

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน

นางสาวฐิติภา ตันติपालกุล

กลุ่มงานคณะกรรมการการค้าที่ติด ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักกรรมการ ๓

ปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและเปลี่ยนแปลงจากเดิมไปมาก ซึ่งภาคธุรกิจมีความพยายามใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้า โดยการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce: E-commerce) ที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในกลุ่มประชากรที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ในประเทศต่าง ๆ ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจของโลกไร้พรมแดนที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรงอย่างรวดเร็ว

ความร่วมมือในการเปิดเสรีการค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นประเด็นหนึ่งที่ประชาคมอาเซียนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในระบบธุรกิจทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิกยังคงมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อาทิ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การคุ้มครองด้านคุณภาพสินค้า เป็นต้น เนื่องจากความแตกต่างของมาตรฐานทางกฎหมายที่รองรับการคุ้มครองการทำธุรกรรมดังกล่าวในแต่ละประเทศสมาชิก ซึ่งในบางประเทศยังไม่มีกฎหมายรองรับและคุ้มครองไว้โดยเฉพาะ จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและอาจเป็นอุปสรรคต่อการค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศในประชาคมอาเซียนได้

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียน

ตลาดอาเซียนมีกลุ่มประเทศสมาชิก ๑๐ ประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา จากการศึกษาพบว่า ตลาดแต่ละประเทศมีความหลากหลายสำหรับการค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและจำนวนผู้ใช้งานที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางกฎหมาย ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐบาล รวมถึงระดับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่ยังมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีเพียงบางประเทศสมาชิกในประชาคมอาเซียนที่มีกฎหมายรองรับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการควบคุม ดูแลและให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสมาชิกเหล่านี้ยังคงมีระดับมาตรฐานหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วก็จะมีระดับศักยภาพความพร้อมด้านต่าง ๆ ในการแข่งขันทางการค้า ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มสมาชิกเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐานและระดับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งโครงสร้างทางประชากรที่แตกต่างกัน

สิงคโปร์เป็นประเทศแรก ๆ ในเอเชียที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และมีการขยายตัวทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยรัฐบาลสิงคโปร์ได้กำหนดนโยบายและโครงการซึ่งเป็นยุทธศาสตร์สำคัญหลายอย่างเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการยกระดับคุณภาพตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้รัฐบาลยังลดกฎข้อบังคับในเชิงพาณิชย์ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคาและสินค้าระหว่างธุรกิจโทรคมนาคมอย่างรุนแรง เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค พร้อมทั้งมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรงของประเทศสิงคโปร์มี ๔ ด้าน ดังนี้

๑) กฎหมายด้านการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ๒) กฎหมายด้านมาตรการความปลอดภัยป้องกันอาชญากรรมหรือการฉ้อโกง
- The Penal Code of Singapore (Chapter ๒๒๔)
- ๓) กฎหมายด้านคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
- The Spam Control Act ๒๐๐๗
 - The Penal Code of Singapore (Chapter ๒๒๔)
 - Computer Misuse (Amendment) Act ๑๙๙๘
- ๔) กฎหมายด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- Unfair Contract Terms Act ๑๙๗๗ (UCTA)
 - Consumer Protection (Fair Trading) Act ๒๐๐๙ (CPFTA)

กฎหมายที่ถือว่าเป็นจุดแข็งที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์ ได้แก่

- ๑) Electronic Transaction Act ๒๐๑๐ ซึ่งเป็นการรองรับแนวทางที่เป็นสากลของ United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts ๒๐๐๕ ซึ่งกำหนดความชัดเจนในเรื่องผลของการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต่อการทำการซื้อขายสินค้าบริการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เอาไว้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นของการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้มาก
- ๒) Spam Control Act ๒๐๐๗ เป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่ง ที่สามารถสร้างแนวทางในการป้องกันและลดปัญหาฉ้อโกง (เช่น การส่งสแปมเมลล์ หรือ SMS หลอกหลวง) หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- ๓) กฎหมาย Consumer Data Protection framework and Do Not Call (“DNC”) Registry และ The Personal Data Protection Bill ๒๐๑๒ เป็นกฎหมายที่น่าศึกษาเนื่องจากจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการทำธุรกรรมฯ ได้มากขึ้น

สำหรับในประเทศไทย ปัจจุบันยังไม่มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็ได้มีการรองรับสิทธิของผู้บริโภคไว้ทั้งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และในกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในขั้นตอนก่อนทำสัญญา ในขณะที่ทำสัญญา และหลังทำสัญญา นอกจากนี้ก็ยังมีพระราชบัญญัติอีกหลายฉบับที่เกี่ยวข้องและอาจจะสามารถนำมาปรับใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- ๑) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจากการเสนอสินค้าและการบริการผ่านการตลาดและการโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งไม่อาจทราบภาวะตลาดและความจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาด้วย
- ๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจน้อยกว่าผู้ประกอบธุรกิจ กฎหมายฉบับนี้จึงบัญญัติขึ้นเพื่อจำกัดกรอบของหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคลเพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมดังกล่าว
- ๓) พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกหลอกหลวง หรือจากผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยวิธีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง หรืออาจเสนอขายผ่านสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสินค้าหรือบริการนั้นอาจไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างตามที่ได้โฆษณา ส่งผลให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

๔) พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๔๑ เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งได้นำหลักความรับผิดเคร่งครัดมาใช้โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมรับผิดชอบผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากความตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม

๕) พระราชบัญญัติการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ เป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไว้ เช่น การกระทำด้วยประการใด ๆ ให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้หรือทำให้การทำงานผิดพลาดไปจากคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือใช้วิธีการใด ๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก้ไข หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่นในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จหรือมีลักษณะอันลามกอนาจาร ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายกระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งความสงบสุขและศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๔ เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อรองรับในเรื่องตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถระบุตัวผู้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นเดียวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองและส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในเวทีการค้าระหว่างประเทศ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษากรณีของกฎหมายระหว่างประเทศสิงคโปร์และประเทศไทย จะเห็นได้ว่าประเทศสิงคโปร์มีความพร้อมทางด้านกฎหมายที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งเป็นตัวอย่างความแตกต่างของมาตรฐานทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ

แม้ว่าประเทศในกลุ่มผู้นำอาเซียนได้มีการจัดการประชุมความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนขึ้น (e-ASEAN) ภายใต้ความตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) โดยมีความมุ่งหมายให้รัฐดำเนินการออกกฎหมายรองรับ และการมีระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมตามมาตรฐานสากล ทำให้เกิดความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้แนวทางเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในระดับสากล และระดับภูมิภาคมีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน และเป็นการช่วยผลักดันการจัดทำกฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดี ประชาคมอาเซียนควรมีการบูรณาการกฎหมายภายในของแต่ละประเทศสมาชิกในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการกำหนดยุทธศาสตร์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างแท้จริง

สำหรับประเทศไทยในฐานะที่เป็นประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่เข้าผูกพันไว้ และด้วยเหตุที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่ยึดถือแนวคิดทวินิยม จึงต้องมีการออกกฎหมายภายในเพื่ออนุวัติการพันธกรณีระหว่างประเทศก่อน ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านกฎหมายในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษามาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากลเพื่อเป็นตัวอย่างแนวทางในการพัฒนา และแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมออนไลน์ สร้างความมั่นคง ปลอดภัย เชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นการลดอุปสรรคที่เกิดจากความแตกต่างทางกฎหมาย และส่งเสริมให้ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศไทยและประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนมีศักยภาพทางเศรษฐกิจมากขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ, พิมพ์ครั้งที่ ๗.
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๙.

เอกสารอื่น ๆ

สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, รายงานโครงการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รองรับบริการการเปิดเสรีด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๕๕.

สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน), รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง
การเตรียมความพร้อมด้านกฎหมายของไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. สำนักการพิมพ์ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๙.