

ปัญหาการกำหนดให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขาย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค¹

สุพิชา ตรีสัมพันธ์²

เนื่องจากการขยายตัวของเศรษฐกิจซึ่งทำให้มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และรูปแบบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความหลากหลายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันจึงมีการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจำนวนมากที่ให้บริการสื่อกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกัน โดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจึงมีจำนวนมากขึ้นและได้ขยายขอบเขตกว้างขวางยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่สามารถดูแลข้อมูลที่เข้าสู่แพลตฟอร์ม รวมถึงผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มได้อย่างทั่วถึง จึงมีการประกาศบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565 ขึ้นเมื่อวันที่ 23 ธ.ค.2565 ซึ่งกำหนดแนวทางการกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ตามขนาดของธุรกิจ

ในเวลาต่อมา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 วรรคสองแห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565 ออกประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ ธพด.4/2566 เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศ ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ ประกาศ ณ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2566 ตามประกาศฉบับนี้ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกาศ ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ โดยแจ้งรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เฉพาะในเรื่องที่มีการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบอย่างชัดเจนและเหมาะสมก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ

ทั้งนี้ ปัจจุบันการทำสัญญาให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่มีกฎหมายบัญญัติรูปแบบของการทำสัญญาไว้ คู่สัญญาจึงสามารถทำสัญญากันได้อย่างอิสระตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญา อันเป็นหลักการพื้นฐาน

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาการกำหนดให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์เรืองยศ แสนภักดี และรองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสวรรค์

²นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่สำคัญในการทำสัญญาที่ให้เสรีภาพอย่างสมบูรณ์กับคู่สัญญาที่จะกำหนดชนิด แบบ เนื้อหาสาระ แต่ต้องกระทำไปในกรอบหรือกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดโดยรัฐเข้าไปแทรกแซงน้อยที่สุด³

อย่างไรก็ตาม ลักษณะการทำสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมักมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของข้อสัญญาที่ตายตัวและเปลี่ยนแปลงไม่ได้ โดยส่วนใหญ่ข้อสัญญาที่กำหนดไว้เป็นลักษณะที่กำหนดภาระหน้าที่ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ หรือกำหนดเงื่อนไขในการยกเว้นความรับผิดชอบหรือจำกัดความรับผิดชอบของคู่สัญญาที่เป็นฝ่ายจัดทำสัญญา ซึ่งเป็นไปในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้จัดทำสัญญา คู่สัญญาที่เข้ามาทำสัญญาดกกลงด้วยอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบอย่างมาก เพราะไม่สามารถกำหนดเนื้อหาในสัญญาให้มีความเสมอภาคได้ แต่ต้องจำยอมตกลงทำสัญญาด้วยในลักษณะที่ไม่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกันในระหว่างคู่สัญญา จึงทำให้เกิดปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมขึ้น

เมื่อได้ศึกษาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565 และประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ รพด.4/2566 เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ พบว่ายังมีปัญหาอยู่หลายประการ ดังนี้

ปัญหาประการแรกคือ การนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้กับสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากปัจจุบันการทำสัญญาให้บริการแพลตฟอร์มระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่มีกฎหมายบัญญัติรูปแบบของการทำสัญญาไว้ คู่สัญญาจึงสามารถทำสัญญากันได้อย่างอิสระ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีความได้เปรียบในทางฐานะทางเศรษฐกิจจึงมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขและข้อตกลงของการทำสัญญาเพียงฝ่ายเดียว ผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มาใช้บริการแพลตฟอร์มซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในฐานะของผู้บริโภคไม่ได้อยู่ในฐานะที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกับผู้ประกอบการธุรกิจจึงไม่มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจะศึกษาวิเคราะห์ว่าการทำสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น เมื่อกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยังไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายกำหนดรูปแบบของการทำสัญญาเอาไว้ เพื่อความยุติธรรมของการทำสัญญาและความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย สมควรมานำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้กับสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มเพื่อให้ธุรกิจการให้บริการแพลตฟอร์มระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่

ปัญหาประการต่อมาคือ ปัญหาเรื่องการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

³ไชยยศ เหมะรัชตะ, กฎหมายว่าด้วยสัญญา, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), หน้า 81.

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ รพด.4/2566 เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบนั้น กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการทั้งหมด 7 หมวดซึ่งยังไม่ครอบคลุมในเรื่องสิทธิหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในด้านความรับผิดชอบนั้น พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565 มาตรา 25 บัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยมาตรการ ดังต่อไปนี้ (1) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (2) ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ (3) มาตรการอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ตามหลักกฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีมาตรการการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และตามประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ รพด.4/2566 เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบนั้นยังไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมักจะกำหนดเงื่อนไขทางด้านการระงับข้อพิพาท หรือกำหนดข้อยกเว้นและข้อจำกัดความรับผิดที่ส่งผลให้ผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักจะเป็นฝ่ายเสียเปรียบที่จะต้องเผชิญกับความรับผิดที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการแพลตฟอร์มด้วยตนเอง

นอกจากนี้ เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นบุคคลที่เสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกิดปัญหาการติดตามตัวผู้ขายที่จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายกับผู้บริโภค ซึ่งอาจทำให้ใช้เวลานานในการติดตามตัวหรือดำเนินคดี ทั้งนี้ ความผูกพันทางกฎหมายระหว่างประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักจะเป็นไปในรูปแบบสัญญาแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน จึงควรร่วมกันรับผิดชอบกับผู้บริโภคหรือไม่ หากควรร่วมกันรับผิดชอบจะมีขอบเขตการรับผิดชอบอย่างไร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจะศึกษาวิเคราะห์ว่าการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบแพลตฟอร์มออนไลน์หรือปัญหาที่ขัดต่อความสุจริตและข้อตกลงที่เป็นธรรม หากมีการกำหนดให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคควรจะมีการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

ปัญหาประการสุดท้ายคือ ปัญหาเรื่องการระงับหรือการหยุดให้บริการและผลของการเลิกสัญญาตามประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ รพด.4/2566 เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศ

ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบในหมวดที่ 2 เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือการหยุดให้บริการและการคิดค่าบริการ มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบแจ้งเงื่อนไขในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะหยุดการให้บริการทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใดเป็นการชั่วคราวหรือจะระงับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และประกาศฉบับนี้มีการกำหนดให้ประกาศเงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจได้ รวมถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาดังกล่าว แต่ไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับการแจ้งผลที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจยกเลิกการหยุดให้บริการหรือระงับการให้บริการดังกล่าวแก่ผู้ใช้บริการทราบก่อนหรือขณะเข้าทำสัญญา

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจะศึกษาวิเคราะห์ว่าในการทำสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้น ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มต้องการระงับหรือหยุดให้บริการหรือในกรณีที่ฝ่ายผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องการยกเลิกสัญญาจะกำหนดเงื่อนไขที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายอย่างไร และจะประกาศแจ้งผลที่เกิดขึ้นจากการระงับหรือหยุดให้บริการหรือยกเลิกสัญญาในขณะหรือก่อนให้บริการหรือไม่อย่างไร

จากการวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาการนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้กับสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การทำสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น เมื่อกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ยังไม่มียกเว้นของกฎหมายกำหนดรูปแบบของการทำสัญญาเอาไว้ เพื่อความยุติธรรมของการทำสัญญาและความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้นำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้กับสัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มเพื่อให้ธุรกิจการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ.2567

2. ปัญหาการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

แม้คู่สัญญาจะสามารถกำหนดเนื้อหาในด้านสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเสรี แต่เพื่อความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการค้า เพื่อป้องกันการเอาเปรียบในทางข้อสัญญา รัฐจึงจำเป็นต้องกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการกำหนดข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ขายอิเล็กทรอนิกส์โดย

กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในกรณีต่าง ๆ ขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ.2567

ข้อ 1 ให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา

ข้อ 2 ในประกาศนี้

“บริการแพลตฟอร์ม” หมายความว่า การให้บริการสื่อกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกันโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ประกอบการผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคิดค่าบริการหรือไม่ก็ตามแต่ไม่รวมถึงบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีไว้เพื่อเสนอสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายเดียวหรือบริษัทในเครือซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว ไม่ว่าจะเสนอสินค้าหรือบริการแก่บุคคลภายนอกหรือแก่บริษัทในเครือ

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ผู้ขายซึ่งทำธุรกรรมซื้อขาย หรือแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเป็นสื่อในการนำเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

ข้อ 3 สัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ผู้ประกอบการทำกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

3.1 สิทธิการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือข้อตกลง

การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือข้อตกลง ผู้ประกอบการต้องแจ้งเตือนให้ผู้ขายทราบล่วงหน้าอย่างน้อยสิบห้าวันสำหรับการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไข เว้นแต่กรณีต่อไปนี้ ผู้ประกอบการไม่ต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขให้ผู้ขายทราบล่วงหน้า

(1) การจัดการเพื่อการปกป้องและคุ้มครองผู้ให้บริการสื่อกลางออนไลน์ ผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการทางธุรกิจจากการฉ้อโกง มัลแวร์ สปายแวร์ และการละเมิดข้อมูล

(2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ

3.2 หน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

(1) หน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลและยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการต้องกำหนดให้ผู้ขายที่สมัครเข้าใช้บริการเพื่อขายสินค้าหรือให้บริการส่งข้อมูลจริง เช่น ตัวตน

ที่อยู่ ข้อมูลติดต่อ ใบอนุญาตการบริหาร และดำเนินการตรวจสอบและลงทะเบียนสร้างไฟล์การลงทะเบียน และตรวจสอบการต่ออายุอย่างสม่ำเสมอ

(2) หน้าที่ในการจัดให้มีมาตรการและการป้องกันการใช้ในทางที่ผิด ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระงับหรือยกเลิกการให้บริการแก่ผู้ขายที่นำเสนอเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย หรือระงับการให้บริการแก่ผู้ขายที่นำเสนอเนื้อหาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคมในระยะเวลาที่เหมาะสม และหลังจากได้ออกคำเตือนล่วงหน้าแล้ว

(3) หน้าที่ด้านการกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับการคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาตามกฎหมาย

3.3 ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่ปล่อยให้เนื้อหาที่ผิดกฎหมายอยู่ในแพลตฟอร์มของตนในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ประกอบธุรกิจทราบเกี่ยวกับเนื้อหาที่ผิดกฎหมายตามที่ได้ถูกเรียกร้อง ค่าเสียหาย หรือตระหนักถึงข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย

(2) เมื่อได้รับรู้หรือตระหนักได้ถึงเรื่องดังกล่าวแล้ว แต่ไม่รับดำเนินการลบหรือปิดกั้นการเข้าถึงเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย

3.4 ความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ขายต่อผู้บริโภค

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจรู้หรือควรรู้ว่าสินค้าที่ขายหรือให้บริการโดยผู้ขายบนแพลตฟอร์มไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในการปกป้องความปลอดภัยส่วนบุคคลหรือทรัพย์สิน หรือมีการกระทำอื่นใดที่เป็นการละเมิดสิทธิและผลประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของผู้บริโภค แต่ไม่สามารถใช้มาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะต้องรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ขายบนแพลตฟอร์มตามกฎหมาย

3. ปัญหาการระงับหรือหยุดให้บริการและผลของการเลิกสัญญา

ปัจจุบัน แพลตฟอร์มดิจิทัลมักกำหนดเงื่อนไขของการเลิกสัญญาโดยมีการขอสงวนสิทธิ์ที่จะระงับบัญชีผู้ใช้ โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้าที่จะยกเลิกหรือหยุดการเข้าถึงเนื้อหาตามดุลพินิจของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งเป็นเงื่อนไขการยกเลิกการให้บริการที่กำหนดขึ้นตามดุลพินิจแต่เพียงผู้เดียวของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งส่งผลให้ผู้ขายซึ่งเป็นผู้ให้บริการเกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ.2567

ข้อ 3 สัญญาการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้ขายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสอง มิลลิเมตร โดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และจะต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

3.5 สิทธิในการระงับหรือยกเลิกการให้บริการ

(1) เมื่อผู้ขายผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดซึ่งผู้ประกอบการมีสิทธิเลิกสัญญา ผู้ประกอบการจะต้องระบุเหตุในเรื่อนั้น ๆ ไว้เป็นการเฉพาะด้วยตัวอักษรสีแดงหรือตัวดำหรือตัวเอนที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป

(2) ก่อนการบอกเลิกสัญญาต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ขายทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่การผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ ดังนี้

(ก) มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขบริการแพลตฟอร์มหรือระบบที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการให้บริการ

(ข) มีพฤติการณ์อันน่าเชื่อว่าผู้ขายมีการใช้บริการหรือการทำรายการในลักษณะหุ่นยนต์หรือโดยทุจริตหรือโดยมิชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าประการใด ๆ

(ค) มีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(ง) มีเหตุจำเป็นอื่นใดซึ่งไม่อาจแจ้งล่วงหน้าได้

(3) ให้ผู้ประกอบการแจ้งผลของการระงับหรือยกเลิกการให้บริการให้ผู้ขายทราบล่วงหน้าก่อนหรือขณะทำสัญญา

3.6 สิทธิในการยกเลิกการให้บริการ หากผู้ขายไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือเงื่อนไข การระงับหรือยกเลิกการให้บริการ ผู้ขายมีสิทธิที่จะยกเลิกสัญญาได้ในระยะเวลาที่เหมาะสมไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

เอกสารอ้างอิง

ไชยยศ เหมะรัชตะ. กฎหมายว่าด้วยสัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัฐสภา จุริมาศ, การควบคุมธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร:สถาบันพระปกเกล้า, 2566.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, “ข้อเสนอแนะแนวทางการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับ Digital Platform”, โครงการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลพร้อมข้อเสนอแนะต่อมาตรการหรือกลไกในการกำกับดูแลธุรกิจบริการด้าน Digital Service ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐและวิธีการแบบปลอดภัย ภายใต้ภารกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สิงหาคม 2564: 116.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติธุรกรรมว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ ธพด.4/2566

เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ

กฎหมายต่างประเทศ

กฎระเบียบว่าด้วยการประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์ของสหภาพยุโรป

กฎหมายบริการดิจิทัลของสหภาพยุโรป