

สารนิพนธ์เรื่อง	ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญากรณีการจัดทำสัญญา รับประกันสินค้าหรือบริการตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
คำสำคัญ	สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ / ผู้บริโภค / ผู้ประกอบธุรกิจ
นักศึกษา	กานต์มณี จามจุรีรักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร.เอกพงษ์ สารน้อย
หลักสูตร	นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน
คณะ	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2566

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญากรณีการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 35 สัตต บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งที่เป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย” เมื่อพิจารณามาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แล้ว พบปัญหา คือ มาตรา 35 สัตต บัญญัติองค์ประกอบของการทำสัญญารับประกันระหว่าง คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ” กับ คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “ผู้บริโภค” โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ ดังต่อไปนี้ 1) ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการต้องมีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค 2) สัญญารับประกันต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน 3) ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ และ 4) สัญญารับประกันต้องเป็นภาษาไทย

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า มาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังกล่าวบัญญัติไว้เพียงรูปแบบและวิธีการของการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการไม่ได้บัญญัติรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งต้องระบุไว้ในสัญญารับประกัน

ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ ระยะเวลาการรับประกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการศึกษาของพนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมายเพราะมาตราดังกล่าวบัญญัติให้การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการเป็นการแสดงความประสงค์ฝ่ายเดียวของผู้ประกอบธุรกิจ โดยไม่พิจารณาความประสงค์ของผู้บริโภค ดังนั้นหากผู้ประกอบธุรกิจไม่มีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าและบริการ สัญญาดังกล่าวก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ และไม่มีมาตรการเชิงอาญาบังคับกรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตตแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายส่งผลให้เกิดการเอาเปรียบและสร้างความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดจากการทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังต่อไปนี้ (1) ปัญหาการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมาย ให้นำกฎหมาย Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sale of Goods, Amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and Repealing Directive 1999/44/EC ของสหภาพยุโรป ซึ่งบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อนำมาแก้ไขข้อความในมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยการตัดข้อความว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค ” อันหมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการกับผู้บริโภคก่อนจึงจะสามารถทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการได้ แก้ไขเป็นข้อความว่า “ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ...” เพื่อเป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการกับผู้บริโภคทุกครั้ง (2) ปัญหาในการกำหนดสาระสำคัญและเนื้อหาของการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ให้นำกฎหมาย Magnuson-Moss Warranty Act 1975 ของสหรัฐอเมริกาและ (EU) 2019/771 Of The European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sale of Goods, Amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and Repealing Directive 1999/44/EC ของสหภาพยุโรป ซึ่งกำหนดทั้งสองฉบับมีการกำหนดรายละเอียดที่ต้องระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการไว้อย่างชัดเจนและครบถ้วน ดังนั้น จึงสามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อแก้ไขมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้โดยแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยการตราเป็นมาตรา 35 สัตต/1

แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นส่วนที่บัญญัติรายละเอียดที่ควรระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค แยกออกจาก มาตรา 35 สัตตแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่เป็นรูปแบบและวิธีการ แต่ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมาตรา 35 สัตตเช่นเดิม ยกตัวอย่างเช่น รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ นามสกุลของกลุ่มสัญญา เงื่อนไขของการรับประกัน วิธีการในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามสัญญารับประกัน เงื่อนไขการรับประกัน การเยียวยา ระยะเวลาของการรับประกัน รายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ให้การรับประกัน หรือข้อจำกัดในการรับประกัน เป็นต้น (3) ปัญหาเกี่ยวกับไม่มีมาตรการบังคับทางอาญากรณีไม่จัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สมควรมีแก้ไขโทษในกรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตตแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยนำโทษเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ปลอดภัยมาตามพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันมาบังคับใช้

<b>THEMATIC TITLE</b>	TERMS OF PRODUCT OR SERVICE WARRANTY CONTRACTS PROBLEMS IN CONSUMER PROTECTION UNDER SECTION 35 SEPTUM. OF THE CONSUMER PROTECTION ACT, B.E. 2522
<b>KEYWORDS</b>	SELLS GOODS OR SUPPLIES SERVICES WARRANTY CONTRACT / CONSUMER / BUSINESS OPERATOR
<b>STUDENT</b>	KANMANEE CHRMCHUREERAK
<b>THEMATIC ADVISOR</b>	DR.EKKAPONG SARANOI
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF LAWS PUBLIC LAW
<b>FACULTY</b>	SCHOOL OF LAW SRIPATUM UNIVERSITY
<b>YEAR</b>	2023

### **ABSTRACT**

This thesis aims to examine the problems of terms of selling goods or supplies services warranty contract in consumer protection under Section 35 septum. of the Consumer Protection Act, B.E. 2522.

The Consumer Protection Act B.E. 2522 Section 35 septum. states that

“In the case where a business operator sells goods or supplies services with a promise that a warranty contract shall be made in favour of consumers, the said contract must be made in writing, signed by the business operator or his representative and be delivered to consumers together with the delivery of the goods or services.

If the contract under paragraph one is made in any foreign language, it must also be accompanied by the Thai translation.”

To examine Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522, the article has problems by stating the elements of the warranty contract between "business operator" and "consumer". The elements can be examined as follows: 1) Business operator selling products or providing services must aim to enter into a warranty contract provided to the consumer; 2 ) The warranty contract must be made in writing and signed by the business operator or representative; 3) The business operator selling goods or providing services must deliver

the contract to the consumer together with the delivery of the goods or services; and  
4) The warranty contract must be made in Thai.

The results from the analytical study have found that Section 35 septum., the Consumer Protection Act, B.E. 2522 states only forms and methods of the preparation of the selling goods and supplies services warranty contract without stating contents that the business operator must specify in the warranty contract, for example, goods or services information, obligations of the business operator and warranty period which affects the officials' consideration. There is no legal binding since the section formulates that the warranty contract is a unilateral intent of the business operator without considering the consumer interest. Therefore, if the business operator did not enter a warranty contract into force, the agreement would not be made accordingly. There is also no criminal enforcement for non-compliance with Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522 which leads the business operator not to abide by the law and effect in taking advantage and unfairness to consumers as a result.

Thus, to effectively provide consumer protection from issuing selling goods or supplies services warranty contract, the author, therefore, proposes a solution as follows: (1) About the problem of making the warranty contract by the consumer protection law in the case there is no legally binding by adapting and comparing with Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sale of Goods, Amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and Repealing Directive 1999/44/EC. This legislation forces the business operator must issue the selling goods and supplies services warranty contract and compare to amend Section 35 septum., the Consumer Protection Act, B.E. 2522 by deleting the content "In the case where a business operator sells goods or supplies services with a promise that a warranty contract shall be made in favour of consumers", which means the business operator must intend to make the warranty contract with the consumer before they can enter into the contract. In addition, it needs to amend the content as "a business operator must make a selling goods and supplies services warranty contract..." to enforce the business operator to issue the warranty contract with the consumer at all times; (2) Regarding the problems in determining the content of the preparation of warranty contract for selling goods or supplies services by the consumer protection law, the author proposes by adapting Magnuson-Moss Warranty Act 1975 and (EU) 2019/771 Of The European Parliament

and of the Council of 20 May 2019 on Certain Aspects Concerning Contracts for the Sale of Goods, Amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and Repealing Directive 1999/44/EC, which indicate details that must be specified in the warranty contract. Thus, it can be compared to amending Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522 by amending the Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522 to the Section 35 septum./1, the Consumer Protection Act B.E. 2522 to indicate the details that must be specified in the selling goods and supplies services warranty contract between the business operator and the consumer apart from the Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522, which states about forms and methods, but in the same part of the Section 35 septum. For example, name of the parties, warranty terms, warranty procedure, conditions, remedy, warranty period, details of the goods and services under warranty and warranty limitations and (3) Regarding the problems about criminal enforcement measures in case of not providing the warranty contract according to consumer protection laws, it is expedient to amend the penalties in case of non-compliance with the Section 35 septum., the Consumer Protection Act B.E. 2522 by applying the penalties related to unsafe goods or services under the same Consumer Protection Act.