

Distr.: General  
6 May 2022  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة والتنمية

فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك

الدورة السادسة

جنيف، 18 و 19 تموز/يوليه 2022

البند 9 من جدول الأعمال المؤقت

## استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في تايلند: لمحة عامة\*

\* النتائج والآراء والاستنتاجات الواردة في هذه الوثيقة هي للمؤلفين، وهي لا تعبر بالضرورة عن آراء أمانة الأمم المتحدة أو مسؤوليها أو الدول الأعضاء فيها. وتقدم هذه الوثيقة موجزاً للتقرير الكامل عن استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في تايلند.



الرجاء إعادة الاستعمال

## أولاً- مقدمة

1- أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة من جديد، في قرارها المؤرخ 22 كانون الأول/ديسمبر 2015 المتعلق بحماية المستهلك، أن مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك تمثل مجموعة قيمة من المبادئ التي تحدد الخصائص الرئيسية لفعالية تشريعات حماية المستهلك، ومؤسسات الإنفاذ ونظم جبر الضرر، في جملة جوانب أخرى<sup>(1)</sup>. وأسندت إلى فريق الخبراء الحكومي الدولي المعني بقوانين وسياسات حماية المستهلك ولايةً تشمل في جملة مهام إجراء استعراضات نظراء طوعية للسياسات الوطنية لحماية المستهلك، التي تنفذها الهيئات الوطنية لحماية المستهلك<sup>(2)</sup>. وتايلند هي خامس دولة عضو في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) تخضع لاستعراض طوعي للنظراء، بعد استعراض إندونيسيا وبيرو وشيلي والمغرب.

2- والغرض من استعراض الأقران هو تقديم تقييم خارجي ومستقل لفعالية قوانين وسياسات حماية المستهلك في بلد معين، مع تحقيق الأهداف الثلاثة التالية: تحليل الأطر التشريعية والمؤسسية وأطر السياسات العامة وإنفاذ التشريعات من أجل تحديد التحديات التي يتعين التصدي لها والمجالات التي يتعين تحسينها في الأطر التشريعية والمؤسسية؛ وتقييم مدى وعي الجهات صاحبة المصلحة المعنية بحماية المستهلك وإسهاماتها في هذا المجال؛ وصياغة التدابير المناسبة والتوصية بها ومساعدة البلدان على تنفيذ التدابير ذات الصلة من خلال برنامج لبناء القدرات<sup>(3)</sup>. وقد قررت تايلند أن ينصب تركيز هذا الاستعراض على قانون حماية المستهلك وتسوية المنازعات. وهذه المذكرة لمحة عامة عن التقرير الكامل بشأن استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في تايلند، لتوفير منطلق للمناقشة<sup>(4)</sup>.

## ثانياً- السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي

3- تقع تايلند في جنوب شرق آسيا، وتبلغ مساحتها حوالي 513 000 كلم. وتايلند ملكية دستورية، ورئيس الدولة هو ملك تايلند. وقد اعتلى الملك الحالي العرش في كانون الأول/ديسمبر 2016<sup>(5)</sup>. وصاغ المجلس الوطني للسلام والنظام دستوراً جديداً صدر في عام 2017<sup>(6)</sup>. وينص الدستور على الجمعية الوطنية، التي تتألف من مجلس النواب ومجلس الشيوخ. ويتم التصويت لأعضاء هذين الكيانين بالاقتراع العام للمواطنين في انتخابات عامة<sup>(7)</sup>.

(1) A/RES/70/186

(2) المرجع نفسه، الفقرة 97(ج)؛ TD/541/Add.2، الفقرة 127 (ض).

(3) TD/B/C.I/CPLP/6

(4) UNCTAD, 2022, *Voluntary Peer Review of Consumer Protection Law and Policy: Thailand* (United Nations publication, Geneva)

(5) <https://www.bbc.com/news/world-asia-15581957>. ملاحظة: تمت زيارة جميع المواقع الشبكية المشار إليها في الحواشي في نيسان/أبريل 2022.

(6) <https://www.loc.gov/item/global-legal-monitor/2016-08-10/thailand-new-constitution-approved-in-referendum/>

(7) [https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand\\_2017?lang=en](https://www.constituteproject.org/constitution/Thailand_2017?lang=en)

## ثالثاً - الإطار التشريعي

4- ما فتئت تايلند تتبوأ مكانة رائدة منذ فترة مبكرة في آسيا في مجال الحماية القانونية للمستهلكين. وقد اعتمد قانون حماية المستهلك في عام 1979، قبل اعتماد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك في عام 1985. ويتكون الإطار الحالي لقانون حماية المستهلك من أحكام دستورية، وقانون حماية المستهلك لعام 2522 [بالتقويم البوذي] (1979)، وهو القانون الرئيسي، والعديد من القوانين التكميلية الأخرى. ويتناول قانون حماية المستهلك سبل الانتصاف المتاحة للمستهلك ويوسع نطاقه في عدة قوانين ومبادرات أخرى قامت بها الحكومة والمحاكم ومنظمات المستهلكين.

### ألف - الأحكام الدستورية المتعلقة بحماية المستهلك

5- في عام 2007، اعتمدت تايلند أحكاماً دستورية بشأن حقوق المستهلكين وواجبات الدولة في مجال حماية المستهلك. ويتضمن الدستور الحالي ثلاثة أحكام من هذا القبيل، على النحو التالي<sup>(8)</sup>:

- (أ) المادة 46، المتعلقة بحق المستهلكين في الاتحاد وتشكيل منظمات للمستهلكين ومجلس لمنظمات المستهلكين بدعم من الدولة حسبما ينص عليه القانون؛
- (ب) المادة 60، المتعلقة بإلزام اللجنة الحكومية المسؤولة عن وسائل الإعلام بمنع الاستغلال غير العادل أو فرض أعباء غير ضرورية على المستهلكين، ومنع الأعمال التي تعرقل الوصول إلى بيانات ومعلومات دقيقة، وتحديد نسبة دنيا من الإعلام التي يتعين الاضطلاع به للمصلحة العامة؛
- (ج) المادة 61، المتعلقة بفرض واجب على الدولة يلزمها باتخاذ تدابير أو توفير آليات فعالة لحماية وصون حقوق المستهلك، بما في ذلك ما يتعلق بالمعلومات الصحيحة والسلامة والعقود العادلة.

### باء - القوانين المتعلقة بحماية مصالح المستهلكين

#### 1- قانون حماية المستهلك لعام 2522 بالتقويم البوذي (1979)

6- كان هذا أول قانون يسن في تايلند لحماية المستهلك. وعُدل ثلاث مرات، في عام 1998، وفي عام 2013 وفي عام 2019.

7- ويعلن قانون حماية المستهلك حق المستهلكين في الحصول على المعلومات وفي الاختيار والسلامة والعقود العادلة والانتصاف والتعويض، شريطة أن يتم ذلك وفقاً لما ينص عليه القانون فيما يتعلق بمسائل معينة أو وفقاً لما ينص عليه قانون حماية المستهلك. وينظم أربعة مجالات، هي الإعلانات التجارية والعلامات والعقود وسلامة المنتجات، عندما لا تكرر أحكامه أحكاماً قوانين أخرى أو لا تتعارض معها. فالأغذية والعقاقير، على سبيل المثال، لا يشملها قانون حماية المستهلك.

8- وينشئ قانون حماية المستهلك مجلس حماية المستهلك واللجان الأربع التالية التي تدخل في نطاق اختصاصه لإنفاذ القانون: اللجنة المعنية بالإعلانات التجارية؛ ولجنة العلامات؛ ولجنة العقود؛ ولجنة السلامة.

9- ورئيس الوزراء هو رئيس مجلس حماية المستهلك. ووفقاً لما ينص عليه القانون، ينتخب الأعضاء عضواً من بينهم لرئاسة الاجتماعات. ويتألف المجلس من كبار الموظفين في الوزارات ذات الصلة

(8) المرجع نفسه.

وما لا يزيد عن ثمانية خبراء في مجال حماية المستهلك، على أن يكون اثنان من كل من الأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني وقطاع الأعمال. والأمين العام لمجلس حماية المستهلك هو عضو وأمين سر المجلس.

10- وللمجلس مجموعة واسعة من السلطات والواجبات لتعزيز مصالح المستهلكين، بما في ذلك ما يلي: المساعدة في تسوية شكاوى المستهلكين أو التوسط فيها؛ وإقامة دعاوى قضائية تعود بالنفع على المستهلكين عموماً أو نيابة عن مستهلك معين انتهكت حقوقه؛ وضمان سلامة المنتج وإجراء اختبار للمنتج؛ والتدقيق في تنفيذ الوكالات التنظيمية الأخرى ذات الصلة بالمستهلك للمهام المنوطة بها؛ ومنح الاعتراف لمنظمات المستهلكين؛ وتقديم توصيات إلى مجلس الوزراء؛ وأداء وظائف أخرى على النحو المنصوص عليه في قوانين أخرى.

11- وعزز تعديل قانون حماية المستهلك في عام 2019 مسؤولية المجلس عن إعداد خطة استراتيجية لحماية المستهلك، واقتراح قانون جديد لحماية المستهلك، ومطالبة الوكالات الحكومية الأخرى والمنظمات غير الحكومية باتخاذ تدابير بموجب قانون حماية المستهلك والخطة الاستراتيجية.

12- وينشئ القانون أيضاً مكتب مجلس حماية المستهلك تحت إشراف أمانة رئيس الوزراء. والمكتب هو الذراع التنفيذي للمجلس، والأمين العام للمجلس مسؤول عن أدائه. وتتمثل بعض مهام المكتب في معالجة الشكاوى واختبار المنتجات وتشجيع الاستهلاك المستدام، إضافة إلى الاضطلاع بتوعية المستهلكين وإجراء دراسات وبحوث عن المستهلكين والقيام بما يطلبه المجلس واللجان الأربع من مهام. وقد مكن تعديل القانون في عام 2019 من تحقيق اللامركزية في عمليات المكتب، إذ أصبح بالإمكان تعيين مسؤولين محليين لأداء مهام موظفي المكتب على مستوى السلطة المحلية. ولحفز الهيئات المحلية على التعاون، تصبح الغرامات التي يدفعها المخالفون الذين ينتهكون القانون إيرادات للهيئة المحلية.

13- ويضطلع مجلس حماية المستهلك واللجان الأربع بدور الإشراف على حماية المستهلكين من التعدي على الحقوق التي يخولها قانون حماية المستهلك. ويمتد هذا الدور حتى إلى مجالات القانون التي تدرج ضمن اختصاص وكالات أخرى. فإذا كان هناك تنازع في الأحكام المعمول بها بين قانون حماية المستهلك والأحكام الأخرى لقانون آخر، فإن قرارات المجلس تكون نهائية وملزمة. ويمكن للمجلس أن يتخذ إجراءات لدعم المستهلكين أو التماس سبل إنصافهم في المرحلة الأولية، حتى في المسائل التي تدخل في نطاق اختصاص وكالات أخرى، بطريقة لا تتعارض مع القوانين الأخرى. ويجوز للمجلس، بمقتضى أمر، أن يسمح لموظفي الوكالات الأخرى بممارسة صلاحيات موظفي المكتب.

14- وبناء على تعديل قانون حماية المستهلك في عام 2019، يمكن لمجلس حماية المستهلك أو اللجان أو الأمين العام للمجلس الدعوة إلى اجتماعات بين المنظمات لتسهيل التعاون في مجال حماية المستهلك.

15- ونُص على فرض عقوبات جنائية وإدارية في حالة انتهاك أحكام قانون حماية المستهلك والإخطارات والأوامر الصادرة عن مجلس حماية المستهلك واللجان. وتشمل هذه العقوبات الغرامات والسجن. وكان القانون في الأصل يحمل المسؤولية الجنائية لمدير الشركة المشغلة أو للقائم بإدارتها. غير أنه عُدل عقب قرار المحكمة الدستورية قضى بأن افتراض المسؤولية الجنائية غير دستوري، وأصبح المدير أو القائم بالإدارة أو الشخص المسؤول لا يكون مسؤولاً إلا إذا كانت الجريمة ناجمة عن عمل أو امتناع عن عمل يندرج في مهام ذلك الشخص.

16- ويحدد القانون المبادئ التي تحكم كل لجنة وصلاحياتها وواجباتها. وتطبق قاعدة عامة على جميع المنتجات التي لا تنظمها صراحة قوانين أخرى أو التي تستبعد بموجب أمر وزاري. وبالإضافة إلى ذلك، يجوز لكل لجنة أن تفرض شروطاً أكثر صرامة على فئات معينة من المنتجات، وتُحوّل لها صلاحية اتخاذ مزيج شامل من تدابير الرقابة.

17- وتشمل النهج التدريجية المعتمدة في القانون ما يلي:

- (أ) يجوز لمشغلي الأعمال التجارية التشاور مع مجلس حماية المستهلك قبل تسويق المنتجات بشأن ما إذا كانت علاماتهم وإعلاناتهم تمتثل للأنظمة؛
- (ب) تخضع العقود النموذجية الموحدة للمراقبة وتُحدّد الشروط والأحكام والنماذج التي يجب استخدامها. وحتى الآن، صدر 23 إخطاراً، بما في ذلك ما يتعلق باستتجار الشقق، وعضوية نوادي اللياقة البدنية، وشراء المركبات المستعملة، واستتجار المركبات والدراجات النارية، إضافة إلى ائتمان البناء والاستهلاك؛
- (ج) ويعرف القانون السلع أو الخدمات الخطرة بأنها تلك التي تسبب أو قد تسبب خطراً على الحياة أو الصحة أو الجسم أو الحالة العقلية أو الممتلكات.
- 18- ويتضمن القانون شرطاً عاماً بشأن سلامة المنتجات (السلع وليس الخدمات) بما في ذلك مراعاة المستهلكين المعرضين بشكل خاص لخطر استهلاك سلع معينة، من قبيل الأطفال والنساء الحوامل والمسنين والمرضى وذوي الإعاقة. ويعترف القانون وغيره من قوانين حماية المستهلك بالمخاطر الخاصة التي يواجهها المستهلكون المحرومون والضعفاء.
- 19- وقامت تايلند بمراجعة قانون حماية المستهلك ليفي بالغرض وسنت أيضاً العديد من القوانين الأخرى لحماية المستهلكين.

## 2- قانون البيع المباشر والتسويق المباشر لعام 2545 بالتقويم البوذي (2002)

- 20- يشرف رئيس الوزراء على تطبيق هذا القانون، ويصدر لوائح وزارية لتنفيذه ويعين المسؤولين. ويتمتع بسلطات واسعة مجلس البيع المباشر والتسويق المباشر، الذي يضم مسؤولين من الوزارة وممثلين عن الصناعة والمستهلكين، بما في ذلك سلطة النظر في شكاوى المستهلكين. ويضطلع مكتب مجلس حماية المستهلك أيضاً بمهام هذا المجلس، ويقوم الأمين العام للمكتب بدور المسجل.
- 21- ويجب على كل من مشغلي البيع المباشر والتسويق المباشر التسجيل قبل إجراء الأعمال التجارية. ويتعين على المشاركين في هذين النشاطين التسجيل لكل نشاط من النشاطين على حدة. ويجب على مقدمي الطلبات أن يودعوا لدى مكتب مجلس حماية المستهلك، وديعة ضمان يجوز للمسجل استخدامها لتعويض المستهلكين الذين انتهكت حقوقهم. وينصب التركيز الأساسي في تنظيم البيع المباشر على منع البيع الهرمي والبيع تحت الضغط. ويلزم أن تكون مستندات البيع باللغة التايلندية وأن تنص بشكل بارز على حق المستهلكين في إنهاء العقد. ويجب على مؤسسات الأعمال التجارية تزويد المستهلكين بنسخة من اتفاق البيع لكي يكون ملزماً. ويمكن للمستهلكين إنهاء العقد وإعادة المنتج خلال مهلة إقالة مدتها سبعة أيام ويحق لهم استرداد المبلغ بالكامل في غضون 15 يوماً من إشعار الإنهاء. وبالإضافة إلى ذلك، ينص القانون على أن المنتجات المستتناة من مهلة الإقالة التي تستغرق سبعة أيام وإجراءات إعادة البضائع تخضع لتنظيم مستقل. غير أنه لم يتم إصدار اللوائح بعد على الرغم من تعديل القانون مرتين، في عام 2007 وفي عام 2017.

## 3- قانون المسؤولية عن المنتجات لعام 2551 بالتقويم البوذي (2008)

- 22- يوفر هذا القانون للمستهلكين سبيل انتصاف مدنياً بالإضافة إلى دعاوى المسؤولية التقصيرية أو عقود التعويض عن الضرر الناجم عن المنتجات المعيبة. ولا يخل قانون المسؤولية عن المنتجات بأي حقوق مخولة بالفعل بموجب أي قانون آخر. ويفرض مسؤولية مشتركة عن الأضرار على جميع المقاولين في سلسلة توريد منتج إلى مستهلك. وتسري الإعفاءات على السلع الزراعية والأدوية والأجهزة الطبية التي

ينتجها للاستخدام الفردي أخصائي طبي كما تسري على المواد المستتناة بموجب لائحة وزارية. ويمكن أن يكون المنتج معيباً بسبب التصميم أو الإنتاج أو نقص في المعلومات. ولا يُطلب من المدعي إلا أن يثبت أن الضرر كان بسبب المنتج واستخدامه وتخزينه. ويقع عبء الإثبات على عاتق المدعي عليه، الذي يجب أن يثبت أن المنتج لم يكن غير مأمون أو أن المتضرر كان يعرف المخاطر أو أن الخسارة نجمت عن استخدام غير سليم من جانب المدعي. ولا يمكن تقييد حق المستهلك أو استبعاده بموجب شرط إبراء في العقد. ولا يعترف القانون في تايلند بالدفع القائمة على الحالة التقنية الراهنة ومخاطر التطوير الهامة.

23- وقد أدخل هذا القانون أنواعاً جديدة من الأضرار التي لم يكن يعترف بها القانون المدني والتجاري، وهي الأضرار الناجمة عن الكرب العاطفي، بما في ذلك الأضرار التي تلحق بعض أقارب أو ورثة الشخص المتوفى أو المصاب؛ وتعويضات عقابية تصل إلى ضعف مبلغ التعويض الفعلي. وفترة تقادم الدعوى القضائية هي ثلاث سنوات من تاريخ علم الشخص المتضرر بالطبيعة الخطرة للمنتج ومعرفة هوية مشغل الأعمال المسؤول عن الخسارة أو الضرر. غير أن حق الشخص المتضرر في المطالبة بالتعويض عن الأضرار يسقط بعد 10 سنوات من تاريخ بيع المنتج. ويجوز لمجلس حماية المستهلك وجمعيات المستهلكين المعتمدة بموجب قانون حماية المستهلك رفع دعاوى قانونية نيابة عن المستهلكين.

#### 4- قانون إجراءات قضايا المستهلكين لعام 2551 بالتقويم البوذي (2008)

24- لم تنشئ تايلند محاكم لدعاوى المستهلكين أو محاكم أو إجراءات للمطالبات الصغيرة. وبدلاً من ذلك، يبسط قانون إجراءات قضايا المستهلكين ممارسة جميع دعاوى المستهلكين ضد الأعمال التجارية، بما في ذلك ما يتعلق بالمسؤولية عن المنتج غير المأمون وفي إطار القضايا المدنية المنصوص عليها في أي قانون آخر. ويراقب رئيس المحكمة العليا تطبيق هذا القانون وقواعده. وقد أدى اجتهاد محكمة الاستئناف بشأن تفسير مصطلح "قضية المستهلك" إلى استخدام القانون في دعاوى مجتزأة من قبل الشركات المدعية للتقاضي ضد بعضها البعض بل ولتحصيل الديون من المستهلكين.

#### 5- قانون إنشاء مجلس منظمات المستهلكين لعام 2562 بالتقويم البوذي (2019)

25- هذا هو القانون المنصوص عليه في المادة 46 من الدستور بشأن إنشاء مجلس للمستهلكين. ويحدد القانون نطاق المجلس ومنظمات المستهلكين وسلطاتها ومواردها وإدارتها. والمجلس هو منظمة مستقلة لا تخضع لسيطرة أو نفوذ الحكومة أو السلطات العامة أو الأحزاب السياسية أو رجال الأعمال أو المستخدمين في قطاع الأعمال. ولإنشاء المجلس، تعين على ما لا يقل عن 150 منظمة مستهلكة معتمدة تقديم رسالة مشتركة تعلن فيها للمسجل العام أنها منظمات مؤسّسة. ويضم المجلس حالياً 194 عضواً، وله مجموعة واسعة من السلطات والمهام، بما في ذلك إقامة دعاوى في المحكمة بصفته ممثلاً للمستهلكين.

### جيم- قوانين أخرى ذات أهمية خاصة في حماية المستهلك

#### 1- قانون شروط العقد غير العادلة لعام 2540 بالتقويم البوذي (1997)

26- يوفر هذا القانون مبادئ توجيهية للمحاكم في الحكم على عدالة العقود التي تقيد المسؤولية أو تستبعدّها. ويعرف القانون العقد غير العادل بأنه منح ميزة غير مستحقة لأحد الطرفين. ويسري على كل حالة من حالات الشروط غير العادلة في أي شكل من أشكال العقد بين المستهلكين والشركات، سواء كانت مكتوبة أم لا. ويورد القانون قائمة غير حصرية بتسعة شروط يمكن اعتبارها شروطاً غير عادلة في العقود النموذجية الموحدة. ويتمثل النهج المعتمد بموجب القانون في تحديد الحيف على أساس كل حالة على حدة. ويُشترط تقديم طعن قانوني واستصدار قرار من المحكمة لإثبات عدالة شرط من شروط العقد.

ويختلف هذا النهج عن النهج الاستباقي المطلوب بموجب قانون حماية المستهلك. وتنظم لجنة العقود العقود النموذجية وتحدد شروط العقود التي يتعين إدراجها في مجالات تجارية مختارة. وهناك علاقة إثراء متبادل بين لجنة العقود والسلطة القضائية؛ ويحدد القضاة كيف العقد باتباع لوائح اللجنة، وتحظر اللجنة البنود التي تعتبرها المحاكم غير عادلة.

## 2- قانون أسعار السلع والخدمات لعام 2542 بالتقويم البوذي (1999)

27- يهدف هذا القانون إلى مراقبة عرض وأسعار السلع والخدمات الأساسية، التي يعلن عنها المجلس المركزي لتنظيم أسعار السلع والخدمات دورياً بصفتها سلعاً أو خدمات خاضعة للمراقبة.

## 3- قوانين التجارة الإلكترونية

28- سنت تايلند عدة قوانين لتيسير التجارة الإلكترونية والثقة في المسوقين الإلكترونيين المحليين. ويستند القانون الرئيسي، وهو قانون المعاملات الإلكترونية لعام 2544 بالتقويم البوذي (2001)، إلى القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي. وتتولى لجنة المعاملات الإلكترونية إدارته برئاسة وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدير المركز الوطني للإلكترونيات وتكنولوجيا الحاسوب التابع للوكالة الوطنية لتطوير العلم والتكنولوجيا، بصفته أميناً. وقد استخدمت اللجنة سلطاتها لاستصدار مراسيم ملكية بشأن الإجراءات الأمنية في المعاملات الإلكترونية، وقواعد وإجراءات المعاملات الإلكترونية للقطاع العام، وتنظيم خدمات الدفع الإلكتروني (2010)، إضافة إلى تنظيم مؤسسات مالية معينة (2016).

29- وتأسست وكالة تطوير المعاملات الإلكترونية في عام 2019 للإشراف على سلوك السوق. وتدير مركزاً للشكاوى عبر الإنترنت (OCC 1212) وتحيل الشكاوى التي لم يتم حلها إلى الوكالات الحكومية المختصة من قبيل مكتب مجلس حماية المستهلك وإدارة الأدوية والعقاقير وإدارة تنمية الأعمال التجارية التابعة لوزارة التجارة.

30- ويجب على مؤسسات التجارة الإلكترونية التسجيل لدى وزارة التجارة ومكتب مجلس حماية المستهلك، على نحو ما يشترطه قانون البيع المباشر والتسويق المباشر، ومصرف تايلند المركزي بموجب قانون أنظمة الدفع لعام 2560 بالتقويم البوذي (2017). وبالإضافة إلى ذلك، يجب عليها الامتثال لإخطار وزارة التجارة رقم 44 لعام 2560 بالتقويم البوذي (2017) بشأن إظهار سعر ونفاصيل السلع والخدمات المباعة عبر أنظمة التجارة الإلكترونية أو عبر الإنترنت. وعلاوة على ذلك، تخضع العقود بين المؤسسات التجارية والمستهلكين لقانون شروط العقد غير العادل.

31- ويمكن الحصول على اعتماد معايير الأمن السيبراني للمواقع الإلكترونية من إدارة تنمية الأعمال التجارية بوزارة التجارة<sup>(9)</sup>.

32- ويسهل نظام الدفع الإلكتروني الوطني، المسمى الدفع الفوري (Prompt Pay)، تحويل الأموال من حساب مصرفي أو إليه باستخدام رقم بطاقة الهوية الوطنية أو رقم الهاتف المحمول لصاحب الحساب، بدلاً من رقم الحساب المصرفي، مع خصم المدفوعات من بطاقة الائتمان أو حساب التوفير أو المحفظة الإلكترونية. وتنظم وزارة المالية ومصرف تايلند المركزي أعمال الدفع الإلكتروني. ولا تنظم تايلند التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين.

#### 4- قانون حماية البيانات الشخصية لعام 2562 بالتقويم البوذي (2019)

- 33- يسعى هذا القانون إلى حماية استخدام الحكومة وقطاع الأعمال للبيانات الشخصية. وينشئ القانون لجنة حماية البيانات الشخصية ومكتب لجنة حماية البيانات الشخصية لإصدار قواعد التطبيق وإنفاذها.
- 34- ويقصر القانون جمع مراقبي البيانات أو معالجي البيانات للبيانات الشخصية واستخدامها والكشف عنها على الحالات التي تكون لديهم موافقة صريحة من الأشخاص موضوع البيانات، باستثناء بضعة استثناءات منصوص عليها. ويمكن جمع البيانات الشخصية الضرورية قطعاً للأغراض القانونية لمراقب البيانات ومن الأشخاص موضوع البيانات دون غيرهم. ويجب على مراقبي البيانات ومعالجي البيانات تنفيذ التدابير المناسبة لحماية البيانات الشخصية التي يتم جمعها وتأمينها وإخطار المكتب بأي اختراق في غضون 72 ساعة من علمهم بالاختراق. ويجب إخطار الشخص موضوع البيانات دون تأخير إذا كان من المحتمل أن يشكل الاختراق خطراً كبيراً على حقوق وحرية الشخص موضوع البيانات.
- 35- ويعتبر جريمة نقل البيانات الشخصية من تايلند إلى بلد أجنبي أو منظمة دولية. ولا يمكن إجراء هذا النقل إلا بموافقة لجنة حماية البيانات الشخصية.
- 36- ويتحمل مراقبو البيانات ومعالجو البيانات الذين ينتهكون القانون ويتسببون في الإضرار بالأشخاص موضوع البيانات مسؤولية دفع تعويضات مدنية وتعويضات عقابية للشخص المتضرر موضوع البيانات، كما يتحملون مسؤوليات جنائية. ولم يطبق بعد جزء كبير من هذا القانون.

#### رابعاً- نطاق استعراض النظراء الطوعي: تسوية منازعات المستهلكين

- 37- قررت تايلند أن ينصب تركيز استعراض الأقران على قانون حماية المستهلك وتسوية المنازعات، في سياق الفرع واو من مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وبالرجوع إلى التحليل السابق الذي أجراه الأونكتاد<sup>(10)</sup>. وفهم الإطار المنطوق، من المهم أولاً عرض السبل القضائية المتاحة للمستهلكين للحصول على تعويض حتى يتأتى بعدها تقييم الآليات البديلة غير القضائية المتاحة للمستهلكين لتسوية المنازعات.

#### ألف- قانون الانتصاف القضائي وإجراءات قضايا المستهلكين

- 38- أدت القواعد الإجرائية وقواعد الإثبات المعقدة التي تحكم إجراءات المحاكم إلى المطالبة بقواعد مبسطة لقضايا المستهلكين. واستجابة لذلك، سن البرلمان قانون إجراءات قضايا المستهلكين، الذي ينص على الوساطة السابقة للتقاضي في جميع القضايا المرفوعة بموجب هذا القانون. ويساعد موظف القضايا المعين من المحكمة في معالجة القضايا ويتأكد من أن جميع الأطراف ممثلة تمثيلاً كافياً. ويقوم الوسيط بإبرام اتفاق تسوية بشأن حل مرض للطرفين. وتصدر المحكمة حكماً بناءً على هذا الاتفاق.
- 39- وفي عام 2020، في غمرة الجائحة، نشر رئيس المحكمة العليا لائحة الإجراءات الإلكترونية لعام 2563 بالتقويم البوذي (2020)، وفي كانون الثاني/يناير 2022، أنشأ شعبة جديدة للمحكمة المدنية لتتناول حصرياً قضايا التجارة الإلكترونية. وتشترط اللوائح الجديدة الآن تتبع قضايا المستهلكين في المحكمة المدنية التي تنطوي على مبيعات عبر الإنترنت تتبعاً مستقلاً عن قضايا المستهلكين الأخرى.

## باء - الحل البديل للمنازعات عن طريق مجلس حماية المستهلك ومكتب مجلس حماية المستهلك

40- يقتضي قانون حماية المستهلك أن ينظر مجلس حماية المستهلك في شكاوى المستهلكين ويساعد في تسويتها أو التوسط فيها. وتشرح لوائح المجلس عملية تلقي شكاوى المستهلكين وإدارتها والتوسط فيها. وتُسجل جميع الشكاوى الواردة عن طريق تطبيق إلكتروني لمكتب مجلس حماية المستهلك وتصنف، حتى يتاح للمشتكين تتبع التقدم المحرز في حل شكاواهم. ويجب أن توافق جميع الأطراف على إجراءات الوساطة. ويمكن أن تتطوي قضية الوساطة المعقدة على عدة مراحل ويمكن الاضطلاع بها بشكل مختلف في كل مرحلة. فعلى سبيل المثال، يجوز للموظف المسؤول أن يتوسط في المرحلة الأولية، ويجوز للجنة الوساطة في المنازعات أن تتوسط في المرحلة الثانية، ويجوز للجنة فرز الشكاوى أن تتوسط في المرحلة النهائية. ويسند مكتب مجلس حماية المستهلك مهمة الوساطة إلى شعبها بناء على خبرتها في الإعلانات والعلامات والعقود والبيع المباشر والتسويق المباشر أو العلاقات الخارجية والتعاون.

41- وفي مناطق المقاطعات، يتوسط موظفو مكتب مجلس حماية المستهلك ويقدمون النتائج إلى مشرف يقرر ما إذا كانت المسألة ستحال إلى اللجنة الفرعية في بانكوك للبت فيها. وسمح تعديل قانون حماية المستهلك في عام 2019 للمسؤولين المحليين باتخاذ القرارات كما سمح للمكاتب المحلية بالاحتفاظ بأي غرامات مفروضة. ولا تزال التعديلات التي تعكس هذا التغيير في اللوائح معلقة.

42- وإذا نجحت الوساطة، يقوم الوسيط بصياغة اتفاق تسوية، ينشئ حقوقاً والتزامات جديدة قابلة للإنفاذ بين الطرفين.

43- وتشكل الشكاوى التي يتلقاها مكتب مجلس حماية المستهلك مؤشراً قيمياً على التدابير التصحيحية التي يلزم الشروع فيها (من خلال تعديل القوانين، ومبادرات السياسة العامة، والإنفاذ، وتوعية المستهلكين، وما إلى ذلك). وفي عام 2020، تلقى المكتب 22 263 شكوى (530 من وكالات حكومية أخرى)، ونظر في 20 994 شكوى وأحال 1 269 شكوى متبقية إلى وكالات حكومية أخرى. وفي عام 2021، تلقى المكتب 22 591 شكوى، ونظر في 21 290 شكوى وأحال 1 301 شكوى متبقية إلى وكالات حكومية أخرى. وتستأثر إعادة توجيه الشكاوى بموارد كبيرة في وكالات معالجة الشكاوى. ومن بين الوكالات التي نظر فيها استعراض الأقران، تناول مكتب مجلس حماية المستهلك أكبر عدد من الشكاوى. وقد يكون من المناسب أن يتخلى المكتب عن نهجه الحالي المتمثل في تقديم خدمة الوساطة.

### 1- مبادرة مكتب مجلس حماية المستهلك لحل المنازعات عن طريق الإنترنت

44- في عام 2019، سعى المكتب إلى تحديث عملية إدارة الشكاوى ببناء منصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجمع جميع بيانات القضايا وتستخدم نظام تتبع يسمح للأطراف المعنية بالتحقق من وضع قضية من القضايا الفردية ورصدها. وتستخدم المنصة أيضاً كأداة لجمع بيانات حماية المستهلك. وتم إصلاحها وربطها بنظام بيانات 28 وكالة حكومية أخرى في إطار "شبكة مكتب مجلس حماية المستهلك"، لجمع بيانات شاملة عن شكاوى المستهلكين. وتستخدم المنصة كبوابة إلكترونية للمستهلكين للتواصل مع الوكالات الحكومية الأخرى ولتواصل بعض مشغلي الأعمال التجارية مع مراكز الاتصال بالمستهلكين لتسوية المنازعات. وتساعد على تقليل عدد الشكاوى التي تبلغ إلى المكتب. وبالإضافة إلى ذلك، للمكتب تطبيق يوفر مُحواراً آلياً يعمل على مدار 24 ساعة للإجابة على استفسارات المستهلكين.

45- وفي عام 2019 أيضاً، شرع المكتب في مشروع تجريبي بشأن الوساطة عبر الإنترنت في المجالات الثلاثة التالية: بيع العقارات قبل قبول طلبات الائتمان؛ وبيع المركبات الجديدة؛ وعدم تقييد البضائع بالشروط. وأدى نجاحه إلى تخصيص المكتب لميزانية للمشروع بمبلغ حوالي 6 ملايين بات للسنة

المالية 2020، لكل من البرمجيات وجميع البنيات التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وبدأ العمل بمنصة تسوية المنازعات الجديدة عبر الإنترنت لجميع شكاوى المستهلكين في تشرين الثاني/نوفمبر 2021<sup>(11)</sup>. ويتضمن الموقع الشبكي للمكتب جميع القواعد المنطبقة على منصة الوساطة. ويسعى المكتب إلى إجراء بحوث بشأن إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وإدارة بيانات الشكاوى التي تم جمعها، وهو في هذا الصدد من المستفيدين (إلى جانب إندونيسيا) من مشروع للتعاون التقني للأونكتاد بشأن توفير البنيات التحتية للتجارة الرقمية وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر للمستهلكين كوسيلة لتحسين التجارة الدولية والتجارة الإلكترونية، وهو مشروع يهدف إلى تعزيز ثقة المستهلك وحمايته في الأسواق الرقمية ويعمل كمشروع رائد يساعد في تنفيذ أنظمة تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر للمستهلكين في البلدان المستفيدة<sup>(12)</sup>.

## 2- الوسائل البديلة لتسوية المنازعات عن طريق الوكالات الحكومية المتخصصة

46- أنشأت بعض الوكالات الحكومية المتخصصة وحدات لحماية المستهلك للمساعدة في الحد من منازعات المستهلكين مع مقدمي الخدمات.

47- ويشترط المركز المالي لحماية المستهلك التابع لمصرف تايلند المركزي تقديم شكوى أولاً إلى المؤسسة المالية المعنية. وإذا ظل النزاع دون حل، فإن المركز يمكن أن يساعد المستهلك على طلب الوساطة من خلال طرف ثالث، مثل مركز الوساطة الذي تديره المحكمة أو مكتب مجلس حماية المستهلك. ولا يقوم المركز بالوساطة أو البت في الشكوى.

48- ويتفاوض موظفو مكتب لجنة التأمين مع شركة تأمين عندما لا تتعلق الشكوى بمسألة معقدة. وإذا ظلت المسألة دون حل، يجوز للمستهلك اختيار وساطة وسيط معتمد من المكتب أو تحكيم طرف ثالث. ويخضع كلا الخيارين لتشريعات مخصصة تحدد القواعد المنطبقة.

49- ولدى اللجنة الوطنية للإذاعة والاتصالات السلكية واللاسلكية وحدتان للمستهلكين، للبت الإذاعي وللاتصالات السلكية واللاسلكية، تعالجان شكاوى المستهلكين ولديهما أفرقة وساطة مرخص لها إذا اختار الطرفان الوساطة.

## 3- وكالات معالجة الشكاوى

50- يتلقى مركز الاتصال الحكومي (GCC 1111) ومركز دامرونغضام 1567 جميع أنواع الشكاوى ويحيلها إلى وكالة الدولة المختصة لحلها. ولا ينظر مركز الشكاوى عبر الإنترنت OCC 1212 إلا في الشكاوى المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والجريمة السيبرانية. وتقدم هذه الهيئات شكاوى المستهلكين إلى مكتب مجلس حماية المستهلك أو الوكالات الأخرى المسؤولة، تبعاً للموضوع.

## 4- الحلول البديلة لتسوية المنازعات عن طريق جمعيات المستهلكين

51- تقوم جمعيات وشبكات المستهلكين بدور حاسم في تسوية منازعات المستهلكين.

52- ومؤسسة المستهلكين هي منظمة من منظمات المستهلكين الأكثر شعبية في تايلند. وتتولى منذ عام 1996 إدارة مركز للشكاوى والمساعدة القانونية، يساعد المستهلكين في التوسط في النزاعات أو رفع

(11) <https://ocpbmediate.ocpb.go.th/>

(12) <https://unctad.org/project/delivering-digital-trading-infrastructure-and-online-dispute-resolution-consumers-means>

دعاوى قضائية ضد مشغلي الأعمال التجارية. وعضوية المركز واسعة النطاق وقد أنشأ شبكة من منظمات العمل الاجتماعي. كما أن لديه دعماً إعلامياً وحضورياً، مما يحفز الشركات على الاستجابة والعناية بعلاماتها التجارية وسمعتها. ويقبل المركز جميع أنواع قضايا المستهلكين، بما في ذلك تلك التي يرفضها مكتب مجلس حماية المستهلك، مثل الشكاوى المقدمة من سائقي سيارات الأجرة بشأن المركبات المتضررة أو الشكاوى المقدمة من المشاريع البالغة الصغر والمؤسسات الصغيرة مثل مراكز التدليك أو من مستخدمي العربات اليدوية. وإذا لم يتم حل النزاع عن طريق وسيلة بديلة لحل النزاعات، يدعم المركز المستهلكين الذين يرغبون في رفع دعوى إلى المحكمة بمساعدة محام من فريقه الخاص أو من شركائه في الشبكة.

#### 5- قانون الوساطة في النزاعات لعام 2562 بالتوقيت البوندي (2019)

53- سُن هذا القانون لتشجيع وتنظيم استخدام الوساطة في القضايا المدنية والجنائية على السواء قبل التقاضي في المحاكم. ويكتسي القانون أهمية لأنه يدعو الوكالات الحكومية والمنظمات الخاصة والمنظمات الاجتماعية، بما في ذلك جمعيات المستهلكين التي لم تخول لها سلطة تقديم خدمات الوساطة، إلى التسجيل بصفتها مراكز للوساطة في المنازعات. ومع ذلك، يمكن للجهات التي تعمل بموجب أي قانون آخر، من قبيل مكتب مجلس حماية المستهلك الذي يعمل بموجب قانون حماية المستهلك، الاستمرار في العمل حتى بعد قانون الوساطة في المنازعات. ويميز القانون بين مراكز الوساطة في المنازعات التابعة للوكالات الحكومية وتلك التي يوفرها مقدمو الخدمات الآخرون، أي مراكز الوساطة التابعة للقطاع العام. ويمكن للأولى التوسط في القضايا المدنية التي تصل قيمتها إلى 5 ملايين بات أما الثانية فيمكنها التوسط في القضايا التي تصل قيمتها إلى 500 000 بات.

54- وتتولى إدارة حماية الحقوق والحريات التابعة لوزارة العدل مسؤولية تشجيع إنشاء مراكز للوساطة في منازعات القطاع العام وضمان امتثالها للقانون. وفي أعقاب برنامج تدريبي إلزامي بشأن الوساطة في المنازعات، تعتمد اللجنة الوطنية لتطوير إقامة العدل وسطاء للوساطة التي تقوم بها الوكالات الحكومية والقطاع العام، وتحرص على أن تكون المراكز المنشأة بموجب قانون الوساطة قادرة على إدارة الوساطة بكفاءة. وحتى 19 تشرين الثاني/نوفمبر 2021، سجلت الإدارة 82 مركزاً للوساطة تابعة لوكالة حكومية و532 مركزاً للوساطة تابعة لوكالات غير حكومية، وفي الفترة نفسها، تم تسجيل 1 808 مراكز للوساطة تابعة للوكالات الحكومية و1 940 مركزاً للوساطة تابعاً للقطاع العام. وبالإضافة إلى ذلك، قدم العديد من منظمات المستهلكين طلبات للعمل كمراكز وساطة في منازعات القطاع العام.

55- ولدى محكمة العدل ووزارة العدل مرافق وساطة في بانكوك وفي المقاطعات التابعة لفرع محكمة العدل وإدارة العدل. وهكذا تتاح الوساطة لجميع المقيمين في المقاطعات.

### خامساً - الاستنتاجات والتوصيات

56- لتايلند التي راكمت ما يزيد على 40 عاماً من الخبرة في مجال قوانين وسياسات حماية المستهلك، هيكل تشريعية ومؤسسية شاملة بشأن حماية المستهلك، تضم عدة هيئات مختلفة، ويقوم مكتب مجلس حماية المستهلك بدور مركز التنسيق. وتشارك تايلند أيضاً في حوار وتعاون بناءين مع مؤسسات الأعمال التجارية ومجموعات المستهلكين. ويرد في هذا الفصل موجز للاستنتاجات والتوصيات المتعلقة بالأطر التشريعية والمؤسسية، على النحو الوارد في التقرير الكامل عن استعراض الأقران.

## ألف - الإطار التشريعي

57- يكرس دستور تايلند حماية المستهلكين. وقانون حماية المستهلك، المعدل في عام 2019، هو القانون الرئيسي لحماية المستهلك، ويتضمن حقوق المستهلك ومبادئ حماية المستهلك. وهناك العديد من القوانين الأخرى ذات الصلة من قبيل قانون البيع المباشر والتسويق المباشر، وقانون المسؤولية عن المنتجات، وقانون إجراءات قضايا المستهلك، وقانون إنشاء مجلس منظمات المستهلكين.

58- وتعريف من ينبغي اعتباره مستهلكاً تعريف غير موحد عبر مختلف مجموعات القوانين وهو موضوع جدل. فاستناداً إلى المادة 3 من قانون حماية المستهلك، يُعرّف المستهلك بأنه الشخص الذي اشترى أو تلقى خدمة من مشغل أعمال تجارية أو الشخص الذي تلقى عرضاً أو طلباً من مشغل أعمال لشراء سلع أو تلقى خدمة، ويشمل الشخص الذي يستخدم السلع على النحو الواجب أو يتلقى خدمة من مشغل أعمال تجارية حتى لو لم يكن هو الشخص الذي يدفع الأجر. ويشمل التعريف جميع مشتري ومستخدمي السلع والخدمات. غير أنه لا يشترط للتصنيف في فئة المستهلك، أن يتم الشراء تحديداً على يد شخص طبيعي تمييزاً له عن الشخص الاعتباري. بيد أن المادة 3 من قانون شروط العقود غير العادلة تنص على أن إبرام عقد بصفة مشتر "لا يجوز أن يكون لغرض الاتجار بهذه الممتلكات أو الخدمات أو غيرها من المنافع"، مما يؤدي إلى تفسير مفاده أن شراء السلع أو الخدمات واستخدامها يلزم أن يكون لأغراض شخصية أو عائلية أو منزلية تماشياً مع التعريف المقترح في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك. واعتمدت محكمة الاستئناف نهجاً أكثر دقة في إحدى القضايا، في قرار رئيس محكمة الاستئناف 2561/935، الذي ينص على أن المستهلك الذي يشتري شاحنة مستعملة قد فعل ذلك كوسيلة لزيادة دخل المستهلك وليس لتشغيل مشروع تجاري كبير.

59- وسن قانون إجراءات قضايا المستهلكين لتيسير وصول المستهلكين إلى المحاكم عن طريق وضع قواعد إجرائية وقواعد إثبات مبسطة. ويعرف القانون "المستهلك" تعريفاً يتماشى مع قانون حماية المستهلك وقانون المسؤولية عن المنتجات، وبمقتضاه تعتبر قضية المستهلك قضية تقوم بين مستهلك أو ممثل مفوض ومقاوم لهما نزاع بشأن حق أو التزام قانوني يتعلق باستهلاك سلع أو خدمات أو قضية مدنية بموجب قانون المسؤولية عن المنتجات (المادة 3). غير أن قانون إجراءات قضايا المستهلكين ينص على أنه إذا كان مشغل الأعمال التجارية سيتخذ إجراء قانونياً ضد مستهلك في قضية مستهلك، فيجب على المشغل عرض القضية على المحكمة التي يشمل اختصاصها المكاني محل إقامة المستهلك (المادة 17). وقد أدى ذلك إلى زيادة كبيرة في القضايا المرفوعة وأدى إلى تأخيرات. ومن الجدير بالذكر أن هذا القانون قد أصبح الإطار الذي تختاره المصارف وغيرها من مؤسسات الإقراض فيما يتعلق بتحصيل الديون من المستهلكين<sup>(13)</sup>.

60- وهكذا، فإنه على الرغم من أن الإطار التشريعي يتضمن مجموعة واسعة من حقوق حماية المستهلك، فإن هناك مجالات يمكن أن تستفيد من التنظيم أو التدقيق، وهي توحيد تعريف "المستهلك" وتوسيع نطاقه؛ والمعالجة الصريحة لاحتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين؛ وقصر تطبيق الإجراءات المبسطة على الحالات التي يكون فيها المستهلكون مدعين (وبالتالي استبعاد المدعين التجاريين)؛ وتنظيم جميع عقود الاستهلاك؛ وتنظيم مفهوم الخدمات غير المأمونة.

(13) N Nawatrakulpisit, 2020, Amendment of the consumer protection law: Important steps forward for improvement towards more efficient protection, *Thammasat Law Journal*, 49(2):157-189

61- وليس لدى تايلند قانون بشأن ضمانات السلع والخدمات الاستهلاكية، ويقدم القانون المدني والتجاري مساعدة سطحية فيما يتعلق بعدم التقيد بالشروط والسلع والخدمات المعيبة. واقترح مكتب مجلس حماية المستهلك تعديل قانون حماية المستهلك لإنشاء لجنة معنية بالضمانات وتحديد معايير بشأن ضمانات المستهلك. ويوصى بتقيح القانون المتعلق بضمانات المستهلك وكفالاته وتعديل القانون لتناول الإنصاف الموضوعي والإجرائي على نحو أفضل وضمان ألا تستبعد بنود استثناء هذه المجالات في عقود الاستهلاك.

62- ولا تستثنى التجارة الإلكترونية من أي حكم من أحكام قوانين حماية المستهلك، ومع ذلك لم تُسن بعدُ قوانين مخصصة للتجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين. ولا تحتفظ تايلند ببيانات شاملة عن شكاوى المستهلكين بشأن مقدمي خدمات التجارة الإلكترونية؛ ولم يتم تحديد وكالة مخصصة لتجميع هذه البيانات، كما أن المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال وكالة تطوير المعاملات الإلكترونية ومركز الشكاوى عبر الإنترنت (OCC 1212) هي مجرد معلومات إرشادية. وسيكون للحاجة إلى تكييف القوانين والسياسات مع السمات الخاصة للتجارة الإلكترونية تأثير مباشر على قوانين حماية المستهلك. وعلى وجه الخصوص، يمكن لتايلند أن توسع نطاق قانون المعاملات الإلكترونية لمعالجة المسائل الخاصة بالاقتصاد الرقمي، مثل مسؤولية المنصات، والدفع عبر الإنترنت، واستخدام البيانات، ومعالجة الشكاوى بالاتصال الحاسوبي المباشر. وعلى الرغم من أن المعاملات الإلكترونية لا تُستثنى من أحكام قوانين حماية المستهلك القائمة، فإن تايلند تقتصر إلى لوائح التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين، كما هو الحال في مجال الإعلان الرقمي والإعلان السلوكي عبر الإنترنت (التسويق عبر المؤثرين).

63- ولا يُطلب من الشركات الأجنبية الاحتفاظ بمكتب تمثيلي في تايلند. وتنص مادة جديدة في قانون المعاملات الإلكترونية، بصيغته المعدلة في عام 2019، على أنه يمكن مطالبة الشركات الأجنبية بإقامة مكتب تمثيلي في تايلند بموجب مرسوم ملكي. غير أنه يجوز أن تنص التشريعات الفرعية على تسجيل الشركات الأجنبية ومراقبتها.

64- وسيلقى توخي الوضوح كل ترخيص عند دراسة قواعد عبء الإثبات في قضايا المسؤولية عن المنتجات، من أجل حماية المستهلكين على نحو أفضل. ويحتاج قانون البيع المباشر والتسويق المباشر إلى مراجعة تنظيمية، للإشارة إلى السلع المستتاة من مهلة الإقالة وإجراءات الإرجاع الأخرى.

## باء - الإطار المؤسسي

65- يتضمن الإطار المؤسسي لحماية المستهلك عدة هيئات مختلفة. ويعني هذا الإطار ضمناً أن لجميع الهيئات آليات لتسوية منازعات المستهلكين. وقد أنشأت محكمة العدل ووزارة العدل مرافق للوساطة في المقاطعات. كما تتلقى وكالات التنظيم وجمعيات المستهلكين شكاوى المستهلكين وتعالجها. وتايلند رائدة في جنوب شرق آسيا في مجال تطوير تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وتستفيد من مشروع التعاون التقني للأونكتاد بشأن توفير تسوية المنازعات للمستهلكين بالاتصال الحاسوبي المباشر. ويوفر مكتب مجلس حماية المستهلك قنوات مختلفة للمستهلكين يمكن من خلالها تقديم الشكاوى والوصول إلى تسوية المنازعات، بدءاً من البريد الإلكتروني لتبادل المعلومات ومواعيد الاجتماعات التي تؤكدتها خدمة الرسائل القصيرة وانتهاء بتخصيص موقع على شبكة الإنترنت لتتبع الشكاوى وعقد المؤتمرات بالفيديو وإقامة الروابط مع مراكز الشكاوى الأخرى التابعة لوكالات الدولة. وتماشياً مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بشأن مراعاة احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين، تركز تايلند

عناية خاصة للأطفال والمستهلكين المسنين<sup>(14)</sup>. بيد أن هناك مجالاً للتحسين في الاهتمام الذي يولى للمستهلكين في المناطق الريفية والمستهلكين المعوقين والمستهلكين الماليين. ويوفر معيار المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس 22458، بشأن الشروط والمبادئ التوجيهية لتصميم وتقديم خدمة شاملة، إرشادات مفيدة وسيكون اعتماده مفيداً.

66- ونظراً لانعدام وكالات حكومية توفر حماية المستهلك في المناطق الريفية وعدم إيلاء عناية خاصة للمستهلكين ذوي الإعاقة يلزم التعاون بين الوكالات الحكومية، أي مكتب مجلس حماية المستهلك والمكتب الوطني لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. ويتناول معيار المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس 1-30071، بشأن مدونة قواعد الممارسة لإنشاء منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن الوصول إليها، الحاجة إلى إدماج المسنين والأشخاص ذوي الإعاقة. ويوصى بأن يقوم مكتب مجلس حماية المستهلك ومنظمات المستهلكين بأعمال الدعوة فيما يتعلق بالمبادئ التوجيهية لتيسير الوصول إلى المحتوى على الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين البنيات التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في محكمة العدل ووزارة العدل من شأنه أن يساعد أيضاً على تعزيز وصول المستهلكين إلى العدالة في جميع المقاطعات.

67- ونظراً للدور الرئيسي الذي يضطلع به مكتب مجلس حماية المستهلك بوصفه هيئة تنظيمية تصنع السياسات، فإنه قد يكون من المستصوب أن يشرف المكتب على نظام وطني لحماية المستهلك يمكن للهيئات المحلية من خلاله معالجة شكاوى المستهلكين، بدلاً من أن يعالج المكتب مباشرة ما يزيد على 20 000 شكوى من المستهلكين كل عام. ويمكن أن تكون السياسة الوطنية القائمة على قانون الوساطة في المنازعات استراتيجية قيمة في توفير حماية أفضل للمستهلك تركز على تيسير وصول المستهلك إلى العدالة. وينبغي بذل المزيد من الجهود في توزيع الشكاوى على الوكالات الحكومية التي تتلقاها. وبالإضافة إلى ذلك، من شأن هذا النموذج أن يزود المكتب بالمعلومات اللازمة عن السوق لتحسين صياغة السياسات. وسمح التعديل الذي أدخل على قانون حماية المستهلك في عام 2019 بتعيين موظفين على مستوى المقاطعات يعملون بسلطات مماثلة لتلك التي يتمتع بها موظفو المكتب؛ كما سمح التعديل بأن تمول الغرامات المحصلة محلياً تعيين موظفين محليين، مما يدعم عمل المكتب على الصعيد المحلي. وفي هذا الصدد، يوصى بتكريس الاهتمام بمعالجة انعدام ما يلزم من بنيات تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المقاطعات.

68- ونظر لخبرة مكتب مجلس حماية المستهلك الممتدة على مدى 20 عاماً في معالجة الشكاوى وبصفتها منسقة للنظام الوطني لحماية المستهلك، يمكن للمكتب أن يدرّب المسؤولين المحليين على العمل كوسطاء ومعالجة الشكاوى وإجراء الوساطة. ويوصى أيضاً ببناء قدرات أعضاء السلطة القضائية في مسائل حماية المستهلك.

69- وأنيظت باللجنة الوطنية لتطوير إقامة العدل مهمة ضمان كفاءة الوسطاء الذين يمكنهم أيضاً معالجة قضايا المستهلكين. ولذلك، فإنه من المهم أن تنتشر الأدوات التي تستخدمها لضمان تمكين الوسطاء من فرص التعلم المستمر والتقييم المستمر للقدرات. ومن غير المؤكد كيف ستنتظر المحاكم إلى الوساطة التي تتم بموجب قانون الوساطة في المنازعات. فعلى سبيل المثال، لم يتضح بعد ما إذا كان يتعين على مقدمي طلبات التقاضي في المحاكم الخضوع لوساطة سابقة للتقاضي بموجب أحكام قانون إجراءات قضايا المستهلكين أو الأحكام الجديدة الواردة في المادة 20 (مكرراً ثالثاً) من القانون المدني

(14) انظر على سبيل المثال: Food and Drug Administration, Thailand, 2018, Announcement re: Criteria for food advertisement BE 2561.

والتجاري. ويمكن إصدار قواعد مماثلة، إن أمكن، لتنظيم الوساطة بموجب قانون الوساطة في المنازعات والمادة 20 (مكرراً ثالثاً) من القانون المدني والتجاري.

70- وينبغي أن يواصل مكتب مجلس حماية المستهلك شراكته مع مؤسسات الأعمال التجارية ومجموعات المستهلكين لتعزيز حملات توعية وإعلام المستهلكين بحقوقهم وبسبل التماس تسوية المنازعات والانتصاف، بما في ذلك آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

71- وبناء على تعديل قانون حماية المستهلك في عام 2019، يمكن لمجلس حماية المستهلك اتخاذ إجراءات قضائية نيابة عن المستهلك المتضرر. ومن شأن ذلك أن يضع المجلس في موقف يحسد عليه إذ يكون في آن واحد وسيطاً، وإذا فشلت الوساطة، فإنه يقوم بمهمة المدعي العام نيابة عن المستهلك. ولهذا السبب، لا ينبغي للمجلس أن يقوم بدور الوسيط؛ ولا يلزمه إلا أن يساعد المستهلك أثناء عملية الوساطة التي يجريها مرفق وساطة مستقل عن المجلس.

72- ويتلقى مكتب مجلس حماية المستهلك حالياً جميع شكاوى المستهلكين مباشرة من المستهلكين ومن الوكالات الأخرى التي تتلقى الشكاوى. ويعد تجميع الشكاوى وتحليلها أمراً حيوياً في الدور الذي يقوم به المكتب في مجالي البحث ووضع السياسات. وينبغي أن يُعهد إلى المكتب بمسؤولية الإشراف على معالجة شكاوى المستهلكين.

73- وينبغي تشجيع مؤسسات الأعمال على توفير آليات داخلية لمعالجة الشكاوى على وجه السرعة والإنصاف والشفافية على أن تكون غير مكلفة ويسهل الوصول إليها وتتسم بالسرعة والفعالية، دون تكاليف أو أعباء لا مبرر لها، كما ينبغي توفير روابط إلى خدمات شكاوى المستهلكين وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في مكتب مجلس حماية المستهلك.

74- وينبغي أن يتعاون مكتب مجلس حماية المستهلك مع لجنة حماية البيانات الشخصية لمتابعة التطبيق والتنفيذ الكاملين لقانون حماية البيانات الشخصية.

75- وأخيراً، وبالنظر إلى أهمية مكتب مجلس حماية المستهلك بوصفه هيئة تنظيم وتحقيق وبحث، من الضروري زيادة موارده المالية لوضعه في مستوى مماثل لمستوى البلدان الأخرى ذات المستوى المماثل من التنمية. ووفقاً لخريطة الأونكتاد العالمية لحماية المستهلك، يبلغ عدد موظفي المكتب 350 موظفاً وله ميزانية سنوية قدرها 6 900 000 دولار. وعلى سبيل المقارنة، فإن لهيئة المستهلك في كولومبيا 98 موظفاً وميزانية سنوية قدرها 63 308 891 دولاراً، ولهيئة المستهلك في إيطاليا 226 موظفاً وميزانية قدرها 69 800 000 دولار، ولهيئة المستهلك في جنوب أفريقيا 85 موظفاً وميزانية قدرها 4 080 000 دولار. ومن شأن زيادة الميزانية السنوية لمكتب مجلس حماية المستهلك أن يحسن كثيراً الجهود المبذولة فيما يتعلق بإعلام المستهلكين وتوعيتهم وتيسير وصولهم إلى العدالة. كما أنه سيؤثر تأثيراً إيجابياً على الدعم المقدم إلى المقاطعات والأنشطة المكرسة للمستهلكين الضعفاء والمحرومين.

76- وترد في الجدول توصيات استعراض الأقران بشأن الأطر التشريعية والمؤسسية.

### استعراض النظراء الطوعي لقوانين وسياسات حماية المستهلك في تايلند: التوصيات

الجهة المستهدفة

التوصيات

#### الإطار التشريعي

توحيد تعريف "المستهلك" في جميع التشريعات لتحسين اليقين القانوني. ومواصلة معالجة الاحتياجات المحلية الخاصة للسكان الضعفاء أو المحرومين عن طريق توسيع تعريف "المستهلك" ليشمل فئات أخرى غير الأشخاص الطبيعيين الذين يشترون السلع أو الخدمات لأغراض شخصية أو عائلية أو منزلية.

مراجعة قانون حماية المستهلك لعام 2522 بالتقويم البوذي (1979) لتلبية احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين بشكل مباشر. والنظر في اعتماد معياري المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس 22458 بشأن الشروط والمبادئ التوجيهية لتصميم وتقديم خدمة شاملة و 1-30071 بشأن مدونة قواعد الممارسة لإنشاء منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن الوصول إليها

قصر قانون إجراءات قضايا المستهلكين لعام 2551 بالتقويم البوذي (2008) على الحالات التي يكون فيها المستهلكون مدعين، لتجنب إساءة الشركات لاستخدام إجراءاته المبسطة

تمكين لجنة العقود من تنظيم جميع العقود الاستهلاكية من خلال شروط العقود والمحظورات ذات التطبيق العام

سن تشريعات بشأن ضمانات السلع أو الخدمات الاستهلاكية وإنشاء لجنة معنية بالضمانات لتحديد المعايير

مراجعة قانون ضمانات وكفالات المستهلك وتعديل قانون حماية المستهلك لمعالجة العدالة الموضوعية والإجرائية في عقود الاستهلاك

استعراض سياسات حماية المستهلك القائمة، من أجل مراعاة السمات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، وضمان إطلاع المستهلكين والمؤسسات التجارية على حقوقهم والتزاماتهم في السوق الرقمية وتوعيتهم بها. والنظر في سن تشريعات أو سياسات بشأن الإعلان الرقمي، بما في ذلك الإعلانات السلوكية (التسويق عبر المؤثرين)

مراجعة تعديلات قانون المعاملات الإلكترونية رقم (3) لعام 2562 بالتقويم البوذي (2019) لتشمل ما يلي:

(أ) تشجيع إيلاء الأولوية للمنتجات المحلية

(ب) النص صراحة على أن التجارة عبر الإنترنت تخضع لجميع قوانين حماية المستهلك، مع التأكيد على ضرورة الامتثال لقانون شروط العقود غير العادلة لعام 2540 بالتقويم البوذي (1997)، بما في ذلك في مجالات الإعلانات المضللة ووضع العلامات والضمانات والكفالات وحظر بنود الاستثناء

(ج) اشتراط معايير رفيعة لحماية البيانات وأمنها؛ والسماح بمجموعة واسعة من طرق الدفع (النقد وبطاقات الائتمان والخصم والمحفظات الإلكترونية وما إلى ذلك) ومراعاة غير المتعاملين مع المصارف

(د) إناطة مزودي منصات التجارة الإلكترونية بدور التحكم في النفاذ ومسؤولية الطرف الثالث عن سلوك البائعين عبر الإنترنت الذين يستخدمون منصاتهم

(هـ) تحديد المعايير الدنيا لخدمات معالجة شكاوى المستهلكين

استكمال تعريف "المنتج غير المأمون" بتعريف "الخدمة غير المأمونة" في قانون حماية المستهلك

توحيد معايير تحديد عبء الإثبات بموجب قانون المسؤولية عن المنتجات لعام 2551 بالتقويم البوذي (2008)

مراجعة قانون البيع المباشر والتسويق المباشر لعام 2545 بالتقويم البوذي (2002)، للإشارة إلى السلع والخدمات المستثناة من مهلة الإقالة التي تستغرق سبعة أيام وإجراءات إرجاع البضائع

#### الإطار المؤسسي

مكتب مجلس حماية المستهلك والمكتب الوطني لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

السلطان التنفيذية والقضائية

إنشاء مكاتب لمكتب مجلس حماية المستهلك في جميع المقاطعات و/أو إقامة المكتب لشراكة مع مؤسسات أخرى مثل المكتب الوطني لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، للوصول بشكل مباشر إلى المستهلكين الضعفاء والمحرومين وحمايتهم.

تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في محكمة العدل ووزارة العدل لتعزيز فرص وصول المستهلكين إلى العدالة في جميع المقاطعات

مجلس حماية المستهلك ومكتب مجلس حماية المستهلك وأصحاب المصلحة المعنيون (الأوساط الأكاديمية وجمعيات المستهلكين والخبراء من هيئات التنظيم)

تكليف مكتب مجلس حماية المستهلك بمسؤولية الإشراف على معالجة شكاوى المستهلكين والوساطة، لتعزيز ولايته كجهة تنظيمية.

النظر في نقل مهام ومسؤوليات معالجة الشكاوى والوساطة إلى الهيئات المحلية، لتحسين تلبية احتياجات المستهلكين. وللوفاء بهذه المهمة، ينبغي تعزيز القدرات على الصعيد المحلي

إنشاء آليات لتوزيع الشكاوى بين الوكالات الحكومية

مكتب مجلس حماية المستهلك ومكتب لجنة التأمين واللجنة الوطنية للإذاعة والاتصالات السلكية واللاسلكية وأصحاب المصلحة المعنيون

اللجنة الوطنية لتطوير إقامة العدل

وضع شروط عالية الجودة للوساطة من خلال نشر الأدوات اللازمة للتقييم والتعلم المستمرين للوسطاء وإخضاع الوكالات الحكومية لتقييم الجودة، بما في ذلك مكتب مجلس حماية المستهلك ومكتب لجنة التأمين واللجنة الوطنية للإذاعة والاتصالات السلكية واللاسلكية.

الجهة المستهدفة	التوصيات
مكتب مجلس حماية المستهلك ومؤسسات الأعمال التجارية	تشجيع مؤسسات الأعمال على توفير آليات داخلية لمعالجة الشكاوى على وجه السرعة والإنصاف والشفافية على أن تكون غير مكلفة ويسهل الوصول إليها وتتسم بالسرعة والفعالية، دون تكاليف أو أعباء لا مبرر لها، وتوفير روابط إلى خدمات شكاوى المستهلكين وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في مكتب مجلس حماية المستهلك.
مكتب مجلس حماية المستهلك ومؤسسات الأعمال ومجموعات المستهلكين	تعزيز حملات توعية وإعلام المستهلكين، بطرق منها التعاون مع مؤسسات الأعمال ومجموعات المستهلكين، بشأن حقوق المستهلك وسبل السعي إلى تسوية المنازعات والانتصاف، بما في ذلك آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر
مكتب مجلس حماية المستهلك ولجنة حماية البيانات الشخصية	متابعة التطبيق والتنفيذ الكاملين لقانون حماية البيانات الشخصية لعام 2562 بالتقويم البوذي (2019)
السلطان التشريعية والتنفيذية	زيادة ميزانية مكتب مجلس حماية المستهلك، لتحسين الموارد اللازمة لإنفاذ القانون، والتقاضي نيابة عن المستهلكين، وأنشطة اختبار المنتجات، والتوعية، والبحث ووضع السياسات.