commence arbitration. If the manufacturer obtains a signed receipt for timely

delivery of sufficient quantities of this written statement to meet the dealer's vehicle sales requirements, it shall constitute prima facie evidence of compliance with this subsection by the manufacturer. The consumer's signed acknowledgment of receipt of materials required under this subsection shall constitute prima facie evidence of compliance by the manufacturer and dealer. The form of the acknowledgments shall be approved by the Department of Legal Affairs, and the dealer shall maintain the consumer's signed acknowledgment for 3 years. 4. A manufacturer, through its authorized service agent, shall provide to the consumer, each time the consumer's motor vehicle is returned after being examined or repaired under the warranty, a fully itemized, legible statement or repair order indicating any test drive performed and the approximate length of the test drive, any diagnosis made, and all work performed on the motor vehicle including, but not limited to, a general description of the problem reported by the consumer or an identification of the defect or condition, parts and labor, the date and the odometer reading when the motor vehicle was submitted for examination or repair, and the date when the repair or examination was completed. History.--s. 4,ch. 83-69; s. 40,ch. 85-62; s. 3,ch. 85-240; ss. 3, 19,ch. 88-95; s. 4,ch. 91-429; s. 3,ch.92-88;s.3,ch.97-245;s.1,ch.2002-71;s.20,ch.2002-235. Florida Lemon Law 681.104 Nonconformity of motor vehicles.-- 1. 1. After three attempts have been made to repair the same nonconformity, the consumer shall give written notification, by registered or express mail to the manufacturer, of the need to repair the nonconformity to allow the manufacturer a final attempt to cure the nonconformity. The manufacturer shall have 10 days, commencing upon receipt of such notification, to respond and give the consumer the opportunity to have the motor vehicle repaired at a reasonably accessible repair facility within a reasonable time after the consumer's receipt of the response. The manufacturer shall have 10 days, except in the case of a recreational vehicle, in which event the manufacturer shall have 45 days, commencing upon the delivery of the motor vehicle to the designated repair facility by the consumer, to conform the motor vehicle to the warranty. If the manufacturer fails to respond to the consumer and give the consumer the opportunity to have the motor vehicle repaired at a reasonably accessible repair facility or perform the repairs within the time periods prescribed in this subsection, the DPU 130

requirement that the manufacturer be given a final attempt to cure the nonconformity does not apply. 2. If the motor vehicle is out of service by reason of repair of one or more nonconformities by the manufacturer or its authorized service agent for a cumulative total of 15

or more days, exclusive of downtime for routine maintenance prescribed by the owner's manual, the consumer shall so notify the manufacturer in writing by registered or express mail to give the manufacturer or its authorized service agent an opportunity to inspect or repair the vehicle. 2. 1. If the manufacturer, or its authorized service agent, cannot conform the motor vehicle to the warranty by repairing or correcting any nonconformity after a reasonable number of attempts, the manufacturer, within 40 days, shall repurchase the motor vehicle and refund the full purchase price to the consumer, less a reasonable offset for use, or, in consideration of its receipt of payment from the consumer of a reasonable offset for use, replace the motor vehicle with a replacement motor vehicle acceptable to the consumer. The refund or replacement must include all reasonably incurred collateral and incidental charges. However, the consumer has an unconditional right to choose a refund rather than a replacement motor vehicle. Upon receipt of such refund or replacement, the consumer, lienholder, or lessor shall furnish to the manufacturer clear title to and possession of the motor vehicle. 2. Refunds shall be made to the consumer and lienholder of record, if any, as their interests may appear. If applicable, refunds shall be made to the lessor and lessee as follows: The lessee shall receive the lessee cost and the lessor shall receive the lease price less the lessee cost. A penalty for early lease termination may not be assessed against a lessee who receives a replacement motor vehicle or refund under this chapter. The Department of Revenue shall refund to the manufacturer any sales tax which the manufacturer refunded to the consumer, lienholder, or lessor under this section, if the manufacturer provides to the department a written request for a refund and evidence that the sales tax was paid when the vehicle was purchased and that the manufacturer refunded the sales tax to the consumer, lienholder, or lessor. 3. It is presumed that a reasonable number of attempts have been undertaken to conform a motor vehicle to the warranty if, during the Lemon Law rights period, either

1. The same nonconformity has been subject to repair at least three times by the manufacturer or its authorized service agent, plus a final attempt by the manufacturer to repair the motor vehicle if undertaken as provided for in paragraph (1)(a), and such nonconformity continues to exist; or
2. The motor vehicle has been out of service by reason of repair of one or more nonconformities by the manufacturer, or its authorized service agent, for a cumulative total of 30 or more days, 60 or more days in the case of a recreational vehicle, exclusive of downtime

for routine maintenance prescribed by the owner's manual. The manufacturer or its authorized service agent must have had at least one opportunity to inspect or repair the vehicle following receipt of the notification as provided in paragraph (1)(b). The 30-day period, or 60-day period in the case of a recreational vehicle, may be extended by any period of time during which repair services are not available to the consumer because of war, invasion, strike, fire, flood, or natural disaster. 4. It is an affirmative defense to any claim under this chapter that: 1. The alleged nonconformity does not substantially impair the use, value, or safety of the motor vehicle; 2. The nonconformity is the result of an accident, abuse, neglect, or unauthorized modifications or alterations of the motor vehicle by persons other than the manufacturer or its authorized service agent; or 3. The claim by the consumer was not filed in good faith. Any other affirmative defense allowed by law may be raised against the claim. History.--s. 5,ch. 83-69; s. 3,ch. 84-55; s. 41,ch. 85-62; s. 4,ch. 85-240; s. 2,ch. 86-229; ss.4,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429;s.4,ch.92-88;s.4,ch.97-245. Florida Lemon Law 681.106 Bad faith claims.-- Any claim by a consumer which is found by the court to have been filed in bad faith or solely for the purpose of harassment, or in complete absence of a justiciable issue of either law or fact raised by the consumer, shall result in the consumer being liable for all costs and reasonable attorney's fees incurred by the manufacturer, or its agent, as a direct result of the bad faith claim.

History.--s.6,ch.83-69;s.19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.108 Dispute-settlement procedures.-- 1. If a manufacturer has established a procedure, which the division has certified as substantially complying with the provisions of 16 C.F.R. part 703, in effect October 1, 1983, and with the provisions of this chapter and the rules adopted under this chapter, and has informed the consumer how and where to file a claim with such procedure pursuant to s. 681.103(3), the provisions of s. 681.104(2) apply to the consumer only if the consumer has first resorted to such procedure. The decisionmakers for a certified procedure shall, in rendering decisions, take into account all legal and equitable factors germane to a fair and just decision, including, but not limited to, the warranty; the rights and remedies conferred under 16 C.F.R. part 703, in effect October 1, 1983; the provisions of this chapter; and any other equitable considerations appropriate under the circumstances. Decisionmakers and staff of a procedure shall be trained in the provisions of this chapter and in 16 C.F.R. part 703, in effect October 1, 1983. In an action brought by a consumer concerning an alleged nonconformity, the decision that results

from a certified procedure is admissible in evidence. 2. A manufacturer may apply to the division for certification of its procedure. After receipt and evaluation of the application, the division shall certify the procedure or notify the manufacturer of any deficiencies in the application or the procedure. 3. A certified procedure or a procedure of an applicant seeking certification shall submit to the division a copy of each settlement approved by the procedure or decision made by a decisionmaker within 30 days after the settlement is reached or the decision is rendered. The decision or settlement must contain at a minimum the: 1. Name and address of the consumer; 2. Name of the manufacturer and address of the dealership from which the motor vehicle was purchased; 3. Date the claim was received and the location of the procedure office that handled the claim; 4. Relief requested by the consumer; 5. Name of each decisionmaker rendering the decision or person approving the settlement; 6. Statement of the terms of the settlement or decision; 7. Date of the settlement or decision; and 8. Statement of whether the decision was accepted or rejected by the consumer. 4. Any manufacturer establishing or applying to establish a certified procedure must file with the division a copy of the annual audit required under the provisions of 16 C.F.R. part 703, in effect October 1, 1983, together with any additional information required for purposes of certification, including the number of refunds and replacements made in this state pursuant to the provisions of this chapter by the manufacturer during the period audited. 5. The division shall review each certified procedure at least annually, prepare an annual report evaluating the operation of certified procedures established by motor vehicle manufacturers and procedures of applicants seeking certification, and, for a period not to exceed 1 year, shall grant certification to, or renew certification for, those manufacturers whose procedures substantially comply with the provisions of 16 C.F.R. part 703, in effect October 1, 1983, and with the provisions of this chapter and rules adopted under this chapter. If certification is revoked or denied, the division shall state the reasons for such action. The reports and records of actions taken with respect to certification shall be public records. 6. A manufacturer whose certification is denied or revoked is entitled to a hearing pursuant to chapter 120. 7. If federal preemption of state authority to regulate procedures occurs, the provisions of subsection (1) concerning prior resort do not apply. 8. The division shall adopt rules to implement this section. History.--s. 7,ch. 83-69; s. 4,ch. 84-55; s. 5,ch. 85-240; ss. 5, 19,ch. 88-95; s. 17,ch. 91-110; s. 4,ch.91-

429;s.5,ch.92-88. Florida Lemon Law 681.109 Florida New Motor Vehicle Arbitration Board; dispute eligibility.—

1. If a manufacturer has a certified procedure, a consumer claim arising during the Lemon Law rights period must be filed with the certified procedure no later than 60 days after the expiration of the Lemon Law rights period. If a decision is not rendered by the certified procedure within 40 days of filing, the consumer may apply to the division to have the dispute removed to the board for arbitration.

2. If a manufacturer has a certified procedure, a consumer claim arising during the Lemon Law rights period must be filed with the certified procedure no later than 60 days after the expiration of the Lemon Law rights period. If a consumer is not satisfied with the decision or the manufacturer's compliance therewith, the consumer may apply to the division to have the dispute submitted to the board for arbitration. A manufacturer may not seek review of a decision made under its procedure. 3. If a manufacturer has no certified procedure or if a certified procedure does not have jurisdiction to resolve the dispute, a consumer may apply directly to the division to have the dispute submitted to the board for arbitration. 4. A consumer must request arbitration before the board with respect to a claim arising during the Lemon Law rights period no later than 60 days after the expiration of the Lemon Law rights period, or within 30 days after the final action of a certified procedure, whichever date occurs later. 5. The division shall screen all requests for arbitration before the board to determine eligibility. The consumer's request for arbitration before the board shall be made on a form prescribed by the department. The division shall forward to the board all disputes that the division determines are potentially entitled to relief under this chapter. 6. The division may reject a dispute that it determines to be fraudulent or outside the scope of the board's authority. Any dispute deemed by the division to be ineligible for arbitration by the board due to insufficient evidence may be reconsidered upon the submission of new information regarding the dispute. Following a second review, the division may reject a dispute if the evidence is clearly insufficient to qualify for relief. Any dispute rejected by the division shall be forwarded to the department and a copy shall be sent by registered mail to the consumer and the manufacturer, containing a brief explanation as to the reason for rejection. 1. If the division rejects a dispute, the consumer may file a lawsuit to enforce the remedies provided under this chapter. In any civil action arising under this chapter and relating to a matter

considered by the division, any determination made to reject a dispute is admissible in evidence.

2. The department shall have the authority to adopt reasonable rules to carry out the provisions of this section. History.--ss.6,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429;s.6,ch.92-88;s.5,ch.97-245. Florida Lemon Law 681.1095 Florida New Motor Vehicle Arbitration Board; creation and function.-- 1. There is established within the Department of Legal Affairs, the Florida New Motor Vehicle Arbitration Board, consisting of members appointed by the Attorney General for an initial term of 1 year. Board members may be reappointed for additional terms of 2 years. Each board member is accountable to the Attorney General for the performance of the member's duties and is exempt from civil liability for any act or omission which occurs while acting in the member's official capacity. The Department of Legal Affairs shall defend a member in any action against the member or the board which arises from any such act or omission. The Attorney General may establish as many regions of the board as necessary to carry out the provisions of this chapter. 2. The boards shall hear cases in various locations throughout the state so any consumer whose dispute is approved for arbitration by the division may attend an arbitration hearing at a reasonably convenient location and present a dispute orally. Hearings shall be conducted by panels of three board members assigned by the department. A majority vote of the three-member board panel shall be required to render a decision. Arbitration proceedings under this section shall be open to the public on reasonable and nondiscriminatory terms. 3. Each region of the board shall consist of up to eight members. The members of the board shall construe and apply the provisions of this chapter, and rules adopted thereunder, in making their decisions. An administrator and a secretary shall be assigned to each board by the Department of Legal Affairs. At least one member of each board must be a person with expertise in motor vehicle mechanics. A member must not be employed by a manufacturer or a franchised motor vehicle dealer or be a staff member, a decisionmaker, or a consultant for a procedure. Board members shall be trained in the application of this chapter and any rules adopted under this chapter, shall be reimbursed for travel expenses pursuant to s. 112.061, and shall be compensated at a rate or wage prescribed by the Attorney General. 4. Before filing a civil action on a matter subject to s. 681.104, the consumer must first submit the dispute to the division, and to the board if such dispute is deemed eligible for arbitration. 5. Manufacturers shall submit to arbitration conducted by the board if such arbitration is requested by a consumer and the dispute is deemed eligible for arbitration by the

division pursuant to s. 681.109. 6. The board shall hear the dispute within 40 days and render a decision within 60 days after the date the request for arbitration is approved. The board may continue the hearing on its own motion or upon the request of a party for good cause shown. A request for continuance by the consumer constitutes waiver of the time periods set forth in this subsection. The Department of Legal Affairs, at the board's request, may investigate disputes, and may issue subpoenas for the attendance of witnesses and for the production of records, documents, and other evidence before the board. The failure of the board to hear a dispute or render a decision within the prescribed periods does not invalidate the decision. 7. At all arbitration proceedings, the parties may present oral and written testimony, present witnesses and evidence relevant to the dispute, cross-examine witnesses, and be represented by counsel. The board may administer oaths or affirmations to witnesses and inspect the vehicle if requested by a party or if the board deems such inspection appropriate. 8. The board shall grant relief, if a reasonable number of attempts have been undertaken to correct a nonconformity or nonconformities. 9. The decision of the board shall be sent by registered mail to the consumer and the manufacturer, and shall contain written findings of fact and rationale for the decision. If the decision is in favor of the consumer, the manufacturer must, within 40 days after receipt of the decision, comply with the terms of the decision. Compliance occurs on the date the consumer receives delivery of an acceptable replacement motor vehicle or the refund specified in the arbitration award. In any civil action arising under this chapter and relating to a dispute arbitrated before the board, any decision by the board is admissible in evidence. 10. A decision is final unless appealed by either party. A petition to the circuit court to appeal a decision must be made within 30 days after receipt of the decision. The petition shall be filed in the county where the consumer resides, or where the motor vehicle was acquired, or where the arbitration hearing was conducted. Within 7 days after the petition has been filed, the appealing party must send a copy of the petition to the department. If the department does not receive notice of such petition within 40 days after the manufacturer's receipt of a decision in favor of the consumer, and the manufacturer has neither complied with, nor has petitioned to appeal such decision, the department may apply to the circuit court to seek imposition of a fine up to \$1,000 per day against the manufacturer until the amount stands at twice the purchase price of the motor vehicle, unless the manufacturer provides clear and convincing evidence that the delay or failure was beyond its control or was

acceptable to the consumer as evidenced by a written statement signed by the consumer. If the manufacturer fails to provide such evidence or fails to pay the fine, the department shall initiate proceedings against the manufacturer for failure to pay such fine. The proceeds from the fine herein imposed shall be placed in the Motor Vehicle Warranty Trust Fund in the department for implementation and enforcement of this chapter. If the manufacturer fails to comply with the provisions of this subsection, the court shall affirm the award upon application by the consumer.

11. All provisions in this section and s. 681.109 pertaining to compulsory arbitration before the board, the dispute eligibility screening by the division, the proceedings and decisions of the board, and any appeals thereof, are exempt from the provisions of chapter 120. 12. An appeal of a decision by the board to the circuit court by a consumer or a manufacturer shall be by trial de novo. In a written petition to appeal a decision by the board, the appealing party must state the action requested and the grounds relied upon for appeal. Within 30 days of final disposition of the appeal, the appealing party shall furnish the department with notice of such disposition and, upon request, shall furnish the department with a copy of the order or judgment of the court. 13. If a decision of the board in favor of the consumer is upheld by the court, recovery by the consumer shall include the pecuniary value of the award, attorney's fees incurred in obtaining confirmation of the award, and all costs and continuing damages in the amount of \$25 per day for each day beyond the 40-day period following the manufacturer's receipt of the board's decision. If a court determines that the manufacturer acted in bad faith in bringing the appeal or brought the appeal solely for the purpose of harassment or in complete absence of a justiciable issue of law or fact, the court shall double, and may triple, the amount of the total award. 14. When a judgment affirms a decision by the board in favor of a consumer, appellate review may be conditioned upon payment by the manufacturer of the consumer's attorney's fees and giving security for costs and expenses resulting from the review period. 15. The department shall maintain records of each dispute submitted to the board, and the program, including an index of motor vehicles by year, make, and model, and shall compile aggregate annual statistics for all disputes submitted to, and decided by, the board, as well as annual statistics for each manufacturer that include, but are not limited to, the value, if applicable, and the number and percent of: 1. Replacement motor vehicle requests; 2. Purchase price refund requests; 3. Replacement motor vehicles obtained in prehearing settlements; 4. Purchase price refunds obtained in prehearing settlements; 5. Replacement motor

vehicles awarded in arbitration; 6. Purchase price refunds awarded in arbitration; 7. Board decisions neither complied with in 40 days nor petitioned for appeal within 30 days; 8. Board decisions appealed; 9. Appeals affirmed by the court; and 10. Appeals found by the court to be brought in bad faith or solely for the purpose of harassment. The statistics compiled under this subsection are public information. 16. When requested by the department, a manufacturer must verify the settlement terms for disputes that are approved for arbitration but are not decided by the board History.--ss. 7, 19, ch. 88-95; s. 18, ch. 91-110; s. 4, ch. 91-429; s. 7, ch. 92-88; s. 55, ch. 95-211; s. 6, ch. 97-245. Florida Lemon Law 681.1096 RV Mediation and Arbitration Program; creation and qualifications.-- 1. This section and s. 681.1097 shall apply to disputes determined eligible under this chapter involving recreational vehicles acquired on or after October 1, 1997. 2. Each manufacturer of a recreational vehicle involved in a dispute that is determined eligible under this chapter, including chassis and component manufacturers which separately warrant the chassis and components and which otherwise meet the definition of manufacturer set forth in s. 681.102(14), shall participate in a mediation and arbitration program that is deemed qualified by the department. 3. In order to be deemed qualified by the department, the mediation and arbitration program must, at a minimum, meet the following requirements: 1. The program must be administered by an administrator and staff that are sufficiently insulated from the manufacturer to ensure impartial mediation and arbitration services and to ensure that a manufacturer does not make decisions as to whether a consumer's dispute proceeds to mediation or arbitration. 2. Program administration fees must be paid by the manufacturer and no such fees shall be charged to a consumer. 3. The program must be competently and adequately funded and staffed at a level sufficient to ensure the provision of fair and expeditious dispute resolution services 4. Program mediators and arbitrators must be sufficiently insulated from a manufacturer to ensure the provision of impartial mediation and arbitration of disputes. 5. Program mediators and arbitrators shall not be employed by a manufacturer or a motor vehicle dealer. 6. Program mediators must complete a Florida Supreme Court certified circuit or county mediation training program or other mediation training program approved by the department. 7. Program mediators must comply with the Model Standards of Conduct for Mediators issued by the American Arbitration Association, the Dispute Resolution Section of the American Bar Association, and the Society of Professionals in Dispute Resolution. 8. Program arbitrators must complete a Florida Supreme Court certified

circuit or county arbitration program or other arbitration training program approved by the department. 9. Program arbitrators must comply with the Code of Ethics for Arbitrators in Commercial Disputes published by the American Arbitration Association and the American Bar Association in 1977 and as amended. 10. The program must ensure that the mediators and arbitrators are sufficiently trained in the program rules and procedures and in the provisions of this chapter at least every other year and as a precondition to serving in the program. The program shall monitor the performance of the mediators and arbitrators to ensure that they are performing competently and impartially and are complying with all program rules and procedures and the provisions of this chapter. 11. The program must complete all mediation and arbitration of an eligible consumer claim within 70 days of the program administrator's receipt of the claim from a consumer. Failure of the program to complete all proceedings within the prescribed period will not invalidate any settlement agreement or arbitration decision. The program shall gather all documents from the parties to a dispute that are necessary to a full consideration of the dispute, including, but not limited to, a statement of the respective complaints, positions, and desired resolution by the consumer and each manufacturer. Copies of documents submitted to the program shall be provided to all parties involved in the dispute, the assigned mediator, and the assigned arbitrator. 12. Mediation conferences and arbitration proceedings must be held at reasonably convenient locations within the state so as to enable a consumer to attend and present a dispute orally. 4. The department shall monitor the program for compliance with this chapter. If the program is determined not qualified or if qualification is revoked, then disputes shall be subject to the provisions of ss. 681.109 and 681.1095. If the program is determined not qualified or if qualification is revoked as to a manufacturer, all those manufacturers potentially involved in the eligible consumer dispute shall be required to submit to arbitration conducted by the board if such arbitration is requested by a consumer and the dispute is deemed eligible for arbitration by the division pursuant to s. 681.109. A consumer having a dispute involving one or more manufacturers for which the program has been determined not qualified, or for which qualification has been revoked, is not required to submit the dispute to the program irrespective of whether the program may be qualified as to some of the manufacturers potentially involved in the dispute. 5. A program failing to meet the requirements of this section, s. 681.1097, and the rules adopted thereunder by the department may not be qualified by the department. The department

may revoke the qualification of a program for failure to maintain compliance with the requirements of this section, s. 681.1097, and the rules adopted thereunder by the department. The department may revoke the qualification of a program as to one or more participating manufacturers for conduct to be specified by the department by rule pursuant to ss. 120.536(1) and 120.54. 6. If a program is determined not qualified or if qualification is revoked, or if program qualification is revoked as to a particular manufacturer, the program administrator and the involved manufacturer, if any, shall be notified by the department of any deficiencies in the program or, in the case of a manufacturer, notified of the manufacturer's conduct in violation of this chapter or the rules adopted thereunder by the department, shall be given an opportunity to correct such deficiencies, except as set forth by the department by rule, and shall be informed that it is entitled to a hearing pursuant to chapter 120. 7. The program administrator, mediators, and arbitrators are exempt from civil liability arising from any act or omission in connection with any mediation or arbitration conducted under this chapter. 8. The program administrator shall maintain records of each dispute submitted to the program, including the recordings of arbitration hearings. Such records shall be maintained in a manner separate from other unrelated records of the program. All records maintained by the program under this chapter shall be public records and shall be available for inspection by the department upon reasonable notice. The program shall retain all records for each dispute for at least 5 years after the final disposition of the dispute. The program shall furnish the department with copies of all settlement agreements and decisions within 30 days after the date of such settlements and decisions. 9. The program shall provide the department with quarterly and annual reports containing such information as the department shall by rule prescribe. 10. The department shall adopt rules pursuant to ss. 120.536(1) and 120.54 to implement the provisions of this section. History.--s.7,ch.97-245;s.33,ch.2001-196;s.2,ch.2002-71;s.21,ch.2002-235;s.2,ch.2005-141. Florida Lemon Law 681.1097 Pilot RV Mediation and Arbitration Program; dispute eligibility and program function.-- 1. Before filing a civil action on a matter subject to s. 681.104, a consumer who acquires a recreational vehicle must first submit the dispute to the program if the dispute is deemed eligible. Such consumer is not required to resort to a procedure certified pursuant to s. 681.108, notwithstanding that one of the manufacturers of the recreational vehicle has such a procedure. Such consumer is not required to resort to arbitration conducted by the board, except as provided in s. 681.1096(4) and in this

section. 2. A consumer acquiring a recreational vehicle must apply to participate in this program with respect to a claim arising during the Lemon Law rights period by filing the application in subsection (3) with the program no later than 60 days after the expiration of the Lemon Law rights period. The claim is considered filed when the application is date-stamped as received by the program. 3. The consumer's application for participation in the program must be on a form prescribed by the program. The program administrator shall screen all applications to participate in the program to determine eligibility. a. The consumer and the manufacturer shall be notified in writing by the program administrator if an application is rejected. Such notification of rejection shall include a brief explanation as to the reason for the rejection. b. If the program administrator rejects a dispute, the consumer may file a lawsuit to enforce the remedies provided under this chapter. In any civil action arising under this chapter and relating to the matter considered by the program, any determination made to reject a dispute is admissible in evidence. 4. Mediation shall be mandatory for both the consumer and manufacturer, unless the dispute is settled prior to the scheduled mediation conference. The mediation conference shall be confidential and inadmissible in any subsequent adversarial proceedings. Participation shall be limited to the parties directly involved in the dispute and their attorneys, if any. All manufacturers shall be represented by persons with settlement authority. The parties may, by agreement, consent to expand the scope of a mediation conference to attempt to resolve warranty claims by the consumer which may not be covered under this chapter, if such claims were reported by the consumer to the manufacturer or its authorized service agent during the term of the manufacturer's express warranty. a. Upon determination that an application is eligible, the program administrator shall notify the consumer and all involved manufacturers in writing that an eligible application has been received. Such notification shall include a statement that a mediation conference will be scheduled, shall identify the assigned mediator, and provide information regarding the program's procedures. The program administrator shall provide all involved manufacturers with a copy of the completed application and obtain from each manufacturer a written response to the allegations contained in the application along with copies of any documents in support of such response. The written response shall be on a form and submitted in the manner prescribed by the program. b. The mediator shall be selected and assigned by the program administrator. The parties may factually object to a mediator based upon the mediator's past or present relationship with a party or a party's attorney,

direct or indirect, whether financial, professional, social, or of any other kind. The program administrator shall consider any such objection, determine its validity, and notify the parties of any determination. If the objection is determined valid, the program administrator shall assign another mediator to the case. c. At the mediation conference, the mediator shall assist the parties' efforts to reach a mutually acceptable settlement of their dispute; however, the mediator shall not impose any settlement upon the parties. d. Upon conclusion of the mediation conference, the mediator shall notify the program administrator that the case has settled or remains at an impasse. e. If the mediation conference ends in an impasse, it shall proceed to arbitration pursuant to subsection (5). The program administrator shall immediately notify the parties in writing that the dispute will proceed to arbitration and shall identify the assigned arbitrator. f. If the parties enter into a settlement at any time after the dispute has been submitted to the program, such settlement must be reduced to legible writing, signed by the consumer and all involved manufacturers, and filed with the program administrator. All settlements must contain, at a minimum, the following information: 1. Name and address of the consumer. 2. Name and address of each involved manufacturer. 3. Year, make, model, and vehicle identification number of the subject recreational vehicle. 4. Name and address of the dealership from which the recreational vehicle was acquired. 5. Date the claim was received by the program administrator. 6. Name of the mediator and/or arbitrator, if any. 7. A complete statement of the terms of the agreement, including, but not limited to: whether the vehicle is to be reacquired by a manufacturer and the identity of the manufacturer that will reacquire the vehicle; the amount of any moneys to be paid by the consumer or a manufacturer; the year, make, and model of any replacement motor vehicle or motor vehicle accepted by the consumer as a trade-in; the date, time, location, and nature of any agreed-upon repair or replacement of a component part or accessory and an estimate as to the anticipated length of time for such repair or replacement; and a time certain for performance not to exceed 40 days from the date the settlement agreement is signed by the parties. g. If a manufacturer fails to perform within the time required in any settlement agreement, the consumer must notify the program administrator of such failure in writing within 30 days of the required performance date. Within 10 days of receipt of such notice, the program administrator shall determine whether the dispute is eligible to proceed to arbitration and shall schedule the matter for an arbitration hearing pursuant to subsection (5). If the program administrator determines the dispute is not eligible for

arbitration, the dispute shall be rejected pursuant to subsection (3). 5. Arbitration proceedings shall be open to the public on reasonable and nondiscriminatory terms. a. The arbitration hearing shall be conducted by a single arbitrator assigned by the program administrator. The arbitrator shall not be the same person as the mediator who conducted the prior mediation conference in the dispute. The parties may factually object to an arbitrator based on the arbitrator's past or present relationship with a party or a party's attorney, direct or indirect, whether financial, professional, social, or of any other kind. The program administrator shall consider any such objection, determine its validity, and notify the parties of any determination. If the objection is determined valid, the program administrator shall assign another arbitrator to the case. b. The arbitrator may issue subpoenas for the attendance of witnesses and for the production of records, documents, and other evidence. Subpoenas so issued shall be served and, upon application to the court by a party to the arbitration, enforced in the manner provided by law for the service and enforcement of subpoenas in civil actions. Fees for attendance as a witness shall be the same as for a witness in the circuit court. c. At all program arbitration proceedings, the parties may present oral and written testimony, present witnesses and evidence relevant to the dispute, cross-examine witnesses, and be represented by counsel. The technical rules of evidence as are applicable to civil court proceedings do not apply to arbitrations conducted by the program. The arbitrator shall record the arbitration hearing and shall have the power to administer oaths. The arbitrator may inspect the vehicle if requested by a party or if the arbitrator considers such inspection appropriate. The parties may, by mutual written agreement, consent to expand the scope of the arbitration hearing to permit consideration by the arbitrator of warranty claims by the consumer that may not be covered under this chapter, provided such claims were first reported by the consumer to the manufacturer or its authorized service agent during the term of the manufacturer's express warranty. d. The program arbitrator may continue a hearing on his or her own motion or upon the request of a party for good cause shown. A request for continuance by the consumer constitutes a waiver of the time period set forth in s. 681.1096(3)(k) for completion of all proceedings under the program. e. The arbitrator shall, in rendering decisions, take into account all legal and equitable factors germane to a fair and just decision, including, but not limited to, the warranty and the provisions of this chapter. f. The program arbitrator shall render a decision within 10 days of the closing of the hearing. The decision shall be in legible writing on a

form prescribed by the program. The program administrator shall send a copy of the decision to the consumer and each involved manufacturer by registered mail. g. A manufacturer shall comply with an arbitration decision within 40 days of the date the manufacturer receives the written decision. Compliance occurs on the date the consumer receives the relief specified in the arbitration award. h. If a manufacturer fails to comply within the time required, and no appeal has been filed, the consumer shall notify the program administrator of such failure in writing within 30 days. The program administrator shall notify the department of a manufacturer's failure to comply. A consumer may apply to a court of competent jurisdiction in this state for entry of an order confirming the award. Such application shall be by motion filed within 40 days after the manufacturer's failure to comply and shall be heard in the manner and upon notice provided by law or rule of court for the making and hearing of motions. Such application shall be served in the manner provided by law for the service of a civil summons. The consumer shall send a copy of the application for confirmation of the award and any order entered by the court confirming the award to the program administrator. i. Either party may request that the program arbitrator make a technical correction to the decision by filing a written request with the program administrator within 10 days after receipt of the written decision. Technical corrections shall be limited to computational errors, correction of a party's name or information regarding the recreational vehicle, and typographical or spelling errors. Technical correction of a decision shall not toll the time for filing an appeal or for manufacturer compliance. 6. Except as otherwise provided, all provisions in this section pertaining to mandatory mediation and arbitration, eligibility screening, mediation proceedings, arbitration hearings and decisions, and any appeals thereof are exempt from the provisions of chapter 120. 7. A decision of the arbitrator is binding unless appealed by either party by filing a petition with the circuit court within the time and in the manner prescribed by s. 681.1095(10) and (12). Section 681.1095(13) and (14) apply to appeals filed under this section. If a decision of a program arbitrator in favor of a consumer is confirmed by the court, recovery by the consumer shall include the pecuniary value of the award, attorney's fees incurred in obtaining confirmation of the award, and all costs and continuing damages in the amount of \$25 per day for each day beyond the 40-day period following a manufacturer's receipt of the arbitrator's decision. If a court determines the manufacturer acted in bad faith in bringing the appeal or brought the appeal solely for the purpose of harassment, or in complete absence of a

justiciable issue of law or fact, the court shall double, and may triple, the amount of the total award. 8. In any civil action arising under this chapter relating to a dispute arbitrated pursuant to this section, the decision of the arbitrator is admissible in evidence. 9. The department shall adopt rules pursuant to ss. 120.536(1) and 120.54 to implement the provisions of this section. History.-- s.8,ch.97-245;s.34,ch.2001-196;s.3,ch.2002-71;s.22,ch.2002-235;s.3,ch.2005-141. Florida Lemon Law 681.110 Compliance and disciplinary actions.-- The Department of Legal Affairs may enforce and ensure compliance with the provisions of this chapter and rules adopted thereunder, may issue subpoenas requiring the attendance of witnesses and production of evidence, and may seek relief in the circuit court to compel compliance with such subpoenas. The Department of Legal Affairs may impose a civil penalty against a manufacturer not to exceed \$1,000 for each count or separate offense. The proceeds from the fine imposed herein shall be placed in the Motor Vehicle Warranty Trust Fund in the Department of Legal Affairs for implementation and enforcement of this chapter.

History.--s.6,ch.85-240;ss.8,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.111 Unfair or deceptive trade practice.-- A violation by a manufacturer of this chapter is an unfair or deceptive trade practice as defined in part II of chapter 501. History.--s.7,ch.85-240;ss.9,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.112 Consumer remedies.-- 1. A consumer may file an action to recover damages caused by a violation of this chapter. The court shall award a consumer who prevails in such action the amount of any pecuniary loss, litigation costs, reasonable attorney's fees, and appropriate equitable relief. 2. An action brought under this chapter must be commenced within 1 year after the expiration of the Lemon Law rights period, or, if a consumer resorts to an informal dispute-settlement procedure or submits a dispute to the division or board, within 1 year after the final action of the procedure, division, or board. 3. This chapter does not prohibit a consumer from pursuing other rights or remedies under any other law. History.-- ss.10,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.113 Dealer liability.-- Except as provided in ss. 681.103(3) and 681.114(2), nothing in this chapter imposes any liability on a dealer as defined in s. 320.60(11)(a) or creates a cause of action by a consumer against a dealer, except for written express warranties made by the dealer apart from the manufacturer's warranties. A dealer may not be made a party defendant in any action involving or relating to this chapter, except as provided in this section. The manufacturer shall not charge back or require

reimbursement by the dealer for any costs, including, but not limited to, any refunds or vehicle replacements, incurred by the manufacturer arising out of this chapter, in the absence of evidence that the related repairs had been carried out by the dealer in a manner substantially inconsistent with the manufacturer's published instructions.

History.--ss.11,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429;s.9,ch.97-245. Florida Lemon Law 681.114 Resale of returned vehicles.-- 1. A manufacturer who accepts the return of a motor vehicle by reason of a settlement, determination, or decision pursuant to this chapter shall notify the department and report the vehicle identification number of that motor vehicle within 10 days after such acceptance, transfer, or disposal of the vehicle, whichever occurs later. 2. A person shall not knowingly lease, sell at wholesale or retail, or transfer a title to a motor vehicle returned by reason of a settlement, determination, or decision pursuant to this chapter or similar statute of another state unless the nature of the nonconformity is clearly and conspicuously disclosed to the prospective transferee, lessee, or buyer, and the manufacturer warrants to correct such nonconformity for a term of 1 year or 12,000 miles, whichever occurs first. The Department of Legal Affairs shall prescribe by rule the form, content, and procedure pertaining to such disclosure statement. 3. As used in this section, the term "settlement" means an agreement entered into between a manufacturer and consumer that occurs after a dispute is submitted to a procedure or program or is approved for arbitration before the board. History.--ss.12,19,ch.88-95;s.4,c.91-429;s.8,ch.92-88;s.10,ch.97-245. Florida Lemon Law 681.115 Certain agreements void.-- Any agreement entered into by a consumer that waives, limits, or disclaims the rights set forth in this chapter, or that requires a consumer not to disclose the terms of such agreement as a condition thereof, is void as contrary to public policy. The rights set forth in this chapter shall extend to a subsequent transferee of such motor vehicle. History.--ss.13,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429;s.9,ch.92-88;s.35,ch.2001-196. Florida Lemon Law 681.116 Preemption.-- This chapter preempts any similar county or municipal ordinance regarding consumer warranty rights resulting from the acquisition of a motor vehicle in this state. DPU

History.--ss.14,19,ch.88-95;s.4,ch.91-429. Florida Lemon Law 681.117 Fee.-- 1. A \$2 fee shall be collected by a motor vehicle dealer, or by a person engaged in the business of leasing motor vehicles, from the consumer at the consummation of the sale of a motor vehicle or at the time of entry into a lease agreement for a motor vehicle. Such fees shall be remitted to the county

tax collector or private tag agency acting as agent for the Department of Revenue. If the purchaser or lessee removes the motor vehicle from the state for titling and registration outside this state, the fee shall be remitted to the Department of Revenue. All fees, less the cost of administration, shall be transferred monthly to the Department of Legal Affairs for deposit into the Motor Vehicle Warranty Trust Fund. The Department of Legal Affairs shall distribute monthly an amount not exceeding one-fourth of the fees received to the Division of Consumer Services of the Department of Agriculture and Consumer Services to carry out the provisions of ss. 681.108 and 681.109. The Department of Legal Affairs shall contract with the Division of Consumer Services for payment of services performed by the division pursuant to ss. 681.108 and 681.109. 2. The Department of Revenue shall administer, collect, and enforce the fee authorized under this section pursuant to the provisions of chapter 212. The fee shall not be included in the computation of estimated taxes pursuant to s. 212.11(1)(a), nor shall the dealer's credit provided under s. 212.12 apply to the fee. The provisions of chapter 212 regarding the authority to audit and make assessments, the keeping of books and records, and interest and penalties on delinquent fees apply to the fee imposed by this section.

History.--s. 16,ch. 88-95; s 22,ch. 90-203;s. 14,ch. 97-99; s. 54,ch. 2002-218. Florida Lemon Law 681.118 Rulemaking authority.— The Department of Legal Affairs shall adopt rules pursuant to ss. 120.536(1) and 120.54 to implement the provisions of this chapter.

History.--s. 15,ch. 88-95; s.219,ch. 98-200 Montana Lemon Law Statutes Montana Lemon Law – Title 61,Chapter 4, Part 5 Montana Lemon Law 61-4-501. Definitions. For purposes of this part, the following definitions apply: 1. "Collateral charge" means all governmental charges, including but not limited to sales tax, property tax, license and registration fees, and fees in lieu of tax. 2. "Consumer" means the purchaser, other than for purposes of resale, of a motor vehicle that has not been brought into nonconformity as the result of abuse, neglect, or unauthorized modifications or alterations by the purchaser, any person to whom the motor vehicle is transferred during the duration of an express warranty applicable to the motor vehicle, or any other person entitled by the terms of the warranty to the benefits of its provisions. 3. "Incidental damage" means incidental and consequential damage as defined in 30-2-715. 4. "Manufacturer" has the meaning applied to that word in 61-4-201. 5. "Motor vehicle" means a vehicle, including the nonresidential portion of a motor home as defined in 61-1-130, propelled by its own power,

designed primarily to transport persons or property upon the public highways, and sold in this state. The term does not include a truck with 10,000 pounds or more gross vehicle weight rating or a motorcycle as defined in 61-1-105. Motor vehicle does not include components, systems, fixtures, appliances, furnishings, accessories, and features that are designed, used, and maintained primarily for residential purposes. 6. "Reasonable allowance for use" is an amount directly attributable to use of the motor vehicle by the consumer and any previous consumers prior to the first written notice of the nonconformity to the manufacturer or its agent and during any subsequent period when the vehicle is not out of service because of nonconformity. The reasonable allowance for use shall be computed by multiplying the total contract price of the vehicle by a fraction having as its denominator 100,000 and having as its numerator the number of miles that the vehicle traveled prior to the manufacturer's acceptance of its return. 7. "Warranty period" means the period ending 2 years after the date of the original delivery to the consumer of a new motor vehicle or during the first 18,000 miles of operation, whichever is earlier. DPU

History:En.Sec.1,Ch.144,L.1983;amd.Sec.1,Ch.744,L.1985;amd.Sec.2,Ch.300,L.1991.

Montana Lemon Law 61-4-502. Notice -- warranty enforceable after warranty period -- when. 1. If a consumer notifies in writing the manufacturer or its agent during the warranty period that a new motor vehicle does not conform to all applicable express warranties, the repairs necessary to conform the new motor vehicle to the express warranties shall be made by or at the expense of the warrantor, regardless of the expiration of the warranty period after notification of nonconformity is given by the consumer. 2. The warranty period of an express warranty is extended to equal the time that repair services are not available because of war or invasion or because of strike or fire, flood, or other natural disaster. The presumption provided herein may not apply against a manufacturer who has not received prior written notification from or on behalf of the consumer and has not had an opportunity to cure the alleged defect 3. The manufacturer must clearly and conspicuously disclose to the consumer in the warranty or owner's manual that written notification of a nonconformity is required before a consumer may be eligible for a refund or replacement of the vehicle. The manufacturer must include with the warranty or owner's manual the name and address where the written notification must be sent. History:(1) En.Sec.2,Ch.144,L.1983; (2) En.Sec.5,Ch.144,L.1983;amd.Sec.2,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-503. Replacement for nonconformity to warranty. 1. If after a reasonable number of attempts the

manufacturer or its agent or authorized dealer is unable, during the warranty period, to conform the new motor vehicle to any applicable express warranty by repairing or correcting any defect or condition that substantially impairs the use and market value or safety of the motor vehicle to the consumer, the manufacturer shall replace it with a new motor vehicle of the same model and style and of equal value, unless for reasons of lack of availability such replacement is impossible, in which case the manufacturer shall replace it with a vehicle of comparable market value. 2. As an alternative to replacement, the manufacturer may accept return of the new motor vehicle from the consumer upon refund to him of the full purchase price, plus reasonable collateral charges and incidental damages, less a reasonable allowance for the consumer's use of the motor vehicle. The refund shall be paid to the consumer and to a lienholder, if any, in proportion to their interests. History:En.Sec.3,Ch.144,L.1983;amd.Sec.3,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-504. Reasonable number of attempts -- presumption. A reasonable number of attempts to conform a new motor vehicle to the applicable express warranties is presumed to have been made for purposes of 61-4-503(1) if: 1. the same nonconformity has been subject to repair four or more times by the manufacturer or its agent or authorized dealer during the warranty period but the nonconformity continues to exist; or 2. the vehicle is out of service because of nonconformity for a cumulative total of 30 or more business days during the warranty period after notification of the manufacturer, agent, or dealer. History: En. Sec. 4, Ch. 144, L. 1983. Montana Lemon Law 61-4-505. Dealer exemption -- liability to manufacturer. 1. Nothing in this part imposes any liability on a dealer or creates a cause of action by a consumer against a dealer under 61-4-503. 2. A dealer is not liable to a manufacturer for any refunds or vehicle replacements in the absence of evidence indicating that repairs made by the dealer were carried out in a manner inconsistent with the manufacturer's instructions. History:En.Sec.8,Ch.144,L.1983;amd.Sec.4,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-506. Provisions nonexclusive --applicability of U.C.C. -- defenses. 1. The provisions of this part do not limit the rights or remedies available to a consumer under any other law. 2. All express warranties arising from the sale of a new motor vehicle are subject to the provisions of Title 30, chapter 2, part 3. 3. It is an affirmative defense to a claim brought under this part that an alleged nonconformity does not substantially impair the use, market value, or safety of the vehicle or that the nonconformity is the result of abuse, neglect, or unauthorized modification or alteration of a motor vehicle by the consumer. History:En.Sec.6,Ch.144,L.1983;

amd.Sec.5,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-507. Exhaustion of remedies under federal law. The provisions of 61-4-503 are not applicable against a manufacturer who has established an informal dispute settlement procedure certified by the department of commerce to be in substantial compliance with the provisions of Title 16, Code of Federal Regulations, part 703, as those provisions read on October 1, 1983, unless the Consumer has first resorted to that procedure without satisfaction. History: En. Sec. 7, Ch. 144, L. 1983; amd. Sec. 6, Ch. 744, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-508 through 61-4-510 reserved. Montana Lemon Law 61-4-511. Manufacturer's dispute settlement procedure --certification -- prohibited contents. 1. A manufacturer who has established an informal dispute settlement procedure under the provisions of Title 16, Code of Federal Regulations, part 703 (16 CFR, part 703), as those provisions read on October 1, 1983, shall submit a copy of the procedure to the department of commerce. The department of commerce shall issue a certificate of approval to a manufacturer whose procedure complies in all respects with such federal regulations and subsection (2). The department of commerce shall report to the department of justice all manufacturer's procedures certified. The department of commerce may issue subpoenas requiring the attendance of witnesses and the production of records, documents, or other evidence necessary to it in an investigation related to the certification of a manufacturer's informal dispute settlement procedure. 2. A manufacturer's informal dispute settlement procedure must afford the consumer or his representative an opportunity to appear and present evidence in Montana at a location reasonably convenient to the consumer and, further, may not include any practices that: DPU

1. delay a decision in any dispute beyond 60 days after the date on which the consumer initially resorts to the dispute settlement procedure; 2. delay performance of remedies awarded in a settlement beyond 10 days after a decision, except that a manufacturer may have 30 days following the date of decision to replace a motor vehicle or make refund to the consumer as provided in 61-4-503; 3. require the consumer to make the vehicle available for inspection by a manufacturer's representative more than once; 4. fail to consider in decisions any remedies provided by this part; or 5. require the consumer to take any action or assume any obligation not specifically authorized under the federal regulations referred to in subsection (1). History:En.Sec.7,Ch.744,L.1985;amd.Sec.13,Ch.503,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-512. Annual audit -- revocation or suspension of certification. 1. A manufacturer establishing an

informal dispute resolution procedure shall file with the department of commerce a copy of the annual audit required under Title 16, Code of Federal Regulations, part 703 (16 CFR, part 703), as those provisions read on October 1, 1983, along with any additional information the department of commerce may require, including the number of refunds and replacements made by the manufacturer during the period audited. 2. The department of commerce may, after notice and hearing as provided in Title 2, chapter 4, suspend or revoke the certification of a manufacturer's informal dispute resolution procedure upon a finding that the procedure is being used to create hardship to consumers. The department of commerce shall notify the department of justice of any revocation or suspension of a certification. The department of justice may consider the revocation or suspension in licensing manufacturers under Title 61, chapter 4, part 2. History:En.Sec.8,Ch.744,L.1985;amd.Sec.13,Ch.503,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-513. And 61-4-514 reserved. Montana Lemon Law 61-4-515. Arbitration procedure. 1. The department of commerce shall provide an independent forum and arbitration procedure for the settlement of disputes between consumers and manufacturers of motor vehicles that DPU

do not conform to all applicable warranties under the provisions of this part. The procedure must conform to Title 27, chapter 5. All arbitration shall take place in Montana at a place reasonably convenient to the consumer. 2. Except as provided in 61-4-520, a consumer owning a motor vehicle that fails to conform to all applicable warranties may bring a grievance before an arbitration panel only if the manufacturer of the motor vehicle has not established an informal dispute settlement procedure which has been certified by the department of commerce under 61-4-511. History:En.Sec.10,Ch.744,L.1985;amd.Sec.23,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-516. Composition of arbitration panel. An arbitration panel hearing a grievance under this part must consist of three members. One member must be chosen by the consumer, one member must be chosen by the manufacturer, and one member must be chosen by mutual agreement of the parties. The department of commerce may maintain a list of persons willing to serve on Panels from which the third member may be chosen. History: En. Sec. 11, Ch. 744, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-517. Implementation of arbitration. 1. A consumer may initiate a request for arbitration by filing a notice with the department of commerce. The consumer shall file, on a form prescribed by the department of commerce, any information considered relevant to the resolution of the dispute and shall return the form, along with a \$50 filing fee, within 5 days

after receiving it. The complaint form must offer the consumer the choice of presenting any subsequent testimony orally or in writing, but not both. 2. The department of commerce shall determine whether the complaint alleges the violation of any applicable warranty under this part. If the department of commerce determines that a complaint does not allege a warranty violation, it must refund the filing fee. 3. Upon acceptance of a complaint, the department of commerce shall notify the manufacturer of the filing of a request for arbitration and shall obtain from the manufacturer, on a form prescribed by the department of commerce, any information considered relevant to the resolution of the dispute. The manufacturer must return the form within 15 days of receipt, with a filing fee of \$250. 4. Fees collected under this section shall be deposited in a special revenue fund for the use of the department of commerce in administering this part. 5. The manufacturer's fee provided in subsection (3) is due only if the department of commerce arbitration procedures are utilized. History:En.Sec.12,Ch.744,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-518. Arbitration -- role of department of commerce -- expert. 1. The department of commerce shall investigate, gather, and organize all information necessary for a fair and timely decision in each dispute. The department of commerce may, on behalf of the arbitration panel, issue subpoenas to compel the attendance of witnesses and the production of documents, papers, and records relevant to the dispute. 2. If requested by the panel, the department of commerce may forward a copy of all written testimony and documentary evidence to an independent technical expert certified by the national institute of automotive excellence. The expert may review the material and be available to advise and consult with the panel. The expert may sit as a nonvoting member of the panel whenever oral testimony is presented. The department of justice may suggest an expert at the request of the department of commerce. History:En.Sec.13,Ch.744,L.1985; amd.Sec.13,Ch.503,L.1985. Montana Lemon Law 61-4-519. Action by arbitration panel -- decision. 1. The arbitration panel shall, as expeditiously as possible, but not later than 60 days after the department of commerce has accepted a complaint, render a fair decision based on the information gathered and disclose its findings and its reasoning to the parties. 2. The decision shall provide appropriate remedies, including but not limited to: 1. repair of the vehicle; 2. replacement of the vehicle with an identical vehicle or a comparable vehicle acceptable to the consumer; 3. refund as provided in 61-4-503 (2); DPU 4. any other remedies available under the applicable warranties or 15 U.S.C. 2301 through 2312, as in effect on October 1, 1983; or 5.

reimbursement of expenses and costs to the prevailing party. 3. The decision shall specify a date for performance and completion of all awarded remedies. The department of commerce shall contact the prevailing party within 10 working days after the date for performance to determine whether performance has occurred. The parties shall act in good faith in abiding by any decision. In addition, if the decision is not accepted, the parties shall follow the provisions of Title 27, chapter 5. If it is determined by the court that the appellant has acted without good cause in bringing an appeal of an award, the court, in its discretion, may grant to the respondent his costs and reasonable attorney fees. Montana Lemon Law 61-4-520. Nonconforming procedure -- arbitration de novo. A consumer injured by the operation of any procedure that does not conform with procedures established by a manufacturer pursuant to 61-4-511 and the provisions of Title 16, Code of Federal Regulations, part 703, as in effect on October 1, 1983, may appeal any decision rendered as the result of such a procedure by requesting arbitration de novo of the dispute by a department of commerce panel. Filing procedures and fees for appeals must be the same as those required in 61-4-515 through 61-4-517. The findings of the manufacturer's informal dispute settlement procedure are admissible in evidence at the department of commerce arbitration panel hearing and in any civil action arising out of any warranty obligation or matter related to the dispute. History: En. Sec. 16, Ch. 744, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-521 through 61-4-524 reserved. Montana Lemon Law 61-4-525. Notice on resale of replaced vehicle. A motor vehicle which is returned to the manufacturer and which requires replacement or refund may not be sold in the state without a clear and conspicuous written disclosure of the fact that the vehicle was returned. The department of justice may prescribe by rule the form and content of the disclosure statement and a procedure by which the disclosure may be removed upon a determination that the vehicle is no longer defective. DPU

History: En. Sec. 9, Ch. 744, L. 1985; amd. Sec. 13, Ch. 503, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-526. Records of disputes. The department of commerce shall maintain records of each dispute as it determines, including an index of disputes by brand name and model. The department of commerce shall, at intervals of no more than 6 months, compile and maintain statistics indicating the record of compliance with arbitration decisions and the number of refunds or replacements awarded. A copy of the statistical summary must be filed with the department of

justice and must be considered by it in determining the issuance of any manufacturer license required under Title 61, chapter 4, part 2. History: En. Sec. 15, Ch. 744, L. 1985; amd. Sec. 13, Ch. 503, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-527 through 61-4-530 reserved. Montana Lemon Law 61-4-531. Nondelegable. The liabilities and obligations contained in this part may not be delegated or assigned to or assumed by any other person or entity. Montana Lemon Law 61-4-532. Rulemaking. The department of commerce may adopt rules to implement the provisions of this part. History: En. Sec. 18, Ch. 744, L. 1985. Montana Lemon Law 61-4-533. Penalty. A violation of any provision of this part is an unfair or deceptive trade practice under Title 30, chapter 14, part 2, and the penalties provided in 30-14-224(1) apply. The Magnuson-Moss Warranty Act The Magnuson-Moss Warranty Act is a Federal Law that protects the buyer of any product which costs more than \$25 and comes with an express written warranty. This law applies to any product that you buy that does not perform as it should. Your car is a major investment, rationalized by the peace of mind that flows from its expected dependability and safety. Accordingly, you are entitled to expect an automobile properly constructed and regulated to provide reasonably safe, trouble-free, and dependable transportation – regardless of the exact make and model you bought. Unfortunately, sometimes these principles do not hold true and defects arise in automobiles. Although one defect is not actionable, repeated defects are as there exists a generally accepted rule that unsuccessful repair efforts render the warrantor liable. Simply put, there comes a time when ,enough is enough` – when after having to take your car into the shop for repairs an inordinate number of times and experiencing all of the attendant inconvenience, you are entitled to say, ‘That’s all,’ and revoke, notwithstanding the seller’s repeated good faith efforts to fix the car. The rationale behind these basic principles is clear: once your faith in the vehicle is shaken, the vehicle loses its real value to you and becomes an instrument whose integrity is impaired and whose operation is fraught with apprehension. The question thus becomes when is ,enough`? As you know, enough is never enough from your warrantor’s point of view and you should simply continue to have your defective vehicle repaired – time and time again. However, you are not required to allow a warrantor to tinker with your vehicle indefinitely in the hope that it may eventually be fixed. Rather, you are entitled to expect your vehicle to be repaired within a reasonable opportunity. To this end, both the federal Moss Warranty Act, and the various state ,lemon laws,` require repairs to your vehicle be performed

within a reasonable opportunity. Under the Magnuson-Moss Warranty Act, a warrantor should perform adequate repairs in at least two, and possibly three, attempts to correct a particular defect. Further, the Magnuson-Moss Warranty Act's reasonableness requirement applies to your vehicle as a whole rather than to each individual defect that arises. Although most of the Lemon Laws vary from state to state, each individual law usually require a warrantor to cure a specific defect within four to five attempts or the automobile as a whole within thirty days. If the warrantor fails to meet this obligation, most of the lemon laws provide for a full refund or new replacement vehicle. Further, this reasonable number of attempts/reasonable opportunity standard, whether it be that of the Magnuson-Moss Warranty Act or that of the Lemon Laws, is akin to strict liability – once this threshold has been met, the continued existence of a defect is irrelevant and you are still entitled to relief. One of the most important parts of the Magnuson-Moss Warranty Act is its fee shifting provision. This provision provides that you may recover the attorney fees incurred in the prosecution of your case if you are successful – independent of how much you actually win. That rational behind this fee shifting provision is to twofold: (1) to ensure you will be able to vindicate your rights without having to expend large sums on attorney's fees and (2) because automobile manufacturers are able to write off all expenses of defense as a legitimate business expense, whereas you, the average consumer, obviously does not have that kind of economic staying power. Most of the Lemon Laws contain similar fee shifting provisions. You may also derive additional warranty rights from the Uniform Commercial Code; however, the Code does not allow you in most states to recover your attorney fees and is also not as consumer friendly as the Magnuson-Moss Warranty Act or the various state lemon laws. The narrative information on Magnuson-Moss, UCC and Montana lemon laws on these pages is provided by Marshall Meyers, attorney. Uniform Commercial Code Summary The Uniform Commercial Code or UCC has been enacted in all 50 states and some of the territories of the United States. It is the primary source of law in all contracts dealing with the sale of products. The TARR refers to Tender, Acceptance, Rejection, Revocation and applies to different aspects of the consumer's "relationship" with the purchased goods. TENDER The tender provisions of the Uniform Commercial Code contained in Section 2-601 provide that the buyer is entitled to reject any goods that fail in any respect to conform to the contract. Unfortunately, new cars are often technically complex and their innermost workings are beyond the understanding of the average new car buyer. The buyer,

therefore, does not know whether the goods are then conforming. **ACCEPTANCE** The new car buyer accepts the goods believing and expecting that the manufacturer will repair any problem he has with the goods under the warranty. **REJECTION** The new car buyer may discover a problem with the vehicle within the first few miles of his purchase. This would allow the new car buyer to reject the goods. If the new car buyer discovers a defect in the car within a reasonable time to inspect the vehicle, he may reject the vehicle. This period is not defined. On the one hand, the buyer must be given a reasonable time to inspect and that reasonable time to inspect will be held as an acceptance of the vehicle. The Courts will decide this reasonable time to inspect based on the knowledge and experience of the buyer, the difficulty in discovering the defect. And the opportunity to discover the defect. The following is an example of a case of rejection: Mr. Zabriskie purchase a new 1966 Chevrolet Biscayne. After picking up the car on Friday evening, while en route to his home 2.5 miles away, and within 7/10ths of a mile from the dealership, the car stalled and stalled again within 15 feet. Thereafter, the car would only drive in low gear. The buyer rejected the vehicle and stopped payment on his check. The dealer contended that the buyer could not reject the car because he had driven it around the block and that was his reasonable opportunity to inspect. The New Jersey Court said; To the layman, the complicated mechanisms of today's automobile are a complete mystery. To have the automobile inspected by someone with sufficient expertise to disassemble the vehicle in order to discover latent defects before the contract is signed, is assuredly impossible and highly impractical. Consequently, the first few miles of driving become even more significant to the excited new car buyer. This is the buyer's first reasonable opportunity to enjoy his new vehicle to see if it conforms to what it was represented to be and whether he is getting what he bargained for. How long the buyer may drive the new car under the guise of inspection of new goods is not an issue in the present case because 7/10th of a mile is clearly within the ambit of a reasonable opportunity to inspect. *Zabriskie Chevrolet, Inc. v. Smith*, 240 A. 2d 195(1968) It is suggested that Courts will tend to excuse use by consumers if possible. **REVOCATION** What happens when the consumer has used the new car for a lengthy period of time? This is the typical lemon car case. The UCC provides that a buyer may revoke his acceptance of goods whose non-conformity substantially impairs the value of the goods to him when he has accepted the goods without discovery of a non-conformity because it was difficult to discover or if he was assured that non-conformities would be repaired.

Of course, the average new car buyer does not learn of the nonconformity until hundreds of thousands of miles later. And because quality is job one, and manufacturers are competing on the basis of their warranties, the consumer always is assured that any nonconformities he does discover will be remedied. What is a nonconformity substantially impairing the value of the vehicle?

1. A nonconformity may include a number of relatively minor defects whose cumulative total adds up to a substantial impairment. This is the "Shake Faith" Doctrine first stated in the Zabrisikie case. "For a majority of people the purchase of a new car is a major investment, rationalized by the peace of mind that flows from its dependability and safety. Once their faith is shaken, the vehicle loses not only its real value in their eyes, but becomes an instrument whose integrity is substantially impaired and whose operation is fraught with apprehension".
2. A substantial nonconformity may include a failure or refusal to repair the goods under the warranty. In *Durfee V. Rod Baxter Imports*, the Minnesota Court held that the Saab owner that was plagued by a series of annoying minor defects and stalling, which were never repaired after a number of attempts, could revoke, "if repairs are not successfully undertaken within a reasonable time", the consumer may elect to revoke.
3. Substantial Non Conformity and Lemon Laws often define what may be considered a substantial impairment. These definitions have been successfully used to flesh out the substantial impairment in the UCC. Additional narrative information on Magnusson-Moss, UCC and Montana lemon laws on these pages is provided by T. Michael Flinn, attorney.

California Lemon Law Statutes California Lemon Law 1793.22.

- a. This section shall be known and may be cited as the Tanner Consumer Protection Act.
- b. It shall be presumed that a reasonable number of attempts have been made to conform a new motor vehicle to the applicable express warranties if, within 18 months from delivery to the buyer or 18,000 miles on the odometer of the vehicle, whichever occurs first, one or more of the following occurs:
 1. The same nonconformity results in a condition that is likely to cause death or serious bodily injury if the vehicle is driven and the nonconformity has been subject to repair two or more times by the manufacturer or its agents, and the buyer or lessee has at least once directly notified the manufacturer of the need for the repair of the nonconformity.
 2. The same nonconformity has been subject to repair four or more times by the manufacturer or its agents and the buyer has at least once directly notified the manufacturer of the need for the repair of the nonconformity.
 3. The vehicle is out of service by reason of repair of nonconformities by the manufacturer or its

agents for a cumulative total of more than 30 calendar days since delivery of the vehicle to the buyer. The 30-day limit shall be extended only if repairs cannot be performed due to conditions beyond the control of the manufacturer or its agents. The buyer shall be required to directly notify the manufacturer pursuant to paragraphs (1) and (2) only if the manufacturer has clearly and conspicuously disclosed to the buyer, with the warranty or the owner's manual, the provisions of this section and that of subdivision (d) of Section 1793.2, including the requirement that the buyer must notify the manufacturer directly pursuant to paragraphs (1) and (2). The notification, if required, shall be sent to the address, if any, specified clearly and conspicuously by the manufacturer in the warranty or owner's manual. This presumption shall be a rebuttable presumption affecting the burden of proof, and it may be asserted by the buyer in any civil action, including an action in small claims court, or other formal or informal proceeding. c. If a qualified third-party dispute resolution process exists, and the buyer receives timely notification in writing of the availability of that qualified third-party dispute resolution process with a description of its operation and effect, the presumption in subdivision (b) may not be asserted by the buyer until after the buyer has initially resorted to the qualified third-party dispute resolution process as required in subdivision (d). Notification of the availability of the qualified third-party dispute resolution process is not timely if the buyer suffers any prejudice resulting from any delay in giving the notification. If a qualified third-party dispute resolution process does not exist, or if the buyer is dissatisfied with that third-party decision, or if the manufacturer or its agent neglects to promptly fulfill the terms of the qualified third-party dispute resolution process decision after the decision is accepted by the buyer, the buyer may assert the presumption provided in subdivision (b) in an action to enforce the buyer's rights under subdivision (d) of Section 1793.2. The findings and decision of a qualified third-party dispute resolution process shall be admissible in evidence in the action without further foundation. Any period of limitation of actions under any federal or California laws with respect to any person shall be extended for a period equal to the number of days between the date a complaint is filed with a third-party dispute resolution process and the date of its decision or the date before which the manufacturer or its agent is required by the decision to fulfill its terms if the decision is accepted by the buyer, whichever occurs later. d. A qualified third-party dispute resolution process shall be one that does all of the following

1. Complies with the minimum requirements of the Federal Trade Commission for informal dispute settlement procedures as set forth in Part 703 of Title 16 of the Code of Federal Regulations, as those regulations read on January 1, 1987. 2. Renders decisions which are binding on the manufacturer if the buyer elects to accept the decision. 3. Prescribes a reasonable time, not to exceed 30 days after the decision is accepted by the buyer, within which the manufacturer or its agent must fulfill the terms of its decisions. 4. Provides arbitrators who are assigned to decide disputes with copies of, and instruction in, the provisions of the Federal Trade Commission's regulations in Part 703 of Title 16 of the Code of Federal Regulations as those regulations read on January 1, 1987, Division 2 (commencing with Section 2101) of the Commercial Code, and this chapter. 5. Requires the manufacturer, when the process orders, under the terms of this chapter, either that the nonconforming motor vehicle be replaced if the buyer consents to this remedy or that restitution be made to the buyer, to replace the motor vehicle or make restitution in accordance with paragraph (2) of subdivision (d) of Section 1793.2. 6. Provides, at the request of the arbitrator or a majority of the arbitration panel, for an inspection and written report on the condition of a nonconforming motor vehicle, at no cost to the buyer, by an automobile expert who is independent of the manufacturer. 7. Takes into account, in rendering decisions, all legal and equitable factors, including, but not limited to, the written warranty, the rights and remedies conferred in regulations of the Federal Trade Commission contained in Part 703 of Title 16 of the Code of Federal Regulations as those regulations read on January 1, 1987, Division 2 (commencing with Section 2101) of the Commercial Code, this chapter, and any other equitable considerations appropriate in the circumstances. Nothing in this chapter requires that, to be certified as a qualified third-party dispute resolution process pursuant to this section, decisions of the process must consider or provide remedies in the form of awards of punitive damages or multiple damages, under subdivision (c) of Section 1794, or of attorneys' fees under subdivision (d) of Section 1794, or of consequential damages other than as provided in subdivisions (a) and (b) of Section 1794, including, but not limited to, reasonable repair, towing, and rental car costs actually incurred by the buyer. 8. Requires that no arbitrator deciding a dispute may be a party to the dispute and that no other person, including an employee, agent, or dealer for the manufacturer, may be allowed to participate substantively in the merits of any dispute with the arbitrator unless the buyer is allowed to participate also. Nothing in this subdivision prohibits any member of an

arbitration board from deciding a dispute. 9. Obtains and maintains certification by the Department of Consumer Affairs pursuant to Chapter 9 (commencing with Section 472) of Division 1 of the Business and Professions Code. e. For the purposes of subdivision (d) of Section 1793.2 and this section, the following terms have the following meanings: 1. "Nonconformity" means a nonconformity which substantially impairs the use, value, or safety of the new motor vehicle to the buyer or lessee. 2. "New motor vehicle" means a new motor vehicle that is bought or used primarily for personal, family, or household purposes. "New motor vehicle" also means a new motor vehicle with a gross vehicle weight under 10,000 pounds that is bought or used primarily for business purposes by a person, including a partnership, limited liability company, corporation, association, or any other legal entity, to which not more than five motor vehicles are registered in this state. "New motor vehicle" includes the chassis, chassis cab, and that portion of a motor home devoted to its propulsion, but does not include any portion designed, used, or maintained primarily for human habitation, a dealer-owned vehicle and a "demonstrator" or other motor vehicle sold with a manufacturer's new car warranty but does not include a motorcycle or a motor vehicle which is not registered under the Vehicle Code because it is to be operated or used exclusively off the highways. A demonstrator is a vehicle assigned by a dealer for the purpose of demonstrating qualities and characteristics common to vehicles of the same or similar model and type. 3. "Motor home" means a vehicular unit built on, or permanently attached to, a self-propelled motor vehicle chassis, chassis cab, or van, which becomes an integral part of the completed vehicle, designed for human habitation for recreational or emergency occupancy. f. 1. Except as provided in paragraph (2), no person shall sell, either at wholesale or retail, lease, or transfer a motor vehicle transferred by a buyer or lessee to a manufacturer pursuant to paragraph (2) of subdivision (d) of Section 1793.2 or a similar statute of any other state, unless DPU the nature of the nonconformity experienced by the original buyer or lessee is clearly and conspicuously disclosed to the prospective buyer, lessee, or transferee, the nonconformity is corrected, and the manufacturer warrants to the new buyer, lessee, or transferee in writing for a period of one year that the motor vehicle is free of that nonconformity. Except for the requirement that the nature of the nonconformity be disclosed to the transferee, paragraph (1) does not apply to the transfer of a motor vehicle to an educational institution if the purpose of the transfer is to make the motor vehicle available for use in automotive repair courses.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายเถลิงเกียรติ แสงบุญชัย
วัน เดือน ปีเกิด	6 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2554
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	นิติกรชำนาญการ

