

การคุ้มครองผู้บริโภคกับการซื้อขายออนไลน์ Consumer Protection and Online Trading

พงษ์ลดา ภัทรมานะวงศ์^{1*}

(Phonglada Phataramanawong^{1*})

^{1*} สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{1*} Program in Law, Faculty of Law, Southeast Asia University

อีเมลผู้แต่งหลัก : phonglada.pha@gmail.com เบอร์โทร : 08 1302 2035

วันที่รับบทความ 7 กันยายน 2565

Received: Sep. 7, 2022

วันที่รับแก้ไขบทความ 11 มิถุนายน 2566

Revised: Jun. 11, 2023

วันที่ตอบรับบทความ 12 มิถุนายน 2566

Accepted: Jun. 12, 2023

บทคัดย่อ

การซื้อขายออนไลน์เป็นการค้ารูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าได้ แต่เป็นการตัดสินใจซื้อสินค้าตามการโฆษณาผ่านสื่อ จึงทำให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น การได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สินค้าไม่มีคุณภาพ ได้รับสินค้าไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่สั่งซื้อ ชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น ประกอบกับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจรายย่อยที่มีได้จดทะเบียนพาณิชย์ ทำให้รัฐไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจดังกล่าว ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นและมีกรร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ดำเนินคดีแทน แต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานประกอบการธุรกิจหรือผู้ประกอบธุรกิจ จึงไม่อาจดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจได้ ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ไม่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การคุ้มครองผู้บริโภค; การซื้อขายออนไลน์; สินค้า

Abstract

Online trading is a form of trading, which consumers cannot touch the product. But it's a decision to buy products based on advertising through the media. The reform causing many problems such as receiving the product is not as advertised. Poor quality did not receive the product according to the quantity ordered. Paid but did not receive the product, etc. In addition, most online business operators are small business operators who do not register commercially. According to this occurrence, the government will not have any information about those businesses, and complaints are eventually unable to be solved and businesses are not possible to be prosecuted easily by the office of The Consumer Protection Board (OCPB). For this reason, online consumer protection legislation will not be really effective.

Keywords: Consumer Protection; Online Trading; Product

บทนำ

การซื้อสินค้าหรือบริการในภาวะปกติ ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้จากห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ หรือร้านค้าต่าง ๆ และผู้บริโภคสามารถเห็นตัวสินค้า จับต้องได้ และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเพียงพอที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น แต่รูปแบบของการบริโภคในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด ในช่วงปี พ.ศ.2563 เป็นต้นมา ส่งผลให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (เครือข่ายอินเทอร์เน็ต) มากขึ้น (คณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองพิภพ วุฒิสภา, 2565) รูปแบบการซื้อขายออนไลน์ เป็นการโฆษณาผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไร้พรมแดนและควบคุมกำกับได้ยาก (สุขุม ศุภินิตย์, 2553) จึงทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากไม่น้อยที่ถูกหลอกลวงหรือฉ้อโกง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังในการซื้อสินค้าและบริการอย่าเชื่อถือข้อความโฆษณาโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพแหล่งกำเนิด และลักษณะของสินค้าว่าเป็นความจริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่ รวมทั้งต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อทำการเรียกร้องตามสิทธิของตน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2564) นอกจากนี้ ภาครัฐจะต้องมีการเตรียมกลไกทางกฎหมาย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์

หลักการและเหตุผล

การระบาดของโรคโควิดทำให้ร้านค้าต้องปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงไม่สามารถไปซื้อสินค้าตามร้านค้าได้ ผู้บริโภคบางส่วนเริ่มหันมาสั่งซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์มากขึ้น ทำให้การค้าขายหรือบริการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป (สุขุม ศุภินิตย์, 2557) ซึ่งการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์นั้น ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้เห็นตัวสินค้า เพียงแต่ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการจากการโฆษณาทางออนไลน์เท่านั้น เมื่อผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์แล้วมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการชำระเงิน หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ หรือได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ หรือในกรณีที่มีการชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น เมื่อผู้บริโภคไปร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ แต่เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวมิได้จดทะเบียนพาณิชย์ หรือจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หรือบางกรณีผู้ประกอบธุรกิจอยู่ต่างประเทศ จึงทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่สามารถติดต่อและดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจได้ อีกทั้งการซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์เป็นเรื่องการซื้อขายในรูปแบบใหม่ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจได้นำวิชาการในทางการตลาดและการโฆษณา มาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบ เนื่องจากผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่จะทราบภาวะตลาดและความจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง (นนทวิชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, 2563) และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับอยู่ ในปัจจุบันไม่สามารถนำมาบังคับใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรศึกษา

ปัญหาและการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์

ขอบเขตของเนื้อเรื่อง

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ และกฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์

การซื้อขายออนไลน์

การซื้อขายออนไลน์ หมายถึง การซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์โดยผ่านสื่อทุกชนิด การซื้อขายออนไลน์ จึงต้องมีวิธีการทำการตลาดที่ต่างจากการซื้อขายตามปกติ กล่าวคือ การซื้อขายออนไลน์เป็นวิธีการทำการตลาดที่อาศัยการโฆษณาผ่านสื่อที่เจาะเฉพาะกลุ่ม แตกต่างจากการโฆษณาสินค้าทั่วไปที่ได้มุ่งเฉพาะกลุ่มบุคคล (สุขุม ศุภินิตย์, 2553) การซื้อขายออนไลน์จึงมีเป้าหมายต้องการสื่อสารถึงผู้บริโภคโดยตรง เพื่อให้ผู้บริโภคซึ่งเห็นโฆษณาทางสื่อสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ การซื้อขายออนไลน์จึงเป็นวิถีใหม่ของการบริโภคสินค้าและบริการในปัจจุบัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว สะดวก ผู้บริโภคไม่ต้องไปหาสินค้าในแต่ละแห่ง สามารถหาซื้อสินค้าหรือบริการหลายประเภทได้จากช่องทางออนไลน์ ทำให้ผู้บริโภคประหยัดเวลา และสามารถซื้อได้ในราคาถูกกว่าการซื้อสินค้าหรือบริการตามตลาดทั่วไป เพราะการซื้อขายออนไลน์นั้น ผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องมีหน้าร้าน ทำให้มีค่าใช้จ่ายน้อย และไม่ต้องจ้างพนักงานขาย จึงสามารถลดต้นทุนของสินค้าและบริการได้ ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก การซื้อขายออนไลน์จึงได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้กฎหมายที่มีผลใช้บังคับในปัจจุบัน ไม่อาจนำมาใช้บังคับกับการซื้อขายออนไลน์ได้โดยตรง การซื้อขายออนไลน์ก่อให้เกิดปัญหามากมาย ทั้งในเรื่องสินค้าไม่มีคุณภาพ ส่งสินค้าไม่ตรงเวลา ประเภทหรือชนิดของสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา หรือฉ้อโกงผู้บริโภค ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นวงกว้าง ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก การซื้อขายออนไลน์จึงเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์ รวมทั้งองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

1. การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์

การคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการทุกประเภทจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ ตลาด หาบเร่ แผงลอย ตลอดจนการซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ ซึ่งการซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าในห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ ตลาด หาบเร่ และแผงลอยนั้น ผู้บริโภคสามารถทราบที่อยู่และที่ตั้งร้านค้า อีกทั้งสามารถจับต้องและเห็นตัวสินค้าได้ ตรวจสอบสินค้า ตรวจสอบฉลากสินค้า ตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ ขนาดสินค้า รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการนั้น ๆ ได้ การซื้อสินค้าและบริการผ่านร้านค้าดังกล่าว ผู้บริโภคจะได้รับสินค้าตรงตามประเภท ขนาด และจำนวนตามที่ต้องการ รวมทั้งสามารถตรวจสอบวันเดือนปีที่ผลิตสินค้า สถานที่ผลิต ผู้ผลิต ผู้นำเข้าหรือผู้จำหน่าย และวันเดือนปีที่หมดอายุของสินค้าได้ ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าผิดประเภท หรือผิดขนาด หรือจำนวนไม่ตรงตามที่สั่งซื้อจึงไม่เกิดขึ้น

แต่จะมีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ปริมาณที่บรรจุไม่ตรงตามที่กำหนดไว้บนฉลาก หรือความชำรุดบกพร่องของสินค้า ซึ่งหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น ผู้บริโภคสามารถแจ้งหรือติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว ยังสถานที่จำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการก็ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการมีสถานที่ตั้งอยู่เป็นหลักแหล่งที่แน่นอน และหากผู้ประกอบการได้รับแจ้งหรือรับทราบเรื่องดังกล่าวจากผู้บริโภคแล้ว ไม่ดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาให้แก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคก็สามารถนำเรื่องดังกล่าวไปร้องทุกข์ ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินคดีกับผู้ประกอบการต่อไปได้

ส่วนการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ เป็นการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อกับผู้ประกอบการโดยตรง ซึ่งผู้ประกอบการจะโฆษณาและขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ ผ่านหลายช่องทาง เช่น ขายสินค้าหรือบริการทางโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ไลน์ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม หรือยูทูบ เป็นต้น และเมื่อผู้บริโภคได้เห็นการโฆษณาขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางดังกล่าว และมีความสนใจที่จะซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการทางออนไลน์ ผู้บริโภคจะทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยที่ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้เห็นตัวสินค้า หรือไม่สามารถตรวจสอบสภาพสินค้า ขนาด บรรจุภัณฑ์ วันเดือนปีที่ผลิต ผู้ผลิต สถานที่ผลิตหรือผู้นำเข้า หรือวันเดือนปีที่หมดอายุได้

การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ในปัจจุบัน มีการขายสินค้าหรือบริการมากมายหลายประเภท และมีผู้ประกอบการหลายประเภท ทั้งนี้บุคคลและบุคคลธรรมดา ซึ่งสามารถแบ่งผู้ประกอบการขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ การขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง และการขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ไม่ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

(1) การขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

ผู้ประกอบการขายสินค้าออนไลน์ประเภทนี้ อาจเป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลก็ได้ ที่มีการขายสินค้าหรือบริการเกินกว่าหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี จะต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งต้องจดทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเฉพาะในท้องที่นอกเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อีกด้วย ผู้ประกอบการดังกล่าวต้องแสดงชื่อผู้ประกอบการ และสถานที่ตั้งประกอบธุรกิจต่อภาครัฐในการขอจดทะเบียน ซึ่งทำให้ภาครัฐทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการ สามารถตรวจสอบได้ และในกรณีที่ ผู้บริโภคมีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถเรียกหรือเชิญผู้ประกอบการดังกล่าวมาพบเพื่อเจรจาแก้ไข เยียวยาหรือดำเนินคดีได้

(2) การขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ไม่ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

การประกอบธุรกิจออนไลน์โดยกฎหมาย ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์ และหากผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดาในการขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายได้ไม่เกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี ผู้ประกอบการนั้นไม่ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการตลาดแบบตรง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย

มักจะไม่จดทะเบียนต่อหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ไม่มีข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจนั้น ๆ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจึงไม่อาจดำเนินการกับผู้ประกอบการดังกล่าวได้

2. ปริมาณคดีและขั้นตอนในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์

(1) ปริมาณคดีที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์

การเปลี่ยนแปลงของสังคม ไม่ว่าจะเกิดจากพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือเกิดจากการระบาดของโรค โควิด 19 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง จากการบริโภคสินค้าหรือบริการในรูปแบบปกติดั้งเดิม เปลี่ยนไปเป็นการบริโภคสินค้าหรือบริการออนไลน์แทน เนื่องจากผู้บริโภคเกิดความสะดวกสบาย และสามารถสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากที่ใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังร้านค้าหรือสถานประกอบการเหมือนแบบเดิมต่อไป

สถิติเรื่องร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่าง ปี พ.ศ.2562 - 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 14 ธันวาคม 2565) มีดังนี้

ปี พ.ศ.	2562	2563	2564	2565
จำนวนเรื่อง	4,448	5,871	4,009	22,978

ปี พ.ศ.2565 มีการร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มากที่สุด จำนวน 22,978 เรื่อง รองลงมา ปี พ.ศ.2563 มีการร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 5,871 เรื่อง ส่วนปี พ.ศ.2562 มีการร้องเรียนการซื้อขายออนไลน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค น้อยที่สุด จำนวน 4,448 เรื่อง

(2) ขั้นตอนในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์

การซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์เป็นมิติใหม่ของการบริโภค ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนกฎหมายที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้เต็มรูปแบบ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสียหาย จึงต้องนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาใช้บังคับ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เป็นผู้กำหนดมาตรการและขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินคดีให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ

เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น และนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญ หรือหนังสือเรียกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงชัดเจนและเพียงพอ เพื่อให้คู่กรณีจัดส่งเอกสารหลักฐานหรือให้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ถ้อยคำและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ การติดต่อดังกล่าว เจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบอาจจะทำด้วยวาจาก็ได้ แต่ถ้าผู้ยื่นประสงค์จะให้ทำเป็นหนังสือ ก็ให้แจ้งยืนยันเป็นหนังสืออีกครั้งหนึ่ง (ราชกิจจานุเบกษา, 2559)

การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลา รวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ไม่ว่าใน ครั้งใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง แต่ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความ ประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค หากการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการดังกล่าวได้เข้ายุติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง แต่ในกรณีที่ การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ต่อไป หลังจากทีคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพิจารณาแล้ว จะส่งเรื่องดังกล่าวพร้อมเหตุผลและข้อกฎหมายว่าสมควรจะดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่ ไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจต่อไป เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องดังกล่าวแล้ว พิจารณาเห็นว่า เป็นคดีเกี่ยวกับการละเมิด สิทธิของผู้บริโภค และเห็นว่า การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ก็จะส่งเรื่อง ดังกล่าวไปยังอัยการสูงสุด เพื่อมอบหมายให้อัยการผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองบริโภค ดำเนินคดีต่อไป

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์

การซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ เป็นลักษณะการค้าอย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ กฎหมายหลายฉบับ ดังนี้

(1) พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499

ตามมาตรา 6(1) พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 (ราชกิจจานุเบกษา, 2499) กำหนดให้การซื้อ การขาย เป็นพาณิชย์กิจตามความหมายแห่งพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวให้อำนาจรัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษาว่าพาณิชย์กิจใดตามที่ระบุไว้ในมาตรา 6 ในท้องที่ใด ผู้ประกอบพาณิชย์กิจจะต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งต่อมากกระทรวงพาณิชย์ได้มีประกาศกระทรวงพาณิชย์ (ราชกิจจานุเบกษา, 2553) เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2553 ข้อ 5 (3) กำหนดให้ ผู้ประกอบพาณิชย์กิจ การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลทุกท้องที่ที่ราชอาณาจักรต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และข้อ 4(2) ภายใต้บังคับของข้อ 5 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา ที่ทำการขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตามรวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดขายได้ เป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป หรือมีสินค้าดังกล่าวไว้เพื่อขายมีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป ทุกท้องที่ที่ราชอาณาจักรต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ฉะนั้นบุคคลธรรมดาที่ทำการซื้อขายออนไลน์ ตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป ที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์กรุงเทพมหานคร

เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่แล้วแต่กรณี ผู้ใดฝ่าฝืน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และในกรณีไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้เป็นความผิดต่อเนื่องกันให้ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ จากขอเท็จจริงในสังคมปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบุคคลธรรมดา ที่ทำการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในแต่ละวันที่มีมูลค่าเกินกว่า 20 บาท อยู่เป็นจำนวนมากนับแสนราย และมีได้มีการจดทะเบียนพาณิชย์ตามกฎหมาย แต่หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้มีการบังคับใช้กฎหมาย โดยเคร่งครัดต่อการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายในการจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งที่กฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายที่ใช้คุ้มครองระหว่างหน่วยงานของรัฐ คือกระทรวงพาณิชย์ กับผู้ทำการซื้อขายสินค้าออนไลน์ นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าออนไลน์จากผู้ประกอบธุรกิจ แล้วปรากฏว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกรณีซึ่งผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ และได้ชำระเงินแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง หรือได้รับจำนวนสินค้าไม่ตรงตามที่ได้สั่งซื้อก็ตาม ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะไปดำเนินการฟ้องร้องยังกระทรวงพาณิชย์ได้ เนื่องจากกฎหมายของกระทรวงพาณิชย์มิได้มีบทบัญญัติใด ที่ให้อำนาจกระทรวงพาณิชย์ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้

(2) พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545

กฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จะต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจแบบตรงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเสียก่อน จึงจะประกอบธุรกิจในลักษณะดังกล่าวได้ ซึ่งการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงจะมีลักษณะประการใด ต้องเป็นไปตามนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) ซึ่งบัญญัติว่า "ตลาดแบบตรง" หมายความว่า การทำตลาดสินค้าและบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูล เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง และมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับ เพื่อซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ส่วนการซื้อสินค้าและบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง จากคำนิยามดังกล่าว การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงย่อมครอบคลุมไปถึงการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ด้วย แต่การซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ลักษณะใดที่ไม่ถือว่าเป็นการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ย่อมเป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ.2561 ซึ่งได้บัญญัติไว้ใน (1) ว่าการขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ เป็นการขายสินค้าและบริการของบุคคลธรรมดา ซึ่งมีได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง และมีรายได้จากการขายสินค้า และบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง ดังนั้น ในกรณีที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการออนไลน์จากผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบุคคลธรรมดา และมีได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หากมีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ดังกล่าว ย่อมไม่สามารถที่จะบังคับตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ได้

(3) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกฎหมายกลางที่ใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป ซึ่งมีบัญญัติไว้ในมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่า "ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว" ดังนั้นเมื่อการขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ดังกล่าวไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ จึงสามารถนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางมาบังคับใช้กับการซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ได้

4. องค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

การซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ เป็นการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตหากมีปัญหาเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการ และผู้บริโภคไม่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้จึงจำเป็นต้องพึ่งองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินคดีแทน

องค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค มี 2 องค์กร คือ

(1) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภค มีดังนี้

1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการ

1.1) โกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค, 2556)

2) กำหนดแนวทางการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารตามมาตรา 20(2/2) (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค, 2562)

3) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 39 คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการ หรือเตรียมข้อเสนอแนะคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่หลายประการ ทั้งในเรื่องการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการตกลงกันก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล และการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำนาจเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการ และอำนาจในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นสมควร

(2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภค มีดังนี้

1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

2) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองบริโภคหลายประการ ทั้งในเรื่อง การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ ตามมาตรา 39/1 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีผู้มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล ดังนั้น ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์เกิดขึ้น เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคย่อมมีอำนาจมอบให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกันกับอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ข้อสรุป

การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นการค้ารูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคไม่ได้เห็นตัวสินค้า แต่ตัดสินใจซื้อสินค้าตามการโฆษณาผ่านสื่อ การซื้อสินค้าออนไลน์จึงมีปัญหาตามมามากมาย ทั้งในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือสินค้าไม่มีคุณภาพ หรือได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ หรือชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า รวมทั้งผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของสินค้าก่อนชำระเงินได้ จึงทำให้ ปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

ผู้ประกอบการออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ที่มีได้จดทะเบียนพาณิชย์ ทำให้ไม่ทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับตัวสินค้า หน่วยงานภาครัฐจึงไม่สามารถติดตามผู้ประกอบการออนไลน์ดังกล่าวมารับผิดชอบได้

การขายสินค้าออนไลน์ เป็นการค้าในรูปแบบของตลาดแบบตรง แต่กฎหมายกำหนดให้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ขายสินค้าได้ไม่เกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง และไม่ต้องจดทะเบียนเป็นตลาดแบบตรง ทำให้ภาครัฐไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับชื่อและสถานประกอบการ ของผู้ประกอบการรายย่อย ในระบบทะเบียนของภาครัฐ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ภาครัฐจึงไม่สามารถติดตามผู้ประกอบการให้มารับผิดชอบได้

การคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ มีความสำคัญต่อการดำรงชีพของผู้บริโภค ในสภาวะปัจจุบัน หากสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหอันเกิดจากการซื้อขายออนไลน์ได้ ก็จะทำให้ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

2. ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานภาครัฐต้องมีการบังคับใช้กฎหมายจริง ๆ จึง เพื่อป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ จากการค้าขายออนไลน์ อันจะเป็นการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าตรง ตามที่โฆษณา ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ ได้รับสินค้าครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ และต้องมีการออกกฎหมาย กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการชำระเงินได้

หน่วยงานภาครัฐต้องมีมาตรการในการตรวจสอบ และลงโทษผู้ประกอบการที่มีได้จดทะเบียนพาณิชย์ และต้องมีการกวดขันให้ผู้ประกอบการมาจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อจะได้ทราบชื่อ และที่อยู่ของผู้ประกอบการ และในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น ภาครัฐก็จะสามารถติดตามผู้ประกอบการ ออนไลน์ให้มารับผิดชอบต่อผู้บริโภคได้

การซื้อขายออนไลน์เป็นรูปแบบการค้าในรูปแบบตลาดแบบตรง ดังนั้น จึงควรปรับปรุง แก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยให้ผู้ประกอบการออนไลน์ทุกขนาด ทุกประเภท ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการตลาดแบบตรงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค เพื่อภาครัฐจะได้มีข้อมูลเกี่ยวกับชื่อและสถานประกอบการของผู้ขายออนไลน์ เมื่อมีปัญหา เกิดขึ้น ภาครัฐก็จะสามารถติดตามผู้ประกอบการให้รับผิดชอบและเยียวยาความเสียหายให้แก่ ผู้บริโภคได้

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499. (2499, 7 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 73 ตอนที่ 13. หน้า 50.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. (2522, 4 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* (ฉบับพิเศษ). เล่ม 96 ตอนที่ 72. หน้า 20.

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553. (2553, 29 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนพิเศษ 151 ง. หน้า 19.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556. (2556, 18 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 130 ตอนที่ 25 ก. หน้า 4.

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ.2559. (2559, 14 พฤศจิกายน).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 133 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 15.

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560. (2560, 17 พฤษภาคม).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 53 ก. หน้า 80.

กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ. 2561. (2561, 20 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนที่ 96 ก. หน้า 2.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2562. (2562, 27 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก. หน้า 96.

คณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองพิภพ วุฒิสภา. (2565). *รายงานการพิจารณาศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภควิถีใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์. (2563). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2564). *สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 19. นนทบุรี: โรงพิมพ์รุ่งแสงทองพรินต์ติ้งจำกัด.

สุขุม ศุภนิത്യ. (2553). *129 คำอธิบายกฎหมายเกี่ยวกับการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

สุขุม ศุภนิത്യ. (2557). *2 คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.