



สภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย
Thai Small and Medium Enterprises Council

บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือในการยกระดับตลาดที่เป็นธรรม

สำหรับผู้บริโภคและผู้ประกอบการ SMEs สุจริต

ระหว่าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กับ

สภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย

บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือฉบับนี้ จัดทำขึ้น ณ เซ็นทรัลพลาซ่า ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ
ห้อง BB ๒๐๒ ชั้น ๒ เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๔ ระหว่าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี
ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร โดยนายณรงค์ พูลพิพัฒน์ ตำแหน่งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต่อไป
ในบันทึกความเข้าใจนี้จะเรียกว่า “สคบ.” ฝ่ายหนึ่ง และ

สภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ตั้งอยู่เลขที่ ๘๗ ยูนิต ๖ ชั้น ๒๒ อาคารเอ็มไทยทาวเวอร์
อลซีชั่นส์เพลส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดย นายสุปรีย์ ทองเพชร ตำแหน่ง
ประธานสภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ซึ่งต่อไปในบันทึกความเข้าใจฉบับนี้เรียกว่า “สภาเอสเอ็มอี”
อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยที่ปัจจุบันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
ได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างรวดเร็ว โดยมีการใช้ช่องทางออนไลน์ อาทิ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
สื่อสังคมออนไลน์ และแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นกลไกหลักในการดำเนินธุรกิจและเข้าถึงผู้บริโภคในวงกว้าง
ประกอบกับปรากฏข้อเท็จจริงว่าตลาดดังกล่าวยังคงมีปัญหาเชิงโครงสร้าง อันได้แก่ การจำหน่ายสินค้าและ
บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การโฆษณาอันเป็นเท็จหรือเกินจริง การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา ตลอดจน
พฤติกรรมหลอกลวงผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ความเชื่อมั่นในระบบตลาด
และความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs สุจริต

(๓) สนับสนุนการเผยแพร่คู่มือ องค์กรความรู้ และกิจกรรมอบรมไปยังเครือข่าย SMEs ทั่วประเทศ

(๔) สนับสนุนการคัดเลือก SMEs สุจริตหรือ SMEs ต้นแบบเพื่อเข้าร่วมโครงการ Verified SMEs / Trusted Seller

(๕) ร่วมพัฒนาเนื้อหา SMEs Consumer Protection Toolkit ให้เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับผู้ประกอบการจริง

(๖) สนับสนุนการสื่อสารสร้างความตระหนักว่า การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความน่าเชื่อถือทางธุรกิจ

(๗) ร่วมติดตามผลและประเมินผลกระทบของโครงการต่อผู้ประกอบการ SMEs

ข้อ ๔ ระยะเวลาความร่วมมือ

บันทึกความเข้าใจฉบับนี้ มีกำหนดระยะเวลาความร่วมมือ สามปี นับตั้งแต่วันที่ลงนามในบันทึกความเข้าใจนี้ การยกเลิกบันทึกความเข้าใจฉบับนี้ สามารถทำได้โดยความยินยอมร่วมกันจากหน่วยงานทั้งสองฝ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องมีหนังสือแจ้งให้ทั้งสองฝ่ายทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ทั้งนี้ ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามบันทึกความเข้าใจที่อยู่ระหว่างดำเนินการร่วมกัน โดยให้ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ เว้นแต่ทั้งสองฝ่ายจะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อ ๕ การรักษาความลับ

ทั้งสองฝ่ายตกลงว่าจะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับซึ่งฝ่ายที่เป็นเจ้าของข้อมูล ประสงค์จะให้เก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผย เผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับ ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายสามารถประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ โฆษณา หรือให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานได้ตราบเท่าที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่าย

การรักษาความลับดังกล่าวตามวรรคหนึ่งให้ยังคงมีผลต่อไป แม้บันทึกฉบับนี้จะสิ้นสุดแล้ว และจะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้น ต้องไม่ดำเนินการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทั้งสองฝ่าย

ทั้งนี้ ต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานทั้งสองฝ่าย

ข้อ ๖ การติดตาม การประเมินผล และการนำเสนอความก้าวหน้า

เพื่อให้ความเข้าใจก่อประโยชน์ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องได้ทราบความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในการทำงานร่วมกัน หน่วยงานทั้งสองจะมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการร่วมกัน รวมทั้งจัดให้มีการประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอความก้าวหน้าของความเข้าใจและรายงานผลต่อผู้บริหารในระดับนโยบายให้ได้ทราบทั้งสองฝ่าย

ร่วมกันพัฒนากลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน, ใช้หลักฐานดิจิทัลเป็นสำคัญ และกำหนดกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อลดภาระของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการยุติข้อพิพาท

๒.๔ การจัดทำเครื่องมือสนับสนุน SMEs

จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ และเครื่องมือสำเร็จรูป เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ, เข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้โดยง่ายและสามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง เพื่อลดความเสี่ยงในการกระทำผิด

๒.๕ การส่งเสริมองค์ความรู้และศักยภาพผู้ประกอบการ

ร่วมกันดำเนินกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ อบรม และให้คำปรึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจของ SMEs ให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๖ การแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากข้อมูล

ร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค, แนวโน้มปัญหาในตลาด และรูปแบบการกระทำความผิด ภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดนโยบาย

ข้อ ๓ หน้าที่และความรับผิดชอบ

๓.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีบทบาทสนับสนุน ดังนี้

- (๑) ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๒) สนับสนุนข้อมูล แนวทาง และองค์ความรู้เกี่ยวกับการโฆษณา ฉลาก สัญญา การรับประกัน การคืนสินค้า และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ร่วมออกแบบเกณฑ์ Verified SMEs / Trusted Seller ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๔) สนับสนุนการพัฒนากระบวนการ Fast-track Mediation สำหรับข้อพิพาทมูลค่าไม่สูง
- (๕) สนับสนุนการจัดทำคู่มือและสื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้ประกอบการ SMEs
- (๖) สนับสนุนการเชื่อมโยงกลไกกับหน่วยงานภาครัฐหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง
- (๗) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีพบผู้ประกอบการที่กระทำผิดซ้ำ หลอกหลวงผู้บริโภค หรือสร้างความเสียหายเป็นวงกว้าง

๓.๒ สภาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อมไทย (สภาเอสเอ็มอี) มีบทบาทสนับสนุน ดังนี้

- (๑) ประสานเครือข่ายผู้ประกอบการ SMEs เพื่อเข้าร่วมโครงการนำร่อง
- (๒) รวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของ SMEs เพื่อเสนอแก่ สคบ.

ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างยั่งยืน ทั้งสองฝ่ายจึงได้ตกลงจัดทำบันทึกความเข้าใจฉบับนี้

ข้อ ๑ วัตถุประสงค์ความร่วมมือ

เพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือระหว่างทั้งสองฝ่ายในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) พัฒนาและยกระดับกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจดิจิทัล

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs สุจริต ให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและแข่งขันในตลาดได้อย่างเป็นธรรม

(๓) พัฒนาเครื่องมือ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติ รวมถึงการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการกระทำผิดโดยไม่เจตนา

(๔) สร้างกลไกการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นความรวดเร็ว เป็นธรรม และลดภาระของทุกฝ่าย

(๕) ส่งเสริมการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๒ ขอบเขตความร่วมมือ

ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๒.๑ การจัดตั้งกลไกความร่วมมือเชิงบูรณาการ

จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานร่วม, วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาเชิงระบบ, เสนอแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ และติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ การพัฒนาระบบรับรองผู้ประกอบการ (Trusted SMEs)

ร่วมกันพัฒนาโครงการรับรองผู้ประกอบการ SMEs ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการ, วิธีการตรวจสอบตัวตนและการปฏิบัติตามกฎหมาย และระบบแสดงสถานะหรือเครื่องหมายรับรองเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลและตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างมั่นใจ

๒.๓ การพัฒนาระบบระงับข้อพิพาทแบบรวดเร็ว

ข้อ ๗ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบันทึกความเข้าใจ

หากฝ่ายใดประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมในรายละเอียดของบันทึกความเข้าใจฉบับนี้ ให้แจ้งให้อีกฝ่ายทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ (สามสิบ) วัน และเมื่อทุกฝ่ายให้ความยินยอมในการแก้ไขเพิ่มเติมบันทึกความเข้าใจฉบับนี้แล้ว ให้จัดทำบันทึกความเข้าใจ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมเป็นหนังสือ และลงนามร่วมกันโดยผู้มีอำนาจของแต่ละฝ่าย โดยให้ถือว่าการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของบันทึกความเข้าใจฉบับนี้ด้วย

บันทึกความเข้าใจนี้ จัดทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกันทุกประการ โดยทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดแล้ว เห็นว่า ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของหน่วยงานทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน เพื่อเป็นหลักฐานและหน่วยงานทั้งสองฝ่ายต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สภาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อมไทย

ลงชื่อ.....

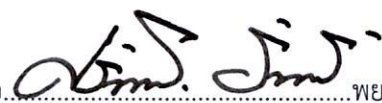
(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงชื่อ.....

(นายสุปรีย์ ทองเพชร)

ประธานสภาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อมไทย

ลงชื่อ..........พยาน

(นายศรินทร์ รัชผ่า)

รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงชื่อ..........พยาน

(นางสาวรมนต์อร บุญเรือง)

เลขาธิการสภาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อมไทย