

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล¹

ภาวดี จันทร์รอด²

ในยุคดิจิทัลปริมาณธุรกรรมทางออนไลน์และการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้นเป็นเงาตามตัว กรณีพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ เช่น การไม่ได้รับสินค้าตามที่สั่งหรือสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ได้กลายเป็นปัญหาอดนิยมนที่ผู้บริโภคร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

สถิติการร้องเรียนปัญหาออนไลน์ในปี 2567 พบว่า เรื่องร้องเรียนอันดับหนึ่งกว่า 15,000 กรณี หรือประมาณร้อยละ 42 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด คือ ปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น ได้ของไม่ตรงตามโฆษณา ไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าปลอม สถานการณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภคในปัจจุบันมักอยู่ในรูปแบบข้อมูลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นข้อความการติดต่อทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แชทไลน์ อีเมล หรือเฟสบุ๊ก หลักฐาน การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหลักฐานการโฆษณาขายสินค้าบนเว็บไซต์ เป็นต้น

การนำพยานหลักฐานดิจิทัลมาใช้ในการพิจารณาคดีได้ก่อให้เกิดประเด็นท้าทายตามมาหลายประการ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องความน่าเชื่อถือและน้ำหนักของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลดิจิทัลมีความเปราะบางและอาจถูกแก้ไขดัดแปลงได้ง่าย เช่น การตัดต่อภาพหรือแก้ไขข้อความ โดยไม่ทิ้งร่องรอยที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดข้อสงสัยว่าในการดำเนินคดี ผู้พิพากษาจะสามารถเชื่อถือหลักฐานเหล่านี้ได้มากน้อยเพียงใด กระบวนการยุติธรรมไทยในปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานกลางที่ชัดเจนสำหรับการตรวจสอบและประเมินความถูกต้องแท้จริงของพยานหลักฐานดิจิทัลอย่างเป็นระบบ การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลดังกล่าวส่งผลให้การใช้พยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Evidence) ในคดีผู้บริโภคทวีความสำคัญยิ่งขึ้น

การนำพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในยุคดิจิทัลมาใช้ในการพิจารณาคดีได้ จะก่อให้เกิดประเด็นปัญหาตามมาหลายประการ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องความน่าเชื่อถือและน้ำหนักของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลดิจิทัลมีความเปราะบางและอาจถูกแก้ไขดัดแปลงได้ง่าย เช่น การตัดต่อภาพหรือแก้ไขข้อความ โดยไม่ทิ้งร่องรอยที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดข้อสงสัยว่าในการดำเนินคดี ผู้พิพากษาจะสามารถเชื่อถือหลักฐานเหล่านี้ได้มากน้อยเพียงใด กระบวนการยุติธรรมไทยในปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานกลางที่

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยา ตันศิริ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ตันศิริ และรองศาสตราจารย์สุรณี รัตนวราห

²นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาเขตบางนา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชัดเจนสำหรับการตรวจสอบและประเมินความถูกต้องแท้จริงของพยานหลักฐานดิจิทัลอย่างเป็นระบบ³ ความไม่แน่นอนนี้อาจกระทบต่อความยุติธรรมในการพิจารณาคดีผู้บริโภค เพราะหากศาลขาดแนวทางที่โปร่งใสในการประเมินหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ก็อาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่คำตัดสินจะคลาดเคลื่อนจากความจริงในยุคดิจิทัลได้

ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคจึงปรากฏให้เห็นเด่นชัดในบริบทของศาลไทย กล่าวคือ ปัญหานี้เกี่ยวพันโดยตรงกับประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในฐานะคู่ความฝ่ายหนึ่งของคดี ระบบกฎหมายไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและมีความพยายามปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อันเป็นกฎหมายหลักที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการทำสัญญาและการบริโภคสินค้า บริการ ถือเป็นกฎหมายพื้นฐานที่วางหลักการเกี่ยวกับความเป็นธรรมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ในเวลาต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินคดีผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะ โดยมีเจตนารมณ์สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรมในการดำเนินคดี โดยคำนึงถึงความแตกต่างเชิงอำนาจต่อรองระหว่างผู้บริโภคซึ่งมักเสียเปรียบกับผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินคดีผู้บริโภคตามกฎหมายดังกล่าวได้นำระบบไต่สวนมาใช้ เปิดโอกาสให้ศาลแสวงหาความจริงข้อเท็จจริงได้อย่างยืดหยุ่นกว่าคดีแพ่งทั่วไป และผ่อนคลายข้อจำกัดบางประการของกลุ่มความเพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมยิ่งขึ้น

ในด้านการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้วางหลักเกณฑ์สำคัญเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมาตรา 11⁴ วรรคแรก ของกฎหมายฉบับนี้บัญญัติห้ามมิให้ศาลหรือหน่วยงานใด ๆ ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีตามกฎหมาย เพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หลักการนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งหมายที่จะรับรองพยานหลักฐานดิจิทัลว่าอยู่ในฐานะเดียวกับพยานหลักฐานรูปแบบอื่น ๆ และต้องได้รับการพิจารณาโดยศาลโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้นจึงอยู่ที่ว่าพยานหลักฐานในรูปแบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทและพิสูจน์ข้อเท็จจริงในชั้นศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งนำมาสู่การศึกษาปัญหาในการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล

แม้กฎหมายไทยปัจจุบันจะรับรองให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีได้ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 11 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่ว่า “ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐาน

³สำนักงานกิจการยุติธรรม, ตามหา “พยานหลักฐาน” บนโลก “ดิจิทัล” ไปใช้ในศาล [Online], available URL: [http://justicechannel.org/read/ตามหาหลักฐานบนโลกดิจิทัล, 2568 \(พฤศจิกายน, 10\).](http://justicechannel.org/read/ตามหาหลักฐานบนโลกดิจิทัล, 2568 (พฤศจิกายน, 10).)

⁴พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, มาตรา 11.

ในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมาย เพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” แต่การนำข้อมูลหรือเอกสารในรูปดิจิทัล มาใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงก็ยังมีอุปสรรคและข้อจำกัดเฉพาะตัวหลายประการ พยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเปราะบางและปลอมแปลงแก้ไขได้โดยง่าย อีกทั้งยังอาจสูญหายหรือเปลี่ยนแปลงระหว่างทางได้โดยไม่ตั้งใจ ทำให้เกิดข้อสงสัยในความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้เสมอ การที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะมีน้ำหนักเพียงพอให้ศาลเชื่อถือ จำเป็น ต้องพิจารณาปัจจัยหลายด้าน เช่น วิธีและกระบวนการที่ใช้ในการสร้างและจัดเก็บข้อมูล ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลตลอดจนวิธีการป้องกันการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และความสามารถในการระบุผู้สร้างหรือผู้ส่งข้อมูลนั้น ๆ อย่างแน่ชัด

ข้อเท็จจริงนี้เองทำให้เกิดปัญหาในการรับฟังพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ คู่ความที่ประสงค์จะอ้างพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ต้องแบกรับภาระในการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือดังกล่าวต่อศาล ซึ่งในหลายกรณีอาจเกินกำลังความสามารถของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการพิสูจน์ บทบัญญัติกฎหมายวิธีพิจารณาที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ยังมิได้ให้นิยามหรือกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยชัดเจน ทำให้การตีความและการใช้ดุลพินิจของศาลในการรับฟังพยานหลักฐานประเภทนี้อาจไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนสะท้อนถึงความจำเป็นที่ต้องศึกษาและทำความเข้าใจปัญหาในการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภค ตลอดจนหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพเท่าทันต่อสภาพข้อเท็จจริงในสังคมดิจิทัลปัจจุบัน

การขยายตัวของการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ในช่วงสองทศวรรษ ที่ผ่านมา ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้บริโภคอย่างมาก ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการทั่วโลกผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก แต่ขณะเดียวกันความเสี่ยงที่จะถูกละเมิดสิทธิก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย รูปแบบการกระทำผิดหรือการเอาเปรียบผู้บริโภคในยุคดิจิทัลมีความซับซ้อนขึ้น กรณีความเสียหายที่พบได้บ่อย อาทิ ผู้บริโภคถูกหลอกลวงให้โอนเงินแต่ไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าที่ชำรุดบกพร่องหรือไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ ตลอดจนการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือความเป็นส่วนตัวระหว่างการใช้บริการออนไลน์ เป็นต้น

ปัญหาเหล่านี้นำไปสู่การร้องเรียนและดำเนินคดีในศาลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะคดีผู้บริโภคซึ่งกฎหมายได้จัดให้มีวิธีพิจารณาพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค โดยรวดเร็วและเป็นธรรม ผู้บริโภคในฐานะโจทก์ในคดีแพ่งสามารถยื่นฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคได้เมื่อได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าบริการ โดยพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีเป้าหมายให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความ

รวดเร็ว ประหยัด และลดความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ⁵ ที่มีอำนาจเหนือกว่า เช่น ศาลได้รับการผ่อนคลายนโยบายการของวิธีพิจารณาความคดีตามปกติ เปิดโอกาสให้ศาลมีอำนาจในการแสวงหาความจริง ศาลมีอำนาจในการเรียกพยานหลักฐานมาไต่สวนได้เอง และอาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีช่วยตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นได้โดยไม่ต้องรอให้คู่ความยื่นคำร้อง

นอกจากนี้ ศาลยังมีดุลพินิจที่จะผ่อนผันข้อจำกัดของกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐานบางเรื่องที่จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในการพิสูจน์สิทธิของตน อาทิ ในกรณีที่กฎหมายสารบัญญัติระบุให้ต้องมีหลักฐาน เป็นหนังสือเพื่อพิสูจน์การทำสัญญาหรือ การชำระหนี้ ศาลอาจอนุญาตให้ผู้บริโภคนำพยานบุคคลหรือพยานแวดล้อมอื่น ๆ มา สืบสนับสนุนได้ แม้ในคดีปกติจะไม่สามารถทำได้ เป็นต้น ด้วยระบบเหล่านี้ ระบบวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคจึงถูกออกแบบมาเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของกระบวนการยุติธรรม ในอดีตที่ทำให้ผู้บริโภคซึ่งเสียหายจากการบริโภคมักไม่สามารถเข้าถึงการเยียวยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้วิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคจะช่วยลดอุปสรรคด้านภาระการพิสูจน์และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้บริโภค ทว่าเมื่อรูปแบบของพยานหลักฐานได้เปลี่ยนไปเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ระบบกฎหมายและเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายจำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อเทคโนโลยี หลักฐานการทำธุรกรรมหรือ การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์ มักไม่มีต้นฉบับที่เป็นวัตถุหรือเอกสารที่จับต้องได้ การพิสูจน์ความแท้จริงของหลักฐานเหล่านี้จึงต้องอาศัยวิธีการทางเทคนิคและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเช่น การยืนยันความถูกต้องของข้อความสนทนาในโปรแกรมแชทหรือในสื่อสังคมออนไลน์ อาจต้องอาศัยการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลของผู้ให้บริการระบบหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต้นทาง หากผู้ประกอบการระบบอยู่ในต่างประเทศ การจะได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำมาใช้เป็นพยานหลักฐานย่อมทำได้ยากลำบากและล่าช้า

การตัดแปลงแก้ไขข้อมูลดิจิทัลทำได้โดยสะดวกและแนบเนียน เช่น การตัดต่อภาพหน้าจอหรือแก้ไขอีเมลโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งหากผู้ประกอบการที่ถูกฟ้องอ้างว่าหลักฐานดิจิทัลที่ผู้บริโภคนำสืบมีการปลอมแปลงหรือไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้บริโภคก็ต้องหาวิธีพิสูจน์ยืนยันความน่าเชื่อถือของหลักฐานนั้นเพิ่มเติม เช่น อาจต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล หรือให้ศาลออกหมายเรียกพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องมาเบิกความสนับสนุน เป็นต้น ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ย่อมสร้างภาระแก่ผู้บริโภคทั้งในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย

ความสำคัญของปัญหาจึงอยู่ที่การหามาตรการหรือแนวทางทางกฎหมายที่จะทำให้การใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคเป็นไปได้โดยสะดวกและมีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อคู่ความทั้งสองฝ่าย โดยไม่สร้างภาระเกินควรแก่ผู้บริโภคผู้เสียหาย อันจะส่งผลให้การคุ้มครองผู้บริโภค โดยศาลเกิดประสิทธิภาพและมีความเชื่อมั่นในยุติธรรม

⁵จุฬารัตน์ ชะปะนัน, “เกร็ดกฎหมายน่ารู้: สารหน้ารู้เกี่ยวกับกฎหมายผู้บริโภค,” *มูลนิธิ 6 (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2551)*: 135-140.

การสร้างดุลยภาพระหว่างการอำนวยความสะดวกที่เข้าถึงง่ายสำหรับผู้บริโภคกับการรักษาความน่าเชื่อถือของกระบวนการยุติธรรม ในการรับฟังพยานหลักฐานยุคใหม่หากระบบกฎหมายสามารถกำหนดหลักเกณฑ์การนำสืบและประเมินน้ำหนักพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม ก็จะช่วยคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคผู้เสียหายได้ดียิ่งขึ้นและสร้างความแน่นอนในกระบวนการพิจารณาคดี ลดความเสี่ยงที่ศาลจะมีคำวินิจฉัยแตกต่างกันในเรื่องที่คล้ายคลึงกันเพราะความไม่ชัดเจนของกฎหมาย ปัจจุบันหลายประเทศได้ปรับปรุงกฎหมายวิธีพิจารณาและกฎหมายพยานหลักฐานให้รองรับพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ

และประเทศไทยได้มีการออกกฎหมายเพื่อรองรับกระบวนการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง กล่าวคือ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ซึ่งออกตามอำนาจประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 34/1 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ฉบับที่ 28 พ.ศ. 2558 ข้อกำหนดดังกล่าวมีบทบัญญัติหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในการพิจารณาคดี โดยเฉพาะในหมวด 4 ว่าด้วยการรับฟังพยานหลักฐาน ซึ่งข้อ 15 กำหนดหลักการไว้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 11 กล่าวคือ ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีตามกฎหมายเพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์⁶ พร้อมทั้งกำหนดให้ศาลพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลนั้น เช่น วิธีการที่ใช้ในการสร้าง เก็บรักษา หรือส่งต่อ ข้อมูลลักษณะของสื่อที่ใช้จัดเก็บ ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล ตลอดจนวิธีการยืนยันตัวตนบุคคลผู้ส่งข้อมูล เพื่อประกอบการชั่งน้ำหนักความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานนั้น ๆ อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ข้อ 18 ของข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ยังเปิดโอกาสให้คู่ความสามารถยื่นพยานเอกสารหรือพยานวัตถุในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของศาล เช่น ระบบ CIOS ได้ และถือว่า พยานหลักฐานดังกล่าวที่ยื่นทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีฐานะเป็นต้นฉบับหรือเทียบเท่าต้นฉบับทุกประการ⁷ การปรับใช้กฎหมายและกฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความพยายามของศาลไทยในการรองรับพยานหลักฐานยุคใหม่ อันชี้ให้เห็นว่า ปัญหาการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งทางกฎหมายและทางนโยบาย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการศึกษาและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวมา จะเห็นได้ว่า ประเด็นการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์นั้นผูกพันอย่างลึกซึ้งกับสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยในกระบวนการพิจารณาคดี ผู้บริโภคซึ่งมักอยู่ในฐานะฝ่ายที่อ่อนแอกว่า มีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการ

⁶พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, มาตรา 11

⁷ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563, ข้อ 18.

พิจารณาและพิพากษาคดี สิทธิดังกล่าวครอบคลุมถึง สิทธิในการได้รับการพิจารณาและพิพากษาคดีอย่างเป็นธรรม (The Right to a Fair Trial) ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีโดยความเป็นกลางและปราศจากอคติ สิทธิที่จะได้รับการดำเนินกระบวนการที่เหมาะสมและไม่ล่าช้าเกินสมควร ตลอดจนสิทธิในการเสนอพยานหลักฐานอย่างเสมอภาค ไม่ว่าพยานหลักฐาน นั้นจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม ผู้บริ โภคควรมีโอกาสนำเสนอพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ตนมีต่อศาล ได้โดยเสรีและได้รับการพิจารณาเช่นเดียวกับคู่ความฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจ

และสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าถึงความยุติธรรมยังหมายถึง สิทธิที่จะได้รับความสะดวกในการใช้กระบวนการยุติธรรม ไม่ถูกกีดกันหรือถ่วงรั้งด้วยขั้นตอนหรือข้อจำกัดทางเทคนิคที่เกินความจำเป็น รัฐมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่รับรองว่าประชาชนผู้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมต้องได้รับการพิจารณาคดีโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม⁸ หลักการนี้สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากล เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 ข้อ 10 ซึ่งบัญญัติว่า “ทุกคนมีสิทธิได้รับการพิจารณาคดีอย่างเต็มที่และเสมอภาค โดยเปิดเผยจากศาลที่เป็นอิสระและไม่ลำเอียง” ตลอดจนบทบัญญัติในกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 (ICCPR) ข้อ 14 ที่ประเทศไทยเป็นภาคี ซึ่งกำหนดรับรองสิทธิของทุกคนในการได้รับการไต่สวนคดีอย่างยุติธรรมในศาลที่เป็นอิสระและเป็นกลาง โดยหลักการพิจารณาคดีที่เป็นธรรม (Fair Trial) เป็นทั้งหลักการพื้นฐานของกฎหมายไทย และหลักสิทธิมนุษยชนที่มีอาจะละเลยในการพิจารณาคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล ดังนั้น การศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคจำเป็นต้องตั้งอยู่บนฐานความเข้าใจในสิทธิและหลักการดังกล่าวควบคู่กัน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หาทางแก้ไขในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างรอบด้านและเป็นธรรม

ตลอดจนควรที่จะกำหนดวิธีการยืนยันความถูกต้องของพยานหลักฐานดิจิทัล เช่น ระบบการรับรองสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การนำพยานหลักฐานเข้าสู่ศาล เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางเหล่านี้น่าจะเป็นประโยชน์แก่ประเทศไทยในการปรับใช้กับคดีผู้บริโภค ซึ่งคาดว่าจะยังมีสัดส่วนของพยานหลักฐานดิจิทัลสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามพัฒนาการของสังคมออนไลน์

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าออนไลน์ การทำสัญญาผ่านแอปพลิเคชัน หรือการสนทนาต่อรองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หลักฐานการทำธุรกรรมเหล่านี้จึงอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อความแชท ภาพหน้าจออิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ยอด โอนเงินทางโมบายแบงก์กิ้ง เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากพยานหลักฐานดั้งเดิมที่เป็นเอกสารกระดาษหรือพยานวัตถุที่จับต้องได้ การที่พยานหลักฐานอยู่ในรูปดิจิทัลนี้ก่อให้เกิด

⁸รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, มาตรา 68.

ปัญหาทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมหลายประการในการดำเนินคดีผู้บริโภค เพราะกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีดั้งเดิมและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในอดีตมิได้บัญญัติรายละเอียดเฉพาะสำหรับพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยตรง ทำให้การใช้และการประเมินพยานหลักฐานประเภทนี้ยังขาดความชัดเจน นอกจากนี้ผู้บริโภคมักเป็นฝ่ายเสียเปรียบในการค้นหาข้อมูล การไม่มีมาตรการรองรับพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมย่อมกระทบต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้ทำการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาความคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 พบว่ายังมีปัญหาอยู่หลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัญหาประการแรก คือ ปัญหาการได้มาซึ่งพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์

เป็นความยากลำบากประการแรก เพราะข้อมูลดิจิทัลหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มักกระจัดกระจายอยู่ในอุปกรณ์หรือระบบของกลุ่มความอีกฝ่ายหรือบุคคลภายนอก ผู้บริโภคในฐานะโจทก์อาจต้องพยายามรวบรวมหลักฐานจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เก็บภาพหน้าจอการสนทนาออนไลน์ ดาวนโหลดหลักฐานการโอนเงินจากแอปพลิเคชันของธนาคาร หรือขอข้อมูลการสั่งซื้อจากเว็บไซต์แพลตฟอร์มกลาง ปัญหาคือ หลักฐานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์อาจสูญหายหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หากไม่มีการดำเนินการอย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์อาจปิดแพลตฟอร์มหรือลบข้อมูลการสนทนาทิ้ง ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้พิสูจน์สิทธิของตนได้

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ตระหนักถึงปัญหานี้และบัญญัติให้ ความสามารถยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลดำเนินกระบวนการสืบพยานหลักฐานไว้ก่อน หากเกรงว่าพยานหลักฐานที่ตนอาจต้องใช้จะสูญหายหรือยากแก่การนำมาเมื่อถึงเวลาดำเนินคดีผู้บริโภค ในมาตรา 22 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ระบุว่า หากบุคคลใดเกรงว่าพยานหลักฐานที่จะต้องอ้างในอนาคตอาจสูญหายหรือยากแก่การนำมาเมื่อฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค ผู้นั้นสามารถยื่นคำขอต่อศาล เพื่อให้ศาลสั่งให้สืบพยานหลักฐานนั้นไว้ล่วงหน้าได้ทันที⁹ ซึ่งหากศาลอนุญาตก็จะดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงานเก็บรักษาไว้เป็นพยานหลักฐานสำหรับใช้ในคดีภายหลังได้¹⁰ นอกจากนี้ในกรณีเร่งด่วนตามมาตรา 23¹¹ ยังเปิดโอกาสให้ศาลออกคำสั่งคุ้มครองพยานหลักฐานชั่วคราว เช่น ออกหมายยึดหรือ

⁹พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 22.

¹⁰Siraprapha Rungpry, Tilleke & Gibbins, **Consumer Case Procedure Act Takes Effect** [Online], available URL: http://www.tilleke.com/wp-content/uploads/2011/05/TH_IP_CCPA_Takes_Effect.pdf, 2025 (November, 15).

¹¹พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, มาตรา 23.

อาจเอกสารหรือวัตถุที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานที่ขอสืบไว้ก่อน เพื่อป้องกันการสูญหายหรือถูกทำลาย¹² มาตรการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาการได้มาซึ่งหลักฐาน โดยเฉพาะหลักฐานดิจิทัลที่มีความเสี่ยงสูงที่จะถูกเปลี่ยนแปลงหรือสูญหายหากปล่อยเวลาว่างเลยไป

แม้มีกฎหมายรองรับดังกล่าว แต่ในทางปฏิบัติผู้บริโภคมักยังคงเผชิญอุปสรรคในการเข้าถึงพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์อยู่ดี ประการแรก ผู้บริโภคอาจไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองหรือสิทธิตามกฎหมายที่จะขอให้ศาลช่วยรวบรวมพยานหลักฐานไว้ก่อนเวลาอันควร อีกทั้งการยื่นคำร้องต่อศาลอาจต้องอาศัยกระบวนการทางศาลและเวลาพอสมควร ในขณะที่หลักฐานดิจิทัลอาจสูญหายในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ข้อความในแชทที่ถูกผู้ขายลบ หรือข้อมูลบนเว็บไซต์ที่ถูกแก้ไข ประการต่อมา หลักฐานหลายอย่างอยู่ในการครอบครองของบุคคลภายนอกหรือนอกเขตอำนาจศาลไทย เช่น ข้อมูลเซิร์ฟเวอร์ของแพลตฟอร์มต่างประเทศ บริษัทโซเชียลมีเดีย หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งการจะได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศหรือการได้มาทางกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กรณีเป็นเรื่องอาชญากรรม ซึ่งเกินขอบเขตของคดีผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้ผู้ประกอบการบางรายอาจไม่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในความควบคุมของตน ทำให้ผู้บริโภคหาหลักฐานต้นฉบับได้ยาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงทำได้เพียงบันทึกภาพหน้าจอ (Screenshot) หรือจัดเก็บไฟล์หลักฐานเท่าที่ตนเข้าถึงได้ไว้เอง แต่หลักฐานเหล่านี้ก็อาจถูกโต้แย้งจากฝั่งจำเลยในภายหลังว่าไม่ครบถ้วนหรือมีการตัดต่อแก้ไข ทำให้ศาลต้องพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือเป็นกรณีพิเศษต่อไป

ประการที่สอง ปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

เป็นองค์ประกอบสำคัญของสัญญาและเอกสารในยุคดิจิทัล แต่ก็ก่อให้เกิดข้อสงสัยทางกฎหมายและปัญหาการพิสูจน์หลายประการ ในอดีต การลงลายมือชื่อหมายถึงการเซ็นชื่อด้วยหมึกลงบนเอกสารกระดาษเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลและเจตนาผูกพันในข้อสาระของเอกสารนั้น แต่ในระบบออนไลน์ลายมือชื่ออาจอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ เช่น ชื่อ นามสกุลที่พิมพ์ทำอีเมล การคลิกปุ่มยอมรับเงื่อนไขบนเว็บไซต์ การพิมพ์ PIN หรือ OTP ยืนยันรายการสั่งซื้อ ตลอดจนลายเซ็นดิจิทัลที่สร้างด้วยโครงสร้างการเข้ารหัส เช่น PKI ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้ให้การรับรองสถานะทางกฎหมายของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เทียบเท่ากับลายมือชื่อบนกระดาษ หากเป็นการลงลายมือชื่อที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดโดยมาตรา 4 แก้ไขเพิ่มเติมของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 บัญญัตินิยามคำว่า “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์”¹³ หมายถึง อักษร อักษรระ ตัวเลข เสียง หรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถูกใช้ประกอบหรือผนวกกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลนั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคล

¹²สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, “สาระน่ารู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค,” *มูลนิธิ 5, 6* (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2551): 18.

¹³พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, มาตรา 4.

ผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ลงนามและแสดงเจตนาของผู้ลงนามผูกพันในเนื้อหาได้ ก็ถือว่ามีความหมายเช่นเดียวกับลายเซ็นจริงบนเอกสารกระดาษ

แม้กฎหมายจะรับรองความชอบด้วยกฎหมายของการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นนี้ แต่ปัญหาอยู่ที่ความน่าเชื่อถือและการพิสูจน์ตัวบุคคลผู้ลงนาม เนื่องจากวิธีการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มีหลายระดับ ตั้งแต่แบบง่ายที่สุด เช่น พิมพ์ชื่อในอีเมล ไปจนถึงแบบที่ปลอดภัยสูง เช่น ลายเซ็นดิจิทัลด้วยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยหน่วยงานที่เชื่อถือได้ กฎหมายไทยได้วางหลักเกณฑ์เพื่อแบ่งแยกความน่าเชื่อถือของลายเซ็นเหล่านี้ออกเป็นระดับต่าง ๆ เช่น มาตรา 9 ของ พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดเงื่อนไขขั้นต่ำที่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 2.1 สามารถระบุได้ว่าเป็นลายมือชื่อของใคร
- 2.2 แสดงเจตนายอมรับข้อความที่ลงนามนั้น และ
- 2.3 มีวิธีการที่เหมาะสมไว้วางใจได้ในระดับที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด¹⁴

หากวิธีการลงลายมือชื่อใดมีองค์ประกอบครบถ้วนก็ถือว่าผู้ลงนามไม่อาจปฏิเสธความผูกพันโดยอ้างว่าลายมือชื่อนั้นเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากนี้ มาตรา 26 ของพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ยังยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บางประเภทที่มีลักษณะตามที่กำหนด เช่น ลายมือชื่อดิจิทัลที่อาศัยโครงสร้างโครงข่ายกุญแจสาธารณะซึ่งมีผู้ให้บริการออกใบรับรอง ว่าเป็น “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้” โดยปริยาย ซึ่งจะได้รับการสันนิษฐานความถูกต้องและความสมบูรณ์มากกว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป¹⁵

ปัญหาในการพิสูจน์ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังคงเกิดขึ้นบ่อยครั้งในการดำเนินคดี เช่น คู่กรณีอาจโต้แย้งกันว่า บุคคลที่ปรากฏชื่อในอีเมลหรือบัญชีผู้ใช้เป็นผู้ส่งข้อความหรือทำธุรกรรมจริงหรือไม่ กรณีผู้บริโภคร้องผู้ขายออนไลน์ ฝ่ายจำเลย อาจปฏิเสธว่าไม่ได้เป็นผู้คลิกยอมรับข้อตกลงหรือไม่ได้เป็นคนส่งข้อความแชทตกลงซื้อขาย แม้ว่าชื่อบัญชีหรือตัวตนออนไลน์จะชี้ว่าเป็นเขา การพิสูจน์ว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นเชื่อมโยงกับตัวบุคคลใดแน่นอน จึงต้องอาศัยพยานหลักฐานอื่นประกอบ เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนบัญชี ข้อมูลที่อยู่ (IP) ขณะทำรายการซื้อขาย หรือหลักฐานทางเทคนิคว่าบัญชีนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของจำเลย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บางทีก็ใ้ได้มายาก ผลคือศาลอาจต้องใช้ดุลพินิจตัดสินจากพฤติการณ์แวดล้อมและความน่าเชื่อถือโดยรวมของหลักฐานทั้งหมด

ประการที่สาม ปัญหาการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์

¹⁴พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, มาตรา 9.

¹⁵พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, มาตรา 26.

เป็นความน่าเชื่อถือ และความแท้จริง ของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหัวใจสำคัญในการชั่งน้ำหนักพยาน เมื่อหลักฐานถูกนำเสนอแล้ว ศาลต้องพิจารณาว่าจะรับฟังเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด สำหรับพยานหลักฐานในรูปข้อมูลดิจิทัลนั้นมีประเด็นเฉพาะหลายอย่างที่ต้องพิจารณา เนื่องจากข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สามารถถูกแก้ไขดัดแปลงได้ง่ายกว่าหลักฐานที่เป็นรูปแบบกระดาษ หรือเอกสาร

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 11 ได้วางหลักการพื้นฐานไว้ว่าศาล ห้ามปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานเพียงเพราะเหตุที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับรองว่าศาลจะไม่ตีค่าเป็นศูนย์ หรือไม่ยอมรับพยานหลักฐานดิจิทัลด้วยเหตุผลเพียงว่าไม่ใช่กระดาษ แต่ทั้งนี้ ในการชั่งน้ำหนักว่าพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์นั้นเชื่อถือได้เพียงใด กฎหมายก็กำหนดปัจจัยที่ศาลควรพิจารณาประกอบหลายประการ ได้แก่ ลักษณะหรือวิธีการที่ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็นระบบที่มีความปลอดภัยหรือไม่ มีการเข้ารหัสหรือมีการตรวจสอบความถูกต้องอย่างไร ลักษณะหรือวิธีการรักษาความครบถ้วนและไม่มีเปลี่ยนแปลงของข้อความ เช่น มีการใช้เทคนิคป้องกันการแก้ไขข้อมูลหรือไม่ ลักษณะหรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัวผู้ส่งข้อมูล เช่น มีการลงลายมือชื่อดิจิทัลหรือข้อมูลที่บ่งชี้ตัวตนผู้ส่งแนบมากับข้อมูลหรือไม่ รวมทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง เช่น บริบทที่ข้อมูลนั้นถูกสร้างขึ้นและส่งต่อ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 11 วรรคสองของพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 หลักเกณฑ์เหล่านี้สะท้อนแนวคิดสากลที่ว่าความน่าเชื่อถือของหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับ วิธีจัดการกับข้อมูลนั้นตลอดวงจรชีวิตของมัน เช่น ถ้าข้อมูลถูกสร้างและจัดเก็บในระบบที่เชื่อถือได้ มีการป้องกันการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้อย่างชัดเจน ก็ย่อมเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือ ในทางตรงข้าม ถ้าข้อมูลนั้นถูกคัดลอกส่งต่อหลายทอดหรือแปลงรูปหลายครั้งโดยไม่มีการยืนยันความครบถ้วนก็อาจมีน้ำหนักหรือความน่าเชื่อถือน้อยลง

การพิสูจน์ปัจจัยเหล่านี้ในศาล ต้องอาศัยพยานหรือผู้เชี่ยวชาญมาเบิกความอธิบาย ซึ่งในคดีผู้บริโภค คู่ความมักเป็นประชาชนทั่วไป การจะนำผู้เชี่ยวชาญด้านนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัลมาให้การในประเด็นความน่าเชื่อถือของข้อมูลย่อมทำได้จำกัด ผู้บริโภคอาจทำได้เพียงชี้แจงวิธีที่ตนได้มาซึ่งหลักฐาน เช่น ถ่ายภาพหน้าจอไว้ทันทีเมื่อมีการสนทนา และให้ศาลพิจารณาตามความสมเหตุสมผล ประกอบกับพยานแวดล้อมอื่น ๆ หากฝ่ายจำเลยต้องการหักล้าง ก็มักอ้างว่า หลักฐานอิเล็กทรอนิกส์อาจถูกปลอมแปลงได้ เช่น ภาพถ่ายหน้าจออาจใช้ซอฟต์แวร์แก้ไขข้อความ หรือไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์อาจถูกแก้ไขวันที่ย้อนหลัง เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ศาลไทยจะใช้ดุลพินิจโดยพิเคราะห์จากพฤติการณ์ทั้งหมดและความน่าจะเป็น เช่น หากฝ่ายโจทก์สามารถยืนยันได้ว่าได้รับข้อมูลดังกล่าวมาจากช่องทางทางการของฝ่ายจำเลย เช่น อีเมลที่อยู่อย่างเป็นทางการของบริษัทจำเลย และข้อมูลนั้นมีลักษณะสอดคล้องต้องกันตลอด ไม่มีร่องรอยการตัดต่อ ศาลก็อาจรับฟังได้ว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ในขณะที่หากหลักฐานมาจากแหล่งที่พิสูจน์ไม่ได้แน่ชัดหรือมีข้อพิรุธ เช่น เป็นไฟล์เอกสารที่ไม่ทราบผู้สร้างว่าเป็นบุคคลใด ศาลอาจไม่เชื่อถือพยานหรือไม่

รับฟังเลย ทั้งนี้ ด้วยความไม่มีมาตรฐานตายตัว การประเมินความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคจึงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาลและพยานหลักฐานที่คู่ความนำเสนอในแต่ละกรณี
 ประการที่สี่ ปัญหาการรับฟังพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์

เป็นเรื่องของการรับฟังและรูปแบบการนำเสนอพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ต่อศาล ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เกี่ยวโยงกับกฎหมายวิธีพิจารณาโดยตรง การที่กฎหมายบัญญัติห้ามไม่ให้ศาลปฏิเสธการรับฟังพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เพียงเพราะเหตุแห่งรูปแบบของมัน ตามมาตรา 11 ของพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ทำให้หลักฐานดิจิทัลยอมรับฟังได้ ในทางทฤษฎีไม่ต่างจากหลักฐานชนิดอื่น ๆ อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติยังมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับวิธีการนำพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่สำนวนและสถานะของมันตามกรอบกฎหมายพยานหลักฐานดั้งเดิม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคได้แยกประเภทพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ไว้เฉพาะ แต่ยังคงยึดประเภทกว้าง ๆ เช่น พยานเอกสาร และ พยานวัตถุ ซึ่งแต่ละประเภทก็มีหลักเกณฑ์การนำเสนอแตกต่างกันไป ในอดีตช่วงแรก ๆ ที่มีการนำพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เข้าศาลไทย เคยเกิดข้อถกเถียงว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ควรถูกจัดเป็นพยานเอกสารหรือพยานวัตถุ เช่น ไฟล์ข้อมูลที่บันทึกอยู่ในซีดีรอม หากจะนำมาใช้ ต้องถือว่าตัวแผ่นซีดีเป็นพยานวัตถุหรือถือว่าข้อมูลที่ปรากฏในแผ่นเป็นสาระของพยานเอกสารกันแน่ ที่ผ่านมาศาลไทยมีคำพิพากษาที่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องนี้ บางคดีถือว่า ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานเอกสาร บางคดีถือเป็นพยานวัตถุ ทำให้ยังไม่มีบรรทัดฐานที่ชัดเจนลงรอยกันในชั้นฎีกานักวิชาการกฎหมายไทยส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่า พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะเป็นเอกสาร เพราะแม้จะไม่ได้อยู่ในรูปกระดาษ แต่ก็ยังเป็นวัตถุหรือสื่อที่สามารถบันทึกข้อความหรือแสดงข้อมูลให้รับรู้ความหมายได้ อันเข้าเกณฑ์คำนิยามของเอกสารตามกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่นเดียวกับในกฎหมายต่างประเทศหลายประเทศ

การจัดให้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในกลุ่มพยานเอกสารเช่นนี้ย่อมทำให้การนำสืบต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของการนำสืบพยานเอกสาร เช่น เรื่องการแสดงต้นฉบับของเอกสาร (Best Evidence Rule) เว้นแต่จะเข้าเงื่อนไขที่กฎหมายยอมให้ใช้สำเนาได้ ในทางปฏิบัติเมื่อข้อมูลอยู่ในรูปดิจิทัลต้นฉบับของข้อมูลย่อมหมายถึงไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ดั้งเดิม ดังนั้น หากคู่ความจะนำหลักฐานเข้าสู่สำนวน ก็มักทำโดยการพิมพ์ข้อมูลนั้นออกมาเป็นกระดาษและรับรองความถูกต้อง หรือจัดทำสำเนาดิจิทัลแนบเข้าสู่สำนวนผ่านระบบ e-Filing ของศาล ในยุคปัจจุบันศาลยุติธรรมไทยได้พัฒนาระบบรับส่งคำคู่ความและพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ทำให้คู่ความสามารถยื่นไฟล์ดิจิทัล เช่น .PDF หรือ .JPG หรือ .MP4 เป็นพยานหลักฐานได้โดยตรงมากกว่าจะต้องจัดพิมพ์ออกเป็นเอกสารกระดาษเสมอไป อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงขั้นตอนการพิจารณาในศาลศาลบางแห่งหรือบางคดียังคงเรียกให้คู่ความจัดสำเนาสิ่งพิมพ์ของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์มาแสดง

ประกอบ¹⁶ เนื่องจากผู้พิพากษาหรือคู่ความอาจจะสะดวกในการ อ่านพิจารณาเป็นฉบับกระดาษมากกว่าการดูบนจอภาพ ในกรณีเช่นนี้หากพยานหลักฐาน มีจำนวนมากหรือมีลักษณะพิเศษ เช่น คลิปวิดีโอหรือฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การพิมพ์ออกมาที่อาจไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วนหรือก่อภาระค่าใช้จ่าย

ดังนั้นแล้วเพื่อให้กฎหมายเกี่ยวกับการใช้พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคยุคดิจิทัล มีประสิทธิภาพเหมาะสม มีความชัดเจนไม่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคในการนำพยานหลักฐานเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเพื่อประกอบการพิจารณาตัวอย่างเช่นธรรมเนียม และนำประสบการณ์จากต่างประเทศที่ชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม กฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับการรับฟังพยานหลักฐานดิจิทัล จะช่วยให้กระบวนการยุติธรรมในยุคดิจิทัลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการได้มาซึ่งพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์

ความไม่สมดุลของพยานหลักฐาน (Asymmetry of Evidence) อย่างรุนแรง โดยพยานหลักฐานชิ้นสำคัญที่สุด เช่น ข้อมูลต้นทาง (Source Data) และบันทึกการทำงานของระบบ (Log Files) มักอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจแต่เพียง ฝ่ายเดียว แม้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 33 จะให้อำนาจศาลเรียกพยานหลักฐานเองได้ แต่ยังพบปัญหาการใช้อำนาจนี้อย่างจำกัดและไม่มีกระบวนการที่เป็นระบบ

ควรจะแก้ไขปัญหาการได้มาซึ่งพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 บัญญัติให้มีหมวดว่าด้วยการเปิดเผยพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการสืบพยานขึ้นมาโดยเฉพาะ โดยอาศัยบทบัญญัติทางกฎหมายของต่างประเทศที่มีกระบวนการ E-Discovery ซึ่งควรกำหนดหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐาน (Duty to Preserve) ให้แก่ผู้ประกอบการทันทีที่คาดหมายได้ว่า จะเกิดข้อพิพาท พร้อมกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนหากมีการฝ่าฝืนให้แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บทบาทของศาลเปลี่ยนจากผู้ค้นหาพยานหลักฐานด้วยตนเอง ไปสู่การเป็นผู้จัดการกระบวนการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลให้คู่ความแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างเป็นธรรมและได้สัดส่วนตามหลัก e-Disclosure ที่บัญญัติขึ้นใหม่

2. ปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับผลทางกฎหมายทำให้เกิดความคลุมเครือของเจตนาอันเกิดจากการรวมของกระบวนการยืนยันตัวตนและการลงลายมือชื่อ ซึ่งถูกผู้ประกอบการดำเนินการด้วยการใช้วิธีในการออกแบบ (Dark Patterns) ทำให้ผู้บริโภคอาจเข้าสู่ผูกพันในสัญญาโดยไม่รู้ตัวหรือไม่เข้าใจถึงผลผูกพันอย่างถ่องแท้

ควรจะแก้ไขปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

¹⁶ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563, ข้อ 11.

2.1 ให้แก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 โดยจำแนกประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกเป็นระดับต่าง ๆ ตามความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงของธุรกรรม โดยอาจปรับใช้แนวคิดจากกฎระเบียบ eIDAS ของสหภาพยุโรป

2.2 ให้แก้ไขพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยเพิ่มบทบัญญัติเพื่อบินยอมและห้ามการใช้เทคนิคการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่มีลักษณะชี้แนะหรือหลอกลวง (Dark Patterns) และกำหนดให้เป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมทางการค้า

2.3 ให้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยแนวทางการพิจารณา คุณภาพของความยินยอม โดยให้หลักการการพิสูจน์ไปยังฝ่ายผู้ประกอบการ ให้เป็นผู้พิสูจน์ว่า ผู้บริโภคได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งและปราศจากการชี้แนะอย่างไม่เป็นธรรม และกำหนดให้สัญญาประเภท Browse Wrap การยอมรับโดยการใช้งานต่อ ไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค

3. ปัญหาการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์

ผู้บริโภคต้องเผชิญกับภาระการพิสูจน์ความถูกต้องแท้จริง (Authentication) ที่เกินกำลัง เนื่องจากขาดความรู้เฉพาะทางและทรัพยากรในการดำเนินการตามหลักนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล (Digital Forensics) เพื่อพิสูจน์ว่า พยานหลักฐานของตน เช่น ภาพหน้าจอ ไม่ได้ถูกตัดต่อแก้ไข

ควรจะแก้ไขปัญหาการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

3.1 ให้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา เพื่อสร้างมาตรฐานในการนำเสนอพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์และสร้างข้อสันนิษฐานทางกฎหมายเพื่อลดภาระการพิสูจน์ในเบื้องต้น เช่น สันนิษฐานว่า ข้อมูลจากระบบของผู้ประกอบการมีความถูกต้อง และในทำนองเดียวกันก็สันนิษฐานว่า ภาพหน้าจอของผู้บริโภคมีความถูกต้อง หากไม่มีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก

3.2 ให้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา เกี่ยวกับการจัดตั้งบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญของศาลด้านนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัลที่เป็นกลาง เพื่อให้ศาลสามารถแต่งตั้งมาตรวจสอบพยานหลักฐานได้ โดยอาจให้ค่าใช้จ่ายมาจากกองทุนของศาลในเบื้องต้น

4. ปัญหาการรับฟังพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์

การรับฟังพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ต้องเผชิญกับอุปสรรคจากหลักกฎหมายลักษณะพยานแบบดั้งเดิม เช่น หลักพยานหลักฐานที่ดีที่สุดที่ยึดถือกับแนวคิดค้นฉบับ และหลักการรับฟังพยานบอกเล่า ซึ่งทำให้ข้อมูลที่สร้างโดยระบบคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติถูกปฏิเสธการรับฟัง สร้างความไม่แน่นอนในการใช้ดุลยพินิจของศาล

ควรจะแก้ไขปัญหาการรับฟังพยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

4.1 ให้แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมายลักษณะพยาน เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการพิจารณาจากค้นฉบับหรือสำเนา ไปสู่การมุ่งเน้นที่ความครบถ้วนสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งบัญญัติข้อยกเว้นพยานบอกเล่าสำหรับบันทึกข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน และสร้างข้อสันนิษฐานทางกฎหมายว่าระบบคอมพิวเตอร์ทำงานอย่างถูกต้อง เว้นแต่จะพิสูจน์เป็นอย่างอื่น

4.2 ให้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาเพื่อวางแนวทางการใช้ดุลยพินิจในการรับฟัง พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค เช่น ภาพหน้าจอ คลิปเสียง โดยให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของ กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นสำคัญ และส่งเสริมให้ศาลใช้อำนาจในระบบกึ่งไต่สวนตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 33 และ 34 อย่างเต็มที่ เพื่อแสวงหาและเรียก พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นเข้ามาในสำนวน

เอกสารอ้างอิง

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563.

จุฬารัตน์ ยะปะนัน. “เกร็ดกฎหมายน่ารู้: สาระนั้นรู้เกี่ยวกับกฎหมายผู้บริโภค.” *จลนิตี 6* (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2551): 135-140.

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544.

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. ตามหา “พยานหลักฐาน” บนโลก “ดิจิทัล” ไปใช้ในศาล [Online]. Available URL: <http://justicechannel.org/read/ตามหาหลักฐานบนโลกดิจิทัล, 2568> (พฤศจิกายน, 10).

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. “สาระนั้นรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค.” *จลนิตี 5, 6* (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2551): 18.

Siraprapha Rungpry. Tilleke & Gibbins. **Consumer Case Procedure Act Takes Effect** [Online].

Available URL: https://www.tilleke.com/wp-content/uploads/2011/05/TH_IP_CCPA_Takes_Effect.pdf, 2015 (November, 15).