

## บทที่ 4

### เปรียบเทียบมาตรฐานคุณภาพรถยนต์มือสองกับการคุ้มครองผู้บริโภคใน ต่างประเทศและในประเทศไทย : กรณีศึกษามาตรฐานรถยนต์มือสองของ Toyota Sure

ในบทนี้จะได้ศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบในเรื่องของมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ในประเด็นมาตรฐานคุณภาพของรถยนต์มือสอง การตรวจสอบสภาพรถยนต์ การติดฉลากเชื้อเพลิงและการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสอง ส่วนมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง จะวิเคราะห์เปรียบเทียบในประเด็นการรับประกันรถยนต์ และความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสองที่จำหน่าย จากการศึกษาในบทที่ 3 พบว่าในต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศในกลุ่มกฎหมาย Common Law ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เครือรัฐออสเตรเลีย และราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ หรือประเทศในกลุ่ม Civil Law ได้แก่ ประเทศสมาชิกในกลุ่มสหภาพยุโรป ประเทศญี่ปุ่น มีมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองต้องปฏิบัติตามที่ชัดเจนและครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ในบทนี้ ผู้เขียนได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณีศึกษารถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ซึ่งในประเทศไทยนั้น บริษัทโตโยต้าได้จัดจำหน่ายรถยนต์มือสองโดยใช้ชื่อว่า “โตโยต้า ชัวร์ (TOYOTA SURE) ที่ได้มีการจำหน่ายรถยนต์มือสองที่ได้มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย เนื่องจากมีระบบการประเมินสภาพรถยนต์ พร้อมทั้งปรับสภาพรถยนต์ และมาตรการทำความเข้าใจตามมาตรฐานที่โตโยต้ากำหนด โดยนำมาศึกษาเปรียบเทียบในประเด็นมาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้า การตรวจสอบประวัติรถยนต์ ซึ่งเป็นมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ส่วนมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต่านั้นจะศึกษาและเปรียบเทียบในประเด็นการรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสอง และความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง

โดยผู้เขียนจะนำข้อดีข้อเสียที่ได้ศึกษามาเปรียบเทียบกับมาตรการต่าง ๆ ในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาตรฐานคุณภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับรถยนต์มือสอง โดยเฉพาะ

## 4.1 มาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง

เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ผู้เขียนจะแบ่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มประเทศ Common Law วิเคราะห์เปรียบเทียบกับประเทศไทย และกลุ่มประเทศ Civil Law วิเคราะห์เปรียบเทียบกับประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 4.1.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศ Common Law และประเทศไทย

#### 4.1.1.1 เปรียบเทียบประเด็นความเข้มงวดของมาตรฐานคุณภาพรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่าในกลุ่มประเทศ Common Law ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการซื้อขายรถยนต์มือสอง จะเห็นได้จากสหรัฐอเมริกาที่ได้มีมาตรการทางกฎหมายกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ และนอกจากนี้ในมลรัฐ Maine ยังได้บังคับให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อได้รับรถยนต์มือสองที่มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้บนท้องถนน ส่วนเครือรัฐออสเตรเลีย ภาครัฐได้มีมาตรการบังคับสำหรับรถยนต์มือสองที่จะนำเข้ามาในประเทศที่จะต้องได้รับการตรวจสอบตามมาตรฐาน Australian Design Rules (ADR) ของเครือรัฐออสเตรเลีย ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ก็มีการกำหนดให้ผู้ขายต้องทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนจำหน่ายเช่นกัน จะเห็นได้ว่าประเทศในกลุ่ม Common Law มีมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองที่ชัดเจนเพื่อคุ้มครองผู้ซื้อรถยนต์มือสอง

กรณีของประเทศไทย ภาครัฐไม่ได้มีมาตรการทางกฎหมายสำหรับรถยนต์มือสอง โดยเฉพาะ เพื่อกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองให้มีความชัดเจน การที่มีผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองบางรายได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจำหน่าย ก็เป็นมาตรการสมัครใจของเอกชนที่มีขึ้นเพื่อให้ผู้ซื้อเชื่อมั่นในรถยนต์มือสองที่ซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจรายนี้เท่านั้น จึงทำให้ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองแต่ละรายมีมาตรการที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองที่ไม่เหมาะสม

จากการศึกษาเปรียบเทียบจะพบว่าในต่างประเทศได้มีมาตรการทางกฎหมายบัญญัติบังคับใช้เฉพาะเจาะจงสำหรับรถยนต์มือสอง แต่มาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยไม่มีบัญญัติไว้เลย อีกทั้งในทางปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองก็ยังมีมาตรฐานที่

ไม่ชัดเจน จึงเห็นควรให้ภาครัฐมีการออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อกำหนดหน้าที่ของผู้ขายรถยนต์มือสอง และสิทธิที่ผู้ซื้อควรจะได้รับจากการคุ้มครองสำหรับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ

#### 4.1.1.2 เปรียบเทียบประเด็นการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบ

จากการศึกษามาตรการก่อนจัดจำหน่ายในกลุ่มประเทศ Common Law ในประเด็นการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อ พบว่าสหรัฐอเมริกา ในมลรัฐ Maine มีการกำหนดบังคับให้ผู้ขายจะต้องทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ผู้ซื้อ โดยมีการตรวจสอบทั้งโครงสร้างรถยนต์ ภายในและภายนอกรถยนต์ ระบบการปล่อยไอเสีย ตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ส่วนราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ก็ได้มีการบังคับให้ผู้ขายจะต้องตรวจสอบรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบเช่นเดียวกับของสหรัฐอเมริกา เพื่อตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยของรถยนต์ว่าได้ตามมาตรฐานของราชอาณาจักรนิวซีแลนด์หรือไม่ และในเครือรัฐออสเตรเลียนั้น จากการศึกษาพบว่าเครือรัฐออสเตรเลียยินยอมนำเข้ารถยนต์มือสองจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่าย ภาครัฐจึงได้มีการกำหนดให้รถยนต์มือสองที่จะนำเข้ามาในประเทศจะต้องได้มาตรฐาน Australian Design Rules (ADR) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การปล่อยมลพิษ สมรรถนะของรถยนต์ เป็นต้น เพื่อให้รถยนต์มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการขับขึ้นท้องถนน และนอกจากนี้เครือรัฐออสเตรเลียยังได้มีมาตรการควบคุมมลพิษทางเสียงจากรถยนต์ โดยกำหนดห้ามมีการขายรถยนต์มือสองที่มีอุปกรณ์ในการควบคุมเสียงที่มีความชำรุดบกพร่อง ซึ่งถ้าผู้ใดฝ่าฝืนทั้งการนำเข้ารถยนต์ที่ไม่ผ่านมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด หรือมีการขายรถยนต์มือสองที่มีอุปกรณ์ควบคุมเสียงชำรุดบกพร่อง จะมีบทลงโทษทางอาญา

ในประเทศไทย ภาครัฐไม่ได้มีมาตรการบังคับให้ผู้ขายรถยนต์มือสองต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบให้กับผู้ซื้อ การที่มีบางบริษัทได้มีผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจัดจำหน่าย ก็เป็นเพียงมาตรการสมัครใจของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ผู้ซื้อมั่นใจในคุณภาพของรถยนต์ จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองแต่ละรายมีมาตรการที่แตกต่างกัน ดังนั้นอาจส่งผลทำให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองได้รับความคุ้มครองที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะรถยนต์มือสองที่มาจากผู้ประกอบการต่างรายกัน ย่อมมีสภาพรถยนต์ที่แตกต่างกัน เป็นเรื่องยากที่ผู้ซื้อจะทราบได้ว่ารถยนต์ที่ซื้อมาจะได้มาตรฐานคุณภาพ และมีความเหมาะสมแก่การใช้งานได้อย่างปลอดภัยหรือไม่ ผู้เขียนจึงเห็นควรให้ภาครัฐมีการกำหนดหน้าที่ของผู้ขายรถยนต์มือสองที่จะต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อ เพื่อรับรองคุณภาพของรถยนต์มือสอง โดยกำหนดเป็นมาตรฐานบังคับแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง

#### 4.1.1.3 เปรียบเทียบประเด็นการติดฉลากเชื้อเพลิงรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมในรถยนต์ จะประกอบด้วยสารคาร์บอนเป็นหลัก โดยน้ำมันเชื้อเพลิงจะถูกเผาไหม้ในเครื่องยนต์เพื่อเป็นพลังงานในการขับเคลื่อนรถยนต์ หากการเผาไหม้ของน้ำมันเป็นไปอย่างสมบูรณ์ รถยนต์จะปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ออกมาทางท่อไอเสีย ในขณะที่หากเกิดการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) จะออกมาแทน เมื่อคำนึงถึงหลักการ “Carbon Balance” สามารถสรุปได้ว่า หากปริมาณคาร์บอนของมลพิษไอเสียมาก ก็หมายความว่ารถยนต์คันนั้นบริโภคน้ำมันมาก ในทำนองเดียวกันหากปริมาณคาร์บอนของมลพิษไอเสียน้อย ย่อมหมายถึงรถยนต์คันนั้นบริโภคน้ำมันน้อยด้วยเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้ผู้บริโภคซื้อรถยนต์มือสองมีมาตรฐานคุณภาพที่ดีไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ในต่างประเทศ จึงได้มีการกำหนดให้มีการติดฉลากเชื้อเพลิงรถยนต์มือสองไว้บนรถยนต์มือสองที่ตัวแทนจำหน่ายได้จำหน่าย

ในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร ซึ่งอยู่ในระบบ Common Law ได้มีการกำหนดให้ผู้ขายรถยนต์มือสองจะต้องมีการติดฉลากเชื้อเพลิงไว้บนรถยนต์มือสองที่จำหน่าย โดยในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ได้กำหนดให้เป็นมาตรฐานบังคับที่ผู้ขายจะต้องจัดให้มี ส่วนในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรได้กำหนดเป็นมาตรฐานสมัครใจที่ผู้ขายรถยนต์มือสองจะจัดให้มีหรือไม่มีก็ได้ ซึ่งข้อมูลที่แสดงบนฉลากนั้นมีขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบรถยนต์มือสองแต่ละคันว่าคันไหนมีการประหยัดพลังงานมากที่สุด และผู้บริโภคสามารถพิจารณาได้โดยง่าย ถ้าเป็นฉลากของราชอาณาจักรนิวซีแลนด์จะดูจากระดับดาวที่อยู่บนฉลาก ถ้าระดับดาวยิ่งสูงแสดงว่ารถยนต์มีมาตรฐานคุณภาพในการใช้เชื้อเพลิงที่ดีมีประสิทธิภาพ ส่วนสหรัฐอเมริกาก็จะแสดงข้อมูลระยะทางต่อเชื้อเพลิงที่ใช้ มีหน่วยวัดเป็นไมล์ต่อแกลลอนของน้ำมัน (MPG) หรือกิโลเมตรต่อลิตร (km/l) ซึ่งค่าตัวเลขนี้ถ้ายังมีจำนวนสูงยิ่งดี แสดงว่ารถยนต์คันนี้เชื้อเพลิง 1 หน่วย สามารถวิ่งได้ระยะทางที่มากขึ้น

จากการศึกษาพบว่าประเทศไทยมีฉลากประหยัดพลังงานซึ่งเรียกว่า Eco Sticker ที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 ซึ่งจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่ามี การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) เช่นเดียวกับราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร อย่างไรก็ตามในประเทศไทยกำหนดให้ใช้บังคับกับรถยนต์มือหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้บังคับให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองมีหน้าที่ที่จะต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานของรถยนต์มือสอง

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสอง จึงเห็นควรให้มีการนำ Eco Sticker มาบังคับใช้กับรถยนต์มือสองด้วย โดยเป็นมาตรฐานบังคับที่มีบทลงโทษอย่างชัดเจน เพราะข้อมูลเกี่ยวกับอัตราสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงรถยนต์เป็น

ข้อมูลที่มีความสำคัญมาก เป็นการบ่งบอกถึงภาวะปริมาณการใช้เชื้อเพลิงในระยะยาวของผู้ใช้รถยนต์ ดังนั้นจึงควรให้ข้อมูลนี้แก่ผู้บริโภคเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์มือสอง โดยนอกจากจะเป็นการช่วยลดภาวะค่าใช้จ่ายเชื้อเพลิงแก่ผู้บริโภคแล้ว ยังช่วยลดการพึ่งพาน้ำมันปิโตรเลียมของประเทศ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มความยั่งยืนด้านพลังงาน

#### 4.1.1.4 เปรียบเทียบประเด็นการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสอง

โดยหลักการซื้อขายสังหาริมทรัพย์ทั่วไป สามารถทำการซื้อขายได้โดยสะดวกไม่ต้องทำตามแบบ ไม่ต้องทำเป็นหนังสือจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น การซื้อขายหนังสือ เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ เป็นต้น เพราะที่ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าได้โดยง่าย ไม่มีความสลับซับซ้อน และผู้ซื้อสามารถใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าได้ด้วยตนเอง ตามหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง (*caveat emptor*)” ส่วนการซื้อขายรถยนต์มือสองนั้นก็เป็นการซื้อขายสังหาริมทรัพย์ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่นกัน แต่ผู้ซื้อจะมีหน้าที่ที่จะต้องมาดำเนินการทางทะเบียนกับกรมการขนส่งเพื่อเปลี่ยนชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ เพื่อให้ผู้ซื้อเป็นเจ้าของรถยนต์โดยสมบูรณ์ แต่ภายหลังจากการปฏิบัติอุตสาหกรรมจึงทำให้กระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการผลิต จึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อจะสามารถตรวจสอบคุณภาพของสินค้าได้ โดยเฉพาะรถยนต์มือสอง ผู้ซื้อก็อาจเข้าใจได้แต่เพียงว่าเป็นรถยนต์ที่ใช้แล้ว แต่ไม่อาจคาดหมายได้ว่ารถยนต์มือสองคันดังกล่าวจะได้มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองอยู่ในฐานะที่รู้รายละเอียดของรถยนต์มือสองดีกว่าผู้ซื้อรถยนต์ที่เป็นประชาชนทั่วไป จึงควรที่จะแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์มือสองที่จำหน่ายให้ผู้ซื้อทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์

จากการศึกษาพบว่าประเทศในกลุ่ม Common Law ได้มีมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ขายรถยนต์มือสองจะต้องแสดงข้อมูลรถยนต์มือสองให้ผู้ซื้อทราบก่อนทำการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งข้อมูลรายละเอียดส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วย ยี่ห้อและรุ่นของรถยนต์ เลขตัวถัง ระยะทางที่รถคันดังกล่าวได้วิ่งไปแล้ว รายงานประวัติรถยนต์ รายละเอียดเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่อง การรับประกัน ซึ่งนอกจากนี้ในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ถ้าเป็นรถยนต์มือสองที่นำเข้ามาจำหน่ายในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ กฎหมายก็ได้กำหนดให้ต้องมีแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม คือ ปีที่มีการจดทะเบียนรถยนต์ครั้งแรกในต่างประเทศ ประเทศที่ลงทะเบียนรถยนต์ครั้งสุดท้ายก่อนที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ และจะต้องระบุถึงความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ด้วยว่า ในขณะที่นำรถยนต์เข้ามาในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์มีความชำรุดบกพร่องหรือไม่

ส่วนในประเทศไทยจากการศึกษาพบว่าได้มีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 35 (พ.ศ. 2556) เรื่องให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าควบคุมฉลาก จึงทำให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดให้รถยนต์มือสองที่จำหน่ายจะต้องมีฉลากติดบนรถยนต์ และมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองที่จำหน่ายตามที่ประกาศดังกล่าวกำหนด ได้แก่ ข้อมูลผู้ขาย ขนาดรถยนต์ รุ่นและยี่ห้อรถยนต์ สีรถยนต์ ระยะทางการใช้งาน เลขตัวถัง เลขเครื่องยนต์ เลขทะเบียน วันที่จดทะเบียน ชนิดเชื้อเพลิง ลำดับเจ้าของรถยนต์ ภาระผูกพันของรถยนต์ที่มีอยู่ วันจำหน่าย (ถ้ามี) ข้อมูลการประสปภัย (ถ้ามี) ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากเป็นมาตรการบังคับที่กฎหมายกำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองต้องติดฉลากที่มีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์มือสองที่จำหน่ายเพื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อเท็จจริง ซึ่งจากการศึกษาผู้เขียนมีความเห็นว่ารายละเอียดข้อมูลที่ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดนั้น ไม่ได้แตกต่างในสาระสำคัญกับมาตรการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศ Common Law

#### 4.1.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศ Civil Law และประเทศไทย

##### 4.1.2.1 เปรียบเทียบประเด็นความเข้มงวดของมาตรฐานคุณภาพรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่าสหภาพยุโรปมีข้อบังคับเกี่ยวกับการตรวจสอบรถยนต์ตามกำหนดเวลาซึ่งเป็นกรอบกฎหมายให้เป็นแนวทางกับประเทศสมาชิกรับไปปรับใช้ ซึ่งไม่ได้กำหนดบทลงโทษขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศสมาชิกจะกำหนด ส่วนในประเทศญี่ปุ่นนั้นจะเป็นการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่เป็นที่รู้จักว่า “SHAKEN” ซึ่งเป็นการตรวจสอบที่มีความเข้มงวดเป็นอย่างมาก และการตรวจสอบที่เข้มงวดจึงส่งผลทำให้รถยนต์มือสองที่มาจากประเทศญี่ปุ่นเป็นรถยนต์มือสองที่มีคุณภาพที่ดีมาก เพราะถ้าตรวจสอบไม่ผ่านจะต้องนำไปซ่อมแซมแก้ไขแล้วนำมาตรวจสอบใหม่อีกรอบ จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ดังนั้นคนญี่ปุ่นจึงนิยมที่จะขายรถยนต์เพื่อซื้อรถยนต์คันใหม่แทน ทำให้รถยนต์มือสองของประเทศญี่ปุ่นมีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยที่ไม่เกิน 5 ปี

ส่วนในประเทศไทยจากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าภาครัฐไม่ได้มีมาตรการใด ๆ สำหรับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ และการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามกำหนดระยะเวลาตามที่พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 กำหนดให้รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานครบ 7 ปีจะต้องนำไปตรวจสอบสภาพรถยนต์ ซึ่งตรงนี้ก็ยังมีปัญหาอยู่ว่าในกรณีที่รถยนต์ยังมีอายุการใช้งานที่ยังไม่ครบ 7 ปี ก็ไม่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องไปตรวจสอบสภาพรถยนต์แต่อย่างใด ซึ่งมาตรฐานการตรวจสอบที่ได้กำหนดนั้นก็เป็นการตรวจสอบเบื้องต้นทั่ว ๆ ไป จึงทำให้อายุการใช้งานรถยนต์ของคนไทยค่อนข้างหลายปี รถยนต์จึงมีสภาพไม่ค่อยสมบูรณ์ เมื่อนำไปขายเป็นรถยนต์มือสองจึงทำให้ผู้ซื้อมีโอกาสที่จะไม่ได้รับรถยนต์ที่มีมาตรฐานคุณภาพเช่นเดียวกับตลาดรถยนต์มือสองของประเทศญี่ปุ่น

#### 4.1.2.2 เปรียบเทียบประเด็นการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนส่งมอบ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าสหภาพยุโรปมีข้อบังคับเกี่ยวกับการตรวจสอบรถยนต์ตามกำหนดระยะเวลาซึ่งกำหนดเป็นกรอบกฎหมายให้กลุ่มประเทศสมาชิกเข้าไปปรับใช้ พบว่ามี 7 ประเทศที่ได้กำหนดให้ผู้ขายจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์แล้วรายงานเกี่ยวกับสภาพรถยนต์ให้แก่ผู้ซื้อ เช่น สาธารณรัฐฝรั่งเศสที่กำหนดให้ผู้ขายจะต้องทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์แล้วรายงานผลให้แก่ผู้ซื้อก่อนจำหน่าย ส่วนในประเทศญี่ปุ่นนั้นมีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ซึ่งเป็นการตรวจสอบตามกำหนดเวลาที่เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “SHAKEN” โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ทุก ๆ 2 ปี มีการตรวจสอบที่แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน 1. ตรวจสอบคุณลักษณะเฉพาะรถยนต์และความสมบูรณ์ภายนอกรถยนต์ 2. ตรวจสอบการลื่นไถลด้านข้าง เบรก มาตรการความเร็ว และไฟส่องสว่าง 3. ตรวจสอบการปล่อยก๊าซไอเสีย 4. ตรวจสอบระบบช่วงล่าง 5. ประมวลข้อมูล 6. ตรวจสอบอุปกรณ์อื่น ๆ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าการตรวจสอบสภาพรถยนต์ของประเทศญี่ปุ่นเป็นระบบที่ชัดเจนอย่างมาก และกำหนดระยะเวลาที่ให้ตรวจสอบทุก ๆ 2 ปีนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าเป็นกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม เพราะการที่ตรวจสอบสภาพรถยนต์บ่อย ๆ จึงทำให้รถยนต์อยู่ในสภาพที่ดี นี่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้รถยนต์มือสองของประเทศญี่ปุ่นมีสภาพที่ดีและเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก เมื่อเปรียบเทียบกับ การตรวจสอบสภาพรถยนต์ของประเทศไทยที่ได้กำหนดให้รถยนต์ที่จะต้องรับการตรวจสอบคือรถยนต์ที่มีอายุการใช้งานครบ 7 ปีขึ้นไป จึงจะต้องเข้ารับการตรวจสอบ ดังนั้นถ้ารถยนต์ยังมีอายุการใช้งานที่ยังไม่ครบ 7 ปีก็ไม่มีความหมายกำหนดให้ต้องเข้ารับการตรวจสอบแต่อย่างใด จึงทำให้รถยนต์ในประเทศไทยไม่ค่อยได้เข้ารับการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ส่วนการตรวจสอบนั้นก็เป็นการตรวจสอบทั่ว ๆ ไปในเบื้องต้นเท่านั้น ประกอบกับภาครัฐไม่ได้มีมาตรการในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองจะต้องทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจำหน่าย และเมื่อนำไปขายในตลาดรถยนต์มือสองจึงมีโอกาที่ผู้ซื้อจะไม่ได้รับรถยนต์มือสองที่มีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยดังเช่นของประเทศญี่ปุ่น ดังนั้นผู้เขียนจึงเห็นควรให้ภาครัฐมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่มีความเข้มงวดเช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่น เพื่อให้รถยนต์ได้มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้บนท้องถนน ตลอดจนเห็นควรให้มีมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองมีหน้าที่ในการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนจำหน่าย

#### 4.1.2.3 เปรียบเทียบประเด็นการติดฉลากเชื้อเพลิงรถยนต์มือสอง

สหภาพยุโรปเป็นกลุ่มประเทศที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษของรถยนต์ อันจะเห็นได้จากการที่มีมาตรฐาน Euro Standard โดยเฉพาะ ซึ่งในหลาย ๆ ประเทศไม่ใช่แต่เฉพาะ

ในกลุ่มประเทศสมาชิก ก็ได้มีการรับมาปรับใช้เป็นมาตรฐานในการกำหนดมาตรฐานมลพิษในประเทศของตน ซึ่งนอกจากสหภาพยุโรปจะมีมาตรฐานการปล่อยมลพิษแล้ว ยังได้กำหนดให้มีข้อบังคับ The car labelling Directive (Directive 1999/94/EC) ที่กำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์จะต้องติดฉลากเชื้อเพลิงไว้บนรถยนต์ที่จำหน่าย โดยมีข้อมูลการแสดงปริมาณการใช้เชื้อเพลิง การปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ ซึ่งข้อบังคับดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ใช้บังคับกับการจำหน่ายรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ ขึ้นอยู่กับประเทศสมาชิกจะรับไปปรับใช้กับประเทศของตน

ดังจะเห็นได้ว่า Eco Sticker ของประเทศไทยที่บังคับใช้กับรถยนต์มือหนึ่งที่จำหน่ายนั้น ได้ใช้มาตรฐานการปล่อยมลพิษของสหภาพยุโรปมาบังคับใช้ โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นผู้ทดสอบการปล่อยมลพิษของรถยนต์ใหม่ ซึ่งผู้บริโภคสามารถดูได้จากบนฉลากช่องมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ซึ่งโดยหลักรถยนต์มือหนึ่งจะผ่านการทดสอบทุกคัน เพราะเป็นรถยนต์คันใหม่จึงยังไม่มีปัญหาการปล่อยมลพิษไอเสีย แต่รถยนต์มือสองเป็นรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว ดังนั้นจึงมักมีปัญหาความเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ภายในเครื่องยนต์ ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นสีและกลิ่นของควันไอเสีย ซึ่งสามารถบอกได้ว่าเครื่องยนต์อยู่ในสภาพที่มีคุณภาพที่ดีหรือไม่ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า Eco Sticker ของประเทศไทยที่ได้ใช้ตามมาตรฐานของสหภาพยุโรปนั้นมีประสิทธิภาพคืออยู่แล้ว เพียงแต่การบังคับใช้นั้นยังไม่ครอบคลุมถึงรถยนต์มือสอง ผู้เขียนจึงเห็นควรให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม นำ Eco Sticker มาใช้บังคับกับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองที่มีคุณภาพที่ดีแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

#### 4.1.2.4 เปรียบเทียบประเด็นการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสอง

สหภาพยุโรปไม่ได้มีกฎหมายที่บังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองจะต้องติดฉลากแสดงข้อมูลรถยนต์มือสอง โดยเฉพาะดังเช่นสหรัฐอเมริกาและราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่กฎหมายสหภาพยุโรปมีข้อบังคับ Unfair Commercial Practices Directive 2005/29/EC ที่กำหนดให้ผู้ค้าจะต้องมีการแจ้งข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าให้ผู้บริโภคทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป จะต้องมีการแจ้งข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์มือสองที่จำหน่ายเช่นกัน ซึ่งปัญหาที่สำคัญในการซื้อขายรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรปที่มีการค้าข้ามพรมแดน คือ การฉ้อโกงเลขไมล์รถยนต์ โดยในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกลางเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว แต่จากการศึกษาพบว่าสหภาพยุโรปได้มีความสนใจระบบ Car-Pass system ซึ่งเป็นของราชอาณาจักรเบลเยียม โดยกำหนดให้ในการซื้อขายรถยนต์มือสอง ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองจะต้องแสดง Car-Pass ให้แก่ผู้ซื้อ โดย Car-Pass จะแสดงรายละเอียดข้อมูลรถยนต์ที่จำหน่าย รุ่น

ยี่ห้อ เลขตัวถังของรถยนต์ วันที่จดทะเบียนครั้งแรก และวันที่จดทะเบียนในราชอาณาจักรเบลเยียม ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ อัตราการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ การตรวจสอบรถยนต์ ภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ Car-Pass ยังมีข้อมูลที่สำคัญ คือ รายละเอียดระยะเวลาที่รถยนต์ ได้ใช้มาแล้วหรือเลขไมล์รถยนต์ ซึ่งผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้ในเวลาที่ทำการซื้อขายว่าระยะเวลาที่ แสดงสอดคล้องกับความจริงไหม โดยข้อมูลเลขไมล์รถยนต์จะถูกรวบรวมโดยองค์กร ASBL Car-Pass ซึ่งข้อมูลเลขไมล์รถยนต์จะถูกรวบรวมจากผู้เชี่ยวชาญด้านยานยนต์ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ผู้รถยนต์ ผู้ผลิต ศูนย์ช่าง ศูนย์ควบคุมทางเทคนิค จะเห็นได้ว่าระบบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึง มาตรการที่เป็นรูปธรรมและมีข้อดีคือจะช่วยป้องกันปัญหาการฉ้อโกงระยะเวลาทางรถยนต์หรือ เลขไมล์ได้ เพราะเลขไมล์รถยนต์ก็เป็นสิ่งที่บอกถึงคุณภาพของรถยนต์ได้ เนื่องจากเลขไมล์รถยนต์ ที่ต่ำก็แสดงว่ารถยนต์คันดังกล่าวมีคุณภาพที่ดี ถูกใช้งานมาไม่มาก จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ มือสองมักยอมแถมรถยนต์มือสองจำหน่าย โดยปรับแก้ไขเลขไมล์รถยนต์ เพื่อให้ขายได้ราคาที่สูงขึ้น โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ซื้อ จึงเป็นการแสดงข้อมูลรถยนต์ที่ หลอกลวงผู้ซื้อ แต่อย่างไรก็ตามแม้ระบบ Car Pass ของราชอาณาจักรเบลเยียมจะน่าสนใจก็ตาม แต่ การที่จะนำมาปรับใช้ในทางปฏิบัติกับประเทศไทยอาจจะเป็นเรื่องยาก เพราะประเทศไทยไม่มี หน่วยงานกลางที่สามารถเก็บข้อมูลเลขไมล์ได้เช่นเดียวกับของราชอาณาจักรเบลเยียม

ส่วนในประเทศญี่ปุ่นจากการศึกษาพบว่ามียุทธศาสตร์ที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ รถยนต์โดยจะมีผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์แล้วประเมินออกมาเป็น คะแนน ซึ่ง ผู้บริโภคสามารถพิจารณาจากคะแนนที่แสดงได้โดยง่ายว่ารถยนต์คันดังกล่าวมีสภาพเป็นอย่างไร มีความชำรุดบกพร่องอะไรบ้าง โดยข้อมูลจะแสดงคะแนนโดยรวมที่ประเมินจากภายนอกและ ภายในของรถยนต์ ดังนั้นไม่ว่าผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์มือสองโดยตรงจากผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ มือสองในประเทศญี่ปุ่นหรือผ่านบริษัทประมูลชั้นนำในประเทศญี่ปุ่นผู้ซื้อสามารถตรวจสอบ สภาพรถยนต์มือสองได้จากบนรถยนต์ที่จำหน่ายได้ ซึ่งจากการศึกษาบทที่ 3 ผู้เขียนได้ทำการศึกษา ใบริบบรองการตรวจสอบรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าประเทศญี่ปุ่นที่ได้นำระบบคะแนนมา ปรับใช้กับการจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้า ซึ่งบริษัทโตโยต้าจะมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ สภาพรถยนต์โดยละเอียด แล้วจะให้คะแนนประเมินโดยรวม คะแนนสภาพภายนอกและสภาพ ภายใน และบนใบริบบรองการตรวจสอบสภาพจะมีแผนภาพรถยนต์แสดงรายละเอียดว่าตำแหน่งใดของ รถยนต์มีรอย และเป็นรอยประเภทใด จะเห็นได้ว่าการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสองของประเทศญี่ปุ่น นั้นมีความแตกต่างจากของประเทศอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา โดยมีการแสดงข้อมูลสภาพรถยนต์ มือสองที่ละเอียดเป็นอย่างมาก จึงทำให้ผู้ซื้อซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบรถยนต์ มือสองได้โดยง่าย

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสองก่อนจัดจำหน่ายในระบบ Civil Law มีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นมาตรการแสดงข้อมูลรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายที่มีความละเอียด ชัดเจน เป็นอย่างมาก โดยไม่เพียงแต่แสดงข้อมูลรถยนต์ทั่วไป เช่นเดียวกับที่ประเทศไทยแสดงแล้ว ยังมีการประเมินคะแนนสภาพรถยนต์โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งทำให้ผู้ซื้อมีความสะดวกในการเลือกซื้อรถยนต์มือสอง และมีความมั่นใจว่ารถยนต์คันดังกล่าวจะมีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย ผู้เขียนจึงเห็นควรให้ประเทศไทยโดยคณะกรรมการฉลาดเพิ่มเติมข้อมูลโดยมีการนำระบบคะแนนรถยนต์มือสองของประเทศญี่ปุ่น และการแสดงประวัติเลขไมล์รถยนต์มาใช้ก็จะทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองว่ารถยนต์ที่ซื้อจะมีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยได้ตรงตามที่ต้องการ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม

#### 4.1.3 ศึกษามาตรการก่อนจัดจำหน่ายกรณีรถยนต์มือสองของบริษัท Toyota ในต่างประเทศและในประเทศไทย

ในส่วนนี้ผู้เขียนได้ทำการศึกษาถึงมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้า ซึ่งพบว่าบริษัท โตโยต้า ได้บังคับให้มีมาตรการการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองเป็นของตนเอง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบประวัติรถยนต์มือสองทุกคันก่อนจัดจำหน่าย ซึ่งในแต่ละประเทศก็จะมีมาตรการที่เข้มงวดแตกต่างกันไป ดังนี้

##### 4.1.3.1 ประเด็นมาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่ามาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้า ทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย จะมีการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองก่อนจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจว่ารถยนต์มือสองที่บริษัทจำหน่ายเป็นรถยนต์ที่ได้มาตรฐานคุณภาพและมีความปลอดภัยในการขับขี่บนท้องถนน ซึ่งบริษัท โตโยต้า ในแต่ละประเทศก็มีความแตกต่างในการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองที่แตกต่างกันไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1996 ได้มีการเปิดตัวโครงการรถยนต์มือสองที่ได้รับการรับรองโดยโตโยต้า (Toyota Certified Used Vehicles : TCUV) มาตรฐาน TCUV จะใช้บังคับกับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองโตโยต้า โดยกำหนดให้ก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองจะต้องผ่าน

การตรวจสอบสภาพรถยนต์ 160 จุด<sup>155</sup> โดยช่างเทคนิคที่ผ่านการฝึกอบรมจากโตโยต้า ถ้ารถผ่านการตรวจสอบจะได้รับการรับรองจากโตโยต้า ถ้าไม่ผ่านจะต้องทำการซ่อมแซมและและปรับสภาพเพื่อให้แน่ใจว่ารถยนต์TCUVทุกคันมีรูปลักษณะและความรู้สึกเหมือนรถยนต์คันใหม่ที่ผู้บริโภคคาดหวังในรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจากโตโยต้า<sup>156</sup>

เครื่องรัฐออسترเลีย รถยนต์มือสองที่จำหน่ายโดยโตโยต้าในเครื่องรัฐออسترเลียก็ต้องผ่านการตรวจสอบสภาพรถยนต์โดยช่างเทคนิคที่ผ่านการฝึกอบรมโดยโตโยต้า ซึ่งรถยนต์มือสองที่รับรองโดยโตโยต้าแต่ละคันนั้นจะต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพรถยนต์ที่เข้มงวดและครอบคลุม 90 จุด ซึ่งรถยนต์ที่มีคุณภาพสูงสุดเท่านั้นที่จะผ่านการรับรอง และช่างเทคนิคจะทำการซ่อมแซมและปรับสภาพที่จำเป็นก่อนที่รถจะผ่านการรับรอง เพื่อให้มั่นใจว่ารถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจากโตโยต้าทั้งหมดมีคุณสมบัติของรถยนต์ใหม่ที่ได้รับจากรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองโตโยต้า<sup>157</sup>

ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ รถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองของโตโยต้าราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ทุกคันต้องผ่านการตรวจสอบอย่างละเอียดโดยช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญจากโตโยต้า เพื่อให้มั่นใจว่ารถยนต์มือสองที่จำหน่ายปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยรถยนต์โตโยต้าที่ผ่านการรับรองจะต้องมีคุณสมบัติด้านความปลอดภัยขั้นสูง เช่นระบบเบรก ABS ระบบควบคุมการลื่นไถล เซ็นเซอร์ตรวจจับการจอดรถด้านหลัง และถุงลมนิรภัย นอกจากนี้รถยนต์ที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ที่ได้รับการรับรองของโตโยต้าจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยที่ครอบคลุม เพื่อให้แน่ใจว่ารถยนต์และโครงสร้างรถยนต์มีความปลอดภัย ซึ่งดำเนินการโดย AA

ประเทศญี่ปุ่น รถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าในประเทศญี่ปุ่น ก่อนจัดจำหน่ายจะผ่านการทำความสะอาดจนหมดจด และตรวจเช็คสภาพรถยนต์และบำรุงรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญของบริษัทโตโยต้า เพื่อให้ผู้ซื้อไว้วางใจในคุณภาพรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้า โดยรถยนต์มือสองของโตโยต้าจะล้างทำความสะอาดแม้กระทั่งจุดที่มองไม่เห็น กล่าวคือ รถยนต์มือสองของโตโยต้าจะได้รับการทำความสะอาดตั้งแต่ภายในจนถึงห้องเครื่องยนต์ รวมถึงถอดเบาะ

<sup>155</sup> โปรตดู ภาคผนวก ก.

<sup>156</sup> Toyota Motor Sales, U.S.A. *160 Point Inspection : See Toyota's Used Car Inspection Checklist.*

(Online). Available: <https://www.toyotacertified.com/160-point-inspection> [2020, July 25]

<sup>157</sup> Toyota Australia. *Toyota Used Vehicles.* (Online). Available: <https://www.toyota.com.au/used-cars> [2020, July 25]

นั่งแล้วดับกลิ่นฆ่าเชื้อพื้นพรมเพื่อให้กลิ่นกลับมาเหมือนเดิม เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกดีและสะอาดเมื่อได้นั่งรถยนต์มือสอง<sup>158</sup>

ประเภทการล้างทำความสะอาด จะแบ่งออกเป็นภายในและภายนอกรถยนต์

ภายใน จะมีการถอดเบาะที่นั่งแล้วล้างทำความสะอาด และดับกลิ่นทุกซอกทุกมุม โดยจะล้างทำความสะอาด เบาะหน้าและเบาะหลัง ประตู ข้างประตู บานพับ เพดาน สายคาดเบาะ กระจกหน้ากระจกหลัง กระจกข้างพื้นพรม แผงหน้าปัด คอนโซลรถ พื้นที่ใช้รองเท้า กระโปรงหลัง

ส่วนภายนอกจะทำความสะอาด ขัด ล้างวงล้อ ยางล้อ ขจัดผงเหล็ก ขัดทั้งคัน และเคลือบใช้ body coat และเคลือบวงล้อ ส่วนห้องเครื่องยนต์จะมีการทำความสะอาด และเคลือบห้องเครื่องยนต์

นอกจากนี้รถยนต์มือสองโตโยต้าในประเทศญี่ปุ่นก่อนจัดจำหน่ายจะต้องตรวจเช็คและบำรุงรักษาว่า 60 โดยเพิ่มการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสมในระยะเวลา 12 เดือนตามกฎหมาย และตรวจเช็คส่วนที่เสียหายได้ง่ายในระบบนำทางและตัวรถยนต์ทั้งหมด<sup>159</sup>

ตัวอักษรสีดำ = การตรวจเช็คตามกฎหมาย 12 เดือน

ตัวอักษรสีแดง = การตรวจเช็คที่โตโยต้าเพิ่มเข้ามา

ที่ที่ตรวจเช็ค	เรื่องที่ตรวจเช็ค
ไฮบริด	- การควบคุม
อุปกรณ์ Power Steering	- สายคาดเบลตที่มีความเสียหาย หละหลวมหรือไม่ - การรั่วไหลของน้ำมันและปริมาณน้ำมัน
เบรก	- ช่องว่างกับพื้นเวลาเหยียบเบรก - สภาพของเบรก
ระบบเบรกที่ช่วยในการจอด	- การย้ำเบรก - สภาพของเบรก
สายยางและท่อ	- ตรวจดูรอยรั่ว สภาพความเสียหายและการติดตั้ง
วงล้อเบรก	- รอยรั่วของน้ำมันและปริมาณน้ำมัน

<sup>158</sup> Toyota Motor Corporation. *Toyota certified used car*. (Online). Available: <https://gazoo.com/U-Car/nintei/cleaning.html> [2020, July 25]

<sup>159</sup> Toyota Motor Corporation. *Toyota certified used car*. (Online). Available: <https://gazoo.com/U-Car/nintei/pluslist.html> [2020, July 25]

Master cylinder, Wheel cylinder, Disc caliper	- รอยร้าวของของเหลว
Disc Brake Pad	- ช่องว่างของ Disc และ Pad - การสึกกร่อนของ Pad
วงล้อ	- สภาพล้อรถ (ความคั่นลม รอยร้าว ความลึกของร่อง) - ความหลวมของ น็อตเฟือง - ความคั่นลมของล้อ – รอยร้าวของล้อ ความเสียหาย
คลัตช์	- ช่องว่างกับพื้นตอนปล่อยคลัตช์ - คราบสกปรก รอยร้าวของเหลวของคลัตช์
Transmission	- รอยร้าวของน้ำมันและปริมาณน้ำมัน
เพลาดับ	- ความเสียหายของส่วนที่เชื่อมกัน
อุปกรณ์เชื้อเพลิง	- สภาพหัวเทียน - จังหวะที่จุดเครื่องยนต์ - สภาพของ distributor cap
แบตเตอรี่	- สภาพขั้วต่อ - สภาพปริมาณของเหลวของแบตเตอรี่
ตัวมอเตอร์	- สภาพการถ่ายเทอากาศ - สภาพไส้กรองอากาศ - สภาพของมอเตอร์ เสียงที่ผิดปกติ - สภาพความเร็วต่ำและความเร็วสูง
อุปกรณ์ที่ช่วยใน การหล่อลื่น	- การรั่วไหลของน้ำมัน - สภาพของ engine oil
เครื่องทำความเย็น	- ความเสียหาย ความหลวมของเบลท์ พัดลม - การรั่วไหลของน้ำ - สภาพของ LLC
ท่อไอเสีย	- ความเสียหายจากการติดตั้ง
ไฟหน้า	- การทำงานของไฟ (ประเภทไฟ สภาพของไฟกระพริบ ความเสียหาย)
เครื่องวัด	- การทำงานของเครื่องวัด (meter, warning lamp, indicator)
ไฟในรถ	- การทำงานของไฟในรถ ไฟตรงประตู
AV	- ฟังก์ชันของเครื่องเสียง – ฟังก์ชันของเนวิเกเตอร์
ไฟเลี้ยว	- การทำงานของไฟเลี้ยว (ประเภทไฟ สภาพของไฟกระพริบ ความเสียหาย)
แตรรถยนต์	- การทำงานของแตรรถยนต์
ที่ปิดน้ำฝน	- ประสิทธิภาพในการปิดน้ำฝน

	- การทำงานของที่ลีดน้ำ - ระดับของน้ำยาฉีดกระจก
แอร์	- การทำงานของแอร์
ที่ล็อกประตู	- การทำงานของที่ล็อก - การทำงานของ wireless door lock
Power window	- ฟังก์ชัน Power window
กระจก	- ฟังก์ชันของกระจกไฟฟ้า
sunroof	- การทำงานของ sunroof
Lighter	- ฟังก์ชันของ cigar lighter
สายคาดเบาะ	- การล็อก ม้วนของสายคาด
เบาะนั่ง	- ฟังก์ชันการปรับเบาะ
Spare Key	- ตรวจสอบจำนวน
เครื่องมือช่าง	- ตรวจสอบเช็คเครื่องมือช่าง (กล่องปฐมพยาบาลฉุกเฉิน ป้ายหยุดรถฉุกเฉิน การเก็บเครื่องมือช่าง)
ภายในรถ	- ความเสียหายภายในรถยนต์
ภายนอกรถ	- ตรวจสอบเช็คภายนอกและกระจกรถยนต์
ไฟฉุกเฉิน	- การเปิดไฟฉุกเฉิน
ระบบไฮบริด (เฉพาะรถ HV)	- Hybrid control computer - Hybrid battery computer - Hybrid battery - เครื่องปั่นไฟ inverter

ประเทศไทย บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ได้ดำเนินการจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองโดยใช้ชื่อว่า “โตโยต้า ชัวร์ (TOYOTA SURE)” ขึ้นมาเพื่อยกระดับมาตรฐานใหม่สำหรับรถยนต์มือสองให้กับลูกค้าโตโยต้า ด้วยรถ “คุณภาพดี ในราคายุติธรรม และเชื่อถือได้” โตโยต้า ชัวร์ จึงเป็นมาตรฐานใหม่ที่เสนอบริการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนรถยนต์มือสองที่ครบวงจรภายใต้การสนับสนุนและควบคุมมาตรฐานการดำเนินธุรกิจโดยบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ลูกค้าโตโยต้าจึงมั่นใจได้ว่าจะได้รับรถยนต์มือสองที่มีคุณภาพที่ดี เนื่องจากการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายโดยพนักงานประเมินสภาพรถยนต์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร Toyota Vehicle inspection (TVI) ตามมาตรฐานของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย ที่ได้นำความรู้และเทคโนโลยีด้านการประเมินสภาพรถใช้แล้วจากประเทศญี่ปุ่นมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับตลาดรถยนต์ใช้แล้วในประเทศไทย เพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ของรถยนต์ใช้แล้ว ที่การประเมินสภาพและราคารถมีความโปร่งใสยุติธรรม ประเมินสภาพตามจริง โดยจะทำการ

ประเมินสภาพตั้งแต่ ภายนอกจรด ภายในจรด ระบบเครื่องยนต์กลไก และโครงสร้างจรด แล้วประเมินออกมาเป็นเกรดรถยนต์<sup>160</sup>

คั้งนั้นรถยนต์มือสองที่จัดแสดงที่โชว์รูม โตโยต้าโชว์รัจะต้องผ่านมาตรฐานการตรวจเช็ค 210 จุด พร้อมทั้งปรับสภาพรถยนต์ และทำความสะอาดตามมาตรฐานของโตโยต้าโชว์รั

มาตรฐานการตรวจสอบ 210 จุด<sup>161</sup> เป็นการตรวจสอบสภาพ และการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ของรถใช้แล้วโตโยต้าโชว์รัทุกคันว่ามีอุปกรณ์ชิ้นส่วนใดที่ทำงานบกพร่อง หรืออยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน จะถูกปรับสภาพและแก้ไขซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือเปลี่ยนอะไหล่แท้ใหม่จากศูนย์บริการมาตรฐานโตโยต้าให้เรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า รถใช้แล้วโตโยต้าโชว์รัทุกคันอยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมสำหรับการใช้งานต่อไป โดยการตรวจสอบ 210 จุด จะมีหัวข้อตรวจสอบดังต่อไปนี้<sup>162</sup>

รายการ	หัวข้อ
<b>01 การตรวจเช็คและรับรองด้านเทคนิค</b>	
• การตรวจสอบเอกสาร	2 หัวข้อ
• การตรวจสอบรหัสและระบบอิเล็กทรอนิกส์	10 หัวข้อ
• การตรวจสอบการทำงานอุปกรณ์ต่างๆ และตรวจสภาพรอบรถ	73 หัวข้อ
• การตรวจสอบห้องเครื่องยนต์	13 หัวข้อ
• การตรวจสอบใต้ท้องรถ	20 หัวข้อ
• การตรวจสอบระบบขับเคลื่อนไฮบริด	12 หัวข้อ
• การตรวจสอบระบบเชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ	11 หัวข้อ
• การทดสอบบนถนน	35 หัวข้อ
<b>02 การตรวจเช็คและรับรองสภาพรถภายนอกและภายใน</b>	

<sup>160</sup> โตโยต้าโชว์รัประเทศไทย. *มาตรฐานการประเมินสภาพ (TVI)*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.toyotasure.com/about/about\\_cert2.aspx](https://www.toyotasure.com/about/about_cert2.aspx). [2563, 15 กรกฎาคม]

<sup>161</sup> โปรดดู ภาคผนวก ข.

<sup>162</sup> โตโยต้าโชว์รัประเทศไทย. *มาตรฐานการประเมินสภาพ (TVI)*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.toyotasure.com/about/about\\_cert3.aspx](https://www.toyotasure.com/about/about_cert3.aspx). [2563, 15 กรกฎาคม]

• การตรวจสภาพตัวถังภายนอกและ โครงสร้างรถ	10 หัวข้อ
• การตรวจสภาพภายในรถ	3 หัวข้อ
<b>03 การตรวจเช็คและรับรองด้านความสะอาด</b>	
• การรับรองความสะอาดภายนอก	8 หัวข้อ
• การรับรองความสะอาดภายในห้องเครื่องยนต์	2 หัวข้อ
• การรับรองความสะอาดภายในห้องโดยสาร	8 หัวข้อ
• การรับรองความสะอาดภายในห้องเก็บสัมภาระ	3 หัวข้อ

ดังนั้นรถยนต์มือสองที่จำหน่ายจากโชว์รูม โตโยต้าโชว์ทุกคันจะต้องผ่านการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายจากเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการรับรองจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ว่าผ่านตามมาตรฐานรถใช้แล้วคุณภาพดีของ โตโยต้าโชว์หรือไม่ ถ้ารถยนต์ยังมีข้อบกพร่องหรือยังไม่ผ่านตามมาตรฐานจะต้องถูกนำกลับไปแก้ไข ซ่อมแซมให้เรียบร้อยก่อนจะกลับมาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่ารถรับรองคุณภาพ โตโยต้าโชว์ทุกคันมีสภาพที่ดี สมบูรณ์และพร้อมใช้งาน

ดังที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าบริษัท โตโยต้าในสหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้ต้องตรวจสอบสภาพรถยนต์ทั้งหมด 160 จุดก่อนจำหน่ายโดยช่างผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมจาก โตโยต้า เครือรัฐออโตสเตรเลียก็เช่นกันแต่ได้กำหนดให้ตรวจสอบครอบคลุม 90 จุด ส่วนรถยนต์มือสองที่จำหน่ายโดยบริษัท โตโยต้าราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ก็ต้องผ่านการตรวจสอบก่อนจำหน่ายโดยผู้เชี่ยวชาญของ โตโยต้าเช่นกัน แต่ไม่ได้มีรายละเอียดว่าต้องตรวจสอบกี่จุด และในประเทศญี่ปุ่นนอกจากมีการกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ 60 จุดแล้ว ยังมีมาตรการทำความสะอาดรถยนต์ทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งจากการศึกษาบริษัท โตโยต้าโชว์ของประเทศไทยนั้นก็ได้มีการนำความรู้การประเมินสภาพรถยนต์มือสองจากประเทศญี่ปุ่นมาใช้ จึงทำให้บริษัท โตโยต้าโชว์มีมาตรการที่คล้ายกับของบริษัท โตโยต้าประเทศญี่ปุ่น ที่ได้มีการกำหนดให้ต้องมีการปรับสภาพรถยนต์ทำความสะอาด และต้องผ่านการตรวจสอบมาตรฐานทั้งหมด 210 จุด ซึ่งเป็นการตรวจสอบทั้งภายใน ภายนอก ระบบเครื่องยนต์ และโครงสร้างรถยนต์ เพื่อให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองจากบริษัท โตโยต้าโชว์ประเทศไทยมีความเชื่อมั่นว่ารถยนต์ได้มาตรฐานคุณภาพและมีความปลอดภัยในการขับขี่บนท้องถนน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้เขียนมีความเห็นว่ามาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ของบริษัท โตโยต้าโชว์ประเทศไทย เป็นมาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ดีและมี

ประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ บริษัท โตโยต้าซัวร์มีมาตรการตรวจสอบรถยนต์ที่ครอบคลุมมากกว่า และยังมีมาตรการทำความเข้าใจมาตรฐานรถยนต์มือสองก่อนจำหน่ายเช่นเดียวกับของประเทศญี่ปุ่นด้วย ถือได้ว่าเป็นการยกระดับมาตรฐานรถยนต์มือสองที่จำหน่ายในท้องตลาดรถยนต์มือสองให้ผู้ซื้อมีความเชื่อมั่นว่ารถยนต์มือสองที่ซื้อจาก โซวรัม โตโยต้าซัวร์จะมีคุณภาพที่ดีกว่าผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองรายอื่น ผู้เขียนจึงเห็นควรให้นำมาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้าซัวร์เป็นต้นแบบในการเอาไปบังคับใช้กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภครถยนต์มือสองได้รับการคุ้มครอง และเป็นการยกระดับตลาดรถยนต์มือสองของประเทศไทยให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นด้วย

#### 4.1.3.2 ประเด็นการตรวจสอบประวัติรถยนต์

การตรวจสอบประวัติรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายเป็นมาตรการที่สำคัญ เพราะรถยนต์มือสองเป็นรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว จึงทำให้คุณภาพรถยนต์ไม่เหมือนรถยนต์คันใหม่ จึงควรตรวจสอบประวัติรถยนต์ก่อนจำหน่ายเพื่อให้ได้รถยนต์ที่ได้มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่ารถยนต์มือสองที่จำหน่ายโดยบริษัท โตโยต้าจะมีการตรวจสอบประวัติรถยนต์ก่อนจำหน่าย และในบางประเทศก็จะกำหนดห้ามไม่ให้รถยนต์มือสองที่มีประวัติบางอย่างนำมาจำหน่ายโดยบริษัท โตโยต้าได้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สหรัฐอเมริกา รถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจาก โตโยต้าทุกคันจะมาพร้อมกับรายงานประวัติรถยนต์ CARFAX โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ซึ่ง CARFAX Vehicle History Report (VHR) เป็นรายงานประวัติรถยนต์ที่ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยจะเปิดเผยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่อาจส่งผลทำให้มีค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม ยกตัวอย่างเช่น ประวัติความเสียหายจากน้ำท่วม ประวัติอุบัติเหตุโดยรวมที่สูญเสีย การอ่านมาตรวัดระยะทาง ประวัติความชำรุดบกพร่อง ลำดับเจ้าของรถยนต์ ตัวชี้วัดอุบัติเหตุ เช่นการปรับใช้ถุงลมนิรภัย ผลการตรวจสอบการปล่อยมลพิษ บันทึกการรับบริการ ประวัติการใช้รถยนต์ เช่นรถยนต์แท็กซี่ หรือรถยนต์ให้เช่ามาก่อน เป็นต้น โดยตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม ค.ศ. 2005 CARFAX เป็นผู้รายงานประวัติรถยนต์เพียงผู้เดียวสำหรับการจำหน่ายรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจาก โตโยต้า โดยโตโยต้าที่สหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองของ โตโยต้า จะต้องจัดให้มีรายงานประวัติรถยนต์ CARFAX สำหรับรถยนต์แต่ละคันก่อนที่จะได้รับการรับรอง โดยตัดสิทธิ์รถยนต์คันที่มีข้อกำหนดที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์มือสองที่ผ่าน

การรับรองของโตโยต้าจึงมั่นใจได้ว่ารถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองของโตโยต้าสหรัฐอเมริกาจะ  
ได้มาตรฐาน<sup>163</sup>

เครือข่ายรัฐออสเตรเลีย รถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองของโตโยต้าทุกคันมาพร้อมกับ  
รายงานประวัติรถยนต์มือสอง CarHistory ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมั่นใจได้ว่ารถยนต์มือสองได้รับ  
การตรวจสอบประวัติรถยนต์อย่างเข้มงวด โดยการตรวจสอบประวัติรถยนต์ประกอบด้วย  
ใบรับรอง PPSR ซึ่งเป็นการตรวจสอบภาระผูกพันทางการเงิน ตรวจสอบยานพาหนะที่ถูกขโมย  
ตรวจสอบความเสียหายจากน้ำท่วมและพายุ ตรวจสอบมาตรวัดระยะทาง<sup>164</sup>

ประเทศไทย รถยนต์มือสองที่แสดงโชว์รูมโตโยต้าโชว์ในประเทศไทยจะต้องผ่าน  
มาตรฐานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ 210 จุดแล้ว โดยรถยนต์ที่ขายที่โชว์รูมโตโยต้าโชว์ จะต้อง  
เป็นรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้าเท่านั้น ซึ่งแบ่งได้ออกเป็นสามประเภท ได้แก่<sup>165</sup>

1. Exclusive used car รถใช้แล้ว คุณภาพเหนือระดับ จะเป็นรถยนต์ที่เป็นรถ  
ทดลองขับ หรือรถจัดแสดงจากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เท่านั้น โดยมีอายุการใช้งาน  
ไม่เกิน 3 ปี ระยะทางใช้งานไม่เกิน 80,000 กม. นอกจากนี้รถยนต์จะไม่มีประวัติการชนหนัก  
(ไม่ถึงโครงสร้างหลักและโครงสร้างย่อย) ไม่มีประวัติรถจมน้ำ ไม่มีประวัติซ่อมหนักหรือเปลี่ยน  
เครื่องยนต์
2. Certified used car รถใช้แล้ว รับรองคุณภาพ เป็นรถยนต์มือสองที่จัดหาโดย  
ผู้จำหน่าย โดยรถมีอายุไม่เกิน 5 ปี ระยะทางใช้งานไม่เกิน 120,000 กม. และไม่มีประวัติการชน  
หนัก (ไม่ถึงโครงสร้างหลักและโครงสร้างย่อย) ไม่มีประวัติรถจมน้ำ และไม่มีประวัติซ่อมหนัก  
หรือเปลี่ยนเครื่องยนต์มาก่อน
3. Selected used car รถใช้แล้วคัดสรรคุณภาพ เป็นรถยนต์มือสองที่จัดหาโดย  
ผู้จำหน่าย โดยรถมีอายุไม่เกิน 12 ปี และมีระยะทางใช้งานไม่เกิน 250,000 กม. ไม่มีประวัติการชน  
หนัก (ไม่ถึงโครงสร้างหลัก) ไม่มีประวัติรถจมน้ำ และไม่มีประวัติซ่อมหนักหรือเปลี่ยนเครื่องยนต์  
มาก่อน

<sup>163</sup> Toyota Motor Sales, U.S.A. *Vehicle History Report*. (Online). Available:

<https://www.toyotacertified.com/vehicle-history-report> [2020, July 25]

<sup>164</sup> Toyota Australia. *Your Guarantee of Quality Background Check*. (Online). Available:

<https://www.toyota.com.au/used-cars/why-choose-toyota-certified-cars/guarantee-of-quality> [2020, July 25]

<sup>165</sup> โตโยต้าโชว์ประเทศไทย. *เกี่ยวกับโตโยต้าโชว์ประเทศไทย*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.toyotasure.com/web/about/about\\_what\\_is\\_sure.aspx](https://www.toyotasure.com/web/about/about_what_is_sure.aspx). [2563, 15 กรกฎาคม]

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าบริษัท โตโยต้าสหรัฐอเมริกาได้กำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ จะต้องตรวจสอบ CARFAX Vehicle History Report (VHR) ก่อนจำหน่าย ถ้าพบประวัติรถยนต์ที่ไม่เหมาะสม ก็จะไม่ผ่านการรับรองของโตโยต้า ส่วนรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจากบริษัท โตโยต้าหรือรัฐอออสเตรเลียก็จะมีรายงานประวัติรถยนต์มือสอง CarHistory เช่นกัน ส่วนของบริษัท โตโยต้าชัวร์ประเทศไทยนั้น จะแตกต่างจากประเทศอื่น ๆ โดยรถยนต์มือสองที่จำหน่ายในโชว์รูมของโตโยต้าประเทศไทยนั้นจะต้องเป็นรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้าเท่านั้น และได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท โดยประเภทแรกจะเป็นรถยนต์ที่เป็นรถทดลองขับ หรือรถที่บริษัทเคยใช้จัดแสดงเท่านั้น ประเภทที่สองเป็นรถยนต์มือสองที่มีประวัติการใช้งานไม่เกิน 5 ปี และระยะทางการใช้งานไม่เกิน 120,000 กิโลเมตร ประเภทสุดท้ายคือรถยนต์มือสองที่มีประวัติการใช้งานไม่เกิน 12 ปี และระยะทางการใช้งานไม่เกิน 250,000 กิโลเมตร ซึ่งทั้งสามประเภทนอกจากจะต้องเป็นรถยนต์มือสองยี่ห้อโตโยต้าแล้ว ยังจะต้องไม่มีประวัติว่ารถยนต์เคยชนหนัก ไม่มีประวัติจมน้ำ และจะต้องไม่มีประวัติเคยถูกซ่อมแซมหนักหรือถึงขนาดเปลี่ยนเครื่องยนต์มาก่อน

ผู้เขียนมีความเห็นว่ามาตรการตรวจสอบประวัติรถยนต์ก่อนจำหน่าย เป็นมาตรการที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ซื้อมั่นใจได้ว่ารถยนต์มือสองจะได้มาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย ซึ่งมาตรการตรวจสอบประวัติรถยนต์ของบริษัท โตโยต้าชัวร์ประเทศไทยนอกจากจะมีการตรวจสอบประวัติรถยนต์แล้ว ยังมีการกำหนดแบ่งอายุการใช้งานและระยะทางของรถยนต์ที่ได้ใช้มาแล้วด้วย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ผู้ซื้อควรทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากรถยนต์ที่มีอายุการใช้งานมากก็ย่อมที่อาจจะมีความเสี่ยงที่จะต้องเกิดความชำรุดบกพร่องได้ ดังนั้นผู้เขียนเห็นว่าถ้านำมาตรการนี้ไปประกอบกับมาตรการตรวจสอบสภาพรถยนต์มือสองไปบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ก็จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ผู้เขียนเห็นว่ามาตรการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายเป็นมาตรการที่สำคัญที่ควรกำหนดเป็นมาตรการบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสอง เนื่องจากสินค้าประเภทรถยนต์ เป็นสินค้าที่ประชาชนทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเองได้ แต่จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองจึงเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด จึงควรที่จะมีมาตรการตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนจัดจำหน่ายเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถใช้อย่างปลอดภัย และมาตรการก่อนจัดจำหน่ายที่สำคัญเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอีกประการหนึ่งคือ ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองจะต้องแสดงข้อมูลที่สำคัญให้ผู้ซื้อทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์ ซึ่งประเทศไทยก็ได้มีมาตรการแสดงข้อมูลรถยนต์ตามประกาศของคณะกรรมการฉลาดตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง

ผู้บริโศค พ.ศ. 2522 ที่ได้บังคับให้ผู้ขายจะต้องแสดงรายละเอียดตามที่กำหนด แต่จากการศึกษา ผู้เขียนเห็นว่าในประเทศญี่ปุ่นได้มีระบบการให้คะแนนที่ประเมินจากสภาพรถยนต์มือสองที่จำหน่าย ซึ่งทำให้ผู้ซื้อสามารถพิจารณาเลือกซื้อรถยนต์ได้โดยง่าย โดยผู้เขียนเห็นว่าถ้านำมาเพิ่มเติมกับผลการรถยนต์มือสองของประเทศไทยก็จะทำให้มาตรการแสดงข้อมูลรถยนต์มือสองก่อนจำหน่ายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้บริโศคได้รับการคุ้มครองที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโศค พ.ศ. 2522

จากการที่ได้ศึกษามาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้าซัวร์ของประเทศไทย ผู้เขียนมีความเห็นว่าบริษัท โตโยต้า ได้มีมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ได้มีการกำหนดให้รถยนต์ที่จำหน่ายในโชว์รูม โตโยต้าซัวร์จะต้องผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนจำหน่าย 210 จุดพร้อมทั้งมาตรการทำความสะอาดรถยนต์ทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งต้องไม่มีประวัติรถยนต์ที่ไม่เหมาะสมถึงจะผ่านการรับรองจากโตโยต้า ผู้เขียนจึงเห็นควรให้นำมาตรการก่อนจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัท โตโยต้าซัวร์ไปเป็นแบบอย่างในการกำหนดมาตรการทางกฎหมาย เพื่อกำหนดให้เป็นมาตรฐานบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองรายอื่น ๆ ให้มีมาตรฐานขั้นต่ำเช่นเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองได้รับความคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

## 4.2 มาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง

ในส่วนนี้ผู้เขียนจะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองในกลุ่มประเทศ Common Law และ Civil Law เปรียบเทียบกับประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ดังจะกล่าวต่อไปนี้

### 4.2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศ Common Law และประเทศไทย

ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองในปัจจุบันจะมีการรับประกันคุณภาพสินค้าภายหลังจัดจำหน่ายเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง โดยมักใช้เกณฑ์อายุการใช้งาน และระยะทางของรถยนต์ในการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ขายรถยนต์มือสอง พิจารณาได้ดังนี้

#### 4.2.1.1 เปรียบเทียบประเด็นการรับประกันรถยนต์มือสอง

การรับประกันรถยนต์มือสองเป็นการรับประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองได้ให้การรับประกันว่ารถยนต์มือสองที่จำหน่ายจะมีคุณภาพ และถ้าภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์

มือสองได้มีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นภายในอายุการใช้งานหรือระยะทางที่ผู้ขายกำหนด ผู้ซื้อที่จะได้การรับประกันว่าผู้ขายจะทำการแก้ไขความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการรับประกันสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ 1.การรับประกันโดยชัดแจ้งหรือการรับประกันโดยผู้ขายที่ได้เสนอให้แก่ผู้ซื้อ และ 2.การรับประกันโดยปริยายหรือการรับประกันโดยผลแห่งกฎหมายเป็นการรับประกันที่ผู้ซื้อได้รับความคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนดให้ แม้ผู้ขายรถยนต์มือสองจะไม่ได้ให้การรับประกันก็ตาม

ในกลุ่มประเทศ Common Law ได้มีกฎหมายบัญญัติในเรื่องการรับประกันรถยนต์มือสองไว้อย่างชัดเจน โดยใช้เกณฑ์อายุการใช้งานและระยะทางในการพิจารณาว่าถัรถยนต์มือสองมีความชำรุดบกพร่องในช่วงระยะเวลาหรือระยะทางตามที่กฎหมายกำหนดการรับประกันไว้ ผู้ซื้อที่จะได้รับการเยียวยาจากผู้ขาย กล่าวคือ ถัรถยนต์มือสองที่จำหน่ายมีเลขไมล์ หรือกิโลเมตรที่มาก หรือมีอายุการใช้งานมาหลายปีแล้ว ณ เวลาที่จำหน่าย กฎหมายก็ได้กำหนดให้ผู้ขายต้องให้การรับประกันที่มีระดับการคุ้มครองที่ต่ำกว่ารถยนต์มือสองที่มีเลขไมล์ หรือกิโลเมตรที่น้อยกว่า หรือมีอายุการใช้งานที่น้อยกว่า

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันรถยนต์มือสองดังกล่าวมีข้อดี คือ เป็นการกำหนดการรับประกันที่มีความชัดเจนและสำหรับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ เพราะถัรถยนต์มือสองเป็นรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้วจึงมักจะเกิดปัญหาความชำรุดบกพร่องภายหลังจัดจำหน่าย แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยไม่มีกฎหมายโดยเฉพาะที่บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองจะต้องให้การรับประกันรถยนต์ การที่ผู้ขายรถยนต์มือสองได้กำหนดให้มีนั้นเป็นมาตรการสมัครใจที่ผู้ขายมีขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายให้ผู้ซื้อที่ได้ซื้อรถยนต์มือสองมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของรถยนต์มือสอง และภายหลังจากจัดจำหน่ายผู้ซื้อจะได้รับความคุ้มครองถัรถยนต์มือสองที่ซื้อไปมีความชำรุดบกพร่อง ผู้ขายก็จะมีควมรับผิดชอบที่จะต้องแก้ไขเยียวยาความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ให้ผู้บริโภค โดยจากการศึกษาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 ไม่ได้บัญญัติว่าการที่ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนั้น ความชำรุดบกพร่องจะต้องมีอยู่ในเวลาใด ซึ่งตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาเดินตามหลักที่ว่าความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบนั้น จะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ก่อนหรือขณะทำสัญญาซื้อขาย หรือในเวลาที่ยส่งมอบทรัพย์สินที่ซื้อขาย แต่ด้วยความที่รถยนต์เป็นสินค้าที่ถูกผลิตขึ้นด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงที่ประชาชนทั่วไปไม่อาจพบเห็นความชำรุดบกพร่องได้โดยง่าย และรถยนต์ก็เป็นสินค้าที่ต้องใช้ไประยะเวลาหนึ่งจึงจะพบความชำรุดบกพร่อง จึงทำให้ผู้ซื้อไม่อาจได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม

ดังนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าการกำหนดระยะเวลาการรับประกันรถยนต์มือสองที่มีขอบเขตชัดเจน นอกจากจะเป็นธรรมต่อผู้ขายที่ทำให้ทราบกำหนดระยะเวลาที่ตนจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าว่ามีถึงเมื่อใด ผู้ซื้อก็จะได้รับความคุ้มครองที่ชัดเจนว่าถ้ายนต์มือสองชำรุดบกพร่องภายหลังจัดจำหน่ายภายในช่วงเวลาที่รับประกัน ผู้ซื้อก็จะได้รับการเยียวยาจากผู้ขาย ผู้เขียนจึงเห็นควรให้ประเทศไทยนำเอาหลักเกณฑ์การรับประกันรถยนต์มือสองภายหลังจัดจำหน่ายแล้วของต่างประเทศ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาและเครือรัฐออสเตรเลียมาปรับใช้ เนื่องจากมีขอบเขตที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับรถยนต์มือสอง โดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 4.2.1.2 เปรียบเทียบประเด็นความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่าเมื่อรถยนต์มือสองมีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นภายหลังจัดจำหน่าย โดยหลักผู้ขายจะมีมาตรการเยียวยาความชำรุดบกพร่องดังกล่าวโดยการซ่อมแซมเป็นอันดับแรก ถ้าไม่สามารถซ่อมแซมได้ ผู้ขายก็จะทำการเปลี่ยนสินค้า หรือ คืนเงินค่าสินค้า เป็นต้น

จากการศึกษากลุ่มประเทศ Common Law พบว่ากฎหมายได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของผู้ขายไว้อย่างชัดเจน โดยสหรัฐอเมริกาได้มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ขายในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ ซึ่งในบท 3 ผู้เขียนได้ทำการศึกษามาตรการทางกฎหมายของมลรัฐ New York สหรัฐอเมริกา ที่ได้มีมาตรการทางกฎหมายที่เรียกว่า กฎหมาย Lemon Law สำหรับรถยนต์มือสอง ที่กำหนดให้ผู้ขายมีหน้าที่ในการซ่อมแซมรถยนต์มือสองที่มีความชำรุดบกพร่องหลังจากจัดจำหน่าย ถ้าผู้ขายไม่สามารถซ่อมแซมให้หายได้ภายใน 15 วัน หรือ ได้พยายามซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องดังกล่าวมากกว่า 3 ครั้ง ผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองก็ต้องคืนเงินเต็มจำนวนให้แก่ผู้บริโภค โดยผู้เขียนเห็นว่า มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ขายสำหรับรถยนต์มือสองของมลรัฐ New York สหรัฐอเมริกา มีข้อดี คือมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติให้การรับรองและคุ้มครองผู้ซื้อภายหลังที่จัดจำหน่ายเป็นการเฉพาะสำหรับรถยนต์มือสอง เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้สิทธิต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยได้กำหนดมาตรการเยียวยาที่มีความชัดเจนเป็น เหมาะสม และเพียงพอในการที่จะชดใช้เยียวยาผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์มือสอง และนอกจากที่ผู้ซื้อจะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย Lemon Law สำหรับรถยนต์มือสองที่เป็นกฎหมายระดับมลรัฐแล้ว ยังได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายระดับรัฐบาลกลางด้วย ส่วนในเครือรัฐออสเตรเลีย และราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ ได้มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ขายในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสองไว้คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของผู้ขายรถยนต์มือสองจะพิจารณาจากระดับของความชำรุดบกพร่อง ว่าเป็นความ

ชำระคบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญหรือที่ร้ายแรง หรือความชำระคบกพร่องที่เล็กน้อย การชดใช้เยียวยาความชำระคบกพร่องก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งในเครือรัฐออสเตรเลีย ถ้าเป็นความชำระคบกพร่องที่สำคัญ ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบในการที่จะซ่อมแซม เปลี่ยนรถยนต์ คีนรถยนต์ หรือจ่ายค่าชดเชยสำหรับมูลค่าที่ลดลง แต่ในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ ผู้ซื้อสามารถที่จะปฏิเสธที่จะรับรถยนต์ และให้ผู้ขายคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์ แต่ถ้าผู้ซื้อรถยนต์ยังคงรับรถยนต์คันดังกล่าว ผู้ขายก็จะต้องให้ค่าสินไหมทดแทนสำหรับมูลค่ารถยนต์ที่ลดลงจากความชำระคบกพร่องที่เกิดขึ้นด้วย ส่วนในกรณีที่มีความชำระคบกพร่องไม่ร้ายแรง เครือรัฐออสเตรเลียกำหนดให้ ผู้ขายต้องซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า หรือคืนสินค้า ส่วนในราชอาณาจักรนิวซีแลนด์นั้น ได้กำหนดให้ผู้ขายต้องซ่อมแซมความชำระคบกพร่องเช่นเดียวกัน แต่ได้กำหนดเพิ่มว่าถ้าผู้ขายไม่ยอมซ่อมแซมความชำระคบกพร่อง หรือไม่สามารรถซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควรได้ ผู้ซื้อสามารถนำไปซ่อมแซมเองได้ โดยผู้ขายจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หรือผู้ซื้อจะปฏิเสธไม่เอารถยนต์ ผู้ขายก็จะต้องคืนเงิน หรือเปลี่ยนรถยนต์คันอื่นให้

ส่วนมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในความชำระคบกพร่องของรถยนต์มือสองที่ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองมีหน้าที่ต้องชดใช้เยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์มือสองแล้วพบความชำระคบกพร่องภายหลังจากจากจกจัดจำหน่ายของประเทศไทย จากการศึกษาพบว่ามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความชำระคบกพร่องตามกฎหมายของประเทศไทยที่อาจนำมาปรับใช้บังคับให้ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบชดใช้เยียวยาให้แก่ผู้บริโภครถยนต์มือสองได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในความชำระคบกพร่องของสินค้ามีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตั้งแต่มาตรา 472 ถึงมาตรา 474 ได้บัญญัติไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดว่าผู้ขายสินค้าจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างไรหากสินค้าที่จำหน่ายมีความชำระคบกพร่อง และไม่ได้มีการกำหนดสิทธิของผู้บริโภคในฐานะผู้ซื้อว่ามีสิทธิอย่างไรบ้างเมื่อสินค้าที่ซื้อมีความชำระคบกพร่อง แต่จะกลับไปใช้หลักเรื่องการผิดสัญญาและการไม่ชำระหนี้ให้ต้องตามประสงค์แท้จริงแห่งมูลหนี้ที่ซื้อขาย ถือว่าเป็นเรื่องของการผิดสัญญา ผู้ซื้อจึงสามารถใช้สิทธิเรียกร้องในการที่จะบอกปิดไม่รับชำระหนี้ เรียกร้องให้ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินซึ่งปราศจากความชำระคบกพร่อง แก้ไขความชำระคบกพร่อง เรียกค่าเสียหาย เลิกสัญญา ยึดหน่วงราคาที่ยังไม่ได้ชำระเป็นการนำบทบัญญัติเกี่ยวกับการชำระหนี้ทั่วไปมาปรับใช้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง นอกจากนี้ในทางปฏิบัติสำหรับสินค้ารถยนต์นั้นเมื่อมีความชำระคบกพร่องมักจะใช้มาตรการเยียวยาซ่อมแซม เปลี่ยนสินค้า และลดราคาตามสภาพสินค้า ซึ่งในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้

บัญญัติไว้อย่างชัดเจน และถึงแม้ว่ามาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 จะได้บัญญัติถึงมาตรการเยียวยาเกี่ยวกับการซ่อมแซม และเปลี่ยนสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้บริโภคก็ตาม แต่ก็เป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาของศาล ไม่ใช่สิทธิและหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามาตรการทางกฎหมายที่ประเทศไทยบังคับใช้สำหรับเยียวยาผู้บริโภคภายหลังจัดจำหน่ายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นหลักทั่ว ๆ ไปที่ไม่ได้มีความชัดเจน และไม่ได้เป็นมาตรการทางกฎหมายที่บังคับใช้สำหรับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ จึงทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม และถึงแม้ศาลจะมีการปรับใช้มาตรการเยียวยาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงวิธีพิจารณาของศาลซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ดุลพินิจของศาล ไม่ใช่สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค ผู้เขียนเห็นว่าประเทศไทยควรจะมีการปรับปรุงกฎหมายโดยกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายเป็นการเฉพาะสำหรับรถยนต์มือสองเหมือนกับสหรัฐอเมริกา เพื่อสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค รถยนต์มือสองที่มีความชำรุดบกพร่องภายหลังจัดจำหน่าย ให้เป็นระบบ เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของกลุ่มประเทศ Civil Law และประเทศไทย

##### 4.2.2.1 เปรียบเทียบประเด็นการรับประกันรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาข้อบังคับสหภาพยุโรปที่ 1999/44/EC ที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคและการรับประกัน ได้มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการที่ผู้ขายจะต้องให้การรับประกันสินค้ามือสองไว้ โดยใช้เกณฑ์ระยะเวลาในการกำหนดผู้ขายจะต้องมีความรับผิดชอบภายหลังจัดจำหน่ายสินค้ามือสองมีความชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยข้อบังคับดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ขายสินค้ามือสองจะต้องให้การรับประกันสินค้าไม่ต่ำกว่า 1 ปี ฉะนั้นถ้าเกิดความชำรุดบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้ขายก็ยังไม่พ้นจากความรับผิด ส่วนในประเทศญี่ปุ่นมาตรา 5 พระราชบัญญัติ Product liability act no.85 1994 ของประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายมีสิทธิเรียกร้องภายในระยะเวลาที่ได้ทำประกันสินค้าไว้ไม่เกินสามปี นับตั้งแต่ผู้บริโภคได้ทราบถึงอันตรายจากสินค้า และไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่ส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้บริโภค

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่ากฎหมายของประเทศไทยไม่ได้มีบทบัญญัติมาตรการกฎหมายที่เกี่ยวกับการรับประกันสินค้าอย่างชัดเจน และในเรื่องความรับผิดในความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 ก็ไม่ได้บัญญัติให้ผู้ขายจะต้องรับผิด

ในความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นภายหลังจัดจำหน่าย จึงทำให้สินค้าบางประเภทไม่ได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันที่เทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างมาก สินค้าบางประเภท เช่น รถยนต์ ผู้ซื้อจึงไม่สามารถพบความชำรุดบกพร่องได้ในเวลาซื้อขายหรือเวลาที่ส่งมอบสินค้า แต่ผู้ซื้อจะพบความชำรุดบกพร่องได้ก็ต่อเมื่อได้มีการใช้งาน ไประยะเวลาหนึ่ง จึงถือได้ว่าเป็นความชำรุดบกพร่องที่ซ่อนเร้นที่ทำให้ผู้ซื้อไม่พบในเวลาทำสัญญาซื้อขายหรือเวลาส่งมอบ ดังนั้นจึงควรที่จะกำหนดให้มีระยะเวลาการรับประกันรถยนต์มือสองที่ชัดเจน เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

#### 4.2.2.2 เปรียบเทียบประเด็นความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสอง

จากการศึกษาข้อบังคับสหภาพยุโรปที่ 1999/44/EC ที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคและการรับประกัน ได้กำหนดสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนว่าถ้าสินค้าที่ซื้อมีความชำรุดบกพร่อง ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคจะมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ขายซ่อมแซม หรือเปลี่ยนเป็นสินค้าใหม่ได้ แต่ถ้าความชำรุดบกพร่องผู้ขายไม่สามารถที่จะซ่อมแซมแก้ไขได้ หรือการซ่อมแซมไม่ได้สัดส่วน หรือไม่สามารถที่จะซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควรได้ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ผู้ขายลดราคา หรือยกเลิกสัญญาแล้วคืนเงินให้แก่ผู้ขายได้ จะเห็นได้ว่ามาตรการเยียวยาความชำรุดบกพร่องตามข้อบังคับดังกล่าวเป็นระบบ มีความชัดเจน ทำให้ผู้ขายทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคในการใช้สิทธิกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องได้อย่างชัดเจน ส่วนความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของประเทศญี่ปุ่นนั้น จากการศึกษพบว่าผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องตามหลักกฎหมายว่าด้วยสัญญา ซึ่งถ้าความชำรุดบกพร่องไม่เห็นประจักษ์ และผู้ซื้อไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องในขณะที่รับสินค้า ผู้ซื้อไม่มีสิทธิเรียกร้องในการบอกเลิกสัญญาซื้อขาย หรือเรียกค่าเสียหายหรือค่าชดเชยจากการที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องได้

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่ามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยนั้น ไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนดังเช่นกลุ่มประเทศ Civil Law ว่าผู้ขายจะต้องรับผิดชอบอย่างไรถ้าสินค้าที่จำหน่ายมีความชำรุดบกพร่อง ดังนั้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รถยนต์มือสอง ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีกฎหมายเฉพาะเพื่อช่วยให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้สิทธิเพื่อให้ได้รับการเยียวยามากขึ้น

#### 4.2.3 ศึกษามาตรการภายหลังจัดจำหน่ายกรณีรถยนต์มือสองของบริษัท Toyota ในต่างประเทศและในประเทศไทย

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์มือสอง บริษัท โตโยต้า จึงให้การรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสองและให้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมภายหลังการจัดจำหน่ายรถยนต์

สำหรับลูกค้าของคนในกรณีที่รถยนต์มือสองมีความชำรุดบกพร่อง ดังนั้นในขั้นนี้จึงทำการศึกษาถึงมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายในประเด็นการรับประกันคุณภาพสินค้ารถยนต์มือสอง และความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของบริษัทโตโยต้า

#### 4.2.3.1 ประเด็นการรับประกันคุณภาพสินค้ารถยนต์มือสอง

จากการศึกษาพบว่า การรับประกันคุณภาพสินค้ารถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้า จะให้การรับประกันโดยพิจารณาจากเกณฑ์อายุการใช้งานและเกณฑ์ระยะทาง ซึ่งรถยนต์มือสองที่รับรองโดยโตโยต้าแต่ละประเทศก็จะเสนอการรับประกันคุณภาพสินค้ารถยนต์มือสองภายหลังจัดจำหน่าย เพื่อเป็นการให้ความคุ้มครองผู้ซื้อและแก้ไขปัญหาความชำรุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากรถยนต์มือสอง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สหรัฐอเมริกา รถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองของโตโยต้าในสหรัฐอเมริกาให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภายหลังจากจำหน่าย โดยให้การรับประกันแบบมีข้อจำกัด Limited Comprehensive Warranty ระยะเวลารับประกัน 12 เดือนนับจากวันที่ซื้อรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองของโตโยต้า หรือเมื่อ 12,000 ไมล์ผ่านไปจากมาตรวัดระยะทางของรถยนต์มือสองในวันที่ซื้อนั้น โดยครอบคลุมการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีความชำรุดบกพร่องภายใต้การใช้งานปกติเนื่องจากข้อบกพร่องในวัสดุหรือฝีมือการผลิต<sup>166</sup>

การรับประกัน Limited Powertrain Warranty ระยะเวลาการรับประกัน 7 ปี หรือ 10,000 ไมล์ โดยความคุ้มครองเริ่มตั้งแต่วันที่ซื้อรถยนต์มือสองที่ผ่านการรับรองจากโตโยต้า (TCUV) โดยครอบคลุมเครื่องยนต์หลัก ระบบส่งกำลัง และชิ้นส่วนหล่อลื่นภายในทั้งหมด<sup>167</sup>

เครื่องรัฐออสเตรเลีย ทุกรัฐในเครื่องรัฐออสเตรเลียได้มีการรับประกันตามกฎหมายสำหรับรถยนต์มือสอง ที่อาจแตกต่างกันไปสำหรับรถยนต์ที่ใช้แล้วที่จำหน่ายในแต่ละรัฐในเครื่องรัฐออสเตรเลีย ซึ่งสามารถตรวจสอบกับตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าเพื่อพิจารณาถึงการรับประกันคุณภาพรถยนต์ภายหลังจัดจำหน่ายได้ โดยส่วนใหญ่จะรับประกัน 3 เดือน หรือ 5,000 กิโลเมตร (ยกเว้นรัฐแทสมเนียที่มีการรับประกัน 3 เดือน หรือ 3,000 กิโลเมตร) โดยการรับประกันเริ่มนับ

<sup>166</sup> Toyota Motor Sales, U.S.A. *Warranty*. (Online). Available: <https://www.toyotacertified.com/warranty> [2020, July 25]

<sup>167</sup> Toyota Motor Sales, U.S.A. *Warranty*. (Online). Available: <https://www.toyotacertified.com/warranty> [2020, July 25]

จากวันที่จัดส่งรถยนต์และครอบคลุมรายการส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสำหรับการขับเคลื่อน การรับประกันตามกฎหมายจะช่วยปกป้องผู้ซื้อจากความชำรุดบกพร่อง<sup>168</sup>

VIC - รถยนต์ต้องมีอายุต่ำกว่า 10 ปี / 160,000 กม. - รับประกัน 3 เดือน / 5,000 กม. ตามกฎหมาย

QLD - รถยนต์จะต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปี / 160,000 กม. - รับประกัน 3 เดือน / 5,000 กม. ตามกฎหมาย

NSW - รถยนต์ต้องมีอายุต่ำกว่า 10 ปี / 160,000 กม. - รับประกัน 3 เดือน / 5,000 กม. ตามกฎหมาย

WA - รถยนต์จะต้องมากกว่า \$ 4,000 / ต่ำกว่า 10 ปี / 150,000 kms - รับประกัน 3 เดือน / 5,000 กม. ตามกฎหมาย

TAS - รถยนต์จะต้องมีอายุไม่เกิน 7 ปี / 120,000 กม. - รับประกัน 3 เดือน / 3,000 กม.

SA - รถยนต์จะต้องมากกว่า \$ 6,000 และต่ำกว่า 200,000 กม. - การรับประกันตามกฎหมาย 3 เดือน / 5,000 กม.

ACT - รถยนต์ต้องไม่เกิน 10 ปี / 160,000 kms - 3 เดือน / 5,000 km การรับประกันตามกฎหมาย

NT - รถยนต์จะต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปี / 160,000 กม. - 3 เดือน / 5,000 กม. การรับประกันตามกฎหมาย

ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ การรับประกันรถยนต์มือสองครอบคลุมถึงการชำรุดเสียหายหรือการขัดข้องของระบบกลไกซึ่งคาดไม่ถึงที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์มือสอง บริษัทโตโยต้า ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ ได้เสนอการรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสองทุกรุ่นที่มีระยะทางการเดินทางไม่เกิน 160,000 กม. จะได้รับการรับประกันขั้นต่ำ 1 ปี<sup>169</sup>

ประเทศญี่ปุ่น การรับประกันรถยนต์มือสองโดยบริษัทโตโยต้าประเทศญี่ปุ่นมี 2 แบบ คือ<sup>170</sup>

<sup>168</sup> Toyota Australia. *Benefits after you buy.* (Online). Available: <https://www.toyota.com.au/used-cars/why-choose-toyota-certified-cars> [2020, July 25]

<sup>169</sup> Toyota NZ. *Toyota Certified Used Cars.* (Online). Available: <https://www.toyota.co.nz/used-vehicles/toyota-certified/> [2020, July 25]

<sup>170</sup> Toyota Motor Corporation. *Long run guarantee.* (Online). Available: <https://gazoo.com/U-Car/nintei/longrun.html> [2020, July 25]

1. การรับประกัน Long Run

รถยนต์มือสองทุกคันที่มาจากศูนย์ของโตโยต้าจะได้รับประกันฟรี 1 ปี โดยไม่จำกัดระยะทางวิ่งหลังจากซื้อแล้ว สามารถเข้ารับประกันได้จากศูนย์โตโยต้ากว่า 5,000 แห่งทั่วประเทศซึ่งเป็นเครือข่ายที่ผู้บริโภควางใจได้ โดยไม่จำกัดรุ่นของรถยนต์ โดยให้การรับประกันอะไหล่ 5,000 ชิ้น กว่า 60 ประเภท รับประกันระบบเครื่องยนต์ (engine) ระบบบังคับเลี้ยว (Steering) ระบบเบรก แอร์ ระบบนำทาง (Navigation) และทีวีด้วย (ยกเว้นชิ้นส่วนภายในและภายนอก การเคลือบผิว สนิม อะไหล่สิ้นเปลือง น้ำมันหล่อลื่นจาระบี)

2. การรับประกัน Long Run a

การรับประกัน Long Run a เป็นการรับประกันที่ขยายระยะเวลาได้ โดยที่ผู้บริโภครสามารถเลือกต่ออายุการรับประกันได้ตามใจชอบ (+1ปี +2ปี) กล่าวคือนอกจากการรับประกันฟรี 1 ปีที่ผู้บริโภครได้รับแล้ว ยังสามารถเพิ่มระยะเวลาการรับประกันได้อีก 1 ปีหรือ 2 ปี ซึ่งไม่จำกัดระยะทาง แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยค่ารับประกันจะขึ้นอยู่กับชนิดของรถ ปีที่ผลิต ปริมาณกิโลเมตรเป็นต้น

การรับประกัน Long Run a จะมีการรับประกันค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจะดำเนินการให้โดยอัตโนมัติตั้งแต่วันที่ส่งมอบรถ โดยเป็นการรับประกันค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เมื่อเกิดเหตุที่อาจทำให้รถไม่สามารถใช้งานได้ และตรงกับเงื่อนไขรับประกัน ได้แก่

ประเภทที่รับประกัน	รายละเอียด
ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง	เป็นค่าใช้จ่ายในการเอารถไปส่งให้ถึงบ้านหลังซ่อมเสร็จ
	จำกัด 5 หมื่นเยนต่อเหตุ 1 ครั้ง
ค่าใช้จ่ายสำหรับค้างคืน	เป็นค่าใช้จ่าย 1 คืนในกรณีที่ต้องค้างคืน
	จำกัด 1 หมื่นเยน ต่อผู้โดยสาร 1 คนในรถที่เกิดอุบัติเหตุ
ค่าใช้จ่ายสำหรับเดินทางกลับ	เป็นค่าเดินทางกลับ ตั้งแต่ที่เกิดเหตุจนถึงบ้านด้วยเส้นทางประจำ
	จำกัด 2 หมื่นเยน ต่อผู้โดยสาร 1 คนในรถที่เกิดอุบัติเหตุ

ตารางเปรียบเทียบการรับประกัน 2 แบบ

การรับประกัน Long Run		การรับประกัน Long Run a (สามารถเลือกต่อเวลาได้)	
ค่าใช้จ่าย	ไม่มี	ค่าใช้จ่าย	มี
รถที่รับประกัน	ทุกคัน*	รถที่รับประกัน	ทุกคัน*

ระยะเวลา	1 ปี	ระยะเวลา	+ 1 ปี หรือ + 2 ปี
จำนวน ศูนย์บริการที่ รับประกัน	กว่า 5000 แห่ง	จำนวน ศูนย์บริการที่ รับประกัน	กว่า 5000 แห่ง
สิ่งที่รับประกัน	อะไหล่ 5000 ชิ้น กว่า 60 ประเภท	สิ่งที่รับประกัน	อะไหล่ 5000 ชิ้น กว่า 60 ประเภท
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติม	x	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติม	o รับประกันตั้งแต่ส่งมอบรถ

### เปรียบเทียบระยะเวลาที่รับประกัน

รับประกัน Long Run	ไม่มีค่าใช้จ่าย 1 ปี		รถทุก ประเภท
รับประกัน Long Run a + 1 ปี	ไม่มีค่าใช้จ่าย 1 ปี	มีค่าใช้จ่าย + 1 ปี	
	รับประกันค่าใช้จ่ายอื่นๆ		ไม่จำกัด ระยะทาง
รับประกัน Long Run a + 2 ปี	ไม่มีค่าใช้จ่าย 1 ปี	มีค่าใช้จ่าย + 2 ปี	
	รับประกันค่าใช้จ่ายอื่นๆ		
	ส่งมอบรถ	1 ปี      2 ปี	
	3 ปี		

**ประเทศไทย** โตโยต้าซัวร์ประเทศไทยได้ให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าในการรับประกันรถยนต์ซึ่งจะแบ่งระยะเวลาการรับประกันเป็น 3 ประเภท<sup>171</sup>

1. กรณีเป็นรถยนต์มือสองประเภท Exclusive Used Car (รถใช้แล้ว คุณภาพเหนือระดับ) ระยะเวลารับประกัน เพิ่ม 2 ปี หรือ 50,000 กม. รับประกันต่อเนื่องจากประกันเดิมของรถใหม่ (3 ปี หรือ 100,000 กม.) สูงสุด 5 ปี หรือ 150,000 กม. แล้วแต่ระยะใดถึงก่อน

2. รถยนต์มือสองประเภท Certified Used Car (รถใช้แล้ว รับรองคุณภาพ) ระยะเวลาการรับประกันในกรณีที่รถยังไม่สิ้นสุดการรับประกันรถใหม่ ระยะเวลาประกันคุณภาพ 3 ปี หรือ 100,000 กม. ณ วันที่ซื้อ สามารถใช้สิทธิ์ตามเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพรถใหม่ได้ จนสิ้นสุดการรับประกันรถใหม่ หลังจากนั้นสามารถใช้สิทธิ์การรับประกันคุณภาพรถ

<sup>171</sup> โตโยต้าซัวร์ประเทศไทย. สิทธิประโยชน์ของรถรับรองคุณภาพ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.toyotasure.com/about/about\\_pri1.aspx?message=Exclusive.\[2563, 15 กรกฎาคม\]](https://www.toyotasure.com/about/about_pri1.aspx?message=Exclusive.[2563, 15 กรกฎาคม])

โตโยต้า ชัวร์ ต่อจนครบระยะเวลา 1 ปี หรือ 20,000 กม. (แล้วแต่ระยะใดถึงก่อน) นับตั้งแต่วันส่งมอบรถจากผู้จำหน่ายโตโยต้าชัวร์

3. รถยนต์มือสอง Selected Used Car (รถใช้แล้ว คัดสรรคุณภาพ) ระยะเวลาการรับประกัน 3 เดือน หรือ 5,000 กม. แล้วแต่ระยะใดถึงก่อน นับตั้งแต่วันส่งมอบรถจากผู้จำหน่ายโตโยต้าชัวร์

ทั้งนี้ในแต่ละประเทศก็จะกำหนดช่วงเวลาในการรับประกันที่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาบริษัทโตโยต้าสหรัฐอเมริกาจะให้ระยะเวลาประกัน 12 เดือน หรือ 12,000 ไมล์ ส่วนเครือรัฐออสเตรเลียส่วนใหญ่จะให้การรับประกัน 3 เดือน หรือ 5,000 กิโลเมตร ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ให้การรับประกันสำหรับรถยนต์ไม่เกิน 160,000 กม. จะได้รับการรับประกันขั้นต่ำ 1 ปี ส่วนประเทศญี่ปุ่นจะให้การรับประกันรถยนต์มือสอง 1 ปี โดยไม่จำกัดระยะทาง และในประเทศไทย บริษัทโตโยต้าชัวร์ ได้แบ่งระยะเวลาการรับประกันเป็น 3 ประเภทขึ้นอยู่กับประเภทของรถยนต์มือสองที่บริษัทได้จำแนกไว้ คือ ถ้าเป็นรถยนต์มือสองประเภท Exclusive Used Car ก็จะได้รับประกัน 2 ปี หรือ 50,000 กิโลเมตร ซึ่งรถยนต์มือสองประเภทนี้จะนับระยะเวลาการรับประกันต่อเนื่องจากการรับประกันเดิม จึงทำให้อาจได้รับการรับประกันสูงสุด 5 ปี หรือ 150,000 กิโลเมตร ส่วนถ้าเป็นรถยนต์มือสองประเภท Certified Used Car ถ้าการรับประกันเดิมมีอยู่เท่าไรก็ให้ระยะเวลาการรับประกันเดิมจนถึงสิ้นสุด และบริษัทโตโยต้าชัวร์จะให้สิทธิการรับประกันต่ออีก 1 ปี หรือ 20,000 กิโลเมตร และการรับประกันรถยนต์ประเภทสุดท้ายคือ รถยนต์ประเภท Selected Used Car บริษัทโตโยต้าชัวร์ได้ให้การรับประกันระยะเวลา 3 เดือน หรือ 5,000 กิโลเมตร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการกำหนดระยะเวลาการรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสองภายหลังจัดจำหน่ายของบริษัทโตโยต้าในต่างประเทศกับของบริษัทโตโยต้าชัวร์ในประเทศไทยไม่ได้มีความแตกต่างในสาระสำคัญ โดยส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์อายุการใช้งาน และระยะทาง มาเป็นตัวกำหนดความรับผิดชอบของผู้ขาย ซึ่งเป็นการกำหนดที่มีขอบเขตที่ชัดเจน และเหมาะสมกับสินค้าประเภทรถยนต์ที่มักมีความชำรุดบกพร่องภายหลังจัดจำหน่าย และผู้เขียนก็มีความเห็นว่าการที่บริษัทโตโยต้าชัวร์ได้แบ่งประเภทของรถยนต์มือสองเพื่อให้การรับประกันที่แตกต่างกัน ก็เป็นการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองจากโตโยต้าได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม

#### 4.2.3.2 ประเด็นความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของรถยนต์มือสอง

สหรัฐอเมริกา ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง โตโยต้าในสหรัฐอเมริกาจะมีความรับผิดชอบในการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีความชำรุดบกพร่องให้กับผู้ซื้อตลอดระยะเวลาที่รับประกัน ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากชิ้นส่วนหรือจากการผลิตของรถยนต์นั้นเกิดจาก

การใช้งานปกติของรถยนต์ และ โตโยต้ายังมีการบริการให้ความช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 1 ปี ซึ่งให้การช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนยางรถยนต์ การเติมน้ำมัน การพ่วงแบตเตอรี่ หรือลากจูงรถยนต์ไปยังศูนย์โตโยต้าที่ใกล้ที่สุดในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องกับเครื่องยนต์หรือการกั้วรถจากการชน<sup>172</sup>

ราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ บริษัทโตโยต้ามือสองราชอาณาจักรนิวซีแลนด์จะมีความรับผิดชอบในการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนชิ้นส่วน ในกรณีที่ความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นในทันทีโดยคาดไม่ถึงกับเครื่องกล หรือไฟฟ้า และบริษัทโตโยต้าราชอาณาจักรนิวซีแลนด์จะช่วยเหลือค่าใช้จ่ายเงินคืนในการลากจูงรถ การอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่ายในการเช่ารถ ในระหว่างที่รถกำลังซ่อมแซม

นอกจากนี้ โตโยต้าราชอาณาจักรนิวซีแลนด์ยังให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือในกรณีรถยนต์เสียฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง ตลอดระยะเวลารับประกัน โดย AA Motoring Roadservice ซึ่งให้ความช่วยเหลือครอบคลุม ดังนี้ Roadside Breakdowns แบตเตอรี่หมด ขางแบน กุญแจล็อก หรือกุญแจหาย น้ำมันหมด การลากจูงรถยนต์ไปยังศูนย์โตโยต้าที่ได้รับอนุญาตหรือตัวแทนบริการที่ใกล้ที่สุด เปลี่ยนกระจกมองข้างชั่วคราวฟรี<sup>173</sup>

ประเทศไทย โตโยต้าซัวร์ประเทศไทยจะรับผิดชอบ โดยการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เสียหายอันเนื่องมาจากความบกพร่องของวัสดุหรือชิ้นส่วน หรือการประกอบจากโรงงานภายใต้การใช้งานตามปกติ ของรถยนต์แต่ละประเภท<sup>174</sup>

โดยเงื่อนไขการซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีความชำรุดบกพร่อง ถ้าเป็น Exclusive Used car (รถใช้แล้วคุณภาพเหนือระดับ) และ Certified Used car (รถใช้แล้ว รับรองคุณภาพ) สามารถเข้ารับบริการตามเงื่อนไขการรับประกันได้ที่ศูนย์บริการมาตรฐานของโตโยต้าทั่วประเทศ แต่ถ้าเป็น Selected Used car (รถใช้แล้ว คัดสรรคุณภาพ) จะสามารถเข้ารับบริการได้ที่ผู้จำหน่ายโตโยต้าซัวร์ที่ผู้ซื้อซื้อเท่านั้น

<sup>172</sup> Toyota Motor Sales, U.S.A. *Roadside Assistance*. (Online). Available:

<https://www.toyotacertified.com/roadside-assistance> [2020, July 25]

<sup>173</sup> Toyota NZ. *Toyota Certified Used Cars*. (Online). Available: <https://www.toyota.co.nz/used-vehicles/toyota-certified/> [2020, July 25]

<sup>174</sup> โตโยต้าซัวร์ประเทศไทย. *สิทธิประโยชน์ของรถรับรองคุณภาพ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.toyotasure.com/about/about\\_pri1.aspx?message=Exclusive](https://www.toyotasure.com/about/about_pri1.aspx?message=Exclusive). [2563, 15 กรกฎาคม]

นอกจากนี้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง และฟรี เชื้อระยะ 2 ครั้งที่ศูนย์บริการ มีเฉพาะ Exclusive Used car (รถใช้แล้วคุณภาพเหนือระดับ) และ Certified Used car (รถใช้แล้ว รับรองคุณภาพ) เท่านั้น

จากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าเป็นการแสดงความรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาค่าความ ขำรถบกพร่องที่เกิดขึ้นหลังจากจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง และยังคงอยู่ในระยะเวลา รับประกันที่กำหนด บริษัทโตโยต้าแต่ละประเทศจะมีมาตรการเยียวยาความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้น และบริการเพิ่มเติมต่าง ๆ ให้แก่ผู้ซื้อรถยนต์มือสองจากบริษัทโตโยต้า ซึ่งส่วนใหญ่จากการศึกษา บริษัทโตโยต้าในต่างประเทศถ้ามีความชำรุดบกพร่องเกิดขึ้นหลังจากจัดจำหน่าย ตัวแทนจำหน่าย รถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าก็จะมี ความรับผิดชอบในการที่จะต้องซ่อมแซม หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่ มีความชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ซื้อตลอดระยะเวลาที่รับประกัน และนอกจากนี้บริษัทโตโยต้าก็ยังมี บริการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อ ได้แก่บริการให้ความช่วยเหลือ 24 ชั่วโมง ซึ่ง จากการศึกษาบริษัทโตโยต้าซัวร์ประเทศไทยก็จัดให้มีมาตรการเยียวยาความชำรุดบกพร่องใน การซ่อมแซม และเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีความชำรุดบกพร่อง ตลอดจนบริการให้ความช่วยเหลือ 24 ชั่วโมงเช่นกัน จะเห็นได้ว่าบริษัทโตโยต้าซัวร์ประเทศไทยได้ให้ความคุ้มครองผู้ซื้อเช่นเดียวกับ บริษัทโตโยต้าในต่างประเทศ ซึ่งทำให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองจากบริษัทโตโยต้าซัวร์ได้รับความ คุ้มครองที่เหมาะสม และได้มาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ผู้เขียนมี ความเห็นดังนี้ 1. ผู้เขียนเห็นควรให้ประเทศไทยมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้มีการกำหนด ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสองภายหลังจัดจำหน่ายให้มีความชัดเจน โดยใช้เกณฑ์ อายุการใช้งาน และระยะทางของรถยนต์มาเป็นเงื่อนไขในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้ขายรถยนต์มือสอง เช่นเดียวกับสหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลีย เพื่อให้บทบัญญัติกฎหมาย มีความชัดเจนเพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภค 2. ผู้เขียนเห็นควรให้ประเทศไทยมีการกำหนด มาตรการเยียวยาความชำรุดบกพร่องที่มีความชัดเจน เป็นระบบ สำหรับรถยนต์มือสองโดยเฉพาะ ดังเช่นของสหรัฐอเมริกา ที่ได้มีมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาสำหรับรถยนต์มือสอง

จากการศึกษามาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าซัวร์ของ ประเทศไทย ผู้เขียนมีความเห็นว่าบริษัทโตโยต้าได้มีมาตรการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง ที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ได้มีการกำหนดระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ รถยนต์ภายหลังจัดจำหน่ายที่มีขอบเขตที่ชัดเจนว่าบริษัทจะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภายใน ระยะเวลาและระยะทางที่บริษัทกำหนด และยังมีบริการสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมอื่น ๆ จึงเป็น การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ซื้อรถยนต์มือสองจากบริษัทโตโยต้าซัวร์ว่าจะได้รับความคุ้มครองที่

เหมาะสม และเพียงพอ ถ้าหากรถยนต์เกิดความชำรุดบกพร่องภายหลังจัดจำหน่าย ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าซัวร์ก็จะให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาแก้ไขซ่อมแซมความชำรุดบกพร่อง ผู้เขียนจึงเห็นควรให้ภาครัฐนำมาตราการภายหลังจัดจำหน่ายรถยนต์มือสองของบริษัทโตโยต้าซัวร์ไปเป็นแบบอย่างในการกำหนดมาตรการทางกฎหมาย เพื่อกำหนดบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์มือสองรายอื่น ๆ ให้มีมาตรฐานขั้นต่ำเช่นเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองได้รับความคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน