

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ : กรณีศึกษาเฉพาะเฟซบุ๊ก
และอินสตาแกรม

ชื่อผู้เขียน : นางสาวภารุจา บุญจารุทัศน์

ชื่อปริญญา : นิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขากฎหมายธุรกิจ)

ปีการศึกษา : 2557

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. ศาสตราจารย์พิชัยศักดิ์	หรรยางกูร	ที่ปรึกษาหลัก
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ	มูลศิลป์	ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) ที่ได้รับความนิยมในสังคมไทยเป็นอย่างมากในปัจจุบันคือ เฟซบุ๊ก (Facebook) และอินสตาแกรม (Instagram) มีการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและการกระจายช่องทางในการเพิ่มบุคคลติดต่อได้มาก ทำให้ทั้งบุคคลทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการต่างๆ ใช้ประโยชน์จากช่องทางเหล่านี้มากขึ้น

ผู้เขียนมองว่าการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย กรณีการซื้อขายสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ทางเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมยังไม่แพร่หลาย เพราะมีการวางกฎระเบียบที่เข้มงวดมาก การขาดความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นไม่กล้าตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ไว้วางใจผู้ขาย ไม่แน่ใจในตัวสินค้า หรือไม่แน่ใจว่าถ้ามีข้อพิพาทเกิดขึ้นหรือมีปัญหาจะได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ จะสามารถร้องเรียนหรือติดตามดำเนินการกับบุคคลและกลุ่มธุรกิจต่างๆ หรือผู้ประกอบการได้เพียงใด เกิดปัญหาการหลอกลวงเพิ่มมากขึ้น ทั้งในการจัดจำหน่าย จัดส่งสินค้า และชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ หรือ โดเมนปลอมของบริษัทให้บริการซื้อ-ขายผ่านอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้นเลียนแบบ รวมทั้งผ่านการส่งอีเมลล์หลอกล่อด้วยรางวัลเพื่อให้กรอกข้อมูลส่วนตัวที่ใช้ระบุตัวตนของบุคคล

ดังนั้น ความจำเป็นที่จะต้องใช้กฎหมายให้การคุ้มครองการทำธุรกรรมผ่านทางสังคมออนไลน์ ทั้งทางเฟซบุ๊กและทางอินสตาแกรม เนื่องจากเป็นการซื้อขายที่แตกต่างในกรณีการซื้อขายสินค้าและบริการธรรมดา ที่ผู้ซื้อสามารถหยิบจับ พิจารณาตัวสินค้าหรือบริการได้โดยตรง ประกอบกับลักษณะของการทำธุรกรรมทางออนไลน์มีความแตกต่างจากการทำธุรกรรมทั่วไป ที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถเห็นหน้ากัน เพื่อทำการต่อรองราคากันได้ ความเชื่อใจกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่ว่าสินค้าที่ซื้อขายมีคุณภาพ สอดกับราคาและจะได้รับของตรงตามที่ตกลงกันหรือไม่ ย่อมเกิดจากการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างผู้ซื้อผู้ขายโดยตรง ในทางกลับกันการซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้นต้องอาศัยความไว้วางใจกันมากกว่า เนื่องจากผู้ขายและผู้ซื้อไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ไม่อาจทราบได้ว่ากำลังสื่อสารอยู่กับใคร

และถึงแม้ว่าในกรณีสินค้าหรือบริการนั้นชุดรูดบัตรเครดิตหรือเสียหายผู้ซื้อสินค้าหรือบริการจะได้รับการคุ้มครองตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในประเทศไทยจากกฎหมายฉบับต่างๆ ข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการประกาศใช้แล้วนั้น ยังขาดกลไกการบังคับใช้กฎหมาย การติดตาม ตลอดจนการพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น กฎหมายในหลายๆ ประเทศได้มีการตรากฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับภัยคุกคามบางประเภท เช่น กฎหมายเกี่ยวกับสแปม เป็นต้น อาทิเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา (Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing หรือ CAN-Spam Act) ประเทศออสเตรเลีย (SPAM Act 2003)

เนื่องจากกฎหมายของประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายโดยเฉพาะในการควบคุมการทำธุรกรรมในสังคมออนไลน์ทางเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม ผู้เขียนมีความเห็นว่าควรมีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมาชิกฯ เยียวหาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ทำการธุรกรรมออนไลน์ผ่านทางเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม โดยการออกกฎหมายการควบคุมดูแลธุรกิจบริการค้าขายในสื่อออนไลน์ ต้องยื่นแบบการขอใบอนุญาตการให้บริการ และควบคุมการโฆษณาสินค้าหรือบริการในสื่อออนไลน์ ต้องระบุนรายละเอียดเกี่ยวกับการได้รับอนุญาตให้ผู้ให้บริการค้าขายในสื่อออนไลน์ ตลอดจนสมควรมีการออกกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ของสื่อออนไลน์ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวมการนำไปใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล