

ปัญหาการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี การซื้อ-ขายสินค้าผ่านการถ่ายทอดสด (Live) ทางโปรแกรมประยุกต์ (Application)¹

ชนิกา เองชวเดชาศิลป์²

ปัจจุบันพฤติกรรมมนุษย์ได้มีการพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ผู้คนในสังคมเริ่มปรับเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตเป็นแบบ new normal การซื้อขายจึงมีความแตกต่างจากวิธีดั้งเดิมหรือ Conventional trade เป็นการซื้อขายในโลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่ามีผู้พัฒนาระบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อรองรับตลาดการซื้อขายในโลกออนไลน์ที่นับวันจะเติบโตขึ้นเรื่อยๆ แต่เนื่องจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบมีความสลับซับซ้อนเกินกว่าความรู้ความสามารถของผู้บริโภคจะตามได้ทัน จนทำให้ผู้บริโภคส่วนมากมีสถานะเป็นผู้ใช้ (user) เท่านั้น อีกทั้ง การพัฒนาดังกล่าวนี้นำมาสู่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการซื้อขายออนไลน์ที่มีขั้นตอนและวิธีการที่แตกต่างจากการซื้อขายแบบดั้งเดิม โดยวิธีการขายนั้นก็จะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละ Function ของแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ซึ่งหากพูดโดยภาพรวมแล้ว ระบบซอฟต์แวร์ตัวแทนหรือ ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ได้รับความนิยมในการที่ผู้ขายได้นำมาจัดการงานหลังบ้านของผู้ขาย เพื่อเพิ่มโอกาสในการซื้อขายให้มีความรวดเร็ว ลดปริมาณงาน หรือความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งรวมไปถึงการนำมาใช้ในการติดต่อกับผู้ซื้อ (Automated Message) แทนการที่ผู้ขายจะติดต่อด้วยตนเอง โดยตรง สำหรับการซื้อขายสินค้าในแบบ Live นั้นจะเป็นที่รู้จักกันในระบบ “คูคแชต” จึงเป็นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาที่ผู้บริโภคจะต้องรับความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นได้มากยิ่งขึ้นกว่าการซื้อขายสินค้าในรูปแบบดั้งเดิมเป็นอย่างมาก

จากการศึกษานี้ทำให้ทราบว่ามาตรการทางกฎหมายในการซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้นยังไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสามารถยกปัญหาต่างๆ ขึ้นมากล่าวได้โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระ เรื่อง ปัญหาการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี การซื้อ-ขายสินค้าผ่านการถ่ายทอดสด (Live) ทางโปรแกรมประยุกต์ (Application) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสวรรค์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ประโมทย์ จารุณิลและรองศาสตราจารย์ ดร.ปวีศร เลิศธรรมเทวี

²นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. ปัญหาความสมบูรณ์ของสัญญาในการซื้อขายในระบบออนไลน์ (Online)

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 1 วางหลักในเรื่องการซื้อขายทั่วไป แต่หากจะพิจารณาในเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญาในการซื้อขายออนไลน์แล้ว จะต้องนำกฎหมายหลายฉบับที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้ อาทิเช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการตีความเพื่อให้ปรับเข้ากับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงและเกิดความล่าช้าจากการตีความ หรือปรับใช้กฎหมายต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้บริโภคที่อาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากความล่าช้าหรือความคลาดเคลื่อนในการตีความ หรือการปรับใช้กฎหมายดังกล่าวได้ อีกทั้งมูลค่าทางเศรษฐกิจที่ตลาดการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่า ควรจะมีกฎหมายเฉพาะสำหรับการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อลดการตีความกฎหมายที่เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความให้เข้ากันกับข้อเท็จจริง อีกทั้งยังทำให้สามารถปรับใช้กฎหมายได้โดยง่ายอีกด้วย

2. ความรับผิดชอบของผู้ขายในสัญญาซื้อขายออนไลน์

2.1 ปัญหาการระบุตัวตนของผู้ขายไม่ได้

จากการที่ผู้ขายหลายคนที่จะกระทำตามกฎหมาย ซึ่งตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2553 มาตรา 5 ได้บังคับให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจดังต่อไปนี้ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ กิจการที่มีการซื้อ-ขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร) โดยพระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 19 ที่ได้วางหลักไว้ว่าหากไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ หรือแสดงรายการเท็จ หรือไม่มาให้นายทะเบียนพาณิชย์สอบสวน ไม่ยอมให้อัยคำ หรือไม่ยอมให้ทะเบียนพาณิชย์หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบนั้น จะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และให้ปรับอีกวันละ 100 บาท จนกว่าจะจดทะเบียนแล้วเสร็จนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าโทษทางกฎหมายดังกล่าวนี้มีความล้าสมัย ไม่

เป็นไปตามระบบเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามไม่เกิดความเกรงกลัว จึงสมควรที่จะปรับปรุงกฎหมายในเรื่องโทษปรับดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน กล่าวคือ อาจนำระบบการปรับแบบ Day-Fine มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้กฎหมายสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาวะเศรษฐกิจในแต่ละยุคสมัยนั้นๆ ได้โดยไม่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายในส่วนของการปรับได้

2.2 ปัญหาการขายสินค้าที่เสื่อมสภาพแล้ว เป็นต้นว่า เปลี่ยนฉลากสินค้า เปลี่ยนราคา เปลี่ยนวันหมดอายุ ขายของที่ไม่ได้คุณภาพ

ปัญหาการขายสินค้าที่เสื่อมสภาพแล้ว เป็นต้นว่า เปลี่ยนฉลากสินค้า เปลี่ยนวันหมดอายุ ขายของที่ไม่ได้คุณภาพนั้น เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับควบคุมการโฆษณาทางออนไลน์ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้วางหลักไว้ในหลายมาตรา ไม่ว่าจะเป็นมาตรา 22, มาตรา 27 และมาตรา 28 โดยได้กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 47 ถึงมาตรา 49 รวมไปถึงพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 14 เข้ามาปรับใช้ในเรื่อนำข้อมูลอันเป็นเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 มาตรา 29

ในการเปลี่ยนแปลงราคาตามใจผู้ขายอันจะกระทบต่อผู้บริโภค ซึ่งได้กำหนดบทลงโทษไว้ในมาตรา 41 แต่ข้อกฎหมายดังกล่าวยังมีอาจเข้าถึงกลไกทางการค้ารูปแบบออนไลน์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายได้รับความเสียหาย ซึ่งโดยมากแล้วจะเป็นการเสียหายเมื่อคิดเป็นตัวเงินแล้วสามารถคิดได้เป็นเงินจำนวนไม่มากนัก ประกอบกับ การดำเนินคดีทางศาลมีข้อจำกัด หรือข้อยุ่งยากมากมาย ทำให้ผู้เสียหายส่วนมากเลือกจะไม่ใช้สิทธิของตนเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์รับผิดชอบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการทางกฎหมายเพื่อให้ผู้เสียหายแต่ละรายได้เข้าถึงกระบวนการดำเนินคดีง่ายขึ้น ทั้งนี้ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 5 ได้กำหนดให้ผู้ขายหรือในอีกแง่หนึ่งคือผู้ประกอบการธุรกิจทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้ขายจะยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของตนล่วงหน้าไม่ได้ และเพื่อป้องกันสิทธิของผู้บริโภค ผู้เขียนเห็นว่า ผู้ซื้อควรได้รับสิทธิที่จะได้รับการประกันสินค้าหรือบริการ โดยผู้ขายต้องจัดทำคำรับประกันสินค้าหรือบริการเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายประกอบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ทุกครั้งด้วย

3. ปัญหาการควบคุมการขายสินค้าของผู้ขายสินค้าออนไลน์ ในกรณีปัญหาการขายแบบที่มีการพนันแบบแฝง

ธุรกิจที่ร้อนแรงที่สุดในการขายบน live ตอนนี้คงหนีไม่พ้นธุรกิจ “กล่อ่งส้ม” ซึ่งจริงๆ มีการทำกล่อ่งส้มขายกันมาหลายปีแล้ว ในการทำกล่อ่งส้มขาย หากมีบางรายการสินค้าที่ราคาต่ำหรือสูงกว่ามูลค่ากล่อ่งส้ม โดยที่ผู้ซื้อเข้าใจและยินยอมว่าอาจจะได้สินค้าที่ต่ำกว่าหรือสูงกว่ามูลค่ากล่อ่งส้ม ลักษณะนี้จะเรียกว่าการ “ชิงโชค” ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการพนัน ตามพ.ร.บ.ว่าด้วยการพนัน ที่ซึ่งการขายในรูปแบบนี้ จะต้องขออนุญาตจากกรมการปกครอง หรือเจ้าพนักงาน กระทรวงมหาดไทยก่อน จนได้รับใบอนุญาตและมีการประกาศล่วงหน้าให้ประชาชนทราบ จึงจะสามารถทำการขายกล่อ่งส้มได้ ไม่เช่นนั้นจะถือว่าผิดกฎหมายการพนัน

ส่วนในอีกประเด็นหนึ่ง คือ การระบุข้อมูลในกล่อ่งว่ามีเพียงประเภทสินค้าโดยไม่ได้ระบุรายละเอียดสำคัญของสินค้า ทั้งฉลากและราคา มีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคที่ต้องได้รับข้อมูลข่าวสาร คำพรรณนาของสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นสินค้าได้อย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจซื้อ

ผู้เขียนเห็นว่าควรที่จะมีการปรับแก้กฎหมายพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478 โดยให้กำหนดคำนิยามของคำว่า การพนันให้ชัดเจน ทั้งเพิ่มบทบัญญัติในเรื่องของการพนันออนไลน์ และการโฆษณาเพื่อเชิญชวนให้มาเล่นการพนัน บทลงโทษ ข้อยกเว้น และกำหนดมาตรการการ ระงับ หรือการปิดกั้นการเข้าถึงในการออนไลน์ในลักษณะที่โฆษณาเชิญชวนให้เข้าไปเพื่อเล่นการพนันให้ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติได้

เอกสารอ้างอิง

ไชยยศ เหมะรัชต์, กฎหมายว่าด้วยสัญญา, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2535).

พระวรภักดีปิบูลย์และม.ล.นภา ชุมสาย, ที่ระลึกเนื่องวันพระราชทานเพลิงศพ ศาสตราจารย์ พระวรภักดีปิบูลย์, (2512).

พิมพ์ใจ รื่นเริง, กระบวนวิชาหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ LAW1601

กีกฤทธิ ปราโมทย์ พิสิฐ เจริญวงศ์ สุเมธ ชุมสาย ณ อยุธยา และ โชติ กัลยาณมิตร, ลักษณะไทย ภูมิหลัง 2,

<https://online.anyflip.com/ahqe/ogav/mobile/>, สืบค้นวันที่ 22 กันยายน 2565, หน้า 20-21.

เทศบาลตำบลตลาดขวัญ อำเภอคลองสะแกต จังหวัดเชียงใหม่, การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พรบ.ทะเบียน

พาณิชย์ พ.ศ.2499, <https://www.taladkhwan.go.th/information.php?iid=20130718151620mBrvu5E>,

สืบค้นวันที่ 28 ตุลาคม 2565, หน้า 101-111.

ธนภัทร จันทรศิริ, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, <https://sites.google.com/site/32436>

thanapats/phra-rach-bayy-ti-khuam-khrxng-phu-briphokh-ph-s-2522, สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2565.

ธิดารนต์ สนิสูรวงษ์ และ วิภาวี เมืองสุวรรณ, การขายโดยบุคคล, <https://sites.google.com/site/hlakkartlad14/>

bth-thi-3, สืบค้นวันที่ 25 กันยายน 2565, หน้า 1.

พิชัยศักดิ์ หรยางกูร และ ญัฐนันท์ อัสวเลิศศักดิ์, หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน,

<https://www.stou.ac.th/schools/slwt/upload/ex.40701-2.pdf>, สืบค้นวันที่ 29 ตุลาคม 2565, หน้า 10.

มนัญญา ภูแก้ว, พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551,

https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=1515, สืบค้นวันที่ 25

กันยายน 2565, หน้า 5.

วรรณรี สิงห์โต, บทบาทของหลักสุจริตในระบบกฎหมายเอกชน, <https://www.stou.ac.th/schools/sl原因/upload/ex40701-1.pdf>, สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2565, หน้า 13.

สสวท., ส่วนผสมทางการตลาด, http://designtechnology.ipst.ac.th/wp-content/uploads/sites/83/2020/01/4_01%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%94-1.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2565, หน้า 2.

สุมลรัตน์ นาคพานิช, สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544, http://web.krisdika.go.th/data/lawabout/lawdetail/lawdetail_017.htm, สืบค้นวันที่ 28 ตุลาคม 2565.

ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นิติกรรมและสัญญา, <https://dla.wu.ac.th/th/archives/3585>, สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2565, หน้า 1.

อดุลย์ ยูวทยาพานิชย์, คำอธิบายพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542, [https://law.dit.go.th/Upload/NewsEvent/01_03_01_02_Price%20Law%20\(141%20056\).pdf](https://law.dit.go.th/Upload/NewsEvent/01_03_01_02_Price%20Law%20(141%20056).pdf), สืบค้นวันที่ 28 ตุลาคม 2565, หน้า 101-111.

แพทริญา อรัญมิ่ง, ปัญหาการใช้กฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, (2554).

ราไพ วงศ์สุชาติ, ความชำรุดบกพร่องในทรัพย์ที่ซื้อขาย, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (2550).

สารถิ อารีย์, ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษากรณีโทรศัพท์มือถือ, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (2547).