



## กฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และไทย\*

นางสาวลัฐิกา เนตรทัศน์\*

### บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ภาคธุรกิจต่างเร่งสร้างวิธีการและกลยุทธ์ทางการตลาดในทุกรูปแบบเพื่อรักษาสถานะความมั่นคงขององค์กร ภาวะเช่นนี้จึงนำมาซึ่งการแข่งขันทางการค้าระหว่างองค์กรธุรกิจ ในสังคม อย่างไรก็ตาม การแข่งขันทางการค้าส่งผลดีแก่ผู้บริโภคในแง่ของการได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ เนื่องจากองค์กรธุรกิจเหล่านั้นจะเร่งพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันการแข่งขันทางการค้าก็นำมาซึ่งความคาดหวังในผลกำไรและผลประโยชน์ขององค์กร จึงทำให้เกิดการบริหารจัดการธุรกิจที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนเกิดการสร้างอำนาจเพื่อผูกขาดตลาดอันจะทำให้เกิดโอกาสของการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้มากขึ้น ดังนั้น ภาครัฐจึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการสร้างมาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมของผู้ขาย (ภาคธุรกิจ) ให้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดเพื่อคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค

ประเทศสิงคโปร์และไทยเป็นประเทศสมาชิกอาเซียนที่อยู่ภายใต้แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๘ (The ASEAN Strategic Plan in Consumer Protection 2016 – 2025: ASAPCP) อันเป็นความร่วมมือสำคัญที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องและรักษาสิทธิของผู้บริโภคในอาเซียน รวมถึงเป็นกรอบที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแม้ว่าทั้งสองประเทศจะมีความแตกต่างในด้านของจำนวนประชากรที่เป็นผู้บริโภคในระบบเศรษฐกิจ<sup>๑</sup> ถึงกระนั้นทั้งสองประเทศก็ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง โดยมีบังคับใช้กฎหมายและข้อบังคับเพื่อกำหนดความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจมิให้เกิดการแข่งขันทางการค้าและการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคจนทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ

\* บทความนี้เผยแพร่เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๑

\* นักวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลกฎหมาย ฝายอาเซียนและกิจการต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

<sup>๑</sup> ประเทศสิงคโปร์มีจำนวนประชากร ๕.๖ ล้านคน และประเทศไทยมีจำนวนประชากร ๖๘.๘ ล้านคน (ข้อมูลจาก World Bank ณ วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๙ สืบค้นเมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑)



ตลอดจนมีบทบาทในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขและเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภคอันเกิดจากการได้รับสินค้าและบริการที่ไม่ได้คุณภาพ

บทความฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และไทยในฐานะที่เป็นประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ ต่อไป

## ๑. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์<sup>๒</sup>

ประเทศสิงคโปร์มีการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยได้รับอิทธิพลมาจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศในเครือจักรภพ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่บังคับใช้เป็นฉบับหลักในประเทศสิงคโปร์ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA) ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) มีรายละเอียดสำคัญครอบคลุมถึงรูปแบบการซื้อขายในลักษณะต่าง ๆ รวมถึงการเข้าซื้อ การแข่งขันหรือการซื้อขายในลักษณะอื่นอันเกิดจากการตกลงกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้ใช้บังคับกับการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดินและบ้าน) สัญญาจ้างแรงงาน และการจำหน่าย โดยเจตนาของพระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ คุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้า รวมถึงบัญญัติสิทธิอื่น ๆ ของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือหลักการที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีบทบัญญัติเกี่ยวกับความหมายของการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม สิทธิในการฟ้องร้องและดำเนินคดีสำหรับผู้บริโภค อำนาจศาล สิทธิในการเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด อำนาจและบทบาทขององค์กร SPRING Singapore<sup>๓</sup> โดยกำหนดให้ครอบคลุมถึงอำนาจในการเข้าตรวจค้นสถานที่ โดยไม่ต้องมีหมายค้น (Warrant) เรียกขอตรวจเอกสารการผลิต และยึดสินค้าโดยไม่ต้องขอคำสั่งจากศาล และมีอำนาจในการฟ้องร้องต่อศาลในคดีความผิดทางอาญา (Criminal Offence) รวมถึงบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดในลักษณะอื่น ๆ อันเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า ดังนี้

<sup>๒</sup> ข้อมูลจาก Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations

<sup>๓</sup> คณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมแห่งประเทศสิงคโปร์ (Standards, Productivity and Innovation Board of Singapore: SPRING Singapore) เป็นองค์กรหลักซึ่งถูกจัดตั้งเพื่อส่งเสริมศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจเพื่อความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจของสิงคโปร์



(๑) ข้อบังคับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน (Consumer Protection (Fair Trading) (Regulated Financial Products and Services) Regulations 2009) ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังสิงคโปร์หรือภายใต้พระราชบัญญัติการซื้อขายสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Trading Act: Cap. 48A) โดยมีกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Trade and Industry) เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลการออกนโยบายให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม)

(๒) ข้อบังคับการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการยกเลิกสัญญา (Consumer Protection (Fair Trading) (Cancellation of Contracts) Regulations 2009) เกี่ยวข้องการทำสัญญาขายตรงและการทำสัญญาในระยะยาว

(๓) ข้อบังคับการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยเรื่องของตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ (Consumer Protection (Motor Vehicle Dealer Deposits) Regulations 2009) เป็นข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเงินฝากเพื่อการซื้อรถยนต์

(๔) ข้อบังคับการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการทดลองใช้สินค้า (Consumer Protection (Fair Trading) (Notifiable Events) Regulations 2016)

(๕) ข้อบังคับการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการแจ้งความ (Consumer Protection (Fair Trading) (Notifiable Events) Regulations 2016)

ในส่วนของความปลอดภัยของสินค้าและความรับผิดชอบ มีการบังคับใช้กฎหมาย ๔ ฉบับ ได้แก่

(๑) พระราชบัญญัติการขายอาหาร (หมวดที่ ๒๘๓) (Sale of Food Act (Chapter 283))

(๒) พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยธุรกิจการค้าและข้อบังคับด้านความปลอดภัย (Consumer Protection (Trade Descriptions & Safety Requirements) Act)<sup>๔</sup>

(๓) ข้อบังคับว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัย (Consumer Protection (Safety Requirements) Regulations)<sup>๕</sup>

(๔) ข้อบังคับว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านความปลอดภัยของสินค้า (Consumer Protection (Consumer Goods Safety Requirements) Regulations)<sup>๖</sup>

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ประเทศสิงคโปร์ได้มีแก้ไขพระราชบัญญัติ CPFTA โดยเพิ่มเติมในส่วน of the Lemon Law ซึ่งให้สิทธิแก่ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ได้รับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผู้ขายให้รับผิดชอบได้ภายใน ๖ เดือนนับแต่วันที่ได้รับสินค้า

<sup>๒</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖

<sup>๔</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗

<sup>๖</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๔



และจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ขณะทำสัญญาซื้อขายหรือขณะส่งมอบสินค้า ทั้งนี้ ความชำรุดบกพร่องดังกล่าวให้ถือตามนิยามในพระราชบัญญัติการซื้อขายสินค้า (Sale of Goods Act)<sup>๗</sup>

นอกจากนี้ ประเทศสิงคโปร์ได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จากข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมภายใต้พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ (Unfair Contract Terms Act 1994: UCTA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากข้อสัญญาที่เข้าทำกับผู้ขายสินค้าอันเนื่องมาจากผู้บริโภคปราศจากอำนาจในการต่อรองกับผู้ขาย โดยกฎหมาย UCTA ยังได้บัญญัติห้ามมิให้มีข้อสัญญายกเว้นความรับผิดชอบของตน ในกรณีที่เป็นเหตุให้เกิดการตายหรือการบาดเจ็บจากการใช้สินค้า

อย่างไรก็ดี ประเทศสิงคโปร์ได้มีการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอื่น ๆ อีกดังนี้

(๑) ด้านเครือข่ายโทรศัพท์ การให้บริการอินเทอร์เน็ต และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการแข่งขัน ด้านการให้บริการโทรคมนาคม (Telecommunications Act on Code of Practice for Competition in the Provision of Telecommunication Services)<sup>๘</sup> นอกจากนี้ ยังได้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติการซื้อขายทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Act) และข้อบังคับเกี่ยวกับผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions (Certification Authority) Regulations 2010)

(๒) ด้านการให้บริการทางการเงิน ในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิต และการเงิน ซึ่งมีการบังคับใช้กฎหมายจำนวน ๓ ฉบับได้แก่

(๒.๑) ข้อบังคับเกี่ยวกับธนาคารว่าด้วยบัตรเครดิต พ.ศ. ๒๕๕๖<sup>๙</sup> (Banking (Credit Card and Charge Card) Regulations 2013)

(๒.๒) พระราชบัญญัติการกู้ยืมเงิน พ.ศ. ๒๕๕๓ (หมวดที่ ๑๘๘) (Moneylenders Act 2010)<sup>๑๐</sup>

<sup>๗</sup> ตามพระราชบัญญัติการซื้อขายสินค้า (Sale of Goods) ความชำรุดบกพร่อง หมายถึง การที่ผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพอันเป็นที่น่าพอใจ (satisfactory quality) หรือไม่สมกับวัตถุประสงค์ที่ซื้อ หรือไม่สมกับความคาดหวังตามสมควร (reasonable performance expectation)

<sup>๘</sup> อย่างไรก็ตาม แม้สิงคโปร์จะไม่ได้มีกฎหมายที่บังคับใช้กับการค้าเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) โดยเฉพาะ แต่หลายบทบัญญัติภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA) สามารถใช้บังคับกับการซื้อขายในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

<sup>๙</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๐

<sup>๑๐</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๓



(๒.๓) พระราชบัญญัติการเช่าซื้อ พ.ศ. ๒๕๕๗ (หมวดที่ ๑๒๕) (Hire Purchase Act 2014)<sup>๑๑</sup>

(๓) ด้านสาธารณสุข มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติโรงพยาบาลเอกชนและคลินิก พ.ศ. ๒๕๕๐ (Private Hospitals and Medical Clinics Act 2007)

(๔) ด้านธุรกิจเฉพาะทาง มีการบังคับใช้กฎหมายในระดับพระราชบัญญัติจำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่

(๔.๑) พระราชบัญญัติการจดทะเบียนสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๐ (Medical Registration Act 1997)

(๔.๒) พระราชบัญญัติวิชาชีพกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๕๔ (Legal Profession Act 2011)

ในด้านองค์กรผู้บริโภค ประเทศสิงคโปร์มีการก่อตั้งสมาคมผู้บริโภค (Consumers Association of Singapore) ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรและมีได้มีสถานะเป็นองค์กรของรัฐบาล สมาคมผู้บริโภคมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและให้บริการแก่ผู้บริโภค รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค ตลอดจนส่งเสริมผลประโยชน์และความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภค

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือถูกละเมิดสิทธิอาจร้องเรียนกับสมาคมผู้บริโภค และเมื่อสมาคมผู้บริโภคได้รับข้อร้องเรียนแล้วก็อาจเชิญผู้บริโภคและผู้ขายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเข้าไกล่เกลี่ย แต่หากยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ผู้บริโภคอาจยื่นคำร้องต่อศาลเป็นข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินคดีในลักษณะของ Small Claims Tribunals<sup>๑๒</sup> โดยศาลอาจพิจารณากำหนดค่าเสียหายและเงื่อนไขอื่น ๆ ให้ผู้ขายปฏิบัติได้ นอกจากนี้ ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องกับผู้ขายสำหรับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหากผู้ขายมีการโฆษณาในลักษณะชวนเชื่อหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกแจ้งให้แก่ผู้บริโภคทราบ

## ๒. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

ประเทศไทยมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๒ และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายดังกล่าวหลายครั้งเพื่อให้ครอบคลุมสิทธิของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖

<sup>๑๑</sup> แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗

<sup>๑๒</sup> Small Claims Tribunals เป็นลักษณะของการดำเนินคดีที่มีค่าเสียหายเพียงเล็กน้อยเทียบได้กับคดี민โนสาเร่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทย



อย่างไรก็ดี บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังได้ปรากฏอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๔๗๒ – ๔๗๔ ว่าด้วยเรื่องของความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องอีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอีก ๓ ฉบับ ได้แก่ (๑) พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากความบกพร่องชำรุดของสินค้าหรือสินค้าที่เป็นอันตราย โดยกำหนดความรับผิดอย่างเคร่งครัดขององค์กรธุรกิจที่ผลิตสินค้า (๒) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ และ (๓) พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

หนึ่งในมาตราที่สำคัญภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ คือ มาตรา ๓๖ ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าที่ต้องสงสัยว่าอาจจะเป็นอันตราย ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน คณะกรรมการอาจออกคำสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะทราบผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น และในกรณีที่ผลการทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และไม่อาจป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดฉลากตามมาตรา ๓๐ หรือตามกฎหมายอื่น คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้านั้นได้

นอกจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ประเทศไทยได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเฉพาะเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติได้แก่

(๑) พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมการผลิตยาให้ได้มาตรฐาน การขายยา และการนำเข้ายาเพื่อขายในประเทศไทย รวมถึงกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับวิชาชีพเภสัชกร

(๒) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยของผู้บริโภคผ่านการควบคุมคุณภาพของอาหาร มาตรฐานของอาหาร รวมถึงบรรจุภัณฑ์ของอาหาร

ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ในส่วนที่ ๒ ทวิ ว่าด้วยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา มาตรา ๓๕ ทวิ วรรคสอง<sup>๑๓</sup> และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาขึ้นให้มีบทบาทหน้าที่

<sup>๑๓</sup> มาตรา ๓๕ ทวิ วรรคสอง

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค



ตามมาตรา ๓๕ ตีร<sup>๑๔</sup> และมาตรา ๓๕ จัตวา<sup>๑๕</sup> นอกจากนี้ยังมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยตามมาตรา ๓ ได้บัญญัติถึงนิยามของ ผู้บริโภคว่าหมายถึง ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึง ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย และพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดหลักการสำคัญในการวินิจฉัยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๑๐ ว่าด้วยการวินิจฉัยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมโดยศาลจะใช้หลักการที่กำหนดเป็นเกณฑ์ในการวินิจฉัยว่าข้อสัญญาที่พิพาทกันนั้นจะมีผลบังคับเพียงใดจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี โดยจะพิจารณาถึงพฤติการณ์ทั้งปวง รวมทั้ง (๑) ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันตจิตต์ชัดเจน ความคาดหวัง แนวทางที่เคยปฏิบัติทางเลือกอย่างอื่น และทางได้เสียทุกอย่างของคู่สัญญาตามสภาพที่เป็นจริง (๒) ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น (๓) เวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือในการปฏิบัติตามสัญญา และ (๔) การรับภาระที่หนักกว่ามากของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้ ประเทศไทยได้มีการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านอื่น ๆ อีกดังนี้

(๑) ด้านเครือข่ายโทรศัพท์ การให้บริการอินเทอร์เน็ต และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และมีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการวิทยุ และกิจการโทรทัศน์เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว โดยมีบทบาทหลักในการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม กำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของกิจการกระจายเสียง กิจการวิทยุ และกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน

<sup>๑๔</sup> มาตรา ๓๕ ตีร เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้นด้วยตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว หรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

<sup>๑๕</sup> มาตรา ๓๕ จัตวา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น



โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

(๒) ด้านการให้บริการทางการเงิน ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในเรื่องดังกล่าวมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ คือ ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินโดยเฉพาะข้อกำหนดในการ ให้สินเชื่อและบัตรเครดิต อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่สถาบันการเงินใดละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามกฎของ ธนาคารแห่งประเทศไทยธนาคารฯ ก็มีอำนาจที่จะดำเนินมาตรการได้ อาทิ การออกคำสั่งเตือน เพื่อเรียกร้องให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องหรือมีอำนาจในการออกคำสั่งปิดสถาบันการเงินนั้นได้

ด้านภาคเอกชน ปัจจุบันมีองค์กรเอกชนหลักที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค คือ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (The Foundation for Consumers: FFC) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีได้แสวงหาผลกำไรและมีบทบาทอย่างสำคัญในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็น องค์กรที่มีบทบาทในการผลักดันการจัดตั้งสมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค (Confederation of Consumer Organizations: CCOT) ซึ่งประกอบด้วยองค์กรผู้บริโภคและกลุ่มต่าง ๆ รวม ๑๗ องค์กร ทั่วประเทศ โดยดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข เพศ การเกษตร และสิทธิแรงงาน

ส่วนของการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ ช่องทางหลักคือการส่งเรื่อง ร้องเรียนไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาและระงับข้อพิพาท นอกจากนี้ยังมีสิทธิ ที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีเป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งจะอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ อันมีเจตนารมณ์ที่จะลดภาระและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีให้แก่ผู้บริโภค โดยผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้<sup>๑๖</sup> และไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในการ ฟ้อง<sup>๑๗</sup> ในส่วนกระบวนการพิจารณาตามบทบัญญัติมาตรา ๒๔ - ๒๘ มุ่งให้เกิดความรวดเร็ว ในการดำเนินคดี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมีบทบัญญัติ ที่กำหนดให้ภาระพิสูจน์ตกอยู่แก่ฝ่ายผู้ประกอบการ ตามมาตรา ๒๙<sup>๑๘</sup>

<sup>๑๖</sup> ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา ๒๐ วรรคแรก ซึ่งบัญญัติว่า การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้

<sup>๑๗</sup> ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา ๑๘ วรรคแรก ซึ่งบัญญัติว่า ภายใต้อำนาจของ กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนิน กระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับยกเว้นค่า ฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด

<sup>๑๘</sup> ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาตรา ๒๙ บัญญัติว่า ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้อง พิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ





## บทสรุปกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และไทย

จากข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และประเทศไทยจะเห็นได้ว่า ทั้งสองประเทศได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง เห็นได้จากความพยายามในการบังคับใช้กฎหมายในระดับพระราชบัญญัติและข้อบังคับเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม อาทิ ด้านการทำสัญญา อาหาร สินค้าเฉพาะ รวมไปถึงภาคบริการด้านการเงิน และด้วยบริบททางสังคมและเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่องจึงทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าและเกิดการให้บริการในรูปแบบที่มีความหลากหลายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการซื้อขายในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) ซึ่งผู้บริโภคค่อนข้างที่จะได้รับความเสี่ยงในการถูกละเมิดสิทธิได้โดยง่าย จึงนำมาซึ่งภาวะกดดันให้ทั้งสองประเทศเกิดการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อพลวัตทางเศรษฐกิจดังกล่าว

นอกจากนี้ ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของทั้งสองประเทศยังมีลักษณะประการสำคัญ คือ การให้สิทธิผู้บริโภคในการฟ้องร้องดำเนินคดีและได้รับการพิจารณาคดีในรูปแบบเฉพาะ โดยประเทศไทยมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ อันมีเจตนารมณ์ให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ด้วยเจตนารมณ์ของกฎหมายและบทบัญญัติต่าง ๆ ภายใต้พระราชบัญญัติดังกล่าวทำให้เห็นว่าผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินคดีอย่างเต็มที่ด้วยวิธีพิจารณาคดีที่แตกต่างกับการพิจารณาคดีแพ่งสามัญที่จะเน้นความเสมอภาคของคู่ความ แต่ด้วยเจตนารมณ์ของกฎหมายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค จึงเป็นกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันแม้ประเทศสิงคโปร์จะมีได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะ แต่การดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องข้อพิพาทอันเกิดจากสัญญาซื้อสินค้าหรือให้บริการที่มีจำนวนทุนทรัพย์เพียงเล็กน้อย จะถูกจัดอยู่ในประเภทของคดี Small Claims Tribunals อันเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ จะได้รับการยกเว้นค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเพียงเล็กน้อย อีกทั้งการดำเนินคดีจะเริ่มต้นโดยการไกล่เกลี่ยซึ่งจะมีนิติกร (Registrar) ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยไม่มีทนายความเข้ามาเกี่ยวข้อง หากคู่ความสามารถตกลงกันได้จะมีการทำสัญญาประนีประนอมกันต่อไป แต่หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจะส่งเรื่องไปให้ผู้ชี้ขาดซึ่งเรียกว่า Referee เป็นผู้ไต่สวนและชี้ขาด อย่างไรก็ตาม มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายของประเทศไทยและสิงคโปร์ทำให้เห็นถึง

---

หรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่แก่คู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนั้น



ความพยายามที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการดำเนินการทางศาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งนับว่าเป็นสร้างมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และไทยยังคงมีความแตกต่างกันในบางประการ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

ประการแรก ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มุ่งเน้นถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการซื้อขายสินค้าผ่านเทคโนโลยีหรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ ได้แก่ พระราชบัญญัติการซื้อขายทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Act) และข้อบังคับเกี่ยวกับผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions (Certification Authority) Regulations 2010) อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางด้านกฎหมายของประเทศสิงคโปร์ในการตอบสนองต่อปัญหาหรือบริบททางสังคม ในขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการ นักกฎหมายและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกลับมีความเห็นตรงกันว่ากฎหมายดังกล่าวยังคงขาดความชัดเจนและยังไม่มีครอบคลุมมากพอ<sup>๑๙</sup> ในประเด็นดังกล่าวนี้ประเทศสิงคโปร์จึงมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเป็นมาตรฐานกว่าประเทศไทย

ประการที่สอง ในเรื่องความรับผิดชอบเพื่อความซื่อสัตย์สุจริตของสินค้า ประเทศสิงคโปร์ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ว่าด้วยการค้าที่เป็นธรรม) (Consumer Protection (Fair Trading) Act) โดยเพิ่มเติมสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย หากสินค้าที่ได้รับนั้นไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพหรือมีความชำรุดบกพร่อง<sup>๒๐</sup> ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยประเทศสิงคโปร์มีความพยายามที่จะอุดช่องว่างของกฎหมายเพื่อปกป้องและรักษาสิทธิของผู้บริโภคอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม สำหรับประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวคือ มาตรา ๔๗๒ - ๔๗๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อันเป็นบทบัญญัติในหมวดของสัญญาซื้อขายว่าด้วยเรื่องความรับผิดชอบของผู้ขาย แต่บทบัญญัตินี้ดังกล่าวยังขาดความชัดเจนในส่วนการกำหนด

<sup>๑๙</sup> ปิยพร อรุณเกรียงไกร. (๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๐). ผู้ประกอบการไทยควรรู้อะไร? เมื่อรัฐจะประกาศใช้กฎหมาย

อีคอมเมิร์ซ ปี ๒๕๖๑. สืบค้นเมื่อ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ จาก thestandard.co:

<https://thestandard.co/e-commerce-laws/>

<sup>๒๐</sup> Application of this Part

12B. (3) For the purposes of subsection (1)(b), goods which do not conform to the applicable contract at any time within the period of 6 months starting after the date on which the goods were delivered to the transferee must be taken not to have so conformed at that date.



ความรับผิดชอบของผู้ขาย ดังนั้น เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อ (ผู้บริโภคร) กับผู้ขายจึงต้องปรับใช้บทบัญญัติให้เข้ากับข้อเท็จจริงเป็นรายกรณีไป เนื่องจากยังไม่มีหลักเกณฑ์หรือมาตรการทางกฎหมายให้ยึดถือปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเนื้อหาของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๔๗๓ (๑)<sup>๒๑</sup> จะเห็นได้ว่า เป็น การ ผ ล ก ฎ า ะ ให้ แก่ ผู้ ช ี อ ( ผู้ บ ริ โ ภ ค ) แต่เพียงฝ่ายเดียวในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง จึงเป็นที่น่าสังเกตว่ากฎหมายดังกล่าวมิได้ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภครเท่าที่ควร นอกจากนี้ กฎหมายของประเทศไทยมิได้มีการระบุถึงกระบวนการเยียวยาผู้บริโภครนอกศาล กล่าวคือ มิได้มีการระบุถึงการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าให้กับผู้บริโภคร เมื่อสินค้าที่ได้รับไปนั้นเกิดความชำรุดบกพร่อง อีกทั้งในความเป็นจริงผู้บริโภครยังคงขาดอำนาจในการต่อรองกับผู้ขาย ดังนั้น ข้อตกลงในส่วนนี้จึงถูกกำหนดโดยฝ่ายผู้ขายเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม แม้ผู้บริโภครจะมีทางออกโดยการใช้สิทธิทางศาลเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ขาย แต่เมื่อปัญหาได้เข้าสู่กระบวนการทางศาลแล้วย่อมทำให้ผู้บริโภครสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี นัยหนึ่งจึงทำให้เห็นว่าผู้บริโภครนั้นยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองมากเท่าที่ควร จึงอาจสรุปได้ว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภครในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ขายเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าของประเทศไทยยังมิได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภครอย่างครอบคลุม

อย่างไรก็ดี ในฐานะที่ประเทศสิงคโปร์และไทยเป็นประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งอยู่ภายใต้แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภครอันเป็นความร่วมมือหลักด้านการคุ้มครองผู้บริโภครที่มุ่งเน้นถึงการสร้างระบบกฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภครที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยความเห็นของผู้เขียนจึงเห็นว่าความแตกต่างที่ชัดเจนด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภครของประเทศสิงคโปร์และประเทศไทยอาจเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนความร่วมมือให้บรรลุตามเจตนารมณ์ แต่โดยสรุปแล้วทั้งสองประเทศยังคงมีเจตนารมณ์เดียวกันในการสร้างอำนาจต่อรองและปกป้องรักษาสีทธิของผู้บริโภคร เนื่องจากระบบคุ้มครองผู้บริโภครที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภครในการซื้อสินค้าและใช้บริการอย่างไร้ข้อกังวล ซึ่งจะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่การสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในที่สุด

<sup>๒๑</sup> มาตรา ๔๗๓ ผู้ขายย่อมไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

(๑) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่ในเวลาซื้อขायว่ามีความชำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน