

โครงการจัดทำข้อสรุปกรณีศึกษาคำพิพากษาศาลออสเตรเลีย
ระหว่าง Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)
กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑)
ตามหมายเลขเอกสารที่ VID ๑๑๖๙ of ๒๐๑๙
พิพากษาโดย O'CALLAGHAN J และแปลคำพิพากษาในส่วนที่มีความสำคัญ

โดย
นางรมย์รวิ จันทรเสน

เสนอ
สภาองค์กรของผู้บริโภค
๔ เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

ส่วนที่ ๑	สรุปคำพิพากษาศาลออสเตรเลียระหว่าง Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑)	๓
ส่วนที่ ๒	กรณีศึกษาเปรียบเทียบ Competition and Consumer Act 2010 (Cth) ของประเทศออสเตรเลีย กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ของประเทศไทย ในส่วนที่เกี่ยวกับคดีระหว่าง Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑)	๒๘

ส่วนที่ ๑

สรุปคำพิพากษาศาลออสเตรเลียระหว่าง

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)

กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑)

เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ศาลสหพันธ์แห่งออสเตรเลีย (Federal Court) ได้มีคำตัดสินในกรณีพิพาทที่คณะกรรมการด้านการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (Australian Competition and Consumer Commission: ACCC) เป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท มาสด้า ออสเตรเลีย จำกัด (“มาสด้า”) ว่ามาสด้ากระทำความผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย (Australia Consumer Law: ACL) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้าตามกฎหมาย (statutory guarantee) โดยคณะกรรมการฯ ได้อ้างถึงการกระทำของมาสด้าในช่วงระหว่างปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒ ต่อผู้บริโภคจำนวน ๙ ราย ซึ่งซื้อรถยนต์รวม ๗ คันจากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ (dealer) ของมาสด้าในออสเตรเลีย ว่าเป็นการกระทำที่เข้าข่ายขัดต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตราดังต่อไปนี้

(๑) **มาตรา ๑๘ Misleading or Deceptive Conduct** (การกระทำที่ทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง) ห้ามผู้ใดกระทำการในเชิงการค้าหรือพาณิชย์ ที่เป็นการทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง หรือมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เข้าใจผิดหรือเป็นการหลอกลวง

(๒) **มาตรา ๒๙(๑)(เอ็ม) False or Misleading Representations about Goods or Services** (การนำเสนอที่เป็นเท็จหรือหลอกลวงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ) ห้ามผู้ใดกระทำการในเชิงการค้าหรือพาณิชย์ ที่เป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ในประเด็นการรับประกันสินค้า ซึ่งรวมถึงการรับประกันสินค้าตามกฎหมาย

(๓) **มาตรา ๒๑ Unconscionable Conduct in Connection with Goods or Services** (การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ) ห้ามผู้ใดซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรงในการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ

ทั้งนี้ มาสด้าถือเป็น “ผู้ผลิต” (manufacturer) ขณะที่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้าถือเป็น “ผู้ขายสินค้า” (supplier) ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค^๑

ในภาพรวม ผู้พิพากษาโอคัลลาแกน เจ (O’Callaghan J) ตัดสินว่า การกระทำของมาสด้าต่อผู้บริโภค ทั้ง ๙ ราย เข้าข่ายขัดต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากมาสด้ามีการกระทำและ/หรือการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายของตนในประเด็นการรับประกันสินค้า โดยมีสาระสำคัญ คือ มาสด้ามีการนำเสนอ (representation) ที่เป็นการทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดว่า ผู้บริโภคไม่มีสิทธิในการขอคืนเงิน (refund) หรือขอเปลี่ยนสินค้า (replacement) ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง โดยที่มาสด้ามิได้พิจารณาว่าการชำรุดบกพร่อง

^๑มาตรา ๒ และ ๗ ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดนิยามของคำว่า “ขาย” (supply) และ “ผู้ผลิต” (manufacturer)

ของสินค้านั้น ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง (“major failure”) ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าได้ ซึ่งจะมีผลให้มาสด้าจะต้องเสียค่าปรับที่เป็น การลงโทษ (penalty) ต่อคณะกรรมการฯ (ACCC) ซึ่งผู้พิพากษาจะพิจารณาอัตราค่าปรับต่อไป อย่างไรก็ตาม การกระทำของมาสด้าต่อผู้บริโภคทั้ง ๙ รายดังกล่าวยังไม่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง ในการจำหน่ายสินค้า (Unconscionable Conduct in Connection with Goods or Services) ซึ่งจะให้ มาสด้าจะต้องเสียค่าปรับจากการฝ่าฝืนในอัตราที่สูงขึ้น

ทั้งนี้ การกระทำและ/หรือการนำเสนอของมาสด้าและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้าต่อผู้บริโภค แต่ละราย มีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้บริโภคอาร์ซี (Consumer RC)

๑.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ อาร์ซีซื้อรถยนต์มาสด้า ๒ จากบริษัทอีเกอร์ เอ็มดี จำกัด ซึ่งเป็น ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๑๘,๙๙๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๒ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อใช้ ในการทำงานและหารายได้ โดยอาร์ซีให้ข้อมูลว่า ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ สัญญาณเกี่ยวกับเครื่องยนต์มีไฟเตือนเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตาม ก่อนวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ ไม่พบการบันทึก ปัญหาดังกล่าวไว้ในข้อมูลการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะทางของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้า

๑.๒ การนำเสนอที่ ๑

ในช่วงกลางปี ๒๕๖๐ อาร์ซียังคงพบปัญหาสัญญาณเครื่องยนต์มีไฟเตือน จึงนำรถยนต์ เข้าตรวจสอบกับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้า (dealer) และพบว่าต้องเปลี่ยนหัวฉีดน้ำมัน

หลังจากนั้นอาร์ซีได้หารือกับมาสด้า^๓ โดยอาร์ซีได้แจ้งปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ของตน รวมถึง แจ้งว่าอาร์ซีต้องหยุดงานในระหว่างที่รถกำลังซ่อม โดยมาสด้าแจ้งว่าจะจัดหารถไว้ให้อาร์ซีใช้แทนและจะขยาย ระยะเวลาประกันสินค้าเพิ่มให้อีก ๑ ปี อย่างไรก็ตาม หลังจากนั้นอาร์ซียังคงพบปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ของตน เป็นระยะๆ อาทิ สัญญาณเกี่ยวกับเครื่องยนต์มีไฟเตือน เครื่องยนต์มีอาการเสียวกำลังและเร่งไม่ขึ้น และ/หรือ สัญญาณเตือนบนแผงควบคุมหน้ารถยนต์มีไฟกะพริบ

ในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม ๒๕๖๐ อาร์ซีได้นำรถไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ และแจ้งว่าอาร์ซีจะเดินทางไปต่างประเทศเป็นเวลา ๑ เดือน แต่เมื่ออาร์ซีเดินทางกลับจากต่างประเทศ ก็พบว่าตัวแทนจำหน่ายของมาสด้ายังไม่ได้ดำเนินการซ่อมแซมรถให้ อาร์ซีจึงติดต่อมาสด้าเพื่อตำหนิเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการซ่อมแซม และแจ้งว่าอาร์ซีไม่ต้องการรถคันดังกล่าวแล้ว โดยมาสด้าแจ้งว่าจะติดตาม เรื่องการซ่อมแซมกับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า และจะจัดหารถยนต์ให้อาร์ซีใช้เป็นการชั่วคราว

^๒ประมาณ ๔๗๐,๐๐๐ บาท

^๓ผ่านตัวแทนลูกค้า (customer advocate) ของมาสด้า

ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ อาร์ซีได้สนทนากับมาสต้า โดยอาร์ซีสอบถามว่า หากรถยนต์ของอาร์ซีไม่สามารถซ่อมแซมได้ มาสต้าจะอย่างไรต่อไป ซึ่งมาสต้าแจ้งว่า มาสต้าจะพยายามซ่อมแซมต่อไป และไม่เคยมีเหตุการณ์ใดที่มาสต้าไม่สามารถซ่อมแซมรถยนต์ได้

ผู้พิพากษาตัดสินว่า ในการสนทนาระหว่างอาร์ซีกับมาสต้าเมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ มาสต้าได้นำเสนอให้อาร์ซีเข้าใจผิดว่า อาร์ซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิเสธสินค้า และขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสต้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซม (๓) การปฏิเสธสินค้าของผู้บริโภคและข้อเรียกร้องขอคืนเงิน หรือ (๔) หน้าที่ของมาสต้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๓ การนำเสนอที่ ๒-๔

ในช่วงเดือนมกราคม ๒๕๖๑ เครื่องยนต์รถยนต์ของอาร์ซียังคงมีอาการเสียวกำลั้ง โดยหลังจากนั้นอาร์ซีได้นำรถไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสต้าตรวจสอบ และได้รับแจ้งว่าเครื่องยนต์ชำรุด โดยมาสต้าจะทำการเปลี่ยนเครื่องยนต์และจัดหารถยนต์ให้อาร์ซีใช้เป็นการชั่วคราว อาร์ซีจึงแจ้งตัวแทนจำหน่ายของมาสต้าว่าอาร์ซีต้องการปฏิเสธสินค้าและขอเงินคืน ซึ่งตัวแทนจำหน่ายได้แจ้งให้อาร์ซีติดต่อมาสต้าโดยตรงเพื่อหารือข้อเรียกร้องดังกล่าว

ในวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ อาร์ซีได้สนทนากับมาสต้าทางโทรศัพท์ โดยอาร์ซีแจ้งว่า อาร์ซีมีสิทธิที่จะไม่รับรถยนต์คืนในกรณีที่ (๑) รถยนต์ไม่มีความปลอดภัย หรือ (๒) ใช้ระยะเวลาในการซ่อมแซมนานเกินไป ซึ่งอาร์ซีเห็นว่ารถยนต์ของตนเข้าข่ายทั้งสองกรณี อย่างไรก็ตาม มาสต้าแจ้งว่า มาสต้าทราบเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และได้ดำเนินการต่างๆ ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเมื่อรถยนต์ของอาร์ซีได้รับการเปลี่ยนเครื่องยนต์แล้ว จะสามารถขับใช้ได้อย่างปลอดภัย

ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ อาร์ซีได้ติดต่อกับมาสต้า และยืนยันข้อเรียกร้องเดิมว่าต้องการขอเงินคืน แต่ข้อเรียกร้องของอาร์ซีได้รับการปฏิเสธจากมาสต้า ต่อมาในวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ มาสต้าแจ้งอาร์ซีทางโทรศัพท์ว่า มาสต้ายื่นข้อเสนอคืนเงินให้อาร์ซีจำนวน ๑๒,๑๒๕ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๔ และแจ้งว่ามาสต้ายื่นข้อเสนอดังกล่าวโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ อาทิ มูลค่าของรถยนต์ของอาร์ซีในปัจจุบัน และระยะเวลาที่อาร์ซีได้ใช้งานรถยนต์คันดังกล่าว โดยมาสต้าได้หักค่าอุปกรณ์เสริม ค่าจดทะเบียนรถยนต์ อากรแสดมป์ และค่าขนส่งจากตัวแทนจำหน่ายแล้ว ซึ่งอาร์ซีแจ้งว่าจะพิจารณาข้อเสนอของมาสต้า แต่เห็นว่ามาสต้าควรคืนเงินทั้งหมดที่อาร์ซีชำระเป็นค่ารถยนต์

ผู้พิพากษาตัดสินดังนี้

(๑) **การนำเสนอที่ ๒** ผู้พิพากษาเห็นพ้องกับคณะกรรมการสิทธิการฯ (ACCC) ว่า ในการสนทนาระหว่างอาร์ซีกับมาสต้าเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่มาสต้าเน้นย้ำว่าตนเองได้ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และเมื่อรถยนต์ของอาร์ซีได้รับการเปลี่ยนเครื่องยนต์แล้วจะสามารถขับใช้ได้อย่างปลอดภัย ถือเป็นปฏิเสธโดยอ้อมว่าอาร์ซีไม่มีสิทธิในการขอคืนเงินภายใต้กฎหมายคุ้มครอง

^๔ประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ บาท

ผู้บริโภคนั้น คำพูดของมาสด้าข้างต้นจึงเป็นการนำเสนอให้อาร์ซีเข้าใจผิดว่า อาร์ซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เพราะมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

(๒) การนำเสนอที่ ๓ ในการสนทนาระหว่างอาร์ซีกับมาสด้าเมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ซึ่งมาสด้ายืนยันข้อเสนอคืนเงินให้กับอาร์ซีเพียงบางส่วน มาสด้าได้นำเสนอให้อาร์ซีเข้าใจผิดว่า กฎหมายไม่ได้บังคับให้มาสด้าต้องคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าให้กับอาร์ซีโดยไม่หักค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

(๓) การนำเสนอที่ ๔ ในการสนทนาระหว่างอาร์ซีกับมาสด้าเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ และ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ซึ่งมาสด้าแจ้งว่ามาสด้าได้ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและได้ยืนยันข้อเสนอคืนเงินให้กับอาร์ซีเพียงบางส่วน มาสด้าได้นำเสนอให้อาร์ซีเข้าใจผิดว่า อาร์ซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกัน ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การนำเสนอของมาสด้าดังกล่าวขัดกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากมาสด้าไม่ได้พิจารณาว่าปัญหาที่เกิดกับรถยนต์ของอาร์ซี ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ก่อนที่มาสด้าจะปฏิเสธข้อเรียกร้องขอคืนเงินของอาร์ซี นอกจากนี้ ผู้พิพากษายังระบุว่า ในกรณีของรถยนต์ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้อนุญาตให้ผู้ขายหักค่าจดทะเบียนรถยนต์และอากรแสตมป์จากจำนวนเงินที่จะต้องคืน

๑.๔ การนำเสนอที่ ๕-๑๒

ในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ อาร์ซีและมาสด้ามีการติดต่อกันหลายครั้งเกี่ยวกับข้อเรียกร้องขอคืนเงินของอาร์ซีและจำนวนเงินที่มาสด้ายืนยันข้อเสนอให้อาร์ซีพิจารณา โดยคณะกรรมการสิทธิการฯ (ACCC) อ้างว่าในช่วงเวลาดังกล่าว มาสด้ามีการกระทำที่เข้าข่ายขัดต่อกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

(๑) วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ อาร์ซีได้สนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยมาสด้ายืนยันข้อเสนอเดิมที่จะคืนเงินให้อาร์ซีเป็นจำนวน ๑๒,๑๒๕ ดอลลาร์ออสเตรเลีย และแจ้งว่ามาสด้าเชื่อว่าข้อเสนอของมาสด้าสมเหตุสมผลและเป็นธรรมแล้ว (การนำเสนอที่ ๕)

(๒) วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ มาสด้าส่งจดหมายถึงอาร์ซีเพื่อแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่า มาสด้าไม่สามารถยอมรับข้อเสนอของอาร์ซีที่ต้องการให้มาสด้าคืนเงินค่ารถยนต์เต็มจำนวน (๑๘,๙๙๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย) อย่างไรก็ตาม มาสด้าเสนอที่จะซื้อรถยนต์คืนจากอาร์ซีเป็นเงิน ๑๒,๑๒๕ ดอลลาร์ออสเตรเลีย โดยมาสด้าเชื่อว่าข้อเสนอของมาสด้าเป็นข้อเสนอที่สมเหตุสมผล เมื่อพิจารณาจากที่อาร์ซีได้ใช้รถยนต์และได้รับประโยชน์จากรถยนต์คันนี้ด้วยแล้ว ทั้งนี้ ข้อเสนอของมาสด้าจะมีผลจนถึงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ (การนำเสนอที่ ๖ และ ๗)

(๓) วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ อาร์ซีส่งจดหมายถึงมาสด้า แจ้งปฏิเสธข้อเสนอของมาสด้า และยืนยันให้มาสด้าคืนเงินที่อาร์ซีชำระเพื่อซื้อรถยนต์เต็มจำนวน โดยอาร์ซีระบุในจดหมายด้วยว่า อาร์ซี

เห็นว่ารถยนต์ที่ตนซื้อจากมาสต้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง และมาสต้าไม่มีสิทธิที่จะลดทอนเงินที่อาร์ซีควรได้รับคืนตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยอ้างว่าอาร์ซีได้ใช้งานและได้รับประโยชน์จากสินค้าแล้ว ต่อมาในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ มาสต้าได้สนทนากับอาร์ซีทางโทรศัพท์ โดยมาสต้าเสนอที่จะคืนเงินบางส่วนให้กับอาร์ซี แต่ไม่เกิน ๑๓,๐๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๕ แต่อาร์ซีเน้นย้ำว่าตนเองควรได้รับเงินคืนเต็มจำนวนเนื่องจากรถยนต์ที่ซื้อจากมาสต้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง (การนำเสนอที่ ๘ และ ๙)

(๔) วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ มาสต้าส่งจดหมายถึงอาร์ซี โดยระบุว่ามาสต้าเสนอจะจ่ายเงิน ๑๓,๐๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย เพื่อซื้อรถยนต์คืนจากอาร์ซี โดยมาสต้าเชื่อว่าข้อเสนอของมาสต้ามีความสมเหตุสมผล เมื่อพิจารณาว่าอาร์ซีได้ใช้และได้รับประโยชน์จากรถยนต์คันนี้ด้วยแล้ว (การนำเสนอที่ ๑๐-๑๒)

ในที่สุด อาร์ซีได้ตกลงยอมรับข้อเสนอของมาสต้า เนื่องจากเกรงว่ามาสต้าจะถอนข้อเสนอดังกล่าวหากอาร์ซีไม่รีบตัดสินใจ

ผู้พิพากษาคัดสินว่า การนำเสนอที่ ๕-๑๒ ข้างต้น ซึ่งมาสต้ายื่นข้อเสนอคืนเงินให้อาร์ซีต่ำกว่าราคาเต็มที่อาร์ซีชำระเพื่อซื้อรถยนต์ และเน้นย้ำว่าข้อเสนอของตนมีความสมเหตุสมผลเพราะ อาร์ซีได้ใช้และได้รับประโยชน์จากรถยนต์ด้วยแล้วนั้น ถือเป็น การปฏิเสธทางอ้อมว่าอาร์ซีไม่มีสิทธิที่จะได้รับเงินคืนเต็มจำนวนด้วยเหตุว่ารถยนต์ของตนมีความชำรุดบกพร่องร้ายแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น การกระทำข้างต้นของมาสต้าจึงถือเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้อาร์ซีเข้าใจผิดว่า

(๑) ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของอาร์ซีมิใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง ตามมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

(๒) อาร์ซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และ

(๓) กฎหมายไม่ได้บังคับให้มาสต้าต้องคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าให้กับอาร์ซีโดยไม่หักค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาได้เน้นย้ำว่า การนำเสนอของมาสต้าข้างต้นเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จ เนื่องจากมาสต้าให้ความเห็นว่ารถยนต์ของอาร์ซีไม่มีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง โดยที่มาสต้าไม่เคยพิจารณามาก่อนว่า รถยนต์ของอาร์ซีมีความชำรุดบกพร่องร้ายแรงจริงหรือไม่ การนำเสนอของมาสต้าจึงเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จเนื่องจากไม่มีหลักฐานรองรับ

๑.๕ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสต้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสต้าจะถือเป็นการบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชน (community standards) ในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

^๕ประมาณ ๓๓๐,๐๐๐ บาท

๒. ผู้บริโภคซีทีและเอ็มที (Consumers CT and MT)

๒.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙ ซีทีและเอ็มทีซึ่งเป็นสามีภรรยาได้ซื้อรถยนต์มาสด้า ซีเอ็กซ์-๕ อาคิร่า ดีเซล จากเวส เอนด์ มาสด้า ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๕๒,๑๖๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๖ โดยหลังจากนั้น ซีทีและเอ็มทีพบปัญหาเกี่ยวกับไฟหน้าของรถยนต์คันดังกล่าวซึ่งเป็นไฟหน้าแบบปรับได้อัตโนมัติ (adaptive headlights)

๒.๒ การนำเสนอที่ ๑ และ ๒

ในช่วงปลายปี ๒๕๕๙ จนถึงกลางปี ๒๕๖๐ ซีทีและเอ็มทีพบปัญหาเกี่ยวกับระบบปรับไฟหน้าอัตโนมัติ โดยพบว่าไฟหน้าของรถยนต์มีความสว่างไม่เพียงพอ ทำให้ซีทีและเอ็มทีไม่สามารถขับรถในเวลากลางคืนได้ โดยซีทีและเอ็มทีได้นำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบและดำเนินการซ่อมแซม แต่ก็ยังคงพบปัญหาเดิมอยู่เป็นระยะ

ในวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ ซีทีและเอ็มทีได้นำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า และแจ้งว่าไม่ต้องการซ่อมแซมรถยนต์คันดังกล่าวอีกต่อไป

ต่อมาในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ ซีทีและเอ็มทีได้สนทนากับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าอีกครั้ง โดยได้ยืนยันความต้องการเดิมว่าไม่ต้องการซ่อมแซมรถยนต์คันดังกล่าว และต้องการขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า ซึ่งตัวแทนจำหน่ายได้แจ้งให้ซีทีและเอ็มทีติดต่อมาสด้าโดยตรงเพื่อหารือหรือขอเรียกร้องดังกล่าว

ในวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ เอ็มทีได้สนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยเอ็มทีแจ้งว่าเอ็มทีได้หารือเรื่องนี้กับคณะกรรมการการฯ (ACCC) และได้รับข้อมูลว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอยู่นอกเหนือกว่าการรับประกันโดยผู้ผลิต นอกจากนี้ ความบกพร่องของไฟหน้าถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงที่ผู้บริโภคสามารถขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าได้ อย่างไรก็ตาม มาสด้าตอบกลับว่ามาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมรถยนต์ภายใต้การรับประกันจากผู้ผลิต และมาสด้ายืนยันที่จะซ่อมแซมรถยนต์ของเอ็มทีต่อไป

ผู้พิพากษาดัดสินว่า ในการสนทาระหว่างเอ็มทีและมาสด้าเมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ ซึ่งมาสด้าตอบกลับเอ็มทีว่ามาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมรถยนต์ภายใต้การรับประกันจากผู้ผลิต มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) **การนำเสนอที่ ๑** ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๒) **การนำเสนอที่ ๒** ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

^๖ประมาณ ๑,๓๐๐,๐๐๐ บาท

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาเห็นว่า ซีทีและเอ็มทีได้ดำเนินการปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙(๓)(เอ) ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในระหว่างการสนทนากับตัวแทนจำหน่ายของมาสต้าในวันที่ ๙ และ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ ซึ่งซีทีและเอ็มทีได้แจ้งอย่างชัดเจนว่าไม่ต้องการซ่อมแซมรถยนต์ของตนอีกต่อไป และต้องการขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า โดยผู้พิพากษาอธิบายว่า **หลังจากที่ซีทีและเอ็มทีปฏิเสธสินค้าแล้ว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดให้มาสต้าต้องพิจารณาว่าการปฏิเสธสินค้าของซีทีและเอ็มทีมีความชอบธรรมหรือไม่** โดยในกรณีนี้ มาสต้าปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้บริโภคโดยกล่าวว่ามาสต้ามีสิทธิภายใต้การรับประกันจากผู้ผลิตในการซ่อมแซมสินค้า โดยที่มาสต้ายังไม่ได้ดำเนินการใดๆ เพื่อพิจารณาข้อเรียกร้องของซีทีและเอ็มที การกระทำของมาสต้าจึงเข้าข่ายเป็นการนำเสนอกที่เป็นเท็จ

๒.๓ การนำเสนอที่ ๓

ในวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ ซีทีได้สนทนากับมาสต้าทางโทรศัพท์ โดยซีทีแจ้งว่าซีทีได้ยื่นคำร้องกับคณะกรรมการฯ (ACCC) และได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการฯ ว่ารถยนต์ของซีทีและเอ็มทีน่าจะเข้าข่ายสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องร้ายแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซีทีและเอ็มทีจึงมีสิทธิขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า อย่างไรก็ตาม มาสต้าตอบกลับว่า มาสต้ามีหน้าที่ในการซ่อมแซมสินค้าในฐานะผู้ผลิต

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในบริบทของการสนทนาที่ซีทีและเอ็มทีอ้างถึงสิทธิของผู้บริโภคในการขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การกล่าวอ้างของมาสต้าที่ว่ามาสต้ามีหน้าที่ซ่อมแซมสินค้าในฐานะผู้ผลิต จึงเข้าข่ายเป็นการนำเสนอกที่ทำให้ซีทีและเอ็มทีเข้าใจผิดว่า ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจาก มาสต้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสต้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ การกล่าวอ้างดังกล่าว ยังเป็นการกล่าวเป็นนัยด้วยว่า ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า

๒.๔ การนำเสนอที่ ๔ และ ๕

ในวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐ มาสต้าได้สนทนากับเอ็มทีทางโทรศัพท์ โดยมาสต้าแจ้งว่าตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสต้าได้ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของเอ็มทีแล้ว และพบว่าไฟหน้ามีแสงสว่างน้อยกว่ารถยนต์ปกติเพียงเล็กน้อยเมื่อขับในเวลากลางคืน โดยมาสต้าได้แจ้งเอ็มทีเพิ่มเติมว่า ถ้าหากรถยนต์มีความชำรุดบกพร่องอันเนื่องมาจากการผลิต มาสต้ามีหน้าที่ภายใต้การรับประกันจากผู้ผลิตในการซ่อมแซมสินค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่มาสต้ากระทำมาโดยตลอด

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนาทางโทรศัพท์กับเอ็มทีเมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐ มาสต้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) **การนำเสนอที่ ๔** ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๒) การนำเสนอที่ ๕ ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๕ การนำเสนอที่ ๖-๘

ในวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๐ มาสด้าได้สนทนากับซีทีทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งว่า มาสด้าได้ซ่อมแซมไฟหน้าแล้ว และเสนอที่จะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ตามระยะจำนวน ๒ ครั้ง รวมถึงจะขยายระยะเวลาในการรับประกันสินค้าให้อีก ๑ ปี โดยมาสด้าเห็นว่าการชำรุดบกพร่องของไฟหน้าไม่ถือเป็นการชำรุดบกพร่องอย่างร้ายแรง แต่ซีทียืนยันว่า ความชำรุดบกพร่องที่ส่งผลทำให้รถยนต์ไม่สามารถขับซีได้อย่างปลอดภัยอยู่ในขอบเขตค่านิยมของ “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” อย่างไรก็ตาม มาสด้ายังคงยืนยันว่า ความชำรุดบกพร่องของไฟหน้าอาจทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวก แต่ไม่ถือความชำรุดบกพร่องร้ายแรง เนื่องจากไฟหน้าไม่ใช่ส่วนประกอบที่สำคัญของรถยนต์ แต่หากเครื่องยนต์มีความชำรุดบกพร่อง ก็อาจเข้าข่ายเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงได้ เนื่องจากเครื่องยนต์ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญของรถยนต์ นอกจากนี้ มาสด้าเห็นว่า ผู้บริโภคจะมีสิทธิขอเปลี่ยนรถยนต์ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้ก็ต่อเมื่อรถยนต์คันดังกล่าวมีความชำรุดบกพร่องหลายประการ อาทิ ต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์หลายครั้งในช่วงระยะเวลาอันสั้น โดยมีสาเหตุมาจากความบกพร่องในการผลิต อย่างไรก็ตาม เนื่องจากไฟหน้าไม่ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญของรถยนต์ มาสด้าจึงเห็นว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับไฟหน้าไม่เข้าข่ายเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง

ผู้พิพากษาดัดสินว่า ในการสนทนาทางโทรศัพท์กับเอ็มทีเมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๐ มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๖ ความชำรุดบกพร่องของไฟหน้าไม่ถือเป็นการชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า

(๒) การนำเสนอที่ ๗ ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ของซีทีและเอ็มทีไม่ถือเป็นการชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า

(๓) การนำเสนอที่ ๘ ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ เหตุผลสำคัญที่การนำเสนอของมาสด้าดังกล่าวข้างต้นเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากมาสด้าไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่า ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ของซีทีและเอ็มทีเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงหรือไม่ การนำเสนอข้างต้นจึงเป็นการนำเสนอที่ไม่มีพื้นฐานใดๆ รองรับ

๒.๖ การนำเสนอที่ ๙ และ ๑๐

มาสด้ามีจดหมายลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๐ ถึงซีทีและเอ็มที โดยระบุว่า มาสด้าเข้าใจว่า ปัญหาที่เกิดกับไฟหน้ารถยนต์ของซีทีและเอ็มทีได้รับการแก้ไขแล้ว และปัจจุบันไฟหน้าสามารถใช้งานได้ อย่างปกติ อย่างไรก็ตาม มาสด้าตระหนักถึงความไม่สะดวกที่ซีทีและเอ็มทีได้รับ จึงยื่นข้อเสนอดังต่อไปนี้ให้ซีที และเอ็มทีพิจารณา (๑) มาสด้าจะตรวจเช็คสภาพรถยนต์ตามระยะโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับการตรวจเช็ค ๒ ครั้งถัดไป (ที่ ๓๐,๐๐๐ กิโลเมตร และ ๔๐,๐๐๐ กิโลเมตร) และ (๒) มาสด้าจะขยายอายุการรับประกัน สินค้าจากผู้ผลิตให้จนถึงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ผู้พิพากษาตัดสินว่า จากเนื้อความของจดหมายข้างต้น มาสด้าได้มีการนำเสนอที่เป็นเท็จ หรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๙ ความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ของซีทีและเอ็มทีไม่ถือเป็นความชำรุด บกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า

(๒) การนำเสนอที่ ๑๐ ซีทีและเอ็มทีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตรา ที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ผู้พิพากษาอธิบายเพิ่มเติมว่า การนำเสนอข้างต้นถือเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภค เข้าใจผิด เนื่องจากมาสด้าให้ความเห็นว่าความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ของซีทีและเอ็มทีไม่ถือเป็น ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง โดยที่มาสด้าไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่า ความชำรุดบกพร่องดังกล่าว เข้าข่ายเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงหรือไม่ การให้ความเห็นของมาสด้าจึงเป็นการนำเสนอที่ไม่มี พื้นฐานใดๆ รองรับ

๒.๗ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้น ของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสด้าจะถือเป็นการ บริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชน ในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

๓. ผู้บริโภคเอสบีและเคบี (Consumers SB and KB)

๓.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๖ เอสบีและเคบีซึ่งเป็นสามีภรรยาด้วยกัน ได้ซื้อรถยนต์มาสด้า ซีเอ็กซ์-๕ แมกซ์ สปอร์ต ดีเซล จากรีกัล มอเตอร์ นิวคาสเซิล (ภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น นิวคาสเซิล มาสด้า) ซึ่งเป็น ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๔๒,๐๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๗ เพื่อให้เอสบีใช้ขับไปทำงาน โดยเอสบี และเคบีไม่พบปัญหาใด ๆ กับรถยนต์ในช่วงสองปีแรก

ต่อมาในปี ๒๕๕๘ เอสบีพบว่าเครื่องยนต์มีอาการเสียวกำลัง จึงได้นำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่าย ของมาสด้าตรวจสอบ และพบว่าเครื่องยนต์มีปัญหา มาสด้าจึงทำการเปลี่ยนเครื่องยนต์บางส่วน อย่างไรก็ตาม

^๗ประมาณ ๑,๐๕๐,๐๐๐ บาท

หลังจากนั้นรถยนต์ของเอสบีและเคบียังคงมีอาการเสียวกำลั้ง ต่อมาในช่วงเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๘ เคบีได้แจ้งตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้า (นิวคาสเซิล มาสด้า) ว่าเคบีไม่มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของรถยนต์ของตน และต้องการเปลี่ยนสินค้า แต่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้าแจ้งว่า ไม่มีทางที่มาสด้าจะยอมเปลี่ยนรถยนต์ให้เคบี และแจ้งให้เคบีหารือข้อเรียกร้องนี้กับมาสด้าโดยตรง

ในเดือนเมษายน ๒๕๕๙ รถยนต์ของเอสบีสตาร์ทไม่ติด เอสบีจึงนำรถไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ ซึ่งมาสด้าได้เปลี่ยนสตาร์ทมอเตอร์ให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เนื่องจากรถยนต์ยังอยู่ในระยะของการรับประกัน นอกจากนี้ มาสด้ายังเสนอที่จะขยายระยะเวลาในการรับประกันออกไปอีก ๑๒ เดือน และจะให้ความช่วยเหลือบนท้องถนน (roadside assistance) แก่รถยนต์ของเอสบีโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอีกสองปี ซึ่งเอสบียอมรับข้อเสนอของมาสด้า

ในช่วงประมาณวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เอสบีสังเกตว่ารถยนต์ของตนไม่มีกำลั้ง โดยเฉพาะเวลาเร่งเครื่องยนต์ เอสบีจึงนำรถไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ และได้รับแจ้งว่าต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่ โดยขณะนั้น ตัวเลขบนมาตรวัดระยะทางสะสมของรถยนต์อยู่ที่ ๒๑๔,๘๖๓ กิโลเมตร

๓.๒ การนำเสนอที่ ๑ และ ๒

ในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เคบีได้สนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยเคบีแจ้งว่าเคบีมีความคาดหวังว่ามาสด้าจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ เนื่องจากรถยนต์ของเคบีประสบปัญหาเป็นครั้งที่สามแล้ว โดยเคบีได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เคบีได้เคยเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้ามาก่อนหน้านี้ แต่ได้รับการปฏิเสธจากมาสด้า อย่างไรก็ตาม มาสด้าแจ้งว่า เป็นไปไม่ได้ที่มาสด้าจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้เคบีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากรถยนต์ของเคบีมีอายุการใช้งานมาแล้วสี่ปี และขับไปแล้วเกือบ ๒๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร โดยมาสด้าจะนำไปพิจารณา แล้วจึงจะยื่นข้อเสนอในการจ่ายค่าชดเชยให้กับเคบี

ผู้พิพากษาตัดสินว่า เคบีได้ปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙(๓) ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตอนที่เคบีแจ้งว่าเคบีคาดหวังให้มาสด้าเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ นอกจากนี้ ในการสนทนาระหว่างเคบีกับมาสด้าเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ซึ่งมาสด้าแจ้งว่าเป็นไปไม่ได้ที่มาสด้าจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้เคบีโดยไม่มีค่าใช้จ่ายนั้น มาสด้าได้มีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๑ เอสบีและเคบีไม่มีสิทธิในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๒) การนำเสนอที่ ๒ กฎหมายไม่ได้บังคับให้มาสด้าต้องคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้าโดยไม่หักค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

๓.๓ การนำเสนอที่ ๓

ในวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ เคบีสนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยเคบีแจ้งว่าเคบีต้องการเปลี่ยนรถยนต์จากรุ่นดีเซลเป็นรุ่นเบนซิน ซึ่งมาสด้าแจ้งว่า ในการพิจารณาจำนวนเงินที่มาสด้าจะยื่นข้อเสนอให้กับเคบี มาสด้าจะนำปัจจัยต่างๆ มาพิจารณาร่วมด้วย อาทิ ประวัติการใช้งานและการซ่อมแซมรถยนต์ ข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าในอดีตของเอสบี ความไม่มั่นใจในรถยนต์คันดังกล่าวของเอสบี และอายุและระยะทางสะสมของรถยนต์ โดยมาสด้ากล่าวเพิ่มเติมว่า ปัจจัยสำคัญที่จะลดทอนจำนวนเงินที่มาสด้าจะยื่นข้อเสนอให้กับเคบี คืออายุและจำนวนระยะทางสะสมของรถยนต์

ผู้พิพากษาตัดสินว่า คำกล่าวของมาสด้าที่ว่าอายุและจำนวนระยะทางสะสมของรถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ลดทอนจำนวนเงินที่มาสด้าจะเสนอให้เคบีและเอสบี เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จ หรือเป็นการนำเสนอที่ทำให้เคบีและเอสบีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิที่จะขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า โดยไม่มีค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

๓.๔ การนำเสนอที่ ๔ และ ๕

ในวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ มาสด้าสนทนาทางโทรศัพท์กับเอสบี โดยมาสด้าแจ้งว่ามาสด้า จะช่วยค่าส่วนต่างในการเปลี่ยนรถยนต์จากรุ่นดีเซลเป็นรุ่นเบนซินจำนวน ๕,๐๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^๘ เนื่องจากรถยนต์ของเอสบีมีอายุการใช้งานมาแล้วสี่ปีและขับมาแล้วเกินกว่า ๒๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร ทั้งนี้ ในการยื่นข้อเสนอดังกล่าว มาสด้าได้คำนึงถึงแล้วว่ารถยนต์ของเคบีต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์มาแล้วสองครั้ง อย่างไรก็ตาม เอสบีแจ้งว่าข้อเสนอของมาสด้าเป็นข้อเสนอที่ไม่สามารถยอมรับได้ และเอสบีตั้งใจที่จะยื่นคำร้อง ต่อองค์กรการค้าที่เป็นธรรมของรัฐนิวเซาท์เวลส์ (NSW Fair Trading) ซึ่งมาสด้าตอบว่ามาสด้าได้นำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาเรียบร้อยแล้วเช่นกัน

ผู้พิพากษาตัดสินว่า ในการสนทนายระหว่างมาสด้ากับเอสบี เมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๔ การที่มาสด้าแจ้งว่า มาสด้าได้พิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก่อนจะตัดสินใจปฏิเสธคำขอเปลี่ยนสินค้าของเอสบีและเคบี ถือเป็นข้อเสนอที่เป็นเท็จ หรือเป็นการนำเสนอที่ทำให้เอสบีและเคบีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๒) การนำเสนอที่ ๕ การที่มาสด้าแจ้งว่า มาสด้าเสนอค่าชดเชยเป็นเงิน ๕,๐๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย เนื่องจากรถยนต์มีอายุการใช้งานมาแล้วสี่ปีและขับมาแล้วเกินกว่า ๒๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร ถือเป็นข้อเสนอที่เป็นเท็จ หรือเป็นการนำเสนอที่ทำให้เอสบีและเคบีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิที่จะขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

๓.๕ การนำเสนอที่ ๖-๘

เคบีสนทนากับมาสด้าอีกครั้งในวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐ โดยเคบีได้ปฏิเสธข้อเสนอของมาสด้า และแจ้งว่าเอสบีและเคบีจะยื่นคำร้องต่อองค์กรการค้าที่เป็นธรรมของรัฐนิวเซาท์เวลส์ (NSW Fair Trading) โดยเคบีเห็นว่า รถยนต์ของตนประสบปัญหาจากความชำรุดบกพร่องร้ายแรงทั้งหมดสี่ครั้ง แต่มาสด้าแย้งว่า รถยนต์ของเอสบีและเคบีประสบปัญหาใหญ่เพียงสองครั้ง ซึ่งส่งผลให้ต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ สำหรับ ความชำรุดบกพร่องของสตาร์ทมอเตอร์นั้น มาสด้าไม่ถือเป็นปัญหาร้ายแรง และเป็นไปไม่ได้ที่มาสด้าจะตกลง เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับเอสบีและเคบีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยเคบีได้สอบถามเพิ่มเติมว่ามีกรณีใดบ้างที่ มาสด้ายอมเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับผู้ซื้อ ซึ่งมาสด้าได้ยกตัวอย่างกรณีที่ลูกค้าซื้อรถยนต์ใหม่ และพบว่า รถยนต์คันดังกล่าวประสบปัญหาที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้หลังจากที่ซื้อรถยนต์ไปได้ไม่นาน โดยมาสด้า ยังคงยืนยันที่จะปฏิเสธข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าของเอสบีและเคบี

^๘ประมาณ ๑๒๕,๐๐๐ บาท

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนาระหว่างมาสด้ากับเคบีในวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐ มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๖ เอสบีและเคบีไม่มีสิทธิที่จะขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

(๒) การนำเสนอที่ ๗ เอสบีและเคบีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๓) การนำเสนอที่ ๘ นิยามของ “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ถูกจำกัดขอบเขตไว้เฉพาะความชำรุดบกพร่องของส่วนประกอบสำคัญของรถยนต์ ทั้งนี้ คำกล่าวของมาสด้าที่ว่าความชำรุดบกพร่องของเครื่องยนต์ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง แต่ความชำรุดบกพร่องของสตาร์ทมอเตอร์ไม่ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จ เนื่องจากมาสด้ามิได้พิจารณานิยามของคำว่า “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” ภายใต้มาตรา ๒๖๐ ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมิได้กำหนดว่า ผู้บริโภคจะมีสิทธิในการปฏิเสธสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็ต่อเมื่อสินค้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรงเท่านั้น^๙

๓.๖ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสด้าจะถือเป็นการบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

๔. ผู้บริโภคเอ็มจี (Consumer MG)

๔.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ เอ็มจีซื้อรถยนต์มาสด้า ๖ ดีเซล ทัวร์ริง วากอน จากเมลแลนด์ ซิตี้ มอเตอร์ (ภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น เมทแลนด์ มาสด้า) ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๔๖,๖๖๓ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๐} โดยเอ็มจีไม่พบปัญหาใดๆ กับรถยนต์ในช่วงปีแรก อย่างไรก็ตาม ในช่วงระหว่างปี ๒๕๕๗-๒๕๖๑ รถยนต์ของเอ็มจีประสบปัญหาหลายครั้ง และต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ถึงสามครั้งในช่วงระยะเวลาดังกล่าว โดยในปี ๒๕๕๗ เมื่อเอ็มจีใช้รถยนต์ไปได้ ๓๐,๖๙๗ กิโลเมตร รถยนต์ได้แสดงสัญญาณเตือนเกี่ยวกับเครื่องยนต์และมีข้อความเตือนเกี่ยวกับแรงดันของน้ำมันบนแผงควบคุมหน้ารถยนต์ เอ็มจีจึงนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบและซ่อมแซม

จากนั้นในปี ๒๕๕๘ รถยนต์ของเอ็มจีได้แสดงสัญญาณเตือนเกี่ยวกับเครื่องยนต์และมีข้อความเตือนเกี่ยวกับแรงดันของน้ำมันบนแผงควบคุมหน้ารถยนต์อีกหลายครั้ง ซึ่งตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าได้

^๙มาตรา ๒๕๙ ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค อนุญาตให้ผู้บริโภคปฏิเสธสินค้าในกรณีที่ (๑) สินค้าไม่สามารถซ่อมแซมได้ หรือ (๒) สินค้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง

^{๑๐}ประมาณ ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท

ทำการเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้เอ็มจี อย่างไรก็ดี เอ็มจีได้แจ้งตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าว่าเอ็มจีต้องการขอเปลี่ยนรถยนต์ ต่อมาในปี ๒๕๕๙ รถยนต์ของเอ็มจียังคงประสบปัญหาเดิม และต้องทำการเปลี่ยนเครื่องยนต์อีกครั้ง แต่รถยนต์ของเอ็มจียังคงมีปัญหาในช่วงปี ๒๕๖๐ จนถึง ๒๕๖๑

ประมาณเดือนมิถุนายนหรือกรกฎาคม ๒๕๖๑ เอ็มจีพบว่ารถยนต์ของตนแสดงสัญญาณเตือนเกี่ยวกับเครื่องยนต์และสัญญาณเตือนว่าน้ำมันมีแรงดันต่ำ เอ็มจีจึงนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ โดยเอ็มจีได้แจ้งด้วยว่ารถยนต์ของเอ็มจีประสบปัญหาเดิมตลอดห้าปีที่ผ่านมา เอ็มจีจึงไม่ต้องการรถยนต์คันดังกล่าวแล้ว โดย ณ ขณะนั้น เอ็มจีใช้รถยนต์ไปแล้วเป็นระยะทาง ๙๕,๕๗๑ กิโลเมตร

ในวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ มาสด้าและเอ็มจีได้สนทนากันทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งว่ามาสด้าได้อนุมัติการซ่อมแซมเครื่องยนต์ให้กับรถยนต์ของเอ็มจีแล้ว แต่เอ็มจีแจ้งว่าสิ่งที่เอ็มจีต้องการมากที่สุดคือขอให้มาสด้าเปลี่ยนรถยนต์เป็นรุ่นใหม่ให้กับเอ็มจี ซึ่งมาสด้าตอบกลับว่า หากเป็นกรณีดังกล่าว เอ็มจีจะต้องออกค่าใช้จ่ายบางส่วนสำหรับรถยนต์คันใหม่ด้วย ทั้งนี้ สำหรับการชดเชยในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องจากผู้ผลิต มาสด้าจะนำระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน และประวัติการซ่อมแซมของรถยนต์คันดังกล่าวมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาข้อเสนอที่มาสด้าจะชดเชยให้กับผู้บริโภคด้วย อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้ว มาสด้าจะจัดการกับรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องจากผู้ผลิตโดยการซ่อมแซมความบกพร่องนั้น

ต่อมาในวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ มาสด้าได้สนทนากับเอ็มจีทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งว่ามาสด้าจะจ่ายเงินสมทบร้อยละ ๕๐ สำหรับการเปลี่ยนรถยนต์ของเอ็มจีจากรุ่นเดิมเป็นรุ่นมาสด้า ๖ วากอนเบนซิน

ในวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ มาสด้าได้สนทนาทางโทรศัพท์กับเอ็มจีอีกครั้ง โดยเอ็มจีสอบถามว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ที่มาสด้าจะจ่ายเงินสมทบมากกว่าร้อยละ ๕๐ แต่มาสด้าแจ้งว่า มาสด้าได้มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อเสนอดังกล่าวแล้ว จึงค่อนข้างแน่ใจว่ามาสด้าจะจ่ายเงินสมทบได้ร้อยละ ๕๐ ตามที่มาสด้าได้แจ้งเอ็มจีไปแล้ว

ในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑ มาสด้ามีจดหมายถึงเอ็มจีเพื่อแจ้งข้อเสนอ โดยมาสด้าจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับเอ็มจีเป็นรุ่นมาสด้า ๖ อะเทนาซ่า วากอน ภายใต้เงื่อนไขว่าเอ็มจีจะต้องจ่ายเงินสมทบเป็นจำนวน ๑๗,๗๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๑}

เอ็มจีได้แจ้งยอมรับข้อเสนอของมาสด้าในวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

๔.๒ การนำเสนอที่ ๑-๖

ผู้พิพากษาคัดสินว่า เอ็มจีได้ปฏิเสธสินค้าตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ ซึ่งเอ็มจีแจ้งมาสด้าว่าเอ็มจีต้องการขอเปลี่ยนสินค้า นอกจากนี้ ในการติดต่อกันระหว่างเอ็มจีกับมาสด้าระหว่างวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑ มาสด้าได้มีการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือการนำเสนอที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) การนำเสนอที่ ๑ เกิดขึ้นในการสนทนาเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ซึ่งมาสด้าแจ้งว่าเอ็มจีจะต้องออกค่าใช้จ่ายบางส่วนในการเปลี่ยนสินค้า เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้เอ็มจีเข้าใจผิดว่า

^{๑๑}ประมาณ ๔๕๐,๐๐๐ บาท

ตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๒) การนำเสนอที่ ๒ เกิดขึ้นในการสนทนาเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ซึ่งมาสต้าแจ้งว่า หากรถยนต์มีความชำรุดบกพร่องซึ่งเป็นความชำรุดบกพร่องจากผู้ผลิต มาสต้าจะแก้ปัญหาด้วยการซ่อมแซมเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้เอ็มจีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสต้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสต้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

(๓) การนำเสนอที่ ๓ เกิดขึ้นในการสนทนาเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ซึ่งมาสต้าแจ้งว่า ในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องจากผู้ผลิต มาสต้าจะนำระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน และประวัติการซ่อมแซมของรถยนต์คันดังกล่าว มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาข้อเสนอที่มาสต้าจะชดเชยให้กับผู้บริโภคด้วยเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้เอ็มจีเข้าใจผิดว่า เอ็มจีไม่มีสิทธิที่จะขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากอายุและ/หรือระยะทางสะสมที่รถยนต์ได้ถูกใช้งาน

(๔) การนำเสนอที่ ๔ และ ๕ เกิดขึ้นในการสนทนาเมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ และ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ ตามลำดับ โดยทั้งสองเหตุการณ์ มาสต้าแจ้งเอ็มจีว่ามาสต้าจะจ่ายเงินสมทบร้อยละ ๕๐ สำหรับการเปลี่ยนรถยนต์เป็นคันใหม่ จึงเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้เอ็มจีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๕) การนำเสนอที่ ๖ มาจากจดหมายที่มาสต้าส่งให้เอ็มจีเมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑ เพื่อแจ้งว่ามาสต้าจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้เอ็มจี ภายใต้เงื่อนไขว่าเอ็มจีจะต้องจ่ายเงินสมทบบางส่วน เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้เอ็มจีเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาอธิบายเพิ่มเติมด้วยว่า การนำเสนอดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะการนำเสนอที่ ๑, ๔, ๕ และ ๖ ถือเป็น การนำเสนอที่ทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง เนื่องจากมาสต้าไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่าเอ็มจีมีสิทธิขอเปลี่ยนสินค้าตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ รวมถึงไม่เคยพิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของเอ็มจีถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงหรือไม่

๔.๓ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสต้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสต้าจะถือเป็น การบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการ ดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

๕. ผู้บริโภคทีเค (Consumer TK)

๕.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ทีเคและสามี (เอ็มเค) ซื้อรถยนต์มาสด้า ปีที่-๕๐ ๓.๒ไอ คูอัลแคป ยูทิลิตี้ เอ็กซ์ทีอาร์ จากแฟรงค์สตัน มาสด้า ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๕๕,๕๐๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๒} โดยรถยนต์คันดังกล่าวจดทะเบียนในชื่อของเอ็มเค ทั้งนี้ ทีเคและเอ็มเคได้ซื้อรถยนต์คันดังกล่าว พร้อมทั้งซื้อรถบ้านแบบลากพ่วง (caravan) มาพ่วงกับรถยนต์ใหม่ของตน เพื่อใช้สำหรับท่องเที่ยวในออสเตรเลียกับเพื่อนฝูง

๕.๒ การนำเสนอที่ ๑

ประมาณวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ ขณะที่ขับรถท่องเที่ยวอยู่ที่รัฐควีนส์แลนด์ ทีเคและเอ็มเคได้ยื่นเสียงดังมาจากเครื่องยนต์ ในวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ ทั้งสองจึงนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าในบริเวณนั้น (รีออคแฮมตัน มาสด้า) ดำเนินการตรวจสอบความผิดปกติ โดยรีออคแฮมตัน มาสด้า พบปัญหาเกี่ยวกับหัวฉีดน้ำมันเชื้อเพลิง

ในวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ ทีเคสนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งทีเคว่าจะเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้กับรถยนต์ของทีเค และในช่วงที่รถยนต์ของทีเคอยู่ระหว่างการซ่อมแซม มาสด้าจะมีรถให้ยืมใช้ ซึ่งทีเคได้สอบถามมาสด้าว่า ค่าใช้จ่ายในการนำเครื่องยนต์จากมาสด้ามาเปลี่ยนให้กับรถยนต์ของทีเคที่รัฐควีนส์แลนด์ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ทีเคเลย จะมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรก็ดี มาสด้าแจ้งว่า มาสด้าไม่ได้พิจารณาแนวทางการดำเนินการโดยเปรียบเทียบจากความคุ้มค่าเงิน แต่จะดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ตามเงื่อนไขของการรับประกัน

คณะกรรมการฯ (ACCC) อ้างว่า ในการสนทนาระหว่างมาสด้ากับทีเคเมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ ข้างต้น มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ทีเคเข้าใจผิดว่าตนเองไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้า โดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซมข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

อย่างไรก็ดี ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ และชี้ว่าการนำเสนอของมาสด้าข้างต้นไม่ใช่การนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจาก ณ ขณะนั้น ทีเคยังไม่ได้ดำเนินการปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙(๓) ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค แต่เป็นเพียงการสอบถามมาสด้าเกี่ยวกับความคุ้มค่าระหว่างการนำเครื่องยนต์มาเปลี่ยนให้ทีเคกับการเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้ นอกจากนี้ ผู้พิพากษายังเห็นว่า คำตอบของมาสด้าที่ว่ามาสด้าไม่ได้พิจารณาในแง่ของความคุ้มค่า แต่จะดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ตามเงื่อนไขของการรับประกัน ก็ไม่ได้มีนัยยะเกี่ยวกับสิทธิของทีเคภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น การสนทนาข้างต้นจึงไม่เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่ขัดกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

^{๑๒}ประมาณ ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๓ การนำเสนอที่ ๒

ต่อมา ในช่วงปลายปี ๒๕๖๐ ถึงต้นปี ๒๕๖๒ ทีเคและเอ็มเคยังคงพบปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์คันดังกล่าว โดยปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ รถยนต์หยุดทำงานในขณะที่ทีเคหรือเอ็มเคกำลังขับขี้อยู่ (stalling) โดยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ รถยนต์หยุดทำงานในระหว่างที่ทีเคและเอ็มเคกำลังขับรถจากบ้านในเมืองเมลเบิร์น (รัฐวิกตอเรีย) ไปทำงานที่เมืองไบรอน เบย์ (รัฐนิวเซาท์เวลส์) เมื่อไปถึงเมืองไบรอน เบย์ ทีเคและเอ็มเคจึงนำรถยนต์ของตนไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าที่ใกล้ที่สุด (ลิสมอร์ มาสด้า) ดำเนินการตรวจสอบ แต่ในขณะที่รถยนต์อยู่กับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า กลับสามารถขับขีได้โดยไม่พบปัญหาดังกล่าว ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าจึงไม่สามารถหาสาเหตุที่รถยนต์หยุดทำงานได้ อย่างไรก็ตาม ทีเคและเอ็มเคแจ้งมาสด้าว่า ทั้งสองไม่ต้องการได้รถยนต์คืนจนกว่ามาสด้าจะหาสาเหตุพบ และดำเนินการซ่อมแซมให้เรียบร้อย

ในวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒ ทีเคส่งจดหมายถึงมาสด้าเพื่อแจ้งปัญหาที่ผ่านมาเกี่ยวกับรถยนต์ของตน และแจ้งว่าทีเคต้องการขอเปลี่ยนรถยนต์ตามเงื่อนไขการรับประกัน

ต่อมา ในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒ ทีเคสนทนากับมาสด้า โดยทีเคแจ้งว่า ทีเครู้สึกไม่ปลอดภัยที่จะขับขีรถยนต์คันนี้ และคิดว่ารถยนต์ของตนเป็นสินค้าที่ชำรุด แต่มาสด้าตอบกลับว่า มาสด้าเชื่อมั่นว่ารถยนต์ของทีเคไม่ได้มีความชำรุดบกพร่องจากโรงงาน เนื่องจากรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่องจะต้องมีอาการไม่ปกติมาก่อนหน้านี้แล้ว นอกจากนี้ ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าจะต้องตรวจพบความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ของทีเคให้ได้ก่อน จากนั้นมาสด้าจึงจะสามารถพิจารณาได้ว่ามาสด้าจะชดเชยให้ทีเคได้อย่างไร

ผู้พิพากษาตัดสินว่า จนถึง ณ จุดนี้ ทีเคได้ปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙ ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว นอกจากนี้ ในการสนทนาระหว่างทีเคกับมาสด้า เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒ ซึ่งมาสด้ากล่าวว่ารถยนต์ของทีเคไม่ได้มีความชำรุดบกพร่องจากโรงงาน มาสด้าได้มีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ทีเคและเอ็มเคเข้าใจผิดเกี่ยวกับสิทธิทางกฎหมายของตน เนื่องจากมาสด้าให้ความเห็นว่ารถยนต์ของทีเคและเอ็มเคไม่มีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง โดยที่มาสด้ายังไม่ได้พิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงหรือไม่

๕.๔ การนำเสนอที่ ๓ และ ๔

จนถึงช่วงปลายเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้ายังคงไม่พบสาเหตุที่ทำให้รถยนต์ของทีเคและเอ็มเคหยุดทำงานในขณะที่ขับขี (stalling) เนื่องจากรถยนต์ของทีเคและเอ็มเคสามารถใช้งานได้โดยไม่พบปัญหาดังกล่าวในระหว่างที่รถยนต์อยู่กับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า

ในวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าได้คืนรถยนต์ให้ทีเคและเอ็มเค เนื่องจากทั้งสองคนจะเดินทางกลับเมืองเมลเบิร์น ทีเคและเอ็มเคขับรถยนต์คันดังกล่าวออกจากไบรอน เบย์ในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ และกลับมาถึงเมืองเมลเบิร์นโดยไม่พบปัญหาใดๆ^{๑๓}

^{๑๓}ระยะทางจากเมืองไบรอน เบย์ ถึงเมืองเมลเบิร์น ประมาณ ๑,๖๐๐ กิโลเมตร

ในวันที่ ๖-๗ เมษายน ๒๕๖๒ รถยนต์ยุดทำงานขณะที่ทีเคและเอ็มเคกำลังขับขี ในวันต่อมา (๘ เมษายน ๒๕๖๒) ทีเคได้แจ้งปัญหาดังกล่าวให้มาสด้าทราบทางโทรศัพท์ และแจ้งว่าทีเคต้องการขอเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ หรือต้องการให้มาสด้ารับประกันว่ารถยนต์ของตนจะไม่เกิดปัญหาเช่นนี้อีก

ในวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒ ทีเคและเอ็มเคได้นำรถยนต์ของตนไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้ายังคงไม่พบสาเหตุที่ทำให้รถยนต์หยุดทำงานขณะขับขี เนื่องจากรถยนต์ของทีเคและเอ็มเคสามารถใช้งานได้โดยไม่พบปัญหาดังกล่าวในระหว่างที่อยู่กับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า โดยในระหว่างนี้ ทีเคและเอ็มเคยังคงยืนยันกับมาสด้าว่าต้องการขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้า ซึ่งเป็นสิทธิที่ตนเองควรจะได้รับภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ มาสด้าแจ้งทีเคทางโทรศัพท์ว่า มาสด้าได้พิจารณาข้อเรียกร้องขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าของทีเคแล้ว และตัดสินใจที่จะปฏิเสธข้อเรียกร้องของทีเคในขั้นนี้ เนื่องจากมาสด้ายังอยู่ระหว่างการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของทีเคและเอ็มเค

ในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ มาสด้าได้มีจดหมายถึงทีเค โดยมีสาระสำคัญว่า มาสด้าได้รับคำร้องขอเปลี่ยนสินค้าหรือขอคืนเงินจากทีเค อันเนื่องมาจากข้อกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของรถยนต์ อย่างไรก็ตาม มาสด้าไม่พบข้อกังวลใดๆ ที่เป็นปัญหาจากการผลิต โดยมาสด้าเห็นว่ารถยนต์ของทีเคยังสามารถขับขีได้ตามมาตรฐานการผลิตของมาสด้า ดังนั้น จึงไม่มีเหตุผลพอที่มาสด้าจะยอมรับข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าหรือขอคืนเงินของทีเค อย่างไรก็ตาม ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้าจะยังคงดำเนินการตรวจสอบรถยนต์ของทีเคต่อไป เพื่อให้แน่ใจว่ารถยนต์คันดังกล่าวจะไม่มีปัญหาหรือข้อกังวลใดๆ หลังจากทีตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าคืนรถยนต์ให้กับทีเคแล้ว

ผู้พิพากษาตัดสินว่า ในการสนทนาระหว่างมาสด้ากับทีเค เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ (*การนำเสนอที่ ๓*) และในจดหมายจากมาสด้าถึงทีเค เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ (*การนำเสนอที่ ๔*) ซึ่งมาสด้าแจ้งปฏิเสธข้อเรียกร้องของทีเคนั้น มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ทีเคและเอ็มเคเข้าใจผิดว่า มาสด้าไม่มีข้อกำหนดภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์ให้กับทีเคและเอ็มเคโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาได้อธิบายเพิ่มเติมด้วยว่า ข้อความในจดหมายของมาสด้าที่ระบุว่ามาสด้าปฏิเสธข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนรถยนต์หรือขอคืนเงิน เนื่องจากไม่พบว่ารถยนต์ของทีเคและเอ็มเคมีปัญหาจากการผลิต เป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากในกรณีของรถยนต์ การรับประกันภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้จำกัดขอบเขตไว้เฉพาะความชำรุดบกพร่องจากกลไกของรถยนต์เท่านั้น

๕.๕ การนำเสนอที่ ๕ และ ๖

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ มาสด้าและทีเคได้สนทนาทางโทรศัพท์ โดยทีเคสอบถามถึงเหตุผลที่มาสด้าปฏิเสธคำขอเปลี่ยนรถยนต์ ซึ่งมาสด้าตอบว่า มาสด้าเชื่อว่า ในขั้นนี้ รถยนต์ของทีเคและเอ็มเคไม่ได้มีปัญหาจากการผลิต

ต่อมาในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ มาสด้าได้มีจดหมายถึงทีเค เพื่อแจ้งว่ามาสด้าได้พิจารณาข้อเรียกร้องของทีเคแล้ว แต่จากการตรวจสอบของมาสด้า มาสด้าไม่พบปัญหาใดๆ กับรถยนต์ของทีเคหลังจาก

ที่ได้ถอดอุปกรณ์เสริมต่างๆ ออก ดังนั้น จึงยังไม่มีเหตุผลพอที่มาสต้าจะยอมรับข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าหรือขอคืนเงินของทีเค

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนาระหว่างมาสต้ากับทีเค เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ (การนำเสนอที่ ๕) และในจดหมายจากมาสต้าถึงทีเค เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ (การนำเสนอที่ ๖) ซึ่งมาสต้าปฏิเสธข้อเรียกร้องขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าของทีเค โดยให้เหตุผลว่ามาสต้าไม่พบว่ารถยนต์คันดังกล่าวมีปัญหาจากการผลิตนั้น มาสต้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ทีเคและเอ็มเคเข้าใจผิดว่ามาสต้าไม่มีข้อกำหนดภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการคืนเงินหรือเปลี่ยนรถยนต์ให้กับทีเคและเอ็มเคโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ต่อมา ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ รถยนต์ของทีเคและเอ็มเคหยุดทำงานขณะขับขึ้นอีกครั้ง โดยในครั้งนี้ เอ็มเคใช้กล้องในรถยนต์บันทึกเหตุการณ์ขณะที่รถยนต์หยุดทำงานได้ และได้ส่งมอบคลิปวิดีโอดังกล่าวให้มาสต้าเป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ทีเคและเอ็มเคได้นำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสต้า พร้อมทั้งยืนยันว่าไม่ต้องการรถยนต์คันดังกล่าวอีก และต้องการให้มาสต้าคืนเงิน หลังจากนั้น ในวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒ ตัวแทนจำหน่ายของมาสต้าสามารถหาสาเหตุที่ทำให้รถยนต์ของทีเคและเอ็มเคหยุดทำงานขณะขับขึ้นได้ และได้แจ้งทีเคว่า รถยนต์ของทีเคและเอ็มเคมีปัญหาจากความชำรุดบกพร่องของระบบน้ำมันเชื้อเพลิง อย่างไรก็ตาม ทีเคยืนยันว่าทีเคไม่ต้องการรถยนต์คันดังกล่าวแล้ว ซึ่งในที่สุด มาสต้าได้ตกลงคืนเงินให้กับทีเค

๕.๖ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสต้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสต้าจะถือเป็นการบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

๖. ผู้บริโภคแอลซี (ชื่อเดิมคือแอลเอส) (Consumer LC – previously LS)

๖.๑ ข้อมูลประกอบ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ แอลซีซื้อรถยนต์มาสต้า ซีเอ็กซ์-๓ อะแคริ จากกรังด์ปรีซ์ เซลล์ (แอสพริส มาสต้า) ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสต้า ในราคา ๓๘,๕๐๘ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๔} เพื่อใช้ส่วนตัวและใช้ในการทำงาน

ต่อมาในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ รถยนต์ของแอลซีเริ่มมีอาการกระตุกในระหว่างขับขึ้น โดยในช่วงแรก รถยนต์มีอาการกระตุกเป็นบางครั้งทุกสามถึงสี่สัปดาห์ แต่ประมาณหนึ่งเดือนหลังจากนั้น อาการกระตุกกลับเกิดบ่อยครั้งขึ้น และมีอาการรุนแรงขึ้น โดยการกระตุกเกิดขึ้นหลายครั้งในหนึ่งวัน และเกิดขึ้นหลายวันในหนึ่งสัปดาห์ นอกจากนี้ ในช่วงเวลาเดียวกัน รถยนต์ของแอลซียังมีอาการเร่งไม่ขึ้น ทั้งนี้ อาการเร่งไม่ขึ้นจะรู้สึกได้ชัดเจนขณะที่รถวิ่งอยู่ในวงเวียน โดยหากแอลซีไม่ได้เหยียบคันเร่ง จะรู้สึกเหมือนว่า

^{๑๔}ประมาณ ๙๘๐,๐๐๐ บาท

รถยนต์กำลังไกลไปกับพื้นถนน โดยในช่วงปลายปี ๒๕๕๘ ถึงต้นปี ๒๕๕๙ แอลซีนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบสองครั้ง และได้รับแจ้งจากตัวแทนจำหน่ายฯ ว่าไม่พบปัญหาใดๆ กับรถยนต์ของแอลซี

๖.๒ การนำเสนอที่ ๑ และ ๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๕๙ แอลซีนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งในครั้งนี้นี้ ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าได้เปลี่ยนชุดเกียร์ให้กับรถยนต์ของแอลซี โดยเอกสารภายในของมาสด้าระบุว่า ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซีอาจเข้าข่ายเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ต่อมา ในวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๙ แอลซีได้สนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยแอลซีอธิบายว่า เหตุผลที่แอลซีซื้อรถยนต์ใหม่ เพราะแอลซีอยากได้ความมั่นใจว่ารถยนต์จะไม่มีปัญหาในช่วงห้าปีแรก เนื่องจากแอลซีต้องใช้รถในการทำงานเป็นหลัก นอกจากนี้ แอลซียังมีความกังวลว่ารถยนต์ของตนเป็นรถยนต์ที่มีความชำรุดบกพร่อง โดยแอลซีได้สอบถามความเป็นไปได้ที่มาสด้าจะให้รถยนต์คันใหม่แก่แอลซี อย่างไรก็ตาม มาสด้าแจ้งว่า ในขั้นนี้ มาสด้าไม่สามารถให้รถยนต์คันใหม่แก่แอลซีได้ เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิที่จะซ่อมแซมสินค้า และมาสด้าได้เปลี่ยนชุดเกียร์ใหม่ให้แอลซีแล้ว อย่างไรก็ตาม หากรถยนต์ของแอลซียังคงมีปัญหา มาสด้าก็อาจพิจารณาซื้อเรียกร้องของแอลซีในอนาคต

คณะกรรมการฯ (ACCC) อ้างว่า ในการสนทนาข้างต้น ซึ่งมาสด้าแจ้งแอลซีว่า มาสด้าไม่สามารถให้รถยนต์คันใหม่แก่แอลซีได้ เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิที่จะซ่อมแซมสินค้า เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้แอลซีเข้าใจผิดว่า

(๑) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า ในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย (การนำเสนอที่ ๑)

(๒) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซม ข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (การนำเสนอที่ ๒)

อย่างไรก็ดี ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ เนื่องจากในการสนทนาดังกล่าว มาสด้าไม่ได้ปฏิเสธความเป็นไปได้ที่แอลซีจะมีสิทธิขอเปลี่ยนสินค้าในอนาคต (มาสด้าแจ้งว่า “หากรถยนต์ของแอลซียังคงมีปัญหา มาสด้าก็อาจพิจารณาซื้อเรียกร้องของแอลซีในอนาคต”) ดังนั้น ในบริบทนี้ การกระทำของมาสด้าจึงไม่เข้าข่ายการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดตามที่คณะกรรมการฯ กล่าวอ้าง

๖.๓ การนำเสนอที่ ๓-๕

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ รถยนต์ของแอลซีมีอาการเร่งไม่ขึ้นอีกครั้ง โดยในระยะแรก รถยนต์ของแอลซีมีอาการดังกล่าวเป็นครั้งคราว และค่อยๆ เป็นบ่อยครั้งขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อแอลซีนำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ กลับไม่พบความผิดปกติใดๆ

ในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๐ รถยนต์ของแอลซีมีอาการเร่งไม่ขึ้นเป็นประจำทุกวัน ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ แอลซีได้นำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ และได้รับแจ้งว่าต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่ เนื่องจากเครื่องยนต์เดิมมีคราบและเขม่าคาร์บอนสะสมอยู่

ในวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ แอลซีได้สนทนากับมาสด้า โดยแอลซีแจ้งว่าแอลซีไม่ต้องการรถยนต์คันเดิม และต้องการขอเปลี่ยนรถยนต์ เนื่องจากรถยนต์ของแอลซีมีความชำรุดบกพร่องร้ายแรงเป็นครั้งที่สองแล้ว โดยมาสด้าตอบกลับว่า มาสด้าเห็นว่าความชำรุดบกพร่องของชุดเกียร์ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง แต่ความชำรุดบกพร่องของเครื่องยนต์ในครั้งนี้ ไม่ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรง เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องยนต์มาจากสาเหตุที่ไม่รุนแรง อย่างไรก็ตาม มาสด้าจะนำเรื่องนี้ไปหารือกับผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้น

ต่อมาในวันดังกล่าว มาสด้าได้ส่งอีเมลล์ถึงแอลซี โดยมีเนื้อความว่า มาสด้ารับทราบข้อเรียกร้องของแอลซีที่ต้องการขอเปลี่ยนรถยนต์ เนื่องจากรถยนต์คันเดิมต้องเปลี่ยนชุดเกียร์ในปี ๒๕๖๑ และจะต้องเปลี่ยนเครื่องยนต์บางส่วนในครั้งนี้ ทั้งนี้ ข้อเรียกร้องของแอลซีอยู่ระหว่างการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง โดยมาสด้าจะติดต่อแอลซีเพื่อหารือเรื่องดังกล่าวต่อไป

คณะกรรมการการฯ (ACCC) อ้างว่า ในการสนทนาระหว่างแอลซีกับมาสด้าเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ซึ่งมาสด้าแจ้งว่า มาสด้าไม่สามารถเปลี่ยนรถยนต์ให้แอลซีได้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซีเป็นความชำรุดบกพร่องเล็กน้อย และมาสด้าได้ดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ให้กับแอลซีแล้วนั้น เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้แอลซีเข้าใจผิดว่า

(๑) ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซีไม่ใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า (การนำเสนอที่ ๓) เนื่องจากมาสด้ายังไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงหรือไม่

(๒) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการขอรับเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากมาสด้ามีสิทธิในการซ่อมแซมสินค้าโดยไม่ต้องคำนึงถึง (๑) จำนวนครั้งในการพยายามซ่อมแซม ข้อบกพร่องของสินค้า (๒) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมข้อบกพร่อง (๓) การปฏิเสธสินค้าและข้อเรียกร้องของผู้บริโภค หรือ (๔) หน้าที่ของมาสด้าในการซ่อมแซมสินค้าภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (การนำเสนอที่ ๔)

(๓) นิยามของคำว่า “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า จำกัดขอบเขตไว้เฉพาะความชำรุดบกพร่องของส่วนประกอบสำคัญของรถยนต์

อย่างไรก็ดี ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ โดยเห็นว่าการสนทนาข้างต้น มาสด้ามิได้นำเสนอว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซีไม่ใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรงในบริบทของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในทางตรงกันข้าม มาสด้ากล่าวชัดเจนในอีเมลล์ที่ส่งถึงแอลซีว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับคำร้องขอเปลี่ยนรถยนต์ของแอลซี เป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงของมาสด้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจต่อไป ดังนั้น ผู้พิพากษาจึงเห็นว่า การกระทำของมาสด้าไม่เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดตามที่คณะกรรมการฯ กล่าวอ้าง

๖.๔ การนำเสนอที่ ๖ และ ๗

วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ แอลซีสนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ และได้รับแจ้งว่า มาสด้าปฏิเสธคำขอเปลี่ยนรถยนต์ของแอลซี แต่มาสด้าจะพิจารณาว่าจะชดเชยให้แอลซีได้อย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซี โดยแอลซีได้สอบถามเหตุผลที่มาสด้าปฏิเสธคำขอเปลี่ยนรถยนต์ของแอลซี ทั้ง ๆ ที่รถยนต์คันดังกล่าวประสบปัญหาชำรุดบกพร่องร้ายแรงมาแล้วสองครั้ง นอกจากนี้ แอลซีได้สอบถามมาสด้าว่า มาสด้าเคยรับซื้อรถยนต์คืน (buy back) จากผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งมาสด้าตอบว่า มาสด้าเคยรับซื้อรถยนต์คืน แต่เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยมาก และโดยมากจะรับซื้อคืนเฉพาะรถยนต์ใหม่ (brand new vehicles) เท่านั้น โดยมาสด้าได้เสนอที่จะขยายการรับประกันให้กับรถยนต์ของแอลซี รวมถึงจะตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะทางให้กับแอลซีโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจำนวน ๒ ครั้ง โดยแอลซีแจ้งว่าแอลซีจะพิจารณาข้อเสนอของมาสด้า และได้สอบถามความเห็นที่ แอลซีควรจะยืนยันขอเปลี่ยนรถยนต์ต่อไปหรือไม่ ซึ่งมาสด้าตอบว่า แอลซีอาจจะเสียเวลาเปล่าหากจะยืนยันข้อเรียกร้องของตนต่อไป

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนายระหว่างแอลซีกับมาสด้าข้างต้น ซึ่งมาสด้าแจ้งว่า โดยปกติแล้ว มาสด้าจะรับซื้อคืนเฉพาะรถยนต์ใหม่เท่านั้น และแอลซีอาจเสียเวลาเปล่าหากจะยืนยันข้อเรียกร้องของตนต่อไป มาสด้าได้มีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้แอลซีเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของแอลซีไม่ใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า (การนำเสนอที่ ๖)

(๒) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้าในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย (การนำเสนอที่ ๗)

ผู้พิพากษาอธิบายเพิ่มเติมว่า การกระทำของมาสด้าถือเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากไม่มีหลักฐานใดๆ ว่ามาสด้าได้พิจารณาข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าของแอลซี แม้ว่าข้อเรียกร้องดังกล่าวจะเป็นข้อเรียกร้องที่มีน้ำหนัก เนื่องจากรถยนต์ของแอลซีต้องเปลี่ยนชุดเกียร์หลังจากที่ซื้อมาได้เพียงสี่เดือน และมาสด้าได้มีความเห็นเป็นการภายในด้วยว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าวเข้าข่ายเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

๖.๕ การนำเสนอที่ ๘ และ ๙

ในวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐ มาสด้าและแอลซีสนทนาทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งว่าถึงแม้มาสด้าจะไม่สามารถเปลี่ยนรถยนต์ให้กับแอลซีได้ในขณะนี้ แต่ผู้บริหารระดับสูงของมาสด้าได้มีการหารือ

เกี่ยวกับข้อเรียกร้องของแอลซี โดยหากแอลซีต้องการเปลี่ยนรถยนต์ มาสด้าอาจพิจารณาช่วยจ่ายเงินบางส่วนให้กับแอลซีได้

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนาข้างต้น ซึ่งมาสด้าแจ้งแอลซีว่ามาสด้าไม่สามารถเปลี่ยนรถยนต์ให้กับแอลซีได้นั้น มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้แอลซีเข้าใจผิด ดังนี้

(๑) ความชำรุดบกพร่องที่เกิดกับรถยนต์ของแอลซีไม่ใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า (*การนำเสนอที่ ๘*)

(๒) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้าในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย (*การนำเสนอที่ ๙*)

ทั้งนี้ ผู้พิพากษาให้เหตุผลเช่นเดียวกับการนำเสนอที่ ๖ และ ๗ ข้างต้นว่า การกระทำของมาสด้าถือเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากไม่มีหลักฐานใดๆ ว่าผู้บริหารระดับสูงของมาสด้าได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าของแอลซีตามที่มาสด้ากล่าวอ้าง

๖.๖ การนำเสนอที่ ๑๐ และ ๑๑

ในวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ มาสด้าและแอลซีสนทนาทางโทรศัพท์อีกครั้ง โดยมาสด้าแจ้งว่าผู้บริหารระดับสูงของมาสด้ายังคงยืนยันที่จะไม่ซื้อรถยนต์คืนจากแอลซีในขั้นนี้ อย่างไรก็ตาม มาสด้าจะเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาข้อเรียกร้องของแอลซีอีกครั้ง แต่เชื่อว่ามาสด้าจะยืนยันท่าทีเดิมที่จะไม่ซื้อรถยนต์คืนจากแอลซี

ในวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ มาสด้าสนทนากับแอลซีอีกครั้ง และแจ้งว่ามาสด้ายังไม่เปลี่ยนท่าทีโดยฝ่ายกฎหมายของมาสด้ายังคงยืนยันที่จะปฏิเสธข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนรถยนต์หรือขอเงินคืนของแอลซี และเสนอที่จะจ่ายเงินชดเชยให้กับแอลซีแทน

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๐ แอลซีส่งอีเมลถึงมาสด้า แจ้งว่าแอลซียอมรับข้อเสนอของมาสด้าที่จะขยายอายุการรับประกันออกไปอีกหนึ่งปี และจะตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะให้กับแอลซีโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจำนวน ๒ ครั้ง

ผู้พิพากษาคัดสินว่า ในการสนทนายาระหว่างแอลซีกับมาสด้าในวันที่ ๓ และ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ ซึ่งมาสด้าแจ้งแอลซีว่ามาสด้าจะไม่เปลี่ยนรถยนต์ให้กับแอลซี เข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้แอลซีเข้าใจผิดว่า

(๑) ความชำรุดบกพร่องที่เกิดกับรถยนต์ของแอลซีไม่ใช่ความชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้า (*การนำเสนอที่ ๑๐*)

(๒) แอลซีไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้าในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย (*การนำเสนอที่ ๑๑*)

ผู้พิพากษาให้เหตุผลเช่นเดียวกับการนำเสนอที่ ๖ และ ๗ ว่า การกระทำของมาสด้าถือเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากมาสด้าไม่เคยมีการพิจารณาข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนสินค้าของแอลซีตามที่มาสด้ากล่าวอ้าง

๖.๗ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสด้าจะถือเป็นการบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

๗. ผู้บริโภคอีจี (Consumer EG)

๗.๑ ข้อมูลประกอบ

ในวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๗ อีจีซื้อรถยนต์มาสด้า ๒ นีโอ จากเวส เอนด์ มาสด้า ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มาสด้า ในราคา ๑๗,๓๕๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๕} อย่างไรก็ตาม ภายในสองถึงสามสัปดาห์หลังจากที่ซื้อรถยนต์คันดังกล่าว อีจีพบว่ารถยนต์มีอาการสั่นและมีเสียงดังขณะหยุดนิ่ง (rough idle) โดยจะมีอาการดังกล่าวเป็นครั้งคราว อาทิ ขณะจอดติดไฟแดง

อีจินำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้าตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะ แต่ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าไม่พบว่ารถยนต์ของอีจีมีเสียงผิดปกติ โดยตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าได้บันทึกปัญหาเกี่ยวกับอาการสั่นและมีเสียงดังขณะหยุดนิ่ง (rough idle) เป็นครั้งแรกในวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑ หลังจากที่อีจีใช้รถยนต์ไปแล้วประมาณ ๖๐,๐๐๐ กิโลเมตร

นอกจากนี้ อีจีให้ข้อมูลว่า ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑ สัญญาณบนแผงควบคุมหน้ารถยนต์มีไฟขึ้นเตือนเป็นครั้งคราวขณะขับขี่ โดยปัญหานี้เกิดขึ้นประมาณทุกๆ สามถึงสี่สัปดาห์ และสัญญาณเตือนจะมีไฟสว่างอยู่ประมาณหนึ่งสัปดาห์ก่อนที่จะดับไป ซึ่งทุกครั้งที่ปัญหาเกิดขึ้น อีจีจะติดต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของมาสด้า แต่ได้รับแจ้งว่า หากเครื่องยนต์ยังทำงานได้ตามปกติ รถยนต์ของอีจียังสามารถใช้งานได้ต่อไป

๗.๒ การนำเสนอที่ ๑ และ ๒

ในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ อีจีสตาร์ทรถยนต์แต่ไม่สามารถเร่งเครื่องได้ และมีสัญญาณไฟแสดงขึ้นบนแผงควบคุมหน้ารถยนต์ เมื่ออีจีเข้าเกียร์เดินหน้า รถยนต์สามารถวิ่งได้ที่ความเร็วประมาณ ๕ กิโลเมตรต่อชั่วโมง อย่างไรก็ตาม หลังจากอีจีขับไปได้ระยะสั้นๆ รถยนต์ก็สามารถกลับมาวิ่งได้ที่ความเร็วตามปกติ หลังจากนั้น ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม ๒๕๖๑ รถยนต์ของอีจียังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการเร่งความเร็ว และสัญญาณที่แผงควบคุมหน้ารถยนต์ยังคงแสดงไฟเตือนเป็นครั้งคราว

ในวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑ อีจินำรถยนต์ไปให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าตรวจสอบ และได้รับแจ้งว่ากระบอกสูบของเครื่องยนต์ทำงานผิดปกติ โดยตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าให้อีจินำรถยนต์เข้ามาซ่อมแซมอีกครั้งในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ และแจ้งว่าในระหว่างนี้ อีจีสามารถใช้รถยนต์ได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม อีจียังคงพบว่ารถยนต์อยู่ในสถานะอ่อนแรง (limp mode) เกือบทุกครั้งที่ยีจีสตาร์ทเครื่องยนต์

^{๑๕}ประมาณ ๔๔๐,๐๐๐ บาท

ในวันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๑ อีจिनารถยนต์ของตนเข้าซ่อมแซมกับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า และได้รับรถยนต์คืนในวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๑ อย่างไรก็ตาม หลังจากที่ได้อัตโนมัติคืนแล้ว อีจิจึงพบว่ารถยนต์มีอาการกระชาก จึงได้นำรถเข้าซ่อมแซมกับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าอีกครั้งในวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

หลังจากที่รถยนต์ของอีจียู่ระหว่างการซ่อมแซมมาแล้วเกินกว่าสองเดือน ในวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๑ อีจิจึงส่งจดหมายถึงตัวแทนจำหน่ายของมาสด้า (เวส เอนด์ มาสด้า) เพื่อแจ้งว่า รถยนต์ที่ตนเองซื้อ มีคุณภาพไม่เป็นที่น่าพอใจ โดยอีจิจึงต้องการให้มาสด้าเปลี่ยนเครื่องยนต์ใหม่ หรือเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้กับอีจिनอกจากนี้ อีจิจึงได้ส่งสำเนาจดหมายฉบับดังกล่าวให้มาสด้าด้วย

ในวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ มาสด้าสั่งให้ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้กับรถยนต์ของอีจิจึง โดยตัวแทนจำหน่ายได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องยนต์ในวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑ อีจิจึงสนทนากับมาสด้าทางโทรศัพท์ โดยมาสด้าแจ้งอีจิจึงว่ามาสด้า จะดำเนินการเปลี่ยนเครื่องยนต์บางส่วนให้กับรถยนต์ของอีจิจึง แต่อีจิจึงตอบกลับว่าอีจิจึงต้องการเปลี่ยนเป็นรถยนต์คันใหม่ เนื่องจากรถยนต์ของอีจิจึงอยู่ระหว่างการซ่อมแซมกับตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าเป็นเวลา ๔ เดือนแล้ว (ตั้งแต่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑) ซึ่งมาสด้าแจ้งว่าจะพิจารณาข้อเรียกร้องของอีจิจึง และจะแจ้งผลการพิจารณาให้อีจิจึงทราบภายในวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ในวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ อีจิจึงแจ้งมาสด้าทางโทรศัพท์ว่าอีจิจึงปฏิเสธข้อเสนอเปลี่ยนเครื่องยนต์ของมาสด้า และต้องการรถยนต์คันใหม่

ในวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ มาสด้าแจ้งอีจิจึงว่า มาสด้าปฏิเสธข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนรถยนต์ของอีจิจึง อย่างไรก็ตาม มาสด้าเสนอที่จะขยายอายุการรับประกันรถยนต์ของอีจิจึงออกไปอีกหนึ่งปี และต่อมาในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ มาสด้าได้ส่งจดหมายถึงอีจิจึงเพื่อแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่า ตัวแทนจำหน่ายของมาสด้าได้ดำเนินการซ่อมแซมรถยนต์ให้กับอีจิจึงเรียบร้อยแล้ว และมาสด้าเสนอที่จะขยายอายุการรับประกันรถยนต์ในกรณีที่มีความบกพร่องจากผู้ผลิตออกไปจนถึงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ รวมถึงจะตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะให้กับอีจิจึงโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจำนวน ๒ ครั้ง ซึ่งอีจิจึงปฏิเสธข้อเสนอของมาสด้า

ผู้พิพากษาคัดสินดังนี้

(๑) อีจิจึงได้ปฏิเสธสินค้าตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑ ซึ่งอีจิจึงแจ้งมาสด้าว่า อีจิจึงต้องการให้มาสด้าเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่ให้

(๒) ในการสื่อสารระหว่างอีจิจึงกับมาสด้า เมื่อวันที่ ๑๙ และ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ (การนำเสนอที่ ๑ และ ๒) ซึ่งมาสด้าปฏิเสธข้อเรียกร้องขอเปลี่ยนรถยนต์ของอีจิจึง มาสด้ามีการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้อีจิจึงเข้าใจผิดว่า อีจิจึงไม่มีสิทธิภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในมาตราที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันสินค้าในการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ การกระทำของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากมาสด้ามิได้พิจารณาข้อเรียกร้องของอีจิจึง โดยคำนึงถึงสิทธิของอีจิจึงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และ/หรือพิจารณาว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของอีจิจึง ถือเป็นความชำรุดบกพร่องร้ายแรงภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่

ต่อมา ในวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๒ อีจีได้ยื่นคำร้องต่อศาลพิเศษในคดีแพ่งและคดีทางปกครองของรัฐนิวเซาท์เวลส์ (NSW Civil and Administrative Tribunal: NCAT) โดยเรียกร้องให้มาสด้าคืนเงินค่ารถยนต์เต็มจำนวน (๑๗,๓๕๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย) อย่างไรก็ตาม หลังจากการเจรจาประนีประนอมภายใต้ NCAT ในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ อีจีตกลงยอมรับข้อเสนอของมาสด้าที่จะจ่ายเงินชดเชยให้กับอีจีจำนวน ๓๐๓ ดอลลาร์ออสเตรเลีย^{๑๖} พร้อมกับยอมรับข้อเสนอการขยายอายุการรับประกัน และการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามระยะโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยอีจีให้เหตุผลว่า อีจียอมรับข้อเสนอดังกล่าวเนื่องจากคิดว่าตนเองไม่มีโอกาสที่จะได้รับรถยนต์คันใหม่จากมาสด้าแล้ว

๗.๓ การกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

ผู้พิพากษาไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวอ้างของคณะกรรมการมาธิการฯ (ACCC) ว่า การกระทำข้างต้นของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง แม้ว่าการกระทำของมาสด้าจะถือเป็นการบริการลูกค้าที่มีข้อผิดพลาดอย่างมาก แต่การกระทำดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการดำเนินธุรกิจ จนเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง

บทสรุป

กรณีพิพาทระหว่างคณะกรรมการมาธิการด้านการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (ACCC) กับมาสด้าข้างต้น ผู้พิพากษาตัดสินว่ามาสด้ากระทำผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นสำคัญ คือ มาสด้ามีการนำเสนอ (representation) ที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับสิทธิของตนภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันตามกฎหมายในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถขอคืนเงิน (refund) หรือขอเปลี่ยนสินค้า (replacement) โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ เหตุผลสำคัญที่ผู้พิพากษาตัดสินว่าการกระทำของมาสด้าเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด เนื่องจากมาสด้าไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่าความชำรุดบกพร่องที่เกิดกับรถยนต์ของผู้บริโภคเป็น “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” (major failure) ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ก่อนที่มาสด้าจะปฏิเสธข้อเรียกร้องขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าของผู้บริโภค

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการกระทำของมาสด้าข้างต้นจะเข้าข่ายเป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด แต่การกระทำดังกล่าวยังไม่ถือเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง (unconscionable conduct) ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้พิพากษาได้ให้แนวทางในการพิจารณาไว้ว่า การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรง จะต้องเป็นการกระทำที่แตกต่างไปจากมาตรฐานชุมชนในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมากจนไม่สามารถยอมรับได้

^{๑๖}ประมาณ ๗,๖๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒

กรณีศึกษาเปรียบเทียบ Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) ของประเทศออสเตรเลีย
กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีระหว่าง
Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)
กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑)

๒.๑ บทบัญญัติของพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้าและคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๓ (Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth))

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย (Australia Consumer Law: ACL) เป็นตารางที่ ๒ (Schedule ๒) ของพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้าและคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๓ (Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth)) โดยมีขอบทที่เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาทระหว่างคณะกรรมการด้านการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลีย (Australian Competition and Consumer Commission: ACCC) กับ บริษัท มาสด้า ออสเตรเลีย (Mazda Australia Pty Ltd) ดังนี้

๒.๑.๑ มาตรา ๑๘ กำหนดมิให้ผู้ใดกระทำการในเชิงการค้าหรือพาณิชย์ ที่เป็นการทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง หรือมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เข้าใจผิดหรือเป็นการหลอกลวง

Section ๑๘ Misleading or deceptive conduct

- (1) A person must not, in trade or commerce, engage in conduct that is misleading or deceptive or is likely to mislead or deceive.

๒.๑.๒ มาตรา ๒๙(๑)(เอ็ม) กำหนดมิให้ผู้ใดกระทำการในเชิงการค้าหรือพาณิชย์ ที่เป็นการนำเสนอที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในประเด็นเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า ซึ่งรวมถึงการรับประกันสินค้าตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ด้วย

Section ๒๙ False or misleading representations about goods or services

- (1) A person must not, in trade or commerce, in connection with the supply or possible supply of goods or services or in connection with the promotion by any means of the supply or use of goods or services:
- (m) make a false or misleading representation concerning the existence, exclusion or effect of any condition, warranty, guarantee, right or remedy (including a guarantee under Division ๑ of Part ๓-๒)

๒.๑.๓ มาตรา ๒๑ กำหนดมิให้ผู้ใดซื้อซึ่งเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรงในการจำหน่ายสินค้า

Section ๒๑ Unconscionable conduct in connection with goods or services

- (1) A person must not, in trade or commerce, in connection with:
- (a) the supply or possible supply of goods or services to a person; or
 - (b) the acquisition or possible acquisition of goods or services from a person;
- engage in conduct that is, in all the circumstances, unconscionable.

๒.๑.๔ มาตรา ๕๔ กำหนดความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (statutory guarantee) ไว้ว่า หากผู้ใดขายสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งไม่ใช่การขายโดยวิธีการประมูล จะมีการรับประกันตามกฎหมายว่าสินค้าต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ โดยจะถือว่าสินค้านั้นมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ถ้าหากสินค้านั้น

- (๑) สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่สินค้าประเภทเดียวกันถูกใช้งาน และ
- (๒) รูปลักษณ์ภายนอกเป็นที่ยอมรับได้ และ
- (๓) ปราศจากข้อบกพร่อง และ
- (๔) สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย และ
- (๕) ทนทาน

ตามที่ผู้บริโภคที่มีเหตุมีผลและคุ้นเคยกับสถานะและสภาพของสินค้านั้น จะพิจารณาว่าเป็นที่ยอมรับได้เช่นเดียวกัน โดยคำนึงถึง

- (๑) ธรรมชาติของสินค้า และ
- (๒) ราคาของสินค้า และ
- (๓) ถ้อยคำที่แจ้งเกี่ยวกับสินค้าบนหีบห่อหรือฉลากของสินค้า และ
- (๔) การนำเสนอใดๆ เกี่ยวกับสินค้าโดยผู้ขายหรือผู้ผลิต และ
- (๕) สถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้านั้น

Section 54 Guarantee as to acceptable quality

- (1) If:
- (a) a person supplies, in trade or commerce, goods to a consumer; and
 - (b) the supply does not occur by way of sale by auction;
- there is a guarantee that the goods are of acceptable quality.
- (2) Goods are of **acceptable quality** if they are as:
- (a) fit for all the purposes for which goods of that kind are commonly supplied; and

(b) acceptable in appearance and finish; and

(c) free from defects; and

(d) safe; and

(e) durable;

as a reasonable consumer fully acquainted with the state and condition of the goods (including any hidden defects of the goods), would regard as acceptable having regard to the matters in subsection (๓).

(3) The matters for the purposes of subsection (๒) are:

(a) the nature of the goods; and

(b) the price of the goods (if relevant); and

(c) any statements made about the goods on any packaging or label on the goods; and

(d) any representation made about the goods by the supplier or manufacturer of the goods; and

(e) any other relevant circumstances relating to the supply of the goods.

๒.๑.๕ มาตรา ๒๕๙ กำหนดสิทธิของผู้บริโภคในดำเนินการกับผู้ขายสินค้า ในกรณีที่สินค้าไม่เป็นไปตามการรับประกันตามกฎหมาย ตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๔ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่สินค้ามีข้อบกพร่องที่สามารถซ่อมแซมได้และข้อบกพร่องนั้นไม่ใช่ข้อบกพร่องร้ายแรง ผู้บริโภคสามารถแจ้งให้ผู้ขายสินค้าดำเนินการซ่อมแซมสินค้านั้นในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือหากผู้ขายปฏิเสธการซ่อมแซมสินค้า หรือไม่ยอมซ่อมแซมสินค้าในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้บริโภคอาจปฏิเสธสินค้า หรือขอให้ผู้ขายซ่อมแซมสินค้าและจ่ายค่าชดเชยที่เหมาะสมให้กับผู้บริโภค

(๒) ในกรณีที่สินค้าไม่สามารถซ่อมแซมได้หรือมีข้อบกพร่องร้ายแรง ผู้บริโภคอาจปฏิเสธสินค้าหรือขอให้ผู้ขายจ่ายเงินส่วนต่างระหว่างราคาขายกับมูลค่าที่ลดลงของสินค้าให้กับผู้บริโภคเพื่อเป็นการชดเชย

Section 259 Action against suppliers of goods

(1) A consumer may take action under this section if:

(a) a person (the *supplier*) supplies, in trade or commerce, goods to the consumer; and

(b) a guarantee that applies to the supply under Subdivision A of Division ๑ of Part ๓-๒ (other than sections ๕๘ and ๕๙(๑)) is not complied with.

(2) If the failure to comply with the guarantee can be remedied and is not a major failure:

- (a) the consumer may require the supplier to remedy the failure within a reasonable time; or
 - (b) if such a requirement is made of the supplier but the supplier refuses or fails to comply with the requirement, or fails to comply with the requirement within a reasonable time—the consumer may:
 - (i) otherwise have the failure remedied and, by action against the supplier, recover all reasonable costs incurred by the consumer in having the failure so remedied; or
 - (ii) subject to section ๒๖๒, notify the supplier that the consumer rejects the goods and of the ground or grounds for the rejection.
- (3) If the failure to comply with the guarantee cannot be remedied or is a major failure, the consumer may:
- (a) subject to section ๒๖๒, notify the supplier that the consumer rejects the goods and of the ground or grounds for the rejection; or
 - (b) by action against the supplier, recover compensation for any reduction in the value of the goods below the price paid or payable by the consumer for the goods.

๒.๑.๖ มาตรา ๒๖๐ ระบุหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าข้อบกพร่องใดถือเป็นข้อบกพร่องร้ายแรง ตามมาตรา ๒๕๙ โดยกำหนดให้สินค้าที่เข้าข่ายดังต่อไปนี้ถือเป็นสินค้าที่มีข้อบกพร่องร้ายแรง

(๑) สินค้าที่ผู้บริโภคที่มีเหตุมีผลและรับรู้ถึงลักษณะและความร้ายแรงของข้อบกพร่องนั้น จะไม่เลือกบริโภคสินค้านั้นตั้งแต่ต้น

(๒) สินค้าที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากคำบรรยายสินค้าหรือจากสินค้าตัวอย่าง

(๓) สินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่สินค้าประเภทเดียวกันถูกใช้งาน และไม่สามารถซ่อมแซมให้สินค้านั้นสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่เหมาะสม

(๔) สินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคได้แจ้งให้ผู้ขายทราบอย่างชัดเจน และไม่สามารถซ่อมแซมให้สินค้านั้นสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวภายในเวลาที่เหมาะสม

(๕) สินค้าที่มีคุณภาพไม่เป็นที่ยอมรับเพราะเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

Section 260 When a failure to comply with a guarantee is a major failure

A failure to comply with a guarantee referred to in section ๒๕๙(๑)(b) that applies to a supply of goods is a **major failure** if:

- (a) the goods would not have been acquired by a reasonable consumer fully acquainted with the nature and extent of the failure; or
- (b) the goods depart in one or more significant respects:

- (i) if they were supplied by description—from that description; or
- (ii) if they were supplied by reference to a sample or demonstration model—from that sample or demonstration model; or
- (c) the goods are substantially unfit for a purpose for which goods of the same kind are commonly supplied and they cannot, easily and within a reasonable time, be remedied to make them fit for such a purpose; or
- (d) the goods are unfit for a disclosed purpose that was made known to:
 - (i) the supplier of the goods; or
 - (ii) a person by whom any prior negotiations or arrangements in relation to the acquisition of the goods were conducted or made; and they cannot, easily and within a reasonable time, be remedied to make them fit for such a purpose; or
- (e) the goods are not of acceptable quality because they are unsafe.

๒.๑.๗ มาตรา ๒๖๒ กำหนดว่าผู้บริโภคจะไม่สามารถปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙ ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ระยะเวลาในการปฏิเสธสินค้าสิ้นสุดลง
- (๒) สินค้าสูญหาย ถูกทำลาย หรือถูกกำจัดโดยผู้บริโภค
- (๓) สินค้าถูกทำให้เสียหายหลังจากที่มีการส่งมอบให้ผู้บริโภคแล้ว และความเสียหายนั้นไม่เกี่ยวข้องกับสภาพหรือสถานะของสินค้า ณ ขณะที่มีการจำหน่ายให้ผู้บริโภค
- (๔) สินค้าถูกผนวกเป็นส่วนหนึ่งของอสังหาริมทรัพย์หรือทรัพย์สินส่วนตัว และไม่สามารถแยกออกมาได้โดยไม่ทำให้สินค้านั้นเสียหาย

ทั้งนี้ มาตรา ๒๖๒ กำหนดเพิ่มเติมว่า ระยะเวลาในการปฏิเสธสินค้า คือ ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ขายได้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภค จนถึงระยะเวลาที่เหมาะสมที่สามารถคาดการณ์ได้ว่าข้อบกพร่องจะแสดงออกมา โดยคำนึงถึง

- (๑) ประเภทของสินค้า และ
- (๒) การใช้งานของผู้บริโภค และ
- (๓) ระยะเวลาที่เหมาะสมที่สินค้าถูกใช้งาน และ
- (๔) จำนวนครั้งที่เหมาะสมที่สินค้านั้นถูกใช้งานก่อนที่ข้อบกพร่องจะแสดงออกมา

Section 262 When consumers are not entitled to reject goods

- (1) A consumer is not entitled, under section ๒๕๙, to notify a supplier of goods that the consumer rejects the goods if:
 - (a) the rejection period for the goods has ended; or

- (b) the goods have been lost, destroyed or disposed of by the consumer;
or
- (c) the goods were damaged after being delivered to the consumer for reasons not related to their state or condition at the time of supply; or
- (d) the goods have been attached to, or incorporated in, any real or personal property and they cannot be detached or isolated without damaging them.

(2) The **rejection period** for goods is the period from the time of the supply of the goods to the consumer within which it would be reasonable to expect the relevant failure to comply with a guarantee referred to in section ๒๕๙(๑)(b) to become apparent having regard to:

- (a) the type of goods; and
- (b) the use to which a consumer is likely to put them; and
- (c) the length of time for which it is reasonable for them to be used; and
- (d) the amount of use to which it is reasonable for them to be put before such a failure becomes apparent.

๒.๑.๘ มาตรา ๒๖๓ ระบุว่า เมื่อผู้บริโภคปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙ ผู้บริโภคจะต้องคืนสินค้าให้แก่ผู้ขาย และผู้ขายจะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคชำระเป็นค่าสินค้า หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับผู้บริโภค โดยสินค้าที่เปลี่ยนจะต้องเป็นสินค้าชนิดเดียวกัน และมีมูลค่าใกล้เคียงกับสินค้าเดิม

Section ๒๖๓ Consequences of rejecting goods

- (1) This section applies if, under section ๒๕๙, a consumer notifies a supplier of goods that the consumer rejects the goods.
- (2) The consumer must return the goods to the supplier unless:
 - (a) the goods have already been returned to, or retrieved by, the supplier;
or
 - (b) the goods cannot be returned, removed or transported without significant cost to the consumer because of:
 - (i) the nature of the failure to comply with the guarantee to which the rejection relates; or
 - (ii) the size or height, or method of attachment, of the goods.
- (3) If subsection (๒)(b) applies, the supplier must, within a reasonable time, collect the goods at the supplier's expense.
- (4) The supplier must, in accordance with an election made by the consumer:

- (a) refund:
- (i) any money paid by the consumer for the goods; and
 - (ii) an amount that is equal to the value of any other consideration provided by the consumer for the goods; or
- (b) replace the rejected goods with goods of the same type, and of similar value, if such goods are reasonably available to the supplier.

๒.๒ บทบัญญัติของกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๑) มาตรา ๔๗๒ ในกรณีที่ทรัพย์สินซึ่งขายนั้นชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติก็ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาก็ดี ท่านว่าผู้ขายต้องรับผิดชอบ

ความที่กล่าวมาในมาตรานี้ย่อมใช้ได้ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าความชำรุดบกพร่องมีอยู่

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ประกอบคำพิพากษาศาลฎีกา คือ กรณีที่จะถือว่าทรัพย์สินที่ซื้อขายชำรุดบกพร่องมี ๓ กรณี กล่าวคือ การชำรุดนั้นทำให้ (๑) เสื่อมราคา (๒) เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ หรือ (๓) เสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา โดยต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบ และหากมีการรับประกันว่าจะซ่อมหรือเปลี่ยนให้ส่วนที่ชำรุดบกพร่องให้ ย่อมเรียกร้องให้ซ่อมหรือชิ้นส่วนนั้น เพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติเท่านั้น ไม่สามารถขอทรัพย์สินนั้นทั้งชิ้น ซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือจากที่ผู้ขายรับประกันไว้ได้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๕๖๑๘/๒๕๓๐ ความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ขายอันผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๔๗๒ นั้นต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้ว หรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบ ส่วนความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่ โจทก์ซึ่งรถยนต์จากจำเลย ขณะที่โจทก์ขับรถคันพิพาทไปจากจำเลย รถมีสภาพเรียบร้อยดี ภายหลังโจทก์จึงอ้างว่ารถมีกลิ่นเหม็นดังนี้ จำเลยหาต้องรับผิดชอบไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๖๔/๒๕๔๕ ตามคำฟ้องของโจทก์อ้างว่ามีความชำรุดบกพร่องของระบบเกียร์ อันเป็นวัสดุที่จำเลยรับประกันไว้ว่าจะซ่อมหรือเปลี่ยนให้ตามสัญญาซื้อขายรถยนต์ โจทก์จึงบังคับให้จำเลยซ่อมหรือเปลี่ยนเกียร์ให้โจทก์ใหม่เพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติเท่านั้น แต่ตามคำขอท้ายฟ้องโจทก์กลับขอให้บังคับจำเลยชำระเงิน ๔๓๘,๐๐๐ บาท เท่ากับราคารถยนต์พิพาท หรือให้จำเลยนำรถยนต์คันใหม่ที่มีลักษณะเหมือนรถยนต์พิพาทและมีสภาพใช้งาน ได้ดีมาเปลี่ยนให้โจทก์ ซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือจากที่จำเลยได้รับประกันไว้ โจทก์ไม่อาจบังคับจำเลยโดยอาศัยข้อตกลงรับประกันดังกล่าวได้ จึงเป็นคำขอที่ศาลไม่อาจบังคับให้ได้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๙๗๔/๒๕๔๕ จำเลยเป็นผู้ให้เช่าซื้อรถยนต์ยอมนีหน้าที่จะต้องส่งมอบสำเนาทะเบียนรถยนต์และแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์ให้แก่โจทก์ผู้เช่าซื้อเพราะสำเนาทะเบียนรถยนต์และแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์เป็นสาระสำคัญในการใช้รถ จำเลยส่งมอบรถยนต์ให้โจทก์ตามสัญญาเช่าซื้อ โดยรถยนต์ไม่มีสภาพเหมาะสมจะใช้งานได้ตามประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาเช่าซื้อจึงต้องรับผิดชอบโจทก์ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๔๗๒ ประกอบมาตรา ๕๔๙ จำเลยจึงเป็นฝ่ายผิดสัญญาเช่าซื้อ จะอ้างเหตุอันเกิดจากบริษัท น. ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ยังไม่โอนทะเบียนรถยนต์ให้จำเลยไม่ได้ เนื่องจากสัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาต่างตอบแทนเมื่อจำเลยเป็นฝ่ายผิดสัญญาโจทก์ยอมนีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อและไม่ชำระค่าเช่าซื้อได้ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๓๖๙

(๒) มาตรา ๔๗๓ ผู้ขายยอมนไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังจะกล่าวต่อไปนี้ คือ

(๑) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขายว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้น หากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน

(๒) ถ้าความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อิดเอื้อน

(๓) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้และคำพิพากษาศาลฎีกา คือ กรณีข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ขายในกรณีส่งมอบสินค้าชำรุดบกพร่อง โดยความชำรุดบกพร่องเกี่ยวกับระบบวิทยุและการปรับเบาะที่นั่งเป็นความชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบ และเป็นความชำรุดบกพร่องที่ทำให้ไม่เหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งหมายจะใช้เป็นปกติ ผู้ขายจึงต้องรับผิด

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๗๖๗/๒๕๖๐ รถยนต์ที่เช่าซื้อมีความชำรุดบกพร่องเกี่ยวกับระบบวิทยุและการปรับเบาะที่นั่ง ซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังการส่งมอบและเป็นข้อชำรุดบกพร่องที่ไม่อาจเห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบ เมื่อระบบไฟเตือนที่ขึ้นหน้าปัดเวลาสตาร์ทเครื่องและระบบเซ็นเซอร์ของเบาะเป็นอุปกรณ์ส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องถึงระบบเครื่องยนต์และไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนประกอบอันเป็นสาระสำคัญของรถยนต์ หากเกิดปัญหาขึ้นย่อมมีผลโดยตรงให้ระบบเครื่องยนต์หรือไฟฟ้ามีปัญหาใช้การไม่ได้อย่างสมบูรณ์และส่งผลให้เครื่องยนต์และระบบอื่น ๆ ของรถยนต์ใช้การไม่ได้ไปด้วย การที่ระบบเครื่องยนต์และไฟฟ้ามีการแจ้งเตือนหรือใช้การได้ไม่สมบูรณ์หลายครั้งภายในระยะเวลาไม่ถึงสามเดือน ถือได้ว่าความชำรุดบกพร่องนั้นถึงขนาดเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่การใช้ประโยชน์อันมุ่งหมายจะใช้เป็นปกติ ซึ่งถือเป็นข้อสาระสำคัญ โจทก์ในฐานะผู้ให้เช่าซื้อจึงมีหน้าที่ส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าซื้อให้แก่ผู้เช่าซื้อได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ในสภาพที่เรียบร้อยและสมบูรณ์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๕๓๗ และ ๕๗๒ เมื่อโจทก์ส่งมอบรถยนต์ที่เช่าซื้อให้แก่จำเลยที่ ๑ โดยรถมีความชำรุดบกพร่องไม่มีความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งหมายจะใช้เป็นปกติ โจทก์จึงเป็นฝ่ายผิดสัญญาตามมาตรา ๔๗๒ และมาตรา ๕๔๙ ส่วนข้อตกลงตามสัญญาเช่าซื้อที่ว่าเจ้าของไม่ต้องรับผิดชอบความชำรุดบกพร่องใด ๆ ไม่ว่าจะตรวจพบขณะส่งมอบหรือไม่นั้น เป็นข้อตกลงที่ยกเว้นความชำรุดบกพร่องที่ได้เห็นประจักษ์ในเวลาส่งมอบและเป็นเรื่องที่ควรอยู่ในความรู้เห็น

ของผู้ประกอบธุรกิจย่อมเป็นที่เห็นได้ว่าข้อตกลงดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่ผู้เช่าซื้อในฐานะผู้บริโภคเกินสมควร ย่อมไม่อาจใช้บังคับได้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๔ และมาตรา ๖ เมื่อสัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาต่างตอบแทนและโจทก์เป็นฝ่ายผิดสัญญา จำเลยที่ ๑ ผู้เช่าซื้อ ซึ่งมีได้เป็นฝ่ายผิดนัดหรือฝ่ายผิดสัญญาย่อมมีสิทธิที่จะไม่ยอมชำระหนี้ จนกว่าโจทก์จะชำระหนี้ หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ตามมาตรา ๓๖๙ โดยการจัดการแก้ไขหรือที่เช่าซื้อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาหรือเปลี่ยนรถคันใหม่ให้แก่ผู้เช่าซื้อ โจทก์จึงไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญา เมื่อจำเลยที่ ๑ นำรถที่เช่าซื้อส่งมอบคืนแก่โจทก์จึงเป็นการบอกเลิกสัญญาตามมาตรา ๕๓๗ สัญญาเช่าซื้อเป็นอันเลิกกัน โจทก์จึงไม่มีสิทธิฟ้องจำเลยทั้งสองรับผิดตามสัญญาเช่าซื้อและสัญญาค้ำประกันได้

(๓) มาตรา ๔๗๔ ในข้อรับผิดเพื่อชำระรถบกพร่องนั้น ท่านห้ามมิให้ฟ้องคดีเมื่อพ้นเวลาปีหนึ่ง นับแต่เวลาที่ได้พบเห็นความชำรุดบกพร่อง

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ อายุความในการฟ้องร้องคดี ซึ่งผู้ขายรับผิดจะต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้านั้น ผู้ซื้อจะต้องดำเนินคดีภายในระยะเวลา ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่พบความชำรุดบกพร่องของสินค้า

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๕๖/๒๕๓๙ โจทก์ผู้ซื้อพบเสียเกียร์แตกครั้งแรกเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๓๒ และจำเลยที่ ๑ ผู้ขายได้รับไปซ่อมเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๓๒ แล้วนำมาส่งคืนถือว่า จำเลยที่ ๑ กระทำการอันปราศจากเคลือบคลุมสงสัยตระหนักเป็นปริยายว่ายอมรับสภาพตามสิทธิเรียกร้องของโจทก์แล้ว อายุความย่อมสะดุดหยุดลงตั้งแต่วันที่ได้รับไปซ่อม แต่เมื่อเสียเกียร์ก็ยังคงแตกอีกหลายครั้ง โดยจำเลยที่ ๑ ไม่สามารถแก้ไขความชำรุดบกพร่องในจุดเดิมได้ อายุความจึงยังคงสะดุดหยุดลงอยู่ ต่อมาโจทก์แจ้งให้จำเลยที่ ๑ ส่งช่างไปแก้ไข แต่จำเลยที่ ๑ ปฏิเสธความรับผิดชอบเป็นเหตุที่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงนั้นได้สิ้นสุดลง ต้องเริ่มนับอายุความ ๑ ปีตาม ป.พ.พ. มาตรา ๔๗๔ ใหม่ตั้งแต่วันที่ดังกล่าว

(๔) มาตรา ๔๘๓ คู่สัญญาซื้อขายจะตกลงกันว่าผู้ขายจะไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง หรือเพื่อการรอนสิทธิก็ได้

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้และคำพิพากษาศาลฎีกา คือ ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องเฉพาะที่ได้มีการตกลงไว้อย่างชัดแจ้งในสัญญา

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๗๐๐๒/๒๕๕๕ การผูกเงื่อนไขของเหล็กเส้นที่ถูกสนิมกัดกิน คานบ้านเป็นความชำรุดบกพร่องที่เป็นเหตุเสื่อมราคาและเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ เมื่อโจทก์ซื้อบ้านเพื่อจะใช้อาศัยและคู่สัญญาซื้อขายไม่ได้ตกลงกันว่าผู้ขายจะไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องตาม ป.พ.พ. มาตรา ๔๘๓ ความชำรุดบกพร่องดังกล่าวจึงเป็นความชำรุดบกพร่องที่จำเลยทั้งสองต้องรับผิดต่อโจทก์ ทั้งที่ผู้ขายรู้อยู่แล้วหรือไม่รู้ว่าคุณชำรุดบกพร่องมีอยู่ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๔๗๒

๒.๒.๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๑) มาตรา ๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ห้ามผู้ประกอบการโฆษณาสินค้าหรือบริการด้วยข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๗๙๙/๒๕๖๓ ก่อนที่โจทก์และจำเลยจะทำสัญญาเช่าซื้อโจทก์เข้าติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับจำเลยเนื่องจากการโฆษณาตามแผ่นป้าย แผ่นป้ายโฆษณาจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างโจทก์ผู้บริโภคร่วมกับจำเลยผู้ประกอบการธุรกิจตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๑ เมื่อรถที่โจทก์โอนกรรมสิทธิ์ให้แก่จำเลยเป็นรถแทรกเตอร์ ลักษณะชุดดัดซึ่งปรากฏภาพรถประเภทเดียวกันในแผ่นป้ายโฆษณาแผ่นแรกที่ระบุว่าไม่โอนเล่มซึ่งต่างจากภาพรถที่ปรากฏในแผ่นป้ายโฆษณาแผ่นที่ ๒ ภาพที่ ๑ ที่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลทั่วไป การที่โจทก์ไปติดต่อขอกู้เงินกับจำเลยแล้วจำเลยให้โจทก์ทำสัญญาเช่าซื้อและมีการโอนกรรมสิทธิ์รถแทรกเตอร์ให้แก่จำเลยนั้นจึงไม่เป็นไปตามการโฆษณาของจำเลย การโฆษณาดังกล่าวของจำเลยจึงถือได้ว่าเป็นข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๒๒ (๒) แห่ง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ อันเป็นการโฆษณาโดยใช้ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคมีลักษณะเป็นการลวงผู้บริโภคซึ่งมีโทษทางอาญาดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๗ และเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทั้งยังเป็นพฤติการณ์ที่แสดงว่าจำเลยผู้ประกอบการธุรกิจใช้สิทธิไม่สุจริตโดยไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรมตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๒ ด้วยการทำสัญญาเช่าซื้อระหว่างโจทก์กับจำเลยจึงเกิดจากการกระทำที่ต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายและขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนย่อมตกเป็นโมฆะตาม ป.พ.พ. มาตรา ๑๕๐ และเมื่อสัญญาเช่าซื้อ

เป็นโมฆะ โจทก์ย่อมไม่อาจอ้างเป็นเหตุฟ้องเรียกค่าเสียหายได้ เพราะโมฆะกรรมถือว่าเสียเปล่ามาแต่เริ่มแรก เสมือนหนึ่งว่าไม่เคยมีการทำสัญญากัน และหากจะต้องมีการคืนทรัพย์สินจำต้องนำบัญชีสัญญาที่ว่าด้วย ลากมิควรได้มาใช้บังคับตามมาตรา ๑๗๒ วรรคสอง อันมีผลให้จำเลยจะต้องส่งมอบรถแทรกเตอร์กลับคืน ให้แก่โจทก์และโจทก์มีหน้าที่ต้องคืนเงินที่รับมาจากจำเลยไปแล้วทั้งหมดแก่จำเลยโจทก์ได้รับเงินจากจำเลย ๒๙๑,๐๐๐ บาท โจทก์จึงต้องรับผิดชอบคืนเงินจำนวนดังกล่าว แต่เมื่อโจทก์ชำระเงินคืนให้แก่จำเลยไปแล้ว ๒๑๓,๙๕๐ บาท ประกอบกับการชำระหนี้ของโจทก์ไม่ได้ความว่าเป็นการชำระหนี้ตามอำเภอใจ หรือเป็นการชำระหนี้โดยฝ่าฝืนข้อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี จึงต้องนำเงินจำนวนดังกล่าวมาหักออกจากจำนวน ที่โจทก์ต้องรับผิด

การคืนทรัพย์สินอันเกิดจากโมฆะกรรมซึ่งเป็นเงินจำนวนหนึ่งนั้นไม่มีบทกฎหมายใด บัญญัติให้ต้องคืนพร้อมดอกเบี้ย และคดีนี้จำเลยมิได้ฟ้องแย้งหรือมีคำขอให้โจทก์ต้องรับผิดชอบคืนเงินพร้อม ดอกเบี้ยศาลย่อมไม่อาจพิพากษาให้โจทก์ชำระดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่โจทก์จะต้องคืนแก่จำเลยได้ นอกจากนี้ เมื่อนิติกรรมเป็นโมฆะอันถือเสมือนว่าไม่มีนิติกรรม ศาลย่อมมีอำนาจเพิกถอนรายการจดทะเบียนตามใบคู่มือ จดทะเบียนรถ อันเกิดจากนิติกรรมอันเป็นโมฆะนั้นเสียได้

(๒) ในกรณีที่สินค้านั้นมีลักษณะเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายตามนิยามในพระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หมวด ๒ การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครอง ผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบธุรกิจจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มเติม

มาตรา ๒๙/๑ "สินค้าที่เป็นอันตราย" หมายความว่า สินค้าที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิด อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินค้าที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติ เรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ หากเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายตามมาตรา ๒๙/๑ แล้วนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยและตามที่ คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยได้มีการประกาศและกำหนดไว้ เว้นแต่เป็นสินค้าที่มีกฎหมายอื่นควบคุม ไว้โดยเฉพาะก็จะใช้หลักเกณฑ์ในการควบคุมตามกฎหมายเฉพาะนั้น

มาตรา ๒๙/๒ สินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลง เพื่อขาย หรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้องเป็นสินค้า ที่มีความปลอดภัย

การปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า ให้พิจารณาจากเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะและประเภทของสินค้า รวมถึงส่วนประกอบของสินค้า การออกแบบสินค้า การบรรจุและบรรจุภัณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบ การติดตั้ง การบำรุงรักษา และความคาดหมาย ที่ผู้บริโภคทั่วไปพึงมีเกี่ยวกับสินค้านั้น

(๒) ลักษณะการนำเสนอสินค้า การติดฉลาก คำเตือนและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ การกำจัด และการทำลาย และข้อบ่งใช้หรือข้อสารสนเทศใด ๆ เกี่ยวกับสินค้า รวมถึงการโฆษณาสินค้า

(๓) ผลกระทบด้านความปลอดภัยของสินค้าที่อาจเกิดขึ้นหากนำสินค้านั้นไปใช้ร่วมกับสินค้าอื่น

(๔) ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ

(๕) มาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไปของสินค้าประเภทนั้น

(๖) แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบธุรกิจ

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะขาย เสนอขายหรือโฆษณาสินค้าใดนั้นจะต้องเป็นสินค้าที่ปลอดภัย ซึ่งผู้ขายจะต้องพิจารณาเองตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้กว้าง ๆ ในมาตรา ๒๙/๒

มาตรา ๒๙/๗ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพบหรือได้รับแจ้งตามมาตรา ๒๙/๖ วรรคสองว่าสินค้าหรือบริการที่ตนผลิต ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ขาย หรือมีไว้เพื่อขายหรือให้บริการนั้นเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจนั้นต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการ และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลักษณะของอันตราย และมาตรการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายดังกล่าว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ หากสินค้าหรือบริการนั้นเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป

(๓) **มาตรา ๓๕ ทวิ** ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ กำหนดให้สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคนั้นจะต้องใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากไม่ได้ใช้ข้อสัญญานั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควรและห้ามให้ผู้ประกอบการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาสามารถกำหนดข้อความที่ต้องมีในสัญญาและข้อความที่ต้องห้ามในสัญญาดังกล่าวได้

๒.๒.๓ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

(๑) **มาตรา ๑๓** ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้บริโภคหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหาย

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ อายุความตามคดีคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหาย

(๒) **มาตรา ๑๔** ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภค ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ อายุความในการฟ้องคดีตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะสะดุดหยุดอยู่ เมื่อมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายเกิดขึ้น

(๓) **มาตรา ๒๙** ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้น

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ภาระการพิสูจน์ของคดีผู้บริโภคนั้น หากเป็นประเด็นข้อพิพาทกรณีที่ต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่อยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ กรณีดังกล่าวกฎหมายจะผลักภาระการพิสูจน์ให้ตกอยู่กับผู้ประกอบการ ซึ่งมาตรานี้เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคอาจไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่เพียงพอในการพิสูจน์ได้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๒๖๐/๒๕๕๙ ในคดีผู้บริโภคการการพิสูจน์หรือหน้าที่นำสืบ ย่อมบังคับตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๗ ประกอบ ป.วิ.พ.มาตรา ๘๔/๑ แต่เพื่อ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะในเรื่องที่มีคู่ความฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจเ็นบางประเภทที่มีประเด็น ข้อพิพาทที่จำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การประกอบ การออกแบบหรือส่วนผสม ของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ อันอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความที่เป็น ฝ่ายผู้ประกอบการ ซึ่งในกรณีนี้ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๙ ได้กำหนดให้การ การพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการนั้น

โจทก์บรรยายคำฟ้องโดยมีข้ออ้างที่อาศัยเป็นหลักแห่งข้อหาให้จำเลยที่ ๑ รับผิดชอบ ตามสัญญาเช่าซื้อ มีจำเลยที่ ๒ และที่ ๓ เป็นผู้ค้ำประกันโดยอ้างว่า จำเลยที่ ๑ ผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อ ตามสัญญาเป็นเหตุให้โจทก์ได้รับความเสียหาย จำเลยทั้งสามให้การรับว่า จำเลยที่ ๑ ให้ทำสัญญาเช่าซื้อ และจำเลยที่ ๒ กับที่ ๓ ทำสัญญาค้ำประกันตามที่โจทก์ฟ้องจริงแต่ปฏิเสธว่าสัญญาเช่าซื้อเป็นอันเลิกกันแล้ว และให้การต่อมาโดยยกข้อต่อสู้ขึ้นใหม่ว่าในวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๑ จำเลยที่ ๑ ได้ขาดตัวรถที่เช่าซื้อ ให้บุคคลอื่นไปเป็นเงินจำนวน ๔๐,๐๐๐ บาท และจำเลยที่ ๑ ติดต่อโจทก์เพื่อโอนสิทธิการเช่าซื้อ พนักงาน บริษัทโจทก์ให้จำเลยที่ ๑ กับผู้ซื้อลงชื่อในแบบพิมพ์ของโจทก์ที่ยังไม่กรอกข้อความ จำเลยที่ ๑ จึงได้ส่งมอบรถที่เช่าซื้อให้ผู้ซื้อไป เห็นได้ว่าข้อเท็จจริงส่วนที่โจทก์กับจำเลยที่ ๑ โต้เถียงกันเป็นประเด็น ข้อพิพาทนี้ มิได้เป็นข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การประกอบ การออกแบบหรือส่วนผสมสินค้า การให้บริการที่จะอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของโจทก์ซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๒๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว การการพิสูจน์หรือหน้าที่นำสืบกรณีนี้ย่อมบังคับตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภคฯ มาตรา ๗ ประกอบ ป.วิ.พ. มาตรา ๘๔/๑ ที่บัญญัติว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริง เพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น...” ดังนั้น ที่ศาลอุทธรณ์ ภาค ๑ แผนกคดีผู้บริโภควินิจฉัยว่า จำเลยทั้งสามมีภาระการพิสูจน์แล้วนำสืบไม่สมกับข้อเถียงตามคำให้การ ของจำเลยทั้งสามและฟังข้อเท็จจริงว่า ไม่ปรากฏพฤติการณ์ที่จำเลยทั้งสามนำสืบมามีเหตุผลให้เชื่อว่า จำเลยที่ ๑ มอบรถยนต์ที่เช่าซื้อให้ผู้ซื้อไปอันจะถือว่าจำเลยที่ ๑ ผู้เช่าซื้อคืนรถให้โจทก์ตามที่จำเลยทั้งสาม ให้การต่อสู้แล้วพิพากษาให้จำเลยทั้งสามรับผิดชอบต่อโจทก์มานั้น ย่อมเป็นการดำเนินกระบวนการ พิพากษาที่ขอพบข้อขัดต่อหลักการและเหตุผลในการตรวจพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ แต่อย่างใดไม่

(๔) มาตรา ๔๑ ในคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องขอให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า หากศาลเชื่อว่าความชำรุดบกพร่องดังกล่าว มีอยู่ในขณะส่งมอบสินค้านั้นและไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้ว แต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้า ที่ชำรุดบกพร่องนั้นก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของสินค้าที่อาจเปลี่ยนทดแทนกันได้ พฤติการณ์ ของผู้ประกอบการ ตลอดจนความสุจริตของผู้บริโภคประกอบด้วย และหากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้บริโภค

ได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์สินหรือค่าเสียหาย แล้วแต่กรณี ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นได้ตามที่เห็นสมควร

การฟ้องคดีตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้ถูกฟ้องมิใช่ผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าสินค้านั้น ให้ศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าดังกล่าวเข้ามาในคดีตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบการธุรกิจตามวรรคหนึ่งมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ให้อำนาจศาลที่จะพิพากษาให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้ ในกรณีที่มีเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ (๑) ไม่อาจแก้ไขสินค้าให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ (๒) สามารถแก้ไขสินค้าได้ แต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพหรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น แต่หากเป็นผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สินค้านั้นด้วย ศาลอาจมีคำสั่งให้ผู้บริโภคชดใช้ค่าใช้ทรัพย์สินหรือค่าเสียหายนั้นแล้วแต่ที่ศาลเห็นสมควร นอกจากนี้ยังให้อำนาจศาลให้มีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าเข้ามาในคดีและให้ร่วมรับผิดชอบกับผู้ประกอบการธุรกิจได้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๕๖๗/๒๕๖๑ ข้อเท็จจริงว่าจำเลยทั้งสองได้ซ่อมแซมข้อชำรุดบกพร่องของรถยนต์พิพาทเรียบร้อยแล้วหรือไม่ เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของจำเลยทั้งสองซึ่งเป็นผู้ประกอบการ ภาระการพิสูจน์จึงตกอยู่แก่จำเลยทั้งสองตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๙ เมื่อจำเลยทั้งสองมีภาระการพิสูจน์แต่ไม่อาจนำสืบพิสูจน์ข้อเท็จจริงตามที่กล่าวอ้างได้ คดีจึงรับฟังไม่ได้ว่าข้อชำรุดบกพร่องของรถยนต์ได้รับการแก้ไขแล้ว จำเลยทั้งสองจึงยังคงต้องร่วมกันรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์พิพาท ศาลในคดีผู้บริโภคร่วมมีอำนาจบังคับให้จำเลยทั้งสองใช้ค่าเสียหายเป็นเงินแก่โจทก์ได้ตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่จำเลยทั้งสองไม่อาจแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นแก่โจทก์ผู้บริโภคได้

๒.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

ในกรณีที่สินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายจากความไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการอาจต้องรับผิดชอบตามความในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ เพิ่มเติมจากความรับผิดในเรื่องสินค้าชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์^{๑๗}

(๑) **มาตรา ๔ “สินค้าไม่ปลอดภัย”** หมายความว่า สินค้าที่ ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิตหรือการออกแบบหรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา ค่าเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร

^{๑๗}จากการสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการฟ้องคดีตามกฎหมายฉบับนี้ไม่มากนัก และมีคดีที่ศาลตัดสินให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบน้อยมาก ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบว่ามีกฎหมายฉบับนี้ นอกจากนี้ การพิสูจน์ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าไม่ปลอดภัยจะต้องมีการใช้พยานผู้เชี่ยวชาญ ทำให้การพิสูจน์ความผิดในชั้นศาลเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน

ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสภาพของสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้า อันพึงคาดหมายได้

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ กรณีที่จะเป็นคดีตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้นจะต้องเป็นกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามบทนิยามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๔๘๒๙/๒๕๕๘ เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ข้าวสารหอมมะลิบรรจุถุงของจำเลยที่โจทก์ผู้บริโภคซื้อจากร้านค้ามีเชื้อราปนเปื้อน จำเลยในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ประกอบการจึงมีภาระการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิตหรือส่วนผสมของสินค้าหรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอยู่ในความรู้เห็นเฉพาะของจำเลยตาม พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๙ เมื่อพยานบุคคลฝ่ายจำเลยเบิกความประกอบพยานเอกสารแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและวิธีการผลิตข้าวสารบรรจุถุงของจำเลยจนกระทั่งขนส่งให้แก่ลูกค้า จำเลยมีการตรวจสอบคุณภาพอยู่ตลอดเวลา โดยดำเนินการจัดทำระบบตามหลักการผลิตที่ดีเพื่อเป็นหลักในการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหาร และระบบควบคุมอันตรายไม่ให้ไปสู่ผู้บริโภคเพื่อเป็นหลักประกันในการควบคุมการผลิต โดยโรงงานบรรจุข้าวถุงของจำเลยเป็นแห่งแรกในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองทั้งสองระบบระบบคุณภาพและมาตรฐานต่าง ๆ ได้รับการประเมินตรวจสอบและได้ใบรับรองจากหน่วยงานของรัฐและเอกชนว่า ผลิตภัณฑ์สินค้าของจำเลยมีความสะอาดและถูกสุขอนามัยโดยใส่ในเรื่องความปลอดภัยเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ทั้งข้อเท็จจริงยังได้ความอีกว่าข้าวสารบรรจุถุงที่ผลิตในวันเดียวกันกับข้าวสารบรรจุถุงปัญหาที่โจทก์ซื้อไปไม่ปรากฏว่ามีข้าวสารบรรจุถุงที่มีเชื้อราปนเปื้อนอีก แสดงว่าเชื้อราที่ปนเปื้อนไม่ได้เกิดขึ้นในขั้นตอนการผลิตหรือส่วนผสมของสินค้าหรือการขนส่งของจำเลย

การที่โจทก์ฎีกาว่าจำเลยมีภาระการพิสูจน์ว่า ข้าวสารบรรจุถุงของจำเลยในคดีนี้เสียหายเพราะอะไรและใครเป็นผู้ทำให้เสียหายนั้น โจทก์ไม่อาจผลักภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวให้แก่จำเลยเนื่องจากการมีเชื้อราปนเปื้อนในข้าวถุงของจำเลยไม่อยู่ในความรู้เห็นเฉพาะของจำเลยแต่กลับอยู่ในความรู้เห็นของโจทก์เท่านั้น ซึ่งเชื้อราหรือสิ่งแปลกปลอมอื่นในข้าวสารบรรจุถุงของจำเลยอาจเกิดได้จากสาเหตุอื่น ๆ ที่จำเลยไม่อาจทราบได้และไม่ใช้กรณีที่โจทก์จะต้องนำสืบถึงความเสียหายว่าเกิดจากผู้ประกอบการคนใด อันเป็นการขัดต่อ พ.ร.บ. ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๖ เนื่องจากจำเลยสามารถปลดเปลื้องภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับการผลิตหรือส่วนผสมของสินค้าและการขนส่งได้แล้ว ทั้งหากให้จำเลยมีภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับข้าวสารบรรจุถุงเสียหายเพราะอะไรและใครเป็นผู้ทำให้เสียหาย ย่อมไม่เป็นธรรมแก่จำเลยและอาจนำไปสู่การก่อกวนกันในการการค้าได้ ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ข้าวสารบรรจุถุงของจำเลยมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจจึงไม่ต้องรับผิด พ.ร.บ. ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๗ (๑)

(๒) **มาตรา ๕** ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ กำหนดให้ผู้ประกอบการทุกคน ซึ่งรวมถึงผู้ผลิตหรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต ผู้นำเข้าผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างหรือผู้นำเข้าได้ผู้ซึ่งใช้ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใด ๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิตผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้าต้องร่วมกันรับผิดชอบผู้เสียหาย

(๓) **มาตรา ๖** เพื่อให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๕ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ มีภาระการพิสูจน์ในการพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา

(๔) **มาตรา ๑๑** นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรือ อนามัยของผู้เสียหาย และหากผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามี ภริยา บุพการี หรือผู้สืบสันดาน ของบุคคลนั้นชอบที่จะได้รับค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ

(๒) หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัยภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ การที่ผู้ประกอบการรู้ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการปกปิดความไม่ปลอดภัยของสินค้า การดำเนินการของผู้ประกอบการเมื่อทราบว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการ การที่ผู้ประกอบการได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้เสียหายมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายนอกเหนือจากค่าเสียหายจากการละเมิดที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๕) มาตรา ๑๒ สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบหรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการขายสินค้านั้น

ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย โดยผลของสารที่สะสมอยู่ในร่างกายของผู้เสียหายหรือเป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแสดงอาการ ผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายในสามปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่อยู่ถึงความเสียหาย

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ กำหนดอายุความฟ้องร้องในคดีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่เกิน ๓ ปีนับตั้งแต่เกิดความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ และไม่เกิน ๑๐ ปีนับตั้งแต่มีการขายสินค้านั้น

(๖) มาตรา ๑๓ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบการและผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา

หลักกฎหมายสำคัญจากมาตรานี้ คือ อายุความสะดุดหยุดลงหากมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหาย

๒.๓ ข้อสรุปกรณีศึกษาการเปรียบเทียบบทบัญญัติและการใช้บังคับกฎหมายของประเทศออสเตรเลียกับกฎหมายของประเทศไทยในการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๓.๑ บทบัญญัติที่กำหนดให้มีการรับประกันคุณภาพตามกฎหมาย

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า กฎหมายไทยมิได้มีการบัญญัติเรื่องการรับประกันคุณภาพของสินค้าตามกฎหมายแต่อย่างใด กำหนดไว้เพียงในเรื่องของสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง ซึ่งผู้ขายนั้นจะต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งต่างกับตามมาตรา ๕๔ แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) ที่กำหนดความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า (statutory guarantee) ไว้ว่า หากผู้ใดจำหน่ายสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งไม่ใช่การจำหน่ายโดยวิธีการประมูล จะมีการรับประกันตามกฎหมายว่าสินค้านั้นต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ โดยจะถือว่าสินค้านั้นมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ถ้าหากสินค้านั้น (๑) สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่สินค้าประเภทเดียวกันถูกใช้งาน (๒) รูปลักษณ์ภายนอกเป็นที่ยอมรับได้ (๓) ปราศจากข้อบกพร่อง (๔) สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย และ (๕) ทนทาน ตามที่ผู้บริโภคที่มีเหตุมีผลและคุ้นเคยกับสถานะและสภาพของสินค้านั้นจะพิจารณาว่าเป็นที่ยอมรับได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ โดยคำนึงถึง (๑) ธรรมชาติของสินค้า (๒) ราคาของสินค้า (๓) ถ้อยคำที่แจ้งเกี่ยวกับสินค้าบนหีบห่อหรือฉลากของสินค้า (๔) การนำเสนอใดๆ เกี่ยวกับสินค้าโดยผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิต และ (๕) สถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่ากฎหมายของออสเตรเลียมีการกำหนดการรับประกันตามกฎหมายว่าสินค้านั้นจะต้องมีคุณภาพอย่างไร

ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งหากสินค้านั้นไม่มีคุณภาพตามที่กฎหมายรับประกันไว้ ก็จะต้องถือว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องและผู้จำหน่ายสินค้านั้นจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องดังกล่าว

๒.๓.๒ นิยามของความชำรุดบกพร่องร้ายแรง (Major Failure)

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า กฎหมายไทยไม่มีการกำหนดนิยามของคำว่า “ชำรุดบกพร่อง” ไว้โดยตรง และไม่มีการกำหนดเรื่องของความชำรุดบกพร่องร้ายแรงไว้ ซึ่งต่างกับมาตรา ๒๖๐ แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth)

อย่างไรก็ดี จากการพิจารณาบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย ประกอบกับตีความตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาแล้ว สามารถอนุมานได้ว่า คำว่า “ชำรุดบกพร่อง” ตามกฎหมายไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑. การเสื่อมราคา กล่าวคือการเสื่อมในมูลค่าของทรัพย์สินที่ซื้อขาย

๒. การเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ ซึ่งมุ่งพิจารณาที่การใช้ประโยชน์ตามปกติของทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นเป็นสำคัญ

๓. การเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ที่มุ่งหมายตามสัญญา ซึ่งจะพิจารณาที่เจตนาหรือความประสงค์ของคู่สัญญาว่าต้องการจะซื้อทรัพย์สินตามสัญญาไปเพื่ออะไร

นอกจากนี้ ความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบตามกฎหมายไทยนั้นจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนหรือมีอยู่ในขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขาย ส่วนความชำรุดบกพร่องที่มีขึ้นภายหลังนั้น ผู้ขายหาต้องรับผิดชอบไม่

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า แม้ทั้งกฎหมายไทยและกฎหมายออสเตรเลียจะมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องขึ้น ในกรณีที่สินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่สินค้าประเภทเดียวกัน ถูกใช้งาน หรือสินค้าที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคได้แจ้งให้ผู้จำหน่ายทราบและไม่สามารถซ่อมแซมให้สินค้านั้นสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่เหมาะสม อันเป็นการคุ้มครองภายหลังจากมีการทำสัญญาซื้อขายเสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่ยังมีข้อแตกต่างที่สำคัญคือ กฎหมายออสเตรเลียมุ่งคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่ก่อนเข้าทำสัญญาซื้อขาย อาทิ คุ้มครองกรณีที่คำบรรยายสินค้าหรือสินค้าตัวอย่างมีความแตกต่างจากสินค้าจริงด้วย และโดยที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลียมีการกำหนดค่านิยมของความชำรุดบกพร่องร้ายแรง (Major Failure) ไว้อย่างชัดเจนในมาตรา ๒๖๐ แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) กฎหมายออสเตรเลียจึงมีความแน่ชัดในเรื่องการตีความมากกว่ากฎหมายไทยที่จะต้องยึดตามค่านิยมของคำว่าชำรุดบกพร่องและการตีความตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาว่าอย่างไรถึงจะเป็นความชำรุดบกพร่องที่ถึงขนาดหรือร้ายแรงที่ศาลจะมีอำนาจสั่งให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบดังกล่าว

๒.๓.๓ ความรับผิดชอบของผู้ขายในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า มาตรา ๔๗๒ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่สินค้ามีความบกพร่องจนเป็นเหตุให้เสื่อมราคา หรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติ หรือเสื่อมประโยชน์

ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ไม่ว่าจะผู้ขายจะรู้ถึงความบกพร่องนั้นหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากแนวคำพิพากษาศาลฎีกาจะพบว่า ความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินที่ผู้ขายต้องรับผิดชอบจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนแล้วหรือขณะทำสัญญาซื้อขายหรือในเวลาส่งมอบทรัพย์สินที่ขายเท่านั้น หากเกิดภายหลังส่งมอบแล้วผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังกล่าว

นอกจากนี้ หากเป็นกรณีชำรุดบกพร่องที่ศาลเห็นว่าสินค้านั้นไม่อาจแก้ไขให้กลับคืนสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติหรือถึงแม้จะแก้ไขแล้วแต่หากนำไปใช้บริโภคแล้วอาจเกิดอันตรายแก่ร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าดังกล่าว ศาลจะมีอำนาจพิพากษาให้ผู้ขายหรือผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบโดยการเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องนั้นได้ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยไว้หมวด ๒ การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย โดยกรณีหากเป็นสินค้าที่เป็นอันตราย กล่าวคือ สินค้านั้นก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ซึ่งหากเป็นกรณีรถยนต์ที่จะเป็นสินค้าที่เป็นอันตรายนั้นก็จะต้องเป็นกรณีที่รถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่องจนอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและร่างกายของผู้บริโภคได้ ซึ่งกรณีที่หากผู้ประกอบการได้พบหรือได้รับแจ้งว่าสินค้าที่ตนผลิต ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายนั้นเป็นสินค้าที่เป็นอันตราย ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายหรือทำให้อันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาด หรืองดให้บริการ และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยไม่ชักช้าแต่ต้องไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการเริ่มดำเนินการเพื่อป้องกันอันตราย ตามมาตรา ๒๙/๗

กรณีหากผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่าได้รับความเสียหายไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน จากการใช้สินค้า และผู้บริโภคได้ใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดาแล้วนั้น ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องให้ผู้ประกอบการทุกคนเข้ามาร่วมรับผิดชอบได้ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ และขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการดังกล่าวรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนได้ ซึ่งการที่ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ จะต้องปรากฏว่ามีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย กล่าวคือสินค้านั้นเกิดการชำรุดบกพร่อง หรือมีการบกพร่องในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

(๑) ความบกพร่องในการผลิต ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคได้ใช้รถยนต์ไปในทางที่ปกติธรรมดา และมีได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริโภค แต่เนื่องจากเพลลาของรถยนต์ชำรุดบกพร่องซึ่งเกิดจากการผลิต ทำให้เกิดเหตุรถยนต์พลิกคว่ำ กรณีนี้ถือว่าเป็นความบกพร่องในการผลิต

(๒) ความบกพร่องในการออกแบบ ตัวอย่างเช่น ล้อรถยนต์มีการออกแบบที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือระบบห้ามล้อรถยนต์ไม่ทำงาน ทำให้ผู้บริโภครถซึ่งใช้งานรถยนต์เป็นไปตามปกติธรรมดา ไม่ได้ประมาท เลินเล่อ ได้รับอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ หรือกรณีการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับรถยนต์นั้นไม่ปลอดภัย อาทิ ระบบถุงลมนิรภัยอาจไม่ทำงานหากใช้ความเร็วที่ ๑๒๐ กิโลเมตรต่อชั่วโมง ทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิต และร่างกายกับผู้ใช้งานดังกล่าว เป็นต้น

(๓) ความบกพร่องที่เกิดจากการไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือกำหนดไว้แต่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจนตามสมควร

อย่างไรก็ดี กฎหมายไทยได้กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ขายในกรณีสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องไว้ตามมาตรา ๔๗๓ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กล่าวคือ กรณีที่ผู้ซื้ออยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขायว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้ แต่วิญญูชน หรือความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบ และผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้อัดอ้อน หรือการซื้อทรัพย์สินนั้นจากขายทอดตลาด

นอกจากนี้ มาตรา ๔๘๓ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ยังเปิดช่องให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถทำการตกลงยกเว้นความรับผิดให้แก่ผู้ขายได้ในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องขึ้นแก่สินค้าซึ่งเป็นวัตถุแห่งสัญญา โดยคู่สัญญาสามารถตกลงกันได้โดยอิสระภายใต้หลักเสรีภาพในการทำสัญญา อย่างไรก็ตาม การกำหนดข้อสัญญาอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ อีกทั้งในมาตรา ๓๕ ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ยังกำหนดให้สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคนั้นจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ (๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญานั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการธุรกิจเกินสมควรและ (๒) ห้ามให้ผู้ประกอบการธุรกิจใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการตกลงยกเว้นความรับผิดในกรณีชำรุดบกพร่องนั้น ไม่ปรากฏในกฎหมายออสเตรเลียแต่อย่างใด เนื่องจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย โดยมาตรา ๒๕๙ แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคในดำเนินการกับผู้จำหน่ายสินค้าในกรณีที่สินค้าไม่เป็นไปตามการรับประกันตามกฎหมายตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๔ ไว้อย่างชัดเจน เช่น หากเป็นกรณีที่สินค้ามีข้อบกพร่องที่สามารถซ่อมแซมได้และข้อบกพร่องนั้นไม่ใช่ข้อบกพร่องร้ายแรง ผู้บริโภคสามารถแจ้งให้ผู้จำหน่ายสินค้านั้นดำเนินการซ่อมแซมสินค้านั้นในระยะเวลาที่เหมาะสม หรือหากผู้จำหน่ายปฏิเสธการซ่อมแซมสินค้า หรือไม่ยอมซ่อมแซมสินค้าในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้บริโภคอาจปฏิเสธสินค้า หรือขอให้ผู้จำหน่ายซ่อมแซมสินค้าและจ่ายค่าชดเชยที่เหมาะสมให้กับผู้บริโภคได้ และหากเป็นกรณีที่สินค้าไม่สามารถซ่อมแซมได้หรือมีข้อบกพร่องร้ายแรง กฎหมายก็ได้มีการให้สิทธิผู้บริโภคในการปฏิเสธสินค้า หรืออาจขอให้ผู้จำหน่ายสินค้านั้นจ่ายเงินส่วนต่างระหว่างราคาขายกับมูลค่าที่ลดลงของสินค้าให้กับผู้บริโภค เพื่อเป็นการชดเชยได้ อย่างไรก็ตาม มาตรา ๒๖๒ แห่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดกรณีที่ผู้บริโภคจะไม่สามารถปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙ ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ระยะเวลาในการปฏิเสธสินค้าสิ้นสุดลง ซึ่งจะพิจารณาจากระยะเวลาตั้งแต่ผู้จำหน่ายได้จำหน่ายสินค้าให้กับผู้บริโภค จนถึงระยะเวลาที่เหมาะสมที่สามารถคาดการณ์ได้ว่าข้อบกพร่องจะแสดงออกมา โดยค่านึงถึง (๑) ประเภทของสินค้า (๒) การใช้งานของผู้บริโภค (๓) ระยะเวลาที่เหมาะสมที่สินค้าถูกใช้งาน และ (๔) จำนวนครั้งที่เหมาะสมที่สินค้านั้นถูกใช้งานก่อนที่ข้อบกพร่องจะแสดงออกมา

(๒) สินค้าสูญหาย ถูกทำลาย หรือถูกกำจัดโดยผู้บริโภค

(๓) สินค้าถูกทำให้เสียหายหลังจากที่มีการส่งมอบให้ผู้บริโภคแล้ว และความเสียหายนั้นไม่เกี่ยวข้องกับสภาพหรือสถานะของสินค้า ณ ขณะที่มีการจำหน่ายให้ผู้บริโภค

(๔) สินค้าถูกผนวกเป็นส่วนหนึ่งของอสังหาริมทรัพย์หรือทรัพย์สินส่วนตัว และไม่สามารถแยกออกมาได้โดยไม่ทำให้ทรัพย์สินนั้นเสียหาย

๒.๓.๔ หน้าที่ในการนำสืบถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้า (Burden of Proof)

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า หากเป็นกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องตามประมวลแพ่งและพาณิชย์ของไทยนั้น ภาระการพิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าดังกล่าวจะตกแก่ผู้ซื้อตามหลัก “ผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นนำสืบ” ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๘๔/๑ ซึ่งในคดีผู้บริโภคก็ยังคงเป็นไปตามตามหลักทั่วไปนี้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีที่ข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นของผู้ประกอบธุรกิจ กฎหมายจะผลักภาระการพิสูจน์ให้กับผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๒๙ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

ส่วนในกรณีที่สินค้านั้นมีลักษณะเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้น แม้ว่าผู้ประกอบการ อันได้แก่ ผู้ผลิตและผู้ที่อยู่ในฐานะเสมือนเป็นผู้ผลิตสินค้า จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่ต้องคำนึงถึงความจงใจหรือความประมาทเลินเล่อตามหลักความรับผิดอย่างเคร่งครัด หากผู้ประกอบการสามารถพิสูจน์หักล้างได้ว่าสินค้านั้นไม่ได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือพิสูจน์ได้ว่าผู้เสียหายรู้อยู่แล้วว่าเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือความเสียหายเกิดขึ้นจากการที่ผู้เสียหายใช้หรือเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้อง ตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ผู้ประกอบการก็ไม่ต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้านั้นแต่อย่างใด

สำหรับในกรณีของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลียนั้น ผู้ที่มีหน้าที่นำสืบถึงความชำรุดบกพร่องของสินค้าในกรณีทั่วไป คือ ผู้บริโภคที่ฟ้องร้องให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ACCC) อยู่ระหว่างการพิจารณาเสนอให้มีการปฏิรูปกฎหมายให้ผู้ขายจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่นำสืบว่าคำกล่าวอ้างของบริโภคเป็นความจริงหรือไม่

๒.๓.๕ จำนวนเงินที่ผู้บริโภคจะได้รับคืนในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง

จากการเปรียบเทียบหลักการในเรื่องดังกล่าวของกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า ในกฎหมายไทยการเยียวยาความเสียหายในกรณีรถยนต์มีความชำรุดบกพร่องตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้มีการหักค่าเสื่อมราคารถยนต์สูงถึงร้อยละ ๔๐ กล่าวคือหักค่าเสื่อมร้อยละ ๒๐ ในปีหนึ่ง ร้อยละ ๑๒ ในปีที่สอง และร้อยละ ๘ ในปีที่สาม นอกจากนี้ ในทาง

การพาณิชย์คู่สัญญาอาจเขียนข้อกำหนดเรื่องนี้ไว้ในสัญญาซื้อขายที่ทำขึ้นระหว่างกันให้แตกต่างจากที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้ อย่างไรก็ตามมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้อำนาจแก่ศาลในคดีผู้บริโภคสามารถพิพากษาเกินคำขอในการที่จะบังคับให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินหรือให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภคแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องให้ผู้บริโภค หากว่าผู้ผลิตหรือผู้ขายนั้นไม่อาจแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคได้ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องเป็นคดีที่ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า ซึ่งคำฟ้องของโจทก์ต้องมีคำขอให้จำเลยทำการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าด้วย ดังนั้น ในกรณีที่สินค้าที่ส่งมอบชำรุดบกพร่อง แต่ผู้บริโภครับไว้และทำการแก้ไขซ่อมแซมโดยเสียค่าใช้จ่ายไปแล้ว หากผู้บริโภคฟ้องเรียกค่าใช้จ่ายจากผู้ประกอบธุรกิจอันเป็นการฟ้องเรียกค่าเสียหายแต่ไม่ได้ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจทำการแก้ไขซ่อมแซมสินค้านั้น ศาลจะไม่อาจพิพากษาให้เปลี่ยนสินค้าแทนการแก้ไขซ่อมแซมสินค้าที่ชำรุดบกพร่องได้

อย่างไรก็ตาม หากผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่ารถยนต์นั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ผู้บริโภคจะได้รับความเป็นธรรมในการเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดังนี้

(๑) ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่อจิตใจ อันเป็นผลเนื่องมาจากความเสียหายต่อร่างกาย สุขภาพ หรืออนามัย และ

(๒) ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง อีกไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง ในกรณีผู้ประกอบการได้ผลิต นำเข้า หรือขายสินค้าโดยรู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือมิได้รู้เพราะความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หรือเมื่อรู้ว่าสินค้าไม่ปลอดภัย ภายหลังจากการผลิต นำเข้า หรือขายสินค้านั้นแล้วไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

เช่นนี้ จะเห็นได้ว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจอาจหักค่าเสื่อมราคาที่ผู้บริโภคได้ใช้สินค้าไปนั้นให้อัตราที่สูงมากและผู้บริโภคอาจได้รับการเยียวยาที่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะกรณีของสินค้าที่เป็นรถยนต์ เนื่องจากการที่ผู้บริโภคเลือกซื้อรถยนต์ใหม่มาใช้ ผู้บริโภคมีความคาดหวังที่จะได้ใช้รถยนต์ที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะดี มีความปลอดภัย และสามารถที่จะใช้งานตามอายุการใช้งานของรถยนต์ทั่วไปได้ แต่เมื่อสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคจะต้องรับภาระจากความกังวลเกี่ยวกับอาการขัดข้องของรถยนต์ และต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการนำรถยนต์ไปซ่อม ซึ่งหากผู้บริโภคที่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายจะต้องโดนหักค่าเสื่อมราคาเป็นจำนวนมาก จะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกฎหมาย อนึ่ง แม้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ จะเปิดช่องให้ศาลอาจใช้อำนาจและดุลพินิจในการพิจารณาจำนวนเงินที่ผู้บริโภคจะได้รับคืน หรือมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการต้องเปลี่ยนสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้ แต่ก็เป็นกรณีพิจารณาเป็นรายกรณี และหากผู้บริโภคจะฟ้องร้องให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบกรณีของสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น ผู้บริโภคจำต้องพิสูจน์เพิ่มเติมว่า ตนได้ใช้สินค้านั้นจริงและได้รับ

ความเสียหายจากการใช้สินค้านั้นในทางที่ปกติธรรมดา ซึ่งแตกต่างกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย ซึ่งมีการกำหนดหลักการไว้อย่างชัดเจนและมีการกำหนดให้มีการเยียวยาที่สมเหตุสมผลไว้ในมาตรา ๒๖๓ แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) ที่ว่า หากผู้บริโภคได้ปฏิเสธสินค้าตามมาตรา ๒๕๙ แล้วนั้น ผู้บริโภคจะต้องคืนสินค้าให้แก่ผู้จำหน่าย และผู้จำหน่ายจะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคชำระเป็นค่าสินค้า หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับผู้บริโภค โดยสินค้าที่เปลี่ยนจะต้องเป็นสินค้าชนิดเดียวกัน และมีมูลค่าใกล้เคียงกับสินค้าเดิม

๒.๓.๖ อายุความการฟ้องคดีในกรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่า อายุความในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น มีระยะเวลาเพียง ๑ ปี นับแต่ผู้ซื้อสินค้าพบความชำรุดบกพร่องเท่านั้น แต่หากคดีดังกล่าวเป็นคดีผู้บริโภคหรือคดีเกี่ยวกับสินค้าไม่ปลอดภัย กฎหมายจะกำหนดให้มีอายุความยาวขึ้น โดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคจะต้องใช้สิทธิเรียกร้องภายใน ๓ ปีนับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่เกิน ๑๐ ปี นับแต่วันที่รู้ถึงความเสียหาย และหากมีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหาย ให้อายุความสะดุดหยุดอยู่ในระหว่างนั้น จนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้บอกเลิกการเจรจา ในขณะที่กฎหมายออสเตรเลียจะกำหนดระยะเวลาการฟ้องคดีจากเวลาที่ผู้จำหน่ายได้จำหน่ายสินค้าให้กับผู้บริโภค จนถึงเวลาที่เหมาะสมที่สามารถคาดการณ์ได้ว่าข้อบกพร่องจะแสดงออกมา โดยคำนึงถึง (๑) ประเภทของสินค้า (๒) การใช้งานของผู้บริโภค (๓) ระยะเวลาที่เหมาะสมที่สินค้าถูกใช้งาน และ (๔) จำนวนครั้งที่เหมาะสมที่สินค้านั้นถูกใช้งานก่อนที่ข้อบกพร่องจะแสดงออกมา ดังนี้ จะเห็นได้ว่าในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย การกำหนดอายุความกรณีสินค้าเกิดความชำรุดบกพร่องไม่ได้มีลักษณะที่แน่นอนตายตัว แต่จะพิจารณาจากประเภทของสินค้า ลักษณะการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งาน และจำนวนครั้งที่ใช้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้า

๒.๓.๗ พฤติกรรมของผู้ขายที่ถือว่าขัดกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคแจ้งให้ผู้ขายรับผิดชอบในสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง

จากการเปรียบเทียบหลักการในกฎหมายออสเตรเลียกับกฎหมายไทยพบว่าตามกฎหมายไทยนั้นไม่มีการบัญญัติเรื่องการกำหนดมิให้ผู้จำหน่ายสินค้านำเสนอเกี่ยวกับสินค้า (False or Misleading Representation) โดยทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในประเด็นเกี่ยวกับการรับประกันสินค้าไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย มาตรา ๒๙ (๑) แห่ง Competition and Consumer Act ๒๐๑๐ (Cth) กล่าวคือในกฎหมายไทยนั้นมุ่งคุ้มครองผู้ซื้อหรือผู้บริโภคในขั้นตอนก่อนการเกิดสัญญาซื้อขาย โดยกำหนดมาตรการป้องกันมิให้ผู้ประกอบการทำการโฆษณาสินค้าหรือบริการด้วยข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ดังที่ปรากฏในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และหากเป็นกรณีที่สินค้านั้นเป็นสินค้าที่อันตรายตามมาตรา ๒๙/๑ จะมีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการขาย หรือนำเสนอสินค้านั้นให้เป็นไปอย่างปลอดภัย โดยมีวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าตามมาตรา ๒๙/๒ ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดเรื่องของการรับประกันสินค้าแต่อย่างใด

ส่วนกรณีตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย มาตรา ๒๑ ซึ่งกำหนดมิให้ผู้ใดข้องเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เป็นธรรมอย่างร้ายแรงในการจำหน่ายสินค้า (Unconscionable Conduct) นั้น หากเทียบกับกฎหมายไทยอาจเทียบได้กับมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งบัญญัติให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม ประกอบกับการให้อำนาจศาลมีคำสั่งเรียกผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าเข้ามาในคดีได้และมีอำนาจพิพากษาให้บุคคลดังกล่าวร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่ผู้ประกอบการจมีต่อผู้บริโภคได้ ตามมาตรา ๔๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

นอกจากนี้ ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของออสเตรเลีย โดยเฉพาะในคดีระหว่าง Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) กับ Mazda Australia Pty Ltd (๒๐๒๑) ศาลได้ตัดสินว่า ประเด็นสำคัญที่ทำให้มาสด้าจะต้องรับผิด คือ การที่มาสด้ามีการนำเสนอ (representation) ที่เป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดเกี่ยวกับสิทธิของตนภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันตามกฎหมายในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องร้ายแรง ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถขอคืนเงิน (refund) หรือขอเปลี่ยนสินค้า (replacement) โดยมาสด้าไม่เคยพิจารณาอย่างแท้จริงว่า ความชำรุดบกพร่องที่เกิดกับรถยนต์ของผู้บริโภคเป็น “ความชำรุดบกพร่องร้ายแรง” (major failure) ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ก่อนที่มาสด้าจะปฏิเสธข้อเรียกร้องขอคืนเงินหรือขอเปลี่ยนสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยยังไม่มีหลักการเกี่ยวกับการนำพฤติการณ์เมื่อผู้บริโภคกล่าวอ้างสิทธิของตนในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาว่า ผู้ประกอบการนั้นจะมีความรับผิดตามกฎหมายหรือไม่
