

บทที่ 6

บทวิเคราะห์มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเชิงป้องกัน การถูกละเมิดสิทธิของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศและกฎหมาย ของประเทศไทย ในบทที่ผ่านมา สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม มเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิได้ ดังนี้

6.1 องค์การกำกับดูแล

องค์การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของต่างประเทศ เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ด้วย เช่น ACMA ในประเทศออสเตรเลีย OFCOM ในสหราชอาณาจักร OFTA ในฮ่องกง เป็นต้น เช่นเดียวกับประเทศไทยที่มีคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ซึ่งปัจจุบันเป็นองค์กรกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมโดยเฉพาะ โดยมีความพยายามที่จะให้องค์กรเพียงองค์กรเดียวในการทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม กิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ตามการพัฒนาของเทคโนโลยีในอนาคตที่จะหลอมรวมกันระหว่างกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (Convergence) ผ่านร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ....

ส่วนกรณีการคุ้มครองผู้บริโภคกิจการโทรคมนาคม โดยหลักแล้วเป็นหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่งในประเทศไทย กทช. ได้แบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กทช. ให้กับสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) และกำหนดขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ ดังนั้น ในประเทศไทยองค์กรที่ดูแล และทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงก็คือ สบท. ซึ่งนับว่าคล้าย คลึงกับประเทศออสเตรเลียที่องค์กรกำกับดูแล กิจการโทรคมนาคม (ACMA) ได้แยกองค์กรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะให้กับผู้ตรวจการอุตสาหกรรมโทรคมนาคม (The Telecommunication Industry Ombudsman - TIO) อย่างไรก็ตาม มีข้อน่าสังเกตว่า TIO มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ในระดับหนึ่ง เช่น

หลังจากสืบสวนข้อร้องเรียนแล้ว หาก TIO เห็นด้วยกับผู้ร้องเรียน TIO มีอำนาจทำคำตัดสินที่ผูกพันในจำนวนเงินสูงสุดไม่เกินหนึ่งหมื่นเหรียญออสเตรเลีย โดยผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยนั้น แต่โครงสร้างการจัดการข้อร้องเรียนของ สปท. นั้น หากข้อร้องเรียนไม่ได้ ช้อยุติ สปท. จะต้องส่งให้ กทช. พิจารณาเท่านั้น ไม่ว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะมีมูลค่าความเสียหายมากหรือน้อยก็ตาม ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า

นอกจากนี้ ในต่างประเทศก็มีประเด็นปัญหาใน กรณีที่อำนาจหน้าที่ ขององค์กรรัฐ มีความทับซ้อนกัน เช่นเดียวกับในประเทศไทยที่หน้าที่ หลักในการ คัดกรองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเป็นของ กทช. อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะก็จะเป็นหน้าที่ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป และในบางกรณีก็มีหน่วยงานอื่นที่เข้ามา เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น หากเป็นกรณีที่มีความซ้อนทับกันในเรื่องอำนาจหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรทำความร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและไม่สับสนในการปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยรวมนั่นเอง

6.2 มาตรการถ่วงดุลย์อำนาจทางเศรษฐกิจ

6.2.1 การเปิดเผยข้อมูล

ในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรป มีการให้ความสำคัญกับประเภทข้อมูลที่ต้องเปิดเผยและกำหนดให้มีมาตรการเผยแพร่ข้อมูลที่โปร่งใสและทันสมัย ได้แก่ ข้อมูลด้านราคาและค่าธรรมเนียม ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการเข้าถึงและเข้าใช้บริการ การโฆษณาจะต้องไม่ทำให้เข้าใจผิด ซึ่งในประเทศไทยก็มีข้อกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลการใช้บริการเช่นกันตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 และการควบคุมการโฆษณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในประเทศไทย คือ แม้จะมีกฎหมายกำหนดไว้ แต่กลับไม่มีสภาพบังคับใช้ เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ให้ความร่วมมือและขาดการตรวจสอบจากองค์กรกำกับดูแล

6.2.2 ความเป็นธรรมของสัญญาการใช้บริการ

ในต่างประเทศทั้งองค์กรกำกับดูแลและองค์กรความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการสื่อสารไร้สายทั่วโลก (CTIA) มีการควบคุมสัญญาใช้บริการโทรคมนาคมให้เกิดความเป็นธรรม โดยกำหนด

เงื่อนไขของสัญญาให้ต้องระบุข้อความใดบ้าง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ให้บริการ ประเภทบริการที่ให้บริการ ระดับ คุณภาพของบริการ รวมถึงระยะเวลาที่จะสามารถเริ่มใช้บริการได้ ประเภทการบำรุงรักษาที่ให้บริการ อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ วิธีการรับทราบข้อมูลค่าธรรมเนียมทั้งหมด ค่าบำรุงรักษาในปัจจุบัน ระยะเวลาของสัญญา เงื่อนไขการต่อสัญญา การยกเลิกบริการ วิธีการชดเชยหรือการคืนเงินที่เกี่ยวข้องหากบริการไม่ได้คุณภาพตามสัญญา และขั้นตอนเพื่อเริ่มกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล เป็นต้น

ส่วนในประเทศไทย มีพระราชบัญญัติ ติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ .ศ. 2544 มาตรา 51 กำหนดให้สัญญาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม และเงื่อนไขใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาตจะกำหนดขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กทช . ก่อน นอกจากนี้ ประกาศ กทช . เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ .ศ.2549 ยังกำหนดเนื้อหาของ สัญญาไว้ว่าอย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลใด บ้าง เช่น มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่างครบถ้วน เป็น ธรรม และจะต้องมีข้อกำหนดรับรองการไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ไม่มีข้อกำหนดที่เป็น การเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ให้บริการ หรือไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายหนึ่ง ึ่งฝ่ายใด และให้สัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริโภค และเงื่อนไขใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะกำหนดขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กทช. ก่อน และจะต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาและเงื่อนไขให้ประชาชน ได้ทราบผ่านสื่อที่ผู้ให้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเป็นการทั่วไปโดยเร็ว

อย่างไรก็ตาม จาก ข้อเท็จจริงปรากฏว่าปัจจุบันจำนวนผู้ รับใบอนุญาตให้ ประกอบกิจการโทรคมนาคมรวมทั้งสามประเภท มีถึง 234 ราย¹ แต่กลับมีผู้รับใบอนุญาต เพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ส่งแบบสัญญามาตรฐานให้ กทช. เห็นชอบ ดังนั้น ปัจจุบันสัญญาการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตส่วนใหญ่ในประเทศไทยจึงยังไม่ได้ได้รับความเห็นชอบจาก กทช . แต่อย่างใด ผู้เขียนจึงมี

¹ รายชื่อผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ข้อมูล ณ วันที่ 11 มีนาคม 2553, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2553 <http://www.ntc.or.th/license/index.php?show=all>

ความเห็นว่าการ กทช. ควรกำหนดแบบสัญญาที่เป็นมาตรฐานกลางขึ้น เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตที่ไม่ได้ส่งแบบสัญญามาตรฐาน หรือ หากแบบสัญญาของผู้รับใบอนุญาต โดยอยู่ในระหว่างการให้ความเห็นชอบ ก็ให้นำแบบสัญญามาตรฐานของ กทช. ไปใช้ไปพลางก่อน ทั้งนี้ เพื่อป้องกัน ปัญหาในกรณี ที่ผู้รับใบอนุญาตรายย่อยไม่มีแบบสัญญาของตนเอง และไม่ให้เกิดสัญญาการระหว่างที่ กทช. ยังพิจารณาแบบสัญญาไม่แล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากผู้รับใบอนุญาตรายใดต้องการมีแบบสัญญาของตนเอง ก็สามารถส่งให้ กทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบได้ต่อไป

6.2.3 สิทธิการคงเลขหมาย (Number Portability)

ในหลายประเทศต่างเห็นความสำคัญของสิทธิในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค โดยหน่วยงานกำกับดูแล ได้รับรองสิทธิในการคงเลขหมาย และกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการคงเลขหมาย ซึ่งเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการในเลขหมายโทรศัพท์คมนาคมของตนเอง แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการก็ยังคงสามารถใช้เลขหมายเดิมได้ โดยในสหรัฐอเมริกา ได้วางกฎเกณฑ์การโอนย้ายเลขหมาย ทั้งโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดย ผู้ให้บริการอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้บริโภคเพื่อชดเชยต้นทุนเฉพาะของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิทธิการคงเลขหมายในระยะยาวเท่านั้น โดยให้คิดค่าธรรมเนียมสิทธิการคงเลขหมายเป็นรายเดือนเฉพาะจากผู้ใช้บริการที่จะเริ่มได้ประโยชน์ จากรายระบบ เป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวสิทธิการคงเลขหมายก็จะกลายเป็นคุณลักษณะธรรมดาประการหนึ่งของระบบ

ในสหภาพยุโรป ได้รับรองสิทธิการคงเลขหมายของผู้ใช้บริการไว้ในข้อกำหนดว่าด้วยการบริการอย่างทั่วถึง² ให้สามารถโอนย้ายได้เมื่อมีการร้อง ขอบภายในประเภทบริการเดียวกัน โดยในประเทศอังกฤษได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้เฉลี่ยรับภาระเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการทั้งหมด โดยไม่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการไม่ว่าจะมีการใช้สิทธิคงเลขหมายหรือไม่

ในประเทศออสเตรเลีย ได้กำหนดกฎเกณฑ์และขอบเขตของสิทธิการคงเลขหมาย และอนุญาตให้ผู้ให้บริการบางราย อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้บริโภคเพื่อใช้ในการโอนย้ายเลขหมายได้

² Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and user's rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), Article 30.

ในประเทศสิงคโปร์ นับตั้งแต่ ค.ศ. 2003 ผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้สิทธิคงเลขหมาย ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าบริการรายเดือนอีกต่อไป

ดังนั้น จากประสบการณ์ของการคง สิทธิเลขหมาย ในหลายๆ ประเทศ พบว่า การใช้ สิทธิดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จเมื่อผู้บริโภครสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการใช้ สิทธิดังกล่าวจะต้องไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายในราคาที่น้อยที่สุด ส่วนในประเทศไทย นั้น การเรียกเก็บค่าบริการโอนย้ายเลขหมายตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิ เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อ 21 นั้นไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าผู้ให้บริการรายใหม่หรือ ผู้ให้บริการรายเดิมจะเป็นผู้มีสิทธิเรียกเก็บ ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่าหากต้องการให้สิทธิการคงเลข หมายเลขประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับต่างประเทศ ควรมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการไม่ต้องรับภาระ ค่าใช้จ่ายในการ ชำระค่าบริการ คงสิทธิเลขหมาย หรืออาจกำหนดให้เฉพาะผู้ให้บริการรายใหม่ ที่ รับโอนย้ายผู้บริโภคเท่านั้น จึงจะมีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้ อันจะเป็นการส่งเสริมให้มีการแข่งขัน กันในตลาด โดย ผู้ให้บริการรายใหม่อาจยกเว้นการเรียกเก็บค่าบริการ ดังกล่าว เนื่องจากต้องการ ดึงดูดผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการของตนเอง อย่างไรก็ตาม หากยังไม่มี การแก้ไขข้อ 21 ของ ประกาศ กทช. ข้างต้น อาจทำให้ผู้ให้บริการในประเทศซึ่งมีอยู่ น้อยราย เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ ที่ขอโอนย้ายโดยเป็นการเรียกเก็บทั้งจากผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิม ซึ่งจะไม่เป็น ผลดีกับผู้บริโภค แต่เนื่องจากในท้ายที่สุดองค์กรที่มีอำนาจตัดสินใจว่าค่าธรรมเนียมในการคงสิทธิ เลขหมายควรเป็นเท่าใดนั้น คือ กทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและทำหน้าที่ประกาศกำหนด ประเภทและอัตราขั้นสูงของค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ผู้รับใบอนุญาตจะเรียกเก็บจาก ผู้ใช้บริการตามมาตรา 55 ของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า กทช. ควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมใน การเปลี่ยนผู้ให้บริการตามสิทธิ การคงเลขหมายในอัตราที่ต่ำ ที่สุด เพื่อไม่ให้กระทบต่อการตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการเนื่องจาก ผู้ใช้บริการอาจเห็นว่าไม่คุ้มค่าหากต้องชำระค่าธรรมเนียมที่มีอัตราสูง

6.2.4 ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

ในสหรัฐอเมริกาได้มีการออกกฎหมาย เกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่แท้จริงในใบเรียกเก็บ ค่าบริการ เพื่อแก้ไขปัญหาค่าความสับสนในรายละเอียดของใบแจ้งค่าบริการ โดยได้วางหลักการที่ สำคัญเกี่ยวกับข้อมูลในใบเรียกเก็บค่าบริการเอาไว้ และในสหภาพยุโรปก็มีหลักเกณฑ์ตาม ข้อกำหนดว่าด้วยการบริการอย่างทั่วถึงว่าด้วยการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญที่จะ

ให้รายละเอียดการคิดค่าบริการที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและควบคุมค่าใช้จ่าย และจะได้ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในส่วนที่ตัวเองไม่ได้ใช้หรือไม่จำเป็นต้องใช้ และไม่ต้องประสบปัญหาถูกระงับบริการโดยไม่สมควร โดยส่งเสริมให้มีการแยกแยะค่าบริการตามรายการที่กำหนด ส่วนในประเทศไทยแม้จะมีประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐาน ของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 กำหนดรายละเอียดของใบแจ้งค่าบริการไว้ก็ตาม แต่ผู้บริโภคก็ยังคงประสบปัญหาเรื่องการไม่แจ้งข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญในใบแจ้ง ค่าบริการ อันเป็นปัญหาเรื่องการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และองค์กรกำกับดูแลไม่ตรวจสอบเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและเคร่งครัด

6.3 มาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ

6.3.1 การใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ก. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์

ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป ได้กำหนดให้คุณภาพการให้บริการและราคา เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้แข่งขันในระบบตลาดเสรี และให้หน่วยงานกำกับดูแลของรัฐสมาชิกมีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพบริการ โดยใช้มาตรการการตรวจวัดที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเข้าถึงบริการ และจะต้องจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งจะต้องเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ และระหว่างรัฐสมาชิก อันเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน ทั้งนี้ ข้อมูลที่เปิดเผยมต่อสาธารณะจะต้องกระทำโดยหน่วยงานกำกับดูแลของรัฐสมาชิก เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง เป็นข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบได้โดยง่าย

ในสหราชอาณาจักร ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพของบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่เผยแพร่ข้อมูลคุณภาพของการให้บริการระยะเวลาในการบำรุงรักษา การรื้อถอน หรือการปรับปรุงบริการ ทั้งของผู้ใช้ บริการที่เป็น บุคคลธรรมดาและผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

ในประเทศสหรัฐอเมริกา FCC ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมไม่ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการทั่วไป แต่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลบริการ (quality of service data) ของผู้ให้บริการที่มีการให้บริการร้อยละ 90 ของบริการทั้งหมด

โดย FCC จะทำหน้าที่สรุปข้อมูล และจะเผยแพร่รายงานแนวโน้มของคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ อาจมีการรายงานผลการเปรียบเทียบข้อมูลตัวชี้วัดของบริการ เช่น การติดตั้ง และการซ่อมบำรุง การเปลี่ยนผู้ให้บริการ การปิดกั้นการเชื่อมต่อโทรศัพท์ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการ ระดับการร้องเรียนของผู้บริโภค เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของตนเอง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการควบคุมคุณภาพการให้บริการของต่างประเทศก็คือการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของบริการของผู้ให้บริการรายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของตนเอง

ส่วนประเทศไทย ได้มีการกำหนด มาตรการในการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ เฉพาะโทรศัพท์ ไว้ใน ประกาศ กทช . เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเสียง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ และกำหนดให้ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเปิดเผยในที่เห็นได้ง่ายหรือเข้าถึงได้ง่ายเป็นการทั่วไปทุก 3 เดือน อย่างไรก็ตาม การรายงานข้างต้นผู้ให้บริการอาจมีการบิดเบือน ข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ไม่ตรงกับคุณภาพของบริการที่แท้จริง ซึ่งต่างกับในหลายประเทศเช่น สมาชิกในกลุ่มสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาที่กำหนดให้ผู้ที่มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจะต้องเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และ มีการกำหนดให้มีการเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการได้โดยง่าย

ข. การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ในสหราชอาณาจักร Ofcom ร่วมกับผู้ให้บริการและผู้บริโภคได้กำหนดแนวทางพัฒนาเทคโนโลยี VoIP รวมถึงเงื่อนไขอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องประสบ โดยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการ VoIP จะต้องมีการะหน้าที่เหมือนผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เช่น ผู้ให้บริการจะต้องสามารถเข้าถึงบริการฉุกเฉิน (999 access) และจะต้องให้บริการคงสิทธิเลขหมายแก่ผู้ใช้บริการได้ อย่างไรก็ตาม จะได้รับยกเว้น เกี่ยวกับการซ่อมบำรุง เนื่องจากมีความไม่ยืดหยุ่นเพียงพอในการส่งเสริมการพัฒนาบริการ VoIP ซึ่งเป็นบริการใหม่ เป็นต้น

ในประเทศออสเตรเลีย แม้จะถือว่า ผู้ให้บริการ VoIP เป็น Carriage Service Provider ซึ่งไม่ต้องจดทะเบียนกับ ACMA แต่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโทรคมนาคม

ค.ศ. 1997 พระราชบัญญัติโทรคมนาคม (คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและมาตรฐานการให้บริการ) ค.ศ. 1999 พระราชบัญญัติการปฏิบัติทางการค้า ค.ศ. 1974 รวมถึงกฎหมาย บทบัญญัติ และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงทั่วไป ด้วย

ดังนั้น จากการกำกับดูแลผู้ให้บริการ VoIP ของต่างประเทศพบว่าใช้วิธีการกำกับดูแล เช่นเดียวกับการกำกับดูแลผู้ให้บริการประเภทเสียงทั่วไป แต่จะมีความแตกต่างเฉพาะใน รายละเอียดเท่านั้น เนื่องจากบางประเทศได้กำหนดข้อยกเว้นในการให้บริการให้ผู้ให้บริการ VoIP เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดได้

ส่วนในประเทศไทยมีการออกประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานสำหรับการให้บริการเสียงผ่านการให้บริการอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol หรือ Internet Telephony) ขึ้น เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับการให้บริการเสียงผ่านการให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยได้ระบุ ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับการให้บริการ ไว้ อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่าผู้ให้บริการควรมี หน้าที่เช่นเดียวกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงผ่านโทรศัพท์ เช่น ต้องจัดให้มีการ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดไว้เพื่อให้ผู้บริโภคทราบ โดยเปิดเผยในที่เห็นได้ง่ายเป็นการทั่วไปและ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการตามมาตรฐานและ คุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณานั้นด้วย เป็นต้น

6.3.2 การให้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบัน ทั่วโลกต่างประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider) แข่งขันกันที่ความเร็ว แต่กลับไม่สามารถให้บริการได้ ตามคำโฆษณา ซึ่งมีสาเหตุ เกิดจากทั้ง ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยในประเทศสหราชอาณาจักร Ofcom ได้กำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งข้อมูลให้กับผู้บริโภคมากที่สุดก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น แจ้ง ความเร็วอินเทอร์เน็ตที่แท้จริง ปัจจัยในทางเทคนิคที่เป็นสาเหตุทำให้ความเร็วลดลง วิธีการแก้ไข ปัญหา และแนวนโยบายการให้บริการ เป็นต้น โดย Ofcom จะเป็นผู้ตรวจสอบว่าผู้ให้บริการได้ ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติหรือไม่ และแจ้งเตือนผู้บริโภคหากมีการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย อย่างไรก็ตาม Ofcom จะไม่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเร็วอินเทอร์เน็ตเป็นรายบุคคล โดย หากผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา Ofcom จะทำหน้าที่บันทึกและตรวจสอบปริมาณของข้อร้องเรียน

และถ้าตรวจสอบพบว่าเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมาก Ofcom จะดำเนินการแจ้งไปยังผู้ให้บริการโดยตรง

ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา FCC ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคมได้ วินิจฉัยว่าการ ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นบริการด้านข้อมูลข่าวสาร (information service) จึงไม่ใช่ผู้ให้บริการโทรคมนาคม (telecommunication service) จากคำวินิจฉัยดังกล่าว ทำให้บริการอินเทอร์เน็ตตกอยู่ภายใต้ระบบการแข่งขันและกำกับดูแลการแข่งขันทางการค้าของคณะกรรมการสมพันธการค้า แทน FCC ดังนั้น กฎหมายที่นำมาบังคับใช้ในเรื่อง มาตรฐานการให้บริการอินเทอร์เน็ตของสหรัฐอเมริกาจึงเป็นกฎหมายประเภทการค้าและการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป

ในประเทศออสเตรเลีย ได้แบ่งการ กำกับดูแลบริการอินเทอร์เน็ตออกเป็นสองกรณี กล่าวคือ ในบริเวณพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูงหรือเขตเมือง จะใช้วิธีการกำกับดูแลร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐกับผู้ให้บริการ ผ่านการรับรองป ระมวลอุตสาหกรรมการให้บริการอินเทอร์เน็ต (Industry code) ดังนั้น ในบริเวณพื้นที่ดังกล่าวจึงไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดด้าน มาตรฐานการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจน แต่ผู้ให้บริการจะต้องแข่งขันกันทั้งด้านคุณภาพและราคาเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคสมัครใช้บริการของตน ส่วนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งมีผู้ให้บริการน้อยราย ทำให้ไม่มีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันนั้น องค์การรับรองมาตรฐานการให้บริการ บรอดแบนด์จะกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและคุณสมบัติของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไว้ เพื่อควบคุมคุณภาพและราคาของบริการอินเทอร์เน็ต

ส่วนในประเทศไทย ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการทางกฎหมาย ในการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการซึ่งจะเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ตามหลักกฎหมายทั่วไปและ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ถือว่าการโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา จึงสามารถนำหลักตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมสัญญามาใช้บังคับ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ได้ตกลงทำสัญญากับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่า ประเทศไทยควรมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการให้ บริการอินเทอร์เน็ตเอาไว้ เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพการให้บริการและป้องกันไม่ให้เกิดการโฆษณาเกินจริงเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

6.4 มาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล

6.4.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในหลายประเทศทั่วโลกต่างถือว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งเป็นมาตรการทางกฎหมายหลักในการป้องกัน ข้อความโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้จะทำให้บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลยากขึ้น

ในสหภาพยุโรปได้กำหนดหลักการในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลว่าจะต้องกระทำด้วยความเป็นธรรมและชอบด้วยกฎหมาย กล่าวคือ ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล และจะต้องกระทำด้วยความเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย ส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูล จะกระทำได้ เมื่อเป็น วัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และ จะต้องไม่ประมวลผลนอกจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และจะต้องกระทำเท่าที่จำเป็น เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามสัญญาที่เจ้าของข้อมูลเป็นคู่สัญญา หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ครอบครองข้อมูล หรือเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลเท่านั้น โดย ผู้รวบรวมข้อมูล จะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลให้แก่เจ้าของข้อมูลได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ยังกำหนดให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ในการตลาดแบบขายตรง หรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่สามเพื่อการขายตรงอีกด้วย

ในประเทศสหราชอาณาจักร ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปี 1998 และกฎข้อบังคับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2003 ซึ่งครอบคลุมเรื่องระบบการโทรอัตโนมัติ การบันทึกข้อความเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการขายตรง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหรือบริการขายสินค้า ทางโทรศัพท์และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักเกณฑ์ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องใช้วิธีการจัดเก็บที่เป็นธรรมและชอบด้วย กฎหมาย ไม่มากเกินไปจนความจำเป็น และ จะต้องได้มาเพียงวัตถุประสงค์เดียวหรือเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น จะต้องไม่นำไปใช้ทำการในวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ข้อง กับ วัตถุประสงค์นั้น มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน จะต้องไม่เก็บผลประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ไว้เป็นระยะเวลานานเกินสมควร จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่มีสิทธิในข้อมูลภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปี 1998 และจะต้องมีมาตรการทางกฎหมายและเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่มีอำนาจหรือการประมวลผลข้อมูลที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและการสูญหายโดยไม่ได้ตั้งใจ อีกทั้งข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องไม่ถูกส่งไปยังประเทศหรืออาณาเขตนอก

บริเวณเขตเศรษฐกิจยุโรป ถ้าประเทศหรืออาณาเขตเหล่านั้นไม่มีระดับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอ

นอกจากนี้ ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา เช่น กลุ่มประเทศในทวีปแอฟริกา ก็มีความตื่นตัวในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเช่นกัน โดยสมาคมกำกับดูแลข้อมูลและการสื่อสารเพื่อแอฟริกาตะวันออกและแอฟริกาใต้ ร่วมกับผู้ให้บริการในตลาดได้ร่วมมือกันพัฒนามาตรฐานกฎเกณฑ์สำหรับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสาร สนเทศ โดยกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้คล้ายคลึงกับหลักเกณฑ์ของประเทศสหราชอาณาจักร

ในกรณีดังกล่าว แม้ว่าประเทศไทยจะสามารถใช้หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด ซึ่งให้ความคุ้มครองถึงสิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล แต่หากการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้นั้นไม่เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคการกระทำนั้นก็ไม่เป็นละเมิด หรือหากผู้บริโภคไม่สามารถพิสูจน์ค่าเสียหายได้ ศาลไทยมักจะตัดสินให้ผู้บริโภคไม่ได้รับ ค่าสินไหมทดแทน นอกจากนี้ การชดเชยค่าสินไหมทดแทนก็เป็นเพียงมาตรการเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วเท่านั้น มิได้ให้ความคุ้มครองหรือป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอีก และแม้ว่าในประมวลกฎหมายอาญา จะให้ความคุ้มครองบุคคลจากการถูกเปิดเผย ความลับ แต่ก็เป็นการที่ผู้เปิดเผยเป็นผู้ประกอบวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ดังนั้น หากผู้เปิดเผยไม่ได้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพตามที่ กล่าวมา บุคคลที่ถูกเปิดเผยก็จะไม่ได้รับการ คุ้มครอง และได้ให้ ความคุ้มครองบุคคล เฉพาะจากการถูกเปิดเผยความลับเกี่ยวกับอุตสาหกรรม การค้นพบ หรือการนิมิตในวิทยาศาสตร์ จากผู้เปิดเผยซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ วิชาชีพ หรืออาชีพอันเป็นที่ไว้วางใจ เท่านั้น ดังนั้น หากผู้เปิดเผยซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ วิชาชีพ หรือ อาชีพอันเป็นที่ไว้วางใจได้เปิดเผยความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลส่วนตัว บุคคลที่ถูกเปิดเผยความลับก็จะไม่ได้รับการคุ้มครอง เช่นเดียวกัน ส่วนในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ก็ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บโดยหน่วยงานของรัฐ เท่านั้น โดยไม่รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน ส่วนประกาศ กทช . เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ก็จำกัดอยู่เฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลในกิจการโทรคมนาคมเท่านั้น

ดังนั้น เมื่อพิจารณาแล้วจึงเห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่ในประเทศไทยยังไม่เพียงพอแก่การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งระบบ โดยในปัจจุบันประเทศไทย อยู่ในระหว่างการเสนอร่าง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.... ซึ่งหากประกาศใช้บังคับก็จะมีคณะ กรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดูแลเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงอย่างครอบคลุมทั้งระบบ

6.4.2 การทำการตลาดโดยใช้ช่องทางการให้บริการโทรคมนาคม

เนื่องจากการส่ง จดหมายโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ (Spam mail) เพื่อใช้โฆษณาชวน เชื่อผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตไปยังผู้ใช้บริการอิ นเทอร์เน็ตอื่นๆ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังพบปัญหาดังกล่าวในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกด้วย นั้น นานาประเทศจึงมีความพยายาม แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดย สหภาพยุโรปมีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ โดย Directive 97/66/EC (Telecommunication Privacy Directive) และ Directive 2002/58/EC (E-Privacy Directive) กำหนดให้ การติดต่อสื่อสารที่ไม่พึงประสงค์ หมายความว่า การสื่อสารโดยใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ การส่งโทรสาร และการส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการตลาดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้รับข้อมูลเหล่านั้นก่อน และกำหนดให้ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์ไม่สามารถกระทำได้ หากมิได้รับ ความยินยอมจากผู้รับ ในกรณีที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลได้ข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาใน เวลาที่มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการตาม Data Protection Directive บุคคลเหล่านั้นสามารถใช้ ข้อมูลการติดต่ออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเพื่อการขายตรงในสินค้าหรือบริการที่ลักษณะทำนอง เดียวกันของเจ้าของข้อมูลเดียวกันได้หากมีการระบุถึงสิทธิของผู้รับในการปฏิเสธการรับจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนและเห็นได้ง่าย ในกรณีที่ มีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการขาย ตรง ห้ามมิให้ผู้ส่งจดหมายดังกล่าวปิดบัง หรือปลอมแปลงลักษณะบ่งชี้ของผู้ส่ง

ส่วน Directive 200/31/EC (E-Commerce Directive) ได้เปิดแนวทางให้รัฐสมาชิกที่ เห็นว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในเชิงพาณิชย์สามารถเลือกกำหนด เงื่อนไขเบื้องต้นให้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องมีความชัดเจน และผู้รับสามารถปฏิเสธ การรับในคราวต่อไปได้ โดยจะ ต้องมีวิธีการเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพาณิชย์ที่สามารถบ่งชี้ได้ อย่างชัดเจนและเห็นได้ง่าย นอกจากนี้ รัฐสมาชิกอาจกำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ในเบื้องต้นและพิจารณาจัดลงทะเบียนผู้ที่ไม่ประสงค์รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์ (Opt-out Register) และ Directive 95/46/EC on the Protection of Individuals with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of such Data : Data Protection Directive กำหนดให้การส่งหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์จะกระทำเฉพาะ

เมื่อได้รับความยินยอมจากผู้รับข้อความเท่านั้น และการให้ความยินยอมนั้นจะต้องมีอยู่ตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ด้วย

ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออกกฎหมาย Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act 2003 (CAN-SPAM Act of 2003) เพื่อสร้างมาตรฐานของการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการโฆษณาสินค้า และได้ขยายมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมถึงการโฆษณาสินค้าผ่านข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย โดยกำหนดให้ ผู้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์ไม่ควรทำให้ผู้รับเข้าใจผิดถึงที่มา หรือเนื้อหาของจดหมาย และผู้รับมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์เพิ่มเติมจากแหล่งที่มาเดิม อย่างไรก็ตาม ผู้เสียหายที่เป็นบุคคลธรรมดาไม่สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดได้เองโดยตรงเช่นคดีอื่นทั่วไป แต่กำหนดให้ องค์การหรือหน่วยงานของรัฐเท่านั้นเป็นผู้มีสิทธิในการฟ้องและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายฉบับดังกล่าว โดยมีคณะกรรมการสมภาพันท์ ารค้า (FTC) อัยการสูงสุดหรือหน่วยงานของรัฐ และผู้ให้บริการการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Internet Access Service) สามารถฟ้องคดีแพ่งเรียกค่าเสียหายสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมายได้หากเป็นกรณีที่มีกฎหมายกำหนดไว้

ในประเทศออสเตรเลีย ตามพระราชบัญญัติ การโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ ค.ศ. 2003 (Spam Act 2003) ได้บัญญัติห้ามการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งมีได้จำกัดไว้เฉพาะแต่ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แต่รวมถึงข้อความอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่นๆ ด้วย เช่น ข้อความโปรแกรมสนทนา (Instant Message) ข้อความสั้น (SMS) ข้อความมัลติมีเดีย (MMS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตาม Industry Codes and Standard ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดห้ามมิให้ส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคคลหรือหน่วยงานผู้ส่งที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศออสเตรเลีย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสงค์จะส่งข้อความเพื่อโฆษณาสินค้า จะสามารถกระทำได้หาก ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (Opt-in) ทั้งนี้ จะต้องระบุข้อมูลของผู้ส่งให้ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงวิธีการที่ผู้รับสามารถติดต่อผู้ส่ง และจะต้องกำหนดวิธีการปฏิเสธไม่รับข้อความในอนาคตไว้ในข้อความ (Opt-out) อย่างชัดเจนและสามารถใช้ได้งาย และยังกำหนดข้อห้ามในการเก็บรวบรวมที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่ง ข้อความโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ ส่วนข้อความกึ่ง

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ส่ง สามารถส่งได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์และไม่ต้องระบุวิธี การยกเลิกการรับข้อความในอนาคตไว้ในข้อความ แต่จะต้องระบุข้อมูลของผู้ส่งที่ถูกต้อง

และนอกจากการใช้ช่องโทรคมนาคมในรูปแบบของจดหมายหรือการส่งข้อความแล้วยังพบว่ามีกรณีใช้ โทรศัพท์ไปยังผู้บริโภคเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการเช่นกัน ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์ (Telephone Consumer Protection Act 1991 -TCPA) กำหนดให้การใช้โทรศัพท์ติดต่อเพื่อทำการตลาดหรือการโฆษณาไปยังประชาชนทั่วไปโดยไม่ได้รับความยินยอมหรือไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจมาก่อนเป็นสิ่งผิดกฎหมาย และในปี 2003 ได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับเลขหมายห้ามติดต่อ โดยจัดให้มีฐานข้อมูลบัญชีเลขหมายห้ามติดต่อที่เป็นหนึ่งเดียว และให้โอกาสผู้บริโภคในการเลือก ลงทะเบียนกับบัญชีเลขหมายห้ามติดต่อทั่วประเทศ เลือกลงทะเบียนกับบัญชีของบริษัท ให้ทำการตลาดต่อไป หรือเลือกลงทะเบียนกับบัญชีเลขหมายห้ามติดต่อทั่วประเทศ พร้อมทั้งระบุชื่อบริษัทที่อนุญาตให้มีการติดต่อ

ในประเทศไทย กฎหมายที่ควบคุมการโฆษณา ในปัจจุบันคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยได้กำหนดเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการโฆษณาไว้ ว่าจะต้องไม่ใช่วิธีการอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และเนื่องจากการเสนอขายบริการในลักษณะดังกล่าว ถือเป็นการทำธุรกิจขายตรงและการทำธุรกิจตลาดแบบตรง จึงได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

ส่วนปัญหาโทรศัพท์ขายประกันนั้น จะต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ.2552 โดยผู้บริโภคสามารถแจ้งความประสงค์มายังสำนักงาน คปภ. หรือแก่ผู้เสนอขายประกันว่าไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ จากผู้เสนอขายประกัน และหากผู้บริโภคต้องการทราบการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ผู้เสนอขายประกันจะต้องแจ้งให้ทราบว่าได้รับข้อมูลดังกล่าวมาได้อย่างไร

ทั้งนี้ ผู้เขียนมีความเห็นในกรณีมาตรการป้องกันปัญหาดังกล่าวว่าองค์กรกำกับดูแลควรนำหลักการ Double opt in ซึ่งคือการให้ผู้บริโภคแจ้งยืนยันการใช้บริการสองครั้ง ทั้งนี้ บริการใดๆ ที่ผู้บริโภคสมัครใช้บริการควรต้องมีระยะเวลาในการผูกพันตามสมควรเท่านั้น เช่น หนึ่งเดือน - สามเดือน โดยหากครบระยะเวลา ที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องสอบถามผู้บริโภคว่ายัง คงต้องการ

ให้บริการนั้นอยู่หรือไม่ และหลักการ Opt-out กล่าวคือ การให้ผู้บริโภคแจ้งว่าไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อจากผู้เสนอขายบริการมาปรับใช้ในประเทศไทยควบคู่กัน

ส่วนกรณีการโฆษณาที่มีลักษณะเนื้อหาเป็นการพนันหรือเสี่ยงโชคนั้น ในกรณีการเชิญชวนให้ส่งข้อความสั้นเพื่อเข้าร่วมการรับของรางวัล และมีการสุ่มเลือกผู้โชคดีที่จะได้รับของรางวัล การกระทำดังกล่าวถือว่าการจับสลากรายชื่อผู้โชคดี หรือเป็นการกระทำที่มีลักษณะคล้ายคลึงอย่างยิ่งกับการจับสลาก ตามพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478 ซึ่งถูกกำหนดให้การกระทำดังกล่าวจะต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานผู้ ออกใบอนุญาต หรือมีกฎกระทรวงอนุญาตให้จัดขึ้นโดยไม่ต้องมีใบอนุญาต โดยปัจจุบันกฎกระทรวงฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2503) ออกตามความในพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478 ได้กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้อนุมัติการออกใบอนุญาตให้มีการจับสลากที่เป็นการพนัน ดังนั้น ผู้ที่จัดให้มีการจับสลากหรือเลือกสุ่มรายชื่อผู้ที่โชคดีจากการส่งข้อความ จำเป็นจะต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยก่อนจึงจะสามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้ มาตรา 12 ของพระราชบัญญัติข้างต้น ยังกำหนดให้ผู้ใดที่จัดให้มีการเล่น หรือทำอุบายล่อ ช่วยประกาศโฆษณาหรือชักชวนโดยทางตรงหรือทางอ้อมให้ผู้อื่นเข้าเล่นหรือเข้าพนันในการเล่นอันขัดต่อบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎกระทรวง หรือข้อความในใบอนุญาต ผู้นั้นมีความผิดต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หากรู้เห็นว่าการส่งข้อความในลักษณะดังกล่าวจึงเป็นผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการส่งข้อความสั้นเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ก็เป็นการกระทำที่ไม่ทราบตัวบุคคลผู้ส่งที่แน่ชัดต่างจากการเล่นพนันการจับสลากโดยทั่วไป และเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้อกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดควรร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรอบด้านและเป็นระบบ

ส่วนกรณีการโฆษณาผ่านทางเครื่องโทรสาร ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันการส่งโทรสารขยะ (Junk Fax Prevention Act) โดยอนุญาตให้มีการส่งโฆษณาโดยไม่ได้รับความยินยอมไปยังบุคคลธรรมดาและองค์กรทางธุรกิจที่ผู้ส่งเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อกัน และจะต้องจัดเตรียมขั้นตอนที่ผู้ส่งจะต้องหยุดการส่งโฆษณานั้นทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้รับ และกำหนดให้ผู้ส่งจะต้องจัดให้มีข้อสังเกตและข้อมูลที่ใช้สำหรับการ

ติดต่อบนโทรศัพท์มือถือให้ผู้รับสามารถปฏิเสธไม่รับโทรศัพท์ (opt-out) ในลักษณะดังกล่าวจากผู้ส่ง ในประเทศออสเตรเลีย ถือว่าการส่งโทรศัพท์เป็นส่วนหนึ่งของการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติข้อความโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์ ค.ศ. 2003 (Spam Act 2003) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ห้ามมิให้มีการส่งข้อความทางการพาณิชย์โดยไม่ได้รับความยินยอม ส่วนในสหภาพยุโรป ได้กำหนด ให้การใช้ อุปกรณ์เรียกสาย อัตโนมัติ (Automatic Calling Machine) หรือเครื่องโทรศัพท์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการขายตรงกระทำได้เฉพาะกรณีที่ได้รับคามยินยอมจากผู้รับก่อนเท่านั้น

ส่วนประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่จะใช้บังคับ กับกรณีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่า ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในกรณีดังกล่าวควบคู่กับการทำการตลาดโดยใช้โทรศัพท์เช่นเดียวกับในประเทศออสเตรเลีย เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะในทำนองเดียวกัน

และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัญหาแล้ว พบว่านอกจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และพิจารณาให้มีกฎหมาย ที่จำเป็นเพิ่มเติมแล้ว ผู้เขียนยังมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความเกี่ยวพัน กับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคู่กัน จึงจะสามารถแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ

6.5 มาตรการคุ้มครองเนื้อหาของบริการและป้องกันการล่อลวง

6.5.1 การให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

ปัญหาที่พบมากคือบริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการที่เป็นผู้เยาว์ ทั้งนี้ ในประเทศแคนาดา ได้กำหนดห้ามผู้ประกอบการมิให้ทำการซื้อขายสินค้าหรือบริการกับเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 13 ปี ส่วนในประเทศออสเตรเลีย ACMA ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็กจะต้องสอบถามและให้ผู้ให้บริการพิสูจน์ว่าผู้บริโภคนั้นมีอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ ผู้บริโภคสามารถแจ้งไปยังผู้ให้บริการ หากเห็นว่าเนื้อหาที่ให้บริการไม่เหมาะสม และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็สามารถร้องเรียนได้ ในกลุ่มประเทศยุโรป ได้ร่วมกันสร้างบทบัญญัติกำกับดูแลตนเอง ระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ให้บริการเนื้อหา (Content providers) เพื่อพัฒนาข้อตกลงร่วมกันเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นเยาวชนและเด็ก และมีความครอบคลุมประเทศสมาชิกยุโรปเกือบทั้งหมด

ส่วนปัญหาการให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม กับผู้ให้บริการที่เป็นเยาวชนในประเทศไทยนั้น ในกรณีที่มีการเผยแพร่สื่อลามกอนาจาร ผู้ให้บริการที่ส่งเนื้อหาในลักษณะดังกล่าวให้แก่ผู้เยาว์ย่อมมีความผิดและมีโทษตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 287 นอกจากนี้ การให้บริการที่ไม่เหมาะสมให้กับผู้เยาว์ ผู้ให้บริการยังมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ส่วนการโฆษณาเกี่ยวกับบริการที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวย่อมเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสาเหตุของปัญหาดังกล่าวส่วนหนึ่งเกิดจากจำนวนผู้ใช้บริการในประเทศไทย โดยเฉพาะเยาวชน มักเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Pre paid) ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีมาตรการบังคับให้ผู้ให้บริการที่แท้จริงต้องลงทะเบียนก่อนเปิดให้บริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ควรต้องมีมาตรการบังคับให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แท้จริงลงทะเบียนก่อนที่ผู้ให้บริการจะเปิดให้ใช้บริการ

6.5.2 การใช้บริการโทรคมนาคมเป็นช่องทางในการล่อลวงหรือฉ้อโกง

ปัจจุบัน นานาประเทศต่างประสบกับปัญหา การก่ออาชญากรรม โดยการใช้ช่องทางของบริการโทรคมนาคม เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น

โดยในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ มีความพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยทบวงกฎหมายที่เกี่ยวข้องว่าเพียงพอกับคดีอาญาที่เกิดขึ้นหรือไม่ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ต และนำข้อร้องเรียนดังกล่าวขึ้นสู่การพิจารณาในระดับรัฐ รวมถึงให้ความรู้ไปยังหน่วยงานระหว่างประเทศด้วย

อย่างไรก็ตาม ในประเด็นการป้องกัน จำนวนของอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้น นี้ นานาชาติ เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย แคนาดา ฟินแลนด์ เยอรมนี ไอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ และนอร์เวย์ ได้ร่วมกันจัดตั้งเครือข่ายระหว่างประเทศ เพื่อทำการแลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำเตือนเกี่ยวกับการหลอกลวงข้ามพรมแดนระหว่างประเทศและคำแนะนำในการรับมือ อกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ตใน 10 อันดับแรก

ทั้งนี้ ปัญหาเรื่องการล่อลวงหรือฉ้อโกงผ่านช่องทางโทรคมนาคมของประเทศไทยนั้น คล้ายคลึงกับที่พบในต่างประเทศ โดยสามารถนำประมวลกฎหมายอาญารวมถึงกฎหมายอื่นที่

เกี่ยวข้องมาใช้บังคับกับผู้กระทำความผิดได้ อย่างไรก็ตาม การสืบหาผู้กระทำความผิดที่ส่วนใหญ่อยู่ในต่างประเทศนั้นทำได้ยาก เป็นเหตุให้ไม่สามารถหาผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้

นอกจากนี้ ในประเด็นที่เกี่ยวกับการควบคุมการให้ข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ ในลักษณะของการขออนุญาตโฆษณาสินค้าหรือบริการเพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดในสินค้าหรือบริการ ยังปรากฏอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 เป็นต้น แต่ก็ยังพบการโฆษณาทางสื่อออนไลน์อยู่เป็นจำนวนมากที่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จ ใช้ข้อความอันทำให้สับสนหลงผิด หรือใช้ข้อความเกินจริง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากเจ้าหน้าที่ขาดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ประกอบกับการควบคุมการโฆษณาทางสื่อออนไลน์ทำได้ยากกว่า การควบคุมการโฆษณาทางสื่อปกติ ทั้งนี้ วิธีการป้องกันตนเองของผู้บริโภคจากภัยดังกล่าวนี้ จะต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการล่อลวงหรือข้อโกงของมิจฉาชีพ เพื่อเป็นการเตือนภัยให้ผู้บริโภคทราบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่หลงเชื่อโดยง่าย

ทั้งนี้ ในส่วนของการให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการและการใช้บริการ โทรคมนาคมเป็นช่องทางในการล่อลวงหรือข้อโกงนั้น ประเทศไทยยังไม่มีมาตรการเชิงป้องกัน การถูกละเมิดสิทธิที่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ประกอบกับเทคโนโลยีปัจจุบันที่พัฒนาขึ้นทำให้สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนคอมพิวเตอร์ เป็นผลให้ การสืบหาตัวผู้กระทำความผิดได้ยากขึ้น จากเดิมตำรวจสามารถนำสืบไปถึงตัวการ ผู้กระทำความผิดได้ แต่การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะหากเป็นแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าจะทำให้การสืบหาตัวผู้กระทำความผิดได้ยาก เนื่องจาก ผู้ใช้บริการ ไม่ได้จดทะเบียน การใช้บริการ ช่องว่างเหล่านี้ จึงทำให้มิจฉาชีพประกอบอาชญากรรมได้ง่าย ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าเพื่อเป็นการป้องกัน ปัญหาดังกล่าว ควรมีการบังคับใช้กฎหมายโดย บังคับให้ผู้ให้บริการต้องดำเนินการจดทะเบียนกับผู้ให้บริการก่อน มิฉะนั้นผู้ให้บริการก็ต้องไม่เปิดให้บริการโทรศัพท์หมายเลขดังกล่าว โดยจะต้องบังคับกับผู้ให้บริการทุกรายโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน

ตารางที่ 1
สรุปข้อมูลมาตรการในเชิงป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

มาตรการ	ประเทศ				
	ประเทศไทย	ประเทศ สหรัฐอเมริกา	ประเทศ สหราชอาณาจักร	ประเทศ ออสเตรเลีย	สหภาพยุโรป
1. องค์การกำกับดูแล	คณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กทช.)	Federal Communication Commission (FCC)	Office of Communication (OFCOM)	Australian Communications and Media Authority (ACMA)	
2. มาตรการเสริมความ เข้มแข็งให้ผู้บริโภค					
2.1 การเปิดเผยข้อมูล	✓	✓		✓	✓
2.2 ความเป็นธรรมของ	✓			✓	✓

มาตรการ	ประเทศ				
	ประเทศไทย	ประเทศ สหรัฐอเมริกา	ประเทศ สหราชอาณาจักร	ประเทศ ออสเตรเลีย	สหภาพยุโรป
สัญญาการใช้บริการ					
2.3 สิทธิการคงเลขหมาย	✓	✓	✓	✓	✓
2.4 ความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ	✓	✓		✓	✓
3. มาตรการควบคุม คุณภาพ ของการให้บริการ					
3.1 การใช้บริการ โทรคมนาคม ประเภทเสียง	✓				✓
3.2 การใช้บริการ อินเทอร์เน็ต				✓ (เฉพาะในพื้นที่	

มาตรการ	ประเทศ				
	ประเทศไทย	ประเทศ สหรัฐอเมริกา	ประเทศ สหราชอาณาจักร	ประเทศ ออสเตรเลีย	สหภาพยุโรป
				ห่างไกล)	
4. มาตรการคุ้มครองสิทธิ ส่วนบุคคล					
4.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล		✓	✓	✓	✓
4.2 การทำการตลาดโดยใช้ ช่องทางการให้บริการ โทรคมนาคม		✓		✓	✓
5. มาตรการคุ้มครอง เนื้อหาของบริการและ ป้องกันการล่อลวง					
5.1 การให้บริการที่มีเนื้อหา				✓	✓

มาตรการ	ประเทศ				
	ประเทศไทย	ประเทศ สหรัฐอเมริกา	ประเทศ สหราชอาณาจักร	ประเทศ ออสเตรเลีย	สหภาพยุโรป
ไม่เหมาะสมกับ ผู้รับบริการ					
5.2 การใช้บริการ โทรคมนาคมเป็น ช่องทางในการล่อลวง หรือฉ้อโกง					