



## การควบคุมแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์และการคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมาย e-commerce ของประเทศไทย\*

ภรภัทร ปัญญาวิช\*\*

### ๑. บทนำ

ในปัจจุบันตลาดจีนเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่และนับเป็นตลาดการค้าที่ใหญ่เป็นอันดับ ๒ ของโลก ที่หลายประเทศต้องการทำการค้าด้วย โดยจีนมีประชากรกว่าพันล้านคนและผู้บริโภคจำนวนมาก นิยมค้นหาข้อมูลและซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยพฤติกรรมผู้บริโภคของชาวจีนยุคใหม่ให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของสินค้าและบริการ ส่งผลให้แพลตฟอร์ม e-commerce กลายเป็นช่องทางสำคัญในการซื้อขายและขยายตลาดในจีนอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการค้าและพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลอีกด้วย

เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ประเทศจีนได้ผ่านกฎหมายว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Law of the People's Republic of China) หรือกฎหมาย e-commerce ในการประชุมครั้งที่ ๕ ของคณะกรรมการการถาวรแห่งสภาประชาชนแห่งชาติจีน ชุดที่ ๑๓ (the Standing Committee of the 13th National People's Congress) เมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. ๒๐๑๘ ก่อนจะมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม ค.ศ. ๒๐๑๘ และกำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ค.ศ. ๒๐๑๙ เป็นต้นไป

กฎหมายฉบับดังกล่าวกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของจีน โดยครอบคลุมทั้งขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ e-commerce การจัดทำและการปฏิบัติตามสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมออนไลน์



ตัวอย่างการขายสินค้าแบบ e-commerce ที่เป็น  
กระแสในประเทศจีน

ที่มา : <https://nextshark.com/douyin-live-seller-3-second-products>



ตัวอย่างการขายสินค้าแบบ e-commerce ที่เป็น  
กระแสในประเทศจีน

ที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=RvxvBKIPaW0>

\* บทความประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

\*\* บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการ  
กฤษฎีกา



## ๒. สารสำคัญ

### ๒.๑ ขอบเขตของกฎหมาย

ในด้านลักษณะการดำเนินธุรกิจ คำว่า “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (e-commerce) ตามกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง การดำเนินธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม หากมีกฎหมายหรือข้อบังคับทางปกครองฉบับอื่นกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขายสินค้าหรือการให้บริการไว้เป็นการเฉพาะ ก็ให้นำกฎหมายหรือข้อบังคับดังกล่าวมาปรับใช้แทนกฎหมายฉบับนี้ไม่ครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (financial products) และการให้บริการบางประเภทที่ให้บริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศ (information networks) เช่น การให้บริการด้านข่าวสาร การนำเสนอรายการผ่านเสียงหรือวิดีโอ งานสิ่งพิมพ์ และผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับวัฒนธรรม

ในด้านผู้ประกอบการธุรกิจ กฎหมายกำหนดว่า “ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (e-commerce operator) หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งดำเนินธุรกิจขายสินค้า หรือให้บริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต โดยครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการบนแพลตฟอร์ม รวมถึงผู้ที่ดำเนินธุรกิจผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์ของตนเอง ส่วน “ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce” (e-commerce platform operator) หมายถึง นิติบุคคล หรือองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งให้บริการพื้นที่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่จะสามารถนำไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ (online domains) สำหรับการทำธุรกิจ การจับคู่ธุรกรรม การเผยแพร่ข้อมูล หรือบริการอื่นที่ช่วยให้คู่สัญญาสามารถทำธุรกรรมซื้อขายได้ด้วยตนเอง ขณะที่ “ผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์ม” (operators on the platform) หมายถึง ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ขายสินค้า หรือให้บริการบนแพลตฟอร์ม e-commerce

### ๒.๒ ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ e-commerce

กฎหมาย e-commerce กำหนดให้ผู้ประกอบการ e-commerce มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจตามกฎหมาย และต้องเปิดเผยข้อมูลการจดทะเบียนให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

๒) ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้เสียภาษี และต้องออกหลักฐานการซื้อขาย หรือการรับบริการให้แก่ผู้บริโภค เช่น ใบกำกับภาษีแบบกระดาษ หรือใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

๓) ผู้ประกอบการต้องเปิดเผยข้อมูลสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันหรือภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการรับทราบข้อมูลและเลือกซื้อสินค้า โดยห้ามสร้างธุรกรรมปลอมหรือจัดทำรีวิวผู้ใช้ปลอม เพื่อสร้างโฆษณาที่หลอกลวงหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด

๔) สำหรับผลการค้นหาสินค้าหรือบริการที่ปรับแต่งตามความสนใจและพฤติกรรมกรรมการซื้อของผู้บริโภค ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีตัวเลือกอื่นที่ไม่มีการปรับแต่งดังกล่าวด้วย เพื่อให้เกิด



ความเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ ผู้ที่ส่งโฆษณาให้แก่ผู้บริโภคต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณาของเงินที่เกี่ยวข้องด้วย

๕) การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน (user) ต้องเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับทางปกครองเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๖) ผู้ประกอบการต้องกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการตรวจสอบ แก้ไข และลบข้อมูลของผู้ใช้งาน รวมถึงขั้นตอนการยกเลิกบัญชีผู้ใช้งานให้ชัดเจน โดยห้ามกำหนดเงื่อนไขที่ไม่สมเหตุสมผล และหากผู้ประกอบการได้รับคำขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือลบข้อมูล ผู้ประกอบการต้องดำเนินการทันทีหลังตรวจสอบตัวตนของผู้ยื่นคำขอแล้ว และหากผู้ใช้งานขอยกเลิกบัญชี ผู้ประกอบการต้องลบข้อมูลของผู้ใช้งานออกทันที เว้นแต่กฎหมาย ข้อบังคับทางปกครอง หรือข้อตกลงระหว่างคู่สัญญาจะกำหนดให้ต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้

### ๒.๓ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce

ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce นอกจากมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กล่าวมาใน ๒.๒ แล้ว ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบอื่น ๆ เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

๑) ห้ามกำหนดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำธุรกรรม การกำหนดราคา หรือการซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน โดยอาศัยข้อตกลงการให้บริการ กฎการซื้อขาย ระบบเทคโนโลยี หรือวิธีการอื่น รวมถึงห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่สมเหตุสมผลจากผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์ม

๒) หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดำเนินธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการบนแพลตฟอร์มของตนเองด้วย จะต้องแสดงข้อมูลให้ชัดเจนว่าธุรกิจใดเป็นธุรกิจที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดำเนินการเอง และธุรกิจใดดำเนินการโดยผู้ประกอบการรายอื่นบนแพลตฟอร์ม เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด

๓) หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มทราบหรือควรทราบว่าสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการรายใดบนแพลตฟอร์มไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือมีการละเมิดสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภค แต่ไม่ดำเนินการใด ๆ ตามมาตรการที่ใช้บังคับ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มนั้นจะต้องร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ในกรณีที่สินค้าหรือบริการนั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค หากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มไม่ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มให้เหมาะสม หรือไม่ดำเนินการมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภคอย่างเพียงพอ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคด้วย



### ๒.๔ การจัดทำและการปฏิบัติตามสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของการจัดทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายกำหนดว่า “หากข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบการ e-commerce เปิดเผยนั้น มีลักษณะครบถ้วนตามเงื่อนไขของการเสนอขาย และผู้ใช้งานเลือกสินค้าหรือบริการดังกล่าว และส่งคำสั่งซื้อสำเร็จ ให้ถือว่าสัญญาได้เกิดขึ้นแล้ว เว้นแต่คู่สัญญาจะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น” นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ e-commerce จะไม่สามารถกำหนดข้อสัญญามาตรฐานที่ระบุเงื่อนไขว่ายังไม่ถือว่าเกิดสัญญาแม้ผู้บริโภคจะชำระเงินแล้ว ซึ่งหากมีการกำหนดเงื่อนไขลักษณะดังกล่าว ให้ถือว่าข้อสัญญาดังกล่าวนั้นไม่มีผลบังคับใช้

สำหรับการปฏิบัติตามสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายกำหนดว่า หากสัญญาเป็นการจัดส่งสินค้าโดยบริษัทขนส่ง ให้ถือเวลาที่ผู้รับสินค้าลงนามรับสินค้า เป็นเวลาที่มีการส่งมอบสินค้า หากสัญญาเป็นการให้บริการ ให้ใช้เวลาที่ระบุไว้ในใบรับรองหรือหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเวลาส่งมอบบริการ แต่หากไม่มีการระบุเวลาไว้ หรือเวลาที่ระบุไม่ตรงกับเวลาที่ให้บริการจริง ให้ถือเวลาที่มีการให้บริการจริงเป็นเวลาส่งมอบ ในกรณีที่เป็นการส่งมอบข้อมูลหรือสินค้าดิจิทัล ให้ถือเวลาที่ข้อมูลหรือสินค้านั้นเข้าสู่ระบบที่อีกฝ่ายกำหนดไว้ และสามารถค้นหาและตรวจสอบได้เป็นเวลาส่งมอบ

อย่างไรก็ตาม หากคู่สัญญามีข้อตกลงอื่นเกี่ยวกับวิธีการส่งมอบหรือกำหนดเวลาส่งมอบ ก็ให้เป็นไปตามข้อตกลงของคู่สัญญา



ตัวอย่างการจัดส่งสินค้า  
จากการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

ที่มา: <https://blog.shift4shop.com/guide-to-shipping-for-your-online-store>



ตัวอย่างการขายสินค้าแบบ e-commerce

ที่มา: <https://www.technologyreview.com/2020/05/06/1001186/china-rural-live-streaming-during-coronavirus-pandemic/>

### ๒.๕ การระงับข้อพิพาท

ภาครัฐสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce จัดตั้งระบบรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาธุรกิจ e-commerce และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม e-commerce และผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มตกลงจัดตั้งกองทุนคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต้องกำหนดรายละเอียดให้ชัดเจน



เกี่ยวกับจำนวนเงิน หลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการ การใช้จ่ายเงิน และการคืนเงิน หากผู้บริโภคเรียกร้องค่าเสียหายต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเป็นผู้รับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายก่อน แล้วผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจึงไปเรียกเงินดังกล่าวคืนจากผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มในภายหลัง ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของจีน (the People's Republic of China)

นอกจากนี้ กฎหมาย e-commerce ยังกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับการส่งเสริมธุรกิจ e-commerce และความรับผิดทางกฎหมายในกรณีต่าง ๆ ด้วย ซึ่งกฎหมายฉบับใหม่นี้ช่วยให้หลักเกณฑ์ทางกฎหมายในการแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมการซื้อขายทางออนไลน์มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน กฎหมายยังช่วยให้การดำเนินธุรกิจ e-commerce มีความเป็นระเบียบมากขึ้น และช่วยคุ้มครองผลประโยชน์ของทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการ e-commerce จำเป็นต้องตรวจสอบและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับกฎหมายใหม่อยู่เสมอ เพื่อป้องกันปัญหาการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายหลังจากที่กฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้<sup>๑</sup>

### ๓. บทสรุป

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในประเทศจีน ส่งผลให้การทำธุรกรรมแบบ e-commerce เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ประเทศจีนจึงได้ตรากฎหมาย e-commerce หรือกฎหมายว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Law of the People's Republic of China) เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ให้มีความชัดเจนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

กฎหมายฉบับดังกล่าวมีวัตถุประสงค์สำคัญในการกำกับดูแลผู้ประกอบการและแพลตฟอร์ม e-commerce ให้ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยครอบคลุมตั้งแต่การเปิดเผยข้อมูลสินค้าและบริการ ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การจัดทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแนวทางในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความน่าเชื่อถือและสร้างความปลอดภัยให้แก่ระบบการค้าออนไลน์ของจีนมากยิ่งขึ้น

\*\*\*\*\*

<sup>๑</sup>Karl Zhang. “Electronic Commerce Law of the People's Republic of China (Mainland China)” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙, จาก <https://www.leetsai.com/electronic-commerce-law-of-the-peoples-republic-of-china-mainland-china>