

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรถยนต์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน เพราะมนุษย์ต้องอาศัยรถยนต์เป็นพาหนะหลักในการสัญจรทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ในอดีตการเดินทางใช้วิธีง่าย ๆ โดยเดินด้วยเท้า ใช้สัตว์เป็นพาหนะหรือใช้ยานพาหนะธรรมดาที่ผลิตขึ้นโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับจนถึงปัจจุบันรถยนต์กลายเป็นยานพาหนะที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ทั่วไปในการเดินทางและเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ จากเดิมเคยคิดกันว่ารถยนต์เป็นสิ่งที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น แต่ในปัจจุบันรถยนต์กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม เพื่อใช้เป็นยานพาหนะในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้มีความสะดวกในการเดินทางแล้วยังก่อให้เกิดความคล่องตัวในการเดินทางเช่นกัน หรือใช้ขนส่งสินค้าและขนส่งผู้โดยสารซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งทางบก ซึ่งใช้รถยนต์เพื่อธุรกิจบริการนำเที่ยวหรือให้บริการในลักษณะนำเที่ยวเป็นหมู่คณะ¹

จากที่กล่าวมาในข้างต้น รถยนต์มีความสำคัญและมีความจำเป็นมาก แต่ในปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเป็นเงินจำนวนมากเพราะผู้บริโภคต้องการรถยนต์ใหม่ที่มีคุณภาพมาใช้งานและอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบอาชีพ แต่ในบางครั้งไม่เป็นอย่างที่คาดหวังเพราะเมื่อซื้อรถยนต์ใหม่มาแล้ว กลับเกิด

¹ วิทยา งามนิล. (2544). *มาตรการทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจและการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ ใช้แล้ว*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 2

ปัญหาหลายประการอย่างเช่น ผู้บริโภคคนหนึ่งซื้อรถยนต์ใหม่มาเพียง 8 เดือนแต่กลับต้องเข้าศูนย์ซ่อมถึง 5 ครั้ง โดยครั้งแรก ขณะขับรถยนต์อยู่ รถยนต์เกิดดับขึ้นมาเหยียบคันเร่งไม่ขึ้น จึงนำรถยนต์เข้าซ่อมที่ศูนย์รับบริการ เมื่อซ่อมรถยนต์เสร็จแล้วก็นำ รถยนต์ออกมาใช้ได้หนึ่งสัปดาห์ รถยนต์ก็มีอาการเดิม คือ ขณะรถยนต์วิ่งอยู่ก็มีอาการดับอีกครั้ง ทั้งที่เพิ่งออกมาจากศูนย์ซ่อมก็เอาเข้าศูนย์บริการอีกเป็นครั้งที่ 2 ครั้งที่ 3 ผ่านมาประมาณหนึ่งเดือน กำลังถอยรถยนต์ขึ้นที่จอดรถ พวงมาลัยเกิดเสีย ผ่านมา 8 เดือนก็เข้าศูนย์บริการประมาณ 4 ครั้ง รถยนต์ก็เสียอีกเครื่องยนต์กำลังทำงานแล้วเหยียบเบรกอยู่ด้วยแต่ไฟ ABS ก็แสดงขึ้น เมื่อปล่อยเบรก เครื่องเสียง CD ที่เปิดอยู่ก็เกิดปัญหาไฟหน้าปิดวิทูกระพริบ รถยนต์ก็กระตุกพวงมาลัยก็แข็ง เหยียบคันเร่งก็กระตุก หน้าปิดวิทูก็ใช้ไม่ได้ ขอบริษัทเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ก็ไม่ให้เปลี่ยน² มีกรณีที่เกิดขึ้นโดยเป็นข่าวดังไปทั่วที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคลิฟอร์เนีย บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ของญี่ปุ่นเรียกรถยนต์คัน 2.3 ล้านคันจากตลาดในสหรัฐอเมริกาหลังตรวจพบว่าปัญหาความบกพร่องในระบบเหยียบคันเร่ง โดยในการแถลงการณ์ของสำนักงานสาขาโตโยต้าในประเทศสหรัฐอเมริการะบุว่ารถยนต์ที่เรียกคืนเพื่อแก้ไขความบกพร่องได้แก่โตโยต้าหลายรุ่นซึ่งประกอบด้วย RAV 2009 - 2010 Corolla 2009 - 2010 Maxtrix 2009 - 2010 Avalon 2005 - 2010 Camry 2007 - 2010 ไฮจ์แลนเดอร์ 2010 ทูนดรา 2007 - 2010 และ โซโกเวีย 2008 - 2010³ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่เกี่ยวกับความบกพร่องที่เกิดจากรถยนต์ใหม่มีให้เห็นอยู่เนือง ๆ รุนแรงบ้าง น้อยบ้างดังจะได้เห็นในหนังสือพิมพ์ในช่วงเวลาต่าง ๆ เกี่ยวกับกรณีผู้บริโภครายหนึ่ง เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 ซื้อรถยนต์มาเมื่อไม่นานนักมาจอด ณ สำนักงานตำรวจ พหลโยธินและ “ทุบกระจกรถ” รถยนต์คันดังกล่าวต่อหน้าสื่อมวลชนด้วยความอัดอั้นใจกับ “ปัญหา รถยนต์ใหม่” คันดังกล่าวที่ผู้บริโภครายนั้นต้องประสบมาตลอดระยะเวลาเกือบสองปีตั้งแต่ซื้อรถยนต์คันดังกล่าว และมีได้รับการแก้ไขปัญหากับบริษัทที่ขายรถยนต์คันดังกล่าวนั้นแต่อย่างใดไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องให้หมดไปโดยสิ้นเชิงหรือ “การเปลี่ยน” รถยนต์ใหม่แทนคันที่มี

² ธนพล. (2552). *ผมจะอย่างไรดีซื้อรถยนต์ป้ายแดงแล้วมีปัญหา* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :www.dec.ha.com [2552, 26 พฤศจิกายน].

³ สุนิตา พรธรรมรักษา (2553). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaito wnusa.com/New-10001000334-1.aspx> โตโยต้าเรียกคืนรถยนต์ 2.3 ล้านคัน จากสหรัฐอเมริกา [2553, 25 สิงหาคม].

ปัญหานั้นหรือแม้กระทั่ง “การคืนเงิน” เท่ากับราคารถยนต์นั้นตามที่ผู้ซื้อนั้นร้องขอแม้กระทั่งทุกวันนี้⁴

จะเห็นได้ว่าจากปัญหาดังกล่าว ผู้บริโภคต้องหันมาพึ่งพาสถาบันงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ก็ไม่สามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตามที่ผู้บริโภคต้องการแต่อย่างใด เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่บัญญัติครอบคลุมถึงเรื่องดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคต้องนำไปฟ้องเป็นคดีแพ่ง กรณีนี้ผู้บริโภคฟ้องร้องบริษัทเพื่อขอเปลี่ยนรถหรือขอคืนเงินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 แต่ก็ทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดีและสำหรับผู้บริโภคโดยทั่วไปในการเรียกร้องให้บริษัทต้องรับผิดชอบจนถึงฟ้องร้องเป็นคดีความนั้นถือเป็นเรื่องที่ไม่ง่าย เนื่องจากผู้บริโภคจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาพอสมควร⁵ แม้ว่าจะในปัจจุบันจะมี พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมาก แต่ในส่วนที่เกี่ยวกับรถยนต์ใหม่นั้น ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ยังคงมีข้อจำกัดบางประการ ในขณะที่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดกระบวนการพิจารณาคดีที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และง่ายต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมากและอาจให้ความคุ้มครองแก่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ได้ แต่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ก็ต้องดำเนินการฟ้องร้องผู้ประกอบการรายนั้นเสียก่อน ซึ่งย่อมจะทำให้ผู้บริโกลงเลที่ จะดำเนินการเช่นนั้น เนื่องจากผู้บริโภคทั่วไปไม่มีความรู้ อีกทั้งต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน⁶ แต่ในต่างประเทศเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการบัญญัติไว้ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องดังกล่าวนี้ ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ผู้บริโภคต้องถูกผูกมัดอยู่กับรถยนต์ใหม่ที่มีข้อบกพร่องโดยบังคับให้ผู้ผลิตต้องดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีข้อบกพร่องและเมื่อผู้ผลิตได้ทำการซ่อมแซมตามความเหมาะสมแล้วยังไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภคโดยอาจซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภคโดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้วก็ได้

⁴ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2552). ความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย “รถยนต์ใหม่” กับการคุ้มครองผู้บริโภค: Product Liability law V.S Lemon Law. วารสารนิติศาสตร์ธรรมศาสตร์, ปีที่ 39 (ฉบับที่ 2), หน้า 276 – 278 และหน้า 280.

⁵ ปิติชัย พงษวานิชย์อนันต์. (2549, 27 มกราคม). แนวทางต่อสู้ ทวงสิทธิ เมื่อรถป้ายแดงมีปัญหา. กรุงเทพธุรกิจ,

⁶ นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ. (2552). อ้างแล้ว หน้า 280.

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยจึงควรกำหนดมาตรการเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ เพื่อจะได้มีมาตรการทางกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์ใหม่อย่างชัดเจนเป็นเรื่องเฉพาะ โดยผู้บริโภคไม่ต้องไปฟ้องร้องหรือดำเนินคดีทางศาลเพียงประการเดียวผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองมิให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องคดีทางแพ่งกับบริษัทรถยนต์

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีและหลักกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 เพื่อศึกษามาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ทั้งของไทยและต่างประเทศ
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภคความบกพร่องหรือช่องโหว่ของกฎหมาย
- 2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือบรรเทาข้อบกพร่องของกฎหมาย

3. ขอบเขตการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษามาตราทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่แล้วรถยนต์เกิดความบกพร่องทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไม่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่ต้องเสียไป การศึกษาวิจัยนี้จะวิเคราะห์จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 84/1 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

4. สมมติฐานของการศึกษา

เนื่องจากผู้บริโภครับความเสียหายจากความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ในปัจจุบัน ยังไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร ตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ในปัจจุบันก็ยังไม่สามารถให้การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายไม่สามารถเรียกร้องจากผู้ที่ต้องรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรมและพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่ได้กำหนดครอบคลุมถึงเรื่องการให้ความช่วยเหลือหรือเยียวยาแก่ผู้บริโภค ในเรื่องความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ไว้เป็นการเฉพาะ ทำให้ผู้บริโภคต้องนำเรื่องดังกล่าวไปฟ้องเป็นคดีแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดี และเป็นภาระกับผู้บริโภคที่ต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงความบกพร่องดังกล่าว ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรมีมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยในเรื่องดังกล่าวเหมือนในต่างประเทศ เพื่อผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองมิต้องเป็นภาระในการพิสูจน์ซึ่งทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายและเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ จึงควรศึกษาเปรียบเทียบกับต่างประเทศเพื่อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องรถยนต์ใหม่ในประเทศไทย

5. วิธีดำเนินการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาแบบการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ทั้งข้อมูลภายในประเทศและข้อมูลจากต่างประเทศ รวบรวมค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ ข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ (Website) ที่เกี่ยวข้องของไทยและต่างประเทศ รวมถึงวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนตัวบทกฎหมายทั้งของไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 2.1 ทำให้ทราบถึงประวัติความเป็นมาแนวคิด ทฤษฎีและหลักกฎหมายเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 ทำให้ทราบถึงมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ทั้งของไทยและต่างประเทศ

2.3 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการคุ้มครองผู้บริโภค ความบกพร่องหรือช่องโหว่ของกฎหมาย

2.4 เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขหรือบรรเทาข้อบกพร่องของกฎหมาย