

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์นั้นพบปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบในธุรกิจซื้อขายรถยนต์ใหม่เกิดขึ้นมากมาย และมีการร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้งานแล้วเกิดปัญหาารถบกพร่อง อุปกรณ์ชำรุด หรือระบบความปลอดภัยไม่ทำงานอย่างที่โฆษณาไว้ โดยผู้บริโภคคาดหวังที่จะให้บริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนฝ่ายขายรถยนต์ใหม่นั้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่บางรายเสียความรู้สึกและต้องการได้รับรถใหม่มาเปลี่ยนแทน แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นบริษัทรถยนต์ก็ยืนยันว่าพยายามแก้ไขจุดบกพร่องอย่างเต็มที่ แต่ไม่สามารถเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ได้เพราะไม่มีนโยบายเช่นนี้ การสำรวจปัญหาที่พบในสังคมไทยปัจจุบันนี้ พบว่ามีผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีรถยนต์ที่ซื้อมามีความบกพร่องเป็นจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสื่อมวลชนไปแล้ว แต่มีเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ดำเนินคดีด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลไปถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ด้วย ดังนั้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับบริษัทผู้ขายรถยนต์ใหม่นั้น มีสาเหตุเกิดจากการไม่พยายามทำความเข้าใจกันเองของทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย และต่างก็ยึดถือข้อได้เปรียบเสียเปรียบของบทบาทผู้ซื้อตามกฎหมายที่มีใช้อยู่ ซึ่งตามระบบการค้าเสรีทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายต่างฝ่ายต่างมีสิทธิเสรีภาพในการที่จะทำสัญญาซื้อขายได้อย่างคล่องตัว โดยอยู่ภายใต้หลักเสรีภาพของการแสดงเจตนา ดังนั้นผู้ซื้อรถยนต์จึงต้องศึกษาข้อมูลของรถยนต์แต่ละคันที่ตนประสงค์จะซื้อให้ดีเสียก่อนที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์คันนั้นๆ เพราะรถยนต์ถือเป็นทรัพย์สินที่มีราคาสูงมาก ประกอบกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตรถยนต์มีกลไกที่ซับซ้อนมาก และมีส่วนประกอบเป็นจำนวนมาก จึงยากที่ผู้ซื้อซึ่งไม่มีความรู้ในเรื่องเครื่องยนตร์กลไกของรถยนต์จะตรวจสอบว่ารถยนต์ปราศจากความชำรุดบกพร่อง ดังนั้นภายหลังจากที่มีการตกลงทำสัญญาซื้อขายเสร็จเรียบร้อยแล้ว จนกระทั่งมีการส่งมอบรถยนต์เรียบร้อยแล้ว หากพบความชำรุดบกพร่องในภายหลัง ผู้ซื้อจึงถูกละเลย เพราะบริษัทรถยนต์ยังเพิกเฉยไม่ดำเนินการอย่างเร่งรีบแต่ประการใด

กลับรอนเรื่องถูกร้องเรียนจนเสื่อมเสียชื่อเสียงแล้วจึงค่อยมาตามแก้ปัญห โดยยึดหลักการที่ฝ่ายผู้ขายยินยอมจ่ายน้อยที่สุด เพียงเพื่อให้เรื่องเงียบ แล้วผู้ขายก็ยังขายรถยนต์ได้ต่อไป และยังคงเกิดปัญหาทำนองเดียวกันกับผู้ซื้อรายใหม่ๆ ต่อมาอย่างไม่รู้จักจบสิ้น ซึ่งเมื่อผู้ซื้อรถยนต์พบความชำรุดบกพร่องและปัญหาต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ปัจจุบันผู้ซื้อส่วนมากมักจะแก้ไขปัญหาโดยการอาศัยสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือเรียกร้องสิทธิต่างๆ หรือบางกรณีอาจใช้วิธีการรุนแรง บางครั้งถึงขั้นทุบรถคันที่พบความชำรุดบกพร่อง เพื่อประจานยี่ห้อรถยนต์ที่ตนซื้อ จนต่อมามีการเลียนแบบกันจนผู้ซื้อหลายท่านคงลืมนึกถึงวิธีการแก้ปัญห โดยการเรียกร้องสิทธิโดยอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือว่าสิทธิที่ผู้ซื้อเรียกร้องผ่านสื่อมวลชน เช่น การขอให้ส่งมอบรถใหม่ หรือการขอคืนราคานั้น ผู้ซื้อสามารถทำได้หรือไม่ โดยอาศัยบทบัญญัติกฎหมายใด หรือเป็นเรื่องที่ผู้ซื้อเข้าใจผิดไปเองว่าตนเองมีสิทธิหรือสิทธิต่าง ๆ นั้น ผู้ซื้อเข้าใจถูกต้องแล้ว ในสารนิพนธ์นี้จึงขอแนะนำเสนอเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายของผู้ซื้อรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่อง ดังนี้

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

จากการศึกษาพบว่า มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ของประเทศเยอรมัน ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศไทย พบว่าหลักกฎหมายแตกต่างกันเรื่องรายละเอียด เนื่องจากหลักกฎหมายไทยมีหลักกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ในเรื่องความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472-474 ใช้บังคับเท่านั้น แต่ยังไม่มีความมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับบทบัญญัติเฉพาะที่นำมาบังคับใช้ในกรณีรถยนต์ที่ซื้อขายกันนั้นเกิดความชำรุดบกพร่องเหมือนกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากกฎหมายไทยยังคงเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของตนเองผ่านสื่อต่างๆ อยู่ แยกอธิบายออกเป็น 3 ประเทศ ดังนี้

ก. ประเทศไทย

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 1 ชื่อขาย หมวด 2 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ส่วนที่ 2 ความรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่อง วางหลักกฎหมายไว้¹ ดังนี้

¹ วรินทร์ นันทนาวุฒิ. (2556). คลินิกทนายความ. เข้าถึงได้จาก: http://www.fpmconsultant.com/html/advocate_dtl.php?id=463. [2556, 31 พฤษภาคม].

ความชำรุดบกพร่อง หมายถึง การที่ทรัพย์สินชำรุดเสียหายจนเป็นเหตุให้เสื่อมราคา หรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ ตามวิสัยของการใช้ทรัพย์สินหรือตามข้อกำหนดในสัญญา กล่าวคือ ต้องเป็นความเสียหายในเนื้อหาของวัตถุหรือทรัพย์สินนั่นเอง

ความรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่อง คือ ความรับผิดของผู้ขายในกรณีที่ทรัพย์สินชำรุดเสียหายจนเป็นเหตุให้เสื่อมราคา หรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติตามวิสัยของการใช้ทรัพย์สินหรือตามข้อกำหนดในสัญญา

ความชำรุดบกพร่องจะแตกต่างกับขาดตกบกพร่อง เพราะชำรุดบกพร่องเป็นเรื่องที่เกิดกับตัวทรัพย์สิน โดยทรัพย์สินนั้นชำรุดเสียหาย เช่น แครก ร้าว บิ่น เสื่อมคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องของคุณภาพโดยตรง ส่วนการขาดตกบกพร่องนั้นเป็นเรื่องที่เกิดจากการที่ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินน้อยกว่ากำหนด ซึ่งเป็นเรื่องปริมาณ เช่น ซื้อแจกัน 10 ใบ ส่งมอบให้ 5 ใบ และไม่อาจหามาส่งให้ครบ 10 ใบได้ เป็นการส่งมอบขาดตกบกพร่อง แต่ถ้าซื้อแจกันลายคราม 1 ใบ ส่งมอบแบบแตกร้าวมาให้ ถือว่าเป็นกรณีทรัพย์สินชำรุดบกพร่อง

ตาม ป.พ.พ. มาตรา 472 บัญญัติถึงความรับผิดของผู้ขายกรณีส่งมอบทรัพย์สินชำรุดบกพร่องไว้ว่า “ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติก็ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบตามที่กล่าวมาในมาตรานี้ยอมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่” ดังนั้น ผู้ขายต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่องดังต่อไปนี้²

² ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 บัญญัติว่า “ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติก็ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิด

ความที่กล่าวมาใน มาตรานี้ ยอมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่”

มาตรา 473 บัญญัติว่า “ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดในกรณีดังจะกล่าวต่อไปนี้คือ

(1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้ว แต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่อง หรือควรจะรู้เช่นนั้น หากได้ใช้ความระมัดระวังอันพึงคาดหมายได้ แต่วิญญูชน

(2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้น เป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลา ส่งมอบและผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน

(3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด”

มาตรา 474 บัญญัติว่า “ในข้อรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง”

1. ความชำรุดบกพร่องนั้นต้องถึงขนาดให้ทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นเสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ตามปกติหรือแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายตามสัญญา ถ้าไม่ถึงขนาดดังกล่าว ผู้ขายก็ไม่ต้องรับผิด เช่น ซื้อดอกไม้มาช่อหนึ่ง ปรากฏว่าชำไปหนึ่งดอก หรือซื้อรถยนต์มาหนึ่งคัน แต่สีถลอกไปนิดหนึ่ง ดังนี้ไม่ถือเป็นความชำรุดบกพร่องตามป.พ.พ. มาตรา 472 นี้

2. ความชำรุดบกพร่องนี้จะต้องเกิดขึ้นก่อนหรืออย่างน้อยที่สุดมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขาย ซึ่งผู้ซื้อไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องนั้น ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเกิดขึ้นหลังจากที่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกเป็นของผู้ซื้อแล้ว ต้องพิจารณาเรื่องบาปเคราะห์ตามป.พ.พ. มาตรา 370 ต่อไป ซึ่งเป็นคนละเรื่องกัน

3. ความชำรุดบกพร่องนี้ ผู้ขายจะต้องรับผิดไม่ว่าจะรู้หรือไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องก็ตาม ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องเป็นเรื่องคุณสมบัติของทรัพย์สินที่ซื้อขายไม่ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา ไม่ทำให้สัญญาซื้อขายเป็นโมฆียะ เพียงแต่ว่าผู้ขายต้องรับผิด จึงต่างกับเรื่องความสำคัญผิดในคุณสมบัติของทรัพย์สินอันทำให้นิติกรรมตกเป็นโมฆียะ

ตาม ป.พ.พ. มาตรา 473 บัญญัติถึงกรณีที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดหากทรัพย์สินชำรุดบกพร่องไว้ว่า “ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดในกรณีดังจะกล่าวต่อไปนี้ คือ

(1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน

(2) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน

(3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด”

นอกจากนี้ ยังมีข้อยกเว้นตามสัญญาอีกด้วย บทบัญญัติเรื่องความชำรุดบกพร่อง มิใช่บทบัญญัติเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน เพราะฉะนั้น คู่สัญญาอาจตกลงกันล่วงหน้าว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดใดๆ เลยก็ได้ ข้อตกลงเช่นว่านี้ไม่เป็นโมฆะ นอกจากนี้ ป.พ.พ. มาตรา 483 ยังบัญญัติไว้อีกด้วยว่า “คู่สัญญาซื้อขายจะตกลงกันว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง หรือเพื่อการรอนสิทธิก็ได้”

สำหรับผู้ซื้อนั้น ผู้ซื้อจะมีสิทธิดังต่อไปนี้

1. ผู้ซื้อที่มีสิทธิยึดหน่วงราคาตามป.พ.พ. มาตรา 488 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ถ้าผู้ซื้อพบเห็นความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินซึ่งตนได้รับซื้อ ผู้ซื้อชอบที่จะยึดหน่วงราคาที่ยังไม่ได้ชำระไว้ได้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เว้นแต่ผู้ขายจะหาประกันที่สมควรให้ได้”

2. ผู้ซื้อมีสิทธิบอกเลิกสัญญา
3. ผู้ซื้อมีสิทธิเรียกให้ผู้ขายส่งเงินคืนตามราคาที่ได้ชำระไปแล้ว ถ้าผู้ซื้อประสงค์จะบอกเลิกสัญญา
4. ผู้ซื้อมีสิทธิเรียกค่าเสียหายเพื่อการอย่างอื่น อันเกิดจากการส่งมอบทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องด้วย ตัวอย่างเช่น คำพิพากษาฎีกาที่ 459/2514 ซึ่งวินิจฉัยว่า ความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินซึ่งขาย อันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบผู้ซื้อตาม ป.พ.พ. มาตรา 472 นั้น จะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่ เครื่องปรับอากาศที่โจทก์ติดตั้งที่ภัตตาคารของจำเลยให้ ความเย็นเรียบร้อยดีนับแต่เวลาติดตั้งตลอดมาไม่น้อยกว่า 3-4 เดือน แสดงให้เห็นว่าเครื่องปรับอากาศดังกล่าวมิได้มีความชำรุดบกพร่องอยู่ก่อน หรือในขณะทำสัญญาซื้อขาย หรือในเวลาส่งมอบเลย ฉะนั้นที่เครื่องปรับอากาศให้ความเย็นไม่พอในเวลาต่อมา จึงเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังจากที่จำเลยได้รับมอบและใช้ประโยชน์มาไม่น้อยกว่า 3-4 เดือน โจทก์หาต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนี้ไม่ และด้วยเหตุนี้จำเลยจึง ไม่มีสิทธิยึดหน่วงราคาที่ยังไม่ได้ชำระตามมาตรา 488 แห่งป.พ.พ.

ตามป.พ.พ. มาตรา 474 บัญญัติถึงอายุความไว้ว่า “ในข้อรับผิดชอบเพื่อชำรุดบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่งนับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง”

ข. ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

มาตรการทางกฎหมายของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีนั้น มีการบัญญัติเกี่ยวกับลักษณะความชำรุดบกพร่องไว้ชัดเจน และมีความเหมือนกับกฎหมายไทย³ คือ ทรัพย์สินที่ทำการซื้อขายนั้น หากไม่เหมาะสมดังที่ระบุไว้ในสัญญา หรือไม่เหมาะสมกับการใช้ตามปกติและคุณภาพดังที่ควรจะเป็นซึ่งปกติแล้วการซื้อทรัพย์สินประเภทเดียวกันควรได้ทรัพย์สินในลักษณะเดียวกันกับลักษณะที่เป็นทรัพย์สินนั้น ซึ่งในลักษณะความชำรุดบกพร่องไปมากกว่าประเทศไทย โดยได้บัญญัติความคุ้มครองกรณีความชำรุดบกพร่องเรื่องของทรัพย์สินไม่มีคุณสมบัติตามที่โฆษณาไว้ แม้แต่กรณีการติดฉลากหรือคู่มือการใช้งานหากไม่เป็นไปตามที่แสดงรายละเอียดไว้ถือว่าทรัพย์สินที่ส่งมอบนั้นชำรุดบกพร่อง ดังนั้นกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิของผู้ซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมันนั้นมีการกำหนดสิทธิของผู้ซื้อไว้อย่างแน่นอนและเป็นขั้นตอน โดยบัญญัติให้สิทธิแก่ผู้ซื้อไว้ชัดเจนในหมวดความชำรุดบกพร่องมากกว่า

³ กิตติศักดิ์ ปรกติ. (2532). *ความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องในสัญญาซื้อขาย*. งานวิจัยเสริมหลักสูตรของคณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 39-40.

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยที่ต้องไปตีความตีบทกฎหมายหรือยกบทบัญญัติมาตรานี้ ลักษณะอื่นมาใช้ มีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้⁴

1. เรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องได้ 2 ครั้ง
2. หากเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมรถยนต์ตามข้อ 1. แล้วไม่ได้ผล ผู้ซื้อสามารถยกเลิกสัญญาหรือขอเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินใหม่ได้ หรือขอให้ลดราคาตามสัดส่วนได้
3. ผู้ซื้อสามารถเรียกค่าเสียหายได้

ค. ประเทศสหรัฐอเมริกา

มาตรการทางกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา มีการบัญญัติกฎหมายไว้เฉพาะต่างหาก โดยในทางกฎหมายได้กำหนดลักษณะของความชำรุดบกพร่องไม่ว่าจะเล็กน้อยหรือร้ายแรงจนถึงขนาดเป็นอันตรายต่อชีวิตของผู้ใช้รถยนต์ หากผู้ซื้อตรวจพบความชำรุดบกพร่อง ผู้ซื้อสามารถนำรถยนต์ให้ผู้ผลิตซ่อมแซมได้ ซึ่งบัญญัติไว้ในหลักกฎหมาย Lemom Law โดยกำหนดในแต่ละมลรัฐว่าให้โอกาสผู้ผลิตผู้ผลิตในการซ่อมกี่ครั้ง ซึ่งการกำหนดอาจจะกำหนดตามสาระสำคัญของการชำรุดบกพร่อง เช่น 1 ครั้งในกรณีเกิดความชำรุดบกพร่องในส่วนสาระสำคัญจนถึงขนาดทำให้ผู้ซื้อหรือผู้ใช้รถยนต์ต้องประสบอุบัติเหตุร้ายแรงจนถึงแก่ชีวิต หรือ 3 ครั้งในกรณีเกิดความชำรุดบกพร่องเพียงเล็กน้อย ซึ่งหากผู้ผลิตไม่สามารถแก้ไขส่วนที่ชำรุดบกพร่องนั้นภายในเวลาที่กำหนดครั้งที่ได้รับประกันไว้กับผู้ซื้อ ผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ในรุ่นเดียวกันหรือจะขอปรับลดราคาตามความเหมาะสม หรือหักค่าเสื่อมราคา เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ในบทที่ 4 พบว่า ความชำรุดบกพร่องตามกฎหมายไทยบัญญัติไว้ในมาตรา 472 มีใจความสำคัญว่า “... ผู้ขายต้องรับผิดชอบ...” โดยมีได้ระบุว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบอย่างไร ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการตีความกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทย ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอแนะให้แก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทย ดังนี้

⁴ อัจฉริยา แก้วแสงอินทร์. (2548). *สิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์ใหม่*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 65.

1. ควรกำหนดลักษณะความชำรุดบกพร่องในตัวทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่อง ควรครอบคลุมถึงทรัพย์สินที่ไม่มีคุณสมบัติตามที่ผู้ขายได้โฆษณาไว้ รวมถึงกรณีที่ผู้ขายจัดทำคู่มือบกพร่องไม่สามารถทำให้ผู้ซื้อเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการใช้ทรัพย์สินนั้นๆ เพื่ออุดช่องว่างของกฎหมายไทยและแก้ไขปัญหาในการตีความกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ซื้อให้ได้รับความเป็นธรรม

2. ควรบัญญัติสิทธิของผู้ซื้อ กรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่อง ดังนี้

สิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่อง หากผู้ขายไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขได้ ควรกำหนดว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบอย่างไรตามหลักกฎหมายของประเทศเยอรมันที่ระบุความรับผิดชอบของผู้ขายไว้อย่างชัดเจนมีรายละเอียดสำคัญคือ สามารถเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องได้ 2 ครั้ง หากเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมรถยนต์ที่ชำรุดบกพร่องจำนวน 2 ครั้งแล้วไม่ได้ผล ผู้ซื้อสามารถยกเลิกสัญญาหรือขอเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินใหม่ได้ หรือขอให้ลดราคาตามสัดส่วนได้หรือผู้ซื้อสามารถเรียกค่าเสียหายได้รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้ซื้อต้องเสียไปเพราะเหตุทรัพย์สินที่ซื้อเกิดความชำรุดบกพร่อง อาทิ ค่าขนส่ง ค่าแรงงาน ค่าลำเลียง ค่าใช้จ่ายในการฟ้องคดี ค่าเสียหายที่เกิดต่อร่างกายหรือจิตใจของผู้ซื้อ

3. ควรมีการเพิ่มบทบัญญัติสิทธิของผู้ซื้อในกรณีที่ผู้ซื้อพบความชำรุดบกพร่องในหมวดความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง ตามลำดับสิทธิของผู้ซื้อ ดังนี้

1) สิทธิในการนำทรัพย์สินที่ซื้อเขาซ่อมแซม หากผู้ขายไม่สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขทรัพย์สินดังกล่าวได้ภายใน 3 ครั้ง หรือซ่อมแซมแก้ไขได้ 1 ครั้ง กรณีที่เป็นอันตรายแก่ความปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย

2) สิทธิให้ผู้ซื้อสามารถเปลี่ยนทรัพย์สินที่ชำรุดบกพร่องได้ แต่ต้องดำเนินการตามข้อ 1) ก่อนเพื่อคุ้มครองผู้ซื้อ และผู้ขายหรือผู้ผลิตจะได้มีมาตรฐานในการตรวจสอบสินค้าให้มากขึ้น โดยไม่ต้อง ผลักภาระให้ผู้ซื้อมากเกินไป

3) สิทธิในการลดราคาซื้อขาย เมื่อพบความชำรุดบกพร่องโดยกำหนดอัตราการลดราคาให้ชัดเจนโดยไม่ต้องให้ตีความตามความเสียหายที่ผู้ซื้อได้รับ

4) สิทธิในการบอกเลิกสัญญา แต่ต้องมีเงื่อนไขว่าได้กระทำการตามข้อ 1) แล้ว

5) สิทธิในการเรียกค่าเสียหายเนื่องจากทรัพย์สินเกิดความชำรุดบกพร่อง เช่น ค่าขนส่ง ค่าแรงงาน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องคดี และค่าเสียหายอื่นๆ ที่เกิดจากความชำรุดบกพร่อง

4. เสนอเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 วรรคสอง ดังนี้

วรรคสอง “นอกจากสิทธิดังที่กล่าวมาตามวรรคหนึ่งแล้ว ผู้ซื้อที่มีสิทธิเรียกให้ผู้ขายดำเนินการทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่อง คือ

(1) สิทธิเรียกให้ผู้ขายซ่อมแซมทรัพย์สินที่ซื้อที่เกิดจากความชำรุดบกพร่อง หากผู้ขายซ่อมแซมหรือแก้ไข จำนวน 3 ครั้ง ไม่สามารถซ่อมแซมได้โดยวิธีปกติทั่วไปหรือตามประเพณีที่ถือปฏิบัติกันมา ผู้ซื้อที่มีสิทธิเรียกให้ผู้ขายดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามข้อ (2)-(5) ทันที

(2) สิทธิในการขอเปลี่ยนทรัพย์สินที่ซื้อใหม่ หากดำเนินการใช้สิทธิตามข้อ (1) แล้วผู้ขายไม่สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ ผู้ซื้อสามารถส่งมอบทรัพย์สินคืนแก่ผู้ขายและนำบทบัญญัติตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 369 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(3) สิทธิในการขอลดราคาซื้อขาย

(4) สิทธิเลิกสัญญา

(5) สิทธิในการเรียกค่าเสียหายที่เกิดจากกรณีทรัพย์สินเกิดความชำรุดบกพร่อง

ทั้งนี้ การใช้สิทธิตามวรรคสอง ท่านว่า ความชำรุดบกพร่องต้องเกิดจากผู้ขาย และผู้ขายต้องรับผิดชอบ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่ เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่น

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อในสัญญาซื้อขายรถยนต์นั้น พบปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบในธุรกิจซื้อขายรถยนต์ใหม่เกิดขึ้นมากมาย และยังมี การร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกิดจากที่ผู้บริโภคทำการซื้อ รถยนต์ใหม่มาใช้งานแล้วเกิดปัญหาการบกพร่อง อุปกรณ์ชำรุด หรือระบบความปลอดภัย ไม่ทำงานอย่างที่โฆษณาไว้ โดยผู้บริโภคคาดหวังที่จะให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ใหม่หรือตัวแทน ฝ่ายขายรถยนต์ใหม่นั้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในขณะที่บางรายเสียความรู้สึกและต้องการได้ รถใหม่มาเปลี่ยนแทน แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นบริษัทรถยนต์ก็ยืนยันว่าพยายามแก้ไขจุดบกพร่อง อย่างเต็มที่ แต่ไม่สามารถเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ได้เพราะไม่มีนโยบายเช่นนี้การสำรวจปัญหาที่พบ ในสังคมไทยปัจจุบันนี้ พบว่ามีผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่ได้รับความเดือดร้อนจากกรณีรถยนต์ที่ซื้อ มามีความบกพร่องเป็นจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคและสื่อมวลชนไปแล้ว แต่มีเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ดำเนินคดีด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลไปถึงผู้บริโภครายอื่นๆ ด้วย ดังนั้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้บริโภคซื้อรถยนต์ใหม่กับบริษัทผู้ขายรถยนต์ใหม่นั้น มีสาเหตุเกิดจากการไม่พยายาม ทำความเข้าใจกันเองของทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย และต่างก็ยึดถือข้อได้เปรียบเสียเปรียบของ บทบัญญัติของกฎหมายที่มีใช้อยู่ ซึ่งตามระบบการค้าเสรีทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายต่างฝ่ายต่างมีสิทธิ เสรีภาพในการที่จะทำสัญญาซื้อขายได้อย่างคล่องตัว โดยอยู่ภายใต้หลักเสรีภาพของการแสดง เจตนา ดังนั้นผู้ซื้อรถยนต์จึงต้องศึกษาข้อมูลของรถยนต์แต่ละคันที่ตนประสงค์จะซื้อให้ละเอียด เสียก่อนที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์คันนั้นๆ เพราะรถยนต์ถือเป็นทรัพย์สินที่มีราคาสูงมาก ประกอบกับ เทคโนโลยีในปัจจุบันที่ใช้ในการผลิตรถยนต์มีกลไกที่ซับซ้อนมาก และมีส่วนประกอบเป็น จำนวนมาก จึงยากที่ผู้ซื้อซึ่งไม่มีความรู้ทั้งในเรื่องของเครื่องยนต์กลไกการทำงานของรถยนต์ จะไม่สามารถตรวจสอบว่ารถยนต์ปราศจากความชำรุดบกพร่อง ดังนั้น ภายหลังจากที่มีการตกลงทำ สัญญาซื้อขายเสร็จเรียบร้อยแล้ว จนกระทั่งมีการส่งมอบรถยนต์เรียบร้อยแล้ว หากพบความชำรุดบกพร่อง ในภายหลัง ผู้ซื้อจึงถูกละเลย เพราะบริษัทรถยนต์ยังเพิกเฉยไม่ดำเนินการอย่างเร่งรีบแต่ประการใด