

ปัญหากฎหมายในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์:

ศึกษากรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

LEGAL ISSUE OF DECLARATION OF INTENTION IN ELECTRONICS CONTRACT: STUDY OF PURCHASING PRODUCTS THROUGH SOCIAL MEDIA OF ELDERLY CONSUMERS

ชญาณภา ลมัยวงษ์¹ อาทิตยา โภคสุทธิ์² และ กันยารัตน์ ชาติวีระธรรม³

Chayanapa Lamaiwong, Athidtaya Pokkasut and Kanyarat

Article History

Received: 22-12-2021; Revised: 15-06-2022; Accepted: 07-02-2023

<https://doi.org/10.14456/issc.2023.48>

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุ 2) ศึกษาหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และ 3) วิเคราะห์ปัญหากฎหมายและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสาร

ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการบริการและการจัดส่ง รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสาร ในด้านรูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุแบ่งออกเป็นแบบตอบสนองทันที และแบบที่ไม่สามารถตอบสนองได้ในทันที ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบัน

2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562) และพิจารณาหลักกฎหมายทั่วไปในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ประกอบ

3) ปัญหากฎหมายได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบัญญัติของกฎหมาย ขาดความทันสมัย และขาดความสอดคล้องกันระหว่างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การขาดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการทำธุรกรรม หรือสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ปัญหาความไม่เป็นธรรม การถูกเอาเปรียบ การถูกฉ้อโกง และการละเมิดสิทธิในการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์

¹⁻³ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Faculty of Law, Rambhai Barni Rajabhat University

E-mail: sky_orchid@hotmail.com *Corresponding author

และ ข้อเสนอแนะทางกฎหมาย ได้แก่ การมีบทบัญญัติเฉพาะในด้านการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ การแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 การเพิ่มบทกำหนดโทษในการกระทำผิด การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และการวางระบบเพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: กฎหมายการซื้อขาย; สัญญาอิเล็กทรอนิกส์; การซื้อขายสินค้าออนไลน์; ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The objectives of this article were 1) to study the patterns of declaration of intention in electronic contracts and shopping behaviors of elderly people through social media; 2) to study the legal principles related to declaration of intention in electronic contracts and 3) to analyze legal problems and legal recommendations regarding to declaration of intention in electronic contracts in case of shopping behaviors of elderly people through social media. The research employed the qualitative approach by using document analysis.

The findings found that:

1) shopping decision-making behaviors of elderly people through social media affected by the factors on service and delivery, including on information provision. In terms of the patterns of declaration of intention in electronic contracts and shopping behaviors of elderly people through social media, they are divided into Real Time and Non-Real Time patterns which are popularly used these days.

2) the relevant laws were: Electronic Transactions Act B.E. 2544 (Amended No. 4 B.E. 2562), Unfair Contract Terms Act, B.E. 2540 (1997), and other related principle laws in the civil and commercial code are also considered.

3) legal problems included the unclarity of law provisions, the lack of modernity and the lack of consistency between relevant laws, the lack of supervisory authorities for transactions or electronic contracts in case of elderly people's online shopping, problems of the injustice of exploitation, fraud, and infringement of the right in product purchasing through social media. Legal recommendations were presence of specific provisions in declaration of intention in electronic contracts and shopping behaviors through social media especially for elderly people, additional amendments to the details of the Consumer Protection Act B.E. 2522, the increase of penalties for offenses, legal assistance in case of unfairness in online shopping for elderly people, and a setup of system to prepare for the readiness of the relevant agencies.

Keywords: Sale Law; Electronic Contracts; Online Products Purchasing; Elderly People

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราการเพิ่มประชากรผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ซึ่งคาดว่าประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ในปี.ศ. 2564 แนวโน้มการเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ พบว่ามีอัตราการเข้าถึงที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรทัศน์ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) อินตาแกรม (Instagram) ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นที่ทราบกันดีว่าในปัจจุบันมีการทำธุรกิจการค้าบนเครือข่ายออนไลน์มากขึ้นประกอบกับอุตสาหกรรม และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ของประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การทำธุรกิจลักษณะดังกล่าว ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว การซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหรือบนเครือข่ายออนไลน์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว การซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ผู้ซื้อจะทำการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์เท่านั้น ไม่เห็นหรือสัมผัสตัวสินค้าก่อนที่จะทำการซื้อเหมือนกับการซื้อในห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าทั่วไป ทำให้วิธีการดำรงชีวิตต้องปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันสร้างความอยู่รอดทางด้านธุรกิจ สร้างความเจริญมั่งคั่ง การพัฒนาธุรกิจของสังคมโลกไปสู่การซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการทำธุรกิจลักษณะนี้เป็นการขายตรงสู่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นการเปิดกว้าง ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างง่ายดาย สภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันทุกวันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้สูงอายุสามารถสื่อสารได้มากกว่าการพูดคุย ทั้งการส่งรูปภาพ คลิปวิดีโอ และทำให้ช่องทางการสื่อสารกว้างมากขึ้น และจากจุดนี้ปัญหาการใช้งานก็จะเริ่มตามมาเรื่อย ๆ เพราะสถานการณ์ปัจจุบันมีวิชาชีพที่ใช้การสร้างโปรไฟล์ส่วนตัวที่ปลอมแปลงขึ้นมาเพื่อต้มตุ๋นหลอกลวงเหยื่อ และผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยที่ต้องสูญเสียเงินทองผ่านการหลอกลวงในสังคมออนไลน์

ประเทศไทยถึงแม้มีกฎหมายที่ให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ตลอดจนมีพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แต่กฎหมายดังกล่าวก็ไม่ได้มีบทบัญญัติเฉพาะที่กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้องการแจ้งข้อมูลก่อนทำสัญญา รวมถึงผลทางกฎหมายที่เกิดจากการไม่แจ้งข้อมูลดังกล่าว นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนเรื่องกำหนดเวลาในการส่งมอบสินค้า และปัญหาเกี่ยวกับการเลิกสัญญา ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องเสียเปรียบและไม่ได้ได้รับความธรรมจากการสัญญา (วรภรณ์ วนาพิทักษ์, 2562) กอปรกับปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาททางธุรกิจในรูปแบบใหม่ เป็นการซื้อขายสินค้าที่ผู้ซื้อตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน โดยไม่ได้สัมผัสกับตัวสินค้าหรือผู้ขายโดยตรง ทำให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการผิดสัญญาเพราะผู้ประกอบการบางรายแสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการ โดยที่ผู้ซื้อไม่อาจทราบได้ว่าการเสนอขายสินค้านั้นเป็นความจริงหรือไม่ ผู้ขายส่วนใหญ่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการกับหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐไม่สามารถควบคุมดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคได้ แม้การจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ แต่การบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพและไม่มีผลใช้บังคับอย่างจริงจัง รวมถึงกฎหมายมีอัตราโทษค่อนข้างต่ำจึงทำให้ผู้ประกอบการไม่เกรงกลัว และเมื่อมีการผิดสัญญา ผู้บริโภคไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ (ศลิษา ทองโชติ ประทีป ทับอัตรานนท์ และสอาด หอมมณี, 2558) แต่อย่างไรก็ดี การซื้อขายออนไลน์ของผู้สูงอายุ เป็นส่วนหนึ่งของการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า กฎหมายที่จะนำมาปรับใช้กับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังมีข้อหว่อ พัฒนาได้ไม่ทันกับเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จึงเกิดปัญหาหลักกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาดความเหมาะสมต่อรูปแบบการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุในการแสดงเจตนาทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ และการปรับใช้กฎหมายที่มีอยู่ในการคุ้มครองผู้สูงอายุในการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ยังมีความบกพร่อง จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษา “ปัญหากฎหมายในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้

สูงอายุ” เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และรูปแบบการแสดงผลในสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ และศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงผลในสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย และให้ข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปกป้องสิทธิ และคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาารูปแบบของการแสดงผลในสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุ
2. ศึกษาหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงผลในสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ
3. วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงผลในสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการเกิดสัญญา การแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะการซื้อขายออนไลน์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาและการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบวิเคราะห์ภาพรวมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ 2) แบบวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และ 3) แบบวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

3. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายออนไลน์ จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายของผู้สูงอายุ จำนวน 1 ท่าน

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยใช้แบบวิเคราะห์ภาพรวมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุ แบบวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และแบบวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาและให้ข้อเสนอแนะทางกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ

5. ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร

6. เรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุ 2) หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และ 3) วิเคราะห์ปัญหากฎหมายและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

7. ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะของการวิจัยเอกสาร (Documentary research) มุ่งศึกษา 1) หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในลักษณะสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ การแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากหลักกฎหมายของประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 2) รูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และภาพรวมของพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุในประเทศไทย 3) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหากฎหมายและให้ข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

2) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2564 - พฤศจิกายน 2564

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเป็น 3 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. รูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทางเครือข่ายออนไลน์ของผู้สูงอายุ

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการบริการและการจัดส่ง รวมไปถึงปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า พบว่า เฟซบุ๊กและไลน์ เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

รูปแบบของการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 1) การแสดงเจตนาผ่านสื่อออนไลน์แบบตอบสนองทันที (Real Time) ได้แก่ Skype, FaceTime หรือ Chat Room 2) การแสดงเจตนาผ่านสื่อออนไลน์แบบไม่สามารถตอบสนองได้ในทันที (Non-Real Time) ได้แก่ Email, Line Message หรือ Facebook Message

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์

หลักการสำคัญประการหนึ่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562) ที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดไว้คือ คำเสนอหรือคำสนองในการทำสัญญาอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอหรือคำสนองเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ถึงการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงได้รับการยอมรับถึงผลทางกฎหมายที่คู่สัญญาต้องมีความผูกพันตามสิทธิหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบ ที่เกิดจากสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ๆ เรื่องใดที่พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562) มิได้มีการบัญญัติไว้ จะต้องกลับไปพิจารณาหลักกฎหมายทั่วไปในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในด้านการคุ้มครองในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุโดยตรง หากแต่นำพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562) มาปรับใช้ เรื่องใดที่พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562) มิได้มีการบัญญัติไว้ จะต้องกลับไปพิจารณาหลักกฎหมายทั่วไปในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรประเทศไทย พ.ศ.2560 มีหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าทุกประเภท และสิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน ตามมาตรา 61 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 สำหรับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับการชดเชยความเสียหาย กรณีได้สินค้าไม่ตรงตามคำโฆษณา โดยสิทธิของผู้บริโภคตามที่กฎหมายได้กำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อที่จะทำให้การซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการเป็นไปอย่างเป็นธรรม ได้แก่ 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภครวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว 4) สิทธิที่จะความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1-4 ดังกล่าว

ในส่วนของประมวลกฎหมายอาญา มีการกำกับดูแลการประกอบกิจการที่มีเจตนาทุจริต ฉ้อโกง หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง ที่หลอกลวงเอาทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวง หรือบุคคลที่สาม ในทางกฎหมายนั้น ความผิดฐานฉ้อโกง ตามมาตรา 341 และ มาตรา 343

นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 กำหนดให้ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น และกำหนดประเภทของข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่สัญญาจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง (มาตรา 4)

3. ปัญหากฎหมายและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ปัญหากฎหมายที่พบเป็นความไม่ชัดเจนในบทบัญญัติของกฎหมาย ขาดความทันสมัยและความสอดคล้องกันระหว่างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และขาดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการทำธุรกรรม หรือสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ดังนั้นจึงควรมีบทบัญญัติเฉพาะในด้านการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ การเพิ่มบทกำหนดโทษในการกระทำความผิดในกฎหมายอาญา การแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และการวางระบบเพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหากฎหมายในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ทิศทางของกฎหมายแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ในประเทศไทยมีการบัญญัติกฎหมายโดยการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ แต่การบังคับใช้ยังไม่ชัดเจน และยังไม่มีความหมายลำดับรองที่กำหนดรายละเอียดอย่างเพียงพอ รวมถึงไม่พบบทบัญญัติที่ชัดเจนสำหรับผู้สูงอายุ หากแต่สามารถนำกฎหมายของสหภาพยุโรปมาเป็นแบบอย่างในการร่างกฎหมาย โดยคณะกรรมการสิทธิการแห่งสหภาพยุโรป ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้ในรูปของกฎระเบียบ (Directives) โดยในส่วนของข้อกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในการทำสัญญาซื้อขายสินค้า คณะกรรมาธิการสหภาพยุโรปได้ตรากฎระเบียบ Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sales of consumer goods and associated guarantees เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคและการรับประกันคุณภาพของสินค้า และมีกฎระเบียบที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาฉบับอื่น คือ Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts ที่กำหนดห้ามผู้ประกอบการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา ต่อมาจึงได้มีการตรา Directive 2011/ 83/ EC on Consumer Rights ขึ้นเพื่อใช้บังคับกับการทำสัญญาซื้อขายซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางรวมถึงสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคในการทำสัญญาซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง รวมทั้งกำหนดหน้าที่ในการส่งมอบสินค้า ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์การเลิกสัญญาแบบ Cooling-off period และผลของการเลิกสัญญา โดยกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถบอกเลิกสัญญาได้ภายใน 14 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้า โดยวิธีการ

เลิกสัญญาอาจกระทำด้วยการแสดงเจตนาโดยวาจาทางโทรศัพท์ หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งคืนสินค้าพร้อมด้วยข้อความที่ชัดเจนก็ได้ และผู้ประกอบการจะต้องคืนเงินเต็มจำนวนภายใน 14 วันนับจากวันที่ได้ทราบถึงการแสดงเจตนาเลิกสัญญาของผู้บริโภค (European Commission, 2018 อ้างถึงใน วราภรณ์ วนาพิทักษ์, 2562)

2. การให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ควรมีการชี้แจงข้อมูลทางกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม และการฉ้อโกง กล่าวคือ สั่งซื้อสินค้าโดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือผ่านบัตรเครดิตแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง สินค้าไม่ได้มาตรฐาน สินค้าไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ติดต่อผู้ขายไม่ได้ การโฆษณาโอ้อวดเกินจริง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (2564) ที่ได้กำหนดแนวทางเบื้องต้นคือ หากพบปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขาย พบสินค้าชำรุด ไม่ตรงตามที่สั่ง ได้รับสินค้าไม่ครบ ไม่ตรงตามคำโฆษณา หรือ สินค้าหมดอายุ สามารถดำเนินการโดย 1) รวบรวมหลักฐาน ใบสั่งซื้อสินค้าหรือคำสั่งซื้อสินค้า ข้อความสนทนาการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย ข้อมูลร้านค้า หลักฐานการชำระเงิน ถ่ายรูปสินค้าและเก็บสินค้าไว้เป็นหลักฐาน 2) ติดต่อผู้ขายให้แก้ไขปัญห 2.1) กรณีซื้อแล้วพบปัญหาทันที หรือพบหลังจากนั้นซึ่งไม่เกินระยะเวลาเงื่อนไขการคืนของผู้ขาย ให้รีบดำเนินการส่งคืนสินค้าหรือเคลมสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเรียกร้องให้ผู้ขายแก้ไข หรือคืนเงิน โดยทำตามขั้นตอนที่ร้านค้าแจ้งไว้ในเว็บไซต์ 2.2) กรณีพ้นกำหนดระยะเวลาการรับประกันจากเว็บไซต์ของผู้ขาย ให้ดูว่ามีใบรับประกันตัวสินค้าหรือไม่ เพราะสินค้าบางประเภท เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จะมีการรับประกันโดยผู้ผลิตสินค้า ให้ติดต่อบริษัทผู้ผลิตโดยตรง และ 3) หากร้านค้าไม่รับผิดชอบให้นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อเป็นหลักฐาน ร้องเรียนกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนกฎหมายและปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย สอดคล้องกับบริบทของสังคม โดยมีบทบัญญัติเฉพาะในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ เพื่อการนำไปปรับใช้ในสถานการณ์จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรส่งเสริมการให้ความรู้ ความเข้าใจในกลุ่มผู้สูงอายุ ทั้งข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องระบบการใช้งานในการซื้อขายสินค้า และแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา และไม่ได้รับความเป็นธรรม

3. ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุโดยตรงในการแสดงเจตนาในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และมีการติดตามตรวจสอบทุกกรณีที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เคยซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย รวบรวมปัญหาและแนวทางแก้ไข หรือศึกษาเชิงลึกในการซื้อขายสินค้าบนเครือข่ายออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยละเอียด

2. ควรมีการทบทวนวิจัยเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การใช้สังคมออนไลน์ การประกอบอาชีพ

3. ควรมีการศึกษาการแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีอื่น นอกเหนือจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ

รายการอ้างอิง

- ณัฐธรรดา แสงจันทร์จิราธร. (2556). การคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพงศ์ ศรีพา. (2561). รายงานการศึกษาทางวิชาการ เรื่อง กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการเกิดสัญญาอิเล็กทรอนิกส์. สำนักกรมวิชาการ 1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธัญลักษณ์ สุนนานุสรณ์. (2561). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุกลุ่มเบบี้บูมเมอร์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. (2522). ราชกิจจานุเบกษา. 96 (ตอนที่ 72 ฉบับพิเศษ), หน้า 20-40.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา. 136 (ตอนที่ 69 ก), หน้า 96-114.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544. (2544). ราชกิจจานุเบกษา. 118 (ตอนที่ 112 ก), หน้า 26-42.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา. 136 (ตอนที่ 49 ก), หน้า 12-26.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540. (2540). ราชกิจจานุเบกษา. 114 (ตอนที่ 72 ก), หน้า 32-36.
- พินัย ณ นคร. (2561). กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในยุคดิจิทัล. วิทยุชน.
- ไพโรจน์ วายุภาพ. (2563). คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พับลิชชิง.
- ภารุจา บุญจรัสศรี. (2557). การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ : กรณีศึกษาเฉพาะเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2564, 14 มีนาคม). ซื้อสินค้าออนไลน์ แล้วพบปัญหาทำอย่างไรดี. <https://www.consumerthai.org/consumers-news/ffc-news/4414-how-to-complain-online-shopping.html>.
- วรารณ วนาพิทักษ์. (2562). การปรับปรุงกฎหมายเพื่อกำหนดความรับผิดชอบทางแพ่งของผู้ประกอบธุรกิจ ในทางสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 17(2), 74-90.
- ศลิษา ทองโชติ ประทีป ทับอิตตานนท์ และสอาด หอมมณี. (2558). การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 12(2), 114-124.
- ศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). สัญญาต้องเป็นสัญญา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สิทธิชัย จิระสันติโน. (2557). การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณี การซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Barry, Jenkins QC, Lloyd, Douglas-Jones and Sumnall. (2016). *Blackstone Guide to the Consumer Rights Act 2015*. Oxford University Press.
- Federal Trade Commission. (2016, 14 March). *FTC Issues Final Rule Amendments Related to the E-Warranty Act*. <https://www.ftc.gov/news-events/pressreleases/2016/09/ftc-issues-final-ruleamendments-related-e-warranty-act>.