



มาตรการใหม่สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหราชอาณาจักร*

ลัฐกา เนตรทัศน์**

รัฐบาลสหราชอาณาจักรประกาศปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคว่าจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความเป็นจริงโดยไม่ถูกหลอกลวงจากร้านค้า และเพื่อกระตุ้นการแข่งขันภายในประเทศจึงได้แก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้อำนาจแก่หน่วยงานกำกับดูแลการแข่งขัน (Competition and Markets Authority CMA) กำกับดูแลบริษัทในตลาดได้โดยตรงโดยไม่ผ่านกระบวนการทางศาล การปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการแข่งขันสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการสร้างมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นเอกเทศภายหลังถอนตัวออกจากสมาชิกสหภาพยุโรป ทั้งยังเป็นผลมาจากการวิกฤตการระบาดของไวรัสโควิด - ๑๙ ที่ทำให้แนวโน้มการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น การแก้ไขปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการแข่งขันให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์กับทั้งผู้บริโภคและภาคธุรกิจ

มาตรการใหม่สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหราชอาณาจักร

สาระสำคัญของการปฏิรูปกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและการแข่งขัน

๑) ความคุ้มครองตามกฎหมาย ข้อมูลทางสถิติรายงานการใช้จ่ายของภาคครัวเรือนในสหราชอาณาจักร พบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยประมาณ ๕๐๐ ปอนด์ต่อปีเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากรีวิวกทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าของประชาชนและคุ้มครองจากการถูกหลอกลวงด้วยรีวิวลอมน กฎหมายใหม่กำหนดให้การกระทำดังต่อไปนี้เป็นความผิด

- การว่าจ้างให้มีการเขียนรีวิวลอมนหรือยืนยันรีวิวลอมน
- อำนวยความสะดวกให้มีการเผยแพร่รีวิวลอมน โดยไม่มีการตรวจสอบ
- เสนอหรือโฆษณาอมรับ ว่าจ้าง หรืออำนวยความสะดวกให้มีรีวิวลอมน

นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าใช้จ่ายของครัวเรือนโดยเฉลี่ยกว่า ๖๐ ปอนด์เป็นค่าใช้จ่ายการเป็นสมาชิกร้านค้า ภายใต้กฎหมายใหม่จึงได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิเลือกไม่สมัครรับข้อมูลข่าวสารจากร้านค้าได้

* บทความประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ สรุปความจาก <https://www.gov.uk/government/news/new-rules-to-protect-consumers-hard-earned-cash>

** บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา



ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อที่จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่สมควร ทั้งได้กำหนดมาตรการเพิ่มเติมสำหรับภาคธุรกิจ ดังนี้

- แจ้างข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้บริโภคก่อนทำสัญญาสมัครสมาชิก
- แจ้างการสิ้นสุดการทดลองใช้ล่วงหน้าหรือข้อเสนอในราคาต่ำ และแจ้างให้ทราบก่อนมีการต่ออายุสัญญาอัตโนมัติที่มีเงื่อนไขใหม่
- รับประกันสิทธิผู้บริโภคในอันที่จะยกเลิกสัญญาได้โดยง่าย มีค่าใช้จ่ายน้อย และรวดเร็ว

ในกรณีที่มีการชำระเงินล่วงหน้า ภาคธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการปกป้องเงินของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการรับประกันหรือบัญชีทรัสต์

๒) เพิ่มอำนาจหน่วยงานกำกับดูแลการแข่งขัน (CMA) ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๒๐๑๘ สหราชอาณาจักรบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มงวดผ่านการดำเนินงานของ CMA ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่งสามารถคิดเป็นมูลค่าได้กว่า ๗.๗ ล้านปอนด์ การปฏิรูปกฎหมายในครั้งนี้จึงเป็นการต่อยอดความสำเร็จดังกล่าว โดยเฉพาะการจัดการกับธุรกิจที่หลอกลวงผู้บริโภคและฝ่าฝืนข้อกำหนด เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสร้างตลาดที่มีการแข่งขันที่เป็นธรรม

มาตรการตามกฎหมายใหม่ให้อำนาจแก่หน่วยงาน CMA ลงโทษธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมายได้โดยตรงไม่ต้องผ่านกระบวนการทางศาล ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาดำเนินการและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคยิ่งขึ้น CMA มีอำนาจสั่งลงโทษปรับบริษัทในกรณีดังต่อไปนี้

๑) ฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค มีโทษปรับสูงสุดร้อยละ ๑๐ ของผลประกอบการประจำปีของบริษัท กรณีเป็นบุคคลธรรมดา มีโทษปรับสูงสุด ๓๐๐,๐๐๐ ปอนด์

๒) ละเมิดอำนาจหน้าที่ที่ไว้กับหน่วยงานกำกับดูแลการแข่งขัน มีโทษปรับสูงสุดร้อยละ ๕ ของผลประกอบการประจำปีของบริษัท กรณีเป็นบุคคลธรรมดา มีโทษปรับสูงสุด ๑๕๐,๐๐๐ ปอนด์ และโทษรายวันเพิ่มเติมกรณีที่ยังคงกระทำการดังกล่าว

๓) ไม่ปฏิบัติตามประกาศ ปกปิดหลักฐาน หรือให้ข้อมูลเท็จ มีโทษปรับร้อยละ ๑ ของผลประกอบการประจำปีของบริษัท กรณีบุคคลธรรมดา มีโทษปรับ ๓๐,๐๐๐ ปอนด์ และโทษรายวันเพิ่มเติมกรณีที่ยังคงกระทำการดังกล่าว

นอกจากนี้ CMA มีอำนาจรวบรวมพยานหลักฐานและป้องกันการกระทำที่อาจก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม โดยมีอำนาจสั่งปรับธุรกิจที่ใช้อำนาจทางตลาดในทางที่มีขอบด้วยกฎหมาย ซึ่งกฎหมายใหม่ได้ปรับลดเกณฑ์ขั้นต่ำของธุรกิจที่ได้รับการยกเว้นโทษทางการเงินจาก ๕๐ ล้านปอนด์เป็น ๒๐ ล้านปอนด์ ทำให้ขอบเขตของกฎหมายสามารถบังคับใช้ได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น และเป็นการส่งเสริมการแข่งขันทางตลาดสำหรับภาคธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกและเข้าถึงได้ในราคาที่เหมาะสม



CMA มีอำนาจดำเนินการกับบริษัทที่มีส่วนในการขึ้นราคาสินค้า และเข้าซื้อกิจการคู่แข่ง เพื่อตัดโอกาสทางการค้า (killer acquisitions) ซึ่งธุรกิจขนาดใหญ่มักใช้วิธีการดังกล่าวก่อนจะมีการเปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมในตลาดจึงจำเป็นที่จะต้องมีการกำกับดูแลอย่างเข้มงวดยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การควบรวมกิจการระหว่างธุรกิจขนาดเล็กซึ่งแต่ละฝ่ายมีมูลค่าทางการค้าในสหราชอาณาจักรน้อยกว่า ๑๐ ล้านปอนด์จะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของ CMA เพื่อลดขั้นตอนทางราชการที่ไม่จำเป็นและลดภาระการดำเนินการให้กับธุรกิจขนาดเล็ก

นอกจากนี้ กฎหมายใหม่ให้อำนาจแก่ CMA ดำเนินการกับบริษัทที่ปฏิเสธการสอบสวนและการเยียวยา โดยมีโทษปรับร้อยละ ๑ ของผลประกอบการประจำปีของบริษัท และร้อยละ ๕ ของผลประกอบการประจำปีของบริษัทกรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรการเยียวยา และอาจมีโทษรายวันเพิ่มเติมกรณีที่ยังคงกระทำการดังกล่าว

๓) สนับสนุนการใช้กลไกระงับข้อพิพาททางเลือก รัฐบาลสนับสนุนการใช้กลไกระงับข้อพิพาททางเลือกแทนดำเนินคดีผ่านศาล โดยพัฒนาบริการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution (ADR) และแก้ไขเพิ่มเติม [กฎว่าด้วยกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับผู้บริโภค \(หน่วยงานที่รับผิดชอบและข้อมูล\) ๒๐๑๕ \(Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes \(Competent Authorities and Information\) Regulations 2015\)](#) เพื่อปรับปรุงคุณภาพและกำกับดูแลบริการระงับข้อพิพาททางเลือกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนกำหนดให้ภาคธุรกิจเสนอบริการระงับข้อพิพาททางเลือกให้กับผู้บริโภคต้องได้รับการรับรองตามกฎหมายดังกล่าว