

ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล : ศึกษากรณีผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มเผยแพร่ข้อมูลที่มีลักษณะฝ่าฝืนต่อกฎหมาย¹

ทวิศ ชัชวาลวงศ์²

จากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นทำให้เห็นได้ว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็น โครงสร้างทางเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล บริการสินค้าระหว่างผู้ใช้งานบนโลกออนไลน์ แพลตฟอร์มเหล่านี้ล้วนมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การค้าขาย การเสพสื่อบันเทิง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่แพลตฟอร์มดิจิทัลได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ แต่ในอีกมุมหนึ่งแพลตฟอร์มดิจิทัลก็กลายเป็นช่องทางให้บุคคลบางกลุ่มแสวงหาประโยชน์ในทางที่มีขอบด้านกฎหมาย เกิดการล่อลวง การพนัน การหมิ่นประมาท การเผยแพร่ สื่อบันเทิง การให้ข้อมูลเท็จ เป็นต้น และเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นหรือมีการร้องเรียนเกิดขึ้นจึงมีข้อสงสัยในตัวของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งแม้ว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จะได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับยุคสมัยรวมถึงเพื่อปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ทำให้เกิดคำถามในแง่ของประสิทธิภาพและความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลถูกคาดหวังให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นในการตรวจสอบและควบคุมเนื้อหาหรือ การกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ทำให้เห็นว่าการปรับปรุงกฎหมายและกรอบความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงออกและการคุ้มครองผู้บริโภคในโลกออนไลน์³

ซึ่งเมื่อได้ศึกษากฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแล้วนั้นจะพบว่ายังมีปัญหาอยู่ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรกคือ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มุ่งเน้นการควบคุมการเผยแพร่เนื้อหาที่ผิดกฎหมาย การรักษาความปลอดภัยข้อมูล และการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อป้องกันการกระทำผิดในโลกดิจิทัล

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล : ศึกษากรณีผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มเผยแพร่ข้อมูลที่มีลักษณะฝ่าฝืนต่อกฎหมาย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ อาจารย์ ดร. พิศมัย จงไพศาลสกุล

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกษ “กฎหมายเพื่อผู้บริโภคในโลกธุรกิจแพลตฟอร์ม” (online). Available URL: [https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy/2566\(เมษายน,6\).](https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy/2566(เมษายน,6).)

และคุ้มครองผู้บริโภค โดยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 ระบุว่า ผู้ที่นำข้อมูลอันเป็นเท็จหรือบิดเบือนข้อมูล ปลอมข้อมูล ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน อันทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน เสียหายต่อการรักษาความมั่นคงความปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน กรณีเผยแพร่ส่งต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลที่ผิดกฎหมายดังกล่าว โดยที่ผู้ให้บริการให้ความร่วมมือ ยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกันกับผู้กระทำความผิดหรือผู้ให้บริการ⁴ โดยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 ดังกล่าวนั้นยังมีปัญหาสำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีได้ให้ความร่วมมือ ยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ดำเนินการแก้ไขเมื่อพบการกระทำความผิดบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนว่าจะมีความรับผิดชอบหรือไม่อย่างไร

ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมาย EU E-Commerce Directive 2000/31/EC มาตรา 15 ของสหภาพยุโรป และพระราชบัญญัติบริการดิจิทัล(DSA)มาตรา20 จะเห็นได้ว่ากฎหมายของสหภาพยุโรปมีการกำหนดว่าผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องลบเนื้อหาผิดกฎหมายหากไม่ดำเนินการจะมีความผิดโดยไม่ต้องพิจารณาว่าผู้ให้บริการรู้เห็นเป็นใจกับการกระทำความผิดหรือไม่⁵ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 ควรมีการกำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในกรณีที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีได้ให้ความร่วมมือ ยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดในระบบคอมพิวเตอร์แต่ไม่ดำเนินการแก้ไขเมื่อพบการกระทำความผิดบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนว่าควรต้องให้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความรับผิดชอบอย่างไร โดยแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติมาตราดังกล่าวให้เป็นอย่างนี้ว่า หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลพบเนื้อหาที่ผิดกฎหมายบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนแล้วปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการลบเนื้อหาดังกล่าว ออกจากแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นมีความผิดแม้ว่าจะมิได้ร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดนั้นก็ตาม

ประการที่สองคือ ตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 มาตรา 17 (6) ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว⁶ และมาตรา 25 ที่มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มี

⁴ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9

⁵ รัฐสภา จุริมาศ, “การศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตของกฎหมายประเทศไทยและต่างประเทศ”, (วารสารนิติศาสตร์, ปีที่ 12) 2566, หน้า 201.

⁶ พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้ง

มาตรการการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยมาตรการดังต่อไปนี้ ได้แก่ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ และมาตรการอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนด⁷ ทำให้เห็นได้ว่าพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบพ.ศ. 2565 มาตรา 17 (6) และมาตรา 25 นั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เนื่องจากกฎหมายกำหนดเพียงให้ผู้ให้บริการต้องมีมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งก่อให้เกิดปัญหาว่าหากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงได้ยากมีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อนหรือมีค่าใช้จ่าย เพื่อลดภาระหน้าที่ในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนนั้น ก็จะทำให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมาย EU Regulation on Platform-to-Business Relation (P2B Regulation) มาตรา 11 และ DSA มาตรา 17 ของสหภาพยุโรปจะเห็นได้ว่า ตามกฎหมายของสหภาพยุโรปได้มีการกำหนดรูปแบบของช่องทางการร้องเรียนและการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียได้อย่างละเอียดชัดเจนว่าต้องมีลักษณะที่สะดวก เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย⁸ ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบพ.ศ. 2565 มาตรา 17(6) และมาตรา 25 ควรมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องมีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย ไม่เสียค่าใช้จ่าย โปร่งใส และเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการกำหนดรูปแบบของช่องทางการร้องเรียนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลปฏิบัติตามอย่างชัดเจน โดยทำแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติมาตราดังกล่าวให้เป็นว่า ให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องมีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย ไม่เสียค่าใช้จ่าย โปร่งใส และเท่าเทียม

ประการที่สามคือตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 ในวรรคท้าย ที่ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องรับโทษหากพิสูจน์ได้ว่าปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรี⁹ ทำให้เห็นได้ว่าตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 วรรคท้าย นั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับข้อยกเว้นความรับผิดของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอยู่เนื่องจากบทบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องรับโทษหากพิสูจน์ได้ว่าปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรี ซึ่งเมื่อตีความตามบทบัญญัตินี้ดังกล่าวแล้วก็แปลได้ว่าแม้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่กำหนดแล้วผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก็ยังคงมีความผิดอยู่เพียงแต่ไม่ต้องรับโทษเท่านั้น

ให้ทราบ พ.ศ. 2565 มาตรา 17.

⁷ พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้ง

ให้ทราบ พ.ศ. 2565 มาตรา 25.

⁸ รัฐสภา จุริมาศ, “การควบคุมธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล”, (งานวิจัยสถาบันพระปกเกล้า, 2566), หน้า 69.

⁹ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9

ซึ่งหากพิจารณา Digital Services Act (DSA) มาตรา 5 ของสหภาพยุโรปจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติบริการดิจิทัล Digital Services Act (DSA) ของสหภาพยุโรปนั้นได้กำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายครบถ้วนแล้วนั้นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นก็จะไม่มีความผิด ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 9 นั้นยังไม่ให้ความเป็นธรรมกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเพียงพอเพราะแม้ว่าผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วนแล้วก็ตาม แต่การปฏิบัติตามเงื่อนไขของกฎหมายดังกล่าวก็เป็นเพียงเหตุที่ทำให้ไม่ต้องรับโทษเท่านั้นแต่ก็ยังถือว่าผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความผิดอยู่ จึงควรที่จะมีการแก้ไขบทบัญญัติมาตราดังกล่าวให้เป็นอย่างที่หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีแล้ว ผู้ให้บริการจะหลุดพ้นจากความรับผิดโดยไม่ต้องมีความผิดใดๆ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ .กฎหมายเพื่อผู้บริโภคในโลกธุรกิจแพลตฟอร์ม.(online).

Available URL: <https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy/>.2566(เมษายน, 6).

รัฐสภา จุริมาศ. สิทธิที่จะถูกลืมจากโลกดิจิทัล(1). (online). Available URL: <https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt.2561>(มิถุนายน, 5).

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560.

พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ.2565.