



มาตรการคืนสินค้าและการเยียวยาผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของอังกฤษ*

ภรภัทร ปัญญวานิช**

๑. บทนำ

ในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีทางเลือกในการซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น และมักให้ความสำคัญกับความสะดวกและความรวดเร็วในการจับจ่ายใช้สอย อย่างไรก็ตาม การซื้อสินค้านั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้ตรวจสอบสินค้าอย่างละเอียดก่อนการตัดสินใจซื้อ ส่งผลให้บางครั้งได้รับสินค้าที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น สินค้าชำรุด หรือคุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐาน เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าว ผู้บริโภคย่อมได้รับความไม่สะดวกและความไม่พึงพอใจ อีกทั้งอาจต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการติดต่อประสานงานหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาในภายหลัง สถานการณ์เช่นนี้ส่งผลต่อประสบการณ์ในการซื้อสินค้า และอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการซื้อขายสินค้าในอนาคต

โดยปกติเมื่อผู้บริโภคทำการซื้อสินค้าย่อมถือว่าได้เข้าทำสัญญาซึ่งมีผลผูกพันตามกฎหมายและตามหลักทั่วไป ผู้ซื้อไม่มีสิทธิคืนสินค้าเพื่อขอเงินคืน อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการคืนสินค้าได้ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวนำมาใช้กับผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในฐานะส่วนบุคคลจากผู้ประกอบธุรกิจ แต่ไม่ใช่กับกรณีที่ฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ซื้อสินค้า รวมถึงการซื้อขายระหว่างผู้บริโภคประเภทบุคคลธรรมดาด้วยกันเอง และไม่ครอบคลุมถึงสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ^๑

๒. สารสำคัญ

๒.๑ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Rights Act 2015 (CRA)) ของอังกฤษ

กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ค.ศ. ๒๐๑๕ (The Consumer Rights Act 2015 (CRA)) เป็นกฎหมายที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคในอังกฤษ กฎหมายฉบับนี้ได้รวบรวมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในหลาย ๆ ด้านให้อยู่ภายใต้กรอบเดียวกัน เพื่อให้สิทธิและแนวทางในการเยียวยาผู้บริโภคมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณี “การซื้อสินค้าที่มีข้อบกพร่อง” โดยแนวทางหลักในการเยียวยาตามกฎหมายประกอบด้วย

* บทความประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๙

** บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑ Lyons Davidson. “Your Right to Return: A Consumer Guide to Refunds, Cancellations and Faulty Goods”. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๙, จาก <https://www.lyonsdavidson.co.uk/your-right-to-return-a-consumer-guide-to-refunds-cancellations-and-faulty-goods/>



- Repair (การซ่อมแซม)
- Replace (การเปลี่ยนสินค้า)
- และ Refund (การคืนเงิน)

ซึ่งแนวทางการเยียวยาแต่ละประการมีรายละเอียดและเงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไป^๒



การจัดการกับปัญหาสินค้าชำรุด

ที่มา: <https://www.lawinfont.org.au/qanda/i-bought-something-but-it-doesnt-work-what-do-i-do/>

๒.๒ สินค้าที่ชำรุด

ในกรณีที่สินค้าเกิดความบกพร่อง ผู้บริโภคอาจมีสิทธิอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากสิทธิในการยกเลิกสัญญา ภายใต้กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ค.ศ. ๒๐๑๕ (The Consumer Rights Act 2015 (CRA)) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์บางประการสำหรับสัญญาการซื้อขายสินค้านี้ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดให้สินค้าต้องมีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจและเหมาะสมต่อการใช้งานตามวัตถุประสงค์ทั่วไปของสินค้า รวมถึงวัตถุประสงค์เฉพาะที่ผู้บริโภคต้องการ ซึ่งได้แจ้งให้ผู้ขายทราบก่อนการซื้อขายสินค้า นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้สินค้าต้องมีลักษณะตรงตามคำอธิบายหรือข้อมูลที่ผู้ขายได้ให้ไว้ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้า

โดยหากสินค้ามีความบกพร่องเกิดขึ้นภายในระยะเวลา ๖ เดือนนับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับสินค้า กฎหมายให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าความบกพร่องนั้นมีอยู่แล้วตั้งแต่ในขณะขายสินค้า แต่ข้อสันนิษฐานดังกล่าวสามารถโต้แย้งได้ หากผู้ประกอบการสามารถพิสูจน์ได้ว่าความบกพร่องเกิดจากการกระทำของ

^๒Marshall Crane. “The Consumer Rights Act 2015: A Breakdown of the Three Key Remedies” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๙, จาก <https://ellisons.com/news/the-consumer-rights-act-2015-a-breakdown-of-the-three-key-remedies/>



ผู้บริโภคเอง ตัวอย่างเช่น ความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ หรือการใช้งานสินค้าที่ไม่ถูกต้อง ในกรณีที่สินค้าไม่
เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดจะถือว่าเป็นการผิดสัญญาซื้อขายสินค้า^๓

๒.๓ สิทธิในการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่

ภายใต้มาตรา ๒๓ ตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิในการเรียกร้องให้มีการ
การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า หากสินค้าที่ซื้อมีความบกพร่อง ไม่ตรงตามคำอธิบาย หรือไม่มีคุณภาพที่
เหมาะสม โดยผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิในการได้รับการเยียวยาดังกล่าวภายในระยะเวลา ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่
ผู้บริโภคได้รับสินค้า ซึ่งหากพบว่าสินค้ามีความบกพร่อง ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกได้ว่าจะให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยน
สินค้าใหม่ ในกรณีดังกล่าวผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่ต้องดำเนินการเยียวยาโดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายใน
ระยะเวลาที่เหมาะสม และต้องไม่ก่อให้เกิดความไม่สะดวกหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ

หากมีการซ่อมแซมสินค้าแล้วแต่ปัญหาความบกพร่องยังคงมีอยู่ หรือการซ่อมแซมไม่ได้
มาตรฐานตามที่ควรจะเป็น ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนสินค้า
แล้ว แต่สินค้าที่ได้รับยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการลดราคาหรือการคืน
เงิน

ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะไม่สามารถใช้สิทธิในการเรียกร้องให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าได้ หากความ
บกพร่องของสินค้าเกิดจากการกระทำของผู้บริโภคเอง ตัวอย่างเช่น ความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานสินค้าที่
ไม่ถูกต้อง รวมถึงกรณีที่สินค้าถูกขายในลักษณะ “ขายตามสภาพ” หรือมีเงื่อนไขที่ชัดเจนว่าความบกพร่องบาง
ประการเป็นลักษณะที่ติดมากับสินค้า เช่น สินค้ามือสอง^๔

๒.๔ สิทธิในการขอคืนเงิน

ตามมาตรา ๒๐ - ๒๒ ของกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการคืนเงินเต็ม
จำนวนหากสินค้ามีความบกพร่อง ไม่ตรงตามคำอธิบาย หรือมีสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ภายใน
ระยะเวลา ๓๐ วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า โดยสิทธิดังกล่าวสามารถใช้ได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด โดย
ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ว่าความบกพร่องของสินค้ามีอยู่ตั้งแต่ขณะทำการซื้อสินค้า

หากความบกพร่องของสินค้าปรากฏขึ้นหลังจาก ๓๐ วัน แต่ยังคงอยู่ในระยะเวลา ๖ เดือน
นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับสินค้า ผู้บริโภคมียังคงมีสิทธิในการขอคืนเงิน หากสินค้าไม่สามารถซ่อมแซมให้ได้
มาตรฐานหรือเปลี่ยนใหม่ได้ ในกรณีนี้ภาระในการพิสูจน์จะอยู่ที่ผู้ประกอบการ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าสินค้า
ไม่มีความบกพร่องมาตั้งแต่ขณะที่ขายสินค้า แต่หากพ้นระยะเวลา ๖ เดือน ภาระในการพิสูจน์จะเปลี่ยนไปตก
อยู่ที่ผู้บริโภคที่ต้องแสดงให้เห็นว่าความบกพร่องของสินค้ามีอยู่ตั้งแต่เวลาที่ทำการซื้อสินค้า ทั้งนี้ หากสินค้า

^๓อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ ๑

^๔อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ ๒



ถูกใช้งานมาเป็นระยะเวลาสั้น หรือความบกพร่องเกิดจากการกระทำของผู้บริโภคเอง สิทธิในการขอคืนเงิน อาจถูกจำกัดหรือลดจำนวนลง โดยเฉพาะในกรณีของยานยนต์

ผู้บริโภคจะใช้สิทธิในการขอคืนเงินได้ก็ต่อเมื่อผู้บริโภคส่งคืนสินค้าในสภาพเดิมและดำเนินการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม สิทธิในการขอคืนเงินดังกล่าวอาจไม่สามารถใช้ได้บางกรณี โดยเฉพาะกรณีที่สินค้าเป็นสินค้าที่ส่งทำเฉพาะบุคคล หรือเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นตามคำสั่งซื้อของผู้บริโภค

โดยการใช้อำนาจขอคืนเงินนั้น ผู้บริโภคจะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบว่าตนไม่ประสงค์จะรับสินค้าอย่างชัดเจน และถือว่าสัญญาซื้อขายสินค้าดังกล่าวเป็นอันยุติลง ซึ่งโดยหลักแล้ว ผู้บริโภคควรทำหนังสือหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อแสดงเจตนาที่ชัดเจนในการส่งคืนสินค้า เมื่อผู้บริโภคได้แจ้งความประสงค์ดังกล่าวแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องดำเนินการคืนเงินให้แก่ผู้บริโภค ขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็มีหน้าที่ต้องจัดเตรียมสินค้าให้พร้อมสำหรับการส่งคืน ตามเงื่อนไขและวิธีการที่ได้ตกลงกันไว้^๕

๒.๕ กรณีการซื้อขายทางไกลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสัญญาผู้บริโภค (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013) หากผู้บริโภคมีการสั่งซื้อสินค้าจากระยะไกล เช่น การซื้อทางออนไลน์ หรือทางโทรศัพท์ โดยทั่วไป ผู้บริโภคมีสิทธิยกเลิกสัญญาซื้อขายได้ภายในระยะเวลา ๑๔ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับสินค้า ทั้งนี้ ผู้บริโภคเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งคืนสินค้าให้แก่ผู้ขาย และต้องเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการส่งคืนสินค้าเอง อย่างไรก็ตาม สิทธิในการยกเลิกสัญญาดังกล่าวมีข้อยกเว้นสำคัญบางประการ ดังต่อไปนี้

- สินค้าต้องมีราคาอย่างน้อย ๔๒ ปอนด์ (ประมาณ ๑,๘๐๐ บาท)
- ต้องไม่ใช่สินค้าที่ซื้อจากการประมูล
- ต้องไม่ใช่สินค้าที่ส่งทำเฉพาะหรือสินค้าที่ปรับแต่งเฉพาะบุคคล
- ต้องไม่ใช่สินค้าที่เน่าเสียง่าย สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ตามระยะเวลา เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือยาที่ต้องมีใบสั่งของแพทย์
- ต้องไม่ใช่สินค้าในรูปแบบเสียง วิดีโอ หรือโปรแกรมซอฟต์แวร์
- ต้องไม่ใช่สินค้าที่ปิดผนึกด้วยเหตุผลด้านสุขอนามัยหรือสุขภาพ และไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้หากมีการเปิดผนึกบรรจุภัณฑ์
- ต้องไม่ใช่สินค้าที่ผูกผสมรวมกับสิ่งของอื่นจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้^๖

^๕อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ ๒

^๖อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ ๑



๓. บทสรุป

ในชีวิตประจำวัน ผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องซื้อสินค้าเพื่อการใช้งานอยู่เป็นประจำอย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจเกิดปัญหาภายหลังการซื้อ เช่น สินค้ามีความบกพร่อง ไม่ตรงตามที่ตกลงกันไว้ หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งานตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับความไม่สะดวก เสียเวลา และอาจต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหา สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าโดยรวม รัฐบาลจึงกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสม โดยผู้บริโภคมีสិทธิได้รับการซ่อมแซม การเปลี่ยนสินค้า หรือการคืนเงิน หากสินค้ามีความบกพร่อง ไม่ตรงตามคำอธิบาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งานเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการซื้อขายสินค้า และเสริมสร้างความเชื่อมั่นระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ
