

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ต้องอาศัยปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยา รักษาโรค แต่ในปัจจุบันวิวัฒนาการทางด้านต่างๆ ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มนุษย์ต้องการเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อตอบสนองการดำรงชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

รถยนต์ได้กลายเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่ห้าที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม สำหรับการซื้อขารถยนต์ใหม่ในประเทศไทยนั้น แม้ผู้บริโภคประชาชนคนไทยจะตกอยู่ในสภาวะลำบากทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ประชาชนทุกระดับได้รับความเดือดร้อน อันเกิดมาจากการมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ซึ่งเป็นผลมาจากการตกงาน ราคาดินค้า เกษตรตกต่ำ กำลั้งซื้อขายของคนในประเทศตก รัฐบาลจึงตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินนโยบายเพื่อลดความยากจน และนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย นำไปสู่การพอมีพอกิน และนำไปสู่การสร้างชีวิตใหม่ โดยใช้กลไกทุกส่วนของภาครัฐในการสร้างโอกาส ให้ประชาชนใช้ทุนทางปัญญา ศักยภาพส่วนตัวและสินทรัพย์ที่มีอยู่ทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อประชาชนมีรายได้ก็จะทำให้ครอบครัวมีรายได้ และประเทศชาติมีรายได้ ซึ่งจะกลายเป็นฐานภาษีใหม่ให้รัฐมีรายได้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การลดภาระหนี้สินของประเทศในโอกาสต่อไป ในสถานการณ์นี้รัฐบาลจะเป็นผู้ลงทุนทางสังคม ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ใช้เงินโดยไร้เป้าหมาย เพราะการใช้จ่ายเงินเพียงอย่างเดียว มักจะก่อให้เกิดการสูญเปล่าไม่ได้ประโยชน์

สำหรับประชาชนคนไทยในฐานะผู้บริโภคที่ซื้อและเช่าซื้อรถยนต์ใหม่แล้ว ล้วนแต่เห็นถึงความจำเป็นและให้ความสำคัญแก่รถยนต์ในฐานะเป็นปัจจัยที่ห้า ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพของคนไทยทุกภาคทั่วทั้งประเทศในปัจจุบัน เพราะรถยนต์ใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการคมนาคม ขนส่งสินค้า พืชผลทางการเกษตรจากแหล่งผลิตในชนบทสู่ตลาด และผู้บริโภค การประกอบอาชีพรับจ้างต่างๆ ดังนั้นประชาชนผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงต้องการหาซื้อรถยนต์ใหม่ แม้จะมีความยากลำบากสำหรับการที่จะเป็นเจ้าของรถยนต์สักเพียงใดก็ตาม และแม้ว่าเศรษฐกิจจะตกต่ำส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากรายได้ไม่พอกับรายจ่ายก็ตาม แต่เพื่อตอบสนองความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ผู้บริโภคในฐานะที่เป็นผู้ซื้อรถยนต์ใหม่แล้ว ต่างให้ความสำคัญและยังมีความต้องการบริโภคอย่างต่อเนื่องตลอดมา

สำหรับผู้บริโภคประชาชนชาวไทยส่วนใหญ่แล้วมีความลำบากเย็นสำหรับการเป็นเจ้าของรถยนต์ใหม่ โดยเฉพาะในกลุ่มรถยนต์ใหม่ที่มีราคาต่ำกว่าหนึ่งล้านบาทลงมา ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้ซื้อในเชิงฟุ่มเฟือย และผู้บริโภคเองก็พยายามเน้นรถยนต์รุ่นที่คุ้มค่าเงินที่หามาได้ ให้คุ้มกับค่าของเงินให้มากที่สุด แต่กลับไม่ได้รับการเอาใจใส่จากทั้งผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ใหม่ และรัฐในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายหลังการขายรถยนต์ใหม่แล้ว

ปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบในธุรกิจซื้อขายรถยนต์ใหม่เกิดขึ้นมากมาย และมีการร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้งานแล้วเกิดปัญหาการบกพร่อง อุปกรณ์ชำรุด หรือระบบความปลอดภัยไม่ทำงานอย่างที่โฆษณาไว้ โดยผู้บริโภคคาดหวังที่จะให้บริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนฝ่ายขายรถยนต์ใหม่นั้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่บางรายเสียความรู้สึกและต้องการได้รถใหม่มาเปลี่ยนแทน แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นบริษัทรถยนต์ก็ยืนยันว่าพยายามแก้ไขจุดบกพร่องอย่างเต็มที่ แต่ไม่สามารถเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ได้เพราะไม่มีนโยบายเช่นนี้

จากการสำรวจปัญหาที่พบในสังคมไทยปัจจุบันนี้ พบว่ามีผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีรถยนต์ที่ซื้อมามีความบกพร่องเป็นจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสื่อมวลชนไปแล้ว แต่มีเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ดำเนินคดีด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องจนส่งผลไปถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่กับบริษัทผู้ขายรถยนต์ใหม่นั้น มีสาเหตุเกิดจากการไม่พยายามทำความเข้าใจกันเองของทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย และต่างก็ยึดถือข้อได้เปรียบเสียเปรียบของบทบาทผู้ซื้อและผู้ขายที่มีใช้อยู่ ซึ่งตามระบบการค้าเสรีทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายต่างฝ่ายต่างมีสิทธิเสรีภาพในการที่จะทำสัญญาซื้อขายได้อย่างคล่องตัว โดยอยู่ภายใต้หลักเสรีภาพของการแสดงเจตนา ดังนั้นผู้ซื้อรถยนต์จึงต้องศึกษาข้อมูลของรถยนต์แต่ละคันที่ตนประสงค์จะซื้อ ให้ดีเสียก่อนที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์คันนั้นๆ เพราะรถยนต์ถือเป็นทรัพย์สินที่มีราคาสูงมาก ประกอบกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตรถยนต์มีกลไกที่ซับซ้อนมาก และมีส่วนประกอบเป็นจำนวนมาก จึงยากที่ผู้ซื้อซึ่งไม่มีความรู้ในเรื่องเครื่องยนต์กลไกของรถยนต์จะตรวจสอบว่ารถยนต์ปราศจากความชำรุดบกพร่อง ดังนั้นภายหลังจากที่มีการตกลงทำสัญญาซื้อขายเสร็จเรียบร้อยแล้ว จนกระทั่งมีการส่งมอบรถยนต์เรียบร้อยแล้ว หากพบความชำรุดบกพร่องในภายหลัง ผู้ซื้อจึงถูกละเลย เพราะบริษัทรถยนต์ยังเพิกเฉยไม่ดำเนินการอย่างเร่งรีบแต่ประการใด กลับรอนจนเรื่องถูกร้องเรียนจนเสื่อมเสียชื่อเสียงแล้วจึงค่อยมาตามแก้ปัญหา โดยยึดหลักการที่ฝ่ายผู้ขายยินยอมจ่ายน้อยที่สุด เพียงเพื่อให้เรื่องเงียบ แล้วผู้ขายก็ยังขายรถยนต์ได้ต่อไป และยังเกิดปัญหาทำนองเดียวกันกับผู้ซื้อรายใหม่ๆ ต่อมาอย่างไม่รู้จักจบสิ้น ซึ่งเมื่อผู้ซื้อรถยนต์

พบความชำรุดบกพร่องและปัญหาต่างๆดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ปัจจุบันผู้ซื้อส่วนมากมักจะแก้ไข ปัญหาโดยการอาศัยสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือเรียกร้องสิทธิต่างๆหรือบางกรณีอาจใช้วิธีการรุนแรง บางครั้งถึงขั้นทุบรถคันที่พบความชำรุดบกพร่อง เพื่อประจานยี่ห้อรถยนต์ที่ตนซื้อ จนต่อมามีการ เลียนแบบกันจนผู้ซื้อหลายท่านคงลี้มนึกถึงวิธีการแก้ปัญหาโดยการเรียกร้องสิทธิโดยอาศัย กฎหมายเป็นเครื่องมือว่าสิทธิที่ผู้ซื้อเรียกร้องผ่านสื่อมวลชน เช่น การขอให้ส่งมอบรถใหม่ หรือ การขอคืนราคานั้น ผู้ซื้อสามารถทำได้หรือไม่ โดยอาศัยบทบัญญัติกฎหมายใด หรือเป็นเรื่องที่ผู้ซื้อ เข้าใจผิดไปเองว่าตนเองมีสิทธิหรือสิทธิต่าง ๆ นั้น ผู้ซื้อเข้าใจถูกต้องแล้ว

ดังนั้นในสารนิพนธ์นี้จึงขอนำเสนอเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายของผู้ซื้อรถยนต์ที่ชำรุด บกพร่อง ดังนี้

1. สิทธิปฏิเสธการรับชำระหนี้
2. สิทธิปฏิเสธการชำระราคา
3. สิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซม
4. สิทธิเรียกให้ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินใหม่
5. สิทธิเรียกค่าเสียหาย
6. สิทธิเรียกราคาคืน หรือสิทธิเลิกสัญญา

นอกจากนี้ บทบาทของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐในปัจจุบันก็ยังถูกมองว่า เป็นแค่ “เสือกระดาษ” ที่ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่สามารถทำการประสานความเข้าใจ ระหว่างผู้บริโภคและบริษัทรถยนต์ได้ จึงทำให้เกิดปัญหากับผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ติดตามมา เช่นปัจจุบันนี้

จากปัญหาต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องในรถยนต์และไม่สามารถ แก้ปัญหาต่างๆได้ลุ่ล่ด้วยดีต้องอาศัยสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือบ้าง อาจเป็นเพราะว่าประเทศไทย เรายังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับ โดยเฉพาะเมื่อพบว่าปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องภายหลังที่มีการส่ง มอบรถยนต์จากการซื้อขายรถยนต์ใหม่หรืออาจจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับ ความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ให้ครอบคลุมชัดเจนมากกว่าเดิม

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีความเป็นมาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อใน สัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่ตามกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่

1.2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่

1.3 สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

การซื้อขารถยนต์ใหม่นั้นหากความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นผู้ซื้อไม่สามารถแสดงสิทธิต่างๆ ได้เลยไม่ว่าจะเป็นสิทธิปฏิเสธการรับชำระหนี้ สิทธิปฏิเสธการชำระราคา สิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซม สิทธิเรียกให้ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินใหม่ สิทธิเรียกค่าเสียหาย และสิทธิเรียกราคาคืนหรือสิทธิเลิกสัญญาจึงทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ลุล่วงด้วยดีจึงต้องอาศัยสื่อมวลชนเป็นเครื่องมืออาจเป็นเพราะว่าประเทศไทยเรายังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับ โดยเฉพาะเมื่อพบว่าปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่องภายหลังที่มีการส่งมอบรถยนต์จากการซื้อขายรถยนต์ใหม่ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อหามาตรการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ให้ครอบคลุมชัดเจนมากกว่าเดิม โดยทำให้คู่สัญญาไม่ว่าจะเป็นผู้ซื้อหรือผู้ขายได้รับความยุติธรรมจากการใช้กฎหมาย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาอันเนื่องมาจากความชำรุดบกพร่อง อันเนื่องมาจากการซื้อขายรถยนต์ตามสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่ โดยศึกษาเงื่อนไขหลักเกณฑ์และปัญหาในการเรียกร้องสิทธิระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และมีหน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทั้งในแง่ตัวบทกฎหมาย วิธีการบังคับใช้ตามสภาพของปัญหาและให้สอดคล้องกับกลไกการบังคับใช้กฎหมายในประเทศไทย

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิง (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าด้วยทฤษฎีหมายไทย และต่างประเทศ แนวความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางกฎหมายและศาล และศึกษาทำความเข้าใจ โดยการพิจารณาวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวความคิดเห็นของนักกฎหมายไทยและต่างประเทศ ในประเด็น ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายรถยนต์ใหม่ โดยอาศัยหลักเหตุผล หลักความยุติธรรม และหลักการใช้การตีความ กฎหมายซื้อขาย และวิจัยข้อสรุป ข้อเสนอแนะและ แนวทางของกฎหมายในเรื่องนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงแนวความคิด ทฤษฎีความเป็นมาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่

1.6.2 ทำให้ทราบถึงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่ตามกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย

1.6.3 ทำให้ทราบผลการวิเคราะห์ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่

1.6.4 ทำให้ได้มาซึ่งมาตรการในการปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่