

“แนวทางการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์”

การสัมมนาทางวิชาการเพื่อรับฟังความคิดเห็น
เรื่อง แนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

จัดโดย ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันจันทร์ที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖

เวลา ๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

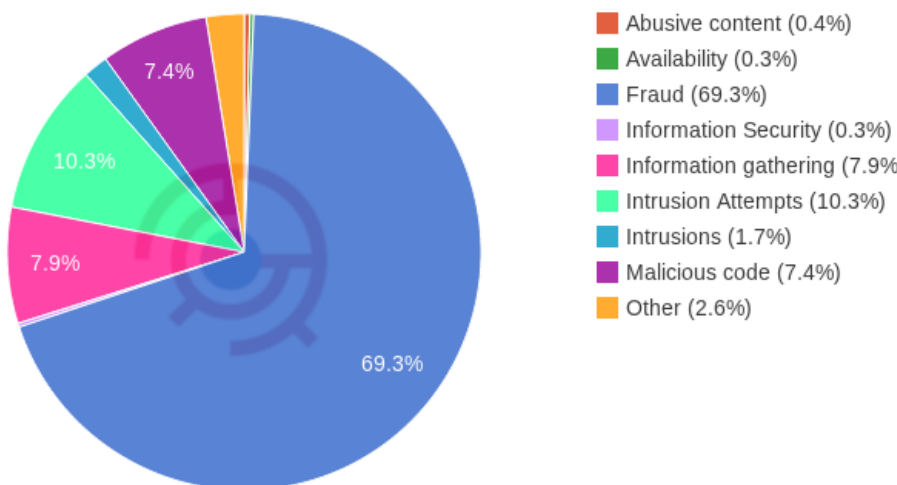
ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท ๑๑ ชั้น ๑ ห้อง Convention Hall C

๑. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันปัญหาภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และการเพิ่มมูลค่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยคือในด้านการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซื้อขายสินค้าและการรับบริการทางออนไลน์ ที่มีการกระทำธุรกรรมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคทำการซื้อสินค้าหรือเข้ารับบริการโดยผ่านทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อาจเกิดปัญหาที่มีการส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา การขาดการรับประกันคุณภาพสินค้า หรือการไม่รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าหลังการขายหรือหลังให้บริการของผู้ประกอบการ

จากข้อมูลทางสถิติภัยคุกคามประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ของศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) พบว่ามีสถิติการกระทำผิดในลักษณะของการฉ้อโกง (Fraud) สูงถึงร้อยละ ๕๑.๖ เมื่อเปรียบเทียบกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ในลักษณะอื่น

สถิติภัยคุกคาม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕



สาเหตุที่ทำให้ปริมาณการฉ้อโกงเกิดขึ้นมากในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเหล่ามีจฉวอาชีพอาศัยช่องทางที่ไม่ต้องอยู่ต่อหน้ากับผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในการปิดบังตัวตนและสร้างเว็บไซต์หลอกลวงประชาชนผู้บริโภค

กรณีตัวอย่างของปัญหาข้างต้นได้ปรากฏเป็นข่าวอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคจำนวนมากมีความหวั่นวิตกและขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงให้เห็นได้จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งพบว่าอุปสรรคของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในส่วนของผู้บริโภคมีหลายสาเหตุ ดังนี้

พฤติกรรมของลูกค้า	ร้อยละ
กลัวปัญหาการฉ้อโกง	๖๑.๒
กลัวได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา	๕๘.๒
ไม่มีความเชื่อมั่นในการชำระเงิน	๕๗.๗
ไม่เห็นสินค้าก่อนสั่งซื้อหรือสั่งจอง	๔๖.๖
กลัวการขโมยข้อมูลบัตรเครดิต	๒๗.๓
ต้องการให้ผู้ขายพูดคุยมากกว่าการติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต	๒๒.๗
กลัวการขโมยข้อมูลใช้ระบุตัวบุคคล	๒๒.๕
กลัวผลผูกพันทางกฎหมาย	๑๒.๖
อื่นๆ	๐.๓

เพื่อเป็นการขจัดอุปสรรคของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยอันเกิดจากสาเหตุข้างต้น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) ในฐานะองค์กรที่มีบทบาทหลักในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงเห็นควรให้มีการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้นในประเทศไทยเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อพิพาทในการซื้อขายสินค้าและการรับบริการทางออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และกระบวนการในการติดตามหรือจัดการเรื่องรับเรื่องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคมีช่องทางในการจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านกลไกที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีการติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะเป็นการลดภาระในการนำข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นสู่ศาล

เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในประเทศไทยมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

สพธอ. จึงมอบหมายให้คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำการวิจัยศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการประกอบกิจการโดยภาครัฐ และรูปแบบการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

๒. วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาแนวทางการให้มีกลไกหรือมาตรการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์

๒.๒ เพื่อศึกษาแนวทางการเป็นไปได้และรูปแบบที่เหมาะสมของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในประเทศไทย เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้บริโภค

๓. การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น

ตามขอบเขตการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยจะมีการจัดสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในประเด็นที่ศึกษา และผลกระทบที่มีความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยในส่วนของภาครัฐ ประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานอาหารและยา เป็นต้น และในส่วนของภาคเอกชนประกอบด้วยผู้แทนของภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มผู้ประกอบการและผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มประชาชนผู้บริโภคทั่วไปเพื่อเป็นข้อมูลประกอบข้อเสนอแนวทางการจัดทำรูปแบบของกลไกที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับแนวทางการแก้ไขหรือระงับข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ประกอบการและผู้บริโภค อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และการเพิ่มมูลค่าการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยการจัดให้มีกลไกหรือมาตรการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองดูแลผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ

๔. วัตถุประสงค์ของการจัดสัมมนา

เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

๑) ข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้บริโภค ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการประกอบกิจการโดยภาครัฐ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือปัจจัยในการเกิดข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซื้อขายสินค้าและการรับบริการทางออนไลน์

๒) ข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผู้บริโภค ได้มาติดต่อขอดำเนินการกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสมาคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ เป็นต้น

๓) ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการแก้ไข และหรือกลไกการรับเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการหรือการระงับข้อพิพาทที่มีอยู่ในประเทศไทยของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสมาคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่ส่งผลอย่างสำคัญต่อการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นสัญญาไม่เป็นธรรมที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางหรือมาตรการในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ต่อไป

๕. ผู้รับผิดชอบการจัดสัมมนา

ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

“โครงการวิจัยการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”

หัวหน้าผู้วิจัย ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ดารารพร ธีระวัฒน์ และ

๒. รองศาสตราจารย์สุดา วิศรุตพิชญ์

๖. จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา

ผู้เข้าร่วมสัมมนาจากทุกภาคส่วน ประมาณ 80 คน

๗. วัน เวลา และสถานที่

วันจันทร์ที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖ เวลา ๙.๐๐ น.- ๑๒.๐๐ น.

ณ. โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท ๑๑ ห้อง Convention Hall C ชั้น ๑

๘. กำหนดการสัมมนา

ตามเอกสารแนบ

กำหนดการสัมมนาฯรับฟังความคิดเห็น

“แนวทางการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์”

วันจันทร์ที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖

เวลา ๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท ๑๑ ชั้น ๑ ห้อง Convention Hall C

เวลา

๙.๐๐ - ๙.๑๕ น.

กล่าวเปิดการสัมมนา

โดย - รองศาสตราจารย์ณรงค์ ใจหาญ

(คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

- นางสุรางคณา วายุภาพ

(ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(องค์กรมหาชน))

๙.๑๕ - ๙.๔๕ น.

เสนอรายงานผลการศึกษาเบื้องต้น

- สภาพปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น และกลไกหรือมาตรการสากลในการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

โดย - รองศาสตราจารย์ ดร.ดาราดพร ธีระวัฒน์ และ

- รองศาสตราจารย์สุดา วิศรุตพิชญ์

(รับประทานอาหารว่าง - บริการในห้องสัมมนา)

๙.๔๕ - ๑๐.๔๕ น.

อภิปราย ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดย - เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(นายจรัสชัย มูลทองโร่ย) หรือผู้แทน อยู่ระหว่างทบทวน

- นายกสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย

(นายภาวฑูร พงษ์วิทย์ภานุ) หรือผู้แทน อยู่ระหว่างทบทวน

๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.

ผู้เข้าร่วมสัมมนาซักถาม แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

๑๒.๐๐ น.

ปิดการสัมมนา

(รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน)