



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

บทบาทของผู้จำหน่ายรถยนต์กับการคุ้มครองผู้บริโภค:
การเปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศ

จัดทำโดย นายเอกภาสน์ เทพละกุล
รหัส ๖๘๑๓๕๑

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตร “หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” (นธป.) รุ่นที่ ๑๓
วิทยาลัยศาลรัฐธรรมนูญ
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

บทบาทของผู้จำหน่ายรถยนต์กับการคุ้มครองผู้บริโภค: การเปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศ

เอกภาสน์ เอกพละกุล^๑

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาพรวมของบทบาทของผู้จำหน่ายรถยนต์กับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทยและต่างประเทศ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ ได้วางรากฐานสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยให้สิทธิผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนในประเทศไทย ผู้จำหน่ายรถยนต์มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน รับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าหลังการขาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม จากกรณีศึกษาของ Neta สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายในการบริการหลังการขายและการขาดแคลนอะไหล่ ซึ่งเข้าข่ายการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ในทางกลับกัน กฎหมายของต่างประเทศมีมาตรการที่เข้มงวดและเฉพาะเจาะจงกว่า เช่น Lemon Laws ของสหรัฐอเมริกาที่คุ้มครองผู้ซื้อรถใหม่ที่มีข้อบกพร่อง และ Consumer Rights Act ๒๐๑๕ ของสหราชอาณาจักรที่ให้สิทธิผู้ซื้อในการขอคืนเงินภายใน ๓๐ วัน การเปรียบเทียบนี้ชี้ให้เห็นว่าการยึดมั่นในหลักการความรับผิดชอบและกฎหมายที่ทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมยานยนต์ในระยะยาว

คำสำคัญ การคุ้มครองผู้บริโภค, สิทธิผู้บริโภค, ผู้จำหน่ายรถยนต์, กฎหมายต่างประเทศ, รถยนต์, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, บทบาทผู้จำหน่าย, สิทธิและเสรีภาพของประชาชน

^๑ ประธานกรรมการกลุ่มบริษัทอีซูซุแอสเซส

บทนำ

ในระบอบประชาธิปไตย หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญที่มุ่งหมายให้ทุกคนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยเริ่มต้นจากหลักการพื้นฐานที่ว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน และมี สิทธิธรรมชาติ ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น สิทธิในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งไม่มีใครสามารถพรากไปได้ นอกจากนี้ หลัก นิติรัฐ ยังเป็นรากฐานสำคัญที่กำหนดว่าการใช้อำนาจของรัฐต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่ยุติธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎหมาย แม้ว่าสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้จะได้รับการคุ้มครองอย่างเต็มที่ แต่ก็ไม่ใช่สิ่งที่ไร้ขีดจำกัด เพราะการใช้สิทธิของบุคคลหนึ่งต้องไม่ไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น และต้องไม่กระทบต่อความมั่นคงของชาติหรือความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตในการจำกัดสิทธิอย่างเหมาะสม และในประเทศไทยเองก็มีกลไกสำคัญอย่างรัฐธรรมนูญที่เป็นกฎหมายสูงสุดในการรับรองสิทธิ รวมถึงหน่วยงานอย่างศาลรัฐธรรมนูญและกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

เนื้อหา

หลักนิติธรรมหมายถึงการที่ทุกคน ตั้งแต่ประชาชนทั่วไปไปจนถึงผู้มีอำนาจรัฐ ต้องอยู่ภายใต้และเคารพกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายลายลักษณ์อักษรหรือหลักกฎหมายทั่วไปที่ได้รับการยอมรับ หลักการนี้ไม่ใช่เพียงแค่การมีกฎหมายเท่านั้น แต่กฎหมายนั้นต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

ความเสมอภาคภายใต้กฎหมาย ทุกคนย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม หลักการนี้เป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งในรัฐธรรมนูญของไทยได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๗ อย่างชัดเจน

การจำกัดอำนาจรัฐ กฎหมายทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการจำกัดการใช้อำนาจของรัฐบาลและเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อป้องกันการใช้อำนาจเกินขอบเขตหรือในทางที่มิชอบ โดยรัฐธรรมนูญได้กำหนดกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างอำนาจนิติบัญญัติ (รัฐสภา), อำนาจบริหาร (คณะรัฐมนตรี), และอำนาจตุลาการ (ศาล) ให้ทำงานอย่างเป็นอิสระและตรวจสอบซึ่งกันและกัน

ความชัดเจนของกฎหมาย กฎหมายต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง สามารถคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนได้ ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งรวมถึงการได้รับการพิจารณาตัวอย่างรวดเร็ว เป็นกลาง และมีอิสระจากอิทธิพลภายนอกใด ๆ

หลักนิติธรรมในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรมอย่างชัดเจน โดยมีการบัญญัติไว้ในหลายมาตรา เช่น มาตรา ๓ กำหนดให้การใช้อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย และต้องใช้อำนาจผ่านทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือมาตรา ๒๖ กำหนดว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือ มาตรา ๒๗ ยืนยันหลักความเสมอภาค โดยระบุว่าบุคคลย่อมเสมอภาคในกฎหมายและมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เช่น ศาลรัฐธรรมนูญ, คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), และผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปตามหลักนิติธรรม ทั้งนี้ หลักนิติธรรมยังมีความสำคัญและบทบาทของหลักนิติธรรมต่อสังคมไทยการยึดมั่นในหลักนิติธรรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในทุกมิติ เช่น ด้านการเมือง หลักนิติธรรมช่วยสร้างเสถียรภาพทางการเมือง เพราะการใช้อำนาจของรัฐบาลและฝ่ายค้านต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย ลดความขัดแย้งทางการเมืองที่อาจนำไปสู่ความไร้ระเบียบด้านเศรษฐกิจ หลักนิติธรรมสร้างความมั่นคงและความแน่นอนทางกฎหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ นักลงทุนจะมีความมั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปอย่างเป็นธรรมและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และด้านสังคม หลักนิติธรรมช่วยสร้างความเป็นธรรมในสังคม ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และมีช่องทางในการเรียกร้องความเป็นธรรมเมื่อถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความสามัคคีในสังคมได้

โดยสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความเชื่อมโยงกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ๒๕๖๐ อย่างชัดเจน โดยรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้วางรากฐานและสร้างกลไกที่สำคัญเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยเฉพาะความเชื่อมโยงที่สำคัญ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคโดยตรงใน มาตรา ๔๖ ซึ่งระบุว่า "สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง" เป็นการยืนยันว่าสิทธิผู้บริโภคไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของกฎหมายทั่วไป แต่เป็น สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายสูงสุด ของประเทศ

นอกจากนี้ มาตรา ๔๖ ยังได้วางกลไกที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างพลังให้กับผู้บริโภค โดยระบุว่า "บุคคลย่อมมีสิทธิรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค" และ "องค์กรของผู้บริโภค...มีสิทธิรวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระ...โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ" ซึ่งเป็นที่มาของการจัดตั้ง สภาองค์กรของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การนี้จึงมีสถานะเป็นอิสระและเป็นตัวแทนของผู้บริโภคในการทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิอย่างแท้จริง โดยสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายต่างๆ มีรากฐานมาจากหลักการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยสิทธิหลักๆ ได้แก่

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเป็นสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับข้อมูลที่จริงและไม่ถูกหลอกลวงเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการอย่างอิสระ ไม่ถูกบังคับหรือกดดัน
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สินค้าและบริการต้องมีมาตรฐานและปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้บริโภค
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา สัญญาซื้อขายต้องเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย ไม่มีการเอาเปรียบผู้บริโภค
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องให้ได้รับการแก้ไขและชดเชยอย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ดี คำว่าสิทธิและเสรีภาพมีข้อแตกต่างระหว่างสิทธิและเสรีภาพ โดยเสรีภาพ หมายถึง การที่ประชาชนสามารถกระทำการใดๆ ได้อย่างอิสระ ตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย เช่น เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในการเดินทาง โดยรัฐมีหน้าที่ งดเว้น ไม่ขัดขวางการใช้เสรีภาพนั้น ซึ่งสิทธิหมายถึง สิ่งที่ประชาชนพึงได้รับหรือพึงมี ซึ่งรัฐมีหน้าที่ โดยเฉพาะเจาะจง ในการจัดหาหรือดำเนินการให้ประชาชนได้รับสิทธินั้น เช่น สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุข และสิทธิของผู้บริโภค ดังนั้น การที่รัฐธรรมนูญ ๒๕๖๐ บัญญัติให้ "สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง" จึงเป็นการยืนยันว่ารัฐมีหน้าที่เชิงรุกในการปกป้องดูแลผลประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างชัดเจน^๒

การคุ้มครองผู้บริโภคกับการจำหน่ายสินค้าเป็นหลักการสำคัญที่เชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออกในโลกธุรกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความยุติธรรมและความโปร่งใสในตลาด ผู้ประกอบธุรกิจจึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์ สิทธิในการได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเมื่อเกิดความเสียหาย ซึ่งการปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้อย่างเคร่งครัดไม่เพียงแต่เป็นการทำตามกฎหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้กับลูกค้า ทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยสินค้าอย่างหนึ่งที่ได้รับความนิยมมาก คือ รถยนต์ ซึ่งมีการจำหน่ายสินค้ารถยนต์หลายล้านคันต่อปีในประเทศไทย ทำให้รถยนต์เป็นสินค้าที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคใช้สอยมากที่สุด และผู้จำหน่ายรถยนต์ต้องซื้อขายสินค้าภายใต้ขอบเขตของ

^๒ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๒, senate.go.th.[Online], Available :

https://www.senate.go.th/assets/portals/๔๓/fileups/๒๕๓/files/article_๒๐๑๙๑๐๒๑๑๓๐๓๔๕๓.pdf [๒๐๒๕, August ๑๑].

หลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นเครื่องสะท้อนของหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งเป็นหลักที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองไว้^๓

การจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญและมีการแข่งขันสูง ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างมาตรฐานให้กับตลาด โดยผู้จำหน่ายต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่กำหนดให้ผู้จำหน่ายต้องเปิดเผยข้อมูลสินค้าอย่างถูกต้อง ไม่มีการโฆษณาเกินจริง และต้องรับผิดชอบต่อคุณภาพของรถยนต์ นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ในการผลิตและนำเข้ารถยนต์ที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย ตลอดจนการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง และเพื่อความเป็นธรรมในการซื้อขาย ผู้จำหน่ายต้องปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ และ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ที่ควบคุมธุรกิจเช่าซื้อ เพื่อป้องกันการกำหนดราคาหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ซื้อ การปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านี้อย่างเคร่งครัดไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า แต่ยังช่วยยกระดับอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยให้เติบโตอย่างมีจริยธรรมและยั่งยืน ในฐานะผู้จำหน่ายรถยนต์ การคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นการกิจสำคัญที่ไม่เพียงแต่สะท้อนถึงการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด แต่ยังเป็นการสร้างรากฐานอันมั่นคงของความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนทางธุรกิจ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาพรวมของบทบาทหลักที่ผู้จำหน่ายรถยนต์พึงมีในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้า ไปจนถึงการปฏิบัติตามกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด การทำความเข้าใจและการยึดมั่นในหลักการเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้จำหน่ายสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่โปร่งใสกับลูกค้า พร้อมยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมยานยนต์ให้เติบโตอย่างมีจริยธรรม โดยบทบาทของผู้จำหน่ายรถยนต์มีรายละเอียดดังนี้

๑. บทบาทด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

ภายใต้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติตามเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กล่าวคือ การให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการอย่างครบถ้วน: ข้อมูลที่ให้ต้องครอบคลุมทั้งชื่อสินค้า, คุณภาพ, ปริมาณ, ส่วนประกอบ, วิธีใช้, ค่าเตือน, วันที่ผลิต, วันหมดอายุ และราคา เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ และห้ามใช้ข้อความโฆษณาที่เกินจริง เป็นเท็จ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ เช่น อ้างสรรพคุณที่ไม่มีอยู่จริง หรือเปรียบเทียบกับคู่แข่งในลักษณะที่ทำให้เข้าใจผิด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำเสนอ หากข้อมูลนั้นเป็นเท็จหรือทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิเรียกร้องค่าชดเชยตามกฎหมาย เนื่องจากสิทธิของผู้บริโภคที่สอดคล้องกับบทบาทด้านการให้ข้อมูลคือ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการตัดสินใจที่รอบด้าน การที่

^๓ พิมตะวัน นิโรจน์, ๒๕๖๕, มาตรฐานของการค้ารถยนต์มือสองกับการคุ้มครองผู้บริโภค : กรณีศึกษามาตรฐานรถยนต์มือสอง TOYOTA, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ประกอบการให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือเป็นเท็จถือเป็นการละเมิดสิทธินี้ และสามารถถูกดำเนินคดีตามกฎหมายได้

๒. บทบาทด้านความรับผิดชอบหลังการขาย

การแสดงความรับผิดชอบหลังการขายเป็นอีกหนึ่งบทบาทสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในระยะยาว โดยผู้จำหน่ายต้องมีกลไกที่ชัดเจนในการจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการซื้อขาย โดยมีหน้าที่หลักในการรับประกันคุณภาพ กล่าวคือ รับผิดชอบในกรณีที่รถยนต์มีความชำรุดบกพร่องตามที่ระบุไว้ในเงื่อนไขการรับประกัน และต้องดำเนินการซ่อมแซมหรือแก้ไขให้เรียบร้อย หากลูกค้าพบปัญหาหลังการขาย ต้องมีช่องทางที่ชัดเจนและจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ทั้งนี้ ในกรณีที่ความบกพร่องของรถก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้จำหน่ายมีหน้าที่ต้องชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมตามกฎหมาย

๓. บทบาทด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย

ในการทำธุรกิจ ผู้ประกอบการมีหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ซึ่งการปฏิบัติตามกฎหมายนี้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งหน้าที่ของผู้ประกอบการตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ประกอบการต้องใช้สัญญาที่มีข้อความชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยไม่มีข้อความที่เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินควร ซึ่งหากมีการใช้สัญญาที่ไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เพื่อพิจารณาให้ข้อสัญญานั้นเป็นโมฆะได้ รวมถึง การโฆษณาตามความเป็นจริง ตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ห้ามใช้ข้อความโฆษณาที่เป็นเท็จเกินความจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ หากฝ่าฝืน ผู้ประกอบการอาจถูกดำเนินคดีและมีโทษตามกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการของตน เช่น ในกรณีที่รถยนต์มีข้อบกพร่องตาม กฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องชดเชยค่าเสียหาย นอกจากนี้ การคุ้มครองผู้บริโภคยังเป็นบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการบังคับใช้กฎหมายเหล่านี้ในประเทศไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐหลายแห่ง ซึ่งมีหน้าที่สำคัญดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีอำนาจในการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบการกระทำของผู้ประกอบการ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒. กรมการค้าภายใน มีบทบาทในการควบคุมราคาสินค้าและบริการ รวมถึงการตรวจสอบการติดฉลากสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย

๓. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจในการสืบสวนและดำเนินคดีทางอาญากับผู้ประกอบการธุรกิจที่กระทำความผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินธุรกิจยานยนต์ การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหลักการสำคัญที่แต่ละประเทศให้ความสำคัญ โดยมีการบัญญัติกฎหมายและมาตรการเฉพาะเพื่อสร้างความโปร่งใสและเป็นธรรมในตลาด การทำความเข้าใจในข้อบังคับเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการซื้อขายอีกด้วย บทความนี้จะนำเสนอภาพรวมของกฎหมายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าสนใจในต่างประเทศ โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และสหภาพยุโรป เพื่อให้เห็นถึงแนวทางที่แตกต่างกันในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังต่อไปนี้

๑. สหรัฐอเมริกา (United States)

กฎ "Used Car Rule" ของ FTC กฎหมายนี้บังคับใช้กับผู้จำหน่ายรถยนต์ที่ขายรถมือสองเกิน ๕ คันในรอบ ๑๒ เดือน โดยกำหนดให้ต้องติดป้าย "Buyers Guide" ที่หน้าต่างรถอย่างชัดเจน ป้ายนี้ต้องมีข้อมูลสำคัญ เช่น รายละเอียดการรับประกัน, รายการปัญหาที่ทราบของรถ, และคำแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบรถโดยช่างอิสระก่อนซื้อ กฎหมายฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความโปร่งใสและป้องกันการหลอกลวงผู้บริโภคในตลาดรถมือสอง

Lemon Laws เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ที่มีข้อบกพร่องสำคัญที่แก้ไขไม่ได้หลังจากพยายามซ่อมแซมหลายครั้ง โดยแต่ละรัฐจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วรถจะเข้าข่าย "รถมะนาว (lemon)" ได้ก็ต่อเมื่อมีข้อบกพร่องสำคัญที่กระทบต่อความปลอดภัยหรือการใช้งาน และไม่สามารถแก้ไขได้หลังจากการพยายามซ่อมแซมตามจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ (เช่น ๓-๔ ครั้ง) ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับเงินคืนหรือเปลี่ยนรถคันใหม่ตามกฎหมายนี้^๔

๒. สหราชอาณาจักร (United Kingdom)

Consumer Rights Act ๒๐๑๕ กฎหมายนี้กำหนดให้รถที่ขายโดยตัวแทนจำหน่ายต้องมีคุณภาพที่น่าพอใจ, เหมาะสมกับการใช้งาน และตรงตามคำบรรยาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน

^๔ Julia KaGan, ๒๐๒๐, Investopedia [Online], Available: <https://www.investopedia.com/terms/l/lemon-laws.asp> [๒๐๒๕, August ๑๑].

ภายใน ๓๐ วัน หากกรณีข้อบกพร่องที่ชัดเจน หลังจากนั้นหากยังมีปัญหา ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนรถใหม่ได้^๔

การเปิดเผยค่านายหน้า (Discretionary Commission Arrangements) เป็นประเด็นที่มีการพิจารณาอย่างจริงจังในสหราชอาณาจักร โดยกฎหมายได้ห้ามการจ่ายค่านายหน้าที่ไม่เป็นธรรมซึ่งตัวแทนจำหน่ายอาจได้รับการจัดสินเชื่อรถยนต์ โดยการเรียกเก็บดอกเบี้ยที่สูงขึ้นโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบ ถือเป็นการกระทำที่ไม่โปร่งใสและสร้างความเสียหายให้กับลูกค้า^๕

๓. ออสเตรเลีย (Australia)

การรับประกันกรรมสิทธิ์ที่ชัดเจน (Guarantee of clear title) ภายใต้กฎหมายผู้บริโภคของออสเตรเลีย ผู้ขายมีหน้าที่ต้องรับประกันว่ารถยนต์ที่ขายนั้นไม่มีหนี้สินผูกพันอยู่และไม่ได้ถูกขโมยมา เพื่อป้องกันไม่ใหรถถูกยึดในภายหลัง หากมีการละเมิดสิทธิ์นี้ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับเงินคืนหรือรถคันใหม่ และการห้ามการแก้ไขมาตรวัดระยะทาง (Odometer tampering) กฎหมายของออสเตรเลียกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงสำหรับผู้แก้ไขมาตรวัดระยะทางรถยนต์ โดยถือเป็นความผิดทางอาญาและอาจถูกปรับเงินจำนวนมากหรือจำคุก ซึ่งเป็นการปกป้องผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวง^๖

๔. สหภาพยุโรป (European Union)

Consumer Sales and Guarantees Directive กฎหมายนี้เป็นแนวทางสำหรับประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป โดยกำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบต่อความไม่สอดคล้องของสินค้าที่ปรากฏขึ้นภายใน ๒ ปี นับจากวันที่ส่งมอบ โดยผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในกรณีของรถยนต์มือสองอาจมีการกำหนดระยะเวลาประกันที่สั้นลงได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่า ๑ ปี^๗

๕. ญี่ปุ่น

กฎหมายของญี่ปุ่นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพรถยนต์มือสองและบทลงโทษสำหรับการแก้ไขมาตรวัดระยะทาง ได้แก่ ระบบการประเมินสภาพรถยนต์ (Inspection and Certification System)

^๔ Legislation Gov Uk [Online], ๒๐๑๕, Available: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/๒๐๑๕/๑๕/contents> [๒๐๒๕, August ๑๑].

^๕ Financial Conduct Authority [Online], Available: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/glossary/Gm&๗๓d.html> [๒๐๒๕, August ๑๑].

^๖ Consumer Affairs Victoria [Online], ๒๐๑๕, Available: <https://www.consumer.vic.gov.au/consumers-and-businesses/products-and-services/problems-with-a-product/does-not-have-clear-title> [๒๐๒๕, August ๑๑].

^๗ European commission [Online], Available: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees_en [๒๐๒๕, August ๑๑].

และ กฎหมายควบคุมการแสดงระยะทาง (Act on Prevention of Illegal Display of Odometer Reading) ซึ่งกำหนดมาตรฐานการประเมินและบทลงโทษที่รุนแรง^๙

๖. เกาหลีใต้

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยประวัติรถยนต์และระบบรับประกันคุณภาพ ได้แก่ กฎหมายควบคุมอุตสาหกรรมยานยนต์ (Automotive Management Act) และ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Act) ซึ่งกำหนดให้ผู้จำหน่ายต้องเปิดเผยข้อมูลและรับประกันคุณภาพรถยนต์มือสอง^{๑๐}

๗. จีน

กฎหมายหลักที่ใช้คุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายรถยนต์ คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (Consumer Protection Law of the People's Republic of China) ซึ่งเป็นกฎหมายพื้นฐานที่ครอบคลุมสิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ความปลอดภัย และการชดเชยความเสียหาย. นอกจากนี้ยังมีกฎหมายเฉพาะสำหรับรถยนต์ใหม่ที่เรียกว่า กฎหมาย Lemon Laws (Regulation on Liability for the Repair, Replacement, and Return of Household Automotive Products) ซึ่งให้สิทธิผู้ซื้อในการขอเปลี่ยนรถหรือคืนเงินหากรถมีข้อบกพร่องที่แก้ไขไม่ได้^{๑๑}

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายรถยนต์ที่น่าสนใจ ได้แก่ กรณีที่บริษัท Neta ปิดกิจการในประเทศไทยนั้น ไม่ได้ถือว่าการกระทำที่ผิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงในแง่ของการดำเนินธุรกิจ แต่จะถือว่าการกระทำที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากบริษัทไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน หาก Neta ปิดกิจการหรือประสบปัญหาจนไม่สามารถให้บริการหลังการขายแก่ผู้บริโภคได้ จะถือว่าเข้าข่ายการละเมิด สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ซึ่งถือเป็นการทำผิดตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

โดยมีประเด็นหลักที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบ เมื่อบริษัทปิดกิจการหรือศูนย์บริการปิดตัว ผู้บริโภคจะไม่สามารถซ่อมแซมรถยนต์ได้ตามปกติ ทำให้รถไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้ใช้งานประสบปัญหาอะไหล่ขาดแคลน โดยเฉพาะอะไหล่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบขับเคลื่อน ซึ่งเป็นการผิด

^๙ JDMVIP [Online], ๒๐๐๘, Available: <https://forums.jdmvip.com/printthread.php?t=๗๕๓&pp=๔๐> [๒๐๒๕, August ๑๑].

^{๑๐} KLRI [Online], ๒๐๑๘, Available: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=๔๙๔๘๓&lang=ENG [๒๐๒๕, August ๑๑].

^{๑๑} <https://faolex.fao.org/docs/pdf/chn๔๗๔๒๔.pdf>

ข้อตกลงเรื่องการรับประกันสินค้า และการที่ผู้บริโภคถูกปฏิเสธการเคลมประกันทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมเอง ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิในการได้รับการชดเชยความเสียหาย ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หน่วยงานภาครัฐและองค์กรอิสระได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้เรียกบริษัท Neta Auto (Thailand) เข้าชี้แจงแนวทางการดูแลลูกค้าและแผนการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเร่งด่วน โดย สคบ. ยืนยันว่าจะดำเนินการทางกฎหมายหาก Neta ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทั้งนี้ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก และได้เตรียมดำเนินการทางกฎหมายในรูปแบบ คดีแบบกลุ่ม (Class Action) เพื่อช่วยเหลือผู้เสียหาย^{๑๒}

สรุป

หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นหลักการสำคัญในการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยเป็นหลักการที่ว่าด้วยการใช้อำนาจอธิปไตยให้อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยไม่ใช้อำนาจตามอำเภอใจ ซึ่งหลักการนี้ได้รับการบรรจุไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยบทความนี้เชื่อมโยงกับหลักนิติธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน กล่าวคือ การใช้อำนาจของรัฐต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนได้รับความเสมอภาค และยังกล่าวว่าการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญในระบอบประชาธิปไตย โดยเริ่มต้นจากแนวคิดที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิธรรมชาติมาตั้งแต่กำเนิด

สิทธิของผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ ได้บัญญัติไว้ว่า "สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง" ซึ่งเป็นการยืนยันว่าสิทธิของผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนี้ มาตราดังกล่าวยังกำหนดกลไกที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างพลังให้กับผู้บริโภค โดยระบุว่าบุคคลมีสิทธิรวมตัวกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อพิทักษ์สิทธิของตน และองค์กรดังกล่าวมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรอิสระที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ซึ่งเป็นที่มาของการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และสะท้อนสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายอื่น ๆ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีรากฐานมาจากหลักการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

^{๑๒} จิรินธนิน กมลเลิศ, ๒๐๑๘, The Standard [Online], Available: <https://thestandard.co/neta-ev-after-parent-company-bankruptcy/> [๒๐๒๕, August ๑๑].

กล่าวโดยสรุป การคุ้มครองผู้บริโภคในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วโลกเน้นการสร้างความปลอดภัย ความรับผิดชอบ และความเป็นธรรม โดยกฎหมายของแต่ละประเทศมีแนวทางที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบกับบริบทของประเทศไทยได้ เช่น สหรัฐอเมริกาใช้กฎหมาย "Used Car Rule" และ "Lemon Laws" เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่จำเป็นและมีสิทธิได้รับการชดเชยหากกรณีข้อบกพร่อง ในขณะที่สหราชอาณาจักรให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าผ่าน Consumer Rights Act ๒๐๑๕ ซึ่งให้สิทธิผู้ซื้อในการขอคืนเงินภายใน ๓๐ วันหากกรณีมีปัญหา ส่วนในออสเตรเลียและญี่ปุ่นมีการกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงต่อการฉ้อโกง เช่น การแก้ไขมาตรวัดระยะทางรถยนต์ โดยในประเทศไทยเอง แม้จะมี พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายหลัก แต่จากกรณีศึกษาของ Neta ก็สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายในเรื่องการบริการหลังการขายและการขาดแคลนอะไหล่ ซึ่งเน้นย้ำว่าผู้จำหน่ายรถยนต์ต้องมีความพร้อมในด้านการบริการอย่างแท้จริง การยึดมั่นในหลักการเหล่านี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการทำตามกฎหมาย แต่ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนให้กับธุรกิจในระยะยาวด้วย

ผู้เขียนจัดทำบทความนี้ เพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกับสิทธิผู้บริโภค เนื่องจากหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความสอดคล้องกับสิทธิผู้บริโภคอย่างชัดเจน รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้วางรากฐานและกลไกสำคัญเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรงในมาตรา ๔๖ ซึ่งระบุว่า "สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง" และยังเป็นเครื่องยืนยันว่าสิทธิผู้บริโภคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนี้ มาตรา ๔๖ ยังได้วางกลไกสำคัญโดยให้สิทธิประชาชนในการรวมตัวกันจัดตั้ง "องค์กรของผู้บริโภค" เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของตน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรวมกลุ่มกันเพื่อประโยชน์สาธารณะ ด้วยเหตุนี้ สิทธิของผู้บริโภค เช่น สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย และสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย จึงมีรากฐานมาจากหลักการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

นอกจากนี้ การนำกฎหมายต่างประเทศมาทบทวนก็เป็นการให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนากฎหมายและมาตรฐานในประเทศไทยให้เห็นถึงหลักการสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมของ กฎหมายของต่างประเทศ เช่น กฎ "Used Car Rule" ของสหรัฐอเมริกา ที่บังคับให้ผู้ขายติดป้าย "Buyers Guide" บนรถมือสองเพื่อแจ้งข้อมูลสำคัญแก่ผู้บริโภค ขณะที่ในญี่ปุ่นมี ระบบการประเมินสภาพรถยนต์มือสอง ที่ได้มาตรฐาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ กฎหมาย "Lemon Laws" ของสหรัฐอเมริกาและจีน รวมถึง Consumer Rights Act ๒๐๑๕ ของสหราชอาณาจักร ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคในการขอเปลี่ยนรถหรือเงินคืนหากกรณีข้อบกพร่องที่แก้ไขไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายในประเทศไทยที่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในลักษณะนี้ แต่มีแนวคิด "Lemon Law" ที่ สคบ. ได้มีการศึกษา

เพื่อพัฒนากฎหมายไทยในอนาคต^{๑๓} ทั้งนี้ หลายประเทศมีบทลงโทษที่รุนแรงต่อการกระทำที่ฉ้อโกง เช่น การแก้ไขมาตรวิตรระยะทางรถยนต์ ในออสเตรเลียและญี่ปุ่น ซึ่งถือเป็นความผิดทางอาญา เป็นมาตรการสำคัญในการปกป้องผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวง ประกอบการกรณีศึกษาของ Neta ในประเทศไทย สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายที่ผู้บริโภคต้องเผชิญเมื่อบริษัทไม่สามารถให้บริการหลังการขายได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และเป็นบทเรียนสำคัญที่เน้นย้ำถึงความจำเป็นที่ผู้จำหน่ายรถยนต์จะต้องมีความพร้อมในด้านการบริการและสต็อกอะไหล่สำรอง การเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศจึงเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายของไทยให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

^{๑๓} สภาองค์กรของผู้บริโภค, ๒๐๒๕, สภาองค์กรของผู้บริโภค [Online], Available: https://www.tcc.or.th/๒๐๒๕๖๖_lenom-law_news/ [๒๐๒๕, August ๑๑].

บรรณานุกรม

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๒, senate.go.th.[Online], Available : https://www.senate.go.th/assets/portals/๙๓/fileups/๒๕๓/files/article_๒๐๑๙๑๐๒๑๑๐๓๔๕๓.pdf [๒๐๒๕, August ๑๑].

พิมตะวัน นิโรจน์, ๒๕๖๕, มาตรฐานของการค้ารถยนต์มือสองกับการคุ้มครองผู้บริโภค : กรณีศึกษา มาตรฐานรถยนต์มือสอง TOYOTA, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Julia KaGan, ๒๐๒๐, Investopedia [Online], Available : <https://www.investopedia.com/terms/l/lemon-laws.asp> [๒๐๒๕, August ๑๑].
Legislation Gov Uk [Online], ๒๐๑๕, Available: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/๒๐๑๕/๑๕/contents> [๒๐๒๕, August ๑๑].

Financial Consuct Authority [Online], Available : <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/glossary/G๓๕๗๓d.html> [๒๐๒๕, August ๑๑].

Consumer Affairs Victoria [Online], ๒๐๑๕, Available : <https://www.consumer.vic.gov.au/consumers-and-businesses/products-and-services/problems-with-a-product/does-not-have-clear-title> [๒๐๒๕, August ๑๑].
European commission [Online], Available: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees_en [๒๐๒๕, August ๑๑].

JDMVIP [Online], ๒๐๐๘, Available: <https://forums.jdmvip.com/printthread.php?t=๗๕๓&pp=๔๐> [๒๐๒๕, August ๑๑].

KLRI [Online], ๒๐๑๘, Available: https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawView.do?hseq=๔๙๔๘๓&lang=ENG [๒๐๒๕, August ๑๑].
<https://faolex.fao.org/docs/pdf/chn๔๗๔๒๔.pdf>

จิรันธิน กมลเลิศ, ๒๐๑๘, The Standard [Online], Available: <https://thestandard.co/neta-ev-after-parent-company-bankruptcy/> [๒๐๒๕, August ๑๑].

สภาองค์กรของผู้บริโภค, ๒๐๒๕, สภาองค์กรของผู้บริโภค [Online], Available: https://www.tcc.or.th/๒๐๐๒๒๕๖๖_lenom-law_news/ [๒๐๒๕, August ๑๑].