

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการของการทำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตกับแนวความคิดและหลักการของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในปัจจุบันกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้แนวความคิดในการปรับปรุงการแก้ไขหลักการในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยต่อไป

จากการศึกษาพบว่า การใช้หลักเกณฑ์อันเกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้น เป็นหลักเกณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำการพาณิชย์ในรูปแบบที่มีอยู่แต่เดิมอยู่แล้วคือเป็นรูปแบบที่มีลักษณะเป็นรูปรอยภาษาของมนุษย์ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 จึงทำให้กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่เดิมสามารถมีผลบังคับใช้กับผู้บริโภคที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการรับรองสิทธิของผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย แต่ในทางปฏิบัติอำนาจของคณะกรรมการที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ไว้ในการตรวจสอบดูแลผู้ประกอบการที่ทำการละเมิดต่อกฎหมายไม่สามารถ

ใช้อำนาจของตนเองในการเข้าควบคุมดูแลและให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้บริโภคที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตไม่ได้รับความคุ้มครองสิทธิจากคณะกรรมการต่าง ๆ ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ไว้เท่าที่ควร

ปัญหาที่ได้พบอีกประการหนึ่งก็คือ การใช้อำนาจของรัฐในการเข้าควบคุมดูแลและบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นเป็นไปได้ยาก เนื่องผู้ประกอบการทางการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผู้บริโภคจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตมีที่มาจากทั่วทุกมุมโลก จึงทำให้อำนาจของรัฐในการคุ้มครองปกป้องผู้บริโภค ไม่สามารถเข้าไปถึงผู้ประกอบการที่ทำการละเมิดกฎหมายหรือไม่เคารพกฎของการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

จึงเห็นว่าสมควรที่จะให้เรื่องของการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต มีการแก้ไขดังนี้คือ

1. ให้มีความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อที่จะให้แต่ละประเทศคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเท่าเทียมกัน และได้รับความคุ้มครองอย่างพอเพียง

2. ให้แต่ละประเทศมีข้อตกลงในเรื่องของการประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถบังคับใช้ได้ตามสัญญาที่เกิดขึ้นทางอิเล็กทรอนิกส์

3. ควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เพื่อให้เป็นตัวแทนของผู้บริโภคที่แท้จริงและสามารถเป็นตัวแทนของผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคในเวทีระหว่างประเทศได้

ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ เพราะในด้านของกฎหมายนั้นก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาในทางกฎหมายอยู่มาก เมื่อมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 แล้วปัญหาก็ถูกแก้ไขไปในที่สุด

This dissertation aims to study concepts and principles of the law of consumer protection, which is confronted with a rise of transactions, including forms and methodologies in processing electronic commerce, in particular on the Internet, in order to propose appropriate solutions to legal problems caused by the above transactions.

According to the study, the author has founded that consumer contracts have been generally protected by consumer protection law which mainly focused on physical transactions between business and consumer. Enacted in B.E. 2544, Electronic Transaction Law has enhanced the enforceability of the aforementioned legislation to ensure the protection of Internet-commerce consumer contracts. In certain circumstances, however, the Consumer Protection Committee, which holds authority, by the Consumer Protection

Law, to monitor and to control illegal activities undertook by Internet-commerce entrepreneurs, encounters various difficulties to enforce the law on electronic transactions, which are contrastive from typical way of business. Insufficiency of consumer protection in Internet-commerce seems a crucial legal problem, increasing in the booming of Internet era.

Besides the aforesaid problem arising from nature of Internet commerce, the author has brought to light the questions of enforcing national protective consumer legal standard in international environment of Internet-commerce transactions. Since the entrepreneurs who conduct business on the Internet could be anyone anywhere, there are many difficulties in implementing of state jurisdiction with foreign businesses, in particular they are situated out of the country.

In order to reinforce the protective consumer legal standard in the Internet commerce, the author proposed the following solutions:

1. creates international cooperation to establish sufficient international standard for the consumer protection on Internet-commerce;
2. sets up international agreement on the alternative-dispute resolutions, i.e. online-arbitration, conciliation, and mediation;
3. reorganizes the authority of Consumer Protection Committee to catch up with the changing nature of consumer activities, and to protect consumer rights guaranteed by the law in international environment.