

การศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์ Study of Guidelines for Developing Laws Related to Online Trading

วาชีณี ยศปัญญา*

คณะนิติศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Wachinee Yodpanya*

Faculty of Law, Royal Police Cadet Academy

Received: July 11, 2024 | Revised: November 6, 2024 | Accepted: November 13, 2024

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหา แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ 2) ให้ได้ข้อสรุปและนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทย โดยวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมสนทนากลุ่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ คือ 1) ปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่มีบทบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ 2) ปัญหาบทลงโทษตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กรณีผู้ขายสินค้าหลอกลวงผู้บริโภค เป็นโทษเบาไม่อาจข่มขู่ได้

ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มส่วนที่ 4 การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และเพิ่มบทกำหนดโทษ มาตรา 47 หากโฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และเพิ่มบทกำหนดโทษมาตรา 61/1 หากผู้ขายไม่ลงทะเบียน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

คำสำคัญ: การซื้อขายสินค้าออนไลน์, การพัฒนากฎหมาย, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, การหลอกลวงผู้บริโภค

* Email: wachinee14@gmail.com

Abstract

The objectives of this research study were to 1) examine the issues, concepts, theories, and laws related to online trade, and 2) draw conclusions and propose recommendations for the amendment of laws related to online trade in Thailand. qualitative research methods, with documentary research, in-depth interviews, and focus group discussions with legal experts who have at least 5 years. The research results found that the problems related to online shopping are: 1) issues regarding consumer protection measures in online trade, the Consumer Protection Act B.E. 2522 (1979) does not contain specific provisions for consumer protection in online shopping, and 2) issues related to penalties for violations of consumer protection measures in online trade, In the case where a seller deceives consumers, Additionally, It is a light penalty that cannot prevent or deter offenders.

The proposed recommendations included amending the Consumer Protection Act B.E. 2522 (1979) by adding Section 4 on Consumer Protection in Online Trade to Chapter 2 on Consumer Protection. Moreover, a penalty provision in Section 47 should be added stating that if an advertisement or label contains false information, the penalty shall be imprisonment for not more than 1 year, a fine of up to 300,000 baht, or both imprisonment and a fine. If the offender repeats the offense, the penalty shall be imprisonment for 2-5 years, a fine of 200,000-500,000 baht, or both. Additionally, a penalty provision in Section 61/1 should be added stating that if a seller fails to register, the penalty shall be imprisonment for not more than 1 year, a fine of up to 300,000 baht, or both. If the offender repeats the offense, the penalty shall be imprisonment for 2-5 years, a fine of 200,000-500,000 baht, or both.

Keywords: Online trade, legal development, Consumer Protection Act, consumer deception

บทนำ

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce: E-Commerce) ได้เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระบบเศรษฐกิจยุคปัจจุบันโดยเฉพาะภาคธุรกิจการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบคนไทยมีอัตราการใช้ช่องทางซื้อขายออนไลน์สูงที่สุดในโลก จากที่ผู้บริโภคให้ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์จึงมีผู้ประกอบการที่ไม่ชัดเจนบางส่วนใช้การโฆษณาชวนเชื่อมีสิ่งแอบ

แฝง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เช่น ผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งมาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง (Office of the Consumer Protection Board, 2022) ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าขายสินค้าออนไลน์ดังกล่าว แต่ยังคงพบการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จากรายงานสถิติการหลอกลวงทางออนไลน์ โดยกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.สอท.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีผู้เสียหายแจ้งความออนไลน์ผ่านทาง www.thaipoliceonline.go.th ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2567 มีการแจ้งความทั้งหมด 612,603 เรื่อง สร้างมูลค่าความเสียหายรวมทั้งสิ้น 69,186,829,589 บาท

ตารางที่ 1 รายงานสถิติการหลอกลวงทางออนไลน์ที่มีผู้เสียหายแจ้งความออนไลน์ 5 ลำดับแรก

ลำดับ	คดีแจ้งความออนไลน์	จำนวนคดี
1	คดีเกี่ยวกับการหลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์	296,042 คดี
2	คดีหลอกให้โอนเงิน	82,162 คดี
3	คดีหลอกให้กู้เงิน	63,878 คดี
4	คดีหลอกให้ลงทุน	45,787 คดี
5	คดีการข่มขู่ทางโทรศัพท์	42,404 คดี

ที่มา: Droidsans, 2024.

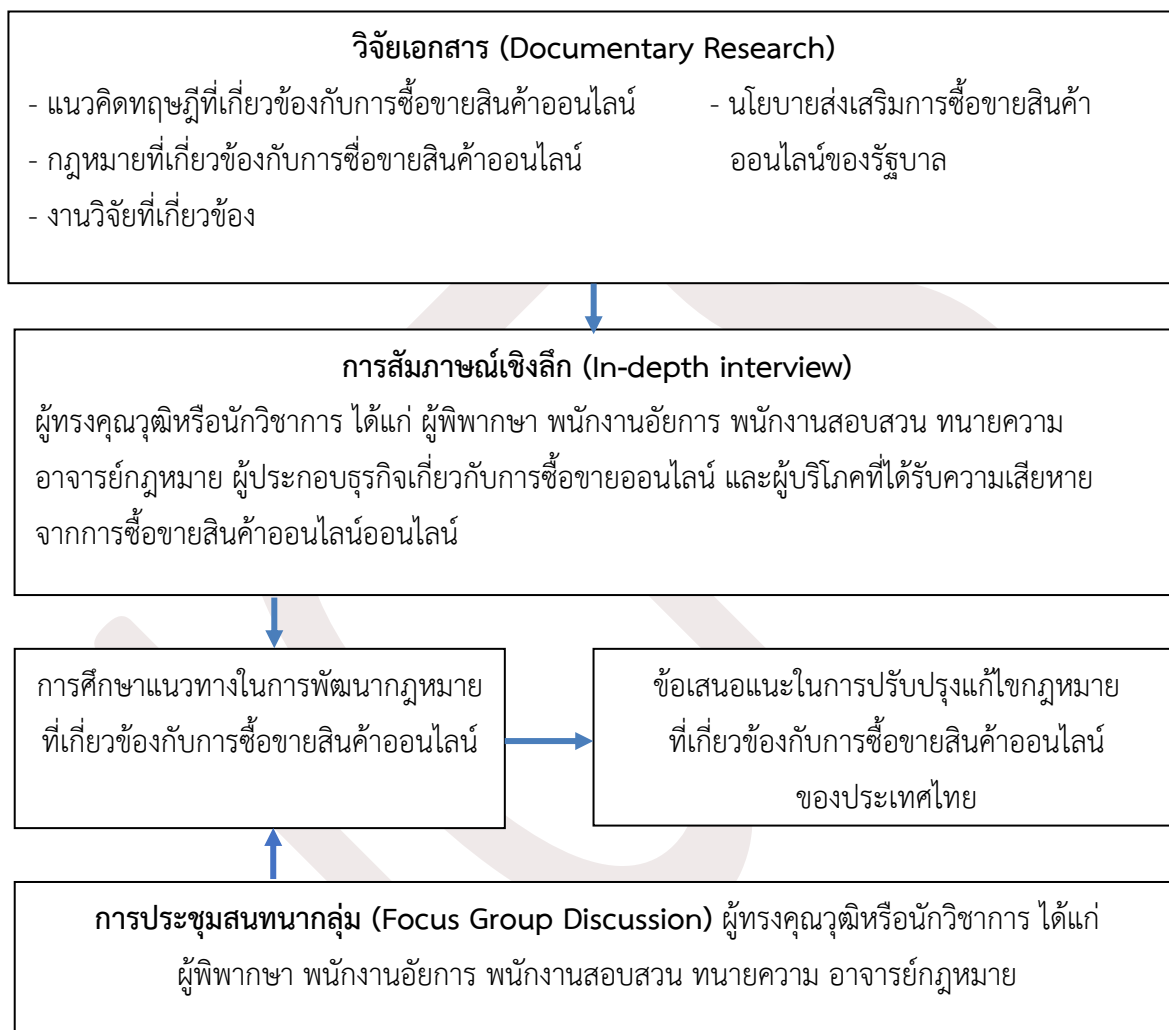
เมื่อพิจารณาจากรายงานสถิติการหลอกลวงทางออนไลน์ที่มีผู้เสียหายแจ้งความออนไลน์จะเห็นได้ว่า คดีเกี่ยวกับการหลอกลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์เป็นคดีที่มีการแจ้งความทางออนไลน์มากที่สุด จำนวน 296,042 คดี

แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์หลายฉบับ แต่กฎหมายที่มีอยู่ก็ยังไม่ทันสมัย มีบทบัญญัติที่ไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงกับรูปแบบของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในปัจจุบันได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาทบทวนมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ว่า มีความศักดิ์สิทธิ์ในการบังคับใช้กฎหมาย (Crime Control) หรือไม่เพียงพอ และยังมีช่องว่างทางกฎหมายอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนากฎหมายให้มีความทันสมัย อันจะช่วยสนับสนุน และควบคุมให้ธุรกิจการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีความเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภค เพื่อให้สอดคล้องกับทางปฏิบัติ และสามารถสร้างกลไกทางกฎหมายควบคุมการกระทำความผิดในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัญหา แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์
- 2) เพื่อให้ได้ข้อสรุปและนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

1) **แนวคิดการพัฒนากฎหมาย** เป็นการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้กฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือเจริญก้าวหน้าขึ้น โดยการพัฒนากฎหมายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการปกครองของประเทศ เพื่อให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้า กฎหมายจึงเป็นกลไกสำคัญที่มีผลต่อนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน (Terat, 2023)

2) ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ (Products Liability Theory)

หลักความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ ให้สิทธิเรียกร้องแก่บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่คู่สัญญา และนำเอาหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดมาใช้เพื่อกำหนดภาระการพิสูจน์ของผู้เสียหาย โดยไม่ต้องพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของจำเลยอีกต่อไป (Phungern, 2012)

3) ทฤษฎีหลักความรับผิดทางสัญญา (Contractual Liability Theory) ได้แก่ หลักความรับผิดในคำรับประกันสินค้า (Warranty) ข้อความใด ๆ ที่แสดงถึงการรับรองข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าว่าจะเป็นไปตามข้อความนั้น ๆ ผู้ประกอบธุรกิจที่แสดงข้อความยอมรับผิด หากมิได้เป็นไปตามคำรับรองนั้น (Phungern, 2012)

4) ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดทางอาญา การกระทำที่ควรกำหนดเป็นความผิดอาญาต้องเป็นการกระทำความผิดต่อสังคม ไม่ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ของการลงโทษ เป็นการปราบปราม มีการใช้บังคับกฎหมายอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม หลักการเกี่ยวกับการใช้กฎหมายอาญาเพื่อกำหนดความรับผิดทางอาญาจะต้องพิจารณาถึงหลักสากลว่า “ไม่มีความผิด ไม่มีกฎหมาย ไม่มีโทษ” (Suthiyothin, 2023)

5) ทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน เนื่องจากมนุษย์มีอิสระที่จะคิด และมีอิสระที่จะกระทำตามลัทธิความเชื่อเรื่องเจตจำนงอิสระ (Free Will) โดยเมื่อมีการกระทำผิดกฎหมายต้องรับโทษ จึงต้องได้รับโทษเป็นการตอบแทนจากการกระทำผิดนั้นอย่างสาสมกับความผิดที่ทำลงไป อันเป็นการรับผิดชอบต่อการกระทำของตน (Suthiyothin, 2023)

6) ทฤษฎีการลงโทษเพื่อข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence) การลงโทษเป็นการกระทำเพื่อยับยั้งป้องกันไม่ให้มีการกระทำความผิดอีก โดยการยับยั้งป้องกันทั่วไปที่เน้นไปที่การยับยั้งป้องกันประชาชนทั่วไปไม่ให้กระทำความผิด และการยับยั้งป้องกันเฉพาะที่เน้นไปที่การยับยั้งป้องกันบุคคลที่เคยกระทำความผิดมาแล้วไม่ให้กระทำความผิดอีก (Suthiyothin, 2023)

7) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มุ่งเน้นการแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้เอื้อต่อการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา โดยการผลักดันสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค (Office of the Consumer Protection Board, 2023)

8) กฎหมายเกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทย

(8.1) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป ได้กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค โดยจัดให้มีองค์กรของรัฐเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานส่วนราชการในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค จัดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ด้านความปลอดภัย ด้านฉลาก ด้านสัญญา และการคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น มีการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของการเตือนภัยแก่ผู้บริโภคปรากฏอยู่ในมาตรา 10 (3) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้า มีบทกำหนด

โทษสำหรับคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 47 กรณีผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์โดยผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งมาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง ผู้ขายต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้ากระทำความผิดซ้ำอีกต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(8.2) ความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา การซื้อขายออนไลน์ที่มีเจตนาทุจริตฉ้อโกง หลอกลวงผู้อื่น ปกปิดความจริง หลอกลวงเอาทรัพย์สินจากผู้อื่น เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ตามมาตรา 341 ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้การหลอกลวงขายสินค้าออนไลน์หากได้กระทำต่อประชาชน ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 343

(8.3) ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 การซื้อขายออนไลน์หากชำระเงินแล้วไม่ส่งของ ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ถือว่าเป็นความผิดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยเป็นเท็จ ต้องรับโทษปรับไม่เกิน 100,000 บาท ตามมาตรา 11

(8.4) กฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การซื้อขายออนไลน์หากเป็นกรณีสินค้าที่ส่งมอบมีสภาพชำรุดบกพร่องไม่ตรงกับคำสั่งซื้อผู้ขายยังต้องรับผิดชอบในการส่งมอบทรัพย์สินไม่ตรงตามสัญญา ตามมาตรา 465 และต้องรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่อง ตามมาตรา 472

เมื่อพิจารณามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และกฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กรณีบทลงโทษผู้ขายกระทำความผิดดังกล่าวข้างต้น เป็นบทลงโทษที่ไม่สามารถป้องกันช่วยเหลือผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ และกฎหมายดังกล่าวข้างต้นให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าบริการเป็นการทั่วไป แต่ไม่ได้คุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และไม่มีบทบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคในตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ จึงไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

9) กฎหมายเกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของต่างประเทศ

(9.1) ประเทศแคนาดา มีกฎหมายเอกรูปว่าด้วยสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต (Internet Sales Contract Harmonization Template) โดยมีความประสงค์ที่จะนำไปใช้กับมณฑลและเขตปกครองพิเศษเพื่อเป็นกฎหมายที่มีรูปแบบอย่างเดียวกันในการคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการด้วยกัน กล่าวคือ ข้อมูลสำหรับผู้บริโภค การยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ต และภาระหน้าที่ของผู้ขายเกี่ยวกับการยกเลิกสัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อกำหนดสิทธิและหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ ได้แก่ 1) การเปิดเผยข้อมูลผู้ขายจะต้องทำการเปิดเผยข้อมูลก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าทำสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์ 2) การทำสัญญา ผู้ขายจะต้องจัดทำสัญญาและสำเนาส่งให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วันนับ

จากทำสัญญา 3) การยกเลิกสัญญาผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายออนไลน์ได้ ภายใน 7 วันจากรับ
สำเนาสัญญา หรือยกเลิกสัญญาเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหากพบว่าผู้ขายไม่ส่งมอบสินค้าได้
ภายใน 30 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หรือภายใน 30 วันนับจากวันที่มีการลงนามในสัญญา 4) ศาลอาจใช้
ดุลพินิจเยียวยาการยกเลิกสัญญาหรือมีคำสั่งใด ๆ ที่เห็นสมควร 5) ผู้บริโภคยกเลิกสัญญาเป็นหนังสือโดย
แจ้งผู้ขายด้วยไปรษณีย์ลงทะเบียน โทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล 6) ผลของการยกเลิกสัญญา ถือว่าไม่เคยมี
การทำสัญญาต่อกันมาก่อน ยกเลิกธุรกรรม ผู้ค้าประกัน สินค้า 7) ความรับผิดชอบในการยกเลิกสัญญา
สัญญาถูกยกเลิกภายใน 15 วัน ผู้ขายจะต้องคืนเงินค่าสินค้าทั้งหมด ผู้บริโภคจะต้องส่งคืนสินค้ากลับไปให้
ผู้ขายในสภาพที่ไม่ได้ใช้หรือในสภาพเดียวกันกับที่สินค้าได้ถูกส่งมา ผู้ขายจะต้องยอมรับคืนสินค้าจาก
ผู้บริโภค ผู้ขายเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับการคืนสินค้า 8) การคืนเงิน หากผู้บริโภคยกเลิกสัญญา
และผู้ขายไม่ได้คืนเงินภายใน 15 วัน ผู้บริโภคอาจขอเงินคืนเงินได้ 9) สิทธิไล่เบี้ยของผู้บริโภคเกี่ยวกับ
ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต กรณีผู้บริโภคได้จ่ายค่าซื้อขายสินค้าอาจร้องขอยกเลิกรายการค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต
และดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิยกเลิกสัญญาได้ (Jirapa Phongphan, 2014)

(9.2) ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมาย Consumer Protection Laws and Regulations
USA 2023 เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า ซึ่งรวมถึงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ หากมีการ
กระทำหรือการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมหรือหลอกลวง สินค้าหรือบริการมีมาตรฐาน คุณภาพ โฆษณาที่เป็นเท็จ
มีการเยียวยาชดเชยค่าเสียหายทางการเงิน ค่าเสียหายเชิงลงโทษ มีกฎหมายควบคุมการโฆษณาสินค้าและ
บริการและการทำการตลาดผ่านทางอีเมลเรียกว่า Controlling the Assault of Non-Solicited
Pornography and Marketing Act of 2003 (CAN-SPAM Act) หากมีการฝ่าฝืนกฎหมายอาจจะถูก
ลงโทษปรับไม่เกิน 16,000 เหรียญ หรือคิดเป็นเงินประเทศไทยประมาณ 560,000 บาท (Information
Center for Thai Business in the United States, 2023)

(9.3) ประเทศสิงคโปร์ มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (การค้าที่เป็นธรรม) (Consumer
Protection (Fair Trading) Act: CPFTA) เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม
จากการซื้อสินค้า รวมถึงบัญญัติสิทธิอื่น ๆ ของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
หรือหลักการที่กำหนด มีการแก้ไขพระราชบัญญัติดังกล่าวเพิ่มเติมในส่วนของ The Lemon Law ซึ่งให้
สิทธิแก่ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง อันเป็นการคุ้มครอง
ผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ได้รับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผู้ขายให้
รับผิดชอบได้ภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ได้รับสินค้า และจะต้องเป็นความชำรุดบกพร่องที่มีอยู่ขณะทำ
สัญญาซื้อขายหรือขณะส่งมอบสินค้า โดยให้สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้า
ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย หากสินค้าที่ได้รับนั้นไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพหรือมีความชำรุด
บกพร่อง เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า ซึ่งรวมถึงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (Jirapa
Phongphan, 2014)

10) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chellappa and Pavlou (2002) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการป้องกันความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ซื้อ พบว่า การซื้อขายสินค้าออนไลน์สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ผู้ซื้อรู้สึกถึงความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นหากผู้ขายสามารถรับประกันความปลอดภัยในการซื้อสินค้า รวมถึงออกแบบกลไกการป้องกันความปลอดภัยภายในเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ

Taweeyot Sriket (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผู้บริโภคกับปัญหาการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์ พบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอยู่แล้ว แต่ในบางกรณีก็ไม่อาจยับยั้งหรือระงับการกระทำผิดทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อสินค้าได้ทันที่ จึงต้องมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อเป็นการทั่วไป มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าและผู้โฆษณาต่อผู้ซื้อสินค้าเพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้ซื้อสินค้า

Kanchana Sukhabun (2021) ทำการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ เปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ ล้วนแล้วแต่มีการพัฒนากฎหมายให้เท่าทันเทคโนโลยีออนไลน์ที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วโดยมีมาตรการรับรองความมั่นคงของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคล การคุ้มครองผู้ซื้อสินค้า รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม และการฉ้อโกง

Electronic Transactions Development Agency (2022) ได้ทำการวิจัย เรื่องบทบาทภาครัฐในการสนับสนุน E-Commerce (Government Support of E-Commerce) พบว่า ควรต้องมีการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะกฎหมายและการส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกรอบกฎหมายที่คุ้มครองผู้ซื้อสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ จากหลักฐานการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าบทบัญญัติทางกฎหมายของไทยอาจยังมีช่องโหว่บางประการในการบังคับยับยั้งการกระทำผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์

กล่าวโดยสรุป การศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวความคิดการพัฒนากฎหมาย ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ ทฤษฎีหลักความรับผิดทางสัญญา ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดทางอาญา ทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้แค้น ทฤษฎีการลงโทษเพื่อข่มขู่ยับยั้ง ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) กฎหมายประเทศไทย ได้แก่ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ประมวลกฎหมายอาญาเกี่ยวกับความผิดฐานฉ้อโกง ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 กฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้แก่ ประเทศแคนาดา ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสิงคโปร์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากฎหมาย ทำให้เกิดกระบวนการทางธุรกิจมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย อันจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการซื้อขายออนไลน์ที่ถูกต้องเป็นธรรมต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธีการ ดังนี้

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวคิดการพัฒนากฎหมาย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กฎหมายประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทยให้สามารถเป็นกลไกในการควบคุมการกระทำผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face) จากผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือนักวิชาการที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานกระบวนการยุติธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ 5 ปี ขึ้นไป ระดับชำนาญงาน จำนวน 22 คน ได้แก่ ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน ทนายความ อาจารย์กฎหมาย ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อศึกษาปัญหาทางกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทย

3) การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือนักวิชาการที่มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานกระบวนการยุติธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ที่มีประสบการณ์ในสาขาที่เกี่ยวข้อง 5 ปี ขึ้นไป ระดับชำนาญการ จำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน ทนายความ อาจารย์กฎหมาย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับบุคคลตามข้อ 2) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของไทย มีปัญหาและจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในการบังคับใช้หรือไม่ อย่างไร ควรมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทยอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมสนทนากลุ่มครบถ้วนแล้ว ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหา และประมวลสรุปผลการวิจัย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทยต่อไป

จริยธรรมการวิจัย

เป็นโครงการที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล ตามเอกสารรับรองเลขที่ 651207-050 รหัสโครงการวิจัย FSRPCA-IRB-65053

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยการนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) ปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิหรือนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า ปัจจุบันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้แก่ ผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้อิง ถือว่าผู้ขายมีความผิดฐานฉ้อโกงหรือฉ้อโกงประชาชนตามประมวลกฎหมายอาญา มีความผิดฐานส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยเป็นเท็จตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ต้องรับผิดชอบในการส่งมอบทรัพย์สินไม่ตรงตามสัญญาหรือรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในการดำเนินการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของการเตือนภัยแก่ผู้บริโภคปรากฏอยู่ในมาตรา 10 (3) ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้า เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป อย่างไรก็ตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวยังไม่ได้คุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบสัญญา การจัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ตรวจสอบการโฆษณา บทลงโทษในกรณีที่ผู้ประกอบการได้กระทำการใด ๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายและกำหนดวิธีการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค และยังไม่มีมาตรการกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ ทั้งในด้านของการทำธุรกรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ทำให้การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพ และไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในบริบทของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้าและบริการด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

2) ปัญหาบทลงโทษตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิหรือนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า เมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์โดยผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่ง

สินค้าไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้ส่ง ถือว่าเข้าข่ายความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เมื่อพิจารณาแล้วเป็นบทกำหนดโทษที่เบาใช้บังคับมานานไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน ไม่สามารถป้องกันข่มขู่ยับยั้งผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 9, มาตรา 10, มาตรา 11 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นใหม่ได้กำหนดให้ความผิดฐานเปิดบัญชีมาต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือเพียงโฆษณาเพื่อให้มีการซื้อขายบัญชีม้าหรือซิมโทรศัพท์ ต้องรับโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี และปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นบทกำหนดโทษที่หนักขึ้นแม้เพียงโฆษณาซื้อขายก็ผิดแล้ว อนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 4 โดยเพิ่มเติม การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้ขายไว้ กล่าวคือ ผู้ขายจะต้องลงทะเบียนผู้ขายกับคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ดังนั้น ควรกำหนดโทษหากผู้ขายไม่ลงทะเบียนไว้ด้วย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผล การวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ปัญหาทางกฎหมายการซื้อขายสินค้าออนไลน์

(1.1) ปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ปัจจุบันพบการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้แก่ ผู้ซื้อชำระเงินแล้ว ผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้ส่ง ถือว่าผู้ขายมีความผิดฐานกรณีฉ้อโกงและฉ้อโกงประชาชนตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341, มาตรา 343 เป็นความผิดส่งข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 11 ต้องรับผิดในการส่งมอบทรัพย์สินไม่ตรงตามสัญญาหรือรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 465, มาตรา 472 เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดซ้ำอีกต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในการดำเนินการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหากฎการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของการเตือนภัยแก่ผู้บริโภคปรากฏอยู่ในมาตรา 10 (3) ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียต่อสิทธิของผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาแล้วพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านความปลอดภัย ด้านฉลาก ด้านสัญญา และการคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวยังไม่ได้คุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบสัญญามาตรฐาน การจัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ตรวจสอบการโฆษณา บทลงโทษกรณีผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ได้กระทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายและกำหนดวิธีการเยียวยาความเสียหายเพื่อชดใช้เป็นตัวเงิน และยังไม่มีการออกกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ ทั้งในด้านของการทำธุรกรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการผลักดันให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ในลักษณะการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิมีโอกาส และช่องทางที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น แต่ถึงกระนั้นกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคหลายประเด็น ยังเป็นไปด้วยความยากลำบาก ขาดประสิทธิภาพ และไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในบริบทของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้าและบริการด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เมื่อพิจารณากฎหมายต่างประเทศ เช่น ประเทศแคนาดามีกฎหมายเอกรูปว่าด้วยสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต (Internet Sales Contract Harmonization Template) เป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยเฉพาะ มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น มีข้อมูลสำหรับผู้บริโภค การยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ต และภาระหน้าที่ของผู้ขายเกี่ยวกับการยกเลิกสัญญา (Jirapa Phongphan, 2014) แม้ประเทศสหรัฐอเมริกาไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยเฉพาะแต่มีกฎหมาย Consumer Protection Laws and Regulations USA 2023 เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์ เพื่อควบคุมตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและไม่ยุติธรรม เช่น การโฆษณาสินค้าปลอม การเยียวยา การจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายจากการฉ้อโกงทางออนไลน์ (Information Center for Thai Business in the United States, 2023) และประเทศสิงคโปร์มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection (Fair Trading) Act: CPFTA) ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกหลอกลวงให้ได้รับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน (Jirapa Phongphan, 2014)

ดังนั้น จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 4 การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ โดยผู้ขายต้องลงทะเบียน เปิดเผยข้อมูล สำเนาสัญญาซื้อขายสินค้า ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายและได้รับเงินคืนได้ ศาลอาจใช้ดุลยพินิจยกเลิกสัญญาซื้อขายได้ และมีบทกำหนดโทษสำหรับผู้ขายที่ไม่ลงทะเบียน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนานกฎหมายที่จำเป็นต้องพัฒนานกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น พัฒนาให้การซื้อขายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์ร่วมกันของทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือสินค้าไม่ตรงตามสัญญาสามารถใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้ สอดคล้องกับทฤษฎีความรับ

ผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ (Products Liability Theory) และทฤษฎีหลักความรับผิดชอบทางสัญญา (Contractual Liability Theory) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มุ่งเน้นการแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้เอื้อต่อการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา โดยการผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค สอดคล้องกับวิจัยของ Thaweeyot Sriket (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผู้บริโภคกับปัญหาการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์ พบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าอยู่แล้ว แต่ในบางกรณีก็ไม่อาจยับยั้งหรือระงับการกระทำผิดทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อสินค้าได้ทันทั่วถึง จึงต้องมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าเป็นการเฉพาะ โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้า และผู้โฆษณาต่อผู้ซื้อสินค้า เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้ซื้อสินค้า สอดคล้องกับ Electronic Transactions Development Agency (2022) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทภาครัฐในการสนับสนุน E-Commerce (Government Support of E-Commerce) พบว่า ควรต้องมีการปรับปรุงนโยบายและกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ สอดคล้องกับวิจัยของ Chellappa and Pavlou (2002) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านการป้องกันความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ซื้อ พบว่า การซื้อขายสินค้าออนไลน์สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ผู้ซื้อสินค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นหากผู้ขายสินค้าสามารถรับประกันความปลอดภัยในการซื้อสินค้ารวมถึงออกแบบกลไกการป้องกันความปลอดภัยภายในเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ

(1.2) ปัญหาบทลงโทษตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

กรณีปัญหาเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์ ผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้าไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง ถือเป็นความผิดตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่อาจต้องโทษจำคุกถึง 6 เดือน หรือปรับสูงสุด 100,000 ล้านบาท หากกระทำผิดซ้ำอีกต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ดังกล่าว แต่ยังพบการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากตั้งแต่ มกราคมถึงตุลาคม 2564 พบเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน 1212 ส่วนใหญ่มาจากซื้อขายออนไลน์ ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ได้รับสินค้าชำรุด หลอกให้เซ็นรับพัสดุผิดกฎหมาย โดยร้องเรียนจากการซื้อผ่านเฟซบุ๊ก สูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 82.4 (19,296 ครั้ง) เว็บไซต์ร้อยละ 4.6 และอินสตาแกรมร้อยละ 4.3 ร้องเรียนปัญหาซื้อขายออนไลน์ เฉลี่ย 2,221 ครั้งต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากปี 2563 เฉลี่ย 1,718 ครั้งต่อเดือน จากรายงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212 OCC กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส) ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ.2564 มีประชาชนร้องเรียน 48,513 ครั้ง เป็นการร้องเรียนปัญหาซื้อขายทางออนไลน์ถึง 33,080 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 50 จากสถิติทั้งปี 2563 จำนวน 20,619 ครั้ง (Ministry of Digital Economy and Society, 2022)

ปัจจุบันมีพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ตรารื้อฟื้นเพื่อคุ้มครองประชาชนผู้สุจริตที่ถูกหลอกลวงสูญเสียทรัพย์สิน โดยผ่านโทรศัพท์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรักษาความปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น มาตรา 9 กรณีความผิดเกี่ยวกับการเปิดหรือยอมให้คนอื่นใช้บัญชีเงินฝาก หรือ บัตร เป็นบัญชีม้า หรือให้คนอื่นใช้หรือยืมใช้บัตรเครดิตเพื่อนำไปใช้ในการทุจริตหรือทำผิดกฎหมาย ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีความผิดเกี่ยวกับการโฆษณาหรือเป็นธุระจัดหาเพื่อให้มีการซื้อขายบัญชีม้าหรือบัตรเครดิต ต้องรับโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ห้าปี และปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 10, มาตรา 11 เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า กฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นใหม่เพื่อคุ้มครองประชาชนผู้สุจริตที่ถูกหลอกลวงโดยผู้กระทำความผิดในรูปแบบทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีอัตราโทษจำคุกและโทษปรับที่หนักและรุนแรงเพื่อเป็นการข่มขู่ยังป้องกันการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า กรณีปัญหาเมื่อผู้บริโภคชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง ถือว่าเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้ากระทำความผิดซ้ำอีกต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นบทกำหนดโทษที่เบาใช้บังคับมานานไม่เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่สามารถป้องกันการข่มขู่ยังผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีความผิดเกี่ยวกับการเปิดหรือยอมให้คนอื่นใช้บัญชีเงินฝาก บัตร หรือ E-Wallet เป็นบัญชีม้า หรือให้คนอื่นใช้หรือยืมใช้บัตรเครดิตเพื่อนำไปใช้ในการทุจริตหรือทำผิดกฎหมาย ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ โฆษณาเพื่อให้มีการซื้อขายบัญชีม้าหรือบัตรเครดิต ต้องรับโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี และปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 9, 10, 11 เป็นบทกำหนดโทษที่หนักขึ้นแม้เพียงโฆษณาซื้อขายก็ผิดแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการข่มขู่ยังป้องกันการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบันดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เหมือนกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีกฎหมาย Consumer Protection Laws and Regulations USA 2023 เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์ หากมีการกระทำความผิดหรือการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมหรือหลอกลวง สินค้าหรือบริการมีมาตรฐานคุณภาพ โฆษณาที่เป็นเท็จ มีการเหยียดราคาใช้ค่าเสียหายทางการเงิน ค่าเสียหายเชิงลงโทษ มีกฎหมายควบคุมการโฆษณาสินค้าและบริการและการทำการตลาดผ่านทางอีเมลเรียกว่า Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 (CAN-SPAM Act) หากมีการฝ่าฝืนกฎหมายอาจจะถูกลงโทษปรับไม่เกิน 16,000 เหรียญ หรือคิดเป็นเงินประเทศไทยประมาณ 560,000 บาท (Information Center for Thai Business in the United States, 2023) อนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 4 โดยเพิ่มเติม การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการ

ลงทะเบียนผู้ขาย กล่าวคือ ผู้ขายจะต้องลงทะเบียนผู้ขายกับคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด ดังนั้น หากผู้ขายไม่ลงทะเบียนต้องรับโทษจำคุกหรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการลงโทษ เมื่อมีการกระทำผิดกฎหมายบุคคลต้องรับโทษ ต้องรับผิดชอบ ต่อการกระทำของตน เมื่อกระทำผิดจึงต้องได้รับโทษตอบแทนจากการกระทำผิดนั้นอย่างสาสมกับ ความผิดที่ทำลงไปตามทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน อีกทั้งเพื่อเป็นการยับยั้งป้องกันไม่ให้เกิดการ กระทำความผิดอีกโดยการยับยั้งป้องกันบุคคลไม่ให้กระทำความผิดหรือยับยั้งป้องกันบุคคลที่เคยกระทำผิด มาแล้วไม่ให้กระทำความผิดอีกตามทฤษฎีการลงโทษเพื่อข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence) และเมื่อมีการกระทำ ความผิดแล้วต้องมีกฎหมายลงโทษตามหลักสากลว่า “ไม่มีความผิด ไม่มีกฎหมาย ไม่มีโทษ” ตามทฤษฎี เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางอาญา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thaweeyot Sriket (2014) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ผู้บริโภคกับปัญหาการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์ พบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายให้ความคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าด้านคุณภาพ ด้านราคา และบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่ในบางกรณีก็ไม่อาจ ยับยั้งหรือระงับการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อสินค้าได้ทันทั่วทั้งที่สมควรมีกฎหมายให้ความ คุ้มครองสิทธิของผู้ซื้อหรือผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ขายสินค้าและผู้ประกอบธุรกิจ โฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้ซื้อสินค้า และงานวิจัยของ Kanchana Sukhabun (2021) ทำการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์เปรียบเทียบระหว่าง กฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ ล้วนแล้วแต่มีการ พัฒนามาตรการให้เท่าทันเทคโนโลยีในโลกอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วโดยมีมาตรการรับรองความ มีผลของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคลการคุ้มครอง ผู้บริโภค รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม และฉ้อโกง เพื่ออำนวยความสะดวก ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายได้ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อลดการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อ ขายสินค้าออนไลน์ของไทยที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2) การพัฒนามาตรการการซื้อขายสินค้าออนไลน์

(2.1) ปัญหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ควรปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครอง ผู้บริโภค ส่วนที่ 4 โดยเพิ่มเติม การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยผู้ขายต้อง ลงทะเบียน เปิดเผยข้อมูล สำเนาสัญญาซื้อขายสินค้า ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายและได้รับเงิน คืนได้ ศาลอาจใช้ดุลยพินิจยกเลิกสัญญาซื้อขายได้ และมีบทกำหนดโทษสำหรับผู้ขายที่ไม่ลงทะเบียน เพื่อให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อกำหนดสิทธิและหน้าที่ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์ของประเทศไทยเป็นการเฉพาะเหมือนกับประเทศแคนาดา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งป้องกันการกระทำความผิด อันจะทำให้การกระทำความผิดดังกล่าวลดลง และ เพื่อให้สามารถเป็นกลไกในการควบคุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

(2.2) ปัญหาบทลงโทษตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

เพื่อเป็นการยับยั้งป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง จึงเห็นควรเพิ่มบทกำหนดโทษให้หนักขึ้น กล่าวคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 เดิม “ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” โดยเพิ่มโทษหนักขึ้นเป็น “...ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” และเพิ่มบทกำหนดโทษพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 61/1 “ผู้ใดไม่ลงทะเบียนผู้ขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” เหมือนกับพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 9, 10, 11 และเหมือนกับประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งป้องกันการกระทำความผิด อันจะทำให้การกระทำความผิดดังกล่าวลดลง และเพื่อให้สามารถเป็นกลไกในการควบคุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

ปัจจุบันพบการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้แก่ ผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้ามาไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้สั่ง ถือว่าผู้ขายมีความผิดฐานฉ้อโกงหรือฉ้อโกงประชาชนตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341, มาตรา 343 ต้องรับโทษจำคุกหรือปรับหรือทั้งจำทั้งปรับ ถือว่าเป็นความผิดฐานส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเท็จต้องรับโทษปรับตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 11 ต้องรับผิดในการส่งมอบทรัพย์สินไม่ตรงตามสัญญาหรือรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 465, มาตรา 472 และเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 ต้องรับโทษจำคุกหรือปรับ หากกระทำความผิดซ้ำอีกต้องรับโทษหนักขึ้น ในการดำเนินการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าขายสินค้าออนไลน์ได้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของการเตือนภัยแก่ผู้บริโภคปรากฏอยู่ในมาตรา 10 (3) ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียต่อสิทธิของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าบริการ อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวยังไม่ได้คุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าบริการจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือใน

ตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ ดังนั้น ควรปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 4 โดยเพิ่มเติม การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ปัญหาเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์โดยผู้ซื้อชำระเงินแล้วผู้ขายไม่ส่งสินค้า ส่งสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ส่งสินค้าไม่ครบจำนวน ส่งสินค้ามาโดยไม่ได้ส่ง ถือว่าเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้กระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำความผิดต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นโทษที่เบา ไม่สามารถป้องกันข่มขู่ยับยั้งผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ จึงเห็นควรเพิ่มโทษให้หนักขึ้น และควรกำหนดโทษหากผู้ขายไม่ลงทะเบียนฯ เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งป้องกันการกระทำความผิดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ยังบกพร่องให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยเห็นควรให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1.1) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นควรแก้ไข เพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในหมวดที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 4 การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติผู้ขายต้องลงทะเบียน เปิดเผยข้อมูล สำเนาสัญญาซื้อขายสินค้า ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายและได้รับเงินคืนได้ ศาลอาจใช้ดุลยพินิจยกเลิกสัญญาซื้อขายได้ และมีบทกำหนดโทษสำหรับผู้ขายที่ไม่ลงทะเบียนและไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้างต้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ

(1.2) บทลงโทษตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นควรแก้ไข เพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในส่วนบทกำหนดโทษ มาตรา 47 กรณีหากมีผู้ใดโฆษณาหรือใช้ฉลากปลอมทำให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพคุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากกระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีก ต้องรับโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000-500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และมาตรา 61/1 หากผู้ใดไม่ลงทะเบียนผู้ขาย ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้ากระทำความผิดกระทำความผิดซ้ำอีกต้องรับโทษจำคุกตั้งแต่ 2-5 ปี หรือปรับตั้งแต่ 200,000-500,000บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ

ทั้งนี้ การแก้ไข เพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ตามข้อ (1.1), (1.2) เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งป้องกันการกระทำความผิดอันจะทำให้การกระทำความผิดดังกล่าวลดลง และเพื่อให้

สามารถเป็นกลไกในการควบคุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

เสนอให้นายกรัฐมนตรีซึ่งรักษาการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นำไปประกอบการวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ตามข้อ (1.1), (1.2) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้สามารถเป็นกลไกในการควบคุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกฎหมายให้เป็นรูปธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Droidsans, (2024). *statistics of cases where Thais were deceived online the most in the 3 years 2022 – 2024*. Retrieved November 6, 2024. from <https://droidsans.com/ais-cyber-scam-protection/>.
- Sukaboon, K. (2021). Liability of online business operators: comparison between Thai law and foreign law. *Journal of Politics, Administration and Law*, 13(3), 1-18. (In Thai).
- Phongphan, J. (2014). *Legal problems regarding buying and selling goods online*. Study the case of rights and duties of contracting parties and consumers. Dissertation in the field of business law Faculty of Law, Sripatum University, Bangkok. (In Thai).
- Terat, C. (2022). *Legal development*. Retrieved September 20, 2022. from <https://www.opdc.go.th>.
- Phungern, C. (2012). *Legal measures regarding liability for defects. of real estate business operators: study of the housing and condominium business cases*. Master's Thesis field of law Faculty of Law, Dhurakij Pundit University. Bangkok. (In Thai).
- Suthiyothin, N. (2023). *Criminological theory. Course study guidelines Criminal law and advanced criminology*. Sukhothai Thammathirat Open University. Bangkok. (In Thai).
- Sriket, T. (2014). *Consumers and problems with purchasing products through online networks*. Office of the Secretariat of the House of Representatives. Bangkok. (In Thai).
- Matichon Online. (2023). *Metropolitan investigation arrested the swindler 'Napaporn'. Found 600 victims and set up a LINE group to hunt*. Retrieved September 20, 2022. from https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_3854458.

- Ministry of Digital Economy and Society. (2022). *Government Information Service Center Project for the People*. Retrieved September 20, 2022. from <https://www.gcc.go.th/?p=105723>.
- Tongjit, S. (2016). *Factors influencing the decision to purchase products online through Marketplace channels electronic commerce (E-Marketplace)*. Independent research Master of Business Administration, Thammasat University. Bangkok. (In Thai).
- Office of the Consumer Protection Board. (2023). *Online trading problems*. Retrieved September 20, 2022. from <https://www.ocpb.go.th>.
- Information Center for Thai Business in the United States, (2023). *Online trade information across the United States border (Cross-Bordere-Commerce)*. Retrieved September 5, 2022. from https://www.ditp.go.th/contents_attach/584582/584582.pdf.
- Electronic Transactions Development Agency, (2022). *The role of the government in supporting e-Commerce*. Retrieved September 5, 2022. From <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Government-Support-of-e-Commerce.aspx?feed=cb66f430-5546-4dd8-b279-3827e88d154b>.
- Chellappa, R. K., & Pavlou, P. A. (2002). *Perceived information security, financial liability and consumer trust in electronic commerce transactions*. Logistics Information Management, 15(5/6), 358-368.