

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อมโยงในธุรกิจออนไลน์ รู้ไว้ไม่เสียสิทธิ์

นางสาวจิรัชญา หล่ายสง
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันสังคมออนไลน์ได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคหันมาเลือกซื้อสินค้าหรือบริการในรูปแบบออนไลน์และเดลิเวอรี่มากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป จากการซื้อขายสินค้าหน้าร้านผู้บริโภคต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการซื้อสินค้าและบริการ จึงทำให้ช่องทางออนไลน์นั้นสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ซึ่งสินค้าที่มีขายผ่านช่องทางออนไลน์ล้วนมีความหลากหลาย ส่งผลให้ธุรกิจซื้อขายออนไลน์หรือธุรกิจ e-commerce ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น สร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้รูปแบบการบริโภค โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชันต่างๆ เพื่อจูงใจบริโภคและมีการพัฒนาพลิกโฉมในด้านการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น มีการสื่อกับผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Facebook, LINE, YouTube, Instagram เป็นต้น เป็นการเพิ่มช่องทางในการประกอบธุรกิจซื้อขายออนไลน์ โดยในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือหรือ Smart Phone กลายเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคช่วยให้การทำตลาดออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว ผู้ประกอบธุรกิจทำการตลาดโฆษณาและประชาสัมพันธ์ “การขายของออนไลน์” ซึ่งนับเป็น“โอกาส” ของผู้ประกอบการที่จะขยายฐานลูกค้าให้กับธุรกิจได้อย่างดี

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจซื้อขายออนไลน์ก็มีข้อดีและข้อเสีย ซึ่งปัญหาที่ตามมาจากการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ปัญหาการฉ้อโกง ปัญหาผู้บริโภคถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ สินค้าไม่มีคุณภาพไม่มีมาตรฐาน การได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง สินค้าไม่ได้รับตามที่โฆษณาหรือสินค้าไม่ตรงปก การโฆษณาโอ้อวดเกินจริง เมื่อเกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมาผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจควรรู้ถึงสิทธิของผู้บริโภคตามที่กฎหมายได้กำหนดขึ้น เพื่อที่จะทำให้การซื้อสินค้าหรือการให้บริการเป็นไปอย่างเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้ ๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว และกฎหมายตัวอื่น ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้กับกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ๑) พระราชบัญญัติขายตรงและการตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ ๒) พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๔ ๓) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.๒๕๔๐ นอกจากกฎหมายต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.๒๕๔๑ เป็นต้น

ข้อมูลอ้างอิง
ผศ.ทัชชกร มหาแถลง
ผู้ช่วยคณบดีคณะนิติศาสตร์ ม.ศรีปทุม