



การโต้เถียงข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีการซื้อขายสินค้า  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สิทธิชัย จิระสันติมน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปรีดี พนมยงค์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
พ.ศ. 2557

**Mediation Resolution of Electronic Commerce : A Case Study on  
Online Sale Contract**

**Sittichai Jirasantimano**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the**

**Degree of Master of Laws**

**Department of Laws**

**Pridi Banomyong Faculty of Law , Dhurakij Pundit University**

**2014**

เลขทะเบียน.....	0231529
วันลงทะเบียน.....	- 7 ต.ค. 2557
เลขเรียกหนังสือ.....	347.09

2พ  
สจ 2557  
† 2557



หัวข้อวิทยานิพนธ์	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษารณิการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ชื่อผู้เขียน	สิทธิชัย จิระสันติมน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ พินิจ ทิพย์มณี
สาขาวิชา	นิติศาสตร์
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

สาเหตุที่ทำให้การทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากผู้ประกอบการและผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น ไม่กล้าตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เพราะไม่ไว้วางใจผู้ขายไม่ทราบว่าผู้ขายเป็นใครมีสถานประกอบการตั้งอยู่ที่ใดไม่สามารถเห็นสินค้าหรือจับต้องสินค้าได้ อีกทั้งยังไม่แน่ใจว่าหากเกิดข้อพิพาทหรือมีปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมแล้วจะสามารถดำเนินการเรียกร้องหรือติดตามเอาากับผู้ประกอบการได้หรือไม่เพียงไร

จากการศึกษาพบว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าทำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แม้ปัจจุบันประเทศไทยจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องหรือร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งมีกฎหมายรองรับการระงับข้อพิพาทด้วยทางเลือกอื่นนอกเหนือจากการนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้วก็ตามแต่ด้วยเหตุที่การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่โดยสภาพมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงลบหรือทำลายได้โดยง่าย แต่หน่วยงานรัฐดังกล่าวไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคสนับสนุนรวมทั้งการขาดงบประมาณในการดำเนินงานจึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญที่ทำให้การระงับข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ผลเท่าที่ควรนอกจากนี้เนื่องจากระบบการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางเลือกหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆอาจจะยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วความน่าเชื่อถือและมีต้นทุนต่ำในการดำเนินการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศเช่น เกาหลีใต้ แคนาดา หรือนิวซีแลนด์ ต่างมีกระบวนการระงับข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการร้องเรียน หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบโดยตรงรวมทั้งบุคลากรสนับสนุนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยการแก้ไข พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ให้เพิ่มเติมมาตรา 43/1 มีข้อความว่า “ให้จัดตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอำนาจในการการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” โดยร่วมดำเนินการใกล้เคียงทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการระงับข้อพิพาท ก็จะเป็นการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่มีความรู้ความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท



Thesis Title	Mediation Resolution of Electronic Commerce : A Case Study on Online Sale Contract
Author	Sittichai Chirasantimano
Thesis Advisor	Associate Professor Pinid Thipmancee
Department	Law
Academic Year	2013

### ABSTRACT

The objective of this thesis is the reasons that electronic commerce contracts have not been widely accepted in Thailand are that the business operators and the consumers do not trust and are reluctant to purchase goods online as they do not know who the sellers of those goods are, where their offices are located, and they have not actually seen or touched the goods. Furthermore, in the event that there are any disputes or unfairness issues arising out of the electronic commerce contracts, the business operators and the consumers are not sure whether or not they can claim for remedies or take any action against the seller and to what extent they can claim.

According to the study, it can be considered that the dispute resolution for electronic commerce is essential to build the customer confidence in the electronic commerce. Although there is the existing authority in Thailand which directly undertakes the claims or disputes arising out of electronic commerce, as well as the laws relating to the alternative dispute resolutions otherwise than the litigation in the court, the fact that electronic commerce is generally conducted through electronic system which, by its nature, can be easily altered, removed or destroyed while the existing authority does not have supported staffs who have the technical expertise on this field as well as lack of the sufficient budget for operation, has an important impact on the effectiveness of dispute resolution for electronic transaction. In addition, the system of alternative dispute resolution or settlement of claim provided by the relevant authorities may yet be able to satisfy the needs of business operators and the consumers as they would require convenience, speed,

trustworthiness and low budget to resolve their case. Unlike Thailand, the other countries i.e. South Korea, Canada or New Zealand have the effective dispute resolution system for electronic commerce, for example; the system for filing the claims, the authorities directly assigned to responsible for such disputes, as well as the staffs who have special expertise in this field.

Accordingly it is necessary [for Thailand] to establish the authority which will be specifically responsible for the dispute resolution for electronic transactions by amending the Electronic Transaction Act B.E. 2544 (2001) and Section 43/1 should be added with the following wording:-

“The Dispute Resolution Commission for Electronic Commerce shall be established and shall has the power to settle any dispute arising out of Electronic Commerce or Electronic Transaction”.

The co-operative services provided by the Dispute Resolution Commission for Electronic Commerce and the Consumer Protection Board would solve the problems on shortage of qualified staffs involving in the dispute resolution procedure and this will definitely constitute the trustworthy dispute resolution procedure to be entered into by any person.

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ พินิจ ทิพย์มณี ที่ให้ความกรุณารับเป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำตลอดจนแนวคิดผู้เขียนเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เนื้อหาของเรื่องที่ทำวิทยานิพนธ์นี้

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ธีระ ศรีธรรมรักษ์ ที่ให้ความกรุณารับเป็นประธาน กรรมการ รองศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์ และอาจารย์ธีรวัฒน์ จันทสมบูรณ์ ที่กรุณารับเป็น กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้เขียน ทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจมา โดยตลอด รวมถึงนางสาวสุรัสวดี แสนสุข ที่คอยช่วยเหลือผู้เขียนเสมอมา ขอขอบคุณนางสาว ปาณิสรา ก้องพานิชกุล นางสาวสุภาวดี พุ่มน้อย นางสาวอุษณิษา คุณเอกอนันต์ ที่ให้ความร่วมมือกับ ผู้เขียนในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และเพื่อนของผู้เขียนทุกคนที่มักจะห่วงใยผู้เขียนเมื่อยามที่พบกับ อุปสรรค ทำยที่สุดนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ในทางวิชาการประการใด ผู้เขียนขอบอบไว้ แต่ท่านอาจารย์ที่ให้ความรู้ทุกท่าน และผู้เขียนขอแสดงความกตัญญูกตเวทิตาแด่บิดามารดาของผู้เขียน รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น



สิทธิชัย จิระสันติมน



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	8
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	8
1.4 สมมติฐานการศึกษา.....	8
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
2. วิชาการ ทฤษฎี ลักษณะข้อพิพาทเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์.....	10
2.1 วิชาการและความเป็นมาของสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	10
2.2 ทฤษฎีและหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	11
2.2.1 ทฤษฎีการแสดงเจตนาและการก่อให้เกิดสัญญา.....	11
2.2.1.1 การแสดงเจตนาข้อเสนอคำสนอง.....	12
2.2.2 การเกิดขึ้นของสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ .....	16
2.2.3 กระบวนการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต .....	18
2.2.4 การบังคับตามสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ .....	22
2.3 ลักษณะการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ .....	27
2.3.1 หลักการทั่วไปของการไกล่เกลี่ย .....	27
2.3.2 หลักการทั่วไปของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ .....	30
2.4 แนวคิดและหลักกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายของประเทศไทยเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ.....	37
3.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย.....	37
3.1.1 กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	37
3.1.2 การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	46
3.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์....	59
3.1.4 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	65
3.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ.....	66
3.2.1 กฎหมายประเทศแคนาดา.....	66
3.2.2 กฎหมายประเทศนิวซีแลนด์.....	68
3.2.3 กฎหมายประเทศเกาหลีใต้.....	71
4. ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย(ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล).....	77
4.1 ปัญหาความเหมาะสมของสภาพสังคมและความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	77
4.2 ปัญหาการนำข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาไกล่เกลี่ย.....	80
4.3 ปัญหาข้อกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	89
4.3.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป.....	89
4.3.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยหน่วยงานของรัฐ.....	90
4.4 ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	91
4.5 ปัญหามาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	93

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....	95
5.1 บทสรุป .....	95
5.2 ข้อเสนอแนะ .....	99
บรรณานุกรม .....	102
ประวัติผู้เขียน .....	108



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของต่างประเทศ .....	76



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce) หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในทุกๆ ช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทของความสำคัญขององค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่น ท่าเล ที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น ดังนั้น จึงลดข้อจำกัดของระยะทางและเวลาในการทำธุรกรรมลงได้<sup>1</sup>

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เริ่มขึ้นเมื่อประมาณต้นทศวรรษที่ 1970 โดยเริ่มจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยง่าย และในช่วงเริ่มต้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทใหญ่ๆ เท่านั้น บริษัทเล็กๆ มีจำนวนไม่มากนัก ต่อมาเมื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange-EDI) ได้แพร่หลายขึ้น ประกอบกับคอมพิวเตอร์พีซีได้มีการขยายเพิ่มอย่างรวดเร็วพร้อมกับการพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ทำให้หน่วยงานและบุคคลต่างๆ ได้ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ในปัจจุบันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมธุรกรรมหลายประเภท เช่น การโฆษณา การซื้อขายสินค้า การซื้อหุ้น การทำงาน การประมูล และการให้บริการลูกค้า<sup>2</sup>

อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ระบบคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูล ระบบสื่อสารอาจเป็นระบบพื้นฐานทั่วไป เช่นระบบโทรศัพท์ โทรสาร หรือวิทยุ โทรทัศน์ แต่ระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่วโลก เป็นระบบเปิดกว้าง

<sup>1</sup> ศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถาน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.rirs3.royin.go.th/coinages/webcoinage.php>

<sup>2</sup> พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือ (E-Commerce). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.pncc.ac.th/pncc/wrod/E-commerce.doc>.



ประเมินได้ ดังนั้นปัญหาเหล่านี้มีการส่งผลกระทบต่อสังคมจนทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนไม่กล้าตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีหลายสาเหตุ เช่น ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะสาเหตุจากการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้า สินค้าที่ผู้บริโภคได้รับไม่ตรงตามที่ผู้ขายโฆษณา สินค้าที่ซื้อขายชำรุดในภายหลังแต่ผู้ซื้อไม่สามารถติดต่อผู้ขายเพื่อเปลี่ยนหรือแก้ไขซ่อมแซมได้ ผู้ซื้อไม่ยอมชำระเงิน ผู้ซื้อหลีกเลี่ยงการรับมอบสินค้า ตลอดจนความไม่มั่นใจในกรณีที่เกิดมีปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเรียกร้องจากผู้ประกอบการได้อย่างไร หรือสามารถร้องเรียนผ่านหน่วยงานใด เนื่องจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้ปริมาณและมูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยยังตามหลังอีกหลายประเทศ เช่น ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศแคนาดา เนื่องจากประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ได้พัฒนาระบบในการระงับข้อพิพาทหรือจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิด ทั้งในบทบาทของหน่วยงานของรัฐ หรือภาคเอกชนที่พัฒนาระบบหรือกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของตนเอง<sup>4</sup>

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการพาณิชย์ โดยถือเป็นการทำสัญญา หรือการซื้อขายสินค้าหรือบริการต่างๆ และแม้ประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ก็เป็นเพียงการอธิบายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาแล้วกลับพบว่ามีความหมายที่เกี่ยวข้องมากมายหลายมิติ ทั้งที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรมสัญญา พยานหลักฐาน ภาษีอากร ทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมด้วย แต่กฎหมายดังกล่าวยังไม่ได้รับการบูรณาการ ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวในหลายๆ ด้าน เช่น การขาดกฎหมายในลำดับรองภายใต้กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังคงรอให้มีการดำเนินการร่างและประกาศใช้เพิ่มเติม ความชัดเจนเกี่ยวกับผลทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่เกิดข้อพิพาทในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

<sup>4</sup> พลอย เจริญสม. (2556). การซื้อ-ช่องทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาททางออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.eta.or.th/eta\\_website/mains/display/1446](http://www.eta.or.th/eta_website/mains/display/1446).

ด้วยปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น ผู้ประกอบการและผู้บริโภคขาดความเชื่อในการทำธุรกรรม ซึ่งจากปัญหาการขาดความเชื่อมั่นนี้เองจึงเป็นที่น่าพิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใดอันเป็นที่มาของการทำงานวิจัยนี้ โดยพบว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นในระยะแรกนั้น ที่รู้จักกันแพร่หลายคือ โทรพิมพ์ ซึ่งประยุกต์มาจากโทรเลข และโทรสาร ซึ่งประยุกต์มาจากโทรศัพท์ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เมื่อมีการติดต่อซื้อขายกันโดยทางโทรพิมพ์ ดังนี้สัญญาได้เกิดขึ้นแล้วเมื่อมีการเจรจาตกลงตามโทรพิมพ์ดังกล่าว แต่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 456 วรรคสอง กำหนดว่าสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์ซึ่งตกลงกันราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้น สัญญาจะซื้อจะขาย คำมั่นในการขายทรัพย์ที่มีราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้นขึ้นไป ต้องมีหลักฐานลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบหรือได้วางประจำไว้ หรือได้ชำระหนี้บางส่วนแล้วจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ แต่เมื่อไม่ปรากฏหลักฐานการชำระหนี้บางส่วนหรือวางมัดจำหรือลายมือชื่อของจำเลยที่ต้องรับผิดชอบแล้ว จึงไม่สามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีได้ (ฎีกา 3046/2537)

จากกรณีนี้ทำให้เห็นว่าแม้ในทางปฏิบัติการค้าจะมีการนำเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ แต่หากไม่มีกฎหมายรองรับสนับสนุน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นก็ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้เนื่องจากขาดความเชื่อมั่นของผู้ที่จะใช้บริการ จากนั้นจึงได้มีความตื่นตัวในการที่จะพัฒนากฎหมายเพื่อรองรับการพาณิชย์ที่ติดต่อกันทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นสื่อที่ปรากฏขึ้นในระบบไร้กระดาษ คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทันต่อการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการพัฒนาการเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวมีความแตกต่างจากวิธีการทำธุรกรรมซึ่งมีกฎหมายรองรับอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อันส่งผลให้ต้องมีการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือ การรับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้น่าเชื่อถือ และมีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยวิธีการทั่วไปที่เคยปฏิบัติอยู่เดิมอันจะเป็นการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ด้วยการมีกฎหมายรองรับในลักษณะที่เป็นเอกรูป และสอดคล้องกับมาตรฐานที่นานาประเทศยอมรับ<sup>5</sup>

<sup>5</sup> เหตุผลในการประกาศใช้ พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544



หลังจากมีการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวมาชั่วระยะเวลาหนึ่ง ก็ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอีก หลายครั้ง เพื่อปรับปรุงกฎหมายให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สิ่งหนึ่งที่ถูกละเลยและยังไม่ได้รับการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือ เมื่อเกิดข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว การอ้างว่าการทำธุรกรรมดังกล่าวเพื่อเป็นพยานหลักฐานในชั้นการพิจารณาของศาล เพราะหากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการยอมรับหรือความสะดวกในการนำสืบเป็นพยานในชั้นศาลเหมือนดังเช่นการทำธุรกรรมในรูปแบบทั่วไป ก็เป็นที่เชื่อได้ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาในความน่าเชื่อถือของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งก็จะเป็นการนำไปสู่ความก้าวหน้าและตอบสนองความต้องการของสังคมไทยที่กำลังก้าวไปสู่สังคมไร้พรมแดนได้ในที่สุด

แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วย การส่งเสริมการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น โดยผ่านกระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชน ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงจัดการเสวนาเพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องการป้องกันภัยจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาบังคับใช้ รวมถึงการควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านกระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและบัญญัติไว้อย่างเคร่งครัด และการประสานงานช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่แล้วของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและหน่วยงานสนับสนุน ให้มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนและระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นพร้อมกับมีมาตรการในการรับมือกับปัญหาการฉ้อโกงบนอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพราะสิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนของการทำธุรกรรมในรูปแบบธรรมดาบนกระดาษและการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์คือความน่าเชื่อถือของหลักฐานการทำธุรกรรมที่สามารถเยียวยาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหลังจากมีการผิดสัญญาหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นซึ่งหากเป็นกรณีเกิดข้อพิพาทในการทำธุรกรรมธรรมดาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็สามารถนำข้อพิพาทนั้นเข้าสู่ระบบการพิจารณาของศาลได้ซึ่งมีกระบวนการรองรับอย่างครบถ้วนชัดเจนน่าเชื่อถือและรวดเร็วและโดยง่ายแล้วแต่กรณี แต่หากเป็นกรณีข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แม้จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รองรับแต่ยังมีได้มีการกำหนดกระบวนการที่ชัดเจนที่จะ

ระงับข้อพิพาทอย่างครบถ้วนชัดเจนน่าเชื่อถือและรวดเร็วและโดยง่ายและเหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาทที่แตกต่างจากข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมโดยทั่วไป เช่น กรณีกลุ่มผู้เสียหายจำนวนยี่สิบสี่รายที่ถูก หลอกขายตุ๊กตาเฟอร์บี้ผ่านทางอินสตาแกรม โดยมีการแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งในคดีนี้มีผู้ต้องหายอมที่จะคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายทั้งหมด จำนวนกว่า ห้าล้านบาทตรงกับจำนวนเงินที่ผู้ต้องหาหลอกลวงผู้เสียหายไป แต่ในทางคดีผู้กระทำความผิดฐานร่วมกันฉ้อโกงประชาชน เป็นคดีอาญาซึ่งยอมความไม่ได้ โดยการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับกลุ่มผู้เสียหายเป็นเพียงเหตุบรรเทาโทษในการพิจารณาคดีในชั้นศาลเท่านั้น<sup>6</sup> เห็นได้ว่าเป็นการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายและมีการระงับข้อพิพาทผ่านทาง การดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แม้จะเป็นกรณีที่ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาความเสียหาย แต่หากเป็นกรณีที่มีความเสียหายไม่มาก ไม่เป็นที่สนใจของประชาชนและสื่อมวลชน ก็ไม่แน่ใจว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายจะได้รับการเยียวยาหรือไม่ จากกรณีนี้ทำให้ประชาชนยังไม่มั่นใจในการที่จะทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

จากการสำรวจของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ในเรื่องการแก้ไขปัญหาในการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ คิดเป็นร้อยละ 35 ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการใดๆ คิดเป็นร้อยละ 22 ผู้ประกอบธุรกิจตอบรับแล้วตรวจสอบคำสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 11.32 ผู้บริโภคแจ้งความดำเนินคดีเอง คิดเป็นร้อยละ 6.5 โดยผู้บริโภคพอใจกับการแก้ไขปัญหาเพียงร้อยละ 60 ซึ่งความไม่เชื่อมั่นในการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ยืนยันได้จากสถิติการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>7</sup> และแม้จะมีกฎหมายที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วก็ตาม แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและสื่อสังคมออนไลน์ (social media) มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้ประชาชนอาจเลือกที่จะได้ใช้มาตรการลงโทษทางสังคม (social sanction) โดยการคว่ำบาตร (boycott) ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีจริยธรรมหรือเอาเปรียบผู้บริโภค ด้วยการประกาศและแจ้งเตือนเว็บที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งจะกระจายไปในวงกว้างอย่างรวดเร็ว โดยสัดส่วนของการใช้วิธีการนี้ในปัจจุบันมี

<sup>6</sup> ชื่นมื่น! สาวแสบหลอกขายเฟอร์บี้ทางอินสตาแกรม ยอมคืนเงินให้เหยื่อ 5.1 ล้าน ตำรวจยันคดียังเดินหน้าเนื่องจากเป็นคดีอาญายอมความไม่ได้. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2556,

จาก <http://www.manager.co.th/Crime/ViewNews.aspx?NewsID=9560000027959>

<sup>7</sup> ทิววรรณ เมืองเสน. (2555). *ซื้อสินค้าออนไลน์อย่างไรให้ปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.ocpb.go.th>.

สูงถึงร้อยละ 85.1<sup>8</sup> จากสถิติดังกล่าวนี้ เห็นได้ว่าหากสามารถทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทมีความรวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือโดยหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพก็จะเป็นสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

ดังนั้น การหาแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาธุรกิจการค้าและมีส่วนช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย เช่นนี้แล้วรัฐบาลควรรักษาความตระหนักและความสำคัญกับการวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือที่ค่อนข้างมีความสะดวก รวดเร็ว และราคาถูก เพื่อเป็นการสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นจุดเด่นและเป็นกลไกสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด แต่อีกปัจจัยที่เป็นกลไกสำคัญไม่แพ้กันก็คือกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชน ทั้งนี้ รัฐบาลควรปลูกฝังเกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคในหลายๆด้านให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการสอดแทรกไปในบทเรียนของเยาวชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการปัญหาต่างๆ ที่สามารถคุ้มครองและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้โดยผ่านทางสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้พบว่า การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นยังมีปัญหาหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เช่น ปัญหาความเหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย, ปัญหาในการนำข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย, ปัญหากฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมเพียงใด, หน่วยงานที่รับผิดชอบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถระงับข้อพิพาทในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ รวมถึงแนวทางการบังคับใช้กฎหมายและเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับ

<sup>8</sup> ปัญหาและการคุ้มครองผู้บริโภค จากการซื้อ-ขายแบบ อี-คอมเมิร์ซ. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.thairath.co.th>.

ประชาชนในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรได้รับการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับนานาประเทศต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาวิวัฒนาการ ความเป็นมา ทฤษฎี หลักกฎหมาย และลักษณะของข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยและต่างประเทศ
3. เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาของกฎหมายไทยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อเสนอแนะมาตรการและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาในประเด็นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยมุ่งประเด็นการศึกษาในกรณีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการวิเคราะห์จากกฎหมายไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ โดยจะศึกษาเฉพาะเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล

## 1.4 สมมุติฐานของการศึกษา

ในปัจจุบันประเทศไทยมีข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงจำเป็นต้องแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 โดยกำหนดให้จัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมดำเนินการกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนกระบวนการในการติดตามและหรือจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ผู้ซื้อและผู้ขายมีช่องทางในการจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านกลไกที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีการติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการเพิ่มมูลค่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

### 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้เขียนได้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการค้นคว้าทางเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารทางวิชาการ วารสารต่างๆ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายงานการประชุม การสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ความชำนาญในหน่วยงานของรัฐที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรณีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมถึงแนวทางการระงับข้อพิพาทดังกล่าวที่ดำเนินการใกล้เคียงโดยหน่วยงานของรัฐ

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี ความเป็นมา และลักษณะของข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ทำให้ทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยและต่างประเทศ
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. ทำให้ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### วิวัฒนาการ ทฤษฎี ลักษณะข้อพิพาทเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ยังไม่เป็นที่นิยมมากนักในประเทศไทย อันเนื่องแต่ว่ามีปัญหาหลายอย่าง ทั้งในเรื่องของกฎหมายที่ใช้บังคับ เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล อีกทั้งยังขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องนี้โดยตรง ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจปัญหาดังกล่าวมากขึ้น ในบทนี้จึงได้ทำการศึกษาในเรื่องประวัติความเป็นมา และหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

#### 2.1 วิวัฒนาการและความเป็นมาของสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce หมายถึงการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการโฆษณาสินค้า การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จุดเด่นของ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือประหยัดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจโดยลดความสำคัญขององค์ประกอบของธุรกิจที่มองเห็นจับต้องได้ เช่นอาคารที่ทำการห้องจัดแสดงสินค้า (show room) คลังสินค้าพนักงานขายและพนักงานให้บริการต้อนรับลูกค้า เป็นต้นดังนั้นข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์คือ ระยะทางและเวลาทำการแตกต่างกันจึงไม่อุปสรรคต่อการทำธุรกิจอีกต่อไป<sup>1</sup>

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ทั่วโลกมีความเป็นมาจากโครงการวิจัยเพื่อสร้างเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนโดยหน่วยงานของกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า “Advanced Research Project Agency Network” (ARP Anet) เมื่อราวปี 1969 ต่อมาผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลตามบ้านสามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ตง่ายขึ้นเพราะมีการพัฒนา World Wide Web และเว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) ในช่วงต้นทศวรรษปี 1990 เป็นผลทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นและทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือการประกอบธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีบทบาท

<sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556,

สำคัญมากขึ้นเป็นลำดับซึ่งการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์<sup>2</sup>

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการค้าที่น่าสนใจมากเพราะนับวันก็ยังมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆซึ่งส่งผลให้การค้าทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวได้อย่างรวดเร็วและการทำธุรกิจบนเว็บไซต์นั้นสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มากมายหลายประการได้แก่<sup>3</sup>

1. ทำการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และขายสินค้าได้ทั่วโลกนักท่องเที่ยวอินเทอร์เน็ตจากทั่วโลกสามารถเข้ามาในเว็บไซต์ของบริษัทได้ตลอดเวลาผู้ขายสามารถนำเสนอสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ
2. ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ และประหยัดค่าใช้จ่ายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีประโยชน์ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือสามารถเสนอข้อมูลที่ใหม่ล่าสุดให้กับลูกค้าได้ทันที
3. ง่ายต่อการชำระเงินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกสบายโดยวิธีการตัดผ่านบัตรเครดิตหรือการโอนเงินเข้าบัญชีซึ่งจะเป็นระบบอัตโนมัติ

## 2.2 ทฤษฎีและหลักกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและหลักกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ต้องพิจารณาในเรื่องการเกิดของสัญญาจะมีผลต่อการพิจารณาว่าสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อใดโดยจะพิจารณาจากพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากการทำสัญญาผ่านอินเทอร์เน็ตกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการแสดงเจตนาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของการแสดงเจตนาทำคำเสนอคำสนองว่าจะเกิดเป็นสัญญาเมื่อใดสัญญาเกิดขึ้นที่ใดดังนี้

### 2.2.1 ทฤษฎีการแสดงเจตนาและการก่อให้เกิดสัญญา

การพิจารณาในเรื่องการเกิดของสัญญาเพื่อให้ทราบว่าเมื่อมีการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สัญญาดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อใดซึ่งจะต้องพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บทบัญญัติเรื่องสัญญาและเมื่อเป็นการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องพิจารณาถึง

<sup>2</sup> วัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type2/tech04/22/cit/7\\_3.html](http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type2/tech04/22/cit/7_3.html).

<sup>3</sup> วัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type2/tech04/22/cit/7\\_3.html](http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type2/tech04/22/cit/7_3.html).

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ประกอบด้วยโดยจะพิจารณาในประเด็นเหล่านี้

### 2.2.1.1 การแสดงเจตนาทำคำเสนอคำสนอง

#### 1. คำเสนอ

คำเสนอเป็นการแสดงเจตนาเพื่อขอทำสัญญาด้วยความประสงค์ที่จะให้มีความผูกพันผู้ทำคำเสนอเมื่อมีคำสนองโดยไม่ต้องเจรจาต่อรองกันอีกการแสดงเจตนาทำคำเสนอสามารถทำได้หลายรูปแบบโดยอาจทำคำเสนอด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรืออาจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้คำเสนอนั้นไปถึงผู้รับคำเสนอเช่นส่งทางไปรษณีย์โทรสารโทรพิมพ์หรือโทรศัพท์ รวมถึงการสื่อสารโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ซึ่งคำเสนอนั้นต้องชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับคำเสนอสามารถทำคำสนองตอบได้เมื่อได้รับคำเสนอแต่หากเจตนาที่แสดงออกมานั้นมิได้แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของผู้แสดงเจตนาที่จะผูกพันตนเองแต่เป็นเพียงเจตนาที่มีลักษณะที่ต้องการเชิญชวนให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้ามาทำคำเสนอแล้วเจตนาที่แสดงออกมานั้นไม่ถือเป็นคำเสนอแต่เป็นเพียงคำเชื้อเชิญให้บุคคลเข้ามาทำคำเสนอเท่านั้น

แนวทางในการพิจารณาว่าการแสดงเจตนาเป็นคำเสนอหรือคำเชื้อเชิญให้ทำคำเสนอพิจารณาจากข้อความที่ปรากฏนั้นมีความชัดเจนแน่นอนเพียงพอที่จะถือว่าเป็นข้อผูกพันที่จะทำให้เกิดสัญญาได้หรือไม่และจะต้องแสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ทำคำเสนอที่ประสงค์จะให้ความผูกพันตนเองเมื่อมีการแสดงเจตนาสนองรับกลับมาโดยคำเสนอนั้นจะต้องแสดงถึงลักษณะของสินค้าปริมาณและราคาของสินค้า ซึ่งในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็อาจมีปัญหาในลักษณะที่ว่าเจตนาที่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายแสดงออกผ่านเว็บไซต์นั้นเป็นคำเสนอหรือเป็นเพียงคำเชื้อเชิญให้ทำคำเสนอ

ในการพิจารณาว่าการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นคำเสนอหรือไม่ซึ่งจะต้องพิจารณาจากกฎหมายในเรื่องของสัญญาโดยต้องเป็นการแสดงเจตนาขอทำสัญญาที่ชัดเจนมีเนื้อหาที่แน่นอนถึงขนาดที่หากผู้รับคำสนองตอบตกลงตามคำเสนอจะมีผลให้สัญญาเกิดขึ้นทันที และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้บัญญัติรับรองการแสดงเจตนาทำคำเสนอทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในมาตรา 13 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “คำเสนอในการทำสัญญาอาจเป็นข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้และห้ามปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งเป็นเพียงการบัญญัติรับรองไว้เป็นการทั่วไปว่าการแสดงเจตนาทำคำเสนอทางอิเล็กทรอนิกส์จะไม่ถูกปฏิเสธผลทางกฎหมายแต่การจะพิจารณาว่าการแสดงเจตนาเป็นคำเสนอหรือเป็นเพียงคำเชื้อเชิญให้ทำคำเสนอก็ต้องพิจารณาจากกฎหมายในเรื่องของสัญญาซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดในเรื่องสัญญาต่างๆ ไปเมื่อพิจารณาถึงการทำสัญญา



พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นเมื่อเกิดปัญหาที่จะต้องพิจารณาว่าการนำเสนอสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์นั้นเป็นคำเสนอหรือไม่จะต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงในการนำเสนอข้อมูลโดยต้องดูจากรูปแบบวิธีการที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและข้อความที่ปรากฏประกอบกับพิจารณาเจตนาของผู้นำเสนอสินค้าว่ามีเจตนาผูกพันตนหากมีการสนองรับหรือไม่ในกรณีที่เว็บไซต์นั้นมีการให้รายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ชัดเจนมีการระบุราคาของสินค้าโดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถที่จะตกลงทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทันทีซึ่งอาจจะมีการชำระราคาสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิตโดยใช้วิธีการกรอกหมายเลขบัตรเครดิตบนเว็บไซต์หรือโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารซึ่งการแสดงเจตนาดังกล่าวของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ขายมีความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้บริโภคสามารถทำคำเสนอได้และแสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ทำคำเสนอที่ประสงค์จะให้มีความผูกพันตนเองเมื่อมีการแสดงเจตนาสนองรับกลับมาจึงเห็นว่าการแสดงเจตนาดังกล่าวชัดเจนเพียงพอที่จะถือเป็นคำเสนอ

ดังนั้นการนำเสนอขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ในกรณีดังกล่าวอาจถือเป็นคำเสนอได้หากปรากฏว่าผู้นำเสนอขายสินค้านั้นประสงค์ที่จะผูกพันตนเมื่อได้รับการสนองรับกลับมาเช่นกรณีที่มีการกำหนดแบบคำสั่งซื้อพร้อมกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาเอาไว้อย่างชัดเจนผู้ซื้อเพียงแต่แสดงเจตนาว่าจะสนองรับหรือไม่เท่านั้นหรือในกรณีที่การนำเสนอสินค้าทางเว็บไซต์ที่ให้ผู้ซื้อเพียงแต่กรอกหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อชำระราคาโดยที่ระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตในทันทีโดยที่ผู้ซื้อไม่ต้องดำเนินการใดๆอีกการนำเสนอขายสินค้านี้ดังกล่าวอาจถือได้ว่าเป็นการแสดงเจตนาทำคำเสนอที่ผู้เสนอมีเจตนาที่จะผูกพันตนทันทีที่ผู้ซื้อตอบรับโดยการกรอกหมายเลขบัตรเครดิต

แต่หากผู้นำเสนอสินค้าทางเว็บไซต์นั้นได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไว้แต่ไม่ได้มีกระบวนการที่จะให้ผู้ซื้อได้รับข้อความนั้นตอบสนองเพื่อให้เกิดผลผูกพันตนเป็นเพียงการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าซึ่งลูกค้าสามารถที่จะไปซื้อสินค้าจากร้านค้าทั่วไปได้ในภายหลังการแสดงเจตนาดังกล่าวเป็นเพียงการโฆษณาสินค้าเท่านั้นโดยผู้นำเสนอสินค้าไม่ได้มีเจตนาที่จะผูกพันตนตามสัญญาการแสดงเจตนาดังกล่าวไม่ใช่คำเสนอแต่เป็นเพียงคำเชิญเชิญให้ลูกค้าเข้ามาทำสัญญาในภายหลังเท่านั้น

## 2. คำสนอง

เมื่อมีการแสดงเจตนาทำคำสนองแล้วสัญญาจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีคำสนองถูกต้องตรงกับคำเสนอโดยในการทำคำสนอนั้นจะใช้วิธีการใดก็ได้กฎหมายไม่ได้จำกัดวิธีการทำคำสนองไว้แต่อย่างใดซึ่งคำสนองอาจจะกระทำด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรืออาจแสดงออกด้วยกริยาท่าทางก็ได้และคำสนองอาจเป็นการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายก็ได้โดยคำสนอนั้นต้องทำต่อผู้ทำคำเสนอเท่านั้นจะทำต่อสาธารณชนทั่วไปไม่ได้และลักษณะของคำสนองต้องมีความชัดเจน

แน่นอน ไม่มีเงื่อนไขและไม่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหากคำสนองมีข้อความเพิ่มเติมแก้ไขหรือตัดทอนคำเสนอแล้วคำสนองนั้นจะถือเป็นคำบอกปิดไม่รับคำเสนอและกลายเป็นคำเสนอขึ้นมาใหม่ซึ่งในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นการแสดงเจตนาทำคำสนองต่อคำเสนอที่เสนอผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตเช่นเว็บไซต์ต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจมีวิธีการทำคำสนองเช่นการทำคำสนองโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email) หรือกรณีที่เว็บไซต์นั้นมีระบบที่จัดให้มีการใช้เมาส์ (Mouse) กดปุ่มที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อตกลงซื้อสินค้าซึ่งเมื่อตกลงทำสัญญาแล้วก็จะปรากฏเงื่อนไขต่างๆของสัญญาให้ผู้ซื้อได้ตัดสินใจอีกครั้งหนึ่งว่าจะยอมรับตามเงื่อนไขดังกล่าวหรือไม่ถ้ายอมรับก็กดปุ่มตกลงถ้าไม่ยอมรับก็กดปุ่มยกเลิกซึ่งผู้ซื้อไม่สามารถแก้ไขเงื่อนไขของสัญญาได้เพียงแค่ตัดสินใจว่าจะยอมรับเงื่อนไขของสัญญาดังกล่าวหรือไม่

ในการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับความมีผลของการแสดงเจตนาทำคำสนองนั้นต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ทั่วไปของกฎหมายสัญญาซึ่งต้องเป็นไปตามที่กำหนดในมาตรา 359 กำหนดว่าลักษณะของคำสนองว่า “ถ้าคำสนองมาถึงล่วงเวลาทำให้ถือว่าคำสนองนั้นกลายเป็นคำเสนอขึ้นมาใหม่คำสนองอันมีข้อความเพิ่มเติมมีข้อจำกัดหรือมีข้อแก้ไขอย่างอื่นประกอบด้วยนั้นท่านให้ถือว่าเป็นคำบอกปิดไม่รับทั้งเป็นคำเสนอขึ้นมาใหม่ในตัว” และเนื่องจากพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 มาตรา 13 กำหนดเพียงรับรองผลทางกฎหมายของคำสนองทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นไม่ได้กำหนดลักษณะของคำสนองแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาวิธีการในการทำคำสนองในการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นการที่ผู้ซื้อกดปุ่มตกลงทำสัญญาซื้อขายตามที่ผู้ขายกำหนดไว้เป็นวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ทำคำสนองอย่างชัดเจนว่าประสงค์จะตอบรับคำเสนอนั้นโดยที่ผู้ทำคำเสนอไม่มีโอกาสได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของคำเสนอมิแต่เพียงสิทธิที่จะเลือกว่าจะตกลงตามคำเสนอหรือไม่เท่านั้นดังนั้นคำสนองดังกล่าวจึงไม่มีลักษณะที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำเสนอได้และการทำคำสนองนั้นระบบคอมพิวเตอร์ก็จะประมวลผลส่งไปยังผู้ขายเท่านั้นไม่ได้เป็นการทำคำสนองต่อสาธารณชนทั่วไปแต่อย่างใดการแสดงเจตนาดังกล่าวจึงถือว่าเป็นคำสนองตอบต่อคำเสนอที่มีผลตามกฎหมายทำให้เกิดสัญญาขึ้น

อนึ่งการทำคำสนองโดยทั่วไปแล้วหากคำสนองมาถึงล่วงเวลาหรือมีข้อความที่ไม่ตรงตามคำเสนอคำสนองนั้นย่อมกลายเป็นคำเสนอขึ้นมาใหม่ได้หากมีข้อความที่ชัดเจนแน่นอนแต่การทำคำสนองทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นไม่มีทางที่จะกลายเป็นคำเสนอขึ้นมาใหม่ได้เนื่องจากรูปแบบของการแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนดแบบของข้อสัญญาไว้แล้วโดยคู่สัญญาไม่มีโอกาสเจรจาต่อรองหรือแก้ไขข้อสัญญามีแต่เพียง

โอกาสในการเลือกว่าจะรับหรือไม่รับข้อสัญญาเท่านั้นซึ่งถือเป็นข้อจำกัดในการทำคำสนองทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างจากการแสดงเจตนาในรูปแบบเดิม

ลักษณะของการทำสัญญาซื้อขายสินค้าหรือให้บริการในปัจจุบันมักมีการกำหนดการกระทำที่ถือว่าเป็นการแสดงเจตนายอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาดังที่ปรากฏในสัญญาแผ่นพลาสติกใสหุ้มอุปกรณ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Shrink wrap agreement) และสัญญากดปุ่ม (Click wrap agreement) เมื่อพิจารณาตามกฎหมายไทยอาจแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาหลักเกณฑ์ของกฎหมายสัญญาเกี่ยวกับการแสดงเจตนาและการก่อให้เกิดสัญญาเช่นในกรณีของสัญญากดปุ่มสามารถแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาว่าการแสดงเจตนาของผู้ซื้อสินค้าที่กดปุ่มบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ถือว่าเป็นการแสดงเจตนาทำคำสนองโดยชัดแจ้งเป็นผลให้สัญญาเกิดขึ้นแล้ว<sup>4</sup>

### 3. เวลาที่สัญญาเกิด

สัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อมีการทำคำสนองตอบรับคำเสนอโดยที่มีได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเนื้อหาในคำเสนอแต่อย่างใดและได้มีการทำคำสนองส่งไปยังผู้ทำคำเสนอเวลาที่คำสนองมีผลจึงมีความสำคัญต่อการเกิดของสัญญาและจะส่งผลต่อการเลือกใช้กฎหมายและเขตอำนาจในการบังคับตามสัญญาด้วย

ในการทำคำสนองของการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะมีวิธีการเช่นการแสดงเจตนาผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือวิธีการใช้เมาส์ (Mouse) กดปุ่มบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ในตำแหน่งที่ผู้ขายได้กำหนดไว้เพื่อแสดงเจตนาตกลงทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งทำให้เกิดปัญหาขึ้นว่าสัญญาเกิดขึ้นเมื่อใด

เมื่อพิจารณาตามกฎหมายไทยการเกิดของสัญญาแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี

#### 1) การเกิดของสัญญาที่กระทำขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่เฉพาะหน้า

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 168 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “การแสดงเจตนาที่กระทำต่อบุคคลซึ่งอยู่เฉพาะหน้าให้ถือว่ามีผลนับแต่ผู้รับการแสดงเจตนาได้ทราบการแสดงเจตนาอันความนี้ให้ใช้ได้ตลอดถึงการที่บุคคลหนึ่งแสดงเจตนาไปยังบุคคลอีกคนหนึ่งโดยทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นหรือโดยวิธีอื่นซึ่งสามารถติดต่อถึงกันได้ทำนองเดียวกัน” ดังนั้นเมื่อผู้ทำคำเสนอได้ทำคำเสนอส่งไปยังผู้ทำคำสนองซึ่งอยู่เฉพาะหน้าและผู้ทำคำสนองได้ทราบคำเสนอนั้นและได้แสดงเจตนาทำคำสนองกลับไปยังผู้ทำคำเสนอสัญญาก็จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ทำคำเสนอทราบถึงการแสดงเจตนาสนองรับคำเสนอนั้น

<sup>4</sup> วนิดา วัชรานุกร. (2548). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์. หน้า 83-108

2) การเกิดของสัญญาที่กระทำขึ้นระหว่างบุคคลที่มีได้อยู่เฉพาะหน้าประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 169 วางหลักการสำคัญไว้ว่าว่าการแสดงเจตนาที่กระทำต่อบุคคลซึ่งมิได้อยู่เฉพาะหน้าให้ถือว่ามิได้ผลนับแต่เวลาที่การแสดงเจตนาขึ้นไปถึงผู้รับการแสดงเจตนาแต่ถ้าได้บอกถอนไปถึงผู้รับการแสดงเจตนาขึ้นก่อนหรือพร้อมกันกับการแสดงเจตนาขึ้นไปถึงผู้รับการแสดงเจตนาการแสดงเจตนาขึ้นตกเป็นอันไร้ผล” ซึ่งเป็นกรณีที่คู่สัญญาไม่สามารถที่จะติดต่อสื่อสารกัน ได้เข้าใจในทันทีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกัน

### 2.2.2 การเกิดขึ้นของสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อมีการแสดงเจตนาทำคำสนองต่อผู้ทำคำเสนอซึ่งอยู่เฉพาะหน้าจะมีผลทำให้สัญญานั้นเกิดขึ้นเมื่อใดประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 361 วรรคหนึ่งได้กำหนดหลักไว้สำคัญดังนี้ “อันสัญญาระหว่างบุคคลซึ่งห่างกันโดยระยะทางนั้นย่อมเกิดเป็นสัญญาขึ้นแต่เวลาเมื่อคำบอกกล่าวสนองไปถึงผู้เสนอ” ซึ่งแสดงว่าสัญญาในกรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อคำสนองไปถึงผู้เสนอ

ประเด็นที่ต้องศึกษาคือการส่งคำสนองทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีผลเมื่อใดจะถือว่าเป็นการแสดงเจตนาที่กระทำขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งอยู่เฉพาะหน้าหรือระหว่างบุคคลซึ่งมิได้อยู่เฉพาะหน้าจะพิจารณาเป็น 2 กรณีได้แก่การแสดงเจตนาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการแสดงเจตนาทางเว็บไซต์

#### 1. การแสดงเจตนาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

การแสดงเจตนาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์วิธีการส่งโดยทั่วไปมีขั้นตอนดังนี้คือเมื่อผู้ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กดปุ่มส่ง(send) จากนั้นข้อมูลจะถูกส่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรือแม่ข่ายบริการ (Server) ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider-ISP) ของผู้ส่งโดยผ่านโมเด็ม (Modem) แล้วข้อมูลจะถูกส่งต่อไปยังแม่ข่ายบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายรายอื่น (Intermediate Server) ก่อนที่จะถูกส่งเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือแม่ข่ายบริการ(Server) ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้รับโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือแม่ข่ายบริการ (Server) ของผู้ให้บริการของผู้รับและเมื่อผู้รับเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นก็จะถูกถ่ายโอนมาเก็บไว้ในกล่องเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Inbox) ของผู้รับจนกว่าผู้รับข้อมูลจะเรียกดูหรือเปิดอ่าน ซึ่งกฎหมายไทยไม่มีบทบัญญัติเฉพาะในการกำหนดลักษณะของการแสดงเจตนาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะจึงต้องพิจารณาตามบทกฎหมายทั่วไปในเรื่องของการแสดงเจตนาเมื่อพิจารณาจากขั้นตอนการเดินทางของข้อมูลอาจเกิดการผิดพลาดทำให้ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือ

<sup>5</sup> นิธิมา ปะจันทรบุตร. (2551). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. หน้า 28-39

อาจไม่ได้รับข้อมูลเลยและผู้ส่งอาจไม่ได้รับการตอบกลับในทันทีจึงเห็นว่าการแสดงเจตนาดังกล่าวเป็นการแสดงเจตนาระหว่างบุคคลที่มีได้อยู่เฉพาะหน้าเพราะผู้รับและผู้ส่งไม่สามารถที่จะติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกันได้ทันที

ดังนั้นจึงอาจพิจารณาได้ว่าการแสดงเจตนาทำคำสนองทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลเมื่อคำสนอนั้นไปถึงผู้ทำคำเสนอ

## 2. การแสดงเจตนาทางเว็บไซต์

การแสดงเจตนาทางเว็บไซต์มีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งรูปแบบของการทำสัญญาทางเว็บไซต์ในปัจจุบันมักมีการกำหนดแบบของสัญญาหรือคำสั่งซื้อเอาไว้บนหน้าเว็บไซต์ (Web Page) โดยไม่เปิดโอกาสให้มีการเจรจาต่อรองผู้ซื้อสินค้าเพียงแต่กรอกรายละเอียดต่างๆ ในแบบที่กำหนดไว้เช่นรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในการจัดส่งสินค้า หมายเลขบัตรเครดิตซึ่งใช้ในการชำระราคาเป็นต้นเมื่อกรอกเสร็จจึงใช้เมาส์กดปุ่มบนหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อแสดงความยินยอม (Submit) จากนั้นก็จะมีข้อความตอบกลับมาในทันทีว่าได้รับแบบดังกล่าวแล้ว

ประเด็นปัญหาคือการแสดงเจตนาทางเว็บไซต์ถือเป็นการแสดงเจตนาระหว่างบุคคลซึ่งอยู่เฉพาะหน้าหรือบุคคลซึ่งมิได้อยู่เฉพาะหน้าและจะถือว่าการแสดงเจตนามีผลเมื่อใด

ในส่วนของกฎหมายไทยไม่มีบทบัญญัติกำหนดลักษณะการแสดงเจตนาในประเด็นดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะแต่เมื่อพิจารณาจากลักษณะในการติดต่อสื่อสารที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผู้ใช้ที่อยู่ในสถานะที่สามารถรู้ได้ทันทีว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะได้รับข้อมูลหรือไม่หรือเกิดความผิดพลาดในการส่งหรือไม่และเมื่อการส่งสมบูรณ์ก็จะมีการแจ้งให้ทราบในทันทีเทียบเคียงได้กับการสนทนาทางโทรศัพท์จึงอาจถือได้ว่าเป็นการแสดงเจตนาระหว่างบุคคลที่อยู่เฉพาะหน้าเมื่อเป็นการแสดงเจตนาระหว่างบุคคลที่อยู่เฉพาะหน้าการแสดงเจตนาจึงมีผลเมื่อผู้ทำคำเสนอได้รู้ถึงการแสดงเจตนาทำคำสนองแต่ประเด็นดังกล่าวเป็นเพียงการตีความเทียบเคียงกับวิธีการสื่อสารอย่างอื่นทำนองเดียวกับโทรศัพท์ซึ่งหากปัญหาดังกล่าวขึ้นสู่ศาลก็ยังไม่มีความแน่นอนว่าศาลจะตัดสินไปในทิศทางใด

กฎหมายแม่แบบว่าด้วยธุรกรรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (UCITA) ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเวลาที่สัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์เกิดไว้ในมาตรา 203(4) ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้หากคำเสนอซึ่งกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กำหนดให้สนองรับในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าสัญญาเกิดขึ้นเมื่อได้รับคำสนองทางอิเล็กทรอนิกส์หรือหากการสนองรับนั้นต้องมีการกระทำสัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อการกระทำเสร็จสมบูรณ์หรือเมื่อสามารถเข้าสู่ข้อมูลได้และมาตรา 214(a) ก็กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลเมื่อได้รับแม้ว่าผู้รับจะมีได้รู้ถึงการได้รับนั้น

เพื่อให้เกิดความแน่นอนในการบังคับใช้กฎหมายจึงควรถือว่าการแสดงเจตนาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีผลเมื่อไปถึงผู้รับการแสดงเจตนาซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติในมาตรา 23 ของพระราชบัญญัติว่า ด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่กำหนดให้การแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลเมื่อ ข้อมูลนั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับ

### 3. สถานที่ที่สัญญาเกิด

เนื่องจากการส่งข้อมูลทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการยากที่จะระบุสถานที่ส่งและรับ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่คู่สัญญามีได้กำหนดสถานที่ส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ล่วงหน้าจึงอาจเกิดปัญหาในการพิจารณาสถานที่ที่จะถือว่าการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลใน ประเด็นเรื่องนี้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้กำหนดเกี่ยวกับเรื่อง นี้ดังนี้

มาตรา 24 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญว่า“การส่งหรือการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าได้ ส่ง ณ ที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูลหรือได้รับ ณ ที่ทำการงานของผู้รับข้อมูลแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูลมีที่ทำการงานหลายแห่งให้ถือเอาที่ทำการงานที่ เกี่ยวข้องมากที่สุดกับธุรกรรมนั้นเป็นที่ทำการงานเพื่อประโยชน์ตามวรรคหนึ่งแต่ถ้าไม่สามารถ กำหนดได้ว่าธุรกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับที่ทำการงานแห่งใดมากที่สุดให้ถือเอาสำนักงานใหญ่เป็น สถานที่ที่ได้รับหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

ในกรณีที่ไม่ปรากฏที่ทำงานของผู้ส่งหรือผู้รับข้อมูลให้ถือเอาถิ่นที่อยู่ปกติเป็นสถานที่ที่ ส่งหรือได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ความในมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับการส่งหรือการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีการทาง โทรเลขและโทรพิมพ์หรือวิธีการสื่อสารอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา”ในเรื่องนี้ไม่มี ประเด็นที่เป็นปัญหาเนื่องจากมาตราดังกล่าวได้กำหนดให้การส่งหรือการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าได้ส่ง ณ ที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูลหรือได้รับ ณ ที่ทำการงานของผู้รับข้อมูลโดยสถานที่ ตั้งของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนระบบข้อมูลที่คู่สัญญาใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิด สัญญาหรือสถานที่ที่คู่สัญญาฝ่ายอื่นๆสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลนั้นได้ไม่ถือเป็นสถานประกอบ ธุรกิจ

#### 2.2.3 กระบวนการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

##### 2.2.3.1 ประเภทของการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถที่จะแยกออกได้ในหลายรูปแบบ

1) การทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตจะแบ่งได้เป็น 3 ประเภทดังนี้<sup>6</sup>

(1) สัญญาซื้อขายสินค้าที่มีรูปร่าง

สัญญาซื้อขายสินค้าที่มีรูปร่างทางอินเทอร์เน็ต (Contracts of the sale of physical goods) ได้แก่การซื้อขายสินค้าที่มีลักษณะคล้ายกับการซื้อขายสินค้าทั่วไปเช่นการซื้อขายหนังสือมือถือคอมพิวเตอร์เพียงแต่ใช้การโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์โดยผู้ซื้อสามารถพิจารณารายละเอียดของสินค้าเลือกซื้อสินค้าและชำระราคาผ่านทางเว็บไซต์ดังกล่าวแทนการเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าแต่วิธีการในการส่งมอบสินค้าผู้ขายก็อาจส่งสินค้าให้ผู้ซื้อทางไปรษณีย์หรือใช้วิธีอื่นใดตามที่ได้มีการตกลงกัน

(2) สัญญาซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง

สัญญาซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่างหรือสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าดิจิทัล(Contracts of the supply of digitized products) สินค้าที่ไม่มีรูปร่างที่มีการซื้อขายกันอยู่ในปัจจุบันเช่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพลงภาพยนตร์รูปภาพข้อมูลที่อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์เป็นต้นการซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่างต่างจากการซื้อขายสินค้าที่มีรูปร่างตรงที่วิธีการส่งมอบสินค้าโดยการซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่างจะส่งมอบโดยใช้วิธีการส่งถ่ายข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของผู้ซื้อและสิ่งที่มีมักจะมาพร้อมกับสินค้านี้คือข้อกำหนดเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ (Copyright) และข้อสัญญาให้ใช้สิทธิในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software license agreement)

(3) สัญญาบริการ

สัญญาบริการ (Contracts for the supply of services and facilities) เป็นการให้บริการในรูปแบบต่างๆเช่นธนาคารออนไลน์ (Online banking) หรือการให้บริการทางการเงิน (Financial services) รวมทั้งการให้บริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตนอกจากนี้ในปัจจุบันยังมีการให้บริการออนไลน์อื่นๆที่เกิดขึ้นในธุรกิจด้านการสื่อสารโดยเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เช่นการส่งข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ตไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) หรือการคุยโทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Voice telephony) หรือการประชุมทางอินเทอร์เน็ต (Voice conference) เป็นต้น

2) แบ่งตามประเภทของเว็บไซต์ที่ทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน

<sup>6</sup> แหล่งเดิม.

1. เป็นเว็บไซต์ที่มีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรคือสามารถสั่งซื้อสินค้าได้โดยมีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกเช่นตะกร้าซื้อของหรือตะกร้าสินค้า (shopping cart) มีระบบชำระเงินมีระบบการส่งสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยและสามารถที่จะติดตามสินค้าหลังจากสั่งซื้อไปแล้วได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด

2. เป็นเว็บไซต์ที่เกือบจะครบวงจรโดยมีระบบชำระเงินเป็นพื้นฐานร่วมกับระบบอื่นๆเกือบจะครบทุกระบบแต่ขาดหายไปเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

3. คล้ายกับประเภทที่ 2 เพียงแต่ขาดระบบต่างๆไปมากกว่า 1 ระบบแต่ก็ยังมีระบบการชำระเงินเป็นพื้นฐานในทุกๆเว็บไซต์

4. เป็นเว็บไซต์ที่มีเพียงระบบการชำระเงินระบบเดียวเท่านั้นส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ที่ทำการจำหน่ายสินค้าและบริการที่ไม่จำเป็นต้องมีการส่งสินค้าเช่นการจองที่พักโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือสินค้าประเภทซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมบางอย่างที่สามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์โดยตรงได้เลย

5. เป็นเว็บไซต์ที่มีระบบต่างๆน้อยที่สุดโดยในประเภทนี้จะไม่สามารถทำการชำระเงินได้เลย

### 3) แบ่งตามประเภทของกลุ่มลูกค้าที่เข้าทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. การทำการค้าระหว่าง Customer (ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ) กับ Business (ผู้ทำการค้า) เช่นลูกค้าต้องการซื้อหนังสือกับร้านค้า

2. การทำการค้าระหว่าง Business (ผู้ทำการค้า) กับ Business (ผู้ทำการค้า) เช่นร้านขายหนังสือต้องการสั่งซื้อหนังสือจากโรงพิมพ์

3. การทำการค้าระหว่าง Business (ผู้ทำการค้า) กับ Customer (ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ) เช่นโรงพิมพ์ต้องการซื้อต้นฉบับจากผู้เขียน

4. การทำการค้าระหว่าง Customer (ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ) กับ Customer (ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ) ด้วยกันเช่นผู้บริโภคต้องการขายรถยนต์ของตนเองให้กับผู้บริโภคท่านที่สนใจ

5. Business to Government (B-to-G) ลักษณะการค้าเน้นธุรกิจจะเป็นกลุ่มองค์การธุรกิจกับหน่วยงานภาครัฐเป็นกลุ่มที่มีความแน่นอนและเชื่อถือได้สูงหากแต่จะมีความยุ่งยากและช้าเนื่องจากขั้นตอนต่างๆของภาครัฐมีมากอย่างไรก็ตามถ้าภาครัฐบาลให้ความร่วมมือผลักดันอย่างจริงจังตัวอย่างเช่นการจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงานภาครัฐนั้นจะมีข้อกำหนดที่ชัดเจนไม่กระจัดกระจายจนเกินไปการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็มีโอกาสเกิดขึ้นได้มา



2.2.3.2 กระบวนการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
การดำเนินการบวนการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีดังนี้<sup>7</sup>

1. ร้านค้าที่ต้องการขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเปิดเว็บไซต์ของตนเองเพื่อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบของธนาคาร โคนร้านค้าจะต้องเปิดบัญชีและสมัครเป็นสมาชิกของ E-Commerce กับธนาคารก่อน

2. ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ที่จะตกลงซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์โดยสามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านทางบัตรเครดิตหรือระบบหักบัญชีเงินฝากกับธนาคาร

ขั้นตอนการชำระด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต

ในขั้นตอนการชำระเงินนั้นจะเริ่มเมื่อลูกค้าเข้าสู่หน้าการชำระเงินระบบจะเริ่มการทำงานในโหมดของการรักษาข้อมูลที่มีความสำคัญโดยอาศัยเทคโนโลยีป้องกันข้อมูลที่รับเข้าออกด้วยการนำข้อมูลเข้ารหัสพิเศษทำให้ข้อมูลมีความปลอดภัยสูง (Secure Sockets Layer<sup>8</sup>) ผู้ใช้จะสังเกตได้ง่ายๆว่าเริ่มเข้าสู่กระบวนการที่มีระบบความปลอดภัยอยู่ด้วยโดยดูได้จากรูปแม่กุญแจที่ปิดล็อกและสว่างขึ้นที่แถบรายการ (menu bar) และด้านล่างของหน้าจอเว็บเบราว์เซอร์องค์ประกอบในการชำระเงิน

1. ลูกค้า (Customer)
2. ร้านค้า (Merchant)
3. ธนาคารที่ร้านค้าเปิดบัญชีไว้ (Acquiring Bank)
4. ธนาคารผู้ออกบัตร (Issuing Bank)

เมื่อลูกค้าใส่ข้อมูลบัตรเครดิตและกดปุ่ม "ตกลง/ส่ง" ข้อมูลในส่วนของคำสั่งซื้อจะถูกส่งไปยังร้านค้าส่วนข้อมูลของบัตรเครดิตจะถูกส่งไปที่ระบบการชำระเงินของธนาคารที่ร้านค้าสมัครใช้บริการไว้และถูกส่งต่อไปยังธนาคารผู้ออกบัตรเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของบัตรว่ามีวงเงินให้ใช้งานได้หรือไม่บัตรหมดอายุหรือยังแต่ในที่นี้ไม่ได้ตรวจสอบว่าผู้ใช้บัตรนั้นเป็นเจ้าของจริงหรือเปล่าถ้าบัตรยังใช้งานได้ก็จะตอบกลับมายังร้านค้าและลูกค้าว่าสามารถทำการชำระเงินในวงเงินดังกล่าวได้ หลังจากนั้นลูกค้าต้องกดปุ่มตกลงเป็นลำดับสุดท้ายเพื่อยืนยันคำสั่งซื้อและชำระเงินเมื่อร้านค้าได้รับการแจ้งการชำระเงินก็จะจัดส่งสินค้าต่อไปและลูกค้าก็ชำระเงินที่ใช้ไปตามรอบบัตรเครดิตปกติ

<sup>7</sup> แหล่งเดิม.

<sup>8</sup> หมายถึง วิธีการป้องกันข้อมูลที่รับเข้าออกด้วยการนำข้อมูลเข้ารหัสพิเศษทำให้ข้อมูลมีความปลอดภัยสูง

### 3. กระบวนการจัดส่งสินค้า

สินค้าที่ทำการซื้อขายจะมี 2 รูปแบบคือสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible Goods) และสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Goods) ดังนั้นการจัดส่งจึงมี 2 รูปแบบคือส่งโดยผ่านผู้ให้บริการสำหรับสินค้าที่จับต้องได้เช่นเดียวกันในการจัดส่งต้องมีวิธีให้ลูกค้าให้เลือกได้หลายวิธีตามต้องการเช่นกันส่งพัสดุตามปกติส่ง EMS ส่งผ่านผู้ให้บริการรับส่งสินค้า(Courier)เช่นเดียวกันต้องมิให้เลือกทั้งแบบส่งปกติส่งด่วนส่งด่วนพิเศษตามความต้องการของลูกค้าส่วนสินค้าที่จับต้องไม่ได้เน้นการจัดส่งจะทำการส่งผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เลยเช่นดาวน์โหลดเพลงซื้อข้อมูลการเป็นสมาชิกดูข้อมูลของเว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น

#### 2.2.4 การบังคับตามสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะแตกต่างจากสัญญาโดยทั่วไป จึงมีลักษณะทางกฎหมายหลายประการที่เพิ่มเติมจากประมวลกฎหมายแพ่งทั่วไปโดยบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ดังนี้<sup>9</sup>

##### 1. การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรา 7 กำหนดหลักไว้สำคัญว่าห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แม้บทบัญญัติตามมาตรา 7 จะกำหนดเป็นหลักพื้นฐานในการรับรองผลหรือสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แต่ความสมบูรณ์ทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 7 บัญญัติขึ้นเพื่อมิให้ปฏิเสธผลทางกฎหมายเท่านั้นไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการรับรองความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แต่อย่างใด

##### 2. ในส่วนของการทำเป็นหนังสือ

หากเป็นกรณีที่ต้องมีการทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือเช่นหลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นการจะทำให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขมาตรา 8 ด้วยว่าเมื่อได้มีการจัดทำหนังสือหลักฐานเป็นหนังสือหรือเอกสารให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

คำว่า “สามารถเข้าถึงได้” หมายความว่ารวมถึงข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านออกและอธิบายได้โดยการใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์และรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต้องแปลงข้อมูลนั้นให้สามารถอ่านเข้าใจได้ด้วย

<sup>9</sup> แหล่งเดิม.

คำว่า “นำกลับมาใช้ได้” มิได้ครอบคลุมเฉพาะมนุษย์เท่านั้นที่ใช้ได้แต่ยังหมายความรวมถึงการใช้โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย

คำว่า “ไม่เปลี่ยนแปลง” ต้องมีลักษณะถาวรไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกล่าวคือข้อมูลนั้นต้องไม่ได้สร้างขึ้นโดยใช้มาตรฐานที่ต่ำเกินไปและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องสามารถอ่านและเข้าใจได้

### 3. ลายมือชื่อ

บทบัญญัติมาตรา 9 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดขึ้นบนพื้นฐานของหลักความเท่าเทียมกันระหว่างลายมือชื่อหรือลายเซ็นบนกระดาษกับลายมือชื่อที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเนื่องจากวิธีการทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการลงลายมือชื่อข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อาจมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความประสงค์ของกลุ่มผู้ใช้ลายมือชื่อนั้นว่าประสงค์จะใช้ลายมือชื่อที่สร้างหรือกำหนดขึ้นมาแบบง่ายๆหรือต้องการใช้ลายมือชื่อที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการทางเทคโนโลยีที่ซับซ้อนขึ้นบทบัญญัติในมาตรานี้จึงมิได้บัญญัติรองรับเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่งโดยเฉพาะแต่เปิดกว้างให้สามารถรองรับลายมือชื่อที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกรูปแบบโดยกำหนดหลักการไว้ดังนี้

“ในกรณีที่บุคคลพึงลงลายมือชื่อในหนังสือให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการลงลายมือชื่อแล้วถ้า

(1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตนและ

(2) วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมหรือข้อตกลงของกลุ่ม “

เหตุที่กฎหมายได้มีการกำหนดเกี่ยวกับวิธีการที่น่าเชื่อถือไว้ก็เพื่อความปลอดภัยหรือความน่าเชื่อถือในการใช้วิธีการระบุหรือยืนยันตัวบุคคล

### 4. ในเรื่องการรับฟังต้นฉบับ

มาตรา 10 กำหนดหลักไว้สำคัญว่าเป็นการเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับกรณีที่กฎหมายกำหนดให้เสนอหรือเก็บรักษาเอกสารหรือข้อความในรูปของเอกสารต้นฉบับซึ่งหากมีการจัดเก็บต้นฉบับในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยมีการดำเนินการตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดโดยได้มีการใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ในการรักษาความถูกต้องของข้อความตั้งแต่การสร้างข้อความเสร็จสมบูรณ์และสามารถแสดงข้อความได้ในภายหลังกฎหมายจึงบัญญัติรับรองให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้สำหรับวิธีการที่เชื่อถือได้นั้นพิจารณาจากพฤติการณ์ทั้งปวงรวมทั้งวัตถุประสงค์ของการสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นด้วย

ในการพิจารณาถึงความถูกต้องของข้อความที่กฎหมายกำหนดให้พิจารณาถึงความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆของข้อความเว้นแต่การรับรองหรือบันทึกเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงใดๆที่อาจเกิดขึ้นได้ตามปกติในการสื่อสารด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่เริ่มมีการสร้างส่งหรือเวลาที่ได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นซึ่งไม่มีผลกระทบต่อความสมบูรณ์ของต้นฉบับที่อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แต่อย่างใด

#### 5. การรับฟังพยานหลักฐาน

มาตรา 11 กำหนดหลักไว้สำคัญว่า ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายเพียงเพราะเหตุที่ข้อมูลนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์การพิจารณาว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือเพียงใดให้พิจารณาจากความน่าเชื่อถือหรือวิธีการสร้างเก็บรักษาหรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ลักษณะและวิธีการที่ใช้ในการระบุตัวผู้ส่งรวมทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งปวงซึ่งหลักเกณฑ์ตามมาตรานี้กำหนดไว้อย่างกว้างๆ ให้รับฟังพยานหลักฐานที่อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้แต่ไม่ได้กำหนดว่าให้รับฟังได้ในรูปของพยานหลักฐานประเภทใดหรือวิธีการใดในปัจจุบันศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษต่างๆ ได้ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับฟังพยานหลักฐานไว้เช่นศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางและศาลล้มละลายเป็นต้นซึ่งทำให้การรับฟังพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์มีความชัดเจนมากขึ้นข้อกำหนดคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศพ.ศ. 2540 ข้อ 33 ศาลอาจรับฟังข้อมูลที่บันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นพยานหลักฐานในคดีได้หาก

(1) การบันทึกข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นการกระทำตามปกติในการประกอบกิจการของผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และ

(2) การบันทึกและการประมวลผลข้อมูลเกิดจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานตาม

ขั้นตอนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างถูกต้องและแม้หากมีกรณีการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องก็ไม่กระทบถึงความถูกต้องของข้อมูลนั้นการกระทำตามปกติของผู้ใช้ตาม (1) และความถูกต้องของการบันทึกและการประมวลผลข้อมูลตาม (2) ต้องมีคำรับรองของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการนั้น

#### 6. การเก็บรักษาเอกสารหรือข้อความ

มาตรา 12 กำหนดหลักไว้สำคัญว่า หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรานี้กำหนดให้ข้อความหรือเนื้อหาที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องตรงกับข้อความหรือเนื้อหาของเอกสารก่อนการจัดเก็บให้อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แม้ว่าในการแปลง

ข้อความให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ข้อความหรือเนื้อหาที่ปรากฏในภายหลังจะแตกต่างกันไปบ้างเช่นระยะย่อหน้าจะต่างไปจากเดิมบ้างก็ตาม

เนื่องมาจากความไม่มั่นใจในระบบการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงต้องมีกฎหมายที่เข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะสำหรับคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แต่กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันก็สามารถที่จะคุ้มครองผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่งโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

### 1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การซื้อขายสินค้าหรือบริการจะต้องอยู่ภายในกฎเกณฑ์ที่กำหนดในเรื่องของนิติกรรมสัญญาสัญญาซื้อขายเช่นในส่วนที่กำหนดเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายเป็นต้น

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้วางหลักในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไว้ 5 ประการคือ

- 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้อง
- 2) สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
- 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
- 5) สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย

หลักทั้ง 5 ประการนี้บัญญัติไว้ในมาตราต่างๆของกฎหมายฉบับนี้แต่ไม่มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นการเฉพาะซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทุกกรณีไม่คำนึงว่าจะเป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่อประเภทใดโดยผู้ประกอบการที่ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดเช่นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาเป็นต้น

ในประเด็นของการชำระค่าซื้อสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิตก็จะมีพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญาออกตามความในมาตรา 35 ทวิและมีประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ในประกาศดังกล่าวก็จะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิตซึ่งจะได้ทำการศึกษาในบทต่อไป

### 3. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

เนื่องจากการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นการทำธุรกิจตลาดแบบตรงชนิดหนึ่งโดยกระทำการซื้อขายต่อผู้บริโภคที่อยู่ห่างกันโดยระยะทางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ซื้อ

ตามที่กำหนดและเป็นผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งข้อบังคับดังกล่าวจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้เครื่องหมายดังกล่าว

### 2.3 ลักษณะการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันการทำธุรกรรมและการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทวีความสำคัญและมีแนวโน้มได้รับความนิยมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้บริโภคได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการได้รับสินค้าและบริการ ดังนั้น ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ตก็ย่อมเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกันซึ่งเป็นเรื่องยากที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะทำการไกล่เกลี่ยหรือประสานความขัดแย้งดังกล่าว เนื่องจากโดยส่วนใหญ่การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คู่กรณีมักจะไม่เคยเห็นหน้าและอยู่ห่างกันโดยระยะทางมาก่อน ดังนั้น หากเกิดปัญหาหรือข้อพิพาทขึ้นการฟ้องร้องดำเนินคดีในประเทศที่คู่สัญญามีภูมิลำเนาอยู่หรือสถานที่ประกอบการทำงานคนละประเทศกัน ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีอย่างยิ่ง ซึ่งคู่กรณีอาจมองว่าการดำเนินคดีในชั้นศาลอาจไม่คุ้มกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น เนื่องจากธุรกรรมออนไลน์มักเป็นธุรกรรมที่มีมูลค่าไม่สูงนัก

#### 2.3.1 หลักการทั่วไปของการไกล่เกลี่ย

เป็นวิธีการที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าการเจรจาต่อรองธรรมดาเนื่องจากในวิธีการนี้นอกจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้วยังมีบุคคลที่สามซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางซึ่งมักจะเรียกว่าเป็น“ผู้ไกล่เกลี่ย” เข้าร่วมในกระบวนการด้วยกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น คู่กรณีก็จะมีการเจรจาต่อรองกันโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนที่คอยประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่ายและในขณะเดียวกันก็จะต้องพยายามแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาก็ทั้งสองฝ่ายน่าจะยอมรับมาเสนอบ่อยครั้งที่ข้อพิพาทขัดแย้งมีสาเหตุจากเรื่องเล็กน้อยเหมือนน้ำผึ้งหยดเดียวแต่เนื่องจากเมื่อคู่กรณีพิพาททะเลาะวิวาทกันแล้วเรื่องเล็กน้อยนั้นจึงได้บานปลายลุกลามเป็นเรื่องราวใหญ่โตประกอบกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอาจจะมีความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ทำให้ไม่สามารถมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาคิดแต่สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องที่พิพาทย่อมไม่เกิดความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับเหตุพิพาทนักผู้ไกล่เกลี่ยจึงอาจจะมองเห็นปัญหาได้ทะลุปรุโปร่งมากกว่าซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาก็จะเป็นเพียงเรื่องเหมือนเส้นผมบังภูเขาเท่านั้นเพียงแต่คู่กรณีลืมนึกถึงไปนอกจากนั้นการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียหากผู้ไกล่เกลี่ยเสนอหนทางแก้ไขปัญหายังไรไปคู่กรณีก็มักจะมีความหวาดระแวงน้อยกว่าข้อเสนอดังกล่าวจะมีนัยอะไรแอบแฝงอยู่หรือไม่ดังนั้นจึงมีโอกาสมากกว่าที่คู่กรณีจะยอมรับข้อเสนอที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยิบยื่นให้แต่ทั้งนี้

ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสมเหตุสมผลและเป็นที่ยอมรับได้ของทั้งสองฝ่ายด้วย สามารถอธิบายได้ดังนี้<sup>10</sup>

### 2.3.1.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยคือกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จโดยเป็นผลผลิตประการหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรองแต่มีใช้เป็นที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรองกระบวนการดังกล่าวมีประโยชน์ในการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากกรณีที่มีการพิพาทกันนั้นได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนกระตุ้นให้คู่ความตกลงกันได้ง่ายขึ้นแต่ไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด กล่าวคือไม่มีอำนาจในการตัดสินใจพิพาทเหมือนดังอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษาโดยเพียงสามารถแปลข้อความแนะนำเสนอแนะล่อใจเกลี้ยกล่อมหรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้แก่คู่ความเท่านั้น เป้าหมายของการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปไม่ใช่เพื่อที่จะชี้แนะข้อตกลงให้คู่ความแต่ก่อนไปในทางที่จะช่วยทำให้การเจรจาต่อรองง่ายเข้าและทำความเข้าใจแก่การติดต่อเจรจาระหว่างคู่ความจนกระทั่งได้รับข้อตกลงร่วมกันหรือมองเห็นทางออกของปัญหา (ที่แต่เดิมเป็นทางตัน)

### 2.3.1.2 ลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยคือผู้ที่พยายามนำทางให้คู่ความเพื่อที่พวกเขาจะได้พบกับทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย การไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ กล่าวคือคู่ความอาจขอยกเลิกการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อใดก็ได้ ลักษณะที่ขาดสภาพบังคับเช่นนี้ย่อมหมายความว่าตัวผู้ไกล่เกลี่ยเองก็สามารถที่จะถอนตัวออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือสั่งยกเลิกการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้เช่นกัน ดังนั้นเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าเรื่องที่พิพาทกันเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมแก่การไกล่เกลี่ยหรือคู่ความมีจุดประสงค์อื่นที่แอบแฝงอยู่ในการขอให้มีการไกล่เกลี่ยหรือคู่ความต้องการอาศัยผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเอาเปรียบคู่ความฝ่ายตรงข้ามแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็ควรที่จะต้องตัดสินใจว่าเจตนาและทัศนคติของคู่ความในเรื่องที่พิพาทกันนั้นเหมาะสมแก่การไกล่เกลี่ยหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่ง คู่ความทั้งสองฝ่ายสนใจที่จะเจรจาดังกล่าวอย่างจริงจังหรือไม่เต็มใจที่จะเจรจากับคู่ความฝ่ายตรงข้ามหรือไม่และไม่ต้องการให้การเจรจาล้มเหลวลงหรือไม่ หากสิ่งที่เป็นเบื้องต้นดังกล่าวนี้มีอยู่จริงการไกล่เกลี่ยก็ย่อมสามารถที่จะประสบผลสำเร็จขึ้นได้

<sup>10</sup> การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาณุ รังสีสหัส ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแพ่งสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

### 2.3.1.3 ข้อดีของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยมีประโยชน์แก่การเจรจาต่อรองระหว่างคู่ความมากมายหลายประการเช่น ช่วยเปิดช่องทางแห่งการสื่อสารระหว่างคู่ความซึ่งหากไม่มีคนกลางเข้ามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้วก็อาจเป็นการยากที่คู่ความจะสามารถเจรจาติดต่อกันได้ในกรณีที่มีเรื่องที่พิพาทมีคู่ความเป็นจำนวนมากการไกล่เกลี่ยจะเป็นการช่วยประสานคนหมู่มากให้เข้ามาเจรจาพร้อมเพียงกันได้ในช่วงการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของตัวคู่ความเองและของคู่ความฝ่ายตรงข้ามช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงสิทธิของคู่ความที่มีอยู่เหนือฝ่ายตรงข้ามช่วยก่อให้เกิดข้อสรุปที่สร้างสรรค์ช่วยค้นหาข้อตกลงอันเป็นที่ยอมรับได้ของคู่ความทุกฝ่ายช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงข้อจำกัดในการเจรจาต่อรองช่วยประเมินหรือหาหนทางเลือกต่างๆที่จะนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันได้ช่วยให้คู่ความใกล้ชิดเข้าหากันมากขึ้นกว่าเดิมและในที่สุดก็จะช่วยให้คู่ความได้มาซึ่งคำยืนยันที่จะตกลงกันระหว่างกันเมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปรากฏผลว่าคู่ความสามารถตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ย่อมทำให้คู่ความสามารถหันหน้าเข้าหากันอีกอย่างฉันทมิตรในบางกรณีคู่ความจะสามารถดำเนินธุรกิจติดต่อกันได้อีกสำหรับกรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นคดีอยู่ในศาลแล้วย่อมทำให้ค่าใช้จ่ายในคดีของคู่ความลดลงช่วยลดประมาณคดีที่ค้างพิจารณาอยู่ในศาลทำให้คดีอื่นๆสามารถยื่นระยะเวลาการพิจารณาได้เร็วขึ้นลดประมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลอุทธรณ์และศาลฎีการวมทั้งเป็นการก่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยทุกคนมีความภาคภูมิใจในกรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่สามารถทำให้คู่ความตกลงกันได้ประโยชน์ก็ยังมิได้อยู่อีกหลายประการเช่น เป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความได้มาเจรจาหันหน้าเข้าหากันซึ่งแม้จะตกลงกันไม่สำเร็จแต่ก็ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดหรือความหมองเหม็นที่มีต่อกันไปได้ในระดับหนึ่งไม่ทำให้เรื่องเล็กน้อยในทำนองน้ำผึ้งหยดเดียวบานปลายเป็นเรื่องใหญ่โตไปได้และทำให้คู่ความมีความเข้าใจต่อกันเพิ่มขึ้นซึ่งอาจส่งผลให้สามารถตกลงกันได้ภายหลังเป็นต้นประโยชน์ที่เห็นได้ชัดอีกประการหนึ่งของการไกล่เกลี่ยคดีในศาลนั้นก็คือการไกล่เกลี่ยคดีฟ้องขับไล่ที่มีคู่ความเป็นจำนวนมากซึ่งโดยปกติมักจะเป็นกรณีของเจ้าของที่ดินเป็นโจทก์ฟ้องชาวบ้านจำนวนมากเป็นจำเลยและเนื่องจากจำเลยแต่ละรายต่างก็มักจะมีข้อต่อสู้ที่ไม่เหมือนกันไปทั้งหมดเสียทีเดียวการรวมพิจารณาคดีจึงมักจะกระทำมิได้เพราะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแต่การไกล่เกลี่ยไม่ถูกจำกัดโดยข้อห้ามเช่นว่านี้ดังนั้นการไกล่เกลี่ยเพียงคดีเดียวซึ่งรวมคดีที่ถูกฟ้องไว้เป็นจำนวนมากและมักจะมีจำนวนเกินกว่า 100 คดีขึ้นไปหากกระทำสำเร็จย่อมจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดีของศาลเป็นอย่างยิ่งและส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่นๆตามมาเช่นความยุติธรรมที่เสมอภาคกัน การไม่ต้องประสบกับการบังคับคดีที่ยุ่งยากเพราะการใช้กฎหมายคือแพ่งไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษาและรวมทั้งเวลาที่ไม่ต้องเสียไปเป็นต้น



### 2.3.2 หลักการทั่วไปของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### 2.3.2.1 ลักษณะทั่วไปของการระงับข้อพิพาท

เมื่อเกิดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทใดๆ ขึ้นแล้ว คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างก็ต้องการให้ข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยเร็ว ค่าใช้จ่ายน้อยและมีผลบังคับได้จริง โดยการระงับข้อพิพาทที่คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างต้องการแบบอุดมคติย่อมลักษณะดังต่อไปนี้<sup>11</sup>

1. เป็นธรรม (Fair)
2. รวดเร็ว (Speedy)
3. ประหยัด (Cheap)
4. มีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism)
5. การรักษาความลับหรือมาตรการป้องกันความอื้อฉาวที่เกิดจากข้อพิพาท (Measure against Bad Publicity)
6. การรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความ (Preservation of Relationship)

#### 2.3.2.2 วิธีการระงับข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาทแบบอุดมคติที่จะประกอบด้วยคุณสมบัติทั้ง 6 ประการข้างต้นและไม่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายเสียเปรียบนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ด้วยเหตุดังกล่าว การระงับข้อพิพาทนอกจากการพิจารณาและพิพากษาคดีโดยศาล (Litigation) แล้วปัจจุบันยังมีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ซึ่งเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีและเป็นที่ยอมรับของประเทศต่างๆ ด้วย โดยการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) แบ่งตามลักษณะได้ดังต่อไปนี้<sup>12</sup>

1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) คือ การระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีกันเองโดยไม่มีบุคคลที่สามมาเกี่ยวข้อง โดยวิธีนี้คู่กรณีสามารถเจรจากันเองจนเกิดความพอใจในผลของการเจรจาทั้งสองฝ่ายซึ่งเป็นอันสิ้นสุดข้อพิพาท
2. การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท (Mediation and Conciliation) คือ การยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยการตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความ และ
3. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) คือ การระงับข้อพิพาทโดยมีคนกลางหรือบุคคลที่สามทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งทางแพ่งที่เกิดขึ้นแล้วหรือในอนาคต

<sup>11</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). *การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556. จาก [http://www.eta.or.th/etda\\_website/mains/display/458](http://www.eta.or.th/etda_website/mains/display/458).

<sup>12</sup> แหล่งเดิม.

### 2.3.2.3 หลักการของการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบันเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงเริ่มมีแนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทที่เกิดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งแนวคิดการระงับข้อพิพาทดังกล่าวอาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย แต่ในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรปซึ่งมีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ขยายตัวมาก เนื่องจากผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมมือกันสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยบนเว็บไซต์ เช่น การรักษาข้อมูลที่มีความสำคัญ โดยอาศัยเทคโนโลยีป้องกัน SSL หรือ Secure Socket Layer ซึ่งเป็นโปรโตคอลความปลอดภัยที่ถูกใช้เป็นมาตรฐานในการเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการเข้ารหัส (Encrypt) เป็นหลักในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หรือ การใช้เทคโนโลยีที่สามารถยืนยันตัวบุคคลและการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Identity and Digital Signature) ตลอดจนมีการติดตั้งห้องสนทนาที่มีความปลอดภัย (Secure Chat Room) เป็นต้น ดังนั้น แนวคิดของการระงับข้อพิพาทบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีหลักว่า เมื่อข้อพิพาทเกิดขึ้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก็สมควรให้มีการระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตด้วย ตัวอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดทำโครงการศึกษานำร่องในการระงับข้อพิพาทขึ้นที่ศูนย์ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการระงับข้อพิพาท (The Center for Information Technology and Dispute Resolution) ณ มหาวิทยาลัยแมสซาชูเซต (University of Massachusetts) ตั้งแต่ ค.ศ. 1999 เพื่อช่วยระงับความขัดแย้งทางออนไลน์ในการทำธุรกรรมการประมูลสินค้าออนไลน์ (Online Auction) ผ่านเว็บไซต์บริษัทประมูลและซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต eBay.com ที่ให้บริการซื้อขายสินค้าทั่วโลก เพื่อให้ผู้ซื้อและผู้ขายของเว็บไซต์ eBay.com ได้มีโอกาสในการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ และในสหภาพยุโรปเช่นเดียวกันได้มีการริเริ่มการระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตโดยดำเนินการผ่านทางอีเมล (E-mail) หรือ ผ่านห้องสนทนาออนไลน์ (Chat Room) และ การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) เป็นต้น จึงเห็นได้ว่า เมื่อผู้ประกอบการค้าจัดตั้งร้านค้าและให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตนี้ก็จะยังมีความจำเป็นมากขึ้น ในอนาคตเช่นกันจึงขอกกล่าวถึงหลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตของสหภาพยุโรป ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายน้อยในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากการทำธุรกรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีมูลค่าในการทำธุรกรรมไม่สูงนักได้ ตัวอย่างเช่น “Electronic Consumer Dispute Resolution” หรือ “ECODIR” ซึ่งเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการระงับความขัดแย้งทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้สามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขาย

สินค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการยุโรป (European Commission) และเครือข่ายมหาวิทยาลัยต่างๆ ในสหภาพยุโรป ECODIR ดำเนินงานการระงับข้อพิพาทบนอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ที่ได้รับการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการระงับข้อพิพาทดังกล่าวจะดำเนินการกระบวนการโดยใช้ภาษาอังกฤษและฝรั่งเศส โดยผู้ใช้บริการจะได้รับอีเมล (e-mail) ส่วนตัวที่มีความมั่นคงปลอดภัยซึ่งสามารถใช้บริการภายในเว็บไซต์ของ ECODIR และอีเมลส่วนตัวดังกล่าวยังได้รับการคุ้มครองข้อมูลที่เป็นความลับในการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้บริการระงับข้อพิพาทด้วย<sup>13</sup>

การระงับข้อพิพาทบนอินเทอร์เน็ตของ ECODIR สามารถแบ่งได้ 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้<sup>14</sup>

### 1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

1) การตรวจสอบว่าความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสามารถระงับข้อพิพาทได้กฎของ ECODIR (ECODIR rules) เช่น ไม่มีเนื้อหาสาระที่ผิดกฎหมาย และไม่เป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องครอบครัว ภาษีอากร และทรัพย์สินทางปัญญา ตลอดจนคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้บริโภค เป็นต้น หากความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสามารถระงับข้อพิพาทได้ตามหลักเกณฑ์ของ ECODIR (ECODIR rules) แล้ว คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างบัญชีผู้ใช้ (Account) และเข้าสู่ระบบโดยการล็อกอิน (Log in) เพื่อให้คู่กรณีเข้าสู่ระบบของ ECODIR ซึ่งเป็นระบบที่มีมาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

2) คู่กรณีฝ่ายแรกต้องกรอกข้อความใน online invitation เพื่อเริ่มต้นกระบวนการเจรจาและคู่กรณีฝ่ายแรกจะได้รับข้อความยืนยันจาก Secretariat ของ ECODIR ทางอีเมลภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อดำเนินการเจรจาข้อพิพาทออนไลน์

3) คู่กรณีฝ่ายที่สองจะได้รับ Negotiate form จาก Secretariat และต้องแจ้งว่าจะตอบรับการเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยการเจรจาหรือไม่ ภายใน 7 วันหากคู่กรณีฝ่ายที่สองไม่ตอบรับการเข้าร่วมเจรจาภายในเวลาที่กำหนดเช่นนี้ ย่อมสันนิษฐานว่า คู่กรณีฝ่ายที่สองไม่ประสงค์จะระงับข้อพิพาทและถือว่าการขอเจรจาข้อพิพาทระหว่างทั้งสองฝ่ายสิ้นสุดลง

4) หากคู่กรณีฝ่ายที่สองตอบรับและผลการเจรจาบรรลุข้อตกลงของทั้งสองฝ่ายเช่นนี้ ถือว่าข้อพิพาทของทั้งสองฝ่ายระงับแล้วและคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะผูกพันตามข้อตกลงใหม่นี้

<sup>13</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556. จาก [http://www.etda.or.th/etda\\_website/mains/display/458](http://www.etda.or.th/etda_website/mains/display/458)

<sup>14</sup> แหล่งเดิม

5) หากผลการเจรจาระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ประสบผลสำเร็จ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายอาจร้องขอ ECODIR เพื่อเริ่มการไกล่เกลี่ย (Mediator) หรือหากการเจรจาไม่สำเร็จผลภายใน ๑๘ วัน นับตั้งแต่วันที่คู่กรณีฝ่ายที่หนึ่งได้สร้างบัญชีผู้ใช้ (Account) ในโครงการนี้ทาง ECODIR จะติดต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อเสนอให้ (๑) สิ้นสุดกระบวนการเจรจาระงับข้อพิพาท หรือ (๒) เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าสู่ขั้นตอนไกล่เกลี่ย (Mediation) ต่อไป โดยในขั้นตอนนี้ ECODIR จะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เพื่อช่วยเหลือคู่กรณีและอำนวยความสะดวกสำคัญที่ทำให้การเจรจาไม่สำเร็จ เพื่อบรรลุข้อตกลงและแก้ไขข้อพิพาทให้สัมฤทธิ์ผล

## 2. การไกล่เกลี่ย (Mediation)

1) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจจะเรียกร้องให้มีบุคคลที่สามเพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยหลังจากคู่กรณีเจรจากันเองแล้วไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ Secretariat ของ ECODIR อาจแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ที่คัดเลือกจากรายชื่อของ ECODIR หรือแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของคู่กรณี ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะได้รับอนุญาตให้เข้าสู่ระบบรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์ เพื่อตรวจสอบข้อมูล วิธีการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งต่างๆ ที่แลกเปลี่ยนระหว่างคู่กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนเอกสารและข้อโต้แย้งต่างๆ และผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย

2) หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งตรงกันกระบวนการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งก็เป็นอันสิ้นสุดลง และผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะจัดทำสัญญา (Agreement form) ให้แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อเป็นหลักฐานระงับข้อพิพาทต่อไป

## 3. คำเสนอแนะ (Recommendation)

1) ถ้าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมิได้เลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาคที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันเริ่มต้นของการไกล่เกลี่ย (Mediation) ในขั้นตอนสุดท้ายนี้ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะเริ่มทำคำเสนอแนะ (Recommendation) โดยอาศัยหลักความเป็นอิสระและเที่ยงตรงตลอดจนพิจารณาถึงสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณีที่ต้องปฏิบัติต่อกัน ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะไม่เข้าไปชี้ขาดข้อพิพาทเอง แต่อาจเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคแก่คู่กรณี

2) หากคู่กรณีตกลงและยอมรับคำเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) การระงับข้อพิพาทในคดีก็เป็นอันสิ้นสุดลง และผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะจัดทำสัญญา (Agreement form) ให้แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อเป็นหลักฐานการระงับข้อพิพาทต่อไป

3) หากคู่กรณียังไม่สามารถตกลงยอมรับคำเสนอแนะจากผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีก็อาจใช้การระงับข้อพิพาททางอื่น เช่น อนุญาโตตุลาการ หรือ การนำคดีขึ้นสู่ศาลต่อไปอย่างไรก็ตาม ในส่วนเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระงับข้อพิพาทบนอินเทอร์เน็ตของ ECODIR ไม่ว่าจะเป็นอย่างขั้นตอน

ในการเจรจา การไกล่เกลี่ย หรือการทำคำเสนอแนะนั้น เนื่องจาก ECODIR เป็นองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการยุโรปในปัจจุบัน ดังนั้น คู่กรณีจึงไม่มีหน้าที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินกระบวนการดังกล่าวแต่ประการใด

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างมากดังนั้น วิธีการระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตอย่าง ECODIR กำลังดำเนินการ จึงเป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่น่าสนใจที่ประเทศไทยควรส่งเสริมให้เกิดองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อรองรับภารกิจในด้านนี้แล้ว เป็นการส่งเสริมการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย ผู้สายตานานาชาติและอาจนำแนวทางการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของต่างประเทศมาเป็นแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้ ซึ่งจะสามารถลดปัญหาและความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและลงตัวยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะว่า การนำวิธีการระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ตมาใช้สำหรับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นี้ มีข้อควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของคู่กรณีและการจัดให้มีระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการส่งและรับข้อมูลการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเก็บรักษาข้อมูลและป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับระหว่างคู่กรณีเพื่อให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นไปอย่างราบรื่นและใกล้เคียงกับการระงับข้อพิพาทในอุดมคติมากที่สุด

ในปัจจุบันประเทศไทยไม่มีกฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะในการศึกษาถึงการบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นผู้เขียนจึงนำแนวทางการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งออกโดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา หรือ OECD ซึ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วที่ยอมรับระบอบประชาธิปไตยและเศรษฐกิจการค้าเสรีกฎหมายของประเทศนิวซีแลนด์และแคนาดาซึ่งมีกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะมาศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขกฎหมายให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2.4 แนวคิดและหลักกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การบริโภคสินค้าและบริการเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันมนุษย์มีความต้องการในการบริโภคมากขึ้นเมื่อสภาพในสังคมเปลี่ยนไปกฎหมายที่ใช้บังคับในอดีตเริ่มมี

ช่องว่างหรือขาดความเหมาะสมเนื่องมาจากกฎหมายในสมัยก่อนบัญญัติขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาของสังคมในสมัยนั้นซึ่งเป็นสังคมที่มีการผลิตยังไม่ซับซ้อนเท่ากับในปัจจุบัน

ดังนั้นเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงของการดำรงชีวิตในสังคมทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้อง มีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในทางกฎหมายและการปรับปรุงบทบัญญัติของกฎหมายให้เหมาะสมกับ สภาพความเป็นจริงในการบริโภคสินค้าและบริการจึงจัดให้มีการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ขึ้นนอกเหนือจากบทบัญญัติที่ใช้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยสัญญาซื้อขายนิติกรรม สัญญาละเมิด

ต่อมาเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้นและส่งผลในด้านการซื้อขายจาก เดิมที่มีการซื้อขายกันตามร้านค้าโดยผู้ซื้อผู้ขายได้พบปะกันมีการพิจารณาตรวจสอบสินค้าก่อนตกลงซื้อขายกันก็จะมีการค้าขายแบบใหม่เข้ามาในสังคมเช่นการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต โดย กระทำการผ่านทางเว็บไซต์ในยุคแรกๆ ของการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตโดยการซื้อขายผ่าน ทางเว็บไซต์จะมีลักษณะเป็นเพียงการโฆษณาเสนอขายสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์หากผู้ซื้อ ต้องการที่จะซื้อสินค้าหรือบริการก็จะต้องไปติดต่อซื้อขายกัน ณ สถานที่ของผู้ขายผู้ซื้อมีโอกาสที่จะ ตรวจสอบสินค้าและเจรจาต่อรองกับผู้ขายก่อนตกลงซื้อขายและชำระราคาต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้น มาอีกระดับหนึ่งโดยเปิดโอกาสให้ผู้ซื้อได้ทำคำเสนอซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ได้เมื่อผู้ขายได้ทำคำ สนองตอบโดยการประมวลผลทางเทคนิคทำให้สัญญาซื้อขายเกิดขึ้นส่วนในเรื่องการชำระเงินก็จะมี การชำระกันโดยการโอนเงินทางเอทีเอ็มหรือโอนเงินทางธนาคารเมื่อผู้ขายได้รับเงินแล้วจึงจะ ดำเนินการส่งสินค้าทางไปรษณีย์ให้กับผู้ซื้อเมื่อเทคโนโลยีในการชำระเงินพัฒนาขึ้นมีระบบการ ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตก็เริ่มนำวิธีการดังกล่าวมาใช้ในการชำระราคาสินค้าหรือบริการที่ซื้อขาย กันผ่านทางเว็บไซต์จึงทำให้การซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่ต้องเจอกันผู้ซื้อไม่มีโอกาสในการพิจารณาตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะได้ตกลงซื้อขายกันและผู้ ซื้อยังต้องชำระราคาสินค้าทั้งหมดก่อนที่ผู้ซื้อจะได้รับสินค้าซึ่งวิธีการดังกล่าวแม้จะมีความ สะดวกสบายในการซื้อขายแต่ก็มีปัญหาในเรื่องความไว้วางใจของผู้ซื้อต่อผู้ขายว่าหากชำระเงินไป แล้วก็จะได้รับสินค้าหรือไม่และหากไม่พอใจในสินค้าเนื่องจากไม่ได้เห็นสินค้านมาก่อนจะใช้สิทธิ เลิกสัญญาฝ่ายเดียวได้หรือไม่

ต่อมาได้มีการเพิ่มเติมประเภทของการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ นอกจากการซื้อขายเพิ่มขึ้นอย่างเช่นการโอนเงินผ่านทางเว็บไซต์การประมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็น ต้นซึ่งประเภทของการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อนมากขึ้นหากผู้ประกอบการ ไปได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอแก่ผู้บริโภคก็อาจทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความคุ้มครองจากการทำ สัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากปัญหาดังกล่าวกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันเพียงพอหรือไม่ที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และมีความจำเป็นเพียงใดหรือไม่ที่จะต้องมีการกำหนดกฎหมายเป็นการเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะได้มีการศึกษาต่อไป

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเห็นได้ว่า การซื้อขายสินค้าโดยการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมนำมาใช้มาแทนที่การซื้อขายแบบธรรมดาทั่วไปที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถมองเห็นหน้ากันได้ และเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เหมาะสมกับนิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในลักษณะสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มิฉะนั้นแล้วอาจทำให้เกิดการเอาเปรียบกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจนทำให้เกิดความสูญเสียทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งจะได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนากฎหมายที่เหมาะสมในบทต่อไป

### บทที่ 3

## มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดขึ้น จากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายของประเทศไทย เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

ในบทนี้จะทำการศึกษาดังกฎหมายของการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศแคนาดา ประเทศนิวซีแลนด์ และประเทศเกาหลีใต้ โดยจะทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศไทย ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### 3.1 การใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

##### 3.1.1. กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันของประเทศไทย นั้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2545 ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้กฎหมายฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 โดยมีเจตนารมณ์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความแน่นอนในผลผูกพันทางกฎหมายของธุรกรรมที่ดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการดำเนินการกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน กฎหมายจึงได้กำหนดให้มีคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นคณะกรรมการระดับชาติขึ้น โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประธานกรรมการ เพื่อเสนอแนะแนวทางที่จำเป็นในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อคณะรัฐมนตรี ตลอดจนผลักดันมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกันนี้ยังมีการตรากฎหมายลำดับรอง พร้อมประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายฉบับอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในมิติต่างๆ พร้อมกับการยกตัวอย่างของกฎหมายต่างประเทศทั้งของเกาหลีใต้และสิงคโปร์เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงความครอบคลุมของกฎหมายในประเทศไทยต่อไป



ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวันของประชาชน และเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่จะเสริมสร้างและสนับสนุนความแข็งแกร่งทางธุรกิจ อุตสาหกรรม และการค้าระหว่างประเทศ และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์<sup>1</sup> ได้แก่'

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์ เพื่อรองรับตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ และบทบัญญัติที่กำหนดให้สามารถนำเอกสารของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนต้นฉบับหรือใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ เพื่อให้มีหน่วยงานธุรกรรมทำหน้าที่กำกับดูแลและเป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงสมควรจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น ซึ่งกฎหมายฉบับนี้มีเจตนารมณ์เพื่อรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้เทียบเท่ากับการทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานเป็นหนังสือเพื่อรองรับวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การรองรับผลทางกฎหมายเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการห้ามปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะพยานหลักฐานทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความน่าเชื่อถือและมีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเคยปฏิบัติอยู่เดิม ทั้งนี้ ประกาศภายใต้กฎหมาย ได้แก่

1.1 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การรับรองสิ่งพิมพ์ออก พ.ศ. 2555 (บังคับใช้เมื่อ 19 มกราคม 2555) เพื่อให้มีหน่วยงานที่มีอำนาจในการรับรองสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถใช้อ้างอิงแทนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลใช้แทนต้นฉบับได้

1.2 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หน่วยงานรับรองสิ่งพิมพ์ออก พ.ศ. 2555 (บังคับใช้เมื่อ 19 มกราคม 2555) โดยคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ประกาศให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานรับรองสิ่งพิมพ์ออก

<sup>1</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). *(ร่าง) แผนแม่บทเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2556-2560*. หน้า 35-41. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 จาก [http://8/www.eta.or.th/.../20121101\\_Draft%20e-Transaction%20report\\_v\\_05-08](http://8/www.eta.or.th/.../20121101_Draft%20e-Transaction%20report_v_05-08)

1.3 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 (บังคับใช้เมื่อ 27 ตุลาคม 2553) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การจัดทำหรือการแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่เหมาะสมจึงกำหนดให้เป็นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด

1.4 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการจัดทำแนวนโยบาย (Certificate Policy) และแนวปฏิบัติ (Certification Practice Statement) ของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) พ.ศ. 2552 เพื่อให้การให้บริการของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยอ้างอิงกรอบหรือแนวทางในการทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เรียกว่า Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate Policy and Certification Practices Framework (RFC 3647)

2. พระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ ที่ยกเว้นมิให้ นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549 (บังคับใช้เมื่อ 16 มีนาคม 2549) ออกตามความในมาตรา 3 วรรคที่หนึ่งแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เป็นกฎหมายที่ใช้ในการบังคับแก่ธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหลักการ คือ การกำหนดให้นิติกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับสิทธิในครอบครัวและมรดก เป็นธุรกรรมที่สมควรยกเว้นมิให้นำพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาบังคับ ด้วยเหตุผลที่ว่าธุรกรรมทั้งสองเรื่อง เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนทางอารมณ์และความรู้สึก และเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในครอบครัวอันเป็นสถาบันพื้นฐานของสังคมไทย

3. พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549 (บังคับใช้เมื่อ 10 มกราคม 2550) ได้ถูกตราขึ้นเพื่อส่งเสริมระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ หน่วยงาน และบุคลากรภาครัฐในการดำเนินกิจกรรมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้มีการกำหนดแนวทางหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันให้แก่หน่วยงานและบุคลากรภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อ หรือดำเนินการใดๆ กับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่สังคมเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ประกาศภายใต้กฎหมาย ได้แก่

3.1 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2553 (บังคับใช้เมื่อ 24 มิถุนายน 2553) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการใดๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานของรัฐ หรือโดยหน่วยงานของรัฐมีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยกำหนดเป็นแนวทางและตัวอย่างเบื้องต้นให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นกรอบในการจัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

3.2 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2553 (บังคับใช้เมื่อ 2 พฤศจิกายน 2553) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้ให้บริการหรือดำเนินกิจกรรมใดๆ ในทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้ เผยแพร่ หรือดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใดที่ทำให้สามารถระบุตัวประชาชนได้ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม มีความเชื่อถือได้ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงมีการกำหนดแนวทางและตัวอย่างเบื้องต้นให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์ เพื่อกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนหลากหลาย และเป็นธุรกิจที่มีมูลค่าโดยรวมทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง หากแต่ผู้ประกอบการบางส่วนยังมีได้อู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานใด จึงอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ได้ และเพื่อเป็นการบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นฉบับเดียวกัน โดยมีประกาศภายใต้กฎหมาย คือ

4.1 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2552 (บังคับใช้เมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2552)

4.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (บังคับใช้เมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2552) เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ เกิดความน่าเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสาธารณชน

4.3 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยเรื่องการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามบัญชี ก ที่ไม่ต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ เพื่อกำหนดประเภทการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้ซื้อสินค้าหรือรับบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการเพียงรายเดียวที่ไม่ต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ

4.4 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องนโยบายและมาตรการรักษาความปลอดภัยทางระบบสารสนเทศในการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ประกาศเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2552) เพื่อให้มีมาตรฐานในการกำหนดนโยบายและมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศในการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และใช้เป็นแนวทางกำหนดวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความน่าเชื่อถือ มีความมั่นคงปลอดภัยและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.5 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาโทษปรับทางปกครองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554 (บังคับใช้เมื่อ 25 เมษายน 2554)

4.6 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วย เรื่องการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2552 (บังคับใช้เมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2552)

5. (ร่าง) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองเพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ)) มีประกาศภายใต้ คือ ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการจัดทำแนวนโยบาย (Certificate Policy) และแนวปฏิบัติ (Certificate Practice Statement) ของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) พ.ศ. 2552 (บังคับใช้เมื่อ 17 ธันวาคม 2552) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการจัดทำแนวนโยบาย และแนวปฏิบัติของ ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางและตัวอย่างเบื้องต้นให้ผู้ให้บริการฯ ใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติ

6. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 (บังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2554) โดยกล่าวถึงวิธีการแบบปลอดภัยในการดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับเคร่งครัด ระดับกลาง และ

ระดับพื้นฐาน รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศจากการเข้าถึง ใช้ เปิดเผย ขัดขวาง เปลี่ยนแปลงแก้ไข ทำให้สูญหาย ทำให้เสียหาย ถูกทำลาย หรือดักข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัยด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การรักษาความลับ การรักษาความครบถ้วน การรักษาสภาพความพร้อม และโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เป็นส่วนสำคัญของกฎหมายหนึ่งในการทำให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นไปได้อย่างปลอดภัย และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

7. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (บังคับใช้เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2550) มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดฐานความผิดและบทลงโทษเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ และกำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการ

8. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 เป็นกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐ เพื่อทำหน้าที่ตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยกฎหมายได้กำหนดมาตรการคุ้มครองไว้ใน 3 เรื่องหลักได้แก่

(1) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณากำหนดห้ามไม่ให้ทำการโฆษณาที่ใช้ข้อความเกินจริง หลอกหลวง ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

(2) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก โดยกำหนดให้ฉลากของสินค้าที่ขายในประเทศจะต้องใช้ข้อความที่ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระและคุณภาพของสินค้า และ

(3) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาโดยควบคุมการทำสัญญาที่ไม่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบและไม่ให้ใช้สัญญาที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อซื้อขายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ จึงเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงด้วย

9. พระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 เป็นกฎหมายที่บัญญัติให้ความคุ้มครองและรองรับการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้มีจัดตั้งองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เนื่องจากคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียง คลื่นความถี่โทรทัศน์ คลื่นความถี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต

สัญญาณดาวเทียม เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ (Critical Infrastructure) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 เป็นกฎหมายการเงิน การธนาคารซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลเครดิตในด้านต่างๆ รวมถึงระบบ การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลเนื่องจากข้อมูลเครดิตเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ ขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ตัวลูกค้าและคุณสมบัติของลูกค้าได้ (เช่น ชื่อ ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด สถานภาพ การสมรส อาชีพ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรเข้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนังสือ เดินทาง และเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เป็นต้น) ดังนั้น จึงมีประเด็นที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในส่วนที่เกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

11. (ร่าง) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. .... (อยู่ระหว่างการเสนอเข้า สภาผู้แทนราษฎร) เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของเอกชน โดยกำหนด หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับ การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและกลไกการกำกับดูแล ด้วย

12. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 เพื่อรองรับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนตามกฎหมาย โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคล ต้องเป็นความลับส่วนบุคคล

ประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำพินัยชื่อย่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ข้อมูลด้านสุขภาพ ของบุคคลเป็นความลับส่วนบุคคล ห้ามเปิดเผยข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลในประการที่น่าจะทำให้ บุคคลเสียหาย เว้นแต่ การเปิดเผยเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลโดยตรง หรือ มีกฎหมาย เฉพาะให้ต้องเปิดเผย แต่ไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ใดจะอาศัยอำนาจหรือสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูล ข่าวสารของราชการ หรือกฎหมายอื่นเพื่อขอเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ตนเองไม่ได้ (ตามมาตรา 7)

13. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2544 เป็นกฎหมายที่รองรับ สิทธิของประชาชนในการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางกฎหมายได้ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ รวมถึงการกำหนดประเภท ชั้นความลับของข้อมูล และการ เก็บรักษาข้อมูล

ประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ข้อมูล ข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งไม่เปิดเผยก็ได้ โดยต้อง

คำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน เช่น

1) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร (มาตรา 15 (5))

2) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองไม่ให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น (ตามมาตรา 15 (6))

14. พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2548 เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำเข้า ส่งของออก การเก็บค่าภาษีนำเข้า-ส่งของออกนอกราชอาณาจักร

15. พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เป็นกฎหมายที่รองรับกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทด้วยใจสมัครของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อระงับข้อพิพาทโดยการตั้งคนกลางที่ เรียกว่า อนุญาโตตุลาการ เพื่อทำหน้าที่พิจารณาชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

ประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Arbitration) (ตามมาตรา 7, 9 และ 11) โดยเป็นกรณีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และวิธีการติดต่อสื่อสารใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ดังนั้น กฎหมายจึงได้กำหนดให้ครอบคลุมถึงกรณีที่ปรากฏข้อสัญญาระบุว่าให้ใช้การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งได้ระบุอยู่ในสัญญาที่เป็นข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ทั้งนี้ต้องมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ทั้งนี้ รวมถึงการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution) การรับฟังพยานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ดังนั้น สิ่งที่สำคัญ คือการเร่งผลักดันกฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution Law) เพื่อต่อไปเมื่อมีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นคู่กรณีสามารถทำการระงับข้อพิพาทผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นจะต้องดำเนินการผ่านวิธีการทางศาล

16. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองเด็ก (ซึ่งหมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส) เช่น การปฏิบัติต่อเด็ก การสงเคราะห์เด็ก การคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก เป็นต้น โดยประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การกำหนดห้ามโฆษณาหรือเผยแพร่ทางสื่อมวลชนหรือสื่อสารสนเทศประเภทใด ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กหรือผู้ปกครอง โดยเจตนาที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็ก หรือเพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ (มาตรา 27) พร้อมกันนี้ ได้มีประกาศ

คณะกรรมการคุ้มครองเด็กแห่งชาติ เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของเด็กที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อขอความร่วมมือผู้ประกอบการและผู้ให้บริการเว็บไซต์จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของเด็ก ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ ที่อยู่ สถานศึกษา เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ และภาพถ่ายของเด็กที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ดังนั้น ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 แต่เมื่อกฎหมายได้ใช้บังคับมาในระบหนึ่งก็พบว่ายังมีประเด็นปัญหาในการบังคับใช้หลายประการ รวมไปถึงการเพิ่มเติมหลักการเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC และเพื่อรองรับการอนุวัติการตามอนุสัญญาว่าด้วยการใช้การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศในอนาคต เพราะถึงแม้ว่ากฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย จะได้ยกร่างขึ้นตามแนวทางของกฎหมายแม่แบบ หรือ Model Law ที่กำหนดขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ประเทศต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทางในการร่างกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการทำให้กฎหมายภายในของแต่ละประเทศมีความเป็นเอกรูป มีมาตรฐานและมีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น

แต่เนื่องจากในการทำสัญญาระหว่างประเทศนั้นจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการทำสัญญาระหว่างคู่สัญญาที่อยู่ในประเทศเดียวกัน ซึ่งเมื่อประเทศไทยกำลังจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 ที่มีเป้าหมายร่วมกันในการสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและผลักดันให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้ไม่เป็นอุปสรรคจากความแตกต่างในด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย รวมทั้งมีหลักการที่เอื้ออำนวยต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นช่องทางสำคัญทางการค้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถทำได้อย่างไร้พรมแดน ซึ่งตาม ASEAN Economic Community Blueprint และ Strategic Thrust 1: Economic Transformation 1.1.2 Develop a Framework to Facilitate Transparent and Harmonized ICT Regulations ได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกเร่งปรับปรุงหรือจัดให้มีกฎหมายภายในให้สอดคล้องและเอื้อต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อลดอุปสรรคจากความแตกต่างด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย ซึ่งแนวทางส่วนหนึ่งของการลดอุปสรรคจากความแตกต่างของกฎหมายภายในดังกล่าว คือ การปรับปรุงหรือยกร่างกฎหมายให้มีความสอดคล้องกับหลักการตามกฎหมายแม่แบบหรืออนุสัญญาความร่วมมือระหว่างประเทศฉบับ



ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันนานาประเทศ ทั้งประเทศในภูมิภาคเอเชีย เช่น เกาหลีใต้ จีน รัสเซีย ศรีลังกา อิหร่าน ซาอุดีอาระเบีย หรือเลบานอน เป็นต้น และประเทศสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น สิงคโปร์และฟิลิปปินส์ เป็นต้น ต่างก็ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายภายในให้มีความสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยการใช้การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศที่กำหนดขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations Convention on The Use of Electronic Communications in International Contracts) ที่มีเจตนารมณ์เพื่อรองรับการทำการค้าระหว่างประเทศด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเสริมหลักการทางกฎหมายด้านการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดไว้แล้วในกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Commerce 1996) และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Signatures 2001) ให้มีความครอบคลุมถึงการทำสัญญาในทางระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายของประเทศไทยในการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งเพื่อประโยชน์ต่อการกระบวนกรของการออกกฎหมายภายใน ขึ้นมารองรับตามอนุสัญญาดังกล่าวในอนาคต ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กฎหมายมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นและมีความสอดคล้องกับมาตรฐานกฎหมายสากลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นกลไกที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเชื่อมั่นและหันมาใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น โดยการผลักดันให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีศักยภาพที่สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ จึงได้มีการนำหลักการสำคัญที่เป็นประโยชน์ตามอนุสัญญา e-Contracts มาปรับปรุงพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์และสอดคล้องกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทางระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น

### 3.1.2 การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากกฎหมายที่นำมาใช้บังคับกับสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ ตัวอย่างเช่น ปัญหาเรื่องผู้ซื้อไม่มั่นใจว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีตัวตนอยู่จริง จะเป็นบุคคลเดียวกับที่แจ้งสั่งซื้อสินค้าหรือไม่ มีความสามารถในการที่จะส่งสินค้าและบริการหรือไม่ ปัญหาผู้บริโภคไม่มั่นใจเรื่องการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคล เช่นไม่มั่นใจว่าจะมีผู้นำหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีชอบหรือไม่ ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ขาดการตรวจสอบการใช้บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ข้อมูลบนบัตรเครดิตอาจถูกดักฟังหรืออ่าน เพื่อเอาชื่อและหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้โดยที่เจ้าของบัตรเครดิตไม่สามารถรู้ได้ ซึ่งในการทำ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการประกอบธุรกิจ ดังนี้

### 1. ธุรกิจที่อยู่ภายใต้บังคับ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง รูปแบบของธุรกรรมทางพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลซึ่งอยู่บนพื้นฐานกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งข้อมูลที่รวมถึงข้อความเสียง และรูปร่างที่มองเห็น นอกจากนั้นยังหมายถึงอิทธิพลที่การแลกเปลี่ยนทางอิเล็กทรอนิกส์ของสารสนเทศทางพาณิชย์มีต่อสถาบันและกระบวนการที่เป็นส่วนสนับสนุนและครอบคลุมกิจกรรมทางพาณิชย์ซึ่งรวมถึงการบริหารองค์กร กรอบทางกฎหมายและระเบียบหลักเกณฑ์ การจัดการด้านการเงิน เป็นต้น<sup>2</sup>

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การดำเนินธุรกิจ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ECRC Thailand, 1999)พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (WTO, 1998)พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ขบวนการที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำธุรกิจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ และครอบคลุมรูปแบบทางการเงินทั้งหลาย เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีดีไอหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร แคมด้าอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และรูปแบบต่างๆ ที่เป็นข้อมูลระหว่างองค์กร (ESCAP, 1998)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ธุรกรรมทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งในระดับองค์กรและส่วนบุคคล บนพื้นฐานของการประมวล และการส่งข้อมูลดิจิทัล ที่มีทั้งข้อความเสียง และภาพ (OECD, 1997)พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งขึ้นอยู่กับ การประมวล และการส่งข้อมูล ที่มีทั้งข้อความ เสียง และภาพ ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง การขายสินค้าและบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การขนส่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นเนื้อหาข้อมูลแบบดิจิทัลในระบบออนไลน์ การโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจำหน่ายหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์ ไปตราส่ง การประมวลการออกแบบ และวิศวกรรมร่วมกัน การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การขายตรง การให้บริการหลังการขาย ทั้งนี้ใช้กับสินค้า เช่น สินค้าบริโภค อุปกรณ์ทางการแพทย์ และบริการ เช่น บริการขายข้อมูลบริการด้านการเงิน บริการด้านกฎหมาย รวมทั้งกิจการทั่วไป เช่น สาธารณสุข การศึกษาศูนย์การค้าเสมือน (Virtual Mall) (European union, 1997)พาณิชย์

<sup>2</sup> ไพจิตร สวัสดิสาร. (2547). การใช้คอมพิวเตอร์ทางกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). หน้า 159

อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต หรือสิ่งอื่นๆ ที่เรียกว่า เครือข่ายเปิด (Open Network) ซึ่งครอบคลุมธุรกรรมอยู่ 2 ประเภท คือ

1) ธุรกรรมเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า และบริการที่จับต้องได้ หรือประเภทที่เรียกว่า สินค้ากายภาพ (Physical Goods and Services) ซึ่งธุรกรรมประเภทนี้ใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่ออื่นๆ ในฐานะเป็นตัวกลางเพื่อประโยชน์ในการ “สั่งซื้อ” หรือ “ตอบรับ” หรือ “การชำระเงิน” ส่วนการส่งสินค้าและบริการไปยังลูกค้านั้นใช้วิธีการปกติ

2) ธุรกรรมซื้อขายสินค้าประเภทสารสนเทศ หรือที่เรียกว่าสินค้าหรือบริการที่อยู่ใน “ดิจิทัล” (Digital) และจับต้องไม่ได้ เช่น ซอฟต์แวร์ หรือเพลง หรือภาพยนตร์ เป็นต้น ธุรกรรมประเภทนี้ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร คือเป็นทั้งสื่อกลางในการสื่อสาร และสื่อกลางในการซื้อขายจนได้รับสินค้าและบริการจนครบกระบวนการตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แสดงให้เห็นว่า การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งประเภทที่เข้าข่ายการทำตลาดแบบตรง และไม่เข้าข่ายการทำตลาดแบบตรง เช่น กรณีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร ไม่ถือว่าเป็นการทำตลาดแบบตรง แต่เป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่ง แต่ในส่วนของเว็บไซต์ที่มีการขายสินค้าหรือบริการ และมีระบบการตกลงทำสัญญาผ่านทางเว็บไซต์ ถือว่าเป็นการทำตลาดแบบตรง

นอกจากนั้น ในกรณีที่มีการประกาศโฆษณาขายสินค้า บนเว็บไซต์ ถือเป็นการทำตลาดแบบตรงหรือไม่ เมื่อพิจารณาจากนิยามของ ตลาดแบบตรง ต้องเป็นลักษณะของการทำตลาดสินค้าหรือบริการ แต่กรณีที่มีบุคคลคนหนึ่งต้องการขายสินค้า และได้นำข้อความโฆษณาสินค้าลงบนเว็บไซต์ที่เปิดให้บุคคลทั่วไป หรือสมาชิก เข้ามาลงประกาศบนเว็บไซต์ โดยไม่ได้เปิดเว็บไซต์เพื่อการเสนอขายสินค้าโดยเฉพาะ กรณีนี้ผู้ที่ลงโฆษณาประกาศขายสินค้า ไม่ใช่ผู้ที่ทำตลาดแบบตรงที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 แต่ในกรณีของเจ้าของเว็บไซต์ที่เปิดให้บุคคลทั่วไป หรือสมาชิก เข้าไปประกาศขายสินค้าหรือบริการบุคคลดังกล่าวถือเป็นผู้ทำตลาดแบบตรงบนอินเทอร์เน็ต มีหน้าที่ต้องจดทะเบียน ดังนั้น ลักษณะของบุคคลที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 นั้น ต้องมีลักษณะเป็นการประกอบธุรกิจเท่านั้น หากเป็นกรณีที่บุคคลต้องการขายทรัพย์สินของตนและได้มีการประกาศขายผ่านทางเว็บไซต์เพียงครั้งเดียวกรณีดังกล่าวไม่ถือเป็นการประกอบธุรกิจเมื่อพิจารณาตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ 4) พ.ศ.2546 นั้น กำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ก็งานเชิงพาณิชย์อันเป็นอาชีพปกติดังต่อไปนี้ในทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

- (1) ซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- (2) บริการอินเทอร์เน็ต
- (3) ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- (4) บริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากนิยามข้างต้น เน้นไปที่การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ไม่ได้รวมถึงการทำธุรกรรมประเภทอื่นๆ เช่นเดียวกับความหมายของ ตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

ดังนั้น ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกควบคุมตามกฎหมายที่กล่าวมา จึงได้แก่ การซื้อขายสินค้า บริการทางอินเทอร์เน็ต ธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของธุรกรรมทางพาณิชย์กรรมอื่นๆ นอกจากนี้ เช่น การขนส่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นเนื้อหาข้อมูลแบบดิจิทัลในระบบออนไลน์ เป็นต้น จึงไม่อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ 4) พ.ศ.2546 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 และ ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. .... จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวไม่อยู่ในข่ายต้องจดทะเบียน ส่งผลให้ธุรกิจดังกล่าวไม่ถูกควบคุม

## 2. การจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจ

การจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจ เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยทำให้ผู้บริโภคสามารถที่ทราบถึงตัวผู้ประกอบการธุรกิจ เนื่องจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คู่สัญญาไม่จำเป็นต้องพบปะกัน ซึ่งผู้บริโภคอาจเกิดความไม่มั่นใจในการทำสัญญา เช่น ในกรณีที่มีการสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหากผู้ซื้อสั่งซื้อไปแล้วไม่ได้รับสินค้า จะไปเรียกร้องจากผู้ประกอบการธุรกิจได้หรือไม่ อย่างไร ดังนั้น การที่มีหน่วยงานรับจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็จะทำให้มีข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจไว้เพื่อแก้ไขปัญหาในกรณีดังกล่าวให้กับผู้บริโภคได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดคือกระบวนการควบคุมการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นไปจะกล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

### 3.1.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

มาตรา 32 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “บุคคลย่อมมีสิทธิประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในกรณีจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและพาณิชย์ หรือเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชนให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดเป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับอนุญาตก่อนก็ได้

ในการกำหนดให้กรณีใดต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้กำหนดโดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการป้องกันความเสียหายตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนั้น ในการนี้ จะกำหนดให้หน่วยงานของรัฐแห่งใด แห่งหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวก็ได้ ก่อนเสนอให้ตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามความเหมาะสม”

เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติข้างต้น แม้กฎหมายฉบับนี้มิได้กำหนดนิยามของคำว่า “ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ไว้ก็ตาม ซึ่งทำให้คำนี้มีความหมายครอบคลุมถึงธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการออกใบรับรอง (Certification Authority) การให้บริการเกี่ยวกับการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการด้านความปลอดภัยของเครือข่ายการให้บริการเกี่ยวกับการรับรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการด้านความปลอดภัยของเครือข่าย การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะต้องมีการกำกับดูแลธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากมาตรา 32 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการตราพระราชกฤษฎีกาไว้ 3 กรณี คือ

1. เพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและพาณิชย์
2. เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน

ดังนั้น หากธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามประการข้างต้น ธุรกิจประเภทนั้นก็อาจจำเป็นที่จะต้องได้รับการพิจารณาโดยคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าสมควรที่จะต้องมีการกำกับดูแลหรือไม่

โดยขณะนี้คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้เห็นชอบ ให้มีการกำกับดูแล ธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment Service Provider) และการกำกับดูแล ธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) ดังนี้

### 1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551

สืบเนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยมีการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หลากหลายรูปแบบ มูลค่าโดยรวมทางเศรษฐกิจในการทำธุรกรรมดังกล่าวขยายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้ให้บริการก็มีได้มีแต่เพียงสถาบันการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้ให้บริการที่มีได้มีกฎหมายฉบับใดกำกับดูแล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสะดวกรวดเร็ว ผู้บริโภค โดยมีได้แสวงหากำไรจากการออกบัตร ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ การให้บริการอื่นใดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

สำหรับแบบแจ้งให้ทราบนั้นมิได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าผู้ให้บริการอาจอยู่ในฐานะเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือนิติบุคคลประเภทใดก็ได้ ในกรณีที่เป็นบุคคลธรรมดา ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ ผู้ขอให้บริการยื่นเอกสารหลักฐานที่สามารถระบุหรือยืนยันว่าบุคคลดังกล่าวเป็นใคร อันได้แก่สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาประจำตัวผู้เสียภาษีอากรในกรณีผู้ให้บริการเป็นคณะบุคคล พร้อมทั้งหนังสือชี้แจงพร้อมแนบหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุนที่นำมาใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ กับหลักฐานอื่นใดที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนดในกรณีที่เป็นนิติบุคคลให้ยื่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลกับหลักฐานอื่นใดที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศ กำหนด อย่างไรก็ตามเนื่องจากการให้บริการเป็นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบที่เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน จึงได้มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแนบ แผนฉุกเฉิน หรือระบบให้บริการสำรองเพื่อให้การบริการสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง หากมีเหตุขัดข้องเกิดขึ้น รวมไปถึงการกำหนดให้ยื่นนโยบายและมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศโดยอย่างน้อยต้องมี มาตรฐานตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนดด้วย แบบขอขึ้นทะเบียน ธุรกิจบริการที่ต้องขอขึ้นทะเบียนก่อนให้บริการ ได้แก่

- (1) การให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต
- (2) การให้บริการเครือข่ายอีดีซี
- (3) การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงินระบบใดระบบหนึ่ง

(4) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่ใช้ซื้อสินค้า และหรือรับบริการ เฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ณ สถานที่ที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและหรือ การให้บริการเดียวกัน

(5) การให้บริการอื่นใดที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

สำหรับแบบขึ้นทะเบียนมิได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้เช่นกัน ในการยื่นเอกสารให้ผู้ให้บริการยื่นหลักฐานเช่นเดียวกับแบบแจ้งเพื่อทราบ แต่ได้กำหนดให้ยื่นเอกสาร บางประเภทเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่มีผลกระทบและความเสี่ยงที่สูงกว่าแบบแจ้ง ให้ทราบ จึงกำหนดให้แนบเอกสารหรือข้อมูลดังต่อไปนี้ด้วยกล่าวคือ นโยบายและแผนการ ประกอบธุรกิจบริการชำระเงิน แผนปฏิบัติการเตรียมการรองรับการประกอบธุรกิจบริการชำระ เงิน ระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน นโยบายและมาตรการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และการศึกษาความเป็นไปได้และประเมินความเสี่ยงใน การให้บริการ รวมทั้งแผนฉุกเฉินรองรับกรณีเกิดปัญหาอย่างไรก็ตาม หาก ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจพบในภายหลังว่าการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ธนาคารแห่ง ประเทศไทยมีอำนาจสั่งผู้แจ้งหรือขึ้นทะเบียนแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายใน 7 วัน นับแต่ วันที่ได้รับคำสั่งดังกล่าว ถ้าผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนไม่แก้ไขการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนให้ถูกต้องหรือ ครบถ้วนหรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจให้ธนาคารแห่งประเทศไทย พิจารณาเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้คณะกรรมการฯ พิจารณามี คำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่ กระทำผิด และในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขให้ ถูกต้องหรือเหมาะสมก็ย่อมได้

แบบขอรับใบอนุญาต ธุรกิจบริการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ ได้แก่

- (1) การให้บริการหักบัญชี (Clearing)
- (2) การให้บริการชำระคูล (Settlement)
- (3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใด หรือ ผ่านทางเครือข่าย
- (4) การให้บริการสวิตชิงในการชำระเงินหลายระบบ
- (5) การให้บริการรับชำระเงินแทน

(6) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ที่ใช้ซื้อสินค้า และหรือรับบริการ เฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยไม่จำกัดสถานที่และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและหรือการบริการเดียวกัน

(7) การให้บริการอื่นใดที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสำหรับการยื่นคำขอรับอนุญาตนั้น ร่างพระราชกฤษฎีกาได้กำหนดให้นำบทบัญญัติในหมวด 2 เกี่ยวกับการแจ้งและขึ้นทะเบียนมาใช้โดยอนุโลม แต่เนื่องจากได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตว่าต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชน จำกัด จึงมีการกำหนดให้ยื่นเอกสารแตกต่างออกไป อันได้แก่ หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัทกับหลักฐานอื่นใดที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดนอกจากผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการยื่นแบบแล้ว ร่างพระราชกฤษฎีกาได้กำหนดให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

- 1) การเก็บรักษาและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- 2) การตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบการให้บริการที่น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ
- 3) การกำหนดค่าธรรมเนียมในการให้บริการอย่างชัดเจน
- 4) การรับคำร้องเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ให้บริการ และการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติ
- 5) การจัดทำบัญชีและรายงานการปฏิบัติการ

ซึ่งจากหลักเกณฑ์ต่างๆ นั้นทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองมากกว่ากฎหมายฉบับอื่น เนื่องจาก การจดทะเบียนตามร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ นอกจากผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการแล้ว ผู้ประกอบการต้องยื่นรายการเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบการให้บริการที่น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ การกำหนดค่าธรรมเนียมในการให้บริการอย่างชัดเจนการรับคำร้องเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ให้บริการ และการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติการจัดทำบัญชีและรายงานการปฏิบัติการ ด้วยจึงจะได้รับอนุญาต จึงเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกฎหมายฉบับนี้จะมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2552 เป็นต้นไป

2. ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกไปรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ....



ผู้ให้บริการออกใบรับรอง (Certificate Authority) คือ ผู้ที่ทำการรับรองคุณวุฒิ สาธารณะว่าเป็นของบุคคลนั้นๆ โดยการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยืนยันความมีตัวตนที่แท้จริงในโลกอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารมั่นใจว่ากำลังติดต่อกับเจ้าของคุณวุฒิจริงๆ จริง โดยเหตุผลในการกำหนดให้รัฐเข้าไปมีบทบาทในการกำกับดูแลนั้นสืบเนื่องมาจากหลักการที่ว่า ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นสิ่งยืนยันและพิสูจน์ตัวตนในโลกอิเล็กทรอนิกส์ดังนั้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จึงจำเป็นต้องทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่ออกใบรับรองนั้น เป็นหน่วยงานหรือผู้นำเชื่อถือเช่นกัน ทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ให้บริการออกใบรับรองนั้นเป็นที่ยอมรับในระดับสากลโดยร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ครอบคลุมทั้งการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนด้วยกรอบการกำกับดูแลผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จะใช้รูปแบบการกำกับดูแลเป็น 3 รูปแบบ

แบบการแจ้งให้ทราบ ผู้ให้บริการประเภทนี้ ได้แก่

(1) ให้บริการออกใบรับรองที่ออกใบรับรองให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร ใช้เป็นการภายใน

(2) ให้บริการออกใบรับรองเพื่อใช้ในองค์กรหรือกิจการอย่างอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนดโดยต้องยื่นเอกสารประกอบด้วย

1) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองผู้มีอำนาจลงนามของหน่วยงานของรัฐ

2) ชื่อผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบอิสระในการพิจารณาคำขอแจ้งเพื่อทราบตามพระราชกฤษฎีกานี้ ผู้ให้บริการต้องยื่นคำขอตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด พร้อมด้วยเอกสารตามรายการ ดังต่อไปนี้<sup>3</sup>

2.1) แนวนโยบาย (Certificate Policy: CP) และแนวปฏิบัติ (Certification Practice Statement: CPS)

2.2) นโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security) ซึ่งอย่างน้อยต้องมีการประเมินความเสี่ยง แผนฉุกเฉินหรือระบบให้บริการสำรองเพื่อให้สามารถให้บริการหรือดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแบบในการขึ้นทะเบียน ผู้ให้บริการประเภทนี้ ได้แก่

<sup>3</sup> มาตรา 10 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...

(1) ผู้ให้บริการออกไปรับรองเพื่อใช้งานระหว่างนิติบุคคลหรือระหว่างองค์กรที่มีลักษณะเป็นบริษัทแม่กับบริษัทในเครือ บริษัทร่วม บริษัทย่อย หรือกับองค์กรในรูปแบบอื่นในลักษณะสมาชิก หรือหน่วยงานในกำกับดูแล

(2) ผู้ให้บริการออกไปรับรองของหน่วยงานของรัฐในกิจการที่ดำเนินการโดยทางราชการ

(3) ผู้ให้บริการออกไปรับรองในลักษณะอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในการพิจารณาคำขอขึ้นทะเบียนตามพระราชกฤษฎีกานี้ ผู้ให้บริการต้องยื่นคำขอตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด พร้อมด้วยเอกสารตามรายการ ดังต่อไปนี้<sup>4</sup>

3.1) แนวนโยบาย (Certificate Policy: CP) และแนวปฏิบัติ (Certification Practice Statement: CPS)

3.2) นโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

ก. การประเมินความเสี่ยง แผนฉุกเฉินหรือระบบให้บริการสำรองเพื่อให้สามารถให้บริการหรือดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

ข. ระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยง

ค. ระบบการควบคุมภายใน

ง. การศึกษาความเป็นไปได้และประเมินความเสี่ยงในการให้บริการ รวมทั้งแผนฉุกเฉินรองรับกรณีเกิดปัญหา

จ. การตรวจสอบระบบการให้บริการ โดยผู้ตรวจสอบอิสระ และผู้ตรวจสอบบัญชีที่ขึ้นทะเบียนไว้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แบบในการขอรับใบอนุญาต ผู้ให้บริการประเภทนี้ ได้แก่

(1) ผู้ให้บริการออกไปรับรองซึ่งให้บริการเป็นการทั่วไป นอกจากที่กำหนดไว้ในประเภทที่ 1 และ 2 ต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการก่อนให้บริการ

(2) ผู้ให้บริการออกไปรับรองในลักษณะอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนดผู้ขอรับใบอนุญาตต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดและมีเงินทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้ว ไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดดังนี้<sup>5</sup>

<sup>4</sup> มาตรา 14 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...

<sup>5</sup> มาตรา 24 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...

2.1) ผู้ยื่นคำขอต้องจดทะเบียนจัดตั้งในราชอาณาจักร หรือมีสาขาที่จดทะเบียนในราชอาณาจักร

2.2) ผู้ยื่นคำขอต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท

2.3) ผู้ยื่นคำขอต้องประกันความรับผิดชอบสำหรับความสูญหายหรือเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท สำหรับการเรียกร้องความเสียหายในแต่ละครั้งที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาด การละเลย เพิกเฉย หรือบกพร่องต่อหน้าที่ในการให้บริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ หรือเกิดจากประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในการให้บริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ อันเกิดจากผู้ยื่นคำขอพนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ยื่นคำขอ

2.4) ผู้ยื่นคำขอต้องถือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพื่อประกันความเสียหายในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้อีกต่อไป ในวงเงินไม่น้อยกว่า 25 ล้านบาท

การร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมั่นใจว่าบุคคลที่ตนเข้าทำสัญญาด้วยเป็นบุคคลที่ตนมุ่งประสงค์จะเข้าทำสัญญาด้วยอย่างแท้จริง

### 3.1.2.2 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

มาตรา 27 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามที่กฎกระทรวงกำหนด” บุคคลใดที่ต้องการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด<sup>6</sup> โดยในคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้<sup>7</sup>

- (1) ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง
- (2) ภูมิลำเนาของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง
- (3) ประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ
- (4) วิธีการขายสินค้าหรือบริการ

ในปัจจุบันยังไม่มีประกาศกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นคำขอจดทะเบียนตลาดแบบตรง จึงส่งผลให้วัตถุประสงค์ในการจดทะเบียนเพื่อให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการ ไม่บรรลุผลเท่าที่ควร จึงควรกำหนดประกาศกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์

<sup>6</sup> มาตรา 38 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

<sup>7</sup> มาตรา 39 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

และวิธีการในการยื่นคำขอจดทะเบียนตลาดแบบตรงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การบังคับใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.2.3 ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ4) พ.ศ.2546

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 กำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมาจดทะเบียน เพื่อให้สามารถรู้ถึงการมีอยู่จริงของผู้ประกอบการว่าเป็นใคร อยู่ที่ไหน ทำธุรกรรมอะไร และนำมากำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการประกอบธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม และประสบผลสำเร็จมากขึ้นตามประกาศดังกล่าว ข้อ 3 กำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ในเชิงพาณิชย์อันเป็นอาชีพปกติ ดังต่อไปนี้ในทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

- (1) ซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- (2) บริการอินเทอร์เน็ต
- (3) ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- (4) บริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่งผลให้ผู้ประกอบการกิจการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ที่เป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้า อยู่ในข่ายที่จะต้องจดทะเบียน โดยเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนหากเป็นบุคคลธรรมดา ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หากเป็นนิติบุคคล ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวผู้จัดการของห้างหุ้นส่วน หรือของกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อให้สามารถรู้ถึงการมีอยู่จริงของผู้ประกอบการและเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ฉบับดังกล่าว นั้น หากฝ่าฝืนไม่กระทำตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท และในกรณีไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ อันเป็นความผิดต่อเนื่องกัน ให้ปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งร้อยบาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้<sup>8</sup>

<sup>8</sup> พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 มาตรา 19

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ฉบับนี้ กำหนดขึ้นโดยจุดประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการส่งเสริม สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค สร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเมื่อมีการจดทะเบียนแล้ว จะได้รับทะเบียนพาณิชย์และมีสิทธิใช้เครื่องหมาย Registered ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เครื่องหมายดังกล่าวจะช่วยผู้บริโภคในการตรวจสอบการมีตัวตนของผู้ประกอบการธุรกิจ ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเป็นใคร แต่การจดทะเบียนพาณิชย์ไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่า เว็บไซต์ดังกล่าวจะมีมาตรฐานในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ เช่น ได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือไม่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการข้อมูลเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยที่เว็บไซต์ดังกล่าวใช้ หรือเว็บไซต์มีระบบการรักษาความปลอดภัยหรือไม่ มีนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย ที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เป็นการสร้างหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการธุรกิจซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตและสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้จากหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบธุรกิจดังกล่าว

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ที่จะเริ่มต้นประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องพิจารณาว่า ลักษณะของธุรกิจของตนนั้นเข้าข่ายที่จะต้องจดทะเบียนตามกฎหมายฉบับใดบ้างหากเข้าหลักเกณฑ์ของกฎหมายเกินกว่าหนึ่งฉบับก็ต้องมีการจดทะเบียนมากกว่าหนึ่งครั้ง ซึ่งกฎหมายในแต่ละฉบับก็มีจุดมุ่งหมายที่กำหนดให้มีการจดทะเบียนแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะเป็นผลดีกับผู้บริโภค แต่อาจทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ประกอบการที่ต้องไปจดทะเบียนหลายครั้งกับหลายหน่วยงาน เช่น ถ้าผู้ประกอบการเปิดเว็บไซต์ที่มีการซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนกับสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 และต้องจดทะเบียน กับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ 4) พ.ศ.2546 หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการเปิดเว็บไซต์ที่ผู้ประกอบการให้บริการรับชำระเงิน หรือ (e-payment) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจดทะเบียน กับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ 4) พ.ศ.2546 และต้องจดทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทย ตามร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...

### 3.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะเข้ามาเกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ ของการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

#### 3.1.3.1 สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่<sup>9</sup>

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป สำนักงานฯ มี สายงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรง คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

(2) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใดๆตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันมีการเสนอสินค้าหรือบริการต่างๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง สำนักงานฯ จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่อง พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้ง เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

(3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ ตัวอย่างในการดำเนินการในข้อที่ผ่านมา ได้แก่ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยาปราบศัตรูพืช และการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการผู้บริโภค ควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหาตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง เพื่อที่จะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อนนอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาลการส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญ อันหนึ่งของสำนักงานฯ

(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยสำนักงานฯ มีสายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงคือ กองเผยแพร่และ

<sup>9</sup> สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2556). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2556, จาก

ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีเอกสาร บทความ ข่าวสาร จากสำนักงานฯ แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ อย่างกว้างๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานฯ นั้นส่วนใหญ่จะเสนอสารประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้

(6) ประสานงานกับส่วนงานราชการหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค สำนักงานฯ มีสายงานรับผิดชอบในด้านนี้คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ทำงานประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย และเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนี้

สินค้าที่เป็นอันตราย เช่น อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์

สินค้าที่ไม่ปลอดภัย เช่น พืชผลไม้ซึ่งมียาป้องกันกำจัดศัตรูพืชตกค้างอยู่ จะประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เห็นสมควร

สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เช่น น้ำมันปลอมปน สินค้าเลียนแบบ สินค้าที่ไม่เป็นธรรม เช่น ขายสินค้าเกินราคา สินค้าที่มีปริมาณไม่ตรงตามตราชั่ง ตวง วัด จะประสานงานกับกรมการค้าภายในกรมทะเบียนการค้าและเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจออกดำเนินการตรวจสอบ จับกุมและดำเนินคดี

บริการที่เอาเปรียบผู้บริโภค สินค้าหรือบริการที่โฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความเป็นจริง สินค้าที่แสดงฉลากหลอกลวงคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดมาตรการในการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเหล่านี้ด้วยและสำนักงานฯ ก็มีหน้าที่ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับ

(7) ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งคือการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะซื้อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือ หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือกล่าวง่าย ๆ ก็เป็นตัวแทนของผู้บริโภค คอยประสานงานเร่งรัดให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ดำเนินการ เพื่อคุ้มครองประโยชน์สุขของผู้บริโภค ประการสุดท้ายที่สำคัญคือสำนักงานฯ ยังมีสำนักกฎหมายและคดีซึ่งรับผิดชอบในด้านกฎหมายสามารถจะดำเนินการคดีแพ่งและคดีอาญาแก่

ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมายและฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วยสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาทั่วไปรวมถึงสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย มีหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนและช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคและนอกจากนั้น ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ยังได้กำหนดให้สำนักงานฯ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับจดทะเบียนธุรกิจตลาดแบบตรง ซึ่งการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่มีการซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ก็เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจตลาดแบบตรง ที่จะต้องจดทะเบียนต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติดังกล่าว

### 3.1.3.2 กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากการปฏิรูประบบราชการ เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 กำหนดให้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็น ภารกิจหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และภายใต้กรอบนโยบายนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้จัดตั้งกองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่และกรอบการดำเนินงานดังนี้

#### (1) อำนาจหน้าที่

- (1.1) ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (1.2) เป็นศูนย์ข้อมูลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (1.3) สร้างความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือในการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (1.4) พัฒนาผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเสริมสร้างความรู้เพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า
- (1.5) สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการนำไปสู่การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### (2) เป้าหมายในการดำเนินการ

- (2.1) เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภค มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้
- (2.2) เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภค มีความเชื่อมั่นในการประกอบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (2.3) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพของการประกอบธุรกิจ



(2.4) เพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และนำมาศึกษา วิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาต่อไป

(3) แนวทางในการดำเนินการ

(3.1) การจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(3.2) การจัดตั้ง "ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์" เพื่อเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการซื้อขายสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ต โดยความร่วมมือระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมการปกครองสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักปราบปรามข้อพิพาท (สำนักงานศาลยุติธรรม) สมาคมธนาคารไทย บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) และสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ดำเนินการไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้จะจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายของหน่วยงานภายใต้ข้อตกลงที่กำหนด<sup>10</sup>

(3.3) การเพิ่มช่องทางการตลาดด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการโดย

การให้บริการตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) ผ่านทางเว็บไซต์ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดทำขึ้น คือ [www.dbdmart.com](http://www.dbdmart.com)

การให้บริการร้านค้าสำเร็จรูป (e-Shop) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดทำขึ้นเพื่อแจก ให้ผู้ประกอบการที่สนใจจะมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ซอฟต์แวร์นี้ได้ถูกออกแบบให้มีความสะดวกง่ายต่อการใช้งาน โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการทำเว็บไซต์ มีรูปแบบให้เลือกมากมาย ใช้ได้กับระบบปฏิบัติการทุกระบบไม่ว่าจะเป็น Window, Unix, Linux ตลอดจนมีระบบตะกร้าสินค้า (Shopping Carts) และระบบคำนวณราคาอัตโนมัติที่จะสามารถตอบสนองการซื้อ

3.1.3.3 ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Resource Center) จัดตั้งขึ้นภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2541 เพื่อให้การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ของประเทศ

<sup>10</sup> กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2555, จาก

ไทยมีความก้าวหน้าและสามารถแข่งขัน ในระดับสากลได้ทั้งนี้โดยการวางพื้นฐานการพัฒนาให้ เกิดความพร้อมและความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ในเบื้องต้นนี้ ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ ECRC จึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้

(1) สร้างความตื่นตัว การรับรู้และความเข้าใจในเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการ สร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร การสร้างความคิดริเริ่ม ในธุรกิจรูปแบบใหม่ต่อสาธารณะ ตั้งแต่ ระดับนโยบายไปจนถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

(2) เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรข้อมูลและความคืบหน้าของ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้งภาครัฐเอกชนและบุคคลที่ สนใจทั่วไป

(3) สร้างความพร้อมให้แก่ประเทศทางด้านบุคลากร ซึ่งรวมถึงกิจกรรมฝึกอบรม ไป จนถึงกิจกรรมทางการศึกษา ที่จะส่งเสริมความสามารถของกำลังคนในสาขาต่าง ๆ ที่จะมี ส่วนร่วมในกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นหน่วยงาน ในคณะเลขานุการของคณะกรรมการกำหนดนโยบายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงพาณิชย์และฝ่ายระบบการชำระเงินของ ธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นศูนย์ประสานงานของศูนย์ฝึกอบรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของเอเปค(APEC Electronic Commerce Training Center)

#### 3.1.3.4 สำนักงานระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม มีภารกิจสำคัญ คือ ส่งเสริม ประสาน และ ดำเนินการระงับข้อพิพาท โดยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ให้คำปรึกษา และทำความเข้าใจ ทางกฎหมายในการดำเนิน กระบวนการพิจารณาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พัฒนา ระบบ รูปแบบ มาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการระงับข้อพิพาท ดำเนินการเผยแพร่ วิธีการระงับข้อพิพาท<sup>11</sup>

โดยขั้นตอนการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้น คู่กรณีต้องยื่นคำร้องต่อสำนัก ระงับข้อพิพาท จากนั้นสำนักระงับข้อพิพาทจะส่งสำเนาคำร้องให้คู่กรณีหากคู่กรณีปฏิเสธ หรือไม่ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดให้จึงดำเนินการไกล่เกลี่ย<sup>12</sup>

<sup>11</sup> สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2556). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.adro.coj.go.th/info.php?info=sub\\_menu&cid=6](http://www.adro.coj.go.th/info.php?info=sub_menu&cid=6)

<sup>12</sup> กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ข้อบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล สำนักระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม ข้อ 3 สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.adro.coj.go.th/info.php?info=sub\\_menu&cid=18&pm=6](http://www.adro.coj.go.th/info.php?info=sub_menu&cid=18&pm=6)

### 3.1.3.5 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ปัจจุบันธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจยุคใหม่และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงมีภารกิจสำคัญคือ เพื่อพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุน การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ให้เป็นไปตามความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจบริการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการมีมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการบรรลุผล ตามความมุ่งหมายในการที่จะพัฒนาการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศทั้งในระดับผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ระดับองค์กร และระดับประชาชน<sup>13</sup>

โดยเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2553 คณะรัฐมนตรีจึงเห็นชอบ ให้จัดตั้ง "สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)" เรียกโดยย่อว่า "สพธอ." และให้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "Electronic Transactions Development Agency (Public Organization)" เรียกโดยย่อว่า "ETDA" ในกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.เสนอ เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่ดำเนินการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความน่าเชื่อถือ สร้างโอกาส และความเท่าเทียมให้กับทุกคน ที่มีภารกิจหลัก คือ การศึกษา การวิจัย และสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือสำหรับภาคประชาชน ที่จะช่วยในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ทั้งในระดับการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น และการผลักดันให้จำนวนและมูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงให้บริการทางวิชาการหรือการดำเนินการใดๆ ในทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย<sup>14</sup>

จากการศึกษาพบว่าแม้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)จะมีสำนักกฎหมาย แต่ก็มีภารกิจหลักมุ่งเน้นในการการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจระหว่างกัน รวมถึงการศึกษาเปรียบเทียบกับ

<sup>13</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.etda.or.th/etda\\_website/mains/index](http://www.etda.or.th/etda_website/mains/index)

<sup>14</sup> แหล่งเดิม.

แนวทางของกฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายภายในของต่างประเทศเพื่อให้กฎหมายที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นสากลและสามารถนำไปบังคับใช้ในทางปฏิบัติได้จริง ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงภารกิจในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแต่อย่างใด

#### 3.1.4 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาทแบบอุดมคติที่จะประกอบด้วยคุณสมบัติทั้ง 6 ประการคือ เป็นธรรม (Fair) รวดเร็ว (Speedy) ประหยัด (Cheap) มีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism) การรักษาความลับหรือมาตรการป้องกันความอื้อฉาวที่เกิดจากข้อพิพาท (Measure against Bad Publicity) การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ (Preservation of Relationship) และไม่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายเสียเปรียบนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ด้วยเหตุดังกล่าว การระงับข้อพิพาทนอกจากการพิจารณาและพิพากษาคดีโดยศาล (Litigation) แล้ว ปัจจุบันยังมีการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ซึ่งเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีและเป็นที่ยอมรับของประเทศต่างๆ ด้วย โดยการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) แบ่งตามลักษณะได้ดังต่อไปนี้<sup>15</sup>

1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) คือ การระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีกันเองที่ไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง วิธีนี้คู่กรณีสามารถเจรจาดกลงกันเองจนเกิดความพอใจในผลของการเจรจาทั้งสองฝ่ายซึ่งเป็นอันสิ้นสุดข้อพิพาท

2. การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท (Mediation and Conciliation) คือ การยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยการตกลงยินยอมของคู่ความ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความ และ

3. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) คือ การระงับข้อพิพาทโดยมีคนกลางหรือบุคคลที่สามทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทหรือความขัดแย้งทางแพ่งที่เกิดขึ้นแล้วหรือในอนาคต

จากที่กล่าวมาทั้ง 3 ประการ คือกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไปซึ่งสำหรับการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นยังไม่มีรูปแบบเป็นการเฉพาะแตกต่างจากการระงับข้อพิพาทในลักษณะอื่น หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นยังคงใช้กระบวนการระงับข้อพิพาททั่วไปคือ ต่อกันเอง หากไม่สำเร็จก็จะร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่สำเร็จอีกอาจต้องมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลต่อไป

<sup>15</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ต สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.etrda.or.th/etrda\\_website/mains/display/458](http://www.etrda.or.th/etrda_website/mains/display/458)

### 3.2 การใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

#### 3.2.1 กฎหมายประเทศแคนาดา Canada Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce

##### 3.2.1.1 การบังคับใช้กฎหมาย

Canada Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce เป็นแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานสำหรับแนวทางการประกอบธุรกิจที่ติดต่อผู้บริโภคสินค้าหรือบริการออนไลน์ โดยคณะกรรมการในเรื่องนี้ถูกตั้งขึ้นจากตัวแทนจากหลายหน่วยงานในแต่ละภาคธุรกิจ ตั้งขึ้นเมื่อ ปี 1999 และพัฒนามาเป็นกฎหมายฉบับนี้ ซึ่งกฎหมายฉบับดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของ The Principle of Consumer Protection for Electronic Commerce: A Canadian Framework และกฎหมายฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2004 ขอบเขตในการใช้กฎหมายกฎหมายฉบับนี้ใช้กับการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการประกอบธุรกิจ รวมถึง การขาย การซื้อ การเช่า สัญญา หรือ บริการออนไลน์ต่างๆ ที่กระทำบนอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ดังนี้<sup>16</sup>

##### 1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญา และข้อมูลอื่นๆ

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้บริโภคในการเข้าทำสัญญาซึ่งข้อมูลดังกล่าว ต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ข้อมูลดังกล่าวต้องเป็นความจริง ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจได้โดยง่ายก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจยืนยันการทำสัญญา หรือก่อนที่ผู้บริโภคจะให้ข้อมูลส่วนตัวผู้ประกอบธุรกิจ นอกจากนั้น ต้องจัดให้ผู้บริโภคสามารถเก็บหรือทำสำเนา ข้อมูลดังกล่าวได้<sup>17</sup>

##### 1.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญา

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญา เช่น ในเรื่องของอายุของสัญญา ข้อจำกัดของสัญญา สกุลของเงินที่ผู้ให้บริการกำหนดราคา วิธีการชำระเงิน รวมทั้งสกุลของเงินที่ผู้ให้บริการยอมรับในการชำระเงิน การยกเลิกโดยผู้ให้บริการ การส่งคืน การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ

##### 1.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจ

<sup>16</sup> นิชริมา ปะจันทบุตร. (2551). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. หน้า 119-122.

<sup>17</sup> Principle 1: Information Provision ข้อ 1.1

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ ดังนี้ ชื่อผู้ให้บริการ ตามกฎหมายหรือชื่อในทางการค้า ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ของสำนักงานใหญ่ของผู้ให้บริการ หรือตัวแทน (ถ้ามี)<sup>18</sup>

### 1.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ

ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลบรรยาย พรรณนา เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรม ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า หรือบริการ และรวมถึงข้อมูลของสัญญาบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้เมื่อทำการซื้อขายสินค้าหรือบริการ เช่น การเตือนภัย เงื่อนไขการซื้อขาย ข้อจำกัดด้านเวลา

### 2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล<sup>19</sup>

ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัว ต้องระบุชนิด ที่มาของข้อมูลที่ถูกรวบรวม วัตถุประสงค์ของการรวบรวม วิธีการที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าว รวมถึงบุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ผู้ให้บริการจะต้องจำกัดการรวบรวมข้อมูล การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้ให้บริการจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของบุคคลแก่บุคคลอื่น เพื่อวัตถุประสงค์นอกจากที่กำหนดไว้ในสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค โดยชัดแจ้ง ผู้ให้บริการจะต้องระบุข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ และบุคคลทั้งหมดที่สามารถจะเปิดเผยข้อมูลให้ทราบได้ ผู้ให้บริการจะต้องไม่เรียกร้องให้ผู้บริโภคให้ความยินยอมในการรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนอกเหนือจากความจำเป็นในการทำการซื้อขาย หากผู้ให้บริการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลที่สาม ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบในการปกป้องรักษาข้อมูลดังกล่าว ก่อนการโอนต่อ ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้บริโภคแน่ใจว่าบุคคลที่สามจะได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดนี้ด้วย

### 3. ระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระราคาและข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระราคาและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ระบบการรักษาความปลอดภัยต้องมีมาตรฐาน และเหมาะสม ในการรวบรวมข้อมูล การรักษาข้อมูล หรือการส่งข้อมูลไปยังบุคคลที่สาม ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยถึงระดับการรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์แก่ผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการอาจแสดงให้เห็นถึงใบรับรอง (certificate) ระบบการรักษาความปลอดภัย การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคไม่ต้องการ (Unsolicited E-mail)

<sup>18</sup> Principle 1: Information Provision ข้อ 1.3

<sup>19</sup> Principle 4: Online Privacy

ผู้ให้บริการจะต้องไม่ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทางการตลาด เช่น การโฆษณาสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคหากผู้บริโภคไม่ยินยอม เว้นแต่ ข้อมูลดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ผู้ให้บริการส่งมานั้น จะต้องแสดงให้เห็นถึงอีเมลล์ของผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้บริโภคไม่ต้องการรับข้อมูลดังกล่าว ผู้บริโภคสามารถแสดงเจตนาว่าไม่ต้องการรับข้อมูลดังกล่าวอีกต่อไป

### 3.2.1.2 การคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นเด็ก

ในกรณีที่กลุ่มของผู้บริโภคเป็นเด็ก ผู้ให้บริการจะต้องใช้ภาษาที่เหมาะสมกับอายุของเด็กทำให้เด็กสามารถเข้าใจได้ ต้องไม่ใช่ประโยชน์จากผู้บริโภคที่เป็นเด็ก เพราะเหตุที่มีประสบการณ์น้อย เชื่อคนง่าย และจะต้องไม่ชักจูงให้เด็กไปขัดแย้งกับผู้ปกครองเพื่อจุดมุ่งหมายในการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ให้บริการจะต้องหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินกับเด็ก ผู้ให้บริการไม่สามารถรวบรวม ใช้เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของเด็ก โดยปราศจากความยินยอมจากผู้ปกครอง

### 3.2.1.3 กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ระบบการร้องเรียน หรือระบบข้อพิพาทนั้น ผู้ให้บริการควรเสนอบริการร้องเรียนภายในที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย การใช้ระบบดังกล่าวผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ผู้ให้บริการต้องรับรู้ข้อร้องเรียนดังกล่าวภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน และพยายามที่จะแก้ไขและแจ้งให้ผู้บริโภคภายใน 45 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งข้อร้องเรียน ต้องมีระบบการบันทึก และเฝ้าระวังว่ามีข้อร้องเรียนหรือไม่

## 3.2.2 กฎหมายประเทศนิวซีแลนด์ New Zealand Model Code for Consumer Protection in Electronic Commerce

ประเทศนิวซีแลนด์ถือเป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีระบบการจัดการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีและมีความเหมาะสมที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย ดังนี้<sup>20</sup>

### 3.2.2.1 ขอบเขตในการใช้กฎหมาย

New Zealand Model Code for Consumer Protection in Electronic Commerce ใช้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคที่ทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จุดมุ่งหมายของกฎหมายฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ในเรื่องต่อไปนี้ การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม การโฆษณาการตลาดของธุรกิจ การเปิดเผยข้อมูลลักษณะของธุรกิจ

<sup>20</sup> นิชธิมา ปะจันทบุตร. (2551). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. หน้า 113-118.

### 3.2.2.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจ<sup>21</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจควรจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลที่มีความจำเป็นในการชี้ให้เห็นถึงตัวผู้ประกอบการธุรกิจ ข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ ชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจ สถานที่จดทะเบียนบริษัท ชื่อของบริษัท สถานที่ตั้ง หรือที่อยู่ของผู้ประกอบการธุรกิจ e-mail address หมายเลขโทรศัพท์ หรือวิธีการติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจโดยวิธีอื่น การจดทะเบียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือหมายเลขของใบอนุญาตองค์กรที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นสมาชิก

### 3.2.2.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญา<sup>22</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับประเภทหรือเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับการตัดสินใจเข้าทำสัญญาของผู้บริโภค ข้อมูลที่ให้นั้นต้องมีความชัดเจน ถูกต้องและเพียงพอ และต้องให้ก่อนผู้บริโภคเข้าทำสัญญา ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้ผู้บริโภคบันทึกข้อมูลดังกล่าวได้ นอกจากนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้า ภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขในการชำระราคา วิธีการส่งสินค้า ข้อควรระวัง คำเตือนเกี่ยวกับสุขภาพ เงื่อนไขเกี่ยวกับการคืน แลกเปลี่ยนสินค้า การเลิกสัญญาและการคืนเงิน โดยต้องกำหนดระยะเวลาในการใช้สิทธิเลิกสัญญา เงื่อนไขต่างๆ ในการเปลี่ยนสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับการรับประกันโดยผู้ผลิต ตัวแทนขาย หรือผู้ประกอบการธุรกิจรายละเอียดเกี่ยวกับบริการหลังการขาย รายละเอียดในกระบวนการร้องเรียน

### 3.2.2.4 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล<sup>23</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจควรเคารพหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กำหนดใน The Privacy Act 1993 โดยต้องการให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
2. ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล
3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
4. ลักษณะหรือประเภทในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
5. ฐานข้อมูลและระบอบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
6. การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
7. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล

<sup>21</sup> Information – identification of the business

<sup>22</sup> Information - contractual

<sup>23</sup> Privacy



8. การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลก่อนนำออกใช้
9. ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้นานจนเกินความจำเป็น
10. ข้อจำกัดในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
11. ข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
12. การพิสูจน์ความเป็นเอกลักษณ์

ผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดเผยให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการใช้ข้อมูล

#### 3.2.2.5 การชำระเงิน

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีระบบการชำระเงินที่ง่ายต่อการใช้ และมีระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการปรับปรุงให้ระบบความปลอดภัยมีประสิทธิภาพอยู่เสมอและผู้ประกอบธุรกิจควรแน่ใจว่าผู้บริโภคสามารถทราบถึงข้อมูลของวิธีการชำระเงิน ทราบถึงระดับของระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน เพื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของระบบได้และ ผู้บริโภคสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้จริง

#### 3.2.2.6 ระบบความปลอดภัย<sup>24</sup>

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบการเข้ารหัสที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ โดยให้รายละเอียดอย่างชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจถึงความเสี่ยงในการใช้ระบบดังกล่าวกำหนดระดับของระบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินจัดให้ผู้บริโภคลงคะแนนว่าระบบความปลอดภัยของผู้ประกอบธุรกิจน่าเชื่อถือเพียงใด

#### 3.2.2.7 ระบบการร้องเรียน

ระบบการร้องเรียนของผู้บริโภคนั้น แบ่งออกเป็น ระบบการร้องเรียนภายในและระบบการร้องเรียนภายนอก

##### 1) ระบบการร้องเรียนภายใน (Internal complaint handling)

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดตั้งระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม โดยจะต้องตอบข้อร้องเรียนภายในเวลาที่เหมาะสม วิธีการที่เหมาะสม และผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคโดยปราศจากอคติผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงหรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนได้โดยง่ายและอย่างชัดเจนหากผู้บริโภคไม่พอใจการแก้ไข

<sup>24</sup> Security and authentication

ปัญหาที่จัดให้โดยระบบตอบข้อร้องเรียนอัตโนมัติ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหายกภายนอกให้แก่ผู้บริโภค

## 2) ระบบการร้องเรียนภายนอก (External dispute resolution)

ผู้ประกอบธุรกิจควรให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างชัดเจนและเข้าถึงง่าย ให้ผู้บริโภคมีความเป็นอิสระในการใช้ระบบการแก้ไขปัญหาวិธีการแก้ไขข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างอิสระ ควรจะมีลักษณะเข้าถึงง่าย เป็นอิสระ ยุติธรรมให้เหตุผลได้ มีประสิทธิภาพ ปราศจากอคติในการวินิจฉัย แก้ไขปัญหา

### 3.2.3 กฎหมายเกาหลีใต้

#### 3.2.3.1 ขอบเขตในการใช้กฎหมาย

รัฐบาลของเกาหลีใต้ได้ตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกมาหลายฉบับ โดยมีกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติโครงสร้างเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Framework Act on Electronic Commerce) และพระราชบัญญัติลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Act) ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับได้กำหนดหลักการสำคัญพื้นฐานของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเกาหลีใต้ เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณลักษณะของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผลทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีการยืนยันพิสูจน์ตัวตนบุคคล แม้ว่าเกาหลีใต้จะได้ออกกฎหมายทั้งสองฉบับออกมา แต่กฎหมายทั้งสองฉบับก็ไม่ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทุกกรณี และไม่ได้อำนาจทางกฎหมายที่ชัดเจนของหน่วยงานภาครัฐต่อประเภทของงานในแต่ละด้านที่ได้นำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ ดังนั้น จึงได้มีการตรากฎหมายอื่นเพิ่มเติม รวมทั้งใช้กฎหมายเดิมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้พัฒนาและแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น โดยสรุปข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้ ได้ดังนี้<sup>25</sup>

1. กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Framework Act on Electronic Commerce) เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2542 และได้รับการแก้ไขทั้งฉบับอีกครั้งในปี พ.ศ. 2545 โดยยึดหลักการตามกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) เพื่อรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เท่าเทียมกับเอกสารกระดาษ กำหนดแนวทางในการจัดการ เก็บรักษา และใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับมาในขณะ

<sup>25</sup> (ร่าง) แผนแม่บทเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2556-2560 หน้า 41-44

ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากผู้ให้บริการออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ และการกำหนดมาตรฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ การคุ้มครองผู้บริโภคและทรัพย์สินทางปัญญา และการบริหารจัดการและดำเนินการสร้างสาธารณูปการเพื่ออำนวยความสะดวกพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ โดยการสร้างความชัดเจนแน่นอนทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันจะช่วยทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ ตลอดจนสร้างรากฐานที่มั่นคงของการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ โดยมีกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงพลังงานเป็นผู้ดูแล

2. กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Act) เป็นกฎหมายตราขึ้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มีผลใช้บังคับเมื่อ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2542 และได้รับการแก้ไขอีก 2 ครั้งเมื่อเดือนมกราคม และธันวาคม พ.ศ. 2544 ตามลำดับ เพื่อรับรองสถานะทางกฎหมายของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีสถานะเทียบเท่ากับการลงลายมือชื่อแบบเดิม เช่น การลงลายมือชื่อ หรือประทับตราสำคัญ โดยยึดหลักการตามกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures) และกฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (EU Directive 1999/93) เพื่อสร้างผลประโยชน์และความสะดวกสบายแก่สังคมอย่างกว้างขวางด้วยโครงสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย กฎหมายจึงกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการยืนยันตัวตนบุคคล และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระตุ้นการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ไปทั่วประเทศและปรับปรุงความสะดวกสบายในสภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อสร้างความชัดเจนในการยืนยันพิสูจน์ตัวตนบุคคลเพื่อใช้ในการค้าระหว่างประเทศ

โดยกฎหมายฉบับนี้ครอบคลุมหลักเกณฑ์การขอเป็นผู้ให้บริการออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการในการให้บริการและการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการและหลักเกณฑ์การขอรับใบอนุญาต การป้องกันและดูแลรักษา กุญแจส่วนตัว และการกำหนดโทษทั้งทางแพ่งและ ทางอาญากับผู้ให้บริการหากดูแลกุญแจส่วนตัว และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ โดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ดูแล

3. กฎหมายอื่นๆ ที่นอกจากกฎหมายทั้งสองฉบับที่ได้กล่าวไป ซึ่งเกี่ยวข้อง และ/หรือสามารถนำมาปรับใช้กับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อเสริมกฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการสนับสนุนส่งเสริมการพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ เช่น กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (Act on the Promotion of Electronic Trade)<sup>26</sup> กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Act)<sup>27</sup> กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Act)<sup>28</sup> กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Consumer Protection Act)<sup>29</sup> และกฎหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government Act)<sup>30</sup> เป็นต้น

### 3.2.3.2 การคุ้มครองผู้บริโภค

ประเทศเกาหลีใต้ นับได้ว่าเป็นประเทศที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและให้ความสำคัญกับการวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือที่ค่อนข้างมีความสะดวก รวดเร็ว และราคาถูก อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นจุดเด่นและเป็นกลไกสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

<sup>26</sup> กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการค้าอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการค้าอิเล็กทรอนิกส์ โครงข่ายการค้าอิเล็กทรอนิกส์ สาธารณูปการเกี่ยวกับการค้าอิเล็กทรอนิกส์ การจัดตั้งคณะกรรมการสาธารณูปการการค้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ผู้ให้บริการโครงข่ายการค้าอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โครงข่ายการค้าอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บและการรับรองเอกสารการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ความมั่นคงปลอดภัย และการบริหารจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

<sup>27</sup> กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล จัดทำขึ้นตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (Guideline on Data Privacy) ของ OECD และ APEC อย่างสมบูรณ์ โดยแบ่งแยกการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของภาครัฐและภาคเอกชนออกจากกัน

<sup>28</sup> กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน โครงข่ายการสื่อสารสารสนเทศให้ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และกำหนดพันธะหน้าที่ของผู้ให้บริการโครงข่ายการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งกำหนดขอบเขตการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ จำนวนข้อมูลที่ผู้ให้บริการสามารถจัดเก็บได้ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อความปลอดภัยและกำหนดโทษของผู้ให้บริการ ทั้งทางแพ่งและอาญาหากบริหารข้อมูลส่วนบุคคลไม่ถูกต้อง หรือละเมิดข้อมูลดังกล่าว

<sup>29</sup> กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการค้าสินค้าและบริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นธรรม โดยมุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

<sup>30</sup> กฎหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government Act) กฎหมายฉบับนี้ได้ตราขึ้นเพื่อเป็นโครงสร้างที่สำคัญในการส่งเสริมพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐของเกาหลีใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างเต็มที่

ของประเทศเกาหลีใต้พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด แต่อีกปัจจัยที่เป็นกลไกสำคัญไม่แพ้กันก็คือกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชน ทั้งนี้ ประเทศเกาหลีใต้ได้มีการปลูกฝังเกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคในหลายๆด้านให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการสอดแทรกไปในบทเรียนของเยาวชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการปัญหาต่างๆ ที่สามารถคุ้มครองและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้โดยผ่านทางสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น<sup>31</sup>

### 3.2.3.3 กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อเกิดกรณีข้อพิพาทในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น กระบวนการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นที่สำคัญก่อนที่จะมีการนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาบังคับใช้ ก็คือการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และแก้ไขปัญหาระหว่างคู่กรณี โดยมีหน่วยงาน 2 ส่วนหลักๆ ที่จะดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ คือ<sup>32</sup>

1. หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค(Korea Consumer Agency:KCA) ซึ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น โดยการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อให้เกิดการตกลงที่เหมาะสมและเป็นธรรม แต่หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ในการไกล่เกลี่ยขั้นต้นทาง KCA จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานติดต่อการฟ้องร้องคดีต่อศาลให้มีการดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายต่อไป โดยทาง KCA จะทำหน้าที่ในการให้บริการประสานงานส่งเรื่องต่อไปยังตำรวจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และหากเป็นกรณีการเกิดปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์ระหว่างประเทศ หน่วยงาน KCA จะทำหน้าที่ประสานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศคู่กรณี เพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยและดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปด้วยเช่นกัน

2. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Mediation Center : ECMC )โดยการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดำเนินงานของหน่วยงาน Korea Institute of Electronic Commerce หรือ KIEC ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยทางศูนย์จะรับแจ้งเรื่องทาง โทรศัพท์

<sup>31</sup> กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.eta.or.th/eta\\_website/mains/display/286](http://www.eta.or.th/eta_website/mains/display/286)

<sup>32</sup> แหล่งเดิม.

แฟล็ก และอินเทอร์เน็ต ซึ่งการบริการใกล้เคียงปัญหาต่างๆ จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคสามารถแน่ใจได้ว่าหากเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น จะมีหน่วยงานของภาครัฐที่คอยดูแลและดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้สำหรับการดำเนินงานในการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้ว ทาง ECMC ยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่องและทันสมัย เพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงการบริการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท โดยวิธีการประชาสัมพันธ์อาศัยเครือข่ายกระจายข่าวท้องถิ่นในแต่ละจังหวัด ซึ่งเครือข่ายแต่ละเครือข่ายจะมีสื่อที่เหมาะสมกับพื้นที่นั้นๆ เช่น วิทยุ และหนังสือพิมพ์ อีกทั้งทางศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทยังได้มีการจัดพิมพ์รายงานประจำปี เพื่อประชาสัมพันธ์บริการของศูนย์ฯ อีกด้วย

ดังนั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวมทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้แล้ว ซึ่งนับได้ว่ามีความเจริญก้าวหน้าไปมากด้วยการสนับสนุนของรัฐบาลเกาหลีใต้ ที่มีทั้งการส่งเสริมผลักดันการมีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อการใช้อินเทอร์เน็ตและการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการมีหน่วยงานที่ดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ในเบื้องต้นอันเป็นกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้ที่สำคัญ ซึ่งกลไกเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และส่งเสริมให้มูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้มีปริมาณมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี อย่างไรก็ตาม สำหรับประเทศไทยหากมีหน่วยงานเฉพาะด้านสำหรับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์โดยเฉพาะ ก็น่าจะเป็นปัจจัยสร้างความสำเร็จในการแก้ปัญหาความไม่เชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยได้มากที่สุด เพราะถ้าหากโดนโกงผู้บริโภคจะมั่นใจว่ามีหน่วยงานที่น่าเชื่อถือคอยจัดการและดูแลปัญหาอันเกิดจากการซื้อ-ขายสินค้าและบริการทางออนไลน์นั่นเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเห็นได้ว่า การใกล้เคียงระงับข้อพิพาทที่เกิดจากสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น จึงจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายในหลายส่วนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในหมู่ประชาชนที่จะเข้าทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่าหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้วบุคคลเหล่านั้นจะได้รับความยุติธรรมจากการระงับข้อพิพาท จึงจะทำให้ประชาชนทั่วไปหันมาให้ความนิยมกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยแนวทางการพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการระงับข้อพิพาทจะได้กล่าวในบทต่อไป

ตารางที่ 3.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

แคนาดา	นิวซีแลนด์	เกาหลีใต้
1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาผู้ประกอบการ, สินค้าหรือบริการ	1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจผู้ประกอบการ, สัญญา	1. พระราชบัญญัติโครงสร้างเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และพระราชบัญญัติลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	2. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	2. หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค (KCA ) และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ECMC )
3. ระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระราคาและข้อมูลส่วนบุคคล	3. จัดให้มีระบบการชำระเงิน	
4. คุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นเด็ก	4. แจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงระบบการรักษาความปลอดภัยในการชำระราคาและข้อมูลส่วนบุคคล	
5. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	5. จัดตั้งระบบการร้องเรียน	

## บทที่ 4

### ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

จากที่ได้ศึกษาพบว่าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย นั้น มีอุปสรรคและปัญหาหลายประการที่ทำให้ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยที่ผ่าน มามีการพัฒนาและเป็นที่ยอมรับของประชาชนเท่าที่ควร ในบทนี้จึงจะกล่าวถึงแนวทางการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1 ปัญหาความเหมาะสมของสภาพสังคมและความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศจากการเปลี่ยนผ่านของระบบ อนุาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัลนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน โดยเฉพาะ อย่างยิ่งการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการช่วยเพิ่มปริมาณและมูลค่า ทางเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยของการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน<sup>1</sup>

ด้วยลักษณะการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยพบว่าภาพรวมของการ พัฒนาจากการจัดลำดับที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อการดำเนิน ธุรกิจโดยเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก สำหรับภาพรวมแล้วประเทศไทยอยู่ในลำดับกลางๆ แต่เมื่อเทียบกับประเทศในแถบเอเชียที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่น จีน อินเดีย สิงคโปร์ เกาหลีใต้ มาเลเซีย และเวียดนามนั้น มีเพียงอินเดีย และเวียดนาม ที่มีลำดับการพัฒนาที่ต่ำ กว่าประเทศไทย ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆ นั้น ล้วนมีอันดับที่สูงกว่าทั้งสิ้น โดยเฉพาะ สิงคโปร์ และเกาหลีใต้ แต่ถึงแม้ประเทศที่มีอันดับต่ำกว่าประเทศไทยในทุกๆ ด้าน เช่น เวียดนาม แต่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของเวียดนามนับวันจะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น และได้มีความพยายามในการ

<sup>1</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). (ร่าง) แผนแม่บทเกี่ยวกับ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2556-2560. หน้า 35-41. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [www.ctda.or.th/.../20121101\\_Draft%20e-Transaction%20report\\_v\\_05-08](http://www.ctda.or.th/.../20121101_Draft%20e-Transaction%20report_v_05-08)



ส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้น ประเทศไทยจึงจะต้องพยายามพัฒนาปัจจัยพื้นฐานในหลายๆ ด้าน ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ความสามารถของบุคลากรภายในประเทศให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการ การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง ตลอดจนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อที่ประเทศไทยจะได้มีความสามารถในการแข่งขันกับต่างชาติหรือระดับโลก ได้ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยไม่พัฒนาเท่าที่ควรมีสาเหตุสำคัญ ดังนี้<sup>2</sup>

1. ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ขาดการตรวจสอบการใช้บัตรเครดิตบน Internet ข้อมูลบนบัตรเครดิตอาจถูกดักฟังหรืออ่าน เพื่อเอาชื่อและหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้โดยที่เจ้าของบัตรเครดิตไม่สามารถรู้ได้ การส่งข้อมูลจึงต้องมีการพัฒนาวิธีการเข้ารหัสที่ซับซ้อนหลายชั้นขั้นตอน เพื่อให้ข้อมูลของลูกค้าได้รับความปลอดภัยสูงสุด
2. ประเทศไทยยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ที่ทำหน้าที่รับประกันความเสี่ยง สำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันการชำระเงินยังต้องผ่านธนาคารที่เป็นของต่างประเทศ
3. ปัญหาความยากจน ความด้อยโอกาสและขาดความรู้ทางเทคโนโลยี รวมทั้งขาดเครือข่ายการสื่อสาร เช่น ระบบเคเบิล ระบบโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ชนบทที่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงและใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้
4. การทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีประเด็นเชิงนโยบายที่ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามากำหนดมาตรการ เพื่อให้ความคุ้มครองกับผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผู้บริโภค ขณะเดียวกันมาตรการเรื่องระเบียบที่จะกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดขวางการพัฒนาเทคโนโลยี
5. ผู้บริโภคไม่มั่นใจเรื่องการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ไม่มั่นใจว่าจะมีผู้นำหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีชอบหรือไม่
6. ผู้ขายไม่มั่นใจว่าลูกค้ามีตัวตนอยู่จริง จะเป็นบุคคลเดียวกับที่แจ้งสั่งซื้อสินค้า หรือไม่มีความสามารถในการที่จะจ่ายสินค้าและบริการหรือไม่ และไม่มั่นใจว่าการทำสัญญาซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะมีผลถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่
7. ด้านรัฐบาล ในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายอยู่คนละประเทศกันจะใช้กฎหมายของประเทศไทย เป็นหลัก หากมีการกระทำผิดกฎหมายในการกระทำการซื้อขายลักษณะนี้ ความยากลำบากในการติดตามการซื้อขายทาง อินเทอร์เน็ต อาจทำให้รัฐบาลประสบปัญหาในการเรียกเก็บภาษีเงินได้ และภาษีศุลกากร การซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

<sup>2</sup> นิชริมา ปะจันทบุตร. (2551). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.

สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมของผู้บริโภค และการปฏิบัติงานของภาครัฐบาล ทำให้รัฐบาลอาจเข้ามากำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ขายที่ใช้บริการวิธีการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้ความสนใจในการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาปัจจัยที่จะเพิ่มความสะดวกทางด้านโทรคมนาคมสื่อสาร

8. ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำสำเนาหรือคัดแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ได้ง่ายกว่าเอกสารที่เป็นกระดาษจึงต้องจัดการระบบการรักษาความปลอดภัยในการอ้างสิทธิให้ดีพอ

9. วิธีการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของเทคโนโลยีเท่านั้นแต่ขึ้นอยู่กับจัดการทางธุรกิจที่ดีด้วย การนำระบบนี้มาใช้จึงไม่ควรทำตามกระแสนิยมเพราะถ่วงทุนไปแล้วไม่สามารถให้บริการที่ดีกับลูกค้าได้ย่อมเกิดผลเสียต่อบริษัท

10. ปัญหาที่เกิดกับงานด้านกฎหมายและลายเซ็น ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่จะกำกับดูแลการทำนิติกรรมกรทำการซื้อขายผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งได้คล้ายคลึงกับการทำธุรกิจ offline เช่น เป็น ผู้รับซื้อมาแล้วขายต่อ, เป็นผู้ผลิตหรือโรงงาน, เป็นเจ้าของแบรนด์, ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกหรือส่ง เป็นต้น การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตถือว่าอยู่ในระยะเริ่มแรกของธุรกิจประเภทนี้และมีแนวโน้มว่าจะพัฒนามากขึ้นเพราะเป็นที่นิยมของประชาชนแต่กระบวนการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายยังไม่เหมาะสมเพราะส่วนมากจะเป็นการเจรจากันโดยตรงของผู้ซื้อและผู้ขายโดยไม่มีหน่วยงานรัฐเข้ามาให้ความเข้าใจดูแลเรื่องข้อกฎหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนควรมีการแก้ไขกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค การเยียวยาความเสียหายให้กับประชาชน และเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต<sup>3</sup> ในกรณีของผู้ซื้อหรือผู้บริโภคซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นและส่วนสำคัญของกระบวนการซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต เห็นว่าการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของไทยมีแนวโน้มเติบโตมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน ประกอบกับผู้บริโภค (ส่วนใหญ่) เป็นสาวออฟฟิศ ใช้เวลาซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเวลาพักงาน โดยเป็นการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตผ่านการขายหลายช่องทาง เช่น Social Media , Website แต่กระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เนื่องจากในหลายๆ กรณีก็ไม่สามารถติดตามผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ควรมีกระบวนการติดตามตัวผู้กระทำความผิดให้

<sup>3</sup> นางสาวปาณิสรา ก้องพานิชกุล. ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 ตุลาคม 2556)

ทันสมัย เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้ก่อน เพราะปัจจุบันนี้ส่วนมากยังไม่สามารถนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้เลย<sup>4</sup>

นอกจากนี้ ผลการสำรวจเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในส่วนของการซื้อขายออนไลน์ที่มีการสำรวจโดยหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสถิติแห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่า ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นเหมือนเดิมมาหลายปีของผู้บริโภค คือ การกดวงเงิน โกง หรือ โกงหลอกหลวง เนื่องจากไม่สามารถเห็นสินค้าจริง และไม่รู้จักตัวตนที่แท้จริงของผู้ขาย รวมทั้งไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรหากโดนโกง หรือโดยขโมยข้อมูลส่วนตัวเมื่อมีการใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต บัตรประชาชน และที่อยู่ เป็นต้น ขณะที่ในด้านผู้ขายก็ประสบปัญหาว่าไม่รู้จะอย่างไรให้ผู้บริโภคมั่นใจ กล่าวให้ข้อมูลจริงในการติดต่อซื้อขาย นอกจากนี้ ยังขาดความรู้เรื่องวิธีทำการตลาดบนโลกออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งอยากเห็นผลที่ชัดเจนของการประหยัดต้นทุนจากการทำการค้าออนไลน์ด้วย<sup>6</sup>

#### 4.2 ปัญหาในการนำข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาไกล่เกลี่ย

ปัจจุบันมีความท้าทายในหลายๆ เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อ การส่งเสริมและสนับสนุนการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในด้านการบังคับใช้กฎหมาย พฤติกรรมของคนในสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงสภาวะภัยคุกคามทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นับวันได้ขยายตัวไปทั่วโลกและมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเป็นการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มีการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบที่ซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในด้านการชะลอการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่จากการศึกษาพบว่ากฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพจึงไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชนเท่าที่ควร สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 1. กระบวนการในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีการเลือกสินค้าแล้วโดยการกดปุ่มตกลง (accept) เพื่อตกลงทำสัญญา และระบบก็จะดำเนินการต่อไปโดยจะแสดงเงื่อนไขของสัญญาให้ผู้บริโภคได้อ่านและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการพิจารณาว่าจะมีการตกลงทำสัญญาต่อไปหรือไม่ โดยกำหนดให้มีการกดปุ่ม ตกลง (accept) เพื่อ

<sup>4</sup> นางสาวสุภาวดี พุ่มน้อย, ผู้บริโภคในสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 9 ตุลาคม 2556)

<sup>5</sup> พลอย เจริญสม. (2556). การซื้อ โกงทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาททางออนไลน์.

สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.etda.or.th/etda\\_website/mains/display/1446](http://www.etda.or.th/etda_website/mains/display/1446).

<sup>6</sup> (ร่าง) แผนแม่บทเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2556-2560

แสดงว่ายอมรับเงื่อนไขดังกล่าว และจะได้เข้าสู่กระบวนการต่อไป หรือกดปุ่ม ยกเลิก (cancel) เพื่อแสดงว่าไม่ยอมรับเงื่อนไขในสัญญา และกระบวนการในการทำสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตก็จะสิ้นสุดลง ซึ่งหากมีการยอมรับเงื่อนไขของสัญญา ระบบก็จะดำเนินการต่อไปในขั้นตอนการชำระเงิน หากเป็นการชำระผ่านบัตรเครดิตจะมีการกำหนดให้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับชื่อผู้ถือบัตรหมายเลข และวันหมดอายุของบัตร เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีการกำหนดให้ผู้บริโภคยืนยันการชำระเงินอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากผู้ซื้อต้องการที่จะเลิกสัญญาในขั้นตอนนี้ก็สามารถทำได้โดยการไม่ยืนยันการชำระเงินดังกล่าว

วิธีการที่กล่าวไปนั้น เป็นวิธีการที่ควรจะมีเป็นอย่างน้อยในการทำสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต แต่มีบางเว็บไซต์ก็ไม่ได้มีวิธีการดังกล่าว ซึ่งในเรื่องนี้ไม่มีมาตรฐานและกฎหมายที่จะมากำหนดว่า เว็บไซต์ที่ให้บริการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตจะต้องมีรูปแบบอย่างไร ซึ่งมาตรฐานที่ต่างกันของแต่ละเว็บไซต์ก็จะกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคว่าการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตจะมีน่าเชื่อถือเพียงใด

## 2. วิธีการชำระค่าซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบันวิธีการชำระค่าซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการจะมีวิธีหลายวิธีเพื่อให้ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการได้เลือกทั้งธนาคาร การโอนเงินทางธนาคารหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มหรือจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต แล้วแต่ความสะดวกของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งการชำระทางธนาคาร การโอนเงินทางธนาคาร หรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม จะต้องมีการเดินทางไปรษณีย์หรือ ธนาคารเพื่อชำระเงินจึงอาจเกิดความไม่สะดวกกับผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งวิธีการที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน คือ การชำระผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากสามารถชำระราคาสินค้าหรือบริการได้ที่บ้านโดยไม่ต้องเดินทางไปชำระราคา แต่ในปัจจุบันการใช้วิธีการชำระราคาสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็จะเกิดปัญหาหลายประการ ซึ่งผู้เขียนขอเสนอประเด็นปัญหาในกรณีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ดังนี้

ในเรื่องธุรกิจบัตรเครดิตมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2556 อาศัยอำนาจตาม พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ออกตามมาตรา 35 ทวิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ประกาศดังกล่าวได้ให้คำนิยามของ “บัตรเครดิต หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทน

การชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว”

ประเด็นปัญหา คือ หากผู้ซื้อสินค้าได้ชำระค่าซื้อสินค้าและบริการไปแล้ว ต่อมาไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือ ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ในส่วนของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การให้ธุรกิจ บัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2556 ข้อ 8 ระบุว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องมีข้อสัญญา ดังต่อไปนี้

(๗) ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายใน 45 วันนับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อ หรือขอรับบริการ หรือภายใน 30 วัน นับแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่า

- 1) ไม่ได้รับสินค้า หรือไม่ได้รับบริการ หรือ
- 2) ได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือ ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ จะคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคได้แจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้งจากประกาศดังกล่าวในกรณีการชำระเงินในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตผ่านบัตรเครดิตเป็นการชำระค่าสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องใช้บัตร ซึ่งจะมีผลให้ผู้ซื้อสินค้าได้ชำระค่าซื้อสินค้าและบริการไปแล้ว ต่อมาไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือ ชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จะได้รับความคุ้มครองคือ ผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้วก็ต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคภายในเวลาที่ประกาศกำหนด ปัญหาในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายในเรื่องนี้ คือ ไม่มีบทกำหนด

<sup>7</sup> ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2556 ข้อ (8) (๗)

โทษในกรณีที่มีผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตไม่คืนเงินแก่ผู้บริโภคภายในกำหนดเวลาที่ประกาศกำหนด

ประเด็นปัญหา กรณีที่มีผู้ซื้อสินค้าไม่ได้มีการซื้อสินค้าหรือบริการ แต่มีการเรียกเก็บเงินทางบัตรเครดิต ซึ่งปัญหานี้อาจเกิดจากการที่มีผู้นำข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตของผู้ซื้อไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการที่มีผู้อื่นนำบัตรเครดิตปลอมไปใช้ ผู้ซื้อจะได้รับความคุ้มครองอย่างไรบ้าง ปัจจุบันปัญหาในกรณีที่มีผู้นำข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตของผู้ซื้อไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการที่มีผู้อื่นนำบัตรเครดิตปลอมไปใช้ ได้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก นอกจากนั้นยังมีกรณีที่คนใกล้ชิดกับเจ้าของบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มที่นำเอาบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มไปใช้ส่วนตัวโดยเจ้าของบัตรไม่ทราบซึ่งกรณีดังกล่าวเจ้าของบัตรก็ต้องรับผิดชอบหาธนาคารเจ้าของบัตรพิสูจน์ได้ว่าเจ้าของบัตรประมาทเลินเล่อไม่ดูแลบัตรของตนให้ดี

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ข้อ 3 ระบุว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบธุรกิจ ต้องมีข้อสัญญาดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการ จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจจะระงับ การเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง<sup>8</sup>

จากหลักกฎหมายข้างต้นหาก บริษัท ก เปิดบริการขายสินค้าหรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและนาย ข เข้ามาสั่งซื้อสินค้าโดยใช้ หมายเลขบัตรเครดิตของนาย เอ ที่ได้มาโดยการขโมยหรือการเอื้อมาจากระบบอินเทอร์เน็ต นายเอไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ธนาคาร หรือบริษัท ก เรียกเก็บแต่อย่างใด มาถึงจุดนี้จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องรับความเสี่ยงค่อนข้างสูง เนื่องจากหลักการของประกาศข้างต้นจะเน้นคุ้มครองผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งหากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นและผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการ จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจจะระงับ การเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค

<sup>8</sup> ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ข้อ 3 (7) ก

ทันที หรือกรณีที่เราเรียกเก็บเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันทีปัจจุบันปัญหาการใช้หมายเลขบัตรเครดิตของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือปัญหาในเรื่องบัตรเครดิตปลอม เนื่องมาจากในการซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตโดยชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ผู้ซื้อจะต้องกรอกหมายเลขบัตรเครดิตที่อยู่บนบัตร วันหมดอายุของบัตร และหมายเลข CCV ซึ่งก็ปรากฏอยู่หลังบัตรเช่นกัน ข้อมูลดังกล่าวผู้อื่นนอกจากเจ้าของบัตรอาจนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต แม้จะมีประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 กุ่มครองผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องถูกเรียกเก็บเงิน หรือหากเรียกเก็บเงินไปแล้วจะได้รับชำระคืนก็ตาม แต่หากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นก็จะสร้างความยุ่งยากในการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนไม่นิยมใช้การซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตควรกำหนดวิธีการแก้ไข โดยอาจใช้วิธีการเข้ารหัสในการใช้บัตรเครดิต (Encryption) กล่าวคือ ผู้ใช้บัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นของวิซ่าหรือ มาสเตอร์การ์ดหลังจากการระบุนหมายเลขบัตรเครดิตและวันหมดอายุของตนในการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้ว จะต้องมีการใส่รหัสส่วนตัว เพื่อยืนยันความ ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง หากกรหัสบัตรส่วนตัวดังกล่าวตรงกับข้อมูลที่ได้แจ้งกับบัตรเครดิต ธนาคารเจ้าของบัตรก็จะอนุมัติให้ผู้ขายส่งมอบสินค้าได้ ซึ่งวิธีการนี้เป็นที่นิยมแพร่หลาย เป็นอย่างมาก อีกวิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมเช่นกัน คือการให้มี การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-cash) ซึ่งผู้ใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-cash จะเปิดบัญชีไว้กับร้านค้าที่ขายสินค้าหรือธนาคารไว้แล้ว ซึ่งจะมีการคำนวณอัตราของเงินอิเล็กทรอนิกส์กับเงินจริงเหมือนอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราในปัจจุบัน

ประเด็นปัญหากรณีของผู้ซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต แล้วได้ชำระราคาสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต ต่อมาเมื่อได้รับสินค้าแล้วไม่พอใจในสินค้า จึงใช้สิทธิเลิกสัญญา ตาม มาตรา 33 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ผู้ซื้อจะได้รับเงินคืนหรือไม่อย่างไร

เมื่อพิจารณาประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 ข้อ 3 ระบุว่า “ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบธุรกิจ ต้องมีข้อสัญญาดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการ จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจจะระงับ การเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือ

กรณีที่ยกเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบการจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง

(๗) ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายใน 45 วันนับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อ หรือขอรับบริการ หรือภายใน 30 วัน นับแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่า

1) ไม่ได้รับสินค้า หรือไม่ได้รับบริการ หรือ

2) ได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ จะคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคได้แจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้งจากประกาศดังกล่าวให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการ จากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว หรือกรณีที่ผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่า ไม่ได้รับสินค้า หรือไม่ได้รับบริการ หรือ ได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะ ไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่ได้รับสินค้าแล้วสินค้าไม่ได้เกิดความชำรุดบกพร่อง แต่ผู้ซื้อไม่ต้องการที่จะทำสัญญาซื้อขายอีกต่อไป จึงขอใช้สิทธิเลิกสัญญาตามมาตรา 33 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งในกรณีนี้ผู้ซื้อสินค้าจะได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรา 36 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาตามมาตรา 33 ให้ผู้จำหน่ายอิสระตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการขายตรง หรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรงคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นภายในกำหนดเวลา ห้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา” ดังนั้น หากผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาตามมาตรา 33 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 โดยได้มีการชำระราคาสินค้าผ่านทางบัตรเครดิต ก็จะไม่ได้รับคืนเงินจากผู้ประกอบการบัตรเครดิต แต่สามารถที่จะใช้สิทธิเรียกเงินคืนจากผู้ขายสินค้าได้

### 3. กระบวนการเลิกสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากรูปแบบของสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อาจมีการซื้อขายสินค้าทั้งที่มีรูปร่าง และไม่มีรูปร่าง นอกจากนั้นอาจเป็นการทำสัญญาให้บริการ เช่น การให้บริการการโอนเงิน เป็นต้น ซึ่งการนำเอาหลักการเลิกสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือ พระราชบัญญัติขาย



ตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาใช้บังคับจึงอาจเกิดปัญหาได้ผลของการเลิกสัญญา แบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

#### 1. ผลของการเลิกสัญญาในกรณีของสินค้าที่มีรูปร่าง

หากผู้บริโภคไม่พอใจในสินค้า ก็สามารถใช้สิทธิในการเลิกสัญญา โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้า ไปยังผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง<sup>9</sup> และผู้บริโภคต้องส่งคืนสินค้าไปยังผู้ประกอบการธุรกิจ หรือ เก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควรภายในระยะเวลาสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ใช้สิทธิเลิกสัญญา เว้นแต่สินค้านั้นเป็นของเสียง่ายโดยสภาพไม่สามารถเก็บรักษาได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้เก็บรักษาตามเวลาและวิธีการอันควรแก่สภาพเมื่อพ้นกำหนดนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะเก็บรักษาสินค้านั้นไว้หรือไม่ก็ได้

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิเลิกสัญญาในกรณีดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่ต้องคืนเงินเต็มตามจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้านั้น ภายในกำหนดเวลา 15 วันนับแต่วันที่รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา<sup>10</sup> ในกรณีที่มีการคืนสินค้า ค่าใช้จ่ายในการคืนสินค้ากฎหมายไม่ได้กำหนดว่าใครเป็นผู้รับภาระในเรื่องนี้ ซึ่งภาระดังกล่าวจึงตกอยู่กับผู้ซื้อที่จะต้องเป็นผู้ชำระค่าจัดส่งสินค้าคืน

#### 2. ผลของการเลิกสัญญาในกรณีสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง

เช่น การขายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และส่งมอบโดยการดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ การดาวน์โหลดรูปภาพ เพลง ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ในกรณีดังกล่าวหากใช้หลักเกณฑ์และวิธีการเลิกสัญญาตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 เช่นเดียวกับกรณีของสินค้าที่มีรูปร่างนั้น อาจทำให้เกิดปัญหาได้ประเด็นปัญหา คือ การเลิกสัญญาในกรณีการซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่างผ่านทางเว็บไซต์นั้นควรวินิจฉัยวิธีการตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 เช่นเดียวกับสินค้าที่มีรูปร่างหรือไม่

เนื่องจากลักษณะของสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง เช่น การดาวน์โหลดโปรแกรมคอมพิวเตอร์ นั้นหากผู้บริโภคตกลงทำสัญญาซื้อขายกันแล้ว และได้มีการชำระราคา ผู้ประกอบการธุรกิจส่งมอบสินค้าให้ผู้บริโภคโดยการให้ผู้บริโภคดาวน์โหลดโปรแกรมดังกล่าวไปใช้ ซึ่งหากผู้บริโภคขอใช้สิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งคืนสินค้านั้น อาจเป็นการใช้สิทธิโดยไม่สุจริตของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคอาจทำการสำเนาโปรแกรมดังกล่าวไว้แล้ว และใช้สิทธิเลิกสัญญาเพื่อให้ได้รับเงินที่ได้ชำระไปแล้วคืน ในกรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่า การใช้สิทธิเลิกสัญญาตามพระราชบัญญัติขายตรง

<sup>9</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33

<sup>10</sup> พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 36

และตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 และ มาตรา 34 นั้น ไม่สามารถนำมาใช้ในกรณีการซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่างได้ เพราะอาจเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายผู้ขายได้

### 3. ผลของการเลิกสัญญาในกรณีของสัญญาให้บริการ

กรณีของสัญญาให้บริการนั้น หากการขอใช้สิทธิเลิกสัญญาเกิดขึ้นก่อนการให้บริการ ตามสัญญาจะเกิดขึ้นและในข้อสัญญาได้กำหนดให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลิกสัญญาได้ การเลิกสัญญาในกรณีนี้จึงอาจเกิดขึ้นได้ และผลของการเลิกสัญญาก็เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในสัญญาหรือ หากสัญญาไม่ได้กำหนดไว้ก็ให้เป็นไปตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือ พระราชบัญญัติขายตรง และตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

ส่วนกรณีที่สัญญาให้บริการได้เกิดขึ้นแล้ว และผู้ประกอบการธุรกิจได้จัดให้มีการให้บริการตามสัญญาแล้ว ในกรณีนี้ผู้เขียนเห็นว่า ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ เนื่องจากผู้บริโภคได้รับประโยชน์ตามสัญญาไปแล้ว เช่นเดียวกับกรณีของสัญญาซื้อขายสินค้าที่ไม่มีรูปร่าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด เห็นได้ว่าข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นอาจเกิดขึ้นได้ในหลายขั้นตอนของการทำธุรกรรม และแต่ละขั้นตอนต่างมีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างหาก ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความยุ่งยากซับซ้อนที่จะพิจารณาว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ แม้ปัจจุบันจะมีกฎหมายที่ใช้บังคับกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะแล้วก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบเมื่อเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วต้องดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีนั้นถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้า การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทนอกเหนือจากการดำเนินการฟ้องคดีทางศาลจึงเป็นทางเลือกสำคัญที่เหมาะสมกับการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีแนวทางในการดำเนินการระงับข้อพิพาท ดังนี้

1. การร้องเรียน โดยผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าเกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถร้องเรียนไปที่

1.1 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการซื้อขายสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ต โดยความร่วมมือระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมการปกครองสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักกระจับข้อพิพาท (สำนักงานศาลยุติธรรม) สมาคมธนาคารไทย บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) และสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องดำเนินการไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้จะจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายของหน่วยงานภายใต้ข้อตกลงที่กำหนด<sup>11</sup>

1.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ จัดทำสายด่วน สคบ. เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากความไม่เป็นธรรมในการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ “1166” ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา ตลอดจนติดตามบรรเทาปัญหาความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ยังได้ให้อำนาจแก่พนักงานอัยการและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งในการฟ้องคดีต่อศาลแทนผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ในกรณีที่การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม โดยสามารถเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ ตลอดจนมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลสินค้าเฉพาะอย่าง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ที่ดูแลสินค้าประเภทอาหารและยา ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้วยเช่นเดียวกัน<sup>12</sup>

สาเหตุต่างๆ ดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่กล้าตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ในกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าสาเหตุจากการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้า สินค้าที่ผู้บริโภคได้รับไม่ตรงตามที่ผู้ขายโฆษณา สินค้าที่ซื้อขายชำรุดในภายหลังแต่ผู้ซื้อไม่สามารถติดต่อผู้ขายเพื่อเปลี่ยนหรือแก้ไขซ่อมแซมได้ ผู้ซื้อไม่ยอมชำระเงิน ผู้ซื้อหลีกเลี่ยงการรับมอบสินค้า ตลอดจนความไม่มั่นใจในกรณีที่เกิดมีปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเรียกร้องจากผู้ประกอบการได้อย่างไร หรือสามารถร้องเรียนผ่านหน่วยงานใด เนื่องจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้ปริมาณและมูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยยังตามหลังอีกหลายประเทศในภูมิภาคเอเชีย เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลีใต้ หรือประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ได้พัฒนา

<sup>11</sup> ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2555, จาก [www.dbd.go.th/complain/index.html](http://www.dbd.go.th/complain/index.html)

<sup>12</sup> พลอย เจริญสม. (2556). การซื้อ-ช่องทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาททางออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.eta.or.th/eta\\_website/mains/display/1446](http://www.eta.or.th/eta_website/mains/display/1446)

ระบบในการระงับข้อพิพาทหรือจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิด ทั้งในบทบาทของหน่วยงานของรัฐ หรือภาคเอกชนที่พัฒนาระบบหรือกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของตนเอง<sup>13</sup>

และผู้เขียนเห็นว่าควรศึกษาแนวทางระบบการร้องเรียนผู้ประกอบการของประเทศ นิวซีแลนด์ ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดตั้งระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม โดยจะต้องตอบข้อร้องเรียนภายในเวลาที่เหมาะสม วิธีการที่เหมาะสม และผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และผู้ประกอบการต้องจัดการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคโดยปราศจากอคติผู้ประกอบการจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงหรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนได้โดยง่ายและอย่างชัดเจนหากผู้บริโภคไม่พอใจการแก้ไขปัญหาที่จัดให้โดยระบบตอบข้อร้องเรียนอัตโนมัติ ผู้ประกอบการต้องจัดข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาภายนอกให้แก่ผู้บริโภค เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสร้างความเชื่อใจให้กับผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

### 4.3 ปัญหาข้อกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### 4.3.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป

การระงับข้อพิพาทนอกเหนือจากดำเนินคดีในศาล ประเทศไทยยังมีกลไกการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่น ได้แก่ การไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท และอนุญาโตตุลาการ โดยมีการจัดตั้งสำนักงานขึ้นมาโดยเฉพาะ เช่น สำนักงานระงับข้อพิพาท (Alternative Dispute Resolution Office) สังกัดอยู่ในกระทรวงยุติธรรม เพื่อเพิ่มกลไกการระงับข้อพิพาทอีกทางเลือกหนึ่ง (Alternative Dispute Resolution-ADR) ซึ่งจะช่วยลดปริมาณคดีที่ต้องขึ้นสู่ศาลได้

ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการต่างๆ มีหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อบังคับกระทรวงพาณิชย์ ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการด้านทรัพย์สินทางปัญญา ข้อบังคับกระทรวงพาณิชย์ ว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

ทั้งนี้ แม้จะมีการฟ้องคดีต่อศาลแล้วก็ตาม แต่ในกฎหมายว่าด้วยการพิจารณาคดีของศาล เช่น ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 หรือข้อบังคับศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษ เช่น ข้อกำหนดคดีล้มละลาย พ.ศ. 2549 หรือข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลแรงงาน ต่างได้บัญญัติรองรับกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาทหรือการประนีประนอมยอมความไว้ ทั้งนี้

<sup>13</sup> แหล่งเดิม.

เนื่องจากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการดังกล่าวเกิดขึ้นจากความตกลงยินยอมที่คู่ความต่างพ้องันให้แกกัน ซึ่งย่อมสมประโยชน์แก่คู่กรณี

อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจุบันประเทศไทยจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องหรือร้องเรียน หรือ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งมีกฎหมายรองรับการระงับข้อพิพาทด้วยทางเลือกอื่นนอกเหนือจากการนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้วก็ตาม แต่ด้วยเหตุที่การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่โดยสภาพมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือทำลายได้โดยง่าย ซึ่งต้องใช้บุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการติดตามร่องรอยการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ซื้อหรือผู้ขายมีเจตนาทุจริตหลอกลวงคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งในข้อเท็จจริงเช่นนี้ผู้ต้องการหลอกลวงย่อมปกปิดหรือปิดบังตัวตนที่แท้จริง และพยายามหลีกเลี่ยงมิให้มีร่องรอยในการติดตามตน

แต่ด้วยลักษณะพิเศษของการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการติดต่อสร้างนิติสัมพันธ์ โดยคู่กรณีไม่ได้พบหน้ากัน ไม่ทราบที่อยู่ที่ตั้งจริงของคู่กรณี จึงเป็นการยากที่จะใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทดังเช่นกรณีข้อพิพาททั่วไปได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับเป็นการเฉพาะในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการอำนวยความสะดวกกรรมให้กับคู่กรณี

#### 4.3.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยหน่วยงานของรัฐ

ปัจจุบันเมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักกฎหมายและคดี ซึ่งรับผิดชอบงานด้านกฎหมายและคดีสามารถจะดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำละเมิดสิทธิของผู้เสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย อาศัยบทบัญญัติมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดหลักไว้สำคัญ ดังนี้ “ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง”

แต่เนื่องจากงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมถึงผู้บริโภคทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากจำนวนเจ้าหน้าที่แล้ว การดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคดังกล่าวอาจมีความล่าช้าไปบ้างและเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในบางรายอาจจะได้รับความเสียหายมีมูลค่าความเสียหายเทียบไม่มากนัก เมื่อกับกระบวนการที่ต้องใช้เวลานานและมีความยุ่งยาก ผู้บริโภคจึงยอมที่จะเสียเงินดังกล่าวไป ซึ่งกระทบกับความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคบางรายไม่กล้าที่จะทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป จึงส่งผลให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เติบโต

แม้ปัจจุบันจะมีสำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมที่ทำหน้าที่ส่งเสริมประสาน และดำเนินการระงับข้อพิพาท โดยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ให้คำปรึกษา และทำความเข้าใจทางกฎหมายในการดำเนิน กระบวนพิจารณาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการระงับข้อพิพาท ดำเนินการเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาท

แต่โดยขั้นตอนการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้น คู่กรณีต้องยื่นคำร้องต่อสำนักงานระงับข้อพิพาท จากนั้นสำนักงานระงับข้อพิพาทจะส่งสำเนาคำร้องให้คู่กรณีหากคู่กรณีปฏิเสธหรือไม่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งกระบวนการไกล่เกลี่ย จากกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ทำให้เห็นว่าหากผู้ได้รับความเสียหายมาร้องขอให้สำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ สำนักงานไกล่เกลี่ยก็ทำได้เพียงส่งคำร้องไปยังคู่กรณีซึ่งเป็นไปได้อย่างสูงที่จะไม่ได้รับการตอบรับจากคู่กรณี ซึ่งเพียงเท่านี้ก็ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงแล้วทั้งที่ความเสียหายและความเดือดร้อนของผู้ทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้รับการเยียวยาทำให้เห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรสร้างระบบการเยียวยาผู้เสียหายเบื้องต้นเพื่อบรรเทาเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

#### 4.4 ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุน รวมทั้งการขาดงบประมาณในการดำเนินงานจึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญที่ทำให้การระงับข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ผลเท่าที่ควร นอกจากนี้ เนื่องจากระบบการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางเลือก หรือการจัดการเรื่องร้องเรียนของ

หน่วยงานต่างๆ อาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และมีต้นทุนต่ำในการดำเนินการเท่าที่ควร ดังนั้น การพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์จึงถือเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานที่เกื้อกูลการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคคลในทุกภาคส่วน อันจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนหรือมูลค่าการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้เพิ่มสูงขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยจะต้องศึกษาและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าโดยการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการตลาดออนไลน์พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทของตนเอง หรือการสนับสนุนองค์ความรู้และงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสามารถจัดการกับข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือการจัดตั้งหน่วยงานหรือศูนย์เพื่อทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการลดภาระของการนำคดีขึ้นสู่ศาลและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น<sup>14</sup>

แม้ปัจจุบันภาครัฐพยายามจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเป็นพิเศษคือ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุน การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ให้เป็นไปตามความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่จากวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) คือ เป็นหน่วยงานในการสนับสนุน การกำหนดมาตรฐาน การต่างๆ ในการพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และบางกรณีก็สามารถสนับสนุนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่ได้มีอำนาจในการเข้าไปบังคับใช้กฎหมายหรือการระงับข้อพิพาทโดยตรง<sup>15</sup>

จากที่กล่าวทั้งหมดเห็นได้ว่า แนวทางสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยนั้น ประกอบด้วยสามส่วนที่สำคัญคือ ส่วนที่หนึ่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนต้องร่วมกันสร้างความสภาพสังคมและสร้างความรู้ให้กับประชาชน

<sup>14</sup> พลอย เจริญสม. (2556). *การซื้อ-ช่องทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาททางออนไลน์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556. จาก [http://www.eta.or.th/eta\\_website/mains/display/1446](http://www.eta.or.th/eta_website/mains/display/1446)

<sup>15</sup> นางสาวอุษณิษา คุณเอกอนันต์ เจ้าหน้าที่กฎหมาย สำนักกฎหมาย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 1 พฤศจิกายน 2556)

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นเกี่ยวกับกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่สองคือ การปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด โดยมุ่งประสงค์คุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ ส่วนที่สามคือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ให้มีหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรง ใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หากสามารถดำเนินการได้ครบทั้งสามส่วนก็จะสามารถทำให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นอย่างมากเกี่ยวกับกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยอันจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

#### 4.5 ปัญหามาตรการในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า มาตรการการบังคับใช้กฎหมายการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับและหลายหน่วยงานทำให้การบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กล่าวคือ หน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (การซื้อขายออนไลน์) และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่างมีเป้าหมายที่จะให้การซื้อขายออนไลน์มีระเบียบเรียบร้อย สร้างความน่าเชื่อถือเพื่อพัฒนาด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยหน่วยงานต่างๆ มีความพยายามที่จะวางมาตรการในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน แนวทางที่หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอาจจะทำให้เกิดปัญหาอันเกิดจากการซื้อขายออนไลน์ได้ในระดับหนึ่ง แต่จากการศึกษาพบว่า เมื่อหน่วยงานต่างทำหน้าที่ในส่วนที่ตนมีอำนาจหน้าที่ จึงทำให้มีปัญหาเมื่อมี ข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเกิดขึ้น ผู้บริโภคอาจประสบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

1. ไม่ทราบว่าควรจะให้หน่วยงานใดเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ตน
2. แม้ผู้บริโภคทราบหน่วยงานที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียน แต่การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ทางหมายเลขโทรศัพท์ hotline หรือทาง e-mail หรือเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หน่วยงานที่ผู้บริโภคแจ้งนั้น ก็จะร้องขอหลักฐานในการซื้อขายออนไลน์ ซึ่งการร้องขอพยานหลักฐานเพื่อให้หน่วยงานสามารถไปดำเนินการต่อได้นั้น ก็เป็นอุปสรรคอันสำคัญ เนื่องจากสภาพความเป็นจริงการเก็บพยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องอาจเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคไม่สามารถจัดหาให้ได้
3. หากหน่วยงานไม่สามารถประสานกับผู้ประกอบการเพื่อเจรจาระงับข้อพิพาทได้แล้ว การดำเนินการขั้นตอนต่อไป ผู้บริโภคต้องเดินทางมาที่หน่วยงานด้วยตนเอง จึงเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากไม่ดำเนินการเพราะต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายสูง เมื่อเทียบกับมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ร้องเรียนนั้น



4. นอกจากปัญหาในเรื่องการเก็บพยานหลักฐานในการดำเนินการ ยังมีปัญหาข้อจำกัดทางด้านความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการซื้อขายออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของปัญหาว่าเกิดจากเหตุใด ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลาในการจัดการกับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ยิ่งกว่าการซื้อขายทั่วไป

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการบังคับใช้กฎหมาย เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า หน่วยงานเฉพาะด้านที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมโดยแม่ในมาตรา 43<sup>16</sup> แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว บัญญัติว่า “ให้มีสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรียกชื่อย่อว่า ส.ท.อ. เป็นนิติบุคคลมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น” แต่ไม่ได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เฉพาะในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลโดยตรงต่อการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

---

<sup>16</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554 มาตรา 43 ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรกรรมของคณะกรรมการ

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

สาเหตุที่ทำให้การทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับ และแพร่หลายมากนักเนื่องจากผู้ประกอบการและผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น ไม่กล้าตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ไว้วางใจผู้ขาย ไม่ทราบว่าผู้ขายเป็นใคร มีสถานประกอบการตั้งอยู่ ณ ที่ใด ไม่เห็นสินค้าหรือจับต้องสินค้าได้ และเกรงว่าสินค้าอาจเสียหายหรือสูญหายในระหว่างขนส่ง อีกทั้งยังไม่แน่ใจว่าหากเกิดข้อพิพาทหรือมีปัญหาที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมแล้ว ผู้บริโภคนั้น จะดำเนินการเรียกร้องหรือติดตามเพื่อขอรับค่าชดเชยความเสียหายดังกล่าวเอากับผู้ประกอบการได้อย่างไรหรือไม่เพียงใด

จากการศึกษาพบว่า การใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แม้ปัจจุบันประเทศไทยจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีกฎหมายรองรับการระงับข้อพิพาทด้วยทางเลือกอื่นนอกเหนือจากการนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้วก็ตาม แต่ด้วยเหตุที่การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่โดยสภาพมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงลบหรือทำลายได้โดยง่าย แต่หน่วยงานรัฐดังกล่าวไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคสนับสนุน รวมทั้งการขาดงบประมาณในการดำเนินงานจึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญที่ทำให้การระงับข้อพิพาทจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ผลเท่าที่ควร นอกจากนี้ เนื่องจากระบบการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางเลือกหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย อาจจะยังไม่สามารถตอบสนองต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และมีต้นทุนต่ำในการดำเนินการ ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศเช่น ประเทศเกาหลีใต้ แคนาดา หรือนิวซีแลนด์ ต่างมีกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการร้องเรียน หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบโดยตรงรวมทั้งบุคลากรสนับสนุนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการประกอบธุรกิจทั้งในรูปของการค้าและการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจออนไลน์ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”(E-Commerce) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่สามารถครอบคลุมได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดเวลา

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce) หรือ อีคอมเมิร์ซ (e-Commerce) หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในทุกๆ ช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งการซื้อขายออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทความสำคัญขององค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่น ทำเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น ดังนั้น การประกอบธุรกิจแบบนี้จึงช่วยลดข้อจำกัดของระยะทางและเวลา ในการทำธุรกรรมลงได้<sup>1</sup>

การขยายตัวของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นมีแนวโน้มที่สูงขึ้น แต่ยังมีอุปสรรคบางประการที่ทำให้การขยายตัวยังไม่เติบโตมากเท่าที่ควร เนื่องจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่คู่สัญญาไม่มีโอกาสได้พบปะกันและส่วนใหญ่มักจะเป็นการทำธุรกิจข้ามชาติ จึงเกิดปัญหาต่างๆ ที่มักจะอยู่ในรูปของการฉ้อฉลหลอกลวง ผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าบริการ การส่งสแปมเมล์ การที่ผู้ประกอบการทำการโดยไม่ชอบด้วยวิธีเก็บข้อมูลและพฤติกรรมของผู้บริโภคบนอินเทอร์เน็ต โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบในกรณีสินค้าที่ซื้อขายมีความชำรุดบกพร่อง การใช้สิทธิเรียกร้องต่างๆจากผู้ประกอบการและปัญหาของการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถาน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556

จาก <http://rirs3.royin.go.th/coinages/webcoinage.php>.

<sup>2</sup> โครงการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” จัดโดย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยสมาคมผู้ดูแลเว็บไทยวันอังคารที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท

ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นส่วนใหญ่ก็เนื่องจากการที่ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัยบนอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพหรือผู้ไม่หวังดีซึ่งมาในรูปแบบของผู้ให้การช่วยเหลือเพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจจนกระทั่งเมื่อเกิดความเชื่อถือไว้วางใจแล้ว จากนั้นกลุ่มบุคคลมิจฉาชีพดังกล่าวจึงใช้วิธีการต่างๆ ในการหลอกลวง น้อ โกงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบจากเหยื่อซึ่งนับวันภัยคุกคามบนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น โดยขยายพื้นที่เป็นวงกว้างในชุมชนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม และ การก่ออาชญากรรม จึงส่งผลเสียหายต่อเศรษฐกิจนับเป็นมูลค่าที่ไม่สามารถประเมินได้ ทำให้ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสังคมจนทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น โดยผ่านกระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชน ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวมถึงจัดการเสวนาเพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อโกงทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง การป้องกันภัยจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านกระบวนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาบังคับใช้รวมถึงการควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านกระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและบัญญัติไว้อย่างเคร่งครัดและการประสานงานช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่แล้วของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและหน่วยงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนและระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการรับมือนับกับปัญหาการฉ้อโกงบนอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพราะสิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนของการทำธุรกรรมในรูปแบบธรรมดาบนกระดาษและการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์คือความน่าเชื่อถือของหลักฐานการทำธุรกรรมที่สามารถเยียวยาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหลังจากมีการผิดสัญญาหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นซึ่งหากเป็นกรณีเกิดข้อพิพาทการทำธุรกรรมธรรมดาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็สามารถนำข้อพิพาทนั้นเข้าสู่ระบบการพิจารณาของศาลได้ซึ่งมีกระบวนการรองรับอย่างครบถ้วนชัดเจนน่าเชื่อถือและรวดเร็วและโดยง่ายแล้วแต่กรณี แต่หากเป็นกรณีข้อพิพาทจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แม้จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รองรับแต่ก็ยังมีได้มีการกำหนดกระบวนการที่ชัดเจนที่จะระงับข้อพิพาทอย่างครบถ้วนชัดเจนน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และเหมาะสมกับลักษณะข้อพิพาท

ที่แตกต่างจากข้อพิพาทในการทำธุรกรรม โดยทั่วไปเช่นกรณีกลุ่มผู้เสียหายจำนวนยี่สิบสี่รายที่ถูกหลอกให้ซื้อตุ๊กตาเฟอร์บี้ผ่านทางอินสตาแกรม โดยมีการแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งในคดีนี้ผู้ต้องหายอมที่จะคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายทั้งหมดจำนวนกว่าห้าล้านบาทตรงกับจำนวนเงินที่ผู้ต้องหาหลอกหลวงผู้เสียหายไปแต่ในทางคดีผู้กระทำความผิดฐานร่วมกันล่อโจงประชาชน เป็นคดีอาญาซึ่งยอมความไม่ได้โดยการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับกลุ่มผู้เสียหายเป็นเพียงเหตุบรรเทาโทษในการพิจารณาคดีในชั้นศาลเท่านั้น<sup>3</sup> เห็นได้ว่าเป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายและมีการระงับข้อพิพาทผ่านทาง การดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แม้จะเป็นกรณีที่ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาความเสียหาย แต่หากเป็นกรณีที่มีความเสียหายไม่มาก ไม่เป็นที่สนใจของประชาชนและสื่อมวลชน ก็ไม่แน่ใจว่าผู้ที่ได้รับความเสียหาย จะได้รับการเยียวยาหรือไม่ จากกรณีนี้ทำให้ประชาชนยังไม่มั่นใจในการที่จะทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

ดังนั้น การหาแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาธุรกิจการค้าและมีส่วนช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย เช่นนี้แล้วรัฐบาลควรให้ความตระหนักและความสำคัญกับการวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือที่ค่อนข้างมีความสะดวกรวดเร็วและราคาถูกเพื่อเป็นการสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นจุดเด่นและเป็นกลไกสำคัญในลำดับต้นๆที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดดแต่อีกปัจจัยที่เป็นกลไกสำคัญไม่แพ้กันก็คือกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนทั้งนี้รัฐบาลควรปลูกฝังเกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคในหลายๆด้านให้กับประชาชนไม่ว่าจะเป็นการสอดแทรกไปในบทเรียนของเยาวชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ

<sup>3</sup> ชื่นมื่น! สาวแหบหลอกขายเฟอร์บี้ทางอินสตาแกรม ยอมคืนเงินให้เหยื่อ 5.1 ล้าน ตำรวจยันคดียังเดินหน้าเนื่องจากเป็นคดีอาญายอมความไม่ได้, ผู้จัดการออนไลน์, อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม <http://www.manager.co.th/Crime/ViewNews.aspx?NewsID=9560000027959>

จัดการปัญหาต่างๆที่สามารถคุ้มครองและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้โดยผ่านทางสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 เห็นควรเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในทุกช่องทางได้แก่ ทางอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้แก่ประชาชน

5.2.2 เห็นควรนำข้อกำหนดในประเทศนิวซีแลนด์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดตั้งระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม โดยจะต้องตอบข้อร้องเรียนภายในเวลาที่เหมาะสม วิธีการที่เหมาะสม และผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคโดยปราศจากอคติ และจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงหรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนได้โดยง่ายและอย่างชัดเจน หากผู้บริโภคไม่พอใจการแก้ไขปัญหาก็จัดให้โดยระบบตอบข้อร้องเรียนอัตโนมัติ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาภายนอกให้แก่ผู้บริโภคและให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างชัดเจนและเข้าถึงง่าย ให้ผู้บริโภคมีความเป็นอิสระในการใช้ระบบการแก้ไขปัญหาวิธีการแก้ไขข้อโต้แย้งของลูกค้าย่างอิสระ โดยให้มีลักษณะ เข้าถึงง่าย เป็นอิสระ ยุติธรรม ให้เหตุผลได้ มีประสิทธิภาพ ปราศจากอคติในการวินิจฉัย แก้ไขปัญหา

5.2.3 เห็นควรนำหลักเกณฑ์ใน e-Commerce Mediation Center : ECMC ของประเทศเกาหลีใต้ มาปรับใช้กับกฎหมายไทย ซึ่งตามข้อกำหนดดังกล่าวควรกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ ในการเข้าไปเป็นคนกลางเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นเพราะเป็นการร่วมมือกันของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธินั้น เพื่อให้ระงับข้อพิพาทและการเยียวยาผู้เสียหายเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด

5.2.4 เห็นควรนำแนวทางของประเทศแคนาดาที่มีข้อกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของผู้บริโภค ไม่เกิน 1 เดือน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามามาก จนอาจทำให้การเยียวยาผู้เสียหายเกิดความล่าช้า สำนักงานอาจใช้วิธีการแก้ไขโดยกำหนดเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน โดยอาจใช้เกณฑ์มูลค่าของสินค้ามากำหนดก็ได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคเข้าไปใช้บริการแล้วถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งหากเป็นเจ้าของธุรกิจที่ได้มีการแจ้งให้ทราบ หรือขึ้นทะเบียน หรือขออนุญาตประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่ต้องเรียกให้ผู้ประกอบการ และผู้บริโภคมาไกล่เกลี่ยกันโดยเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีระงับข้อพิพาทได้โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการของศาล แต่ในกรณีที่ไม่ใช่ธุรกิจที่ได้มีการแจ้งให้ทราบ หรือขึ้นทะเบียน หรือขออนุญาตประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของเว็บไซต์ หรือผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคเข้าไปใช้บริการแล้วถูกละเมิดสิทธิ มาเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค เช่นกัน หากบุคคลดังกล่าวไม่เข้ามาเจรจาหรือไกล่เกลี่ย ก็ให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการรวบรวมพยานหลักฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อยืนยันตัวบุคคลผู้กระทำความผิด เพื่อให้ผู้เสียหายดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล

5.2.5 เห็นควรพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่เอื้อต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการเร่งรัดการตรากฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการควบคุมหรือกำกับดูแลมีประสิทธิภาพ ในที่นี้รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบบูรณาการ และส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเร่งรัดกฎหมายที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาให้มีการประกาศใช้โดยเร็ว และปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท กล่าวคือแก้ไข พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 โดยกำหนดให้เพิ่มเติมมาตรา 43/1 มีข้อความว่า ให้จัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอำนาจในการการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจที่ดำเนินการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้มีการทำธุรกรรมและระงับข้อพิพาทที่เป็นธรรม โดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นองค์กรภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับประเทศเกาหลีใต้) โดยร่วมดำเนินการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการระงับข้อพิพาท ก็จะเป็นการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่มีความรู้ความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท รวมถึงการร่วมผลักดันกระบวนการดำเนินงานของศาลในการอ้างอิงเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์หรือพยานหลักฐานอย่างสมบูรณ์

5.2.6 เห็นควรจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในเรื่องที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มอำนาจหน้าที่ในเรื่องการช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายเบื้องต้น โดยการสร้างระบบการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของ

คณะกรรมการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นคนกลางในการดำเนินการเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภครและผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้ หากมอบอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการสามารถดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็จะทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับความสะดวก และมีความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

5.2.7 เห็นควรให้มีหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเสนอให้แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- จำปี โสคติพันธุ์. (2553). *คำอธิบายกฎหมายลักษณะซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้*.  
 กรุงเทพฯ:วิญญูชน
- จิต เศรษฐบุตร. (2522). *หลักกฎหมายแพ่งลักษณะนิติกรรมและหนี้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). แก้ไขเพิ่มเติม  
 โดยนายจิตติ ติงศักดิ์ย์. โครงการตำราชุดตำราลำดับที่ 3 คณะกรรมการสัมมนา  
 และวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์สานต์. (2546). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*.  
 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน
- คาราพร ธีรวัฒน์. (2542). *กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาในปัจจุบันและปัญหาข้อ  
 สัญญาที่ไม่เป็นธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวัฒน์ จันทรสุมบูรณ์. (2549). *คำอธิบายและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบ  
 ตรงพ.ศ. 2545* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.
- ประพนธ์ ศาตะมาน และ ไพจิตร ปุญญพันธ์. (2545). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและ  
 พาณิชยลักษณะซื้อขาย: พร้อมด้วยภาคผนวกบทความพิเศษบทบัญญัติลักษณะขายฝาก  
 ตามกฎหมายใหม่ที่ผิดพลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ.
- ปิ่นโน สุขทรศนี. (2514). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา*.  
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ อารักษ์ยา. (2546). *คำอธิบายกฎหมายขายตรงและตลาดแบบตรง*. กรุงเทพมหานคร:  
 วิญญูชน.
- ไพโรจน์ อารักษ์ยา. (2547). *ครบเครื่องเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค: ครบเครื่องเรื่องสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
 กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- เลอสรร ธนสุกาญจน์ จิตตภัทร เครือวรรณและ สุธรรม อยู่ในธรรม. (2541). *กฎหมายสำหรับ  
 บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย: ครอบคลุมข้อเสนอแนะและการควบคุมดูแลและการ  
 ให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.

- ศนันท์กรณ โสคติพันธุ์ (2549). คำอธิบายนิติกรรม-สัญญาพร้อมคำอธิบายในส่วน  
พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่  
ที่เกี่ยวข้อง (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุขุม สุภนิตย์. (2540). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสนีย์ ปราโมช. (2527). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและหนี้เล่ม  
(ภาค 1-2) พุทธศักราช 2478 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2505.  
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรพรรณ พันัสพัฒนา. (2545). การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.

#### บทความ

- ชวลิต อัสวศาสตร์. (2520). “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอังกฤษ.” *บทบัณฑิตย์*. 34 ตอน 1  
ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2521). “การควบคุมการโฆษณาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค.”  
*วารสารนิติศาสตร์*. 10
- พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล. (2541, ธันวาคม). “การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภายใต้กฎหมายและผลกระทบที่มีต่อธุรกิจธนาคาร.” *วารสารนิติศาสตร์*. 28 (708).
- พินัย ฅ นคร. (2543). “กฎหมายว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์”  
*บทบัณฑิตย์*. 56 ตอน 2, 1.
- อรรยา สิ่งส่งบ. (2548, 16 มิถุนายน). “การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : ประเด็นปัญหาและแนวทาง  
ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย.” *วารสารข่าวกฎหมายใหม่*.
- อำนาจ เนตยสุภา. (2541). “กฎหมายกับอินเทอร์เน็ต”. *บทบัณฑิตย์*. 54 ตอน 1, 155.

#### วิทยานิพนธ์

- กิตติพงศ์ กมลธรรมวงศ์. (2549). การคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในระบบกฎหมายไทย:  
ปัญหาและแนวทางการแก้ไข (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- กิตติพล ภัทรภากร. (2550). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจากผู้ประกอบธุรกิจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เจ็มจรรยา ชีรพงษ์. (2546). การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทิพย์รัตน์ มุขยวงศา.(2547). ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง: ศึกษาเฉพาะกรณีตลาดแบบตรง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ สนั่นพาณิชย์กุล. (2538). สิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งตามบทบัญญัติมาตรา 420 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วนิดา วัชรานุกร. (2548). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกาญจน์ สุวรรณจรีกุล. (2548). การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริกุล ภูพันธ์. (2548). ข้อความคิดว่าด้วยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริทิพย์ แสงทอง. (2549). การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย ทองประสม. (2544). สัญญาทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลรัตน์ สิทธิยานันท์. (2530). การใช้สิทธิเกินส่วนในกฎหมายลักษณะละเมิด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## เอกสารอื่นๆ

- คู่มือการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545. กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- พรเพชร วิชิตชลชัย. (2545). การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อรองรับการพาณิชย์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ECommerce). ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. คู่มือการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ.
- สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค. (2540). *คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (พิมพ์ครั้งที่ 7) พ.ศ.2540.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองทางอิเล็กทรอนิกส์. (2548). กลไกการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับการสร้างความน่าเชื่อถือในการทำ e-Business (พิมพ์ครั้งที่ 1)
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองทางอิเล็กทรอนิกส์. (2547). แนวการจัดทำ PRIVACYPOLICY (พิมพ์ครั้งที่ 1).
- รองพล เจริญพันธ์. (2542). *ความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย*. เอกสารคู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเสนอต่อวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2548). *หลักกฎหมายแพ่งลักษณะหนี้* (พิมพ์ครั้งที่ 15). โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2530). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย* (รายงานผลวิจัย).

## สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์. (2547). *พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: อีกรูปแบบของการค้าปี 2000*.  
สืบค้น 20 มีนาคม 2547, จาก  
[http://www.dbd.go.th/thai/e-commerce/intro\\_guide.phtml](http://www.dbd.go.th/thai/e-commerce/intro_guide.phtml)
- ไพบูลย์ อมรภิญโญเกียรติ. (2549) *มาตรการป้องกันการใช้บัตรเครดิตปลอมบนอินเทอร์เน็ต*.  
สืบค้น 14 มีนาคม 2549, จาก  
<http://www.e-commerce.or.th/information/creditcard1.html>

เว็บไซต์คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556, จาก  
<http://www.etcommission.go.th>

### กฎหมาย

ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ4) พ.ศ.2546  
 พระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ยกเว้นมิให้นำกฎหมายว่าด้วย  
 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549  
 พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549  
 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551  
 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553  
 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545  
 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2541  
 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550  
 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

### ภาษาต่างประเทศ

### ARTICLE

*ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce,  
 Intellectual Property and Defamation, Lide, E. Casey.*

*Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR, Henry H. Perritt, Jr.*

### LAWS

Canada Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce

Electronic Signature Act

Framework Act on Electronic

New Zealand Model Code for Consumer Protection in Electronic Commerce

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นาย สิทธิชัย จิระสันติมน
ที่อยู่	95/88 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10200
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2551 เนติบัณฑิตไทย
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน

