

ปัญหาการคุ้มครองผู้ใช้จากการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์¹

ชิตชนก อยู่ดี²

เมื่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาแบบต่อเนื่องส่งผลให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้นซึ่งอินเทอร์เน็ตก็เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด อินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นหนึ่งปัจจัยที่เราใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เช่น ใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าค้นหาข้อมูล ภาพ และเสียงแล้ว ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยัง ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับการติดต่อสื่อสารได้อีกด้วย และประโยชน์สำคัญที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต อีกประการหนึ่งคือ การเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมเชิงพาณิชย์ การติดต่อซื้อขายสินค้า การให้บริการ การให้คำปรึกษา การจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการโอนเงินเพื่อชำระราคาค่าสินค้าหรือบริการ ที่คนได้ผูกพันเข้าทำสัญญาไว้แล้วด้วยดังนั้นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีก็คือ “กฎหมาย”

กฎหมายจึงมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นรูปแบบทางการค้าแบบใหม่ที่มีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางการสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกระบบการซื้อขายสินค้าแบบนี้ว่า “การซื้อขายสินค้าออนไลน์” เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงส่งผลให้ประเทศต่างๆพยายามที่จะออกกฎหมายของตนเพื่อรองรับและ ครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ได้มากที่สุดเพื่อ สนับสนุนให้มีการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ได้มากที่สุดเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และประเทศชาติของตน

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยตรง และบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับได้นั้น ได้บัญญัติขึ้นก่อนที่จะมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ใช้ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กล่าวคือกฎหมายที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไป อาทิเช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยที่กฎหมายเหล่านี้ยังไม่สามารถปรับใช้กับรูปแบบการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีขั้นตอน และวิธีการที่แตกต่างไปจากการทำการค้าแบบดั้งเดิม จึงเกิดปัญหาที่ผู้บริโภคและคู่สัญญาต้องรับภาระ และความเสียหายเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ดังปัญหาที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระ เรื่องปัญหาการคุ้มครองผู้ใช้ซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ สันตาสว่าง และรองศาสตราจารย์พิมพ์ใจ รื่นเรือง

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. กรณีเรื่องการขายตามคำพรรณากับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์

ในเรื่องของการขายตามคำพรรณานำหรับธุรกรรมที่ทำในรูปแบบออนไลน์นั้น ทั้งกฎหมายไทยตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2560 และ The Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000 ของประเทศอังกฤษต่างก็ตีความได้ว่าการขายตามคำพรรณานั้นรวมไปถึงการทำธุรกรรมในรูปแบบ “ตลาดแบบตรง” ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า “หากในการทำตลาดแบบตรงนั้นผู้ขายทำการพรรณนาถึงคุณลักษณะ คุณสมบัติ และคุณภาพของสินค้าที่ต้องการจะขายให้ผู้บริโภคฟังผ่าน “สื่อ” ชนิดใดก็ตามจนผู้บริโภคเชื่อและตกลงซื้อตามคำพรรณานี้แล้ว การขายนั้นก็จะเป็นการขายตามคำพรรณานี้”

ซึ่งในการทำตลาดแบบตรงนั้นผู้ขายที่ทำการพรรณนาถึง คุณลักษณะ คุณสมบัติ และคุณภาพของสินค้าอันมิใช่เพียงแค่ข้อความทั่วไปดังเช่นคำโฆษณาที่กระทำผ่าน “สื่อ” ชนิดใดก็ตามจนผู้บริโภคเชื่อและตกลงซื้อตามคำพรรณานี้แล้ว การขายนั้นก็จะเป็นการขายตามคำพรรณานี้ แต่ในกรณีดังกล่าวแม้ว่าการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อขายสินค้าออนไลน์ ในประเทศไทยจะอยู่ในความหมายของตลาดแบบตรงที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2560 ก็ตาม แต่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องการขายตามคำพรรณานี้ก็มีได้บัญญัติรับรองไปถึงธุรกรรมที่ทำทางอิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อขายสินค้าออนไลน์ด้วย อันจะส่งผลให้ผู้ซื้อสินค้าทำทางอิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีฐานะเป็นเอกชน มิได้เป็นผู้บริโภคจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงดังกล่าวและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็มิได้ระบุถึงการทำธุรกรรมประเภทดังกล่าวว่ารวมอยู่ในความหมายของการขายตามคำพรรณานี้จะทำให้ผู้ซื้อได้รับความคุ้มครองแต่อย่างใด

2. กรณีความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องในสินค้าที่ซื้อผ่านทางออนไลน์

ปัญหาเรื่องความชำรุดบกพร่องในสำหรับสินค้าที่ซื้อผ่านทางออนไลน์นั้น ตามกฎหมายของประเทศไทยได้มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 472 กำหนดให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องในกรณีที่ทรัพย์สินที่ซื้อนั้นเสียหาย เสียมูลค่า เสียราคาไป โดยในมาตรา 472 นั้นเป็นการรับประกันความชำรุดบกพร่องของผู้ขายด้วยบทบัญญัติของกฎหมายกรณีที่ผู้ขายเองมิได้ตกลงหรือให้คำรับรองกับผู้ซื้อไว้โดยเฉพาะว่าตนจะรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง ที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่ตนขาย แต่เป็นกรณีที่กฎหมายบังคับให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบสำหรับความชำรุดบกพร่องที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่ตนขายเสมอ ไม่ว่าตนจะรู้หรือไม่ว่ามีความชำรุดบกพร่องดังกล่าว หรือ ตนมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่นั้นหรือไม่ก็ตาม

และในกรณีที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ ผู้บริโภคก็จะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่ทรัพย์สินที่ซื้อเกิดความชำรุดบกพร่อง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2560 มาตรา 31 วรรคสอง (7) ความว่า

“มาตรา 31 คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดรายละเอียดในเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการที่ใช้วิธีการขายตรงหรือตลาดแบบตรง โดยถือเอาราคาสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภครับการคุ้มครองและประเภทสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

เอกสารการซื้อขายตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(1) การเปลี่ยนสินค้าในกรณีมีความชำรุดบกพร่อง

ประกาศกำหนดรายละเอียดในเอกสารการซื้อขายให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

จากบทบัญญัติดังกล่าวเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคกับสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องชำรุดบกพร่องได้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ตามกฎหมายในเรื่องความชำรุดบกพร่องสำหรับดังกล่าว การรับประกันความชำรุดบกพร่องเป็นกรณีที่กฎหมายบังคับให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบสำหรับความชำรุดบกพร่องที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่ตนขายเสมอไม่ว่าตนจะรู้หรือไม่ว่ามีความชำรุดบกพร่องดังกล่าว หรือตนมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่นั้นหรือไม่ก็ตาม เมื่อผู้ซื้อพบเห็นถึงความชำรุดบกพร่องผู้ซื้ออาจใช้สิทธิตามกฎหมายในการเรียกให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบโดยสามารถยกเลิกสัญญาได้ในกรณีที่พบว่าสินค้ามีความชำรุดบกพร่อง ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2560 มาตรา 31

แต่การคุ้มครองผู้ซื้อในกรณีดังกล่าวจะให้ความคุ้มครองเฉพาะในกรณีที่ผู้ซื้อสินค้าทางออนไลน์นั้น มีฐานะเป็นผู้บริโภคเท่านั้น กฎหมายมิได้ให้ความคุ้มครองในกรณีที่ผู้ซื้อสินค้าดังกล่าวมีฐานะเป็นเอกชน ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ซื้อสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการซื้อสินค้าออนไลน์ที่มีได้เป็นผู้บริโภค จึงไม่ได้รับความคุ้มครองในเรื่องความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของผู้ขาย ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ.2562 อีกทั้งพระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ก็มีได้บัญญัติก็มีได้บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้ซื้อสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีสินค้ามีความชำรุดบกพร่องไว้แต่อย่างใด

3. กรณีการจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษา กรณีที่จะประกอบธุรกิจขายสินค้าทางออนไลน์นั้น กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนผู้ประกอบการตามกฎหมายอยู่หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตัวเอง กล่าวคือ

การจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ได้บัญญัติหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการต้องดำเนินการจดทะเบียนหรือได้รับอนุญาตไว้ในมาตรา 32 ซึ่งการขึ้นทะเบียนตามกฎหมายดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายในการรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์เพื่อเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน กล่าวคือ การจดทะเบียนตามกฎหมายนอกจากผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการแล้ว ผู้ประกอบการต้องยื่นรายการเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการเปิดเผยข้อมูล

ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การตรวจสอบและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบการให้บริการที่น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ การกำหนดค่าธรรมเนียมในการให้บริการอย่างชัดเจน การรับคำร้องเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ให้บริการ และการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติ การจัดทำบัญชีและรายงานการปฏิบัติการด้วย จึงจะได้รับอนุญาต จึงเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ.2560 ได้บัญญัติให้ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ซึ่งหมายความรวมถึงกรณีขายสินค้าทางออนไลน์ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ไว้ในมาตรา 27 ซึ่งการจดทะเบียนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการจดทะเบียนเพื่อให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการไม่บรรลุผลเท่าที่ควรจึงควรกำหนดประกาศกำหนดในเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการยื่นคำขอจดทะเบียนตลาดแบบตรงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การบังคับใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการในกรณีที่เกิดความเสียหายจากสินค้าที่ขายหรือบริการผ่านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจึงเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองจากการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์

การจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจตามประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ4) พ.ศ.2546 ได้บัญญัติให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมาจดทะเบียนไว้ตามมาตรา 8 เพื่อให้สามารถรู้ถึงการมีอยู่จริงของผู้ประกอบการว่าเป็นใครอยู่ที่ไหน ทำธุรกรรมอะไร และนำมากำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการประกอบธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม และประสบผลสำเร็จมากขึ้น

เมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ตามกฎหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ได้ศึกษา ทำให้ผู้ที่เริ่มต้นประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องพิจารณาว่า ลักษณะของธุรกิจของตนนั้นเข้าข่ายที่จะต้องจดทะเบียนตามกฎหมายฉบับใดบ้าง ซึ่งกฎหมายในแต่ละฉบับต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่กำหนดให้มีการจดทะเบียนคล้ายคลึงกัน หากเข้าหลักเกณฑ์ของกฎหมายเกินกว่าหนึ่งฉบับก็ ต้องมีการจดทะเบียนมากกว่าหนึ่งครั้ง ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ประกอบการที่ต้องไปจดทะเบียนหลายครั้งกับหลายหน่วยงาน

4. กรณีการเลิกสัญญา

การคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำสัญญาให้ผู้บริโภคได้ทราบ และได้กำหนดรายละเอียดที่ควรระบุไว้ในสัญญา ซึ่งจะมีรายละเอียดต่างๆ ได้แก่ รายชื่อ ราคาของสินค้า หรือบริการทั้งหมดที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บจากผู้บริโภค ข้อสัญญาเรื่องการจัดส่ง และการปฏิบัติตามสัญญา เงื่อนไขและวิธีการชำระเงิน ข้อสัญญาและเงื่อนไขในการขอคืนเงิน การยกเลิก สัญญา การส่งของคืน การเปลี่ยนแปลงวิธีการยกเลิก หรือนโยบายการส่งของคืนหรือเรียกเงินคืน โดยไม่ได้กำหนดเป็นการเฉพาะว่าควรจะให้สิทธิผู้บริโภค

ในการเลิกสัญญาที่ต่างจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าทั่วไปอย่างไร โดยในกรณีที่ผู้บริโภครอกลางทำสัญญาซื้อขายสินค้าไปแล้วและเมื่อได้รับสินค้าแล้วไม่พอใจในสินค้าตามที่พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง มาตรา 33 ได้ระบุถึงสิทธิในการเลิกสัญญาฝ่ายเดียวของผู้บริโภค โดยไม่จำเป็นต้องมีเหตุในการเลิกสัญญา แต่ต้องกระทำการตามที่กฎหมายกำหนด

โดยสิทธิในการเลิกสัญญาดังกล่าวจะสามารถใช้คุ้มครองผู้ซื้อในกรณีที่ผู้ซื้อในฐานะเป็นผู้บริโภค ตามกฎหมายเท่านั้น และในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำสัญญาซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการซื้อสินค้าออนไลน์ก็ได้บัญญัติถึงกรณีการเลิกสัญญาดังกล่าว ทำให้ผู้ซื้อสินค้าที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จะไม่ได้รับความคุ้มครองในเรื่องของการเลิกสัญญาเช่นเดียวกับผู้บริโภค และหากจะนำบทบัญญัติ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องการยกเลิกสัญญามาปรับใช้กับกรณีที่เอกชนทำสัญญาซื้อขาย สินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือซื้อขายสินค้าทางออนไลน์นั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากเงื่อนไข ของการยกเลิกสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น เป็นการยกเลิกนิติสัมพันธ์ของกลุ่มสัญญา การ บอกละทิ้งจึงไม่สามารถทำได้โดยความพึงพอใจของคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1) เป็นการบอกละทิ้งโดยมีการตกลงกันไว้ในสัญญา 2) เป็นการบอกละทิ้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

แต่การทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ผู้ซื้อย่อมไม่มีโอกาสได้เห็น หรือตรวจสอบสินค้าที่ซื้อก่อน ทำสัญญา ดังนั้นผู้ซื้อที่เป็นเอกชนจึงควรที่จะมีสิทธิเช่นเดียวกับผู้ซื้อที่มีฐานะเป็นผู้บริโภค กล่าวคือ สามารถใช้สิทธิในการยกเลิกสัญญาเมื่อได้รับสินค้าแล้วได้

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังนี้

1. กรณีความไม่ชัดเจนในบทบัญญัติเกี่ยวกับการขายตามคำพรรณนา

เนื่องจากในเรื่องของการการค้าทางออนไลน์ มีลักษณะเป็นการขายตามคำพรรณนา ซึ่งจากการตีความตามกฎหมายไทย และจากการศึกษากฎหมายจากต่างประเทศ ต่างก็ใช้การตีความว่าการขายตาม คำพรรณนานั้นรวมถึงการทำธุรกรรมในรูปแบบ “ตลาดแบบตรง” ซึ่งในการทำตลาดแบบตรงนั้นผู้ขาย ที่ทำการพรรณนาถึง คุณลักษณะ คุณสมบัติ และคุณภาพของสินค้าที่ต้องการจะขายให้ผู้บริโภคฟังผ่าน “สื่อ” ชนิดใดก็ตามที่มีใช้การใช้คนพรรณนา จนผู้บริโภคเชื่อและตกลงซื้อตามคำพรรณนาแล้ว การขายนั้น ก็จะเป็นการขายตามคำพรรณนา ซึ่งหมายความรวมถึงการตลาดแบบตรงที่ทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ซึ่งในเรื่องของการขายตามคำพรรณนานั้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ได้กำหนดหลักเกณฑ์ใน เรื่องดังกล่าวไว้คุ้มครองคู่สัญญาในกรณีที่คู่สัญญาที่ทำสัญญาในรูปแบบการซื้อขายตามคำพรรณนาไม่ปฏิบัติตามสัญญา อยู่ในมาตรา 503 วรรคสอง และมาตรา 504 แต่ในบทบัญญัติดังกล่าวก็มีได้ครอบคลุมไปถึง ธุรกรรมที่กระทำผ่านทางออนไลน์

ต่อมาเมื่อพิจารณาถึงพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 จากการศึกษาพบว่า แม้กฎหมายดังกล่าวจะให้ความคุ้มครองไปถึงการซื้อขายในลักษณะขายตามคำพรรณนาที่กระทำผ่านทางออนไลน์ก็ตาม แต่บุคคลที่อยู่ในความคุ้มครองนั้นจะต้องมีฐานะเป็นผู้บริโภค กฎหมายมิได้ให้ความคุ้มครองไปถึงคู่สัญญาที่มีฐานะเป็นเอกชนด้วยกัน

จากการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรแก้ไขเพิ่มเติมข้อความในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ดังนี้

มาตรา 13 คำเสนอหรือคำสนองในการทำสัญญาอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้และห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอหรือคำสนองเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

"คำเสนอสนองที่ได้กระทำผ่านอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง หากเป็นคำเสนอสนองในลักษณะการขายตามคำพรรณนา ผู้ขายจำต้องส่งมอบทรัพย์สินให้ตรงตามคำพรรณนา และให้มีผลเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์"

2. กรณีความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องในทรัพย์สินที่ซื้อผ่านทางออนไลน์

เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีบทบัญญัติที่คุ้มครองแก่ผู้ซื้อที่ได้รับความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องในสินค้าที่ซื้อผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อคุ้มครองคู่สัญญาไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันคือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 มาตรา 31 แต่ก็ไม่ได้ให้ความคุ้มครองในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ทำสัญญาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครอบคลุม ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะเห็นควรเพิ่มเติมในเรื่องของความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องสำหรับสินค้าที่ทำสัญญาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 13 คำเสนอหรือคำสนองในการทำสัญญาอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้และห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอหรือคำสนองเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

"โดยการซื้อขายสินค้า ที่ทำคำเสนอหรือคำสนองตามความในวรรคหนึ่ง ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติที่ดี ประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญาก็ดี ไม่ว่าผู้ขายจะรู้ หรือไม่รู้ถึงความชำรุดบกพร่องดังกล่าว แต่ไม่รวมถึงความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายได้แจ้งให้ผู้ซื้อทราบแล้วก่อนทำสัญญาซื้อขายกัน"

3. กรณีเรื่องการจดทะเบียนเพื่อการควบคุมการประกอบธุรกิจ

ในเรื่องการจดทะเบียนของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาเห็นควรให้สำนักงาน

ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเป็นนิติบุคคลมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ในการควบคุมกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยผู้ศึกษาขอเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายเรื่องการจดทะเบียนของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความซ้ำซ้อนจากการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันแต่ต้องดำเนินการจดทะเบียนต่อหน่วยงานต่างกัน เช่น ถ้าผู้ประกอบการเปิดเว็บไซต์ที่มีการซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนกับสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง และต้องจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียน (ฉบับ 4) พ.ศ.2546 เป็นต้น

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอให้แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 มาตรา 34

มาตรา 34 ในกรณีที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีใดเป็นกิจการที่ต้องได้รับใบอนุญาต ให้ผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจ ดังกล่าวยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต หลักเกณฑ์และวิธีการขออนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การคืนใบอนุญาต และการสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต ให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ในการประกอบธุรกิจ ผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ประกาศที่คณะกรรมการกำหนดหรือเงื่อนไขในใบอนุญาต

ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคสาม ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำสั่งลงโทษ ปรับทางปกครองไม่เกินสองล้านบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด และใน กรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือ เหมาะสมได้ ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 33 วรรคห้า มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคสี่ไม่ดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือกระทำ ความผิดซ้ำอีก ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

"ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนตามบทบัญญัติแห่งมาตรานี้ ให้ถือเสมือนว่าได้จดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายฉบับอื่นด้วย"

และขอเสนอให้ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตกลง ในความร่วมมือของการใช้ฐานข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบการตลาดแบบตรง หรือผู้

ประกอบธุรกิจขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแลกเปลี่ยนระหว่างกันประโยชน์ที่คาดว่าจะได้คือได้ฐานข้อมูลประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งง่ายต่อการติดตามหรือติดต่อผู้ประกอบธุรกิจ

ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการจดทะเบียนในมาตรา 27 ของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ที่ต้องการให้ผู้ประกอบธุรกิจจดทะเบียนเพื่อที่สามารถติดต่อได้เวลามีข้อร้องเรียน ซึ่งหากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจโดยการใช้ฐานข้อมูลเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ สำนักงานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะทำให้สะดวกในการที่รัฐใช้ฐานข้อมูลเดียวกันและไม่สร้างภาระให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจดทะเบียนผู้ประกอบธุรกิจหลายหน่วยงาน

4. กรณีเรื่องการเลิกสัญญา

ในกรณีเรื่องการเลิกสัญญานั้น จากการศึกษาผู้ศึกษาเห็นว่ายังไม่มีกฎหมายที่กำหนดเรื่องการเลิกสัญญาสำหรับธุรกรรมที่ทำผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือการซื้อขายสินค้าออนไลน์ไว้โดยเฉพาะที่จะสามารถให้สิทธิคู่สัญญาสามารถเลิกสัญญาได้ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อเพราะในกรณีการซื้อขายสินค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์นั้น ผู้ซื้อไม่มีโอกาสได้เห็นสินค้าที่ซื้อขายจริง และตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 นั้น มีการบัญญัติให้สิทธิผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในรูปแบบตลาดแบบตรงหรือทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยกเลิกสัญญาได้ แต่พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวคุ้มครองผู้ซื้อที่มีฐานะเป็นผู้บริโภคเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรให้บัญญัติในเรื่องของการเลิกสัญญาในกรณีที่มีการทำสัญญาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือการซื้อขายสินค้าออนไลน์ไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เพื่อให้สิทธิคู่สัญญาที่มาฐานะเป็นเอกชน ได้รับความคุ้มครองในประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกับผู้บริโภค ดังนี้

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
มาตรา 25

มาตรา 25 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดที่ได้กระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้สันนิษฐานว่าเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้

"การทำสัญญาซื้อขายด้วยวิธีการตามวรรคหนึ่ง ผู้ซื้อที่มีสิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการไปคู่สัญญาที่ได้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้"

เอกสารอ้างอิง

ปรีดี เกษมทรัพย์. กฎหมายแพ่ง: หลักทั่วไปกรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์, 2525.

ประชุม โฉมฉาย. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาประวัติศาสตร์กฎหมายโรมัน. ในเรื่องสัญญา. กรุงเทพมหานคร :

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ม.ป.ป.

ประเสริฐ ประภาสะ โนบล, “หลักการประกันภัย,” พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิตย, 2539.

ศันท์กรณ โสติพันธ์. คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน,

2551.

จำปี โสติพันธ์, เรื่องหลักความรับผิดชอบก่อนสัญญา, พิมพ์ครั้งที่ 3 ปรับปรุงใหม่กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

วิญญูชน, 2544.

คาราพร ธีระวัฒน์, กฎหมายสัญญาสถานะใหม่ของสัญญาในปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.

พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

จิต เศรษฐบุตร, คำอธิบายหลักกฎหมายแห่งลักษณะนิติกรรมและหนี้. กรุงเทพมหานคร:คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522.

เสรี วงษ์มณฑา, หลักการโฆษณา, 2546.

วิษซ์ จีระแพทย์.กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา, 2553

โพยม เลขยานนท์, คำสอนชั้นปริญญาตรีพุทธศักราช 2499 กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย

แลกเปลี่ยน ให้. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2499.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. การควบคุมโฆษณาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. วารสารนิติศาสตร์. เล่มที่ 2, ปีที่10,

(มิถุนายน 2521).

วิษณุ เครืองาม.คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยซื้อขายเช่าทรัพย์เช่าซื้อ,2545