

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้า ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษากรณีสินค้าที่มีวันหมดอายุ¹

ดวงรัตน์ ชูไชยทิพย์²

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างอย่างมากกับการซื้อขายสินค้าแบบดั้งเดิมที่ผู้ซื้อต้องเดินทางไปซื้อสินค้า ณ ร้านค้าหรือสถานประกอบการของผู้ขาย โดยการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตผู้ขายสามารถเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคได้โดยตรงผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและเมื่อผู้บริโภคสนใจซื้อสินค้านั้นก็สามารถสั่งซื้อและชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ทันทีหรือจะเลือกชำระเงินเมื่อได้รับสินค้าก็ได้ในกรณีที่ผู้ขายมีบริการเก็บเงินปลายทาง การซื้อขายสินค้าในลักษณะนี้จำเป็นต้องอาศัยความเชื่อใจระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเป็นอย่างมาก เนื่องจากทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างไม่เคยพบเจอกันมาก่อนและผู้ซื้อไม่เคยเห็นสินค้าจริงจึงไม่สามารถหยิบจับพิจารณาตัวสินค้าได้โดยตรงก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ผู้ซื้อจะได้รับทราบข้อมูลและรายละเอียดของสินค้าผ่านการพรรณนาของผู้ขายและได้รับทราบเท่าที่ผู้ขายแจ้งให้ทราบเท่านั้น

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ความเป็นมา และมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ทราบว่า เมื่อรูปแบบการค้าเปลี่ยนแปลงไป “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” ซึ่งเป็นหลักทั่วไปในเรื่องซื้อขายที่ถือว่าในการซื้อขายสินค้าผู้ซื้อต้องตรวจสอบดูทรัพย์สินที่ซื้อด้วยความระมัดระวังในขณะที่รับมอบสินค้าให้ถูกต้องเรียบร้อยทั้งปริมาณและคุณภาพ มิฉะนั้นหากพบว่าสินค้าไม่ครบจำนวนหรือมีความชำรุดบกพร่องใด ๆ ในภายหลัง ผู้ขายย่อมพ้นจากความรับผิดชอบ³ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์รูปแบบการค้าขายที่เปลี่ยนแปลงไปและไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกต่อไป เนื่องจากผู้ซื้อขาดโอกาสตรวจสอบสินค้า ทำให้ถูกหลอกลวงได้ง่าย อาจ

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษากรณีสินค้าที่มีวันหมดอายุ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์ ดร.พีรพงศ์ จงไพศาลสกุล และคณะกรรมการสอบ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรนิติ เทพสุเมธานนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สลิลา สิริพิฑูร

²นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ไพฑูริศ เอกจริยกร, คำอธิบายซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 11 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2564), หน้า 199-200.

ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ถูกเอารัดเอาเปรียบ และเกิดความไม่เป็นธรรม จึงเกิดหลักในการซื้อขายขึ้นอีก หลักการหนึ่ง คือ “หลักผู้ขายต้องระวัง” ซึ่งกำหนดให้ผู้ขายมีหน้าที่ต้องส่งมอบสินค้าคุณภาพดีปราศจากความชำรุดบกพร่องให้แก่ผู้ซื้อ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ซื้อถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ขาย ทำให้ผู้ขายยังคงต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ซื้อขายแม้ว่าผู้ซื้อจะได้รับมอบสินค้านั้นไปจากผู้ขายแล้ว⁴ โดยมองว่าผู้ซื้ออยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ โดยเฉพาะในการซื้อขายที่ผู้ซื้อไม่สามารถตรวจสอบสินค้าได้อย่างเพียงพอก่อนการตัดสินใจซื้อ หลักผู้ขายต้องระวังจึงมีหลักการสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ดียิ่งขึ้น

ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายหลักในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และมีพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ช่วยควบคุมกำกับดูแลให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการทำตลาดสินค้าในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าจากผู้ขาย การซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตจึงเป็นธุรกิจตลาดแบบตรงตามนิยามความหมายของคำว่า “ตลาดแบบตรง” ภายใต้งบบังคับพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545⁵

สำหรับการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุ มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า มีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า⁶ และกำหนดให้ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลากจะต้องมีการระบุข้อความอันจำเป็น ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ วันเดือนปีที่หมดอายุในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้⁷ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค นอกจากนั้น ยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับกำหนดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเอาไว้โดยมีการกำหนดให้ฉลากของสินค้าต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับอายุของสินค้า วันหมดอายุหรือวันสิ้นอายุของสินค้า และกำหนดให้การขายสินค้าหมดอายุเป็นความผิดและมีโทษตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522⁸ พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510⁹ พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558¹⁰ พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551¹¹

⁴จรรยา ร้อยละดี, “ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า,” วารสารกฎหมาย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 3 (สิงหาคม 2555): 257.

⁵พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 3.

⁶พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4.

⁷พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 31(3).

⁸พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มาตรา 61.

⁹พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 มาตรา 25(3) และ 121.

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า ยังมีปัญหาอยู่หลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรก ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายหลายฉบับไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 กำหนดให้สินค้าที่มีวันหมดอายุหรือวันสิ้นอายุต้องแสดงอายุการใช้งาน วันหมดอายุ หรือวันสิ้นอายุของสินค้าไว้บนฉลากของสินค้า และกำหนดให้การขายสินค้าหมดอายุเป็นความผิดโดยมีโทษทั้งปรับและจำคุก แต่ในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคจะได้รับทราบข้อมูลของสินค้าผ่านการแจ้งข้อมูลของผู้ขายและเท่าที่ผู้ขายได้แจ้งให้ทราบเท่านั้น ผู้ซื้อไม่มีโอกาสได้เลือกซื้อสินค้าโดยหยิบจับพิจารณาหรือเปรียบเทียบตัวสินค้าได้ด้วยตนเองโดยตรง จึงอาจไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลของสินค้าที่จำเป็นบางประการซึ่งระบุไว้บนฉลากสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับวันหมดอายุของสินค้าซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้บริโภคไม่ว่าในเชิงของการอุปโภคหรือบริโภคสินค้าอย่างปลอดภัย หรือในเชิงของการซื้อขายสินค้าอย่างเป็นธรรม ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมคาดหวังที่จะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพเพียงผลิตไม่นาน หรือได้รับสินค้าที่มีอายุการใช้งานที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

ปัจจุบันพบปัญหาผู้ซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้รับสินค้าใกล้หมดอายุจำนวนมาก ในบางครั้งผู้ขายนำสินค้าใกล้หมดอายุมาจัดรายการส่งเสริมการขายหรือลดราคาสินค้าเพื่อเร่งระบายสินค้าที่ใกล้หมดอายุ โดยไม่มีการแจ้งให้ผู้ซื้อทราบวันหมดอายุของสินค้า ซึ่งการขายสินค้าใกล้หมดอายุยังไม่มี ความผิดตามกฎหมาย เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้การขายสินค้าหมดอายุเท่านั้นที่เป็นความผิด กรณีนี้ย่อมเกิดความไม่โปร่งใสในการซื้อขายสินค้า และเป็นช่องโหว่ให้ผู้ขายเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภค

ผู้ซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตควรมีสิทธิได้รับทราบวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าก่อนการซื้อสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้านั้น ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับทราบข่าวสารรวมทั้งคำพินิจคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้การรับรองและคุ้มครองไว้ และสอดคล้องกับหลักการของ Codex Alimentarius ซึ่งเป็นหน่วยงานระหว่างประเทศที่กำหนดมาตรฐานอาหารที่ว่า “เมื่อผู้บริโภคซื้อของออนไลน์ พวกเขาจำเป็นต้อง

¹⁰พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 มาตรา 22(3) และ 79.

¹¹พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 มาตรา 6(13) และ 107.

มีความมั่นใจแบบเดียวกับที่ซื้อของในซูเปอร์มาร์เก็ต และพวกเขาควรได้รับข้อมูลและการปกป้องในระดับเดียวกัน”¹²

เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ มีการกำหนดให้ผู้บริโภคต้องได้รับแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า การส่งมอบสินค้า การรับประกันสินค้า การเปลี่ยนสินค้า ในกรณีมีความชำรุดบกพร่อง รวมถึงสิทธิในการเลิกสัญญาและคืนสินค้า โดยผู้ขายต้องจัดทำเอกสารการซื้อขาย ระบุรายละเอียดดังกล่าวและส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคพร้อมกับสินค้า¹³ ซึ่งหากผู้ขายไม่ส่งมอบเอกสารการซื้อขายที่ระบุรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้แก่ผู้บริโภคพร้อมกับสินค้า การซื้อขายนั้นไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค¹⁴ และประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 71 พ.ศ. 2567 เรื่อง การแสดงราคาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับทราบราคาจำหน่ายปลีก ค่าบริการ รวมถึงประเภท ชนิด ลักษณะ ขนาด น้ำหนัก และรายละเอียดของสินค้า โดยผู้ขายต้องเขียน พิมพ์ หรือกระทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใดในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ของผู้ขายนั้นในลักษณะที่ชัดเจน ครบถ้วน เปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย โดยต้องมีตัวเลขอารบิกอยู่ด้วย และต้องแสดงข้อความเป็นภาษาไทย แต่จะมีภาษาอื่นด้วยก็ได้¹⁵ แต่ไม่พบว่ามีบทบัญญัติใดกำหนดให้การซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ซื้อต้องได้รับแจ้งรายละเอียดสำคัญอย่างวันหมดอายุก่อนการซื้อสินค้า ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหภาพยุโรป และประเทศอินเดีย สหภาพยุโรปไม่มีกฎหมายฉบับใดกำหนดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ซื้อต้องได้รับแจ้งวันหมดอายุของสินค้าก่อนการซื้อสินค้าเช่นเดียวกับประเทศไทย แต่ประเทศอินเดียมีกฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดย The Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011 (as amended in 2017) กำหนดให้การขายสินค้าบรรจุหีบห่อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ขายต้องแสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญบนฉลากของสินค้า ซึ่งรวมถึงวันหมดอายุ ยกเว้นเดือนปีที่ผลิตหรือบรรจุสินค้าไว้บนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซให้ผู้ซื้อได้ทราบ¹⁶ และ Consumer

¹²Codex Alimentarius international food standards, **Experts agree Codex can build trust in food sold online** [Online], Available URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/news-and-events/news-details/it/c/1202879/>, 2025 (May, 13).

¹³พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 30 และ 31.

¹⁴พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 32.

¹⁵ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 71 พ.ศ. 2567 ข้อ 4.

¹⁶Enlaw, **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ON THE CONSUMER PROTECTION ACT, 2019** [Online], Available URL: <https://enlaw.nls.ac.in/wp-content/uploads/2022/05/Consumer-Protection-Act-FAQ.pdf>, 2025 (March, 19).

Protection (E-Commerce) Rules, 2020 กำหนดให้ผู้ขายต้องแสดงวันหมดอายุของสินค้าไว้บนแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์เพื่อให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลวันหมดอายุของสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อสินค้านั้น¹⁷

แม้ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545¹⁸ จะกำหนดให้สิทธิผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคในการเลิกสัญญาและคืนสินค้าที่ซื้อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรับเงินคืนเต็มจำนวนได้ เช่นเดียวกับกฎหมายของสหภาพยุโรป¹⁹ และประเทศอินเดีย²⁰ ที่มีการกำหนดให้สิทธิผู้ซื้อในการเลิกสัญญาและคืนสินค้าได้เช่นกัน แม้จะมีการกำหนดเงื่อนไขแตกต่างกันไปบ้างในแต่ละประเทศ แต่สำหรับกรณีนี้ก็เป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ เนื่องจากยังคงสร้างภาระให้แก่ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคในกระบวนการเลิกสัญญาและคืนสินค้า ตลอดจนการคืนเงินค่าสินค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามาตรการทางกฎหมายยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ดังนั้น จึงควรต้องมีการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม

ประการที่สอง ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

วันหมดอายุของสินค้าถือเป็นข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคและเป็นข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อความปลอดภัยในการอุปโภคบริโภคสินค้า ในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต การให้ข้อมูลสินค้าของผู้ขายจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ซื้อไม่อาจเห็นและหยิบจับพิจารณาตัวสินค้าและข้อมูลบนตัวสินค้าได้ด้วยตัวเองโดยตรง ผู้ซื้อจะทราบข้อมูลของสินค้าตามที่ผู้ขายได้แจ้งให้ทราบและเท่าที่ผู้ขายได้แจ้งให้ทราบเท่านั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ขายที่จะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าให้ผู้ซื้อได้ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น แต่เมื่อพิจารณากฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ซึ่งก็คือ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 พบว่ามีการกำหนดให้ผู้ขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีหน้าที่ต้องแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ซื้อได้รับทราบ เช่น ชื่อผู้ขาย วันที่ส่งมอบสินค้า วิธีการชำระเงิน การรับประกันสินค้า รวมทั้งวิธีเลิกสัญญาและคืนสินค้า²¹ และมีประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 71 พ.ศ. 2567 เรื่อง การแสดงราคาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์

¹⁷Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 rule 6(5)(c).

¹⁸พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 ถึง 36.

¹⁹ECC-Net, **Cooling-Off Period** [Online], Available URL: <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/what-are-my-consumer-rights/shopping-rights/cooling-period>, 2025 (May, 18).

²⁰Advocate J.S. Rohilla, **Consumer Protection Laws for Online Shopping in India** [Online], Available URL: <https://jsrohilla.in/consumer-protection-laws-for-online-shopping-in-india/>, 2025 (March, 19).

²¹พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 30 และ 31.

กำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในการแสดงราคาและรายละเอียดของสินค้าไว้ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงราคาจำหน่ายปลีก ค่าบริการ รวมถึงประเภท ชนิด ลักษณะ ขนาด น้ำหนัก และรายละเอียดของสินค้า โดยการเขียน พิมพ์ หรือกระทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใดในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจนั้น ในลักษณะที่ชัดเจน ครบถ้วน เปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย²² แต่ไม่พบว่ามียกเว้นข้อยกเว้นใดกำหนดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีหน้าที่ต้องแจ้งข้อมูลสำคัญอย่างวันหมดอายุของสินค้าให้ผู้ซื้อได้รับทราบก่อนการซื้อสินค้า ผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จึงไม่แจ้งวันหมดอายุของสินค้าให้ผู้ซื้อทราบ ทำให้เกิดความไม่โปร่งใสในการซื้อขายสินค้า เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภค และพบปัญหาผู้ซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้รับสินค้าใกล้หมดอายุเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหภาพยุโรปและประเทศอินเดีย สหภาพยุโรปไม่มีกฎหมายฉบับใดกำหนดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ขายมีหน้าที่ต้องแจ้งวันหมดอายุของสินค้าให้ผู้ซื้อทราบก่อนการซื้อสินค้าเช่นเดียวกับประเทศไทย แต่ประเทศอินเดียมี The Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011 (as amended in 2017) กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้การขายสินค้าบรรจุหีบห่อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ขายต้องแสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญบนฉลากของสินค้า ซึ่งรวมถึงวันหมดอายุ ยกเว้นเดือนปีที่ผลิตหรือบรรจุสินค้าไว้บนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซให้ผู้ซื้อได้ทราบ²³ และ Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้ผู้ขายต้องแสดงวันหมดอายุของสินค้าไว้บนแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสามารถตัดสินใจอย่างรอบรู้ในขั้นตอนก่อนการซื้อสินค้า

ดังนั้น นอกจากการที่พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 กำหนดให้ผู้ขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีหน้าที่แจ้งสิทธิในการเลิกสัญญาและคืนสินค้าให้ผู้ซื้อได้ทราบว่าตนมีสิทธิในการเลิกสัญญาและคืนสินค้าได้หากไม่ต้องการรับสินค้านั้นไว้ ซึ่งเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ เมื่อปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้ซื้อไม่ได้รับทราบวันหมดอายุของสินค้าก่อนการซื้อสินค้า จึงสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุได้โดยการกำหนดหน้าที่ให้ผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตต้องแจ้งวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าให้ผู้ซื้อได้ทราบก่อนการซื้อสินค้า ซึ่งการกำหนดหน้าที่ของผู้ขายดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักสุจริต²⁴ที่ทำให้เกิดความโปร่งใสในการซื้อขาย และสอดคล้องกับทฤษฎีความรับผิดชอบทาง

²²ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 71 พ.ศ. 2567 ข้อ 4.

²³The Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011 (as amended in 2017) rule 6(1)(da).

²⁴ปรีดี เกษมทรัพย์, “หลักสุจริตคือหลักความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ,” ใน *อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพรองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สิงห์พันธุ์*, (ม.ป.ท.: ม.ป.พ., 2526), หน้า 141-149.

สัญญา²⁵ที่หากผู้ขายแจ้งวันหมดอายุของสินค้าไว้เช่นใด ถือเป็นการรับรองว่าสินค้าที่ผู้ซื้อจะได้รับจะมีอายุขั้นต่ำไม่น้อยกว่าที่ผู้ขายได้แจ้งไว้ หากสินค้าที่ผู้ซื้อได้รับไม่เป็นไปตามที่ผู้ขายแจ้ง ผู้ขายจึงมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบให้ผู้ขายเกิดความระมัดระวังในการให้ข้อมูลสินค้าแก่ผู้ซื้อและระมัดระวังในการขายสินค้าไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น ทำให้มาตรการทางกฎหมายสามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประการที่สาม ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบังคับทางกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการบังคับทางกฎหมายถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้กฎหมายมีความศักดิ์สิทธิ์และมีผลบังคับใช้ได้จริง ปัจจุบันพบว่าพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มีการกำหนดมาตรการบังคับทางกฎหมายสำหรับกรณีที่ผู้ขายไม่จัดทำเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือไม่ส่งมอบเอกสารการซื้อขายสินค้า หรือส่งมอบเอกสารการซื้อขายสินค้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ให้ต้องระวางโทษปรับ และกรณีที่ผู้ขายจัดทำเอกสารการซื้อขายสินค้าที่มีข้อความอันเป็นเท็จ ให้ต้องระวางโทษจำคุก หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่ยังไม่พบว่ามีมีการกำหนดมาตรการบังคับทางกฎหมายใดสำหรับกรณีที่ผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่แจ้งวันหมดอายุของสินค้าให้ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคได้รับทราบก่อนการซื้อสินค้า หรือแจ้งวันหมดอายุของสินค้าเป็นเท็จ หากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหภาพยุโรปและประเทศอินเดีย สหภาพยุโรปไม่มีการกำหนดมาตรการบังคับทางกฎหมายสำหรับกรณีดังกล่าวเช่นเดียวกับประเทศไทย แต่สำหรับประเทศอินเดียที่มีกฎหมายกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ในการแจ้งข้อมูลวันหมดอายุของสินค้าให้ผู้ซื้อได้ทราบก่อนการซื้อสินค้าไว้อย่างชัดเจน จึงมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับกรณดังกล่าวไว้โดยเฉพาะ โดยมีการลงโทษเป็นขั้นบันได ด้วยการกำหนดบทลงโทษที่หนักขึ้นสำหรับการกระทำความผิดซ้ำ²⁶ ซึ่งทำให้เห็นถึงเจตนาของผู้กระทำความผิดว่าเป็นการกระทำโดยเจตนาหรือเพียงแต่พลั้งพลาดไป และช่วยป้องกันการกระทำความผิดซ้ำ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย จึงเหมาะสมที่จะนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการบังคับทางกฎหมายของประเทศไทย

ดังนั้น เมื่อมีการเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นใหม่ จึงควรต้องมีการกำหนดมาตรการบังคับทางกฎหมายที่เหมาะสมสำหรับบทบัญญัติดังกล่าวควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้กฎหมายมีความศักดิ์สิทธิ์ มีผล

²⁵วิชญ์ เครื่องงาม, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซื้อขาย แลก เปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2549), หน้า 217-219.

²⁶Legal Metrology Act, 2009 section 36(1).

บังคับใช้ได้จริง และช่วยทำให้มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตสามารถบังคับใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษามาตรการทางกฎหมายและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตทั้ง 3 ประการที่ได้สรุปไว้แล้วนั้น เพื่อกำกับการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เพิ่มเติมมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยกำหนดให้การซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต หากผู้ขายไม่แสดงวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าให้ผู้ซื้อได้ทราบก่อนการซื้อสินค้า ในลักษณะที่ชัดเจน ครบถ้วน สามารถมองเห็นได้ง่าย การซื้อขายนั้นไม่มีผลผูกพันผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ไม่จำเป็นต้องยอมรับและผูกพันกับการซื้อขายสินค้าที่ไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรม โดยแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ในส่วนของหมวด 3 การคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 32 ซึ่งเดิมบัญญัติไว้ว่า

“มาตรา 32 การซื้อขายสินค้าหรือบริการใดที่ผู้ประกอบการขายตรง ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 30 หรือมาตรา 31 การซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค”

แก้ไขเพิ่มเติมให้ครอบคลุมถึงการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 30/1 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ขายในการแสดงวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการซื้อสินค้า ในลักษณะที่ชัดเจน ครบถ้วน สามารถมองเห็นได้ง่าย โดยใช้ถ้อยคำดังนี้

“มาตรา 32 การซื้อขายสินค้าหรือบริการใดที่ผู้ประกอบการขายตรง ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 30 มาตรา 30/1 หรือมาตรา 31 การซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค”

2. ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เพิ่มเติมหน้าที่ของผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยกำหนดให้ผู้ขายมีหน้าที่แจ้งข้อมูลวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าให้ผู้บริโภคทราบก่อนการซื้อสินค้า เพื่อป้องกันและแก้ไข

ปัญหาการขายสินค้าใกล้หมดอายุโดยปกปิดข้อมูลวันหมดอายุของสินค้า ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการซื้อขายสินค้า ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ในส่วนของหมวด 3 การคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 30/1 โดยใช้ถ้อยคำดังนี้

“มาตรา 30/1 ในการขายสินค้าโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้ ให้ผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรงแสดงวันหมดอายุที่ถูกต้องของสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรงนั้น ในลักษณะที่ชัดเจน ครอบคลุม สามารถมองเห็นได้ง่าย

หากสินค้าที่ผู้บริโภคได้รับมีอายุยาวนานกว่าวันหมดอายุที่ผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรงแสดงไว้ ให้ถือว่าผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรงแสดงวันหมดอายุของสินค้าถูกต้องแล้ว”

3. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบังคับทางกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพิ่มเติมมาตรการบังคับทางกฎหมายโดยกำหนดโทษสำหรับผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แสดงวันหมดอายุของสินค้าหรือแสดงวันหมดอายุของสินค้าเป็นเท็จ โดยการกำหนดโทษเป็นขั้นบันได ซึ่งการกระทำความผิดซ้ำจะได้รับโทษที่หนักขึ้น เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันการกระทำความผิดซ้ำ และสามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ขายสินค้าที่มีวันหมดอายุผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ได้ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ในส่วนของหมวด 7 บทกำหนดโทษ มาตรา 51/4 โดยใช้ถ้อยคำดังนี้

“มาตรา 51/4 ผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรงผู้ใดขายสินค้าโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้ ไม่แสดงวันหมดอายุของสินค้าหรือแสดงวันหมดอายุของสินค้าเป็นเท็จ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท

หากเป็นการกระทำความผิดครั้งที่สอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

หากเป็นการกระทำความผิดครั้งที่สามและครั้งต่อ ๆ ไป ต้องระวางโทษปรับไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนบาท แต่ไม่เกินสองแสนบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือทั้งจำทั้งปรับ”

เอกสารอ้างอิง

จิราพร ร้อยละลี, “ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า,” วารสารกฎหมาย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 3 (สิงหาคม 2555): 257.

ปรีดี เกษมทรัพย์, “หลักสุจริตคือหลักความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ,” ใน อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สิงห์พันธุ์, (ม.ป.ท.: ม.ป.พ., 2526), หน้า 141-149.

ไพฑูริศ เอกจริยกร, คำอธิบายซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 11 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2564), หน้า 199-200.

วิษณุ เครืองาม, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2549), หน้า 217-219.

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510.

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545.

พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558.

ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 71 พ.ศ. 2567.

Advocate J.S. Rohilla, **Consumer Protection Laws for Online Shopping in India** [Online], Available URL: <https://jsrohilla.in/consumer-protection-laws-for-online-shopping-in-india/>, 2025 (March, 19).

Codex Alimentarius international food standards, **Experts agree Codex can build trust in food sold online** [Online], Available URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/news-and-events/news-details/it/c/1202879/>, 2025 (May, 13).

ECC-Net, **Cooling-Off Period** [Online], Available URL: <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/what-are-my-consumer-rights/shopping-rights/cooling-period>, 2025 (May, 18).

Enlaw, **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ON THE CONSUMER PROTECTION ACT, 2019** [Online], Available URL: <https://enlaw.nls.ac.in/wp-content/uploads/2022/05/Consumer-Protection-Act-FAQ.pdf>, 2025 (March, 19).

The Legal Metrology Act, 2009.

The Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011 (as amended in 2017).

Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020.

