

ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ¹

อานนท์ สร้อยทอง²

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ ซึ่งเป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตครั้งสำคัญในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เป็นปัจจัยเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าบนหน้าร้านแบบดั้งเดิม ไปสู่การทำธุรกรรมซื้อขายผ่านระบบออนไลน์อย่างก้าวกระโดด การเติบโตนี้ส่งผลให้ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่รู้จักกันในนาม “แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ” เช่น Shopee หรือ Lazada ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย มีการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการจับคู่ซื้อขาย จัดระบบชำระเงิน ตลอดจนการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ทำให้การทำธุรกรรมสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

อย่างไรก็ดี ภายใต้ความสะดวกสบายดังกล่าว กลับมีข้อจำกัดและปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรงในทางปฏิบัติ เช่น ปัญหาสินค้าไม่ตรงปก สินค้าด้อยคุณภาพกว่าที่โฆษณา การส่งสินค้าล่าช้าหรือส่งไม่ครบจำนวน รวมถึงความขัดแย้งจากการยกเลิกคำสั่งซื้อโดยอัตโนมัติจากระบบเนื่องจากผู้ขายไม่มีสินค้าในสต็อกจริง ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายเหล่านี้ขึ้น กลไกทางกฎหมายที่มีอยู่และบทบาทหน้าที่ของแพลตฟอร์มในปัจจุบันยังไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ

เมื่อศึกษากลไกทางกฎหมายและมาตรฐานการประกอบธุรกิจของแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซในประเทศไทยปัจจุบัน ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รวมถึงกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ พบว่ามีปัญหาอยู่หลายประการที่สามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรก ปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าหรือการยกเลิกคำสั่งซื้อจากความผิดของผู้ขาย

ปัญหานี้เกิดจากช่องโหว่ที่ผู้ขายประกาศขายสินค้าที่ตนไม่มีในสต็อกจริง หรือมีสินค้าไม่ตรงตามสต็อกที่ระบุไว้ในระบบ และเมื่อไม่สามารถจัดหาสินค้าเพื่อจัดส่งได้ทัน ก็ปล่อยให้ระบบของแพลตฟอร์มยกเลิกคำสั่งซื้อโดยอัตโนมัติ การยกเลิกคำสั่งซื้อโดยอัตโนมัติเมื่อผู้ขายไม่จัดส่งสินค้าตามกำหนด เป็นกลไกที่แพลตฟอร์มใช้อย่างแพร่หลาย แต่กลไกนี้กลับสร้างปัญหาและความเสียหายร้ายแรงให้กับผู้บริโภค ขณะที่ผู้ขายที่ไม่สุจริตก็ใช้ช่องว่างนี้ในการเอาเปรียบ

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนียผล และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์เรืองยศ แสนภักดี และ รองศาสตราจารย์ ประโมทย์ จารุณิล

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แม้ว่ากลไกการยกเลิกคำสั่งซื้ออัตโนมัติจะถูกออกแบบมาเพื่อคืนเงินให้แก่ผู้บริโภครวมและยุติธุรกรรมที่ไม่สำเร็จ แต่ในทางปฏิบัติ กลไกดังกล่าวกลับสร้างความเสียหายและผลกระทบทางกฎหมายไปตกแก่ผู้บริโภคเพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากผู้บริโภคต้องสูญเสีย "สิทธิและโอกาส" ในการใช้ประโยชน์จากสินค้าที่คาดหมายว่าจะได้รับตามกำหนดเวลา รวมถึงการสูญเสียผลประโยชน์ในเชิงมูลค่า เช่น ไม้คัดส่วนลด คุกกี้ส่งฟรี หรือ โปรโมชั่นพิเศษที่มีเงื่อนไขจำกัดเฉพาะช่วงเวลา ซึ่งเมื่อคำสั่งซื้อถูกยกเลิกไป สิทธิประโยชน์เหล่านี้จะไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก

เมื่อพิจารณาในทางกฎหมาย การที่ผู้ขายลงประกาศขายสินค้าโดยที่ไม่มีสินค้าอยู่ในคลังจริง หรือจงใจระบุจำนวนสินค้าเกินกว่าความเป็นจริงเพื่อล่อลวงผู้ซื้อ ย่อมถือเป็นการเจตนาเข้าทำสัญญาซื้อขายโดยรู้อยู่แล้วว่าตนไม่สามารถชำระหนี้ตามสัญญาได้ ซึ่งส่งผลให้เมื่อถึงกำหนดส่งมอบและผู้ขายไม่จัดส่งสินค้า ย่อมเป็นการผิดสัญญาซื้อขายอย่างชัดเจน³ แม้ว่าต่อมาระบบของแพลตฟอร์มจะทำการยกเลิกคำสั่งซื้อโดยอัตโนมัติและคืนเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้บริโภค แต่ในทางปฏิบัติ การคืนเงินเพียงอย่างเดียวไม่สามารถชดเชยเยียวยาความเสียหายทางกฎหมายที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างครบถ้วน⁴

จากการกระทำของผู้ขายทำให้ผู้บริโภคต้องสูญเสีย "สิทธิและโอกาส" ในการนำเงินจำนวนดังกล่าวไปเลือกซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่นที่สามารถส่งมอบสินค้าได้จริงในเวลาที่ต้องการ รวมทั้งต้องสูญเสียผลประโยชน์จากสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ไม้คัดส่วนลด คุกกี้ส่งฟรี หรือการร่วมแคมเปญลดราคาที่เกิดขึ้นเฉพาะช่วงเวลา ซึ่งเมื่อคำสั่งซื้อถูกตัดระบบทิ้งไป สิทธิประโยชน์เหล่านี้ย่อมหมดอายุลงและไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก ความเสียหายเชิงโอกาสนี้จึงเกิดจากความผิดพลาดและการขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามสัญญาของผู้ขายโดยตรง ประกอบกับมาตรการการลงโทษผู้ขายภายในแพลตฟอร์มปัจจุบันยังมีลักษณะเป็นเพียงมาตรการภายในเชิงบริหาร (เช่น การตัดคะแนนร้านค้า) ซึ่งไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายที่จะบังคับให้ผู้ขายต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อจิตใจหรือความเสียหายเชิงโอกาสที่ผู้บริโภคได้รับ⁵ ส่งผลให้ผู้ขายยังคงละเลยหน้าที่ในการตรวจสอบสต็อกสินค้าของตน และทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาที่เหมาะสมจากการถูกละเมิดสิทธิในฐานะคู่สัญญาซื้อขาย

ประการที่สอง ปัญหาความรับผิดชอบร่วมของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ

แม้โดยหลักการแล้ว สถานะทางกฎหมายของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะเป็นเพียงตัวกลางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 15 มีหลักว่า ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือ เห็นเป็นใจ

³ จี๊ด เศรษฐบุตร. (2556), “หลักกฎหมายแห่งลักษณะนิติกรรมและสัญญา” (พิมพ์ครั้งที่ 7), กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

⁴ คารพร ธีระวัฒน์. (2542), กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

⁵ โสภณ รัตนกร. (2564), “คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้” (พิมพ์ครั้งที่ 12), กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.

ให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา 14⁶ (นำเข้าข้อมูลที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา 14 ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มฯ ไม่ต้องรับผิดชอบในความผิดที่เกิดจากข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างขึ้น หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มฯ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการระงับการทำให้แพร่หลายตามที่กฎหมายกำหนด หรือพิสูจน์ได้ว่าตนได้ร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว ซึ่งทำให้แพลตฟอร์มอ้างตนว่าเป็นเพียงตัวกลางได้

แต่ด้วยบทบาทและอำนาจของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มฯ ที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในการเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การซื้อขาย จึงเกิดประเด็นปัญหาว่าผู้ให้บริการแพลตฟอร์มควรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกับผู้ขายหรือไม่ ในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการผิดสัญญาหรือการกระทำที่ไม่สุจริตของผู้ขาย

ปัญหานี้มีช่องว่างและความไม่ชัดเจนของหลักกฎหมาย ที่มีอยู่เดิม ซึ่งไม่ได้ถูกบัญญัติขึ้นเพื่อรองรับสภาพการณ์ทางการค้าที่ซับซ้อนในยุคดิจิทัล การที่แพลตฟอร์มฯ มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกธุรกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม รวมถึงการควบคุมกลไกการชำระเงินและกระบวนการเยียวยาด้วยตนเอง ย่อมก่อให้เกิดข้อถกเถียงว่าการจำกัดความรับผิดชอบไว้เพียงตัวผู้ขายแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ประการที่สาม ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสภาพบังคับและการเยียวยาความเสียหายในคดีที่มีทุนทรัพย์ต่ำ

ปัญหานี้สืบเนื่องมาจากการที่การซื้อขายสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตประจำวัน ส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกรรมเปลี่ยนแปลงไปสู่การซื้อขายที่มีความถี่สูงแต่มีมูลค่าต่อรายการต่ำ โดยสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป เช่น เสื้อผ้า เครื่องสำอาง หรือของใช้ในครัวเรือน ซึ่งมักมีราคาเพียงหลักสิบถึงหลักพันบาท เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น ไม่ว่าจะกรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง สินค้าไม่ตรงตามคำพรรณนา หรือผู้ขายเพิกเฉยไม่ส่งมอบสินค้า แม้จะมีกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอยู่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าสภาพบังคับของกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับคดีลักษณะนี้

เมื่อพิจารณาในทางกฎหมาย แม้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 215 จะบัญญัติให้เจ้าหน้าที่สิทธิเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่การไม่ชำระหนี้ได้ แต่หลักการเยียวยาของไทยยังคงยึดหลักการชดเชยตามความเสียหายที่แท้จริง ซึ่งมีมูลค่าต่ำในคดีเหล่านี้ ประกอบกับแม้จะมีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่มีเจตนารมณ์เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและขั้นตอนแก่ผู้บริโภค แต่กระบวนการยังคงเป็นระบบที่ต้องอาศัยศาล⁷ ซึ่งต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการพิจารณาเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่ได้รับ ผู้บริโภคจึงต้องเผชิญกับอุปสรรคสำคัญคือ ความไม่คุ้มค่า

⁶ ทวิศักดิ์ กอนันตกุล. (2558), “ร้อยพันเรื่องราวธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

⁷ เอื้อน ขุนแก้ว. (2566), “คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค” (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.

ทางเศรษฐกิจในการเรียกร้องสิทธิ เนื่องจากต้นทุนในการดำเนินคดี ทั้งค่าเดินทางและค่าเสียเวลา มักมีมูลค่าสูงกว่าความเสียหายที่ได้รับจริง

สถานการณ์นี้บีบบังคับให้ผู้บริโภคจำต้องตกอยู่ในภาวะจำยอมและเลือกที่จะละเลยการใช้สิทธิเรียกร้องทางกฎหมาย ความเพิกเฉยที่เกิดจากความไม่คุ้มค่านี้อาจกลายเป็นช่องโหว่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ขาดจรรยาบรรณอาศัยเป็นเครื่องมือในการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยการกระทำผิดซ้ำซากในลักษณะ โกงน้อยแต่โกงมาราย⁸ เพราะตระหนักดีว่าโอกาสที่จะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจนถึงที่สุดนั้นมีน้อยมาก หรือแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยในทางปฏิบัติ

ดังนั้นแล้วเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

ปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าหรือการยกเลิกคำสั่งซื้อจากความผิดของผู้ขาย ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรกำหนดให้ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์เป็น “ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา” โดยให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522⁹ ออกประกาศกำหนดให้การขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยกำหนดข้อสัญญามาตรฐาน ให้มีผลบังคับใช้เป็นการทั่วไปว่า ในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ตามกำหนด หรือมีการยกเลิกคำสั่งซื้ออันมิใช่ความผิดของผู้บริโภค ให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องชดเชยค่าเสียหายในลักษณะเบี้ยปรับหรือค่าเสียหายโอกาสให้แก่ผู้บริโภคทันทีตามอัตราที่กำหนด โดยกำหนดหลักเกณฑ์ “ค่าเสียหายเชิงลงโทษแบบอัตโนมัติ” เนื่องจากความเสียหายของผู้บริโภครายบุคคลมักเป็นคดีมโนสำเนา ที่ไม่คุ้มค่าต่อการฟ้องร้องตาม มาตรา 215 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จึงควรมีการตรากฎหมายลำดับรองหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับรองสิทธิให้ผู้บริโภคได้รับค่าชดเชยความเสียหายโดยอัตโนมัติในอัตราที่แน่นอน เช่น ร้อยละ 10-15 ของราคาสินค้า หรือกำหนดวงเงินขั้นต่ำ พร้อมทั้งบังคับให้คืนสิทธิประโยชน์และส่วนลดกลับคืนสู่บัญชีผู้บริโภค เพื่อให้มาตรการเยียวยามีประสิทธิภาพบังคับที่รวดเร็วและเป็นธรรม

ปัญหาความรับผิดชอบร่วมของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ เพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์และความเสี่ยง และบทบาทที่แท้จริงของแพลตฟอร์มในฐานะผู้มีอำนาจควบคุมธุรกรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรปรับปรุงสถานะทางกฎหมายของแพลตฟอร์ม โดยกำหนดสถานะทางกฎหมายเป็น “ผู้ประกอบการร่วม” ควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหรือตรากฎหมายเฉพาะเพื่อกำหนดบทสันนิษฐานว่า หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มมีพฤติการณ์ในการกำหนดราคาสินค้า ควบคุมระบบการชำระเงิน จัดการระบบขนส่ง หรือใช้เครื่องหมายการค้าของตนรับรองความน่าเชื่อถือของร้านค้า ให้ถือว่าผู้

⁸ ศรีณชัย ปรากฏทอง. (2567), “ปัญหาการดำเนินคดีแบบกลุ่มในกรณีการหลอกลวงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

⁹ สุขุม สุภณิตย์. (2557), “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” (พิมพ์ครั้งที่ 9), กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ให้บริการแพลตฟอร์มนั้นมีสถานะเสมือนเป็น “ผู้ประกอบการร่วมกัน” กับผู้ขาย และต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญาซื้อขายนั้น

การนำหลัก “ความรับผิดชอบในลำดับรอง” มาใช้บังคับในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคและผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม ไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริง ของผู้ขายได้ หรือผู้ขายมีสถานะเป็นนิรนาม กฎหมายควรกำหนดหน้าที่ให้แพลตฟอร์มต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายแทนผู้ขายรายนั้นในฐานะลูกหนี้ชั้นต้น เพื่อเป็นการบังคับทางอ้อมให้แพลตฟอร์มต้องเข้มงวดในกระบวนการยืนยันตัวตนผู้ขายตามมาตรฐานสากล

และการกำหนด “ความรับผิดโดยเคร่งครัด” สำหรับสินค้าอันตราย¹⁰ สำหรับสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้บริโภค ควรมีการบัญญัติกฎหมายให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องรับผิดชอบโดยเคร่งครัด และหากละเลยหน้าที่ในการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน หรือเพิกเฉยต่อการตรวจสอบใบอนุญาตของผู้ขาย โดยไม่อาจยกข้อต่อสู้เรื่องการเป็นเพียงตัวกลางขึ้นกล่าวอ้างเพื่อปฏิเสธความรับผิดได้¹¹

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสภาพบังคับและการเยียวยาความเสียหายในคดีที่มีทุนทรัพย์ต่ำ จากปัญหาความไม่คุ้มค่าในการดำเนินคดี (Rational Apathy) ในคดีที่มีทุนทรัพย์ต่ำ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคละเลยการใช้สิทธิและส่งผลให้ผู้ประกอบการขาดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายดังนี้

แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยเพิ่มบทบัญญัติที่กำหนดให้ศาลมีอำนาจกำหนด “ค่าเสียหายตามกฎหมาย” (Statutory Damages) ในคดีที่มีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคอย่างชัดเจนแต่มีความเสียหายต่อรายต่ำ โดยกำหนด “อัตราขั้นต่ำ” (Minimum Threshold) ของค่าเสียหายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องชดใช้ (เช่น ไม่ต่ำกว่า 5 เท่าของราคาสินค้า หรือไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า) โดยที่ผู้บริโภค “ไม่ต้องพิสูจน์ความเสียหายที่แท้จริง” เพื่อสร้างแรงจูงใจทางเศรษฐกิจ (Economic Incentive) ให้ผู้บริโภคใช้สิทธิเรียกร้อง และสร้างสภาพบังคับให้เกิดขึ้นจริงแก่ผู้ประกอบการ

ควรแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยลดระดับภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ของผู้บริโภคลง ในกรณีที่เป็นกรกระทำผิดซ้ำซากหรือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคจำนวนมากผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นการกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบ โดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคนำสืบถึงเจตนาภายในจิตใจของผู้ประกอบการ เพื่อให้ศาลสามารถสั่งลงโทษเชิงป้องปรามได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

¹⁰ ดาราพร ธีระวัฒน์. (2553), “กฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย”, กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹¹ กนกพิชญ์ เตมียะวิบูลย์. (2567), “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบการขายตรง”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

และควรผลักดันให้มีการออกกฎระเบียบภายใต้พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลฯ กำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องเข้าร่วมในกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution) และให้ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบดังกล่าวมีสภาพบังคับที่แพลตฟอร์มต้องปฏิบัติตามทันที (Enforceability) เช่น การโอนเงินคืนอัตโนมัติหรือการจ่ายค่าชดเชยตามที่ตกลงกัน โดยไม่ต้องนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาลซ้ำอีก เพื่อลดต้นทุนและระยะเวลาในการเยียวยา

เอกสารอ้างอิง

- เกวลิณ ต่อปัญญาชาญ. (2565), “การคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า” (พิมพ์ครั้งที่ 4), นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิต เศรษฐบุตร. (2556), “หลักกฎหมายแพ่งลักษณะนิติกรรมและสัญญา” (พิมพ์ครั้งที่ 7), กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ ม่วงนา. (2552), “คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคและเจ้าพนักงานคดี”, กรุงเทพมหานคร: สุตรไพศาล.
- ดาราทพร ธีระวัฒน์. (2553), “กฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย”, กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดาราทพร ธีระวัฒน์. (2542), “กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม” (พิมพ์ครั้งที่ 2), กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล. (2558), “ร้อยพันเรื่องราวธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- ศักดิ์ สนองชาติ. (2553), “คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยละเมิด” (พิมพ์ครั้งที่ 8), กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.
- ศักดิ์ ธานีกุล. (2552), “คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย” (พิมพ์ครั้งที่ 2), กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุขุม สุนนิตย์. (2557), “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” (พิมพ์ครั้งที่ 9), กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2564), “รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2564”, กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำเรียง เมฆเกรียงไกร และชนัชพร กังสังข์. (2567), “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคชั้นสูง” (พิมพ์ครั้งที่ 1), นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เอื้อน ขุนแก้ว. (2566), “คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค” (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.
- โสภณ รัตนกร. (2564), “คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหนี้” (พิมพ์ครั้งที่ 12), กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.
- สุขุม สุนนิตย์. (2551), “คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คะเนิงนิง บุญบานเย็น. (2548), “ปัญหาการดำเนินคดีแพ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

มาตรา 39 กกับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 นิรุตต์ ศรีไกรวิน. (2548), “มาตรการและโทษทางปกครองกับการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีตาม
 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.

อานนท์ มาเม้า. (2552), “มาตรการทางกฎหมายในการดำเนินคดีแบบกลุ่มสำหรับผู้บริโภค”, วิทยานิพนธ์นิติ
 ศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หทัยทิพย์ ส้ารวบ. (2563), “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการฟ้องคดีผู้บริโภค”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชัยวรรณ ภูหินกอง. (2566), “มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธี
 พิจารณาคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กนกพิชญ์ เตมีบริบูรณ์. (2567), “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง”,
 วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรัณย์ ปรางทอง. (2567), “ปัญหาการดำเนินคดีแบบกลุ่มในกรณีการหลอกลวงการซื้อขายสินค้าออนไลน์
 ผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.