

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือ บริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

การพัฒนาของสังคมและเทคโนโลยีทำให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ มากขึ้นและผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น มีการสร้างสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตของมนุษย์ อีกทั้ง ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการระหว่างผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในธุรกิจประเภทเดียวกันมากขึ้น โดยเป็นการแข่งขันอย่างเสรีตามหลักเศรษฐกิจเสรี ให้เอกชนสามารถแข่งขันทางการค้ากันได้อย่างอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้บริโภคสนใจมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของตน โดยสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้การจัดทำสินค้าหรือให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์หรือการให้ของแถม แต่อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะมีความเชี่ยวชาญและความสามารถทางการเงินมากกว่าผู้บริโภค ซึ่งทำให้ผู้บริโภคอยู่ฐานะที่เสียเปรียบหากมีข้อพิพาทอันเกิดการบริโภคสินค้าหรือบริการ เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถทราบถึงข้อมูลที่แท้จริงของสินค้าหรือบริการได้เทียบเท่ากับผู้ประกอบการและไม่มีความสามารถหรือความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้ประกอบการ ยกตัวอย่างเช่น โฆษณาไม่ตรงตามความจริงใส่ข้อมูลบนฉลากสินค้าไม่ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ประกอบการอาจใช้ข้อสัญญาที่ตนได้เปรียบผู้บริโภคหรือมีข้อยกเว้นความผิด สงวนความผิดของตนเอง รวมถึงเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคแล้วควรมีการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการทุกครั้ง ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่เข้ามาควบคุมและกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ รวมถึงการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ เพื่อเป็นการคุ้มครองและเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริโภค ประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งได้กำหนดสิทธิ หน้าที่ของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ด้านการจัดทำสัญญา ด้านการระบายและเอียงบนฉลากสินค้า ควบคุมการโฆษณาให้ตรงตามความจริงหรือคุ้มครองเกี่ยวกับสินค้าอันตราย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ตรากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำสัญญา รับประกันสินค้าหรือบริการไว้ในมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ผู้ประกอบการซื้อขายสินค้าหรือให้บริการ โดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญา รับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบการ หรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งที่เป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย”
ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบได้ ดังต่อไปนี้

1) ผู้ประกอบการซื้อขายสินค้าหรือให้บริการต้องมีความประสงค์ที่จะทำสัญญา รับประกันสินค้าหรือบริการ

2) สัญญารับประกันสินค้าหรือบริหารต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ขายหรือ ผู้แทนเท่านั้น

3) ต้องส่งมอบสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการในตอนส่งมอบสินค้าหรือ ให้บริการ

4) ต้องเป็นภาษาไทยเท่านั้น

หากพิจารณามาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะเห็นว่า มาตราดังกล่าวบัญญัติให้มีการทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคไว้เมื่อผู้ประกอบการต้องการที่จะทำสัญญารับประกันเท่านั้น แต่ไม่ได้บัญญัติ รายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นที่ต้องระบุไว้ในสัญญารับประกัน ยกตัวอย่างเช่น ชื่อ นามสกุล ผู้ให้ประกัน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือ หน้าที่ของผู้ประกอบการตามสัญญารับประกัน หน้าที่ของผู้บริโภคตามสัญญารับประกัน เงื่อนไขในการรับประกันสินค้าหรือบริการ ระยะเวลาการ รับประกัน วิธีการในการเอาประกัน เอกสารหลักฐานซึ่งต้องใช้เพื่อเรียกร้องให้ปฏิบัติตามสัญญา รับประกันหรือรายละเอียดที่จำเป็นในการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ ส่งผลให้เกิด ส่งผลต่อการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ใช้กฎหมาย อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ความไม่ โปร่งใสในการดำเนินการ ส่งผลให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถควบคุมผู้ประกอบการให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อเป็นการรักษาสิทธิ ของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับความประสงค์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการของ ต่างประเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทย ได้แก่

Magnuson-Moss Warranty Act 1975 ของสหรัฐอเมริกาและ 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 ที่ได้วางหลักการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการว่าควรต้องระบุรายละเอียดใดบ้าง เมื่อศึกษากฎหมายทั้ง 2 ฉบับ นั้น สามารถนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัญหาของมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการได้ ดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมาย

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ได้บัญญัติเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคไว้ในมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า

“ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบการหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งที่เป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย ”

การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในฐานะผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญโดยผ่านกลไกของรัฐ เป็นการสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับผู้ประกอบการในการรับประกันความปลอดภัยคุณภาพหรือมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ซื้อตู้เย็นจาก บริษัท ข. ซึ่งบริษัท ข. ได้ทำสัญญารับประกันสินค้าว่าหากสินค้าชำรุดสามารถนำมาเปลี่ยนเป็นเครื่องใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่ที่ซื้อ หลังจากซื้อไป 3 วัน ใบพัดระบายความร้อนเครื่องดับไม่สามารถใช้งานได้ โดยไม่ใช่ความผิดหรือการใช้งานของนาย ก. ได้ติดต่อไปยังบริษัท ข. บริษัทดำเนินการตามข้อสัญญาในสัญญารับประกันสินค้าโดยการเปลี่ยนเครื่องใหม่ให้นาย ก. จะเห็นได้ว่าการมีสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค นั้น เป็นวิธีการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นความสำคัญของการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ เพราะแนวทางในการคุ้มครองคุ้มครองทางหนึ่งและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างมาก แต่หาก

พิจารณาองค์ประกอบของมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะเห็นได้ว่า การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้น จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ประกอบการมีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น โดยไม่ได้พิจารณาความประสงค์ของผู้บริโภคแต่อย่างใด กล่าวคือ การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่รัฐตราขึ้นเพื่อเป้าหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น ไม่ได้มีสภาพบังคับตามกฎหมายว่าผู้ประกอบการต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการทุกครั้งที่มีขายสินค้าหรือให้บริการ หากผู้ประกอบการไม่มีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภค สัญญารับประกันสินค้านั้นย่อมไม่เกิดขึ้น แม้ว่าผู้บริโภคมีความประสงค์ที่จะให้มีการทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการไว้ก็ตาม อีกทั้ง ยังไม่มีการกำหนดรายละเอียดที่ควรต้องระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการและไม่มีโทษของผู้ประกอบการที่ไม่ทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ถือเป็นปัญหาที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเอาเปรียบและอาจสร้างสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคได้

ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีตรากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะ ได้แก่ Magnuson-Moss Warranty Act 1975 ซึ่งถูกประมวลอยู่ใน U.S. 15 Chapter 50 § 2301-2312 (Consumer product warranties) ประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ได้มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ประกอบการต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการทุกครั้ง แต่อย่างไรก็ตาม หากมีการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการแล้ว สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น (Written Warranty) โดยต้องมีการกำหนดมาตรฐานของการรับประกันและรายละเอียดที่ต้องระบุไว้ในสัญญารับประกันไว้อย่างชัดเจนแต่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภค Magnuson-Moss Warranty Act 1975 จึงเป็นกฎหมายที่ออกมาควบคุมการรับประกันสินค้าหรือบริการให้มีความชัดเจน (Express Warranty) กล่าวคือ ต้องระบุรายละเอียดการรับประกันไว้อย่างชัดเจน วัตถุประสงค์ตราขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจนและสามารถคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะได้รับเมื่อสินค้าชำรุด ให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบการรับประกันผลิตภัณฑ์ได้อันเป็นเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค เป็นการสร้างประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการและเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามข้อตกลงรับประกันในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและสามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว

สหภาพยุโรปได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าหรือบริการ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการของสหภาพยุโรป ได้แก่ (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 มีแนวคิดว่า เพื่อให้เกิดความโปร่งใสควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับประกันเชิงพาณิชย์ไว้ในปรากฏตามคำปรารภ (62) บัญญัติว่า “ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับประกันเชิงพาณิชย์เช่นเดียวกันกับข้อกำหนดการแจ้งข้อมูลก่อนทำสัญญาเกี่ยวกับเงื่อนไขของการรับประกันเชิงพาณิชย์ตามข้อกำหนดที่ 2001/83/EU นอกจากนั้นเพื่อเสริมสร้างความแน่นอนทางกฎหมายและหลีกเลี่ยงมิให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ข้อกำหนดฉบับนี้ควรกำหนดว่าหากมีการรับประกันอย่างไรในโฆษณาของสินค้าซึ่งมีเงื่อนไขเป็นคุณแก่ผู้บริโภทยิ่งกว่าที่ระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าให้บังคับตามเงื่อนไขที่เป็นคุณกว่านั้น ข้อกำหนดฉบับนี้ยังคงมีกฎเกี่ยวกับเนื้อหาของการรับประกันและวิธีการเผยแพร่เนื้อหาของการรับประกันให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ เช่น สัญญารับประกันควรระบุเนื้อหาของการรับประกันเชิงพาณิชย์และระบุด้วยว่าการรับประกันตามกฎหมายจะไม่ถูกระงับโดยการรับประกันเชิงพาณิชย์ ทำให้ชัดเจนว่าข้อสัญญาการรับประกันเชิงพาณิชย์ถือเป็นคำรับรองซึ่งเพิ่มเติมไปจากการรับประกันตามกฎหมาย รัฐสมาชิกควรมีสติที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ในแง่มุมมองอื่นที่มีได้ระบุไว้ในข้อกำหนดฉบับนี้ ยกตัวอย่างเช่น เรื่องเกี่ยวกับลูกหนี้ร่วมรายอื่นนอกเหนือจากผู้ให้ประกันเชิงพาณิชย์ซึ่งกฎเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่ไปลดความคุ้มครองที่ผู้บริโภคได้รับตามหลักการในข้อกำหนดฉบับนี้ รัฐสมาชิกอาจกำหนดให้การรับประกันเชิงพาณิชย์ไม่มีค่าใช้จ่ายแต่ต้องทำให้มั่นใจว่าคำรับรองของผู้ขายหรือผู้ผลิตที่เข้าตามนิยามของการรับประกันเชิงพาณิชย์ตามข้อกำหนดฉบับนี้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของข้อกำหนดนี้ทุกประการ ”

จากการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคของประเทศไทย ได้แก่ มาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เปรียบเทียบกับ 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 พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ Magnuson-Moss Warranty Act 1975 ของสหรัฐอเมริกาไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมายให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการทุกครั้ง

แต่กฎหมาย (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 ได้มีสภาพบังคับชัดเจนว่าต้องมีการจัดทำสัญญารับประกันเชิงพาณิชย์ ซึ่งหากพิจารณาแล้วการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการของประเทศไทยไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมาย อีกทั้งยังไม่มี การกำหนดมาตรฐานหรือรายละเอียดที่ต้องระบุในสัญญารับประกันเหมือนกับกฎหมายของ สหภาพยุโรป ทั้งที่ความเป็นจริงสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการมีความสำคัญอย่างมากในการ ค้ำครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือรับบริการว่าจะได้รับสิ่งที่ปลอดภัยมีคุณภาพและมี มาตรฐาน อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบกฎหมายประเทศไทย กฎหมายสหรัฐอเมริกาและกฎหมายสหภาพยุโรป

หัวข้อ	ประเทศไทย พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975	สหภาพยุโรป (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
สภาพบังคับตาม กฎหมายให้ทำ สัญญารับประกัน สินค้าหรือบริการ ทุกครั้ง	ไม่ได้บัญญัติ รายละเอียดไว้	ไม่ได้บัญญัติ รายละเอียดไว้	ให้จัดทำสัญญารับประกัน เชิงพาณิชย์ทุกครั้ง

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าประเทศไทยควรนำหลักมาตราบังคับให้มีการจัดทำสัญญา รับประกันค่าตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย (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 ของสหภาพยุโรปมาใช้กับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ควรปรับปรุงแก้ไขมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้มีสภาพบังคับตามกฎหมาย โดยการตัดข้อความว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค ” อันหมายถึง ผู้ประกอบการ ต้องมีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการกับผู้บริโภคก่อนจึงจะสามารถทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการได้ แก้ไขเป็นข้อความว่า “ผู้ประกอบการต้องทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ...” เพื่อเป็นการบังคับทำให้ผู้ประกอบการต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการกับผู้บริโภคในทุกกรณี เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น

4.2 ปัญหาในการกำหนดสาระสำคัญและเนื้อหาของการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คือ สัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้ประกอบการ ตกลงกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้บริโภคว่าจะรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในกรณีที่สินค้าหรือบริการมีความเสียหายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานตามมาตรา 61 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ประเทศไทยจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อันเป็นกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นมาตราที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบได้

- 1) ผู้ประกอบการขายสินค้าหรือให้บริการต้องมีความประสงค์ที่จะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ
- 2) สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ขายหรือผู้แทนเท่านั้น

3) ต้องส่งมอบสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการในตอนส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

4) ต้องเป็นภาษาไทย

ซึ่งการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการมีความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค และการขับเคลื่อนต่อการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจ พระราชบัญญัติดังกล่าวจึงควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการให้ครบถ้วนและชัดเจน เพื่อให้รัฐสามารถใช้อำนาจได้อย่างถูกต้องเป็นธรรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างถูกต้องตาม แต่มาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บัญญัติไว้เพียงรูปแบบและวิธีการในการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ แต่ไม่ได้กำหนดรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นหรือข้อมูลจำเป็นที่ควรต้องระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการแต่อย่างใด ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจตามสัญญารับประกัน หน้าที่ของผู้บริโภคตามสัญญารับประกัน เงื่อนไขในการรับประกันสินค้าหรือบริการ ระยะเวลาการรับประกัน วิธีการในการเอาประกัน เอกสารหลักฐานซึ่งต้องใช้เพื่อเรียกร้องให้ปฏิบัติตามสัญญารับประกันหรือรายละเอียดที่จำเป็นในการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นสาระสำคัญในการรับประกันสิทธิและประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภค เนื่องจาก จากความไม่ชัดเจนของมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งอาจส่งผลต่อการจัดทำสัญญาสินค้าหรือบริการให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดเงื่อนไขหรือข้อสัญญาให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้ประกอบธุรกิจใช้ข้อความในสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใสหรือใช้ข้อสัญญาที่เป็นการงดเว้นความผิดหรือยกเว้นความผิดของตน ส่งผลให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถควบคุมผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรกที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการรับรองและคุ้มครองสิทธิของประชาชนและได้มีตรากฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ ได้แก่ Magnuson-Moss Warranty Act 1975 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดว่าหากผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ สัญญาต้องมีรูปแบบและต้องระบุรายละเอียดไว้ในสัญญา ดังต่อไปนี้

1) สัญญารับประกันต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

2) กำหนดมาตรฐานการรับประกันตาม

2.1) ผู้ให้ประกันต้องมีการเยียวยาในเวลาที่เหมาะสมและไม่มีค่าใช้จ่าย

2.2) ผู้ให้ประกันไม่สามารถจำกัดระยะเวลาความรับผิด

2.3) ผู้ให้ประกันไม่สามารถยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบในค่าเสียหายเกี่ยวเนื่องอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามการรับประกันไม่ว่าเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยปริยาย เว้นแต่ได้แสดงการยกเว้นหรือจำกัดดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนบนหน้าสัญญารับประกันสินค้า

2.4) หากสินค้าหรือชิ้นส่วนของสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ทำงานผิดพลาด หากผู้ให้ประกันได้พยายามแก้ไขเป็นจำนวนครั้งที่สมควรแล้ว ผู้ให้ประกันต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการขอคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าโดยผู้บริโภคไม่เสียค่าใช้จ่าย

2.5) ผู้ให้ประกันไม่อาจกำหนดหน้าที่อื่นใดให้แก่ผู้บริโภคนอกเหนือจากการแจ้งเว้นแต่ ผู้ให้ประกันจะแสดงในชั้นการระงับข้อพิพาทได้ว่าหน้าที่อื่นใดดังกล่าวมีความสมเหตุสมผล

2.6) การปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้าจะไม่อาจบังคับได้หากผู้ให้ประกันสามารถแสดงได้ว่าความชำรุดบกพร่อง การทำงานผิดพลาด หรือการทำงานที่ไม่เป็นไปตามที่รับรอง เกิดขึ้นจากความเสียหายในระหว่างที่สินค้าอยู่ในความครอบครองหรือจากการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้บริโภค

3) กำหนดให้สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการต้องระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1) ชื่อ ที่อยู่ และสถานที่ติดต่อของผู้ให้ประกัน

3.2) ชื่อคู่สัญญา

3.3) สินค้าหรือชิ้นส่วนที่อยู่ภายใต้การรับประกัน

3.4) ข้อตกลงว่าผู้ให้ประกันจะอย่างไรในกรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง ทำงานผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามที่ได้รับรอง ใครเป็นฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการรับประกัน

3.5) ข้อตกลงว่าผู้บริโภคมีหน้าที่และภาระค่าใช้จ่ายใดบ้าง

3.6) ข้อยกเว้นและข้อตัดสิทธิจากการปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า

3.7) ขั้นตอนซึ่งผู้บริโภคพึงปฏิบัติเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า รวมถึงการระบุชื่อบุคคลหรือตำแหน่งของบุคคลที่ต้องรับผิดชอบตามสัญญารับประกันสินค้า

3.8) ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการระงับข้อพิพาทอย่างไม่เป็นทางการที่ผู้ให้ประกันเสนอและการแจ้งว่าผู้ซื้อจะต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นก่อนการดำเนินคดีในศาล หากผู้ให้ประกันประสงค์เช่นนั้น

3.9) การเยียวยา

3.10) เวลาที่ผู้ให้ประกันเริ่มปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า

3.11) กรอบเวลานับแต่การแจ้งปัญหาความชำรุดบกพร่อง การทำงานผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามที่ได้รับรอง ซึ่งผู้ให้ประกันจะปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า

3.12) ลักษณะหรือคุณสมบัติของสินค้าหรือชิ้นส่วนที่สัญญารับประกันสินค้า ไม่ครอบคลุม

3.13) ข้อความเกี่ยวกับลักษณะหรือขอบเขตของการรับประกันสินค้าต้องไม่ทำให้ ผู้บริโภคทั่วไปเข้าใจผิด

Magnuson-Moss Warranty Act 1975 เป็นกฎหมายที่ออกมาควบคุมการรับประกันสินค้า หรือบริการให้มีความชัดเจน (Express Warranty) วัตถุประสงค์ตราขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วน ชัดเจน และสามารถคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะได้รับเมื่อสินค้าชำรุด ให้ผู้บริโภคสามารถ เปรียบเทียบการรับประกันผลิตภัณฑ์ได้อันเป็นเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้เกิดการ แข่งขันระหว่างผู้ประกอบการและเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามข้อตกลงรับประกันในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและสามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว

สหภาพยุโรปได้ตรากฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าและบริการของ สหภาพยุโรป ได้แก่ (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 มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือ บริการ สรุปความได้ว่า ผู้บริโภคต้องได้รับการรับประกันในเวลาที่ตั้งมอบสินค้าหรือให้บริการ การรับประกันต้องใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่ายและมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1) คำรับรองที่ชัดเจนว่าผู้บริโภคมีสิทธิตามกฎหมายที่จะได้รับการเยียวยาจากผู้ขาย กรณีสินค้าไม่สอดคล้องกับที่รับรองโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและการรับประกันเชิงพาณิชย์จะ ไม่มีผลกระทบต่อสิทธิเยียวยา

2) ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้ประกัน

3) ขั้นตอนที่ผู้บริโภคต้องทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามสัญญารับประกันเชิงพาณิชย์

4) การระบุสินค้าภายใต้การรับประกันเชิงพาณิชย์

5) เงื่อนไขการรับประกันเชิงพาณิชย์

และแม้การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าจะไม่เป็นไปตามแบบข้างต้น ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อความสมบูรณ์ของสัญญาและผู้ให้ประกันยังผูกพันตามสัญญาอยู่

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบกฎหมายประเทศไทย กฎหมายสหรัฐอเมริกาและกฎหมายสหภาพยุโรป

หัวข้อ	ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975	สหภาพยุโรป (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
รายละเอียดเกี่ยวกับการ รับประกัน	ไม่ได้บัญญัติรายละเอียดไว้	1. เป็นลายลักษณ์อักษร 2. กำหนดมาตรฐานการรับประกัน ตาม - มีการเยียวยาในเวลาที่เหมาะสมและไม่มีค่าใช้จ่าย - ไม่สามารถจำกัดระยะเวลา ความรับผิดชอบ	ผู้บริโภคต้องได้รับการรับประกันในเวลา ที่ส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ การรับประกัน ต้องใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจง่ายและมี องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1. คำรับรองที่ชัดเจนว่าผู้บริโภคมีสิทธิตาม กฎหมายที่จะได้รับการเยียวยาจากผู้ขายกรณี สินค้าไม่สอดคล้องกับที่รับรองโดยไม่เสีย

หัวข้อ	ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975	สหภาพยุโรป (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
		<p>- ไม่สามารถยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบในค่าเสียหาย ไม่ว่าเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยปริยาย</p> <p>*** เว้นแต่ได้แสดงการยกเว้นหรือจำกัดดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนบนหน้าสัญญารับประกันสินค้า</p> <p>- หากผู้ให้ประกันได้พยายามแก้ไขเป็นจำนวนครั้งที่สมควรแล้ว ผู้ให้ประกันต้องให้สิทธิแก่</p>	<p>ค่าใช้จ่ายและการรับประกันเชิงพาณิชย์จะไม่มีผลกระทบต่อสิทธิเยียวยา</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้ประกัน 3. ขั้นตอนที่ผู้บริโภคต้องทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามสัญญารับประกันเชิงพาณิชย์ 4. การระบุนสินค้าภายใต้การรับประกันเชิงพาณิชย์ 5. เงื่อนไขการรับประกันเชิงพาณิชย์ <p>และแม้การจัดทำสัญญารับประกันสินค้าจะไม่เป็นไปตามแบบข้างต้น ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อ</p>

หัวข้อ	<p style="text-align: center;">ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p style="text-align: center;">สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p style="text-align: center;">สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>ผู้บริโภคในการขอคืนเงินหรือ เปลี่ยนสินค้าโดยผู้บริโภคไม่เสีย ค่าใช้จ่าย - ไม่อาจกำหนดหน้าที่อื่นใด ให้แก่ผู้บริโภคนอกเหนือจากการ แจ้ง *** เว้นแต่ ผู้ให้ประกันจะแสดง ในชั้นการระงับข้อพิพาทได้ว่า หน้าที่อื่นใดดังกล่าวมีความ สมเหตุสมผล</p>	<p>ต่อความสมบูรณ์ของสัญญาและผู้ให้ประกัน ยังผูกพันตามสัญญาอยู่</p>

หัวข้อ	<p style="text-align: center;">ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p style="text-align: center;">สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p style="text-align: center;">สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>- การปฏิบัติตามสัญญา รับประกันสินค้าจะไม่อาจบังคับ ได้หากผู้ให้ประกันสามารถแสดง ได้ว่าความชำรุดบกพร่อง การ ทำงานผิดพลาด หรือการทำงาน ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรอง เกิดขึ้น จากความเสียหายในระหว่างที่ สินค้าอยู่ในความครอบครองหรือ จากการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของ ผู้บริโภค</p>	

<p>หัวข้อ</p>	<p>ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p>สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p>สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>3. สัญญารับประกันสินค้าหรือ บริการต้องระบุรายละเอียด ชื่อ ที่ อยู่ และสถานที่ติดต่อของผู้ให้ ประกัน ชื่อคู่สัญญา สินค้าหรือ ชิ้นส่วนที่อยู่ภายใต้การรับประกัน ข้อแถลงว่าผู้ให้ประกันจะทำ อย่างไรในกรณีสินค้าชำรุด บกพร่องทำงานผิดพลาดหรือไม่ เป็นไปตามที่ได้รับรอง ใครเป็น ฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่าย และ</p>	

หัวข้อ	<p style="text-align: center;">ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p style="text-align: center;">สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p style="text-align: center;">สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>ระยะเวลาการรับประกัน ผู้บริโภค มีหน้าที่และภาระค่าใช้จ่ายใดบ้าง ขอยกเว้นและข้อตัดสิทธิจากการ ปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า ขั้นตอนซึ่งผู้บริโภคพึงปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับการปฏิบัติตามสัญญา รับประกันสินค้า รวมถึงการระบุ ชื่อบุคคลหรือตำแหน่งของบุคคล ที่ต้องรับผิดชอบตามสัญญา รับประกันสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับ</p>	

<p>หัวข้อ</p>	<p>ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p>สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p>สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>กระบวนการระงับข้อพิพาทอย่าง ไม่เป็นทางการที่ผู้ให้ประกันเสนอ และการแจ้งว่าผู้ซื้อจะต้องเข้า สู่กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้น ก่อนการดำเนินคดีในศาล หาก ผู้ให้ประกันประสงค์เช่นนั้น การ เยียวยาเวลาที่ผู้ให้ประกันเริ่ม ปฏิบัติตามสัญญารับประกันสินค้า กรอบเวลานับแต่การแจ้งปัญหา ความชำรุดบกพร่อง การทำงาน</p>	

<p>หัวข้อ</p>	<p>ประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522</p>	<p>สหรัฐอเมริกา Magnuson-Moss Warranty Act 1975</p>	<p>สหภาพยุโรป (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</p>
		<p>ผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามที่ได้ รับรองซึ่งผู้ให้ประกันจะปฏิบัติ ตามสัญญารับประกันสินค้า ลักษณะหรือคุณสมบัติของสินค้า หรือชิ้นส่วนที่สัญญารับประกัน สินค้าไม่ครอบคลุม ข้อความ เกี่ยวกับลักษณะหรือขอบเขตของ การรับประกันสินค้าต้องไม่ทำให้ ผู้บริโภคทั่วไปเข้าใจผิด</p>	

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าประเทศไทยควรแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยการตราเป็นมาตรา 35 สัตต/1 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นส่วนที่บัญญัติรายละเอียดที่ควรระบุไว้ในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค แยกออกจากมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่เป็นรูปแบบและวิธีการ แต่ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมาตรา 35 สัตตเช่นเดิม เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่มาศึกษากฎหมายสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นมาตราสำหรับเรื่องการจัดทำสัญญาสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะโดยสามารถนำหลักเกณฑ์ 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 มาเป็นแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมได้ ยกตัวอย่างเช่น ชื่อ นามสกุลของคู่สัญญา เงื่อนไขของการรับประกัน วิธีการในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามสัญญารับประกัน เงื่อนไขการรับประกัน การเยียวยา ระยะเวลาของการรับประกัน รายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ให้การรับประกัน หรือข้อจำกัดในการรับประกัน เป็นต้น และกำหนดโทษในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดให้เหมาะสมกับความผิด

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการแก้ไขโดยการตรามาตรา 35 สัตต/1 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังต่อไปนี้

“ มาตรา 35 สัตต/1 สัญญารับประกันสินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำให้แก่ผู้บริโภค ต้องระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) วันที่ทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ
- 2) ชื่อของผู้ให้ประกัน
- 3) ชื่อของผู้เอาประกัน
- 4) ที่อยู่ของผู้ให้ประกัน
- 5) ที่อยู่ของผู้เอาประกัน
- 6) รายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ให้การรับประกัน ยกตัวอย่างเช่น ประเภท ยี่ห้อ รุ่น สี ขนาด เป็นต้น
- 7) เงื่อนไขในการรับประกัน
- 8) ข้อจำกัดหรือข้อสงวนสิทธิในการรับประกัน
- 9) ระยะเวลาในการรับประกัน
- 10) ค่าใช้จ่ายที่ผู้เอาประกันต้องชำระ (ถ้ามี)

11) ข้อตกลงอื่น ๆ (ถ้ามี) ”

หากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำสัญญา รับประกันสินค้าหรือบริการให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศที่น่าเชื่อถือได้ ย่อมส่งเสริมให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นธรรมกับผู้บริโภค และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ภาพที่ 1 ตัวอย่างสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ



การรับประกันสินค้า

ระยะเวลาการรับประกันสินค้า

ประเภทสินค้า	การรับประกันสินค้า	ระยะเวลาการรับประกัน
ก๊อมน้ำทุกประเภท	ตัวก๊อมน้ำเกรด 304 เซรามิคคว่ำ (เฉพาะการรั่วซึมของแผ่นเซรามิค ไม่รวมอุปกรณ์ที่เป็นยาง)	30 ปี 12 ปี หรือเปิด-ปิดไม่เกิน 500,000 ครั้ง
ชุดฝักบัวกันแข็งและฝักบัวมือถือ	ตัวฝักบัวมือถือ, หัวฝักบัว, ก้านฝักบัวเกรด 304 หมันยาฝักบัว และชิ้นส่วนประเภทพลาสติก	30 ปี 5 ปี
ชุดสายฉีดชำระ	ตัวหัวฉีดชำระเกรด 304 การรั่วซึม	30 ปี 5 ปี
อุปกรณ์ตกแต่งห้องน้ำสแตนเลส	เฉพาะตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นสแตนเลส เกรด 304	30 ปี
อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสแตนเลส	เฉพาะตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นสแตนเลส เกรด 304	30 ปี
ตะแกรงสแตนเลส	เฉพาะตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นสแตนเลส เกรด 304	30 ปี
ตู้อบน้ำ	เฉพาะอุปกรณ์สแตนเลส เกรด 304	5 ปี
ฟลิชวาล์ว	ทั้งชุด	1 ปี

เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

- บริษัท วัตสัน ฟอซิก จำกัด จะพิจารณาจากใบรับประกัน ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานอื่นๆ โดยนับจากวันที่ซื้อ-ขาย เป็นสำคัญ บริษัทฯ ไม่สามารถรับประกันสินค้า หากไม่มีเอกสารดังกล่าว ยกเว้นกรณีผู้ซื้อได้ส่งใบรับประกันสินค้ากลับคืนมายังบริษัทฯ เพื่อเป็นการลงทะเบียนไว้แล้ว
- หากพบว่าสินค้าที่อยู่ในระยะประกัน ไม่สามารถใช้งานได้เนื่องมาจากการชำรุดอันเกิดโดยตรงจากการผลิต หรือการใช้งานในทางปกติ บริษัทฯ จะซ่อมแซม หรือเห็นสมควรเปลี่ยนเฉพาะอะไหล่หรือตัวสินค้าเท่านั้น โดยความรับผิดชอบจะไม่ครอบคลุมถึงความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากตัวสินค้า
- กรณีสินค้าพ้นเงื่อนไขการรับประกัน จะต้องแจ้งอัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้ลูกค้าทราบ และได้รับการยินยอมจากลูกค้าก่อนดำเนินการใดๆ
- ผลิตภัณฑ์นี้ ผลิตและทดสอบการใช้งานด้วยมาตรฐานสูงสุดจากโรงงาน บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับประกันสินค้าเฉพาะการซื้อและติดตั้งใช้งานภายในประเทศเท่านั้น
- ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ความรับผิดชอบสินค้าที่เสียหายจากการรื้อถอน / การบริการ หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ โดยมีต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

การรับประกันไม่ครอบคลุมกรณีดังนี้

- ติดตั้งสภาพผิดไปจากมาตรฐานของโรงงาน, เสียหายจากการขนส่ง, อุบัติเหตุ, ไฟไหม้, ภัยธรรมชาติ หรือการรื้อถอน
- ติดตั้งไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการติดตั้ง, เสียหายหรือมีตำหนิจากการไม่บำรุงรักษา / บำรุงรักษาไม่ถูกต้อง และใช้งานผิดวิธี
- ใช้งานกับน้ำที่มีแรงดันเกิน 5 บาร์, น้ำบาดาล, น้ำที่มีสิ่งสกปรกเจือปนสูง หรือน้ำที่มีสภาพเป็นกรด-ด่างผิดปกติ และการถูกร่อนเนื่องจากสารเคมี
- รุ่นที่ยกเลิกการผลิต หรือที่ไม่มีขายในปัจจุบัน
- การติดตั้งใช้งานในพื้นที่สาธารณะ และนอกที่พักอาศัย



ใบรับประกัน / ส่วนของลูกค้า

Customer's name / ชื่อลูกค้า	
Address / ที่อยู่ปัจจุบัน	
Tel. / โทร.	Email :
Product Code / รหัสสินค้า	invoice No. / เลขที่ใบเสร็จรับเงิน
Date of Purchase / วันที่ซื้อสินค้า...../...../.....	
Dealer' name / ชื่อร้านค้าจากร้าน	
Dealer / ร้านค้า	Customer / ลงชื่อลูกค้า
วันที่...../...../.....	วันที่...../...../.....

บริษัท เอส.พี.ฮาร์ดแวร์ อิมพอร์ตเอ็กซ์พอร์ต จำกัด
248/74-75 ถนนนาชนอน 1 แขวงนาชนอน เขตนาชนอน กรุงเทพฯ 10150 Tel : 0-2899-1889 Fax : 0-2899-1700
Email : vigotech.sale01@gmail.com www.vigotech.co.th



รายละเอียดการรับประกัน เงื่อนไขการรับประกันทั่วไป

- ผลิตภัณฑ์รับประกันตลอดอายุการใช้งานเฉพาะส่วนค่าแรงในการซ่อมแซม และรับประกัน 1 ปี นับจากวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับชิ้นส่วนต่างๆ
- ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์เสริมต่างๆของบริษัทฯ จะได้รับการประกันในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดจากความผิดพลาดของตัวเครื่องอันเนื่องมาจากความผิดพลาดจากการผลิตเท่านั้น
- ผู้ซื้อจะต้องแสดงใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และใบรับประกันเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ซื้อต้องการการคุ้มครองการรับประกันผลิตภัณฑ์โปรดเก็บใบรับประกันและหลักฐานการซื้อไว้ตลอดการใช้งาน
- บริษัทฯ มีสิทธิ์ในการคิดอัตราค่าบริการในส่วนของการซ่อมแซมและการบริการเครื่องนอกประกันตามอาการเสียต่างๆถึงแม้ว่าการเสียหายนั้นไม่ถูกตรวจพบก็ตาม
- เงื่อนไขการรับประกันสินค้ามีผลบังคับเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายโดย บริษัทฯ หรือตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น

เงื่อนไขและข้อยกเว้นไม่รับประกัน

- การเสียหายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การดึงใช้เครื่องมือเกินกำลัง การเสื่อมสภาพหรือหมอดอายุของชิ้นส่วนอะไหล่จากการใช้งานปกติและความผิดพลาดหรือความประมาทซึ่งเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากขั้นตอนกระบวนการใช้ซึ่งระบุไว้ในคู่มือ การใช้ผลิตภัณฑ์อาการเสียหายหรือความเสียหายที่คิดปัดขึ้นเนื่องมาจากการทำงานของเหลวหรืออาหารหกใส่ผลิตภัณฑ์ เหนือขีดจำกัด หรือภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเนื่องมาจากการใช้แรงดันไฟฟ้าที่ผิดไปจากมาตรฐานเครื่อง การสึกหรอโดยทั่วไปตามอายุการใช้งาน หรือการฉีกขาด การเสียดสี ข้นสนิม หรือรอยประอะเนียง หรือภัยจากสัตว์หรือแมลงกัดและรอยขีดข่วนและความเสียหายที่เกิดขึ้นบนพื้นผิวและส่วนประกอบนอกที่เกิดจากการใช้งานของลูกค้า การเรียกร้องค่าเสียหายหรือชิ้นส่วนประกอบที่หายไปหลังจากแยกกำหนด 7 วันนับจากวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ส่วนประกอบใดๆซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงโดยชิ้นส่วนที่ไม่ได้จัดจำหน่าย หรือเห็นชอบโดยบริษัท หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งถูกถอดชิ้นส่วนหรือได้รับการซ่อมแซมจากพนักงานใดๆที่ไม่ใช่พนักงานจากทางบริษัท หรือศูนย์บริการแต่งตั้ง หรือซ่อมผลิตภัณฑ์ถูกแก้ไข ลบ ซีดฆ่า หรือทำลาย หรือใบรับประกันผลิตภัณฑ์ถูกแก้ไข หรือลบทิ้งไม่ว่ากรณีใดๆ

เงื่อนไขการรับประกันสินค้า 2 ปี

บริษัทฯ ขอพระคุณทุกท่านที่ไว้วางใจ เลือกซื้อสินค้าของบริษัทฯ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการรับประกันแก่ท่าน โปรดปฏิบัติตามคู่มือการใช้งาน ติดตั้งเงื่อนไขการรับประกันอย่างเคร่งครัด

1. ระยะเวลาการรับประกัน นับตั้งแต่วันที่ซื้อสินค้าเป็นระยะเวลา 2 ปี การรับประกันไม่รวมถึงอุปกรณ์เสริม, อุปกรณ์แถมฟรี หรือการใช้งานสินค้าผิดประเภท
2. ลูกค้าจะต้องแสดงบัตรประกันหรือแนบสำเนาบัตรประกันนี้ ทุกครั้งที่เข้ารับบริการ มิฉะนั้นทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าใช้จ่ายให้บริการ
3. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจการบริการภายนอกสถานที่
4. ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ จะได้รับประกันในกรณีชำรุด บกพร่อง ที่เกิดจากความผิดพลาดจากการผลิตเท่านั้น บริษัทฯ จะไม่รับประกันในกรณีที่เกิดเหตุดังนี้
 - 4.1 ชำรุดที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น อุบัติเหตุ, ภัยธรรมชาติ, อัคคีภัย, การขนส่ง, พื้นที่เสี่ยงอันตราย ความเสียหายอันเกิดจากสัตว์ หรือแมลงต่างๆ
 - 4.2 การติดตั้งหรือการใช้งาน การซ่อมแซมแก้ไขผิดวิธี, ผิดประเภท, ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ปฏิบัติตามคู่มือ
 - 4.3 การซ่อม ใช้น้ำ หรือดัดแปลง แก้ไข การตัดต่ออุปกรณ์ใดๆที่ผิดไปจากมาตรฐานเดิม หรือถูกแก้ไขซ่อมแซม โดยไม่มีช่างของบริษัทฯ
 - 4.4 รวมถึงการขาดการดูแลรักษา การประมาท ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความเสียหายต่อชิ้นส่วนต่างๆ หรือมีรอยขีดข่วน ตกกระแทก
 - 4.5 หมายเลขของผลิตภัณฑ์ หรือสติ๊กเกอร์รับประกัน ถูกแก้ไข ลบ ซีดฆ่า หรือทำลาย
5. เงื่อนไขการรับประกันไม่รวมถึงอุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับตัวสินค้า เช่น สายชาร์จ ฯลฯ เป็นต้น
6. ชิ้นส่วนอะไหล่ที่มีมากกว่า 2 ปี บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายส่วนของ ค่าอุปกรณ์, ค่าบริการ รวมถึงค่าบริการเดินทาง
7. บัตรรับประกันเป็นเพียงสิทธิในการบริการเท่านั้น ไม่ถือเป็นหลักฐานในการอ้างถึงความรับผิดชอบ การมีสิทธิการเป็นเจ้าของ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
8. บัตรรับประกันสูญหาย บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ไม่ออกฉบับใหม่ให้

บริษัทฯ ยินดีเปลี่ยนสินค้าภายใน 7 วันหลังจากการสั่งซื้อ หากสินค้าชำรุด หรือเสียหายจากตัวสินค้าเอง ชำรุดจากการขนส่ง ตามกรณีดังต่อไปนี้ สินค้าที่จะทำการส่งคืนนั้นต้องปราศจากการใช้งาน บรรจุอยู่ในบรรจุภัณฑ์เดิม พร้อมคู่มือการใช้งาน อุปกรณ์เสริม และใบกำกับสินค้า สินค้าที่ถูกต้องส่งคืนจะได้รับตรวจสอบโดยแผนกตรวจสอบคุณภาพสินค้าของทางเราเพื่อประเมินการชำรุดและความเสียหาย เมื่อสินค้าไปถึงคลังสินค้าของเรา ขั้นตอนนี้อาจใช้เวลาจนถึง 3 วันทำการ สินค้าทดแทนหรือการคืนเงินจะได้รับการดำเนินการหลังจากอนุมัติจากแผนกตรวจสอบคุณภาพสินค้า ในกรณีที่ทางแผนกพบว่าสินค้าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ข้างต้น และหากทางแผนกพบว่าสินค้าไม่มีความบกพร่องตามที่ท่านแจ้งทางเราขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับคืน และขอส่งสินค้ากลับไปยังผู้ส่ง/ลูกค้าโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า

สำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าเกิน 7 วัน ทางบริษัทฯ คิดค่าใช้จ่ายสำหรับจัดส่งคืนสินค้า 150 บาท โดยให้ผู้ส่ง/ลูกค้า แนบเงินพร้อมกับสินค้าที่จะเข้ารับบริการใส่ลงในกล่องพัสดุ มิฉะนั้น บริษัทฯ จะส่งคืนสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง

*ข้อมูลนี้ควรเตรียมก่อนขอเข้ารับบริการ หรือจัดส่งสินค้าเคลมทางไปรษณีย์ : ชื่อ-นามสกุล, หมายเลขโทรศัพท์, รุ่นเครื่อง, ใบรับประกัน, กล่องสินค้า, อาการเสีย

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับไม่มีมาตรการบังคับทางอาญากรณีไม่จัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้มีการบัญญัติเรื่องเกี่ยวกับสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ตกลงกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้บริโภคว่าจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในกรณีที่สินค้าหรือบริการมีความเสียหายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคมีความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ได้ให้การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยการตรา มาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการ โดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งที่เป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย ”

ซึ่งเป็นมาตราที่กำหนดรูปแบบและวิธีการในการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค มาตราดังกล่าวเป็นเพียงแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาว่าจะดำเนินการให้มีการจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการหรือไม่ ไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมายว่าต้องทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการทุกกรณีขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้ประกอบธุรกิจฝ่ายเท่านั้น แต่การทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าหรือรับบริการในกรณีที่เกิดความเสียหายหรือไม่ได้รับอันตรายของสินค้าหรือบริการ แต่นอกจากมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมาย ไม่ระบุรายละเอียดหรือข้อมูลที่ต้องระบุในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการแล้ว โทษของการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังไม่เหมาะสมกับสภาพความผิดกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อีกด้วย

มาตรา 57 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า “ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ กล่าวคือ หากผู้ประกอบธุรกิจได้ให้คำมั่นต่อผู้บริโภคว่าจะทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการให้แต่ไม่ทำตามคำมั่น ไม่ลงลายมือชื่อ

ผู้ประกอบการไม่ส่งมอบสัญญารับประกันพร้อมสินค้าหรือบริการหรือไม่มีภาษาไทยกำกับไว้ ผู้ประกอบการต้องรับโทษตามมาตรา 57 ทวิ คือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

อย่างไรก็ตามแม้มีการกำหนดโทษของการฝ่าฝืนมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไว้ แต่โทษกรณีตามมาตรา 57 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นโทษที่สามารถยอมความกันได้หรือหากผู้ประกอบการชำระค่าปรับในอัตราโทษสูงสุดก็จะทำให้คดีอาญาเลิกกันตามมาตรา 37 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วผู้ประกอบการหลายรายที่ยอมรับโทษปรับมากกว่าที่จะดำเนินการถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เนื่องจาก ผู้ประกอบการได้ผลประโยชน์จากการไม่ทำจัดสัญญารับประกันให้ถูกต้องน้อยกว่าผลประโยชน์จากการจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการ

ยกตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการจำหน่ายตู้เย็นนำเข้า ยี่ห้อ ข. ราคาตู้ละ 10,000 บาท โดยผู้ประกอบการได้ทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการไว้ ทำให้ผู้บริโภคมาซื้อตู้เย็นดังกล่าวเป็นจำนวน 2,000 เครื่อง แต่ปรากฏว่า ตู้เย็น ไฟฟ้าลัดวงจร อันเกิดจากความผิดพลาดจากการผลิตตู้เย็น ทั้งลือตเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บและเมื่อตรวจสอบสัญญารับประกันแล้วผู้ประกอบการไม่ได้ลงลายมือชื่อในสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการและไม่มีภาษาไทยกำกับสัญญารับประกัน อันมีความผิดตามมาตรา 57 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ผู้ประกอบการระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ แต่จำนวนที่ได้จากการขายสินค้านั้นทั้งสิ้น 20,000,000 บาท ซึ่งหากเทียบแล้วประโยชน์ที่ได้รับจากการจำหน่ายสินค้ามากกว่าค่าปรับที่ต้องเสียเพื่อให้คดีอาญาเลิกกัน ผู้ประกอบการจึงเลือกที่จะฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าที่จะดำเนินการให้ถูกต้อง ซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากมาตรการบังคับทางอาญาของการฝ่าฝืนมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่รุนแรงเพียงพอที่จะทำให้ผู้ประกอบการหวาดกลัวจนต้องปฏิบัติตามกฎหมายได้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าสมควรมีแก้ไข โทษกรณี ไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยนำมาตรการบังคับทางอาญาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันมาบังคับใช้ ยกตัวอย่างเช่น กรณี มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการนั้นอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบการนั้นอาจแจ้งเตือนภัยแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบการโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชนทราบเป็นการทั่วไปใน

กรณีปรากฏว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย หรือสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายนั้นมีผลทำให้บุคคลถึงแก่ความตาย รัับอันตรายสาหัสหรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจของบุคคลหรือเป็นอันตรายต่อทรัพย์สินอื่น ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชน และแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยเร็ว ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไปเช่น แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการและแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรเพิ่มมาตรการบังคับทางอาญากรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตตแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยเปรียบเทียบกับบทบัญญัติเรื่องสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย คือนอกจากให้มีโทษจำคุกและปรับแล้ว หากสินค้าหรือบริการดังกล่าวพิจารณาแล้วว่าเป็นสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคควรให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกคืนสินค้าทั้งหมดที่ได้จำหน่ายคืนและชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการและแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า เพื่อเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสร้างความหวาดกลัวให้กับผู้ประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น โดยแก้ไข มาตรา 35 สัตต แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำสัญญารับประกันสินค้าหรือบริการ และระบุรายละเอียดเงื่อนไขจำเป็นตาม มาตรา 35 สัตต/1 แล้ว หากไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษปรับและจำคุก และหากสินค้าหรือบริการนั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยต้องดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายและเรียกคืน เรียกเก็บสินค้าทั้งหมด ดังต่อไปนี้ “ มาตรา 57 ทวิ ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

หากสินค้าหรือบริการที่ไม่ปฏิบัติตามวรรค 1 และคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยพิจารณาเป็นสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการและแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่

เริ่มดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลักษณะของอันตรายและมาตรการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายดังกล่าว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้”

ซึ่งการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวนอกจากเป็นการจูงใจให้จัดทำสัญญาประกันสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภคเพื่อที่ผู้ประกอบการจะสามารถกำหนดความรับผิดชอบตนเองได้ตามความเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและประโยชน์อย่างแท้จริง