

## รถโชว์...ไม่ใช่รถใช้แล้ว ???

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคว่า เมื่อประมาณเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้บริโภคได้ซื้อรถยนต์กระบะใหม่ ยี่ห้อ GGG รุ่น ABC ผลิตปี ๒๐๒๐ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท GGG จำกัด จากบริษัท DDD จำกัด โดยผู้บริโภคได้รับส่วนลดราคาตามโปรโมชั่นพิเศษของพนักงานบริษัท GGG จำกัด จำนวน ๑๕๕,๐๐๐ บาท รถยนต์คันพิพาทมีการรับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) ๓ ปี หรือ ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างไรก็ตามถึงก่อน เมื่อผู้บริโภคใช้งานรถยนต์คันพิพาทได้ประมาณ ๒ ปี ๑๐ เดือน รถยนต์คันพิพาทพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของคลัทช์ ผู้บริโภคจึงนำรถยนต์คันพิพาทเข้าตรวจสอบที่ศูนย์บริการของบริษัท GGG จำกัด ทำให้ผู้บริโภคทราบว่ารถยนต์คันพิพาทพ้นระยะเวลาตามสัญญาarranty แล้ว และทราบว่าบริษัท DDD จำกัด ส่งมอบรถยนต์ไม่ตรงรุ่นรถยนต์ และไม่ตรงปีที่ผลิตที่ระบุในสัญญาจองซื้อรถยนต์คันพิพาท รวมถึงส่งมอบรถยนต์ค้างสต็อกให้แก่ผู้บริโภค โดยผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้เจรจาไกล่เกลี่ยที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ผู้บริโภคได้แจ้งความประสงค์ขอยุติเรื่องร้องทุกข์ และจะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง ต่อมาผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้ประสานงานพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อขอเจรจาไกล่เกลี่ยกันอีกครั้ง แม้ว่าตามกฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีอำนาจพิจารณาดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค แต่เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากจึงเห็นชอบให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยตามคำขอของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจอีกครั้ง

ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัด โดยมีรายละเอียดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนี้

(๑) ผู้บริโภค แจ้งว่า รายละเอียดสัญญาจองรถยนต์คันพิพาทที่ผู้บริโภคจองกับบริษัท DDD จำกัด ระบุว่า รถยนต์ ยี่ห้อ GGG รุ่น ABL ผลิตปี ๒๐๒๐ มีการให้ส่วนลดตามโปรโมชั่นพิเศษของพนักงานบริษัท GGG จำกัด จำนวน ๑๕๕,๐๐๐ บาท รถยนต์คันพิพาทมีการรับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) ๓ ปี หรือ ๑๐๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างไรก็ตามถึงก่อน ผู้บริโภคได้ชำระราคาารถยนต์คันพิพาทเป็นเงินสดจำนวน ๖๓๕,๐๐๐ บาท ในวันที่รับมอบรถยนต์คันพิพาท ผู้บริโภคได้รับทราบว่ารถยนต์ที่ผู้บริโภครับมอบเป็นรุ่น ABC ไม่ใช่รุ่น ABL ตามที่ผู้บริโภคได้ทำสัญญาจองไว้ โดยผู้บริโภคไม่ได้รับแจ้งปีที่ผลิต ซึ่งผู้บริโภคไม่ได้โต้แย้งและยินดีรับมอบรถยนต์คันพิพาท เพราะผู้บริโภคเข้าใจว่ารถยนต์ที่ได้รับมอบผลิตปี ๒๐๒๐ เนื่องจากปรากฏข้อความในใบเสร็จรับเงินของบริษัท DDD จำกัด ระบุว่ารถยนต์ที่ผู้บริโภครับมอบคือ รถยนต์ ยี่ห้อ GGG รุ่น ABC ผลิตปี ๒๐๒๐ แต่ในสมุดคู่มือประจำรถยนต์ของรถยนต์คันพิพาทระบุว่ารถยนต์คันพิพาทผลิตปี ๒๐๑๘ ผู้บริโภคแจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากบริษัท DDD จำกัด ส่งมอบคู่มือประจำรถยนต์ของรถยนต์คันพิพาทไปให้มารดาของผู้บริโภค ซึ่งมารดาของผู้บริโภคไม่สามารถอ่านและเข้าใจภาษาไทยได้ ผู้บริโภคจึงไม่ทราบข้อเท็จจริงว่า รถยนต์คันพิพาทผลิตปี ๒๐๑๘ ผู้บริโภคมีความประสงค์ขอเปลี่ยนรถยนต์คันพิพาทกับรถยนต์คันใหม่ ยี่ห้อ GGG ตามราคาขายของรถยนต์คันพิพาทพร้อมค่าเสียหายจำนวน ๒๐๕,๐๐๐ บาท

(๒) บริษัท...

(๒) บริษัท GGG จำกัด และบริษัท DDD จำกัด แจ้งว่า บริษัท DDD จำกัด ได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของรถยนต์คันพิพาทครบถ้วนแล้วว่า รถยนต์คันพิพาทเป็นรุ่น ABC ผลิตปี ๒๐๑๘ ที่มีการแจ้งขายในระบบการขายรถยนต์ไปแล้วประมาณ ๑ ปีเศษ ส่งผลให้ระยะเวลาเริ่มต้นของสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) ของรถยนต์คันพิพาทเริ่มก่อนวันที่ผู้บริโภครับมอบรถยนต์คันพิพาทเป็นการซื้อขายรถยนต์ภายใต้เงื่อนไขของรถยนต์ตัวอย่าง บริษัท DDD จำกัด จึงให้ส่วนลดจำนวน ๑๕x,xxx บาท และขอยืนยันว่าไม่มีโปรโมชั่นพิเศษของพนักงานบริษัท GGG จำกัด จำนวน ๑๕x,xxx บาท ตามที่ผู้บริโภคแจ้งแต่อย่างใด บริษัท DDD จำกัด จึงเสนอซื้อรถยนต์คันพิพาทคืนในราคา ๖๔x,xxx บาท

(๓) ผลการเจรจาไกล่เกลี่ย บริษัท DDD จำกัด ยืนยันข้อเสนอซื้อรถยนต์คันพิพาทคืนในราคา ๖๔x,xxx บาท ส่วนผู้บริโภคยังคงมีความประสงค์ขอแลกเปลี่ยนรถยนต์คันพิพาทกับรถยนต์คันใหม่ ยี่ห้อ GGG ตามราคาขายของรถยนต์คันพิพาท พร้อมค่าเสียหายจำนวน ๒๐x,xxx บาท โดยในขณะเจรจาไกล่เกลี่ยพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า เพจเฟซบุ๊กของบริษัท DDD จำกัด มีการเสนอขายรถยนต์ ยี่ห้อ GGG รุ่น ABL+ ในราคา ๖๙x,xxx บาท จากราคาเต็มจำนวน ๘๐x,xxx บาท พนักงานเจ้าหน้าที่จึงสอบถามบริษัท DDD จำกัด เกี่ยวกับรายละเอียดการเสนอขายดังกล่าว พบว่า รถยนต์ที่บริษัท DDD จำกัด เสนอขายดังกล่าวเป็นรถยนต์ตัวอย่าง ผลิตปี ๒๐๒๐ มีการรับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) ๕ ปี หรือ ๑๕๐,๐๐๐ กิโลเมตร อย่างไรก็ตามอย่างหนึ่งถึงก่อนและมีการแจ้งขายในระบบการขายรถยนต์ไปแล้ว ผู้บริโภคได้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ในกรณีที่เจรจาตกลงกันได้ ผู้บริโภคยินดีซื้อรถยนต์ที่เสนอขายภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว พนักงานเจ้าหน้าที่จึงเสนอแนวทางดังกล่าวให้บริษัท GGG จำกัด และบริษัท DDD จำกัด พิจารณา โดยบริษัท DDD จำกัด ยังคงยืนยันข้อเสนอซื้อรถยนต์คันพิพาทคืนในราคา ๖๔x,xxx บาท แต่เพื่อประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยบริษัท GGG จำกัด ได้ประสานผู้จำหน่ายรถยนต์ที่เสนอขาย ยี่ห้อ GGG รุ่น ABL+ ตามเงื่อนไขการเจรจาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ ภายใต้ราคา ๖๔x,xxx บาท ทำให้คู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้

จากกรณีศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่ารถยนต์คันพิพาทเป็นรถยนต์ที่แจ้งการขายในระบบการขายรถยนต์ไปแล้ว ส่งผลให้ระยะเวลาเริ่มต้นของสัญญารับประกันคุณภาพสินค้า (วarranty) ของรถยนต์คันพิพาทเริ่มก่อนวันที่ผู้บริโภครับมอบรถยนต์คันพิพาท แต่ยังมีได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และมีการขายรถยนต์โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเอารถยนต์ออกขายโดยให้บริโภคทำการจองซื้อจึงอยู่ภายใต้บังคับของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑ และการซื้อขายลักษณะดังกล่าวไม่เป็นการต้องห้ามตามกฎหมายโดยอาศัยความสมัครใจในการตกลงเข้าทำสัญญาของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายภายใต้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง ดังนั้น สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้บริโภคให้ศึกษารายละเอียดเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทุกครั้งก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ในกรณีที่มีข้อสงสัยให้สอบถามผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับรายละเอียดข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่ระบุในสัญญาทุกครั้ง ก่อนที่ตกลงทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าให้ครบถ้วนตรงต่อความเป็นจริง เช่น ปีที่ผลิตรถยนต์ สภาพของรถยนต์ การรับประกันสินค้า วันที่สิ้นสุดของการรับประกัน เป็นต้น เพื่อมิให้เกิดข้อพิพาทในภายหลัง