

สิทธิผู้บริโภคบนโลกออนไลน์ Consumer Rights on the Internet

สุภาภรณ์ ศรีดี*

วันที่ส่งบทความ : 7 สิงหาคม 2565 วันที่แก้ไข : 28 ธันวาคม 2565 วันที่ตอบรับ : 29 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำเสนอกรอบแนวคิดด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในช่องทางออนไลน์ 2) นำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นที่ปรากฏเป็นข่าว ตัวอย่าง และการวิเคราะห์ในมุมมองของกฎหมาย และ 3) เสนอแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในโลกออนไลน์

กรอบแนวคิดด้านกฎหมาย พบว่ามีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ แต่ที่เป็นกฎหมายหลักในการพิจารณาคือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการปรับปรุงแก้ไขหลายฉบับ กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายอาญาว่าด้วยความผิดฐานฉ้อโกง และฉ้อโกงประชาชน สำหรับข้อเท็จจริงที่ปรากฏเป็นข่าว มีองค์ประกอบความผิดทางกฎหมาย และสามารถนำไปเป็นกรณีศึกษาในการเตือนภัยผู้บริโภคได้ ส่วนแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาพบว่า มีข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการที่มีการรวบรวมมาจากสภาองค์กรของผู้บริโภคและเครือข่าย รวมทั้งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถศึกษาเป็นแนวทางในการนำไปปรับใช้กับองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้และการตระหนักรู้ให้กับผู้บริโภคที่จะไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

คำสำคัญ : สิทธิผู้บริโภค การกระทำความผิดบนช่องทางออนไลน์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายอาญาว่าด้วยการฉ้อโกงและฉ้อโกงประชาชน แนวทางการป้องกันและแก้ไข

Abstract

The purposes of this journal are to 1) present the framework of laws regarding consumer rights and other laws concerning consumer rights on the internet 2) present facts shown in news, examples, and analyses from a legal perspective; and 3) offer prevention and solution guidelines relating to the protection of consumer rights on the internet.

*สุภาภรณ์ ศรีดี รองศาสตราจารย์, ดร. ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail address: caasssup@yahoo.com

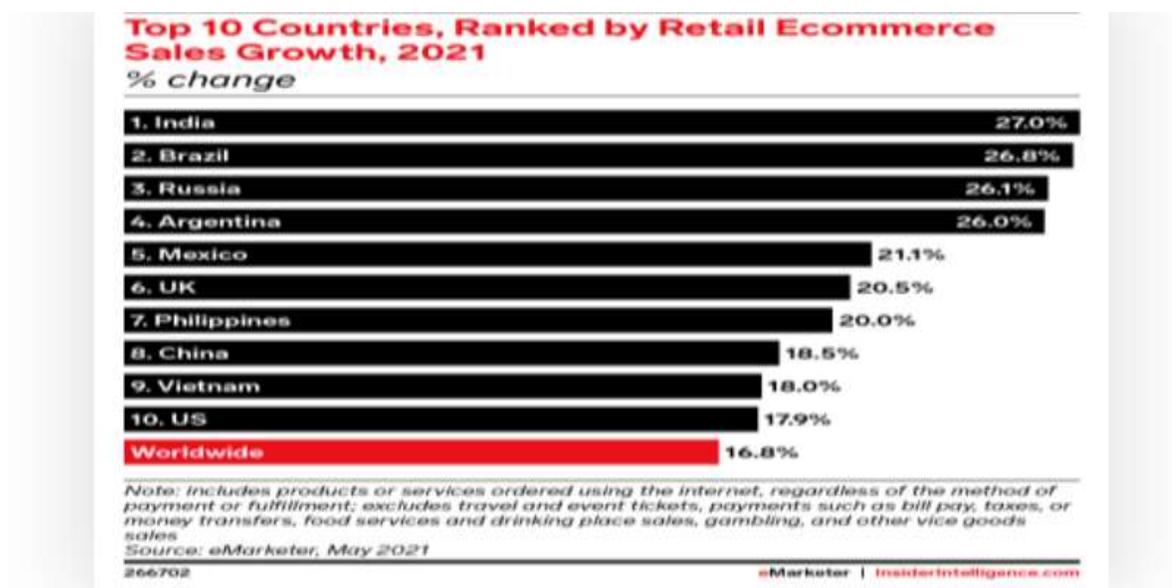
ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

There are several laws regarding consumer rights. However, the ones considered in the framework are as follows: amended consumer protection laws, computer - related crime acts; offences of cheating and fraud - including deceitful action. Facts shown in news contain elements of wrongful acts and can be used as case studies to alert consumers. It has been found in prevention and solution guidelines that there are policy and action proposals compiled from Thailand Consumers Council (TCC). Furthermore, there are correlated researches which can be studied and applied to related organizations, especially communication with the intention of establishing knowledge and awareness in order for consumers not to fall victim.

Keyword consumer rights, wrongful acts on the internet, computer - related crime act, offences of cheating and fraud; deceitful action, prevention and solution guidelines

บทนำ

แนวโน้มการตลาด E-Commerce หรือที่รู้จักกันในชื่อ “การค้าขายออนไลน์” มีตัวเลขที่สูงขึ้นจากหลายๆ ปัจจัยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการระบาดของโรคโควิด-19 การพัฒนาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนการช้อปปิ้งแบบวิถีใหม่ของคนทั่วโลก ฯลฯ จากสถิติที่รายงานผ่านเว็บไซต์ eMarketer ระบุว่า การทำการตลาดดิจิทัลมียอดขายเพิ่มขึ้น 22.3 % โดยมีเทคโนโลยี และ ระบบ E-Commerce เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่ง eMarketer ได้ยืนยันด้วยสถิติการขายออนไลน์ในประเทศต่าง ๆ ดังนี้(<https://stepstraining.co/trendy/global-e-commerce-trends-and-statistics-2022>)



ที่มา : <https://www.insiderintelligence.com/> เข้าถึงเมื่อ 17 สิงหาคม 2565

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

สำหรับประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากอันดับอาจจะยังไม่ติดอันดับ 1 ใน 10 อันดับ แต่ก็นับได้ว่าเป็นประเทศที่มีการซื้อขายออนไลน์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. -ETDA) ได้ระบุว่าการใช้จ่ายได้ทะลุไปถึง 4.4 ล้านล้านบาทในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา แต่ประเด็นสำคัญ คือ แม้การซื้อขายจะมีมูลค่ามหาศาล แต่หากการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ดีพอ มีการโฆษณาหรือหลอกให้ซื้อสินค้าเกิดขึ้น แม้ตัวเลขการซื้อขายจะสูง แต่มูลค่าความเสียหายก็ย่อมสูงตามไปด้วย และย่อมไม่เป็นผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม

ความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นวงกว้าง ดังนั้น เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์ร่วมกันระหว่าง 19 องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ทั้งหมด สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สมาคมสมาพันธ์องค์กรผู้บริโภค สภาองค์กรผู้บริโภค สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย

การให้ความร่วมมือดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ซึ่งมีสิทธิที่ได้รับการรับรองโดยรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ผ่านมา ปัญหาสำคัญประการหนึ่งก็คือผู้บริโภคส่วนใหญ่มักไม่ทราบถึงสิทธิของตนที่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมาย กระบวนการในการร้องเรียน และขอรับการเยียวยา รวมทั้งการชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งหากไม่ได้แก้ปัญหาที่ต้นเหตุดังกล่าว ปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภคก็จะมีต่อไป และส่งผลเสียหายตามมาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

คงปฏิเสธไม่ได้ว่า “การโฆษณาชวนเชื่อ” หรือ “โฆษณาเกินจริง” ในโลกออนไลน์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้บริโภค และผู้บริโภคไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสสินค้าได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ที่สำคัญผู้ซื้อไม่สามารถดูตัวตนที่แท้จริงของผู้ขาย ถือเป็นความเสี่ยงของผู้บริโภคที่อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย เช่น การหลอกขายสินค้า ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สินค้าเสียหาย สินค้าผิดกฎหมาย รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลแล้วถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด (ชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์, กรุงเทพฯธุรกิจ, <https://www.bangkokbiznews.com/social/971969>)

บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะในระบบออนไลน์หลากหลายช่องทางหรือแพลตฟอร์ม เพื่ออธิบายและวิเคราะห์กรณีศึกษา รวมทั้งนำเสนอวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งแนวทางการดำเนินการแก้ไขในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้น และสิ่งสำคัญอันเป็นวัตถุประสงค์หลักของบทความนี้ก็คือ การจุดประกายให้ทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้บริโภคอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมืองที่รับรองโดยรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 และร่วมกันป้องกัน เยียวยา และหาทางออก โดยเฉพาะในมิติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีการทบทวนเพื่อให้การสื่อสารและนำกฎหมายดังกล่าวไปใช้ สามารถป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ในการนำเสนอบทความ

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

1. เพื่อนำเสนอกรอบแนวคิดด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในช่องทางออนไลน์
 2. เพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นที่ปรากฏเป็นข่าว ตัวอย่าง และการวิเคราะห์ที่ในมุมมองของกฎหมาย
 3. เพื่อเสนอแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในโลกออนไลน์
- ในการนำเสนอประเด็นในบทความนี้ ขอแนะนำตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. กรอบแนวคิดด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในช่องทางออนไลน์

ในบทความนี้จะขอแนะนำเสนอกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก กฎหมายหลักที่คุ้มครองผู้บริโภค คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562

ส่วนที่สอง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ประมวลกฎหมายอาญาในความผิดฐานฉ้อโกง และ ฉ้อโกงประชาชน

สำหรับกฎหมายที่มีความเชื่อมโยงกัน ได้แก่ พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม จะขอกกล่าวถึงเพิ่มเติมในช่วงท้าย

ส่วนแรก กฎหมายหลักที่คุ้มครองผู้บริโภค¹ สิทธิของผู้บริโภคโดยทั่วไป ให้ดูกฎหมายหลักที่คุ้มครองผู้บริโภค คือ ราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้²

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

¹ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 61 บัญญัติว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ และหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา 84 บัญญัติว่า "รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ดังต่อไปนี้ ฯลฯ (๕) กำกับให้การประกอบกิจการมีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ป้องกันการผูกขาดตัดตอน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมและคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ"

² มาตรา 4 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา³ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1 2 3 และ 4

จากการที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเดิมยังไม่มีบทบัญญัติที่ชัดเจนที่จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลได้

ส่วนมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคก็ตาม แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมไปถึงการคุ้มครองทางด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคซึ่งสมควรมีมาตรการคุ้มครองเช่นกัน นอกจากนี้ สมควรกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสมาคม ซึ่งจะเป็นการขยายการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาคเอกชนด้วย สมควรแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ได้แก้ไขเพิ่มเติมสาระสำคัญเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

การแก้ไขเพิ่มเติมจากมาตรา 10⁴

³ มาตรา 4 วรรคหนึ่ง (3 ทวิ) เพิ่มโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

⁴ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 บัญญัติว่า

"มาตรา 10 คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ *(เพิ่มเติมต่อจากส่วนนี้)

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 (ส่วนนี้ถูกยกเลิกโดย มาตรา 5 ฉบับแก้ไข (4) พ.ศ.2562)

(3) ส่วนนี้ถูกยกเลิกโดย มาตรา 6 ฉบับแก้ไข (4) พ.ศ.2562) โดยสาระสำคัญที่เพิ่มเติมตามมาตรา 20 (2/2)คือ *แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

(5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ

(6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

(1) ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา (อนุมาตรา (1/1)) *

(2) ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด (อนุมาตรา (๑/๒))

(3) กำหนดแนวทางการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารตามมาตรา 20 (2/2)*

(4) รับรองสมาคมและมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือต่อต้านการแข่งขันไม่เป็นธรรมทางการค้าตามมาตรา 4. (อนุมาตรา (8))

(8)

(8/1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากล ⁵

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับแก้ไข (4) พ.ศ.2562 ยังมีการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และวาระของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายประการ ซึ่งผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดได้ในกฎหมายดังกล่าว (ราชกิจจานุเบกษา 27 พฤษภาคม 2562)

ในส่วนของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นั้น มีสาระสำคัญที่มักมีการกระทำผิดและนำไปสู่การฟ้องร้อง มีดังนี้

● มาตรา 22

การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

โดยข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ได้แก่

(1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม

⁵ เพิ่มเติมโดย มาตรา 7 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับแก้ไข (4) พ.ศ.2562

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

- (3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสียหายในวัฒนธรรมของชาติ⁶
- (4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน⁷
- (5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นจริงโดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)⁸

มาตรา 23

การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค⁹ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วนที่สอง กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในช่องทางออนไลน์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 บัญญัติขึ้นเพื่อรองรับการประกอบกิจการและวิถีการดำเนินชีวิตของคนในยุคดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยในการอำนวยความสะดวกมากขึ้น ดังนั้น หากมีผู้กระทำด้วยประการใดๆ ให้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือทำให้การทำงานผิดพลาดไปจากคำสั่งที่กำหนดไว้ หรือใช้วิธีการใดๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก้ไข หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่นในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จหรือมีลักษณะอันลามกอนาจาร ย่อมก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งความสงบสุขและศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดดังกล่าว

ต่อมาได้มีการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมและบริบทของสังคมไทยเพื่อให้สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของ

⁶ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาสินค้าเกี่ยวกับเพศ (เช็กส์ทอย) การค้าประเวณี หรือการกระทำอื่นที่ผิดกฎหมาย

⁷ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาโดยดูถูกเกี่ยวกับเพศสภาพ ชนชาติ หรือฐานะความเป็นอยู่ หรือการเปรียบเทียบ หรือการยุยงให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องอื่นใด

⁸ หมายความว่า ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริง แม้ว่าข้อความโฆษณานั้นแสดงออกมาไม่ใช่ว่าความจริงหรือเกินความจริง เช่น โฆษณาว่าเมื่อสวมใส่รองเท้า A แล้วเบาสบายราวกับเหาะได้ และภาพที่โฆษณานั้นก็เป็นคนที่เหาะได้ แต่คนทั่วไปย่อมรู้ว่าไม่มีทางเป็นจริงได้อย่างแน่นอน เป็นต้น

⁹ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาผ่าน YouTube ที่มักแทรกขึ้นมาในขณะที่กำลังชมวิดีโอ อาจเป็นการทำผิดกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อยู่ระหว่างการเตรียมหารือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DES) เพื่อร่วมกันพิจารณาช่องทางในการดูแล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภค และผู้ประกอบการให้มากที่สุด แม้ว่าการบังคับข่มโฆษณาผ่าน YouTube ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคโดยไม่ได้เสียเงินในการเข้าไปรับชมเนื้อหาต่าง ๆ บนแพลตฟอร์ม แต่การมีโฆษณาเข้ามาแทรกนั้น จะต้องไม่ทำให้กระทบสิทธิของผู้บริโภค เกี่ยวกับความเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งขัดต่อกฎหมาย โดยอาจใช้วิธีการปัญหาในลักษณะเดียวกับการคุมโฆษณาทางโทรทัศน์เข้ามาพิจารณาในเรื่องดังกล่าว (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล พฤษภาคม 2565

<https://www.thansettakij.com/economy/524761> ค้นคืนเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2565)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ประชาชนในการติดต่อสื่อสารอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญประกอบ การปรับปรุงกฎหมายนี้มีมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดช่องว่างของกฎหมาย ต่อมาจึงมีการประกาศใช้ฉบับแก้ไข ในปี พ.ศ.2560 (ฉบับที่ 2) ในประเด็นสำคัญ 5 เรื่อง ได้แก่

1.การปรับปรุงฐานความผิด 2.ภาระหน้าที่ และการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ 3.การระงับการเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์ 4.อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ 5.การกระทำความผิดนอกราชอาณาจักร

ในบทความนี้ขอขยมาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องและกระทบกับสิทธิผู้บริโภค โดยมีประเด็นสำคัญได้แก่

ความผิดตามมาตรา 14

ประเด็นที่ 1 โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือน หรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

ประเด็นที่ 2 นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

ประเด็นที่ 3 นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมาย

ประเด็นที่ 4 นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

ประเด็นที่ 5 เผยแพร่หรือส่งต่อ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษาข้อมูลการใช้งานไม่น้อยกว่า 90 วัน หรือในกรณีที่ศาลสั่งจะต้องเก็บข้อมูลไม่เกิน 2 ปี

ประมวลกฎหมายอาญาในความผิดฐานฉ้อโกง และ ฉ้อโกงประชาชน

มาตรา 341 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

มาตรา 342 ถ้าในการกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ผู้กระทำความผิดตนเป็นคนอื่น หรืออาศัยความเบาปัญญาของผู้ถูกละเมิดซึ่งเป็นเด็ก หรืออาศัยความอ่อนแอแห่งจิตของผู้ถูกละเมิด ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ส่วนอีกมาตราหนึ่งคือ **มาตรา 343**¹⁰ เป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ซึ่งเป็นการกระทำความผิดด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า **เมื่อมีการหลอกลวงคนเป็นจำนวนมากก็จะได้รับโทษที่มากขึ้นด้วย**

ถ้าการกระทำความผิดดังกล่าวในวรรคแรก ต้องด้วยลักษณะดังกล่าวในมาตรา 342 อนุมาตราหนึ่งอนุมาตราใดด้วย ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท

นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยมีเรื่องของการตลาด (เช่น พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ.2545) มีเรื่องการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ (เช่น พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544) เรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค (เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540) จะขออธิบายอย่างย่อ โดยผู้สนใจสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากแหล่งข้อมูลในช่องทางออนไลน์ได้

1. พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อ ต้องมีหน้าที่ต้องไปจดทะเบียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ตามพระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ก่อน จึงจะทำการได้

เหตุที่กฎหมายต้องบังคับให้ต้องจดทะเบียนก็เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตรวจสอบหรือติดตามผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลผู้ขายสินค้าหรือบริการ และกฎหมายฉบับดังกล่าวมีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกละเมิดหรือจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยวิธีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง หรืออาจเสนอขายผ่านสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสินค้าหรือบริการอาจไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างตามที่ได้โฆษณา หรือที่เรียกกันว่า “ไม่ตรงปก” ส่งผลให้ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคได้

2. พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 เป็นกฎหมายที่รองรับผลทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในทางแพ่งและพาณิชย์ ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถระบุตัวผู้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงผลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองและส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และเสริมสร้างศักยภาพในการทำธุรกิจ E-Commerce

¹⁰ อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2560

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

การประกวด ฯลฯ แล้วส่งลิงก์มาเพื่อหลอกให้ติดตั้งแอปพลิเคชันและโปรแกรมควบคุมโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ทางไกล จากนั้นก็จะดึงข้อมูลส่วนบุคคล หรือดึงเงินในบัญชีธนาคารจนหมดบัญชี กรณีดังกล่าว เดิมมีการหลอกลวงผ่านอีเมล ต่อมามีการพัฒนาตามแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม เช่น ผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ ติ๊กต็อก เป็นต้น โดยล่าสุดมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยตัดแปลงเสียงให้คล้ายหรือเหมือนกับตัวจริง

ส่วนประเภทของธุรกรรมที่มีฉ้อโกงมักใช้ในการหลอกลวงผู้บริโภคก็คือการหลอกลวงให้ลงทุน หรือซื้อหุ้นที่มีกำไรสูง ได้ผลตอบแทนหรือเงินปันผลสูงมาก เพื่อกระตุ้นให้อยากลงทุน โดยในตอนแรกจะมีเงินตอบแทนเข้ามาจริง จากนั้นให้เพิ่มการลงทุนขึ้นเป็นหลายเท่าตัว เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่ง ก็จะไม่สามารถถอนเงินได้ แล้วมีฉ้อโกงก็จะปิดบัญชีการติดต่อแล้วหายไป ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ มีฉ้อโกงมักทำเป็นทีมหรือเป็นกระบวนการ โดยมีการสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการชวนเข้ากลุ่มไลน์ แล้วให้คนในกลุ่มยืนยันว่าได้รับเงินจริง นอกจากนี้ ยังมีการใช้นักวิชาการที่น่าเชื่อถือเข้ามาเป็นที่ปรึกษา ฯลฯ

ตัวอย่างที่ 1 คดีดำที่ 5910088 เรื่องแดงที่ 0085160

(ปรับมาโดยย่อ) เรื่องนี้ปรากฏตามคำพิพากษาศาลจังหวัดมหาสารคาม ประกอบกับถ้อยคำของผู้เสียหายทั้ง 11 รายที่ได้ให้ข้อเท็จจริงสอดคล้องกัน ฟังได้ว่าเมื่อระหว่างวันที่ 24 มีนาคม 2555 ถึงวันที่ 1 สิงหาคม 2557 จำเลยได้พุดชักชวนผู้เสียหายทั้ง 11 รายให้นำเงินไปลงทุนกับนาง ว. พี่สะใภ้ของจำเลย โดยบอกว่าต้องการเงินลงทุนจำนวนมากเพื่อลงทุนค้าขายที่ตลาดคลองถมในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเสนอผลตอบแทนให้ในอัตราร้อยละ 5 ต่อเดือน โดยจำเลยรู้อยู่ว่าไม่ได้้นำเงินไปลงทุนและไม่มีผลประโยชน์ตอบแทนสูงพอที่จ่ายให้แก่ผู้ร่วมลงทุนตามที่หลอกลวง แต่ใช้วิธีนำเงินที่ได้จากผู้เสียหายมาหมุนเวียนจ่ายเป็นผลตอบแทน เป็นเหตุให้ผู้เสียหายทั้ง 11 รายหลงเชื่อและให้เงินแก่จำเลยเพื่อไปลงทุนตามคำชักชวน ในช่วงแรกผู้เสียหายทั้ง 11 ราย ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ต่อมาเดือนกรกฎาคม 2557 จำเลยแจ้งว่าไม่สามารถติดต่อนาง ว. ได้ และไม่นำเงินผลประโยชน์ตอบแทนมาให้ จึงได้มีการร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานสอบสวน

จำเลยได้ให้การรับสารภาพตามคำฟ้องและศาลได้มีคำพิพากษาเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559 ว่าจำเลยมีความผิดฐานฉ้อโกงและกักขังเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 และพระราชกำหนดการกักขังเงินอันที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527 มาตรา 4 และมาตรา 12 จำเลยจึงมีความผิดตามกฎหมายดังกล่าว (ปรับจากเว็บไซต์ของคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม <https://mssc.ocsc.go.th/2018/02/>)

ตัวอย่างที่ 2 คดีฉ้อโกงลงทุนแชร์ลูกโซ่ Forex-3D

คดีนี้ มีนาย อ เป็นจำเลยที่ 1 ในคดีอาญาหมายเลขดำที่ อ.853/2564

ตั้งแต่วันที่ 24 พฤศจิกายน 2558 - 8 กันยายน 2563 ทั้งเวลากลางวันและกลางคืนต่อเนื่องกัน จำเลยทั้ง 19 ในคดีนี้ กับจำเลยทั้ง 4 ในคดีอาญาหมายเลขดำที่ อ.853/2564 (คดีของนาย อ.) ของศาลนี้ กับนาย ส จำเลยในคดีอาญาหมายเลขดำที่ อ.265/2565ของศาลนี้ กับพวก ที่ยังไม่ได้ตัวมาฟ้อง โดยเจตนาทุจริต และโดยหลอกลวง ได้

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บังอาจร่วมกันนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ และบังอาจร่วมกันหลอกลวงประชาชน โดยโฆษณาชักชวนหรือประกาศให้ ปรากฏต่อประชาชนทั่วไปหรือแก่บุคคลตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ www.forex-ed.com และผ่านทางผู้ให้บริการโลกออนไลน์ที่เรียกชื่อว่า “เฟสบุ๊ก (Facebook)” ด้วย การใช้บัญชีผู้ให้บริการเฟสบุ๊ก (Facebook) ที่ใช้ชื่อในเฟสบุ๊กว่า “Apiruk Krub”, “Apirak Kothi” และ “Forex-md” ซึ่งเป็นการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ และประชาชนสามารถพบเห็นได้ทั่วไป แพร่ข่าวชักชวนให้ ประชาชนทั่วไปนำเงินลงทุน (FOREX)

โดยบริษัท อาร์ เอ็ม เอส แฟมิลี จำกัด อ้างว่า จะนำเงินของผู้ลงทุนไปซื้อขายหรือ เทรดเงินตรา ต่างประเทศให้ ซึ่งผู้ลงทุนจะถอนเงินกำไรออกมาได้หลังจากบริษัท อาร์ เอ็ม เอส แฟมิลี จำกัด เปิดการซื้อขายหรือ เทรดแล้วมีกำไรในพอร์ตลงทุนมากกว่า 8% ขึ้นไป จึงจะสามารถถอนกำไร ออกมาได้ นอกจากนี้ ผู้ลงทุนยังได้รับค่า แนะนำหรือ IB Partner หากสามารถชักชวนบุคคลอื่นมาลงทุน โดยการส่งลิงค์ (Link) ต่อ เมื่อผู้ถูกชักชวนสมัคร ลงทุนระบบจะทราบว่า ผู้ชักชวนคือใคร เมื่อผู้ลงทุนรายใหม่ ลงทุนในระบบของ www.forex-md.com และได้กำไร ผู้ชักชวนจะได้รับเงินค่าแนะนำ 5% ของเงินกำไรของ ผู้ถูกชักชวน และลดหลั่นลงไป 3% หรือ 1% ตามชั้นของผู้ แนะนำ ซึ่งจะได้รวมทั้งหมด 3 ชั้น

การลงทุนตามเงื่อนไขต่าง ๆ ดังกล่าว ประชาชนผู้ลงทุนจะได้รับเงินคืนหรือผลประโยชน์ ตอบแทนคำนวณได้ เป็นอัตราเฉลี่ยประมาณร้อยละ 8-10 ต่อเดือน หรืออย่างน้อยร้อยละ 20-60 ต่อปี ของเงินที่นำมาลงทุน ซึ่งสูงกว่า อัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินจะพึงจ่ายได้

ซึ่งความจริงแล้ว จำเลยทั้ง 19 กับพวกไม่ได้ประกอบกิจการซื้อขายหรือเทรดเงินตราต่างประเทศ (Forex) จริงตามที่กล่าวอ้างแต่อย่างใด และธนาคารแห่งประเทศไทยยังไม่เคยมีการให้ใบอนุญาตแก่บุคคลหรือ นิติบุคคลใด เพื่อให้บริการลงทุนโดยเก็งกำไรจากการซื้อขายหรือเทรดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Forex) ในประเทศไทย อีกด้วย ประกอบกับจำเลยทั้ง 19 กับพวกได้อาศัยโอกาสจากความมีชื่อเสียง หรือความน่าเชื่อถือของพวกเขาของ จำเลยทั้ง 19 ที่เป็นดารานักแสดง นักร้อง บุคคลในวงการบันเทิง บุคคล ในวงการสังคมชั้นสูง และรวมถึงบุคคลที่มี ชื่อเสียงในประเทศไทย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ จำเลยทั้ง 19 กับพวกดังกล่าว ในลักษณะแบ่งหน้าที่กันทำ และ เมื่อจำเลยทั้ง 19 กับพวกได้รับเงินจาก ประชาชนผู้ร่วมลงทุนไว้แล้ว ได้นำเงินจากประชาชนรายนั้นหรือรายอื่นๆ มา จ่ายผลประโยชน์ตอบแทน หมุนเวียนให้แก่ประชาชน โดยจำเลยทั้ง 19 กับพวกมิได้นำเงินไปลงทุนหรือประกอบ กิจการอย่างใดให้ได้รับ ผลตอบแทนคืนให้แก่ประชาชนได้ในอัตราเช่นนั้น แต่จำเลยทั้ง 19 กับพวกมีเจตนาหลอกลวง ประชาชนที่หวังจะได้รับเงินตอบแทนในอัตราสูงให้นำเงินมาลงทุนกับตน ด้วยการใช้วิธีจ่ายเงินตอบแทนให้ในอัตราสูง เป็น เครื่องล่อใจ และอาศัยความน่าเชื่อถือของพวกเขาของจำเลยทั้ง 19 ที่เป็นดารานักแสดง นักร้อง บุคคล ในวงการ บันเทิง บุคคลในวงการสังคมชั้นสูงหรือไฮโซ และรวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียงในประเทศไทย

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

การกระทำดังกล่าวข้างต้นเป็นการกระทำ ความผิดฐานโดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน และเป็นความผิดฐานร่วมกันกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนและร่วมกันฉ้อโกงประชาชน อันเป็นความผิดต่างกรรมต่างวาระกัน รวม 9,824 กรรม โดยได้ไปทรัพย์สินซึ่งเป็นเงินรวมผู้เสียหายจำนวน 9,824 คน และมีการกู้ยืมเงินรวมกันมีความเสียหายรวม 2,489,820,321.52 บาท เหตุเกิดที่แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และท้องที่อื่นๆ (ปรับจากเว็บไซต์ของ SPRING <https://www.springnews.co.th/news/society/828725>)

นอกจากนี้ ยังมีอีกหลายกรณีที่เกิดขึ้นและเป็นคดีความ ได้แก่ การหลอกให้ทำบุญ หรือช่วยหางานให้ต้องโอนเงินค่าประกัน มิฉฉาชีพหลอกให้ทำบุญโดยสุ่มว่ามีผู้รับสายหรือดูข้อความในช่องทางออนไลน์เป็นผู้ใจบุญ หรือบางครั้งอ้างว่าเป็นพระสงฆ์(แต่โอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัวที่ไม่ใช่พระ) สร้างเรื่องราวให้น่าสงสาร เช่น ต้องไถชีวิตโค ท้องแก (มีทั้งเรื่องจริงและเรื่องหลอก ผู้บริโภคต้องเช็คให้ถี่) บางครั้งปลอมตัวเป็นนายหน้าหางาน ส่งข้อมูลการทำงานออนไลน์ให้ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ โดยบอกว่า แคกดแชร์ กดไลก์ ก็ได้เงิน โดยหากต้องการทำงานดังกล่าว จะต้องเสียเงินค่าประกันก่อนทำงาน ฯลฯ

ส่วนคดีที่เกิดขึ้นและเป็นคดีความอีกประเภทหนึ่งคือ การปลอมตัวเป็นบุคคลอื่น แล้วมาหลอกให้รัก โอนเงินให้แล้วจากไป โดยมีฉฉาชีพใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ ใช้รูปโปรไฟล์เป็นภาพบุคคลอื่น ขวนคุยให้ผู้บริโภคหลงรัก จนถึงขั้นจะแต่งงานกัน โดยมีเงินสินสอดจำนวนมาก หรือบอกว่าได้รับมรดกก้อนโต (ส่วนใหญ่เป็นหลักล้าน) แต่ต้องจ่ายภาษีประมาณหลักหมื่น ทำให้หลงตายใจ เพราะคิดว่าเป็นเพียงเงินก้อนเล็กๆ คิดว่าตนโชคดีที่จะได้เงินล้านและได้คู่ครองเป็นคนต่างชาติ แต่เมื่อโอนเงินแล้วก็หายไปไม่สามารถติดต่อได้

วิเคราะห์ตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากมีการหลอกลวงไม่ว่าด้วยวิธีใดตามที่ยกตัวอย่างข้างต้น กฎหมายที่นำมาพิจารณาอันดับแรกคือ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 ได้แก่ มาตรา 14 เป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จ หลอกลวง ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย¹¹

กฎหมายที่นำมาพิจารณาลำดับต่อไป เป็น ประมวลกฎหมายอาญาในความผิดฐานฉ้อโกง (ต่อบุคคล) ตาม มาตรา 341¹² และ ฉ้อโกงประชาชน (ต่อคนจำนวนมาก) ตามมาตรา 343¹³ ซึ่งทำให้มีโทษหนักขึ้น

¹¹ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (1) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน

¹² ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ฉ้อโกงบุคคล)

¹³ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 343 เป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ซึ่งเป็นการกระทำความผิดด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกหกเดือนถึงเจ็ดปี หรือปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นถึงหนึ่งแสนสี่หมื่น หรือทั้งจำทั้งปรับ (ฉ้อโกงประชาชน มีโทษหนักขึ้น)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ทั้งนี้ การพิจารณาโดยนำกรอบกฎหมายมาวิเคราะห์กรณีศึกษาเป็นเพียงการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของกฎหมายในเบื้องต้น อาจมีกฎหมายอื่นที่เพิ่มเติมที่ต้องนำไปใช้เมื่อมีการฟ้องร้องดำเนินคดี อาทิ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งบทความนี้จะไม่กล่าวถึงในรายละเอียด ผู้สนใจสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากแนวคำพิพากษาศาลฎีกา

3.แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในโลกออนไลน์

ธสรณ์อัฑฒ์ ธนธิพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ข้อเสนอแนวทางการปัญหาผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิจัยพบว่า การคุ้มครองผู้บริโภคควรมีการรวมภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหน่วยงานเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ควรมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อให้มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จัดทำระบบศูนย์กลางการบริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผู้บริโภค โดยรับข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน และสื่อโซเชียลมีเดีย ดำเนินการเยียวยาและระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้บริโภค ควรมีการออกนโยบายเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ยุ่งยากและซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือได้รวดเร็วขึ้น โดยเสนอให้มีการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR)

ในด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรการการปฏิรูประบบคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค 42 จังหวัด ได้จัดทำข้อเสนอ ผู้เขียนขอยกมาเพียงบางส่วน ดังนี้

1. ต้องรีบดำเนินการผลักดันให้มีการออกกฎหมายใหม่ที่บัญญัติเรื่ององค์การอิสระผู้บริโภคที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง โดยให้ฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์การอิสระผู้บริโภค และมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ บนพื้นฐานทางวิชาการ
2. ควรสนับสนุนการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบการทำงานการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานภาครัฐ
3. ให้องค์การอิสระผู้บริโภคดำเนินการเชิงรุกโดยมีบทบาทในการพัฒนาและเสนอแนะนโยบาย กฎหมาย กฎ และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
4. สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค กลุ่ม เครือข่าย องค์กรผู้บริโภค และส่งเสริม สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกระดับ
5. เสนอให้ปรับปรุงกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ได้รับเป็นธรรมจากการโฆษณาที่เกินสมควร ทั้งนี้สิทธิที่จะได้ความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความผิด ภาระในการพิสูจน์ความผิดถือเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ
6. เสนอให้มีการปรับปรุงนโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และบังคับใช้กฎหมายตามเจตนารมณ์ของการคุ้มครองผู้บริโภคให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
7. ปรับปรุงประสิทธิภาพกลไกในการให้ความช่วยเหลือเมื่อถูกละเมิดสิทธิ โดยให้ปรับปรุงขั้นตอนการ

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

เรียกร้องความเป็นธรรมที่เป็นภาระของผู้บริโภคให้มืองค์กรที่เข้ามาช่วยเหลือได้ เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค หรือภาคีเครือข่าย ให้สามารถดำเนินการฟ้องร้องแทนผู้บริโภคในกรณีเพื่อประโยชน์สาธารณะ มีระบบตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค มีการพัฒนากระบวนการทางศาลให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ให้สอดคล้องกับกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค รวมทั้งให้มีการปรับกลไกในองค์กรวิชาชีพหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทยสภา กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข กองเงินทุนทดแทน ประกันสังคม ฯลฯ จะต้องปรับปรุงองค์ประกอบให้มีส่วนร่วมจากภาคีอื่น ในสังคมมากขึ้น

8. ข้อเสนอต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้มีการจัดตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายจากบริการสาธารณสุข (สุขภาพ) สำหรับทุกคน เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ ลดภาระในการพิสูจน์ความผิดและความทุกข์ในการฟ้องร้อง รวมทั้งลดความขัดแย้งระหว่างแพทย์และคนไข้ สร้างมาตรฐานและคุณภาพบริการ ซึ่งควรเป็นมาตรฐานเดียวในการให้บริการกับประชาชน ในระบบประกันสุขภาพทั้ง 3 ระบบ และให้มีการกระจายงบประมาณและบุคลากรที่สอดคล้องกับจำนวนประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ

9. ข้อเสนอเครือข่ายผู้เสียหายทางการแพทย์ ให้มีการตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายทางการแพทย์ ทั้งสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน ให้มีการจัดตั้งองค์กรกลาง ประกอบไปด้วยบุคคลที่เป็นที่ยอมรับได้ทั้งฝ่ายแพทย์และฝ่ายคนไข้ ให้ทำหน้าที่พิสูจน์หาสาเหตุของความเสียหาย เพื่อนำไปสู่การชดเชยที่เป็นธรรม มีการจัดทำโครงการความปลอดภัยของคนไข้ ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (Patient for Patient Safety) ขึ้นในประเทศไทย คือการนำความผิดพลาดที่ได้รับการพิสูจน์แล้วจากองค์กรกลาง ไปทำเป็นสถิติ นำไปเป็นบทเรียนสอนบุคลากรทางการแพทย์ และให้ความรู้กับประชาชนอย่างจริงจัง รวมทั้งให้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับเวชระเบียนโดยชัดเจน ให้คนไข้ที่เสียหายสามารถขอสำเนาเวชระเบียนได้ทันทีที่นี้ให้ครอบคลุมโรงพยาบาลเอกชน เพื่อลดข้อพิพาทและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ฯลฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

บทความนี้เป็นบทความวิชาการที่วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในช่องทางออนไลน์ หากจะมีการทำวิจัยเพื่อต่อยอดความคิดนี้ ควรศึกษาประสิทธิภาพในการสื่อสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นไปปรับแก้ปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กรแต่ละภาคส่วน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิได้มากขึ้น

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และ
(ฉบับที่ 4) พ.ศ.2562

พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560

ประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา ฉบับที่ 26 พ.ศ. 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

สุภาภรณ์ ศรีดี.(2564).*กฎหมายและจริยธรรมการสื่อสารของผู้นำทางการเมือง*. กรุงเทพฯ :

บริษัทจรัสสินิทวงศ์การพิมพ์ จำกัด

เว็บไซต์

เว็บไซต์ขององค์กรสภาผู้บริโภค กรณีศึกษา “กลลวงโจรออนไลน์” สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2565 จาก

https://www.tcc.or.th/tcc_media/scam_artwork/

เว็บไซต์ของคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565 จาก

<https://mspc.ocsc.go.th/2018/02/หลอกกลวงเพื่อนร่วมงานให้นำไปเงินไปร่วมลงทุนอันเป็นเท็จ>

เว็บไซต์ของฐานเศรษฐกิจดิจิทัล สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2565 จาก

<https://www.thansettakij.com/economy/524761>

เว็บไซต์ของ STEPS ACADEMY สืบค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2565 จาก

<https://stepstraining.co/trendy/global-e-commerce-trends-and-statistics-2022>

เว็บไซต์ของ SPRING “เปิดคำฟ้องฉบับเต็ม คดีฉ้อโกง "แชร์ลูกโซ่ Forex-3D" โยงผิด "ฟังกี้ สาวิกา”

สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.springnews.co.th/news/society/828725>