

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัญหาและมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในด้านแนวทางปฏิบัติทางธุรกิจและการตลาด สิทธิส่วนตัวของผู้บริโภค รวมทั้งการชดเชยเยียวยาแก่ผู้บริโภคและการระงับข้อพิพาทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง (i) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยศึกษาเฉพาะกรณีของการทำธุรกรรมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) และการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคด้วยกัน (C2C) เท่านั้น (ii) มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และออสเตรเลีย โดยวิธีการวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์เอกสารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก และการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคประสบปัญหาจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่คล้ายกัน เช่น การได้รับสินค้าที่สั่งซื้อล่าช้าหรือการไม่ได้รับสินค้า การถูกผู้อื่นนำบัตรเครดิตไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต สินค้าหรือบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากที่สั่งซื้อ ไม่มีสิทธิในการยกเลิกคำสั่งซื้อ การถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว และการไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อเกิดปัญหานั้น

สำหรับประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคสำหรับการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแง่ของแนวปฏิบัติทางธุรกิจและการตลาดนั้น พบว่าประเทศไทย สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และออสเตรเลีย ได้ออกกฎหมายรองรับความมีผลทางกฎหมายของธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยนำเอา UNCITRAL Model Law of Electronic Commerce 1996 และ UNCITRAL Model Law on Electronic Signature 2001 เป็นแนวทาง อย่างไรก็ตาม กฎหมายดังกล่าวไม่ได้มีบทบัญญัติในมิติของการคุ้มครองผู้บริโภคเอาไว้ เพียงแต่บัญญัติว่าจะไม่กระทบถึงกฎหมายที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภคปัจจุบัน จึงเป็นเหตุให้ต้องนำเอากฎหมายที่มีอยู่มาปรับใช้แก่ผู้บริโภคในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้เกิดข้อจำกัดโดยเฉพาะในกรณีของประเทศไทยซึ่งกฎหมายที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจำกัดให้ความคุ้มครองเฉพาะการทำธุรกรรมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) เท่านั้น ทำให้ผู้บริโภคซึ่งทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคด้วยกัน (C2C) ไม่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายดังกล่าว ส่วนในแง่ของการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคนั้น กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และออสเตรเลีย มีการให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายควบคุมการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะ ส่วนประเทศไทย ขณะนี้มีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ..... เพื่อให้ความคุ้มครองในประเด็นดังกล่าวด้วย อย่างไรก็ตามยังไม่มีกฎหมายในการควบคุมการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะแต่อย่างใด ส่วนในประเด็นของการชดเชยเยียวยาแก่ผู้บริโภคและการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้น โดยหลักทุกประเทศจะใช้วิธีการดำเนินคดีในศาลซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากไม่มีความคล่องตัว เสียเวลาและค่าใช้จ่ายไม่คุ้มกับมูลค่าความเสียหายจริง ซึ่งในขณะนี้ได้มีองค์กรและผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และออสเตรเลียนำเอาการระงับข้อพิพาททางเลือกออนไลน์มาใช้บังคับเพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากกว่าการระงับข้อพิพาทโดยใช้กฎหมายและศาล

This research focused on the problems and legal measures of consumer protection in electronic commerce in Thailand in terms of business practices, consumer privacy and online dispute resolutions. The purposes for the understanding of such research were: (i) to indicate the problems that consumers usually encounter when they engage in online shopping [Business to Consumer (B2C) and Consumer to Consumer (C2C) types only]; (ii) to examine the existing legal measures applicable to online consumer protection in Thailand, the U.S.A., the European Union and Australia. The methods used in this research consisted of legal analysis, in-depth interviews with relevant stakeholder groups and a brainstorming seminar.

It was found that numerous consumers experienced similar problems when they engage in online shopping, such as delays or non-deliveries, unauthorized uses of payment cards, non-conforming goods or services, no right whatsoever to cancel an order, invasion of consumer's privacy and a lack of an efficient redress mechanism.

As to legal measures, Thailand, the U.S.A., the European Union and Australia have adopted the 1996 UNCITRAL Model Law of Electronic Commerce and the 2001 UNCITRAL Model Law on Electronic Signature to help validate electronic transactions. Nonetheless, these laws have no provisions regarding consumer protection, but the law stipulates that the former does not override any rules of law intended for the protection of the consumer. As a result, by applying the existing consumer protection laws, only the consumer who deals in Business to Consumer (B2C) transactions can get protection from those laws. On the other hand, the consumer who deals under Consumer to Consumer (C2C) transactions cannot exercise his rights under the law. Regarding the consumer's privacy, the U.S.A., the European Union and Australia have adopted the Data Protection and Spam Acts to handle privacy issues, whereas Thailand is in the process of considering the Data Protection Bill, but has yet to take any action considering an enactment of the Spam law. Moreover, consumer redress and dispute resolution are the key elements for consumer protection. Most countries have laws for redress and dispute resolutions via courts. However, online merchants in the U.S.A., the European Union and Australia have begun to apply online dispute resolution instead of using litigation in courts in order to provide their consumers with more convenience for redress.