

บทที่ 4

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในต่างประเทศและบทวิเคราะห์

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกรณีรถยนต์ใหม่ชำรุดบกพร่อง โดยเฉพาะ แต่ในต่างประเทศให้ความสำคัญในเรื่องนี้และออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องนี้ หลักกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักรออสเตรีย ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากมีแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ให้เห็นเด่นชัดและเป็นรูปธรรมหากได้ศึกษาให้ละเอียดมากขึ้นจะทำให้ได้รับประโยชน์จากการศึกษาสามารถนำมาเป็นตัวอย่างในการปรับใช้ในประเทศไทยต่อไป เพราะในปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่ได้ซื้อรถยนต์ใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเป็นเงินจำนวนมากเพราะผู้บริโภคต้องการรถยนต์ใหม่มีคุณภาพมาใช้งานและอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบอาชีพแต่ในความเป็นจริงกลับไม่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากเมื่อซื้อรถยนต์ใหม่มาแล้ว กลับเกิดปัญหาหลายประการดังที่กล่าวมาแล้วในบทต้น ๆ จากปัญหาดังกล่าว ผู้บริโภคต้องหันมาพึ่งพาสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ก็ไม่สามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตามที่ผู้บริโภคต้องการแต่อย่างใด เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มิได้บัญญัติครอบคลุมถึงเรื่องดังกล่าว จึงจะต้องวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ต่อไป

4.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ประเทศสหรัฐอเมริกา

4.1.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ประเทศสหรัฐอเมริกา

4.1.1.1 มลรัฐ California

"Lemon Law" เป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองมิให้ผู้บริโภคต้องถูกผูกมัดอยู่กับรถยนต์ใหม่ที่มีข้อบกพร่องโดยบังคับให้ผู้ผลิต ต้องดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีข้อบกพร่องให้เป็นไปตามพันธกรณีของการรับประกัน ที่ผู้ผลิตรถยนต์ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร "written warranty" และนอกจากนี้ในกรณีที่รถยนต์มีข้อบกพร่อง และผู้ผลิตได้มีความพยายามในการซ่อมแซม ตามความ

เหมาะสมแล้ว ยังไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค โดยอาจซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค โดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้วก็ได้

กฎหมายฉบับนี้ ยังได้ระบุถึงคำว่า "ความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสม" ซึ่งหมายถึงได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งโดยรถยนต์คันดังกล่าวจะต้องส่งมอบไม่เกิน 18 เดือน และใช้งานไม่เกิน 18,000 ไมล์ และข้อบกพร่องดังกล่าว จะต้องครอบคลุมภายใต้ warranty และ เป็นข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจน ในการใช้งานหรือมูลค่าของรถยนต์คันนั้น ๆ ในกรณีที่ มีความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสม ไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ ผู้บริโภค สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ได้ ดังนี้

1. ศึกษาพันธกรณีด้านการรับประกันโดยละเอียด เพื่อให้ทราบถึงข้อตกลงระหว่างผู้ผลิตและผู้ซื้อ ขั้นตอนในการแจ้งบริษัท และขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ย (Arbitration) เพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามข้อตกลง
2. เจรจาเพื่อหาข้อยุติกับผู้จัดจำหน่าย หรือบริษัทผู้ผลิตโดยตรง
3. หากไม่สามารถเจรจาได้เป็นที่พึงพอใจ และผู้บริโภคพิจารณาเห็นว่าเข้าข่ายกรณีของ Lemon Law แล้วก็สามารถยื่นเรื่องเพื่อขอให้มีการไกล่เกลี่ยได้ (ผู้ผลิตจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการไกล่เกลี่ย) การไกล่เกลี่ยนี้จะพิจารณาจากหลักฐานพันธกรณีของบริษัทในการรับประกัน หลักฐานการซ่อมแซม ความสูญเสียจากการไม่ได้ใช้รถยนต์ เป็นต้น ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยจะต้องเสร็จสิ้นภายใน 40 วัน ผลการตัดสินของกรรมการไกล่เกลี่ย หากตัดสินว่ารถยนต์คันดังกล่าว มีข้อบกพร่องจริง ผู้ผลิตจะต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค หรือซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค โดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้ว
4. หากการตัดสินของกรรมการไกล่เกลี่ยเห็นว่าไม่มีมูลหากผู้บริโภคไม่ยอมรับก็ยังสามารถยื่นฟ้องในชั้นศาลต่อไปได้

¹ California Civil Code Section 1793.22 (online). Available: www.autopedia.com [2553, 4 January].

4.1.1.2 มลรัฐ Florida

"Lemon Law" ของมลรัฐ Florida² ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีการกำหนดไว้ในปี 1988 สภานิติบัญญัติได้มีการแก้ไขกฎหมาย "Lemon Law" ให้ผู้ผลิตรถยนต์ต้องรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวหากรถยนต์ใหม่มีปัญหาต้องเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับผู้บริโภค ในกรณีที่รถยนต์คันดังกล่าวมีปัญหา หากผู้ผลิตหรือตัวแทนในการจำหน่ายไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรับประกัน โดยการซ่อมหรือหลังจากมีการพยายามซ่อมแซมแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 40 วัน ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย ได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 3 ครั้ง และในครั้งที่ 4 ก่อนที่จะได้รับหนังสือแจ้งเตือนจากผู้บริโภค แต่ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายก็ยังไม่สามารถซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีได้ ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องซื้อรถยนต์คันดังกล่าว และชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสมและผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่มีสิทธิในการเลือกว่า ต้องการให้ชดใช้เป็นเงินหรือเปลี่ยนรถคันใหม่แต่ระยะเวลาในการซ่อมดังกล่าวไม่สามารถนำมาบังคับในกรณีที่เกิดสงคราม ภัยพิบัติ ไฟไหม้ หรือภัยธรรมชาติ³

4.1.1.3 มลรัฐ Montana

"Lemon Law" มลรัฐ Montana ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีการกำหนดครอบคลุมรถยนต์ที่จดทะเบียนในมลรัฐ Montana แต่ไม่ครอบคลุมรถบ้าน

รถบรรทุกที่มีน้ำหนักกว่า 10,000 ปอนด์ ถ้าหากรถยนต์ใหม่คันดังกล่าวมีข้อบกพร่อง ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายต้องซ่อมแซมรถยนต์ให้กับผู้บริโภค แต่รถยนต์คันดังกล่าวจะต้องส่งมอบไม่เกิน 2 ปี และใช้งานไม่เกิน 18,000 ไมล์ แต่ถ้าผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 4 ครั้ง ภายใน 30 วันทำการ แต่ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย ก็ยังไม่สามารถซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีได้ ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องซื้อรถยนต์คันดังกล่าว และชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสม และผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่มีสิทธิในการเลือกว่าต้องการให้ชดใช้เป็นเงิน⁴

² Florida Lemon Law Chapter 681 Motor Vehicle Sales Warranties Motor Vehicle Warranty Enforcement Act

³ Florida lemon law. (online). Available: www.bbb.org/us/florida-lemon-law/ [2553, 4 January].

⁴ Montana Lemon Law Title 61, Chapter 4, Part 5 New Motor Vehicle Warranties – Remedies (online). Available: www.lemonlaw.com [2553, 4 January].

4.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

กฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกาฉบับปี 2006 โดยกระทรวงเศรษฐกิจที่กำหนดรูปแบบของกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ซึ่งผู้ผลิตและผู้ขายสินค้าต้องทำความเข้าใจและมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าตามสิทธิของผู้บริโภค (the Consumer Code of Rights) สิทธิของลูกค้าต้องทำความเข้าใจกับความคุ้มครองตามใบรับประกันสินค้า แหล่งที่มา แหล่งเก็บสินค้าและวันหมดอายุของสินค้า การให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกาเน้นสาเหตุการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในส่วนที่มีข้อบกพร่องของแบบของสินค้า ข้อบกพร่องของการผลิต และการสื่อสารที่ผิดพลาดกับลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียกสินค้าคืนจากบริษัทที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ผลิตผิดแบบหรือเรียกได้ว่ามีความบกพร่องของขั้นตอนการผลิตรถยนต์ดังกล่าว

หลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกาได้กล่าวไว้ในบทบัญญัติที่ 4 ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (the UAE's Consumer Protection Law 2006) และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (the Implementing Regulations 2007) ซึ่งกระทรวงเศรษฐกิจเป็นผู้รักษาการตามกฎหมายฉบับดังกล่าวได้มีการตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในการร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเสียหายเกิดจากข้อบกพร่องของสินค้า ตลอดจนการยื่นหนังสือร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสามารถพิจารณาดำเนินการในคดีที่เกี่ยวกับสินค้าของสหรัฐอเมริกา อเมริกา นั้น โดยมีศาลเฉพาะกิจที่พิจารณาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ไม่ต้องเสียเวลาในการดำเนินการในศาลปกติ

การพิจารณาคดีเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เป็นรถยนต์นั้น ผู้ที่ได้รับความเสียหายสามารถร้องเรียนต่อผู้รักษาการกระทรวงเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาได้โดยตรง ซึ่งได้รับผลกระทบจากสินค้าของต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถยนต์ที่นำเข้าจากต่างประเทศ ผู้รับสินค้านำมาขายต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อข้อบกพร่องของสินค้าต่อผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา โดยปกติแล้วสินค้าต้องมีมาตรฐานเดียวกันกับสินค้าของสหรัฐอเมริกา มีฉลากหรือมีคู่มืออธิบายการใช้และข้อเตือนการใช้สินค้านั้น ๆ ตามหลักกฎหมายของสหรัฐอเมริกา ปรากฏในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ผู้บริโภคมาตรา 17 (the Implementing Regulations article 17) เกี่ยวกับข้อบกพร่องของสินค้า ซึ่งเกิดขึ้นกับรถยนต์ที่ถูกเรียกคืนจากบริษัทอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อระบบเศรษฐกิจและผลกระทบต่อชื่อเสียง การผลิต และผู้ขายสินค้า

ต้องรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายต้องผูกพันตามกฎหมายผู้บริโภค ขอบการฟ้อง ตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายนี้ได้ครอบคลุมถึงความผิดที่เกิดกับการออกแบบสินค้า หรือกระบวนการผลิตสินค้า หลักเกณฑ์ดังกล่าวกระตุ้นให้กระทรวงเศรษฐกิจออกหนังสือเตือนไปยังผู้ผลิตสินค้าต้องเรียกสินค้าคืนภายในระยะเวลาสิบสี่วันนับตั้งแต่ออกประกาศกระทรวง หากไม่ดำเนินการหนังสือเตือนผู้ผลิตสินค้าต้องถูกดำเนินการตามกฎหมายและถูกลงโทษต่อไป

ปัจจุบันกระทรวงเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ได้ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมยานยนต์มีการประชุมพบปะหารือกันกับผู้นำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศในการป้องกันความเสียหายต่อผู้บริโภคในขอบการฟ้องของอุตสาหกรรมยานยนต์และการเรียกรถยนต์คืนจากผู้บริโภค กระทรวงจะต้องให้ตัวแทนผู้นำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศ คำนึงถึงขอบการฟ้องใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมยานยนต์ ต้องรายงานต่อกระทรวงเศรษฐกิจภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงตั้งแต่การค้นพบขอบการฟ้องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์และต้องทำรายงานส่งกระทรวงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสิบสี่วันตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในมาตรา 17 ผู้บริโภคสามารถเรียกค่าเสียหายจากผู้นำเข้าสินค้าได้ไม่ต่ำกว่า 10,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ หากผู้นำเข้ารถยนต์ไม่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ก็จะมีผลทางอาญาภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเพื่อการค้า กฎหมายฉบับนี้ได้ให้อำนาจแก่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐกิจในการหยุดการนำเข้าสินค้าในทุกหมวด ทางธุรกรรมทางด้านเศรษฐกิจที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภายในของสหรัฐอเมริกาตั้งแต่ระยะเวลาหนึ่งสัปดาห์ หากยังไม่ปฏิบัติตามคำสั่งอาจจะมีการยุติการดำเนินการทางธุรกิจและการถอดถอนสินค้านั้นออกจากตลาดของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ได้⁵

4.3 ประเทศแคนาดา

กฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าประเภทรถยนต์นั้นถือได้ว่าเป็นหลักกฎหมายว่าด้วยความคุ้มครองสินค้าผลิตภัณฑ์หรือเรียกว่า Product Liability ที่กำหนดให้ความคุ้มครองทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้า การจำหน่ายสินค้า การขายสินค้า รวมทั้งผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อ

⁵ The UAE's Suppression of Cheating and Fraudulence in Commercial Transactions Law 1979

⁶ Corporate Commercial (online). Available: <http://www.tamimi.com>, Consumer Protection in the UAE [2554, 27 January].

บุคคลที่สามที่ได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ทั้งทางร่างกายและทรัพย์สิน อย่างไรก็ตาม จำกัดความรับผิดเฉพาะในส่วนสินค้าที่ปรากฏรูปร่างจับต้องได้ เช่น รถยนต์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การกล่าวอ้างความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์โดยทั่วไปจะเป็นการกระทำละเมิด การจำกัดความรับผิด การละเมิดต่อใบรับประกันสินค้า และการอ้างสิทธิในการบริโภคสินค้าของลูกค้า ในลักษณะต่าง ๆ กฎหมายความรับผิดในสินค้าส่วนมากตัดสินคดีในระบบศาลภายในประเทศ การกล่าวอ้างความรับผิดในสินค้าแตกต่างกันในการกล่าวอ้างการพิสูจน์ความผิด ประเภทความรับผิดละเมิดต่อสินค้าแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ข้อบกพร่องของการผลิต ข้อบกพร่องของการออกแบบ และความผิดของผู้เสนอขายสินค้า

(๑) ข้อบกพร่องของการผลิตส่วนมากเกิดจากกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบคุณภาพ หรือความผิดพลาดของคนผลิตสินค้า

(๒) ข้อบกพร่องของการออกแบบเกิดความผิดพลาดของการออกแบบ ซึ่งอาจเกิดอันตรายหรือไร้ประโยชน์ ถึงแม้ว่าได้ระมัดระวังในกระบวนการผลิตแล้วก็ตาม ซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือความคาดหวังของลูกค้า

(๓) ข้อบกพร่องของผู้ขายสินค้าในการขนส่งสินค้าไม่ได้ระบุว่า ของที่ส่งนั้นเป็นของแตกหักง่าย หรืออันตรายต่อผู้ขนส่งหรือผู้รับสิ่งของ แม้ว่าสินค้านั้น จะไม่มีความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบก็ตาม

ความรับผิดชอบต่อสินค้าประเภทรถยนต์ : เมื่อบุคคลกล่าวอ้างการได้รับความเสียหายได้มีผลมาจากอันตรายหรือข้อบกพร่องของรถยนต์ในส่วนที่เป็นการผลิตหรือชิ้นส่วนของรถยนต์ในคดี *Prebushewski V. Dodge City Auto (1984) Ltd. , Shawna Prebushewski, Appellant V. Dodge City Auto (1984) Ltd. and Chrysler Canada Ltd. Respondents Supreme Court of Canada Judgment May 19 2005*

คดีนี้ โจทก์ Prebushewski ได้ซื้อรถยนต์จากคนขายภายหลังจากการใช้งานไปประมาณ 31,000 กิโลเมตร รถยนต์คันดังกล่าวเกิดความเสียหายจากไฟไหม้ในระบบไฟฟ้าของรถยนต์ โจทก์จึงเรียกร้องความรับผิดชอจากประกันภัย ผู้ขาย และผู้ผลิตรถยนต์ดังกล่าว ประกันภัยกล่าวอ้างว่า รถยนต์คันดังกล่าวได้ใช้เป็นระยะเวลาานหลังจากการซื้อจึงทำให้ความคุ้มครองลดลง ผู้ผลิตรถยนต์คันดังกล่าวไม่ยอมเจรจากับโจทก์ จึงทำให้โจทก์นำประเด็นนี้มาฟ้องต่อศาล และศาลได้มีคำพิพากษาให้ผู้ขายและผู้ผลิตรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่โจทก์ แต่จำเลยทั้งสองได้ยื่น

อุทธรณ์คดีขอให้มีการยกเว้นความรับผิด ศาลได้นำหลักกฎหมายเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Act 1996, Consumer Packaging and Labelling Act 1970, Consumer Products Warranties Act 1977) และพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (Hazardous Products Act 1968) พระราชบัญญัติความปลอดภัยในรถยนต์ (Motor Vehicle Safety Act 1969) มาปรับใช้กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น การละเมิดต่อกฎหมายตามมาตรา 65 (1) บทบัญญัติที่ 30 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภควางหลักไว้ว่า ในกรณีที่ได้รับความเสียหายจากสินค้า ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ คือผู้ผลิตสินค้าและได้ออกไปรับประกันสินค้าให้แก่ลูกค้า มากกว่าที่จะกล่าวเรื่องชดใช้ค่าเสียหายศาลพิพากษาว่าจำเลยเจตนากระทำความผิดในการละเมิดกฎหมายการรับประกันสินค้า⁷

4.4 ประเทศญี่ปุ่น

หลักกฎหมายเรื่องความรับผิดในสินค้ากับประเด็นอุตสาหกรรมยานยนต์ได้รับความสนใจในฐานะที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้ผลิตสินค้าเหล่านั้นด้วย ตัวบริษัทที่จัดตั้งในประเทศญี่ปุ่นเองถือได้ว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิตสินค้าที่ต้องสร้างมาตรฐานในการให้ความคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ผลิต และผู้บริโภคให้ตรงตามมาตรฐานทางอุตสาหกรรม

จุดประสงค์ของการรับผิดตามกฎหมายความรับผิดในสินค้า (The Product Liability Law 1994) ตามมาตรา 1 นั้น ได้กำหนดไว้ว่ากฎหมายนี้บรรเทาบุคคลที่ได้รับความบาดเจ็บจากความรับผิดในสินค้าจากผู้ผลิต รวมทั้งความเสียหายเมื่อเกิดผลกระทบต่อบุคคลในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินที่มีสาเหตุอันเกิดมาจากข้อบกพร่องของสินค้า

ในกรณีที่เกิดข้อบกพร่องของสินค้าตามกฎหมายความรับผิดในสินค้าตามมาตรา 2 นั้น ไม่ได้หมายความว่าถึงสินค้านั้นบกพร่องในคุณภาพ แต่หมายความว่าขาดมาตรฐานในเรื่องความปลอดภัยของสินค้า อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้นได้รับความบาดเจ็บด้านชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของผู้บริโภค ในกรณีที่เกิดกับอุตสาหกรรมยานยนต์ ในฐานะที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้ผลิตสินค้าเหล่านั้นด้วยตนเอง ต้องตระหนักถึงอันตรายที่อาจก่อให้เกิดแก่ผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ในประเทศญี่ปุ่น เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ย่อมสามารถที่จะเรียกสินค้าหรือรถยนต์นั้น ๆ กลับคืนได้ โดยยอมจ่ายค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายอันเกิดจากรถยนต์ใหม่

⁷ Supreme Court of Canada (online). Available: <http://www.westlaw.com>, Supreme Court of Canada, [2554, 27 January].

ข้อจำกัดในเรื่องความรับผิดชอบในสินค้าตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 5 นั้น สิทธิที่นั้นเกิดจากความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับบาดเจ็บจากสินค้านั้น ๆ ภายในระยะเวลาที่ได้ทำประกันสินค้าไว้ไม่เกินสามปีนับตั้งแต่บุคคลเหล่านั้นได้ทราบถึงอันตรายจากสินค้า และไม่เกินสิบปีนับแต่สินค้านั้นได้ผลิตออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรม

ตัวอย่างข้อบกพร่องในผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศญี่ปุ่น คือการที่บริษัทโตโยต้าได้เรียกรถยนต์คืนจากประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรปและสาธารณรัฐประชาชนจีน บริษัท โตโยต้าได้ประกาศเรียกรถยนต์คืน เนื่องจากความบกพร่องของคันเร่งที่ติดอยู่กับพื้นรถยนต์ ซึ่งที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุแก่ผู้ขับขี่ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเรียกรถยนต์ที่ขายไปยังทั้งสามประเทศนั้นคืนและห้ามการขายรถยนต์โตโยต้าอีกแปดรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเหตุคันเร่งที่ติดตั้งผิดพลาดลักษณะของผู้ขับขี่จึงทำให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่ประเทศผู้ผลิตสินค้าตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคควรที่จะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย โดยบริษัทรถยนต์ยอมจ่ายค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นการดำเนินการตามกฎหมายภายในของประเทศญี่ปุ่นและกฎหมายของต่างประเทศที่คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า^{*}

จากการศึกษากฎหมายของต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศแคนาดา หรือประเทศญี่ปุ่นในเบื้องต้น การที่ประเทศไทยไม่มีกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ ทำให้เกิดปัญหาขึ้นกับผู้บริโภคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมและไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เหมาะสม อีกทั้งยังต้องเสียเวลาและรับภาระเรื่องค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ผลิตหรือ ผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่ ผู้บริโภคถือเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบ เนื่องจากมีภาระหน้าที่นำสืบให้ศาลเห็นถึงความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ อันเกิดจากความผิดพลาดในขั้นตอนการผลิต ซึ่งเรื่องที่ยากแก่การพิสูจน์ เพราะการผลิตรถยนต์ใหม่มีเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย ผู้บริโภคย่อมไม่อาจจะล่วงรู้เพราะขาดความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ แต่หากประเทศไทยได้มีการกำหนดในเรื่องการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่เหมือนอย่างในต่างประเทศ ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทยก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปทำให้ผู้บริโภคผู้ซื้อ

^{*} United for a Multicultural Japan (online). Available: <http://www.tabunka.org/special/product.thiml> ,Products Liability Law in Japan. [2554, 27 January].

รถยนต์ใหม่ไม่ต้องเสียเวลาและรับภาระค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องเป็นคดี' ความแพ่งที่เรียกว่า "ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นนำสืบ" จะเห็นได้ว่า ผู้เสียหายจะต้องเป็นผู้ที่มีภาระการพิสูจน์ ซึ่งการพิสูจน์ความเสียหายที่เกิดขึ้นค่อนข้างมีปัญหาและ โจทก์ต้องมีการอย่างมากในการที่จะพิสูจน์ให้เห็นว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นกับโจทก์อันเนื่องมาจากสินค้าซึ่งสินค้าในที่นี้ก็คือรถยนต์ใหม่

ในการพิสูจน์นั้นจะต้องมีการพิสูจน์ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นว่าผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ได้รับความเสียหายอย่างไรที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ใหม่ที่ผู้บริโภคซื้อมาแล้วเกิดปัญหาความชำรุดบกพร่องอย่างไร โดยผู้บริโภคต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงความเสียหายที่ได้รับ ซึ่งผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ใหม่ต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการฟ้องคดีให้ศาลเห็นถึงภาระในการพิสูจน์ของผู้บริโภคอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีมีความสลับซับซ้อนยากต่อการที่ผู้บริโภคจะเข้าใจถึงกระบวนการผลิตอันนำมาสู่ความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ รวมทั้งต้องพิสูจน์ว่าผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายด้วย ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบในทางสัญญา เช่น ความรับผิดชอบในความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ที่ซื้อหรือความรับผิดชอบในทางละเมิด เช่น ความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตซึ่งหลักกฎหมายดังกล่าวทำให้ภาระตกหนักแก่ผู้บริโภค แต่เนื่องจากภาระการพิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่องในขั้นตอนการผลิต หรือความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตเป็นไปได้ยากเพราะพยานหลักฐานส่วนใหญ่อยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตแต่ฝ่ายเดียวยากที่ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่จะนำสืบได้ เนื่องจากผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความอ่อนแอหรือมีอำนาจต่อรองด้านเศรษฐกิจที่น้อยกว่าผู้ผลิตหรือ ผู้จำหน่าย การดำเนินคดีของผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่ได้รับ ความเสียหายจึงค่อนข้างเป็นไปได้ยาก หรือบางกรณีค่าเสียหายที่ได้รับก็ไม่คุ้มค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไป และหลักกฎหมายเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ไม่ได้บัญญัติถึงหลักข้อสันนิษฐานตามความเป็นจริงโดยปล่อยให้เป็นที่ของศาลในการใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยข้อเท็จจริงเป็นการเฉพาะเรื่อง ซึ่งศาลจะอนุมานเอาจากข้อเท็จจริง ที่ได้รับความมาแล้วสันนิษฐานข้อเท็จจริงตามหลักธรรมดาหรือหลักตรรกวิทยาประกอบกับแนวความคิดตามตำรากฎหมายเรื่องพยานหลักฐาน ทำให้ขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่าเรื่องใดบ้างที่ศาลต้องใช้หลักข้อสันนิษฐานตามความเป็นจริงในการวินิจฉัยหรือกำหนดภาระการพิสูจน์อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่คู่ความ หลักกฎหมายดังกล่าวจึงไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ได้ เนื่องจากการใช้หลักผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีภาระการพิสูจน์ไม่อาจทำให้ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ถึง

⁴ United for a Multicultural Japan (online). Available: <http://www.tabunka.org/special/product.thiml> [2554, 27 January].

ซึ่งความยุติธรรมได้ อีกทั้งข้อสันนิษฐานตามกฎหมายที่เป็นคุณแก่ผู้บริโภคมิใช่ไม่เพียงพอและข้อสันนิษฐานตามความเป็นจริงไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนให้ศาลต้องนำไปใช้ประกอบการวินิจฉัยคดีผู้บริโภค และถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะผลการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบการ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคต้องเสียเวลาในการดำเนินคดีซึ่งอาจกระทบต่อการปฏิบัติการและเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้ว่าหากประเทศไทยมีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคเหมือนอย่างในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีมาตรการและเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ โดยเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แก่ผู้บริโภคหรือชดเชยค่าเสียหายต่าง ๆ ตามความเหมาะสมดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 3

จากการศึกษากฎหมายของต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่นจะเห็นได้ว่า การที่ประเทศไทยไม่มีกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ทำให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคมากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการพิสูจน์เป็นปัญหาที่ยุ่งยากและเป็นภาระต่อผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ทำให้ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ไม่ได้รับความเป็นธรรมและไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เหมาะสมอีกทั้งเสียเวลาและค่าใช้จ่ายหากต้องมีการฟ้องร้องเป็นคดีความซึ่งผู้บริโภคเป็นฝ่ายเสียเปรียบเพราะต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงความบกพร่องซึ่งเป็นการพิสูจน์ที่ยาก เพราะรถยนต์มีเทคนิคมากมายที่ผู้บริโภคไม่อาจจะล่วงรู้ เพราะไม่มีความชำนาญในเรื่องดังกล่าว แต่หากประเทศไทยได้มีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่เหมือนอย่างในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดให้ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้บริโภค เมื่อรถยนต์คันดังกล่าวเกิดความชำรุดบกพร่องแล้ว ไม่สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทยก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป เป็นเหตุให้ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องเป็นคดี

4.5 บทวิเคราะห์

4.5.1 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้กฎหมายละเมิด

ในการใช้กฎหมายละเมิดมีประเด็นสำคัญของปัญหาเรื่องภาระการพิสูจน์ คือ บทบัญญัติในเรื่องละเมิดทั่วไปที่มีอยู่ในมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดชอบของบุคคลในการกระทำของตนเองอย่างกว้างขวางครอบคลุมการกระทำผิดเป็นการทั่วไป แต่ก็ไม่อาจเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้เป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เนื่องจากมีขอบข่ายที่กว้างจึงทำให้ยากแก่การนำสืบเพื่อพิสูจน์ถึงความรับผิดชอบและการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค อีกทั้งยังไม่มีบทบัญญัติความรับผิดเด็ดขาด โจทก์หรือผู้เสียหายจึงมีหน้าที่นำสืบหรือมีภาระการพิสูจน์ที่จะต้องนำสืบให้ศาลเห็นหรือเชื่อว่าโจทก์ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการพิสูจน์ทั่วไปตามมาตรา 84/1 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

4.5.2 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ในปัจจุบันรถยนต์กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมไม่ว่าจะใช้เพื่อเป็นยานพาหนะในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ นอกจากมีความสะดวกในการเดินทางแล้วยังก่อให้เกิดความคล่องตัวในการเดินทางเช่นกันหรือใช้ขนส่งสินค้าและขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งทางบก ซึ่งใช้รถยนต์เพื่อธุรกิจบริการนำเที่ยวหรือให้บริการในลักษณะนำเที่ยวเป็นหมู่คณะ¹⁰

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่ได้ซื้อรถยนต์ใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเป็นเงินจำนวนมาก เพราะผู้บริโภคต้องการรถยนต์ใหม่มีคุณภาพมาใช้งานและอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบอาชีพ แต่ในบางครั้งไม่เป็นอย่างที่คาดหวังเพราะเมื่อซื้อรถยนต์ใหม่มาแล้ว ควรที่จะใช้ได้อย่างสะดวกสบายกลับต้องมานั่งกังวลใจเพราะรถยนต์ใหม่ที่ซื้อมากลับเกิดปัญหาหลายประการเช่น ขับรถยนต์อยู่แล้วรถยนต์เกิดดับขึ้นมาเหยียบคันเร่งไม่ขึ้น พวงมาลัยเกิดติดล็อกหมุนไม่ได้ เหยียบเบรกแต่ไฟ ABS ก็แสดงขึ้น เมื่อปล่อยเบรกเครื่องเสียง CD ที่เปิดอยู่ก็เกิดปัญหา ไฟหน้าปิดวิद्यุกระพริบ รถยนต์ก็กระตุกพวงมาลัยก็แข็ง เหยียบคันเร่งก็กระตุก หน้าปัด

¹⁰ วีรยา งามนิล. (2544). *มาตรการทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจและการคุ้มครองผู้บริโภครถยนต์ใช้แล้ว*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 2.

วิทยุก็ใช้ไม่ได้ ขอบริษัทเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ก็ไม่ให้เปลี่ยน ผู้บริโภคจึงต้อง หันมาพึ่งพา
 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ก็ไม่สามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตามที่ผู้บริโภค
 ต้องการแต่อย่างใด เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มิได้บัญญัติครอบคลุมถึง
 เรื่องดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคต้องนำไปฟ้องเป็นคดีแพ่ง กรณีนี้ผู้บริโภคฟ้องร้องบริษัทเพื่อขอ
 เปลี่ยนรถหรือขอคืนเงินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้อง
 เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ผลิตและผู้จำหน่าย สำหรับผู้บริโภค
 โดยทั่วไปในการเรียกร้องให้บริษัทต้องรับผิดชอบจนถึงฟ้องร้องเป็นคดีความนั้นก็เป็นการที่ไม่
 ง่ายนัก เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาพอสมควรแต่ในต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศ
 สหรัฐอเมริกาได้บัญญัติไว้ใน "Lemon Law" ประเทศสหราชอาณาจักรได้บัญญัติไว้ใน
 บทบัญญัติที่ 4 ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (The UAE's Consumer Protection Law 2006) และ
 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (The Implementing Regulations 2007) ประเทศแคนาดา
 ได้บัญญัติไว้ในหลักกฎหมายว่าด้วยความคุ้มครองสินค้าผลิตภัณฑ์หรือเรียกว่า Product Liability
 ประเทศญี่ปุ่นได้บัญญัติไว้ใน The Product Liability Law 1994 ได้มีการกำหนดมาตรการทาง
 กฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในกฎหมายคุ้มครองของแต่ละประเทศเป็น
 การเฉพาะ ซึ่งสามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ได้อย่างเหมาะสมเพราะ โดยบัญญัติให้
 เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่หรือชดเชยค่าเสียหายให้ผู้บริโภคตามจำนวนที่ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์คันดังกล่าว
 โดยเฉพาะกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดบัญญัติเพื่อเป็นการ
 คุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่เป็นการเฉพาะ คือ กฎหมายที่มีชื่อว่า "Lemon Law" โดยใช้บังคับ
 ในมลรัฐเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มลรัฐ California ได้บัญญัติไว้ใน "Lemon Law" เป็นกฎหมาย
 เพื่อคุ้มครองมิให้ผู้บริโภคต้องถูกผูกมัดอยู่กับรถยนต์ใหม่ที่มีข้อบกพร่อง โดยบังคับให้ผู้ผลิตต้อง
 ดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีข้อบกพร่อง ให้เป็นไปตามพันธกรณีของการรับประกัน ที่ผู้ผลิต
 รถยนต์ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร "written warranty" และนอกจากนี้ในกรณีที่รถยนต์มี
 ข้อบกพร่อง และผู้ผลิตได้มีความพยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสมแล้ว ยังไม่สามารถแก้
 ข้อบกพร่องได้ กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่
 ให้กับผู้บริโภค โดยอาจซื้อรถยนต์คันดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค โดยหักค่าเสื่อมราคาที่เหมาะสมกับ
 ระยะเวลาที่รถยนต์คันดังกล่าวได้มีการใช้งานไปแล้วก็ได้กฎหมายฉบับนี้ยังได้ระบุถึงคำว่า "ความ
 พยายามในการซ่อมแซมตามความเหมาะสม" ซึ่งหมายถึงได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง เป็น
 จำนวน 4 ครั้งขึ้นไป มีเวลารวมที่อยู่ในศูนย์บริการ 30 วันขึ้นไป ทั้งนี้ รถยนต์คันดังกล่าวจะต้องส่ง
 มอบไม่เกิน 12 เดือน และใช้งานไม่เกิน 12,000 ไมล์ และข้อบกพร่องดังกล่าว จะต้องครอบคลุม

ภายใต้ warranty และเป็นข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจน ในการใช้งานหรือมูลค่าของรถยนต์คันนั้น ๆ¹¹

มลรัฐ Florida "Lemon Law" ของมลรัฐ Florida ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่โดยมีการกำหนดไว้ในปี 1988 สภานิติบัญญัติ ได้มีการแก้ไขกฎหมาย "Lemon Law" ให้ผู้ผลิตรถยนต์ต้องรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวหากรถยนต์ใหม่มีปัญหาต้องเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับผู้บริโภคหากรถยนต์คันดังกล่าวมีปัญหา หากผู้ผลิตหรือตัวแทนในการจำหน่ายไม่สามารถดำเนินการตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเงื่อนไขการรับประกัน โดยการซ่อมหรือหลังจากมีการพยายามซ่อมแซมแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง เป็นจำนวน 40 วัน ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย ได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 3 ครั้ง และในครั้งที่ 4 ก่อนที่จะได้รับหนังสือแจ้งเตือนจากผู้บริโภคแต่ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายก็ยังไม่สามารถซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้งานได้อย่างปราศจากข้อบกพร่อง ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องซื้อรถยนต์คันดังกล่าวและชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสมและผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่มีสิทธิที่จะเลือกว่า ต้องการได้รับการชดใช้เป็นเงินหรือต้องการเปลี่ยนรถยนต์เป็นคันใหม่ ทั้งนี้ ระยะเวลาการซ่อมแซมรถยนต์ในศูนย์บริการนั้น ไม่สามารถนำมาบังคับในกรณีที่เกิดสงครามกลางเมือง ไฟไหม้ ภัยธรรมชาติ¹² ได้

มลรัฐ Montana "Lemon Law" มลรัฐ Montana ได้กำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ โดยกำหนดครอบคลุมรถยนต์ที่จดทะเบียนในมลรัฐ Montana แต่ไม่ครอบคลุมรถบ้านรถบรรทุกที่มีน้ำหนักกว่า 1,000 ปอนด์ ถ้าหากรถยนต์ใหม่คันดังกล่าวมีข้อบกพร่องผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายต้องซ่อมแซมรถยนต์ให้กับผู้บริโภค แต่รถยนต์คันดังกล่าวจะต้องส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคไม่เกิน 2 ปี และใช้งานไม่เกิน 18,000 ไมล์ แต่ถ้าผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายได้พยายามแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งเป็นจำนวน 4 ครั้ง ภายใน 30 วันทำการ แต่ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย ก็ยังไม่สามารถซ่อมรถยนต์คันดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานให้ดีได้ ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะต้องซื้อรถยนต์คันดังกล่าวและชดใช้เงินให้กับผู้บริโภคตามจำนวนที่เหมาะสม¹³

¹¹ Lamonlaw.com (online) available: www.lemonlaw.com [2553, 4 January].

¹² Florida Lemon Law Information (online) available: www.bbb.org/us/florida-lemon-law/ [2553, 4 January].

¹³ Lamonlaw.com (online) available: www.lemonlaw.com [2553, 4 January].

กฎหมาย "Lemon Law" ของมลรัฐต่าง ๆ ของประเทศสหรัฐอเมริกา มีหลักการและหลักกฎหมายโดยรวมคล้ายคลึงกัน หากมีข้อแตกต่างกันในรายละเอียดบางเรื่องเท่านั้น กฎหมาย "Lemon Law" เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับการซื้อขายรถยนต์ใหม่โดยตรงและมีบทบาทที่เป็นการคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคโดยทั่วไปอย่างชัดเจน หลักการสำคัญของกฎหมายคือ ผู้ซื้อรถยนต์นั้นจะต้องได้รับความคุ้มครองสิทธิของตน "อย่างเป็นธรรม" มิใช่ว่าจะต้องนำรถยนต์ใหม่นั้นไปให้ผู้ผลิตรถยนต์ทำการซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาไม่รู้จบสิ้น และหากผู้ผลิตรถยนต์นั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาความบกพร่องของรถยนต์นั้นในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้ผลิตนั้นก็จะมีหน้าที่ที่จะต้องเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แทนรถยนต์คันเดิม หรือชดเชยราคาให้แก่ผู้ซื้อ มาตรการดังกล่าวมีเงื่อนไขและวิธีการที่เป็นรูปธรรม ทำให้เกิดความชัดเจนทั้งต่อผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรถยนต์และผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ทั่วไป ในอันที่จะทราบว่าคู่สัญญา มีสิทธิและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างไร อันจะทำให้ปัญหาการขัดแย้งผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่และผู้ผลิตรถยนต์เกี่ยวกับความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ลดลง มาตรการดังกล่าวยังเอื้อให้เกิดการประนีประนอมหรือการเจรจาตกลงกันระหว่างผู้ซื้อรถยนต์ใหม่และผู้ประกอบการรถยนต์โดยไม่ต้องดำเนินคดีหรือฟ้องร้องคดีต่อศาล อันจะส่งผลให้การประกอบธุรกิจยานยนต์ของประเทศมีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้บริโภค และเป็นการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจยานยนต์ในประเทศไทยให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศและผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่จะได้รับการเยียวยาที่เป็นธรรมและเหมาะสมจึงเห็นควรนำหลักกฎหมาย "Lemon Law" ของมลรัฐต่าง ๆ ของประเทศอเมริกามาเป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ในประเทศไทยเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

4.5.3 ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

เนื่องจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่เกี่ยวกับความบกพร่องที่เกิดจากรถยนต์ใหม่มีให้เห็นอยู่เนือง ๆ รุนแรงมากบ้างน้อยบ้างดังจะเห็นได้จากช่วงเวลาที่ผ่านมา แม้กระทั่งทุกวันนี้ก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติความรับผิดชอบเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะได้ตราขึ้นและใช้บังคับเป็นกฎหมายแล้วก็ตาม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้กำหนด "หลักความคุ้มครอง" แก่ผู้ได้รับความเสียหายจาก "สินค้าที่ไม่ปลอดภัย" โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า

(ที่ไม่ปลอดภัย) และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

โดยนัยดังกล่าว การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขเกี่ยวกับสินค้าใน 3 ประการด้วยกัน คือ

(1) สินค้า (ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย) แก่ผู้เสียหายนั้นเป็น “สินค้า” ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติ

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “สินค้า” ว่าหมายถึง “สังหาริมทรัพย์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลิตผลเกษตรกรรม และให้หมายรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

(2) สินค้า (ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย) นั้นเป็น “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ตามนัยที่กำหนดในพระราชบัญญัติ

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “สินค้าที่ไม่ปลอดภัย” ว่าหมายถึง “สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็เพราะเหตุความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือนหรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้”

(3) สินค้า (ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย) นั้น ได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “ขาย” ว่าหมายถึง “จำหน่าย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยน เพื่อประโยชน์ทางการค้า และให้หมายความรวมถึงให้เช่า ให้เช่าซื้อ จัดหาตลอดจนเสนอ ชักชวน หรือนำออกแสดงเพื่อการดังกล่าว”

เมื่อนำเงื่อนไขเกี่ยวกับสินค้าทั้งสามประการข้างต้นมาพิจารณาประกอบกับปัญหา ความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ เกี่ยวกับความบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ใหม่ จะเห็นได้ว่าความคุ้มครองตามที่กำหนดให้พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความ

เสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ยังไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับปัญหาความบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ใหม่เสียทีเดียว รถยนต์ย่อมเป็นสังหาริมทรัพย์และเป็นสินค้าที่นัยแห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว และเมื่อมีการขายรถยนต์นั้นแก่ผู้บริโภคแล้ว กรณีจึงเป็นไปตามเงื่อนไขสองประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ประเด็นสำคัญที่จะต้องพิจารณาต่อไปคือ รถยนต์ใหม่ที่มีความบกพร่องนั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่เพราะพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ดังกล่าวมุ่งคุ้มครองความปลอดภัยของสินค้าที่ผู้ประกอบการผลิต นำเข้าและวางจำหน่ายในท้องตลาดเป็นการทั่วไปเป็นสำคัญ ความบกพร่องตามในสินค้าแห่งพระราชบัญญัติ จึงเป็นความบกพร่องที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้รถยนต์ใหม่นั้น อันเนื่องมาจากการขาดความปลอดภัยของรถยนต์ใหม่นั้น เช่นกรณีปัญหาคันเร่งค้าง กรณีปัญหาระบบเบรกไม่ทำงาน กรณีปัญหาถุงลมนิรภัยไม่ทำงานหรือทำงานไม่เต็มที่ กรณีปัญหากระแสไฟฟ้ารั่วหรือมีปัญหาในระบบกระแสไฟฟ้าในรถยนต์ เป็นต้น รถยนต์นั้นจึงเป็นลักษณะเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามนัยแห่งพระราชบัญญัตินี้ และผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ย่อมสามารถเรียกให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ได้ หากได้รับความเสียหายจากรถยนต์ใหม่นั้น ซึ่งมีความเป็นธรรมและความเหมาะสม¹⁴

ในทางตรงกันข้ามหากความบกพร่องของรถยนต์ใหม่เป็นเพียงความบกพร่องเล็กน้อยอันเกี่ยวกับคุณภาพของรถยนต์นั้น และมีใช้ความบกพร่องที่มีลักษณะเป็นการขาดความปลอดภัย ของรถยนต์นั้นแล้วก็ไม่อาจถือว่ารถยนต์ใหม่นั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ตามนัยแห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว เช่น เครื่องยนต์กำลังทำงานแล้วเหยียบเบรกแต่ไฟ ABS ก็แสดงขึ้นเมื่อปล่อยเบรก เครื่องเสียง CD ที่เปิดอยู่ก็เกิดปัญหา ไฟหน้าปัดวิทยุกระพริบ กรณีมีเสียงแปลก ๆ เกิดขึ้นในขณะขับขี่ กรณีถ้าโพงไม่ดีทำให้เสียงเพลงไม่คมชัด กรณีรถยนต์มีรอยถลอกหรือสีหลุดบางจุด แต่ผู้ขับขี่ยังคงสามารถขับรถนั้นได้เป็นปกติ เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ย่อมเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่นั้นจะต้องไปว่ากล่าวตามสัญญาซื้อขายหรือการรับประกันของผู้ผลิตรถยนต์นั้น ไม่อาจเรียกให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ การนำบทบัญญัติพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาใช้กับปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ใหม่จึงยังคงมีข้อจำกัดอยู่บางประการ ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น เนื่องจากบทบัญญัติพระราชบัญญัติดังกล่าวไม่ครอบคลุมกรณีปัญหาที่เกิดขึ้น

¹⁴ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 14.

จากรถยนต์ใหม่ในทุกกรณีกล่าวอีกนัยหนึ่ง หากความบกพร่องของรถยนต์ใหม่นั้นเป็นเพียงปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของรถยนต์นั้น เช่น ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญา ซึ่งมีใช้ปัญหาอันเกี่ยวกับการขาดความปลอดภัยของรถยนต์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ซื้อรถยนต์นั้นแล้ว ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ก็ไม่อาจใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติดังกล่าวแต่อย่างใด

4.5.4 ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 คู่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการดำเนินคดีหรือการฟ้องร้องผู้ประกอบการให้ต้องได้รับความผิดโดยพระราชบัญญัติได้กำหนดให้การดำเนินคดีผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วประหยัดและง่ายต่อผู้บริโภค อย่างไรก็ตามการที่ผู้เสียหายจะสามารถฟ้องร้องผู้ประกอบการให้ผิด (เปลี่ยนสินค้าใหม่ หรือชดใช้ค่าเสียหาย) โดยอาศัยกระบวนการพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะต้องได้รับความเสียก่อนว่าข้อพิพาทระหว่างผู้เสียหายกับผู้ประกอบการเป็น “คดีผู้บริโภค” ตามนัยมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งหมายความว่า

(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

(2) คดีแพ่งตามกฎหมายที่เกี่ยวกับความผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

(3) คดีแพ่งที่เกี่ยวกับคดีตาม (1) หรือ (2)

(4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้¹⁵

แม้ว่ารถยนต์ใหม่ที่มีความบกพร่องซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของรถยนต์นั้น จะไม่ถือว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามนัยแห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหาย

¹⁵ นนทวัชร นวตระกูลพิสิทธิ์. (2553). ความรับผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำมา “รถยนต์ใหม่” กับการคุ้มครองผู้บริโภค. “Product Liability law” V.S “Lemon Law”. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปีที่ 39 (ฉบับที่ 2), หน้า 282, 283, 285.

ที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 หรือแม้ว่าผู้ซื้อรถยนต์จะยังมิได้รับความเสียหายจากรถยนต์ใหม่นั้น และผู้ซื้อรถยนต์นั้นย่อมไม่อาจใช้สิทธิฟ้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่นั้นได้โดยอาศัยตามพระราชบัญญัติดังกล่าว แต่ผู้บริโภครถยนต์ใหม่นั้นย่อมสามารถฟ้องร้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์นั้น โดยอาศัยบทบัญญัติของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ หากผู้ผลิตหรือผู้ขายรถยนต์นั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความบกพร่องของรถยนต์ใหม่ให้แก่ผู้ซื้อนั้นได้ เนื่องจากข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตจำหน่ายรถยนต์ใหม่นั้นย่อมเป็นข้อพิพาทที่ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ต้องการให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่นั้นรับผิดชอบ โดยดำเนินการซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาคความบกพร่อง หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้แทนคันเดิม ตลอดจนรับซื้อรถยนต์นั้นและชดใช้เงินคืนแก่ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ อันเป็นข้อพิพาทเนื่องจากการบริโภคสินค้าและมีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคตามนัยมาตรา 3 (1) แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นเพียงกฎหมายวิธีสบัญญัติ หรือกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลและดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติดังกล่าวจะต้องปรากฏว่ามีการกระทำ ความผิดตามกฎหมายสารบัญญัติเสียก่อน เช่น การประพาดหรือฝ่าฝืนผิดสัญญาซื้อขายสินค้าหรือสัญญาบริการ ดังนั้น ผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีปัญหาคความบกพร่องจะสามารถฟ้องผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์นั้นเป็นคดีผู้บริโภคได้ก็ต่อเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์นั้นกระทำผิดสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) หรือสินค้าไม่เป็นไปตามคุณภาพที่ได้แจ้งไว้หรือรับประกันไว้โดยชัดแจ้ง (Express Warranty) และได้เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบแล้วแต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการใด ๆ ซึ่งย่อมเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่นั้นจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการฟ้องคดีผู้บริโภคนั้น

แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าการดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะมีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดและง่ายต่อผู้บริโภค และมาตรา 29 จะบัญญัติไว้ให้กระการพิสูจน์ตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจนั้น¹⁶ แต่ก็คงไม่อาจปฏิเสธว่าการฟ้องร้องหรือการดำเนินคดี นอกจากจะทำให้ผู้บริโภคเสียเวลาในการดำเนินคดีซึ่งอาจจะกระทบต่อการปฏิบัติการกิจหน้าที่การทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันตามปกติของตนแล้ว ผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่จำนวนไม่น้อยยังไม่คุ้นเคยกับการดำเนินการเช่นนั้น ด้วยเหตุที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนตามกฎหมาย และผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่จำนวนไม่น้อยที่ไม่กล้าที่จะดำเนินการดังกล่าวเพื่อปกป้องสิทธิของตน จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคอยากที่จะหลีกเลี่ยงหากเป็นไปได้ ด้วยเหตุนี้ หากมีการกำหนด

¹⁶ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 29.

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนเพื่อแก้ไขปัญหาหรือระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายอันเกี่ยวกับปัญหาความบกพร่องของรถยนต์ใหม่เป็นการเฉพาะเหมือนในต่างประเทศอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น อันเป็นมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ก่อนที่จะต้องมีการดำเนินคดีหรือฟ้องร้องคดีต่อศาล ในการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในประเทศไทยเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคผู้ซื้อรถยนต์ใหม่และผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ต่อไปในอนาคต ซึ่งนอกจากทำให้ความขัดแย้งดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดขึ้นอีกต่อไปแล้ว ยังจะเป็นการส่งเสริมการประกอบธุรกิจยานยนต์ของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย

4.5.5 ปัญหาเกี่ยวกับพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. 2511

ในกระบวนการการผลิตรถยนต์ใหม่นั้นในเรื่องมาตรฐานชิ้นส่วนในการผลิตได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 นี้เป็นกฎหมายด้านสังคมที่คุ้มครองผู้บริโภคในระดับหนึ่ง โดยกำหนดขึ้นเพื่อป้องกันและรักษาสิทธิของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมตามพระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมาตรฐานอุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 นั้น การคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีมาตรฐานตามที่คณะกรรมการผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมกำหนดสำหรับชิ้นส่วนรถยนต์ มีเพียงกระจกนิรภัยและเข็มขัดนิรภัยเท่านั้นที่อยู่ในความควบคุมในเรื่องมาตรฐานตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นส่วนชิ้นส่วนอื่น ๆ กฎหมายไม่ได้บังคับแต่อย่างใด เว้นแต่ผู้ผลิตประสงค์จะได้รับเครื่องหมายผลิตภัณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรมจึงจะนำผลิตภัณฑ์เข้ามาอยู่ในความควบคุม ซึ่งเป็นการควบคุมโดยความสมัครใจของผู้ผลิตสินค้าเองจะเห็นได้ว่ารถยนต์ เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนประกอบที่สำคัญเป็นผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายและหากเกิดความชำรุดบกพร่องก็ไม่สามารถที่จะใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่กลับไม่มีพระราชกฤษฎีกาควบคุม ดังนั้น พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมฯ ไม่ให้การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายได้เพียงพอ และพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้อำนาจฝ่ายบริหารออกกฎกระทรวงประกาศให้สินค้าใดเป็นสินค้าควบคุมมาตรฐานการผลิตผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในกรณีที่ยังไม่มีประกาศก็จะไม่ได้รับการคุ้มครอง และลักษณะการคุ้มครองก็เป็นเพียงให้ดำเนินการตามมาตรฐาน

อุตสาหกรรมเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ซื้อรถยนต์ใหม่ที่เป็นระบบอย่างชัดเจน ไม่มีมาตรการในการสร้างระบบความรับผิดชอบ และการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น