

บทที่ 2

ประวัติความเป็นมา แนวความคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อขาย ขายทอดตลาด การคุ้มครองผู้บริโภค และการซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์

สมัยเมื่อการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังอยู่ในลักษณะจำกัดเฉพาะแต่ในวงแคบๆ ในท้องถิ่น สภาพของปัญหาและบริการยังไม่มีความสลับซับซ้อนกันมากนัก นอกจากนี้อิทธิพลการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยซึ่งตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้ทำเทียมกัน ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้น ยังส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez -Faire) เกิดขึ้นด้วย โดยสมมติฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน

ในสมัยปัจจุบันเมื่อโลกเจริญมากขึ้นทั้งในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การค้าขายและบริการต่างๆเปลี่ยนแปลงไป กระบวนการในการผลิตสินค้าสลับซับซ้อนมากขึ้น หลักการที่ผู้ซื้อจะต้องระวังจึงขาดความยุติธรรมในแง่ที่ว่า ผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับความเจริญทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้ ความระมัดระวังในระดับธรรมดาไม่อาจช่วยให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ทำให้ประเทศต่างๆ หันมาพิจารณาถึงสิทธิของผู้บริโภคกันมากขึ้น

การศึกษาวิจัยในบทนี้จะได้กล่าวถึงประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย การขายทอดตลาด และการคุ้มครองผู้บริโภค และการซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ตามลำดับต่อไป

2.1 ประวัติ ความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อขาย และการขายทอดตลาด

ในอดีต เมื่อมนุษย์ต้องการสินค้าชนิดใดเราก็นำผลผลิตที่ตนผลิตได้ไปแลกเปลี่ยนชนิดนั้นมา ต่อมาเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่มากขึ้นมนุษย์ไม่ได้ต้องการสินค้าที่มาจากแลกเปลี่ยนกันเพื่อการดำรงชีพเท่านั้นแต่ต้องการสินค้าเพื่อการค้าขายกันในเชิงพาณิชย์ นับตั้งแต่มนุษย์ได้คิดค้น

ประดิษฐ์เงินตราขึ้นมาใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนจากกล่าวได้ว่าซื้อขายเป็นลักษณะสัญญาที่ใช้กันมากที่สุด ในวันหนึ่งเราทำสัญญาซื้อขายกันคนละหลายๆครั้งเนื่องจากความจำเป็นในชีวิตความเป็นอยู่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญขึ้น

ต้นกำเนิดของการประมวลซื้อขายเริ่มมาจากการที่มนุษย์รู้จักแลกเปลี่ยนสิ่งที่ตนมีหรือคนครอบครองอยู่ซึ่งเรียกกันว่าสินค้า ซึ่งในอดีตจะมีทั้งในรูปของผลผลิตทางเกษตร ปศุสัตว์ตลอดจนทาสที่เป็นมนุษย์ เมื่อมนุษย์เริ่มทำการแลกเปลี่ยนที่เรียกว่าซื้อขายกัน ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างฝ่ายต่างต้องการให้ฝ่ายตนเองได้รับประโยชน์สูงสุดหรือเป็นการได้รับกำไรสูงสุด แต่ในทางการค้า การที่ทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขายจะได้พบตกลงราคากันให้เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากลำบากเนื่องจาก การกระทำได้กล่าวอาจทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องเสียเปรียบจึงควรทำอย่างไรที่จะทำให้ได้ราคาในจุดที่ผู้ขายและผู้ซื้อมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้มีการทำที่คล้ายกับการประมูลในปัจจุบัน กล่าวคือผู้ขายเป็นฝ่ายตั้งราคาขึ้นต่ำไว้และผู้ซื้อก็จะทำการแข่งขันกันสู้ราคาหรือเป็นการแข่งขันกันเพื่อเพิ่มราคาของตนจะซื้อขึ้นไปจนถึงจุดที่ไม่มีผู้ซื้อรายอื่นๆที่เป็นคู่แข่งเสนอราคาด้วยทำให้ผู้ซื้อรายนั้นได้สิทธิในการครอบครองสินค้าขึ้นนั้นไปเมื่อชำระราคาให้แก่ผู้ขายเรียบร้อยแล้วซึ่งอาจเป็นการเกิดของการประมูลสำหรับการประมูลที่พอจะมีการบันทึกเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์นั้นก็คือ การประมูลที่เกิดขึ้นในสมัยโรมันซึ่งเริ่มมีการประมูลขายสินค้าและการประมูลขายที่ดินที่อยู่อาศัยนั่นเอง¹

เพื่อเป็นเครื่องกำหนด สิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ทอดตลาด โดยจะขอกกล่าวโดยละเอียดเกี่ยวกับการซื้อขายที่ได้ระบุไว้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยลักษณะซื้อขาย และการขายทอดตลาด เป็นลำดับต่อไป

2.1.1 กฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขาย

สัญญาซื้อขายเป็นเอกเทศสัญญาชนิดหนึ่ง เป็นสัญญาต่างตอบแทนและสัญญาโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินเช่นเดียวกับลักษณะแลกเปลี่ยน ให้ ยืม ใช้สอยเปลือง สัญญาซื้อขายมีลักษณะแตกต่างไปจากสัญญาธรรมดา แม้สัญญาซื้อขายจะเป็นสัญญาที่มีหลักเกณฑ์พิเศษไปจากสัญญาธรรมดาก็ตาม แต่ก็ยังคงต้องอาศัยหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้ในลักษณะ นิติกรรมและสัญญา²

ทรัพย์สินที่ซื้อขาย โดยปกติทรัพย์สินทุกชนิดย่อมซื้อขายกันได้เว้นแต่มีกฎหมายบัญญัติห้ามซื้อขายไว้เป็นพิเศษ ทรัพย์สินที่ซื้อขายไม่ได้ก็คือทรัพย์สินนอกพาณิชย์ซึ่งกฎหมายบัญญัติว่า

¹ เอกรัฐ สุขศรีวงศ์. (2544). *การประมูลทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย*. งานวิจัยมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ (การบริหารโทรคมนาคม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 3.

² ณัฐวัตร์ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2550). *ลักษณะซื้อขาย*. กรุงเทพฯ: สุตราพิศาล. หน้า 1.

ได้แก่ทรัพย์สินที่ไม่อาจถือเอาได้โดยสภาพและทรัพย์สินที่ไม่อาจโอนให้แก่กันได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากมีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้โดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องตรวจสอบกฎหมายเป็นเรื่องๆ ไปว่าทรัพย์สินใดบ้างห้ามโอนหรือห้ามซื้อขาย

สัญญาซื้อขายเสร็จเด็ดขาด เป็นสัญญาซื้อขายโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องทำเป็นหนังสือสัญญาหรือหลักฐานเป็นหนังสือแต่อย่างใดและไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ อาทิ การซื้อๆ ขายๆ อาหารการกิน เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย การใช้น้ำ ใช้ไฟ ใช้โทรศัพท์ไม่ว่าจะมีราคามากหรือน้อยก็ย่อมสามารถทำได้ เว้นแต่ การซื้อขายทรัพย์สินบางประเภท เช่น อสังหาริมทรัพย์ การซื้อขายเรือที่มีระวางตั้งแต่ 5 ตันขึ้นไป แพและสัตว์พาหนะ กฎหมายจะบังคับให้ผู้สัญญาต้องทำตามแบบ ก็คือทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่มิฉะนั้น สัญญาจะเป็นโมฆะ

ก) สาระสำคัญของสัญญาซื้อขายเสร็จเด็ดขาด คือ

1. สามารถมีได้ในทรัพย์สินทุกประเภท
2. เมื่อทำสัญญา “กรรมสิทธิ์” ในทรัพย์สิน โอนไปยังผู้ซื้อทันที เว้นแต่ในกรณีถ้าสัญญาซื้อขายมีเงื่อนไขหรือเงื่อนไขเวลาบังคับไว้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินยังไม่โอนไปจนกว่าการจะได้เป็นไปตามเงื่อนไขหรือถึงกำหนดเวลานั้น หรือในกรณีการซื้อขายทรัพย์สินซึ่งมิได้กำหนดลงไว้แน่นอนนั้นกรรมสิทธิ์ยังไม่โอนไปจนกว่าจะได้หมาย นับ ชั่ง ตวง วัด หรือ คัดเลือก หรือทำโดยวิธีอื่นเพื่อให้บังคับทรัพย์สินนั้นออกไปแน่นอนแล้ว หรือในการซื้อขายทรัพย์สินเฉพาะสิ่ง ถ้าผู้ขายยังจะต้องนับ ชั่ง ตวง วัด หรือทำการอย่างอื่น หรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเกี่ยวกับทรัพย์สิน เพื่อให้รู้กำหนดราคาทำการอย่างอื่น หรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเกี่ยวแก่ทรัพย์สินเพื่อให้รู้กำหนดราคาทรัพย์สินนั้นแน่นอน กรรมสิทธิ์ยังไม่โอนไปยังผู้ซื้อจนกว่าการหรือสิ่งนั้นได้ทำแล้ว

3. การทำสัญญาในทรัพย์สินส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนกับพนักงานเจ้าหน้าที่ เว้นแต่จะมีการฟ้องร้องบังคับคดี สัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์ที่ตกลงกันเป็นราคา 20,000 บาท หรือกว่านั้นขึ้นไปก็จำเป็นต้องมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างหนึ่งอย่างใดลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิดชอบสำคัญ หรือได้วางประจำ หรือได้ชำระหนี้บางส่วนแล้ว

4. การซื้อขายที่ต้องไปทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนกับพนักงานเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้น สัญญาจะเป็นโมฆะ ได้แก่ ที่ดิน ทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดิน ทรัพย์สินประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น ทรัพย์สินที่ติดอยู่กับที่ดิน เรือมีระวางตั้งแต่ 5 ตันขึ้นไป แพ และสัตว์ พาหนะ

ข) หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย

1. ผู้ขายจะต้องกระทำก็คือจะต้องกระทำทุกอย่างเพื่อให้มีการโอนกรรมสิทธิ์ไปยังฝ่ายผู้ซื้อได้ หน้าที่ของผู้ขายในการที่จะกระทำการที่เป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์ธรรมดาแทบจะไม่มี จะมีก็ในกรณีที่เป็นการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ชนิดพิเศษ ซึ่งจะต้องมีการทำเป็นหนังสือและจดทะเบียน กรณีเช่นนี้ทางฝ่ายผู้ขายก็มีหน้าที่ไปดำเนินการให้มีการโอนกรรมสิทธิ์กัน ได้ก็คือดำเนินการให้ทำการซื้อขายเป็นหนังสือและจดทะเบียนให้ได้

2. ผู้ขายต้องมีการไปดำเนินการอื่นๆตามกฎหมาย ถ้ามีกฎหมายกำหนดให้ทำ คำว่าดำเนินการอื่นๆตามกฎหมายนี้ หมายความว่าต้องมีกฎหมายกำหนดว่าในการซื้อขายต้องมีการทำอะไรกันบ้าง ผู้ขายก็ต้องไปจัดการทำอย่างนั้น กรณีเดียวเท่านั้นคือ จดทะเบียน แต่ไม่ใช่จดทะเบียนตามแบบหน้าที่ประการแรกซึ่งเป็นการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ เช่นซื้อรถยนต์ นอกจากผู้ขายจะมีหน้าที่ส่งมอบรถยนต์ที่ซื้อขาย ผู้ขายยังมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้ผู้ซื้อได้จดทะเบียนและเสียภาษีรถยนต์และมีหน้าที่ต้องส่งเอกสารจดทะเบียนรถยนต์ให้ผู้ซื้อ

3. ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อ การส่งมอบจะอย่างไรก็ได้ สุดแต่ว่าเป็นผลให้ทรัพย์สินไปอยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ การส่งมอบให้อยู่ในเงื้อมมือ นั้น ถ้าเป็นของเล็กๆ เช่น แหวน ย่อมสามารถส่งมอบให้อยู่ในความครอบครองอยู่ในเงื้อมมือได้จริงๆ แต่ของใหญ่จะส่งมอบให้อยู่ในความครอบครองต้องใช้วิธีอื่น กล่าวคือ การส่งมอบบางอย่างเป็นการส่งมอบที่เรียกว่า Symbolic Delivery ส่งมอบเชิง สัญลักษณ์ ก็ได้ เช่น ซื้อรถยนต์ ซื้อบ้าน ซื้อคอนโดมิเนียม ให้กุญแจก็ใช้ได้³

4. ในการซื้อขายทรัพย์สินนั้นหากผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินน้อยกว่าที่ได้สัญญาไว้ ผู้ซื้อจะไม่รับเอาก็ได้ ถ้ามากกว่าผู้ซื้อจะรับเอาไว้แต่เพียงตามสัญญาและนอกนั้นบอกปัดเสียก็ได้ หรือจะบอกปัดเสียทั้งหมดไม่รับเอาไว้เลยก็ได้

5. สิทธิยึดหน่วงของผู้ขายจะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ซื้อไม่ชำระราคาหรือล้มละลาย

6. ความรับผิดชอบเพื่อชำระคบกพร่อง เป็นความรับผิดชอบของผู้ขายที่มีต่อผู้ซื้อโดยผลของกฎหมาย กล่าวคือ เป็นความรับผิดชอบของผู้ขายที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องมีข้อตกลงในสัญญาซื้อขายให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบ ในกรณีทรัพย์สินที่ขายชำระคบกพร่องอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมอันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา ผู้ขายต้องรับผิดชอบ แต่อย่างไรก็ตามผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบในความชำระคบกพร่องตามกฎหมายมี 3 กรณี คือ 1) ถ้าผู้ซื้อได้รู้อยู่แล้วแต่

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 83.

ในเวลาซื้อขายที่มีความซำรุดบกพร่องหรือควรจะได้รู้เช่นนั้น หากได้ใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน 2) ถ้าความซำรุดบกพร่องนั้น เป็นอันเห็นประจักษ์แล้วในเวลาส่งมอบและผู้ซื้อรับเอาทรัพย์สินนั้นไว้โดยมิได้ปฏิเสธไม่ยอมรับมอบหรือกระทำการใดๆที่แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อ ได้ทักท้วงเกี่ยวกับข้อซำรุดบกพร่อง 3) ถ้าทรัพย์สินนั้นได้ขายทอดตลาด

7. ถ้าหากมีผู้ใดมาก่อนกวนขัดสิทธิของผู้ซื้อในอันจะครอบครองทรัพย์สินโดยปกติสุข เพราะผู้นั้นมีสิทธิเหนือทรัพย์สินที่ได้ซื้อขายกันนั้นอยู่ในเวลาซื้อขายหรือเพราะความผิดของผู้ขาย ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบ

8. คู่สัญญาซื้อขายจะตกลงกันว่าผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ เพื่อความซำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิก็ได้

ก) สิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อ

1. ผู้ซื้อ มีหน้าที่รับมอบทรัพย์สินที่ตนรับซื้อและใช้ราคาตามข้อสัญญาซื้อขายสำหรับช้อยกเว้นที่ทำให้ผู้ซื้อสามารถบอกปิดไม่รับมอบทรัพย์สินที่ขายได้ก็เช่น ในกรณีที่ผู้ขายส่งมอบสังหาริมทรัพย์มากกว่าหรือน้อยกว่าที่ตกลงกัน หรือส่งมอบระคนกับทรัพย์สินอื่น เป็นต้น

2. ผู้ซื้อ มีหน้าที่ชำระราคาทรัพย์สิน เมื่อผู้ซื้อได้รับมอบทรัพย์สินที่ซื้อขายต้องชำระราคาให้แก่ผู้ขายเป็นการตอบแทน ในการชำระราคานั้น ผู้ซื้อต้องชำระราคาทั้งหมดจะชำระเพียงบางส่วนโดยผู้ขายไม่ยินยอมไม่ได้⁴ การชำระราคาก็คือ การชำระมูลค่าของทรัพย์สินที่ซื้อให้แก่ผู้ขายซึ่งต้องชำระเป็นเงินที่ไ้กั้นอยู่ในปัจจุบัน แต่หากเป็นการชำระราคาด้วยทรัพย์สินอื่น ก็จะกลายเป็นสัญญาแลกเปลี่ยนไป แต่เงินดังกล่าวนั้นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ได้กำหนดว่าจะเป็นสกุลใด ดังนั้น คู่สัญญาจึงสามารถตกลงกันให้ใช้เงินไทยหรือเงินต่างประเทศก็ได้

3. ถ้าผู้ซื้อพบเห็นความซำรุดบกพร่องในทรัพย์สินที่ตนรับซื้อ หรือถูกผู้รับจ้างองหรือบุคคลผู้เรียกรอเอาทรัพย์สินนั้นขู่ว่าจะฟ้องเป็นคดีขึ้นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะถูกขู่ ผู้ซื้อ ก็ชอบที่จะยึดหน่วงราคาไว้ได้ทั้งหมดหรือบางส่วน

2.1.2 กฎหมายเกี่ยวกับการขายทอดตลาด

ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “ขายทอดตลาด” ไว้ แต่ก็เข้าใจว่าเป็นการซื้อขายชนิดหนึ่งซึ่งผิดกับการซื้อขายธรรมดาในวิธีการตั้งและตกลงราคา โดยมีการประกาศโฆษณาให้ประชาชนมาประมูลซื้อ ซึ่งใครๆ จะเข้าสู้ราคาในการนี้ก็ได้⁵ ซึ่งปกติการขายทอดตลาดมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 4 ฝ่าย ได้แก่ 1) ผู้ขาย ซึ่งอาจเป็นเจ้าของทรัพย์สิน หรือผู้มี

⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 320.

⁵ พชรินทร์ ฉัตรวชิระกุล. (2543). ธุรกิจการประมูลสินค้าบนอินเทอร์เน็ตและปัญหากฎหมาย. *ดุลพาท.* หน้า 10-11.

อำนาจในการขายทรัพย์สินนั้นได้ 2) ผู้ทอดตลาดซึ่งเป็นคนกลางที่จัดการขายทอดตลาดโดยนำเอาทรัพย์สินนั้นออกเสนอขาย 3) ผู้สุ้ราคา และ 4) ผู้ซื้อ⁶

การขายทอดตลาดนั้นต่างจากการซื้อขายธรรมดา กล่าวคือ การซื้อขายธรรมดานั้นผู้ขายเสนอขายต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ส่วนการขายทอดตลาดนั้นเป็นการเปิดให้มีการประชุมเข้าสุ้ราคากัน อย่างไรก็ตามสัญญาซื้อขายจากการขายทอดตลาดก็ยังคงต้องนำหลักเกณฑ์ตามสัญญาซื้อขายธรรมดา มาบังคับใช้โดยเท่าที่จะบังคับได้ เพราะเป็นสัญญาซื้อขายประเภทหนึ่ง

สำหรับการขายทอดตลาด กฎหมายได้ให้ความคุ้มครองผู้ที่ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด กล่าวคือ ในกรณีซึ่งเป็นการขายทอดตลาดโดยเอกชนนั้น ตามมาตรา 1332 กำหนดไว้ว่า “บุคคลผู้ซื้อทรัพย์สินมาโดยสุจริตในการขายทอดตลาดหรือในท้องตลาด หรือจากพ่อค้าซึ่งขายของชนิดนั้นไม่จำเป็นต้องคืนให้แก่เจ้าของแท้จริง เว้นแต่เจ้าของจะขอใช้ราคาที่ซื้อมา” เป็นต้น

วิธีการขายทอดตลาดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีดังต่อไปนี้

1. วิธีการขายทอดตลาด

1.1 การโฆษณา ซึ่งในการขายทอดตลาดเป็นการกระทำการซื้อขายโดยเปิดเผย ซึ่งเป็นการโฆษณابอกขาย

ตามมาตรา 510 กำหนดไว้ว่า “ผู้ซื้อในการขายทอดตลาดจะต้องทำตามคำโฆษณابอกขายและตามความข้ออื่นๆ ซึ่งผู้ทอดตลาดได้แถลงไว้ก่อนเผด็จการสุ้ราคาทรัพย์สินเฉพาะรายไป” ซึ่งในการโฆษณابอกขายนั้นไม่ใช่คำเสนอ หรือคำสนอง เป็นเพียงคำชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมทำการประมูลซื้อทรัพย์สินเท่านั้น ไม่ใช่คำเสนอต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ กล่าวคือ การโฆษณابอกขายนั้นไม่เป็นคำเสนอหรือคำสนอง เป็นแต่เพียงแสดงความตั้งใจจะขาย คำซื้อเชิญหรือชักชวนให้มาซื้อไม่ผูกพันผู้ขายทอดตลาดให้ต้องทำการขายตามกำหนดซึ่งผู้ขายทอดตลาดจะเลื่อนหรืองดการขายที่ได้โฆษณาไปแล้วก็ได้ ผู้ที่ได้รับความเสียหายในเหตุที่เลื่อนหรืองดการขายจะฟ้องร้องว่ากล่าวผู้ขายทอดตลาดในทางสัญญาไม่ได้เพราะยังไม่เกิดสัญญาซื้อขายขึ้น แต่การโฆษณาก็ถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในสัญญาซึ่งเมื่อทำการขายทอดตลาดคู่สัญญาต้องผูกพันตามคำโฆษณานั้น เช่น ผู้ขายอาจจะโฆษณาสงวนสิทธิเข้าทำการสุ้ราคา หรือโฆษณาว่า ผู้ซื้อต้องชำระราคาจนครบก่อนจึงไปทำการโอนโอน ซึ่งผู้ขายทอดตลาดต้องแถลงข้อความดังกล่าวก่อนเริ่มสุ้ราคา ซึ่งทำให้ผูกพันเหมือนกับคำโฆษณาด้วย

1.2 การสุ้ราคา โดยลักษณะของการขายทอดตลาดซึ่งเป็นการเปิดประมูลเพื่อขายทอดตลาดทรัพย์สินนั้นเป็นการเปิดให้บุคคลทั่วไปเข้าสุ้ราคา ดังนั้นบุคคลอื่น ๆ ทั่วไปสามารถเข้าสุ้

⁶ ยุทธนา เขียรสุนทร. (2544). *ปัญหาทางกฎหมายของการประมูลทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์ มหบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. หน้า 102.

ราคาได้ เว้นแต่ตามมาตรา 511 ซึ่งกำหนดว่า “ท่านห้ามมิให้ผู้ทอดตลาดเข้าสู่ราคา หรือใช้ให้ ผู้หนึ่ง ผู้ใดเข้าสู่ราคา ในการขายทอดตลาดซึ่งตนเป็นผู้ดำเนินการเอง” และมาตรา 512 ซึ่งกำหนดว่า “ท่าน ห้ามมิให้ผู้ขายเข้าสู่ราคาเองหรือใช้ให้ผู้อื่นผู้ใดเข้าสู่ราคา เว้นแต่จะได้แถลงไว้โดยเฉพาะในคำ โฆษณาบอกการทอดตลาดนั้นว่าผู้ขายถือสิทธิที่จะเข้าสู่ราคาด้วย” เป็นกรณีที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเด็ดขาด และห้ามมิให้มีข้อยกเว้น ในกรณีผู้ทอดตลาดนั้น กฎหมายห้ามโดยเด็ดขาดมิให้เข้าสู่ ราคาหรือใช้ให้ผู้อื่นผู้ใดเข้าสู่ราคา และแม้จะสงวนในคำโฆษณาหรือคำแถลงก็ไม่ได้เนื่องจาก กฎหมายห้ามไว้ชัดเจนและไม่เปิดโอกาสให้ผู้ขายทอดตลาดสงวนสิทธิได้ถือว่าเป็นปัญหาเกี่ยวกับ ความสงบเรียบร้อยของประชาชน ส่วนผู้ขายนั้น โดยหลักแล้วห้ามเข้าสู่ราคาหรือใช้ให้ผู้อื่นเข้าสู่ ราคา ตามมาตรา 512 แต่มีข้อยกเว้นไว้ว่า ถ้าผู้ขายได้สงวนสิทธิไว้โดยการแถลงโฆษณาจะถือว่า ผู้ขายมีสิทธิเข้าสู่ราคาได้ หรือใช้ให้ผู้อื่นเข้าสู่ราคาได้ ซึ่งถ้าผู้ขายกับผู้ทอดตลาดเป็นคนเดียวกันก็ไม่สามารถทำได้เนื่องจากต้องห้ามตามมาตรา 511 ซึ่งถ้าผู้ขายหรือผู้ทอดตลาดนั้นฝ่าฝืนมาตรา 511 และมาตรา 512 ผู้ขายทอดตลาดต้องรับผิดชอบข้อ โทษ และผู้ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดอาจ ถือว่าเป็นการขายทอดตลาดนั้นเกิดขึ้นเพราะกลฉ้อฉลได้ในส่วนของการสู่ราคานั้นจะเริ่มนับตั้งแต่ว่า ราคาซื้อขายใดก็ได้ เว้นแต่ผู้ทอดตลาดจะกำหนดราคาขั้นต่ำไว้ และผู้ซื้อชอบจะสู่ราคาให้สูงขึ้น ไปเรื่อยๆและถ้าเมื่อใดผู้ขายทอดตลาดเห็นว่าราคาซึ่งมีผู้สู้ราคาสูงสุดแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ ผู้ขาย ทอดตลาดอาจถอนทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดได้ ตามมาตรา 513 ซึ่งเป็นดุลพินิจของ ผู้ทอดตลาดที่จะถอนทรัพย์สินออกจากการขายทอดตลาดได้

เมื่อผู้สู่ราคาเสนอสู่ราคาสัญญาซื้อขายยังไม่เกิดขึ้นเพียงคำเสนอซื้อเท่านั้น เมื่อผู้ ทอดตลาดยังไม่ได้สนองรับ โดยการเคาะไม้หรือด้วยกริยาอย่างอื่นตามมาตรา 509 ผู้ทอดตลาดมี สิทธิถอนทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดได้ กฎหมายจะบังคับให้เข้าสนองรับยอมไม่ได้ แม้ ความคิดของคนทั่วไปจะเห็นว่าราคาที่ผู้สู่ราคาเสนอนั้นจะสูงเพียงใดก็ตาม ผู้ทอดตลาดก็ถอน ทรัพย์สินได้เหมือนกัน และเช่นเดียวกันกับผู้ขายยอมมีสิทธิถอนทรัพย์สินได้เช่นเดียวกันตราบ เท่าที่ยังไม่มีการสนองรับ ตามมาตรา 509 เพราะไม่ใช่คำเสนอขาย

กรณีที่ผู้สู่ราคาพ้นจากการทำคำเสนอสู่ราคา เมื่อผู้สู่ราคาได้ถอนคำเสนอราคาก่อนมี การสนองรับตามมาตรา 509 หรือเมื่อมีผู้อื่นเข้าสู่ราคาสูงกว่าตน ผู้สู่ราคาต่ำก็พ้นความผูกพันไป แม้ว่าผู้เสนอราคาที่สูงกว่าจะสมบูรณ์หรือไม่ก็ตาม ตามมาตรา 514 หรือผู้ทอดตลาดหรือผู้ขายได้ ถอนทรัพย์สินออกเสียจากการขายทอดตลาด ตามมาตรา 513

2. การขายทอดตลาดจะบริบูรณ์เมื่อใด

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้กำหนดถึงความบริบูรณ์ของการขาย ทอดตลาดไว้ในมาตรา 509 ซึ่งกำหนดไว้ว่า “ การขายทอดตลาดย่อมบริบูรณ์ เมื่อผู้ทอดตลาดแสดง

ความตกลงด้วยการเคาะไม้ หรือด้วยกิริยาอื่นใดอย่างหนึ่งตามจารีตประเพณีในการขายทอดตลาด ถ้ายังมีได้แสดงเช่นนั้นอยู่ตราบใด ท่านว่าผู้สุ้ราคาจะถอนคำสุ้ราคาของตนเสียก็ยังคงถอนได้” ดังนั้นการบริบูรณ์ของการขายทอดตลาดจะมีขึ้นเมื่อผู้ทอดตลาดแสดง ความตกลงด้วยเคาะไม้ หรือด้วยกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งตามจารีตประเพณีในการขายทอดตลาด เนื่องจากเป็นการแสดงว่าตกลงว่าเป็นการสนองรับ ตามความเห็นของผู้เขียนซึ่งเป็นการแสดงว่าตนยอมรับคำเสนอแล้วก็สนองกับนั่นเอง

3. สิทธิและหน้าที่ของผู้สุ้ราคา

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ในมาตรา 515 ซึ่งกำหนดไว้ว่า “ผู้สุ้ราคาสูงสุดต้องชำระราคาเป็นเงินสด เมื่อการซื้อขายบริบูรณ์ หรือตามเวลาที่กำหนดไว้ในคำโฆษณาบอกขาย” และในมาตรา 516 กำหนดไว้ว่า “ถ้าผู้สุ้ราคาสูงสุดละเลยเสียไม่ชำระราคาไซ้ ท่านให้ผู้ทอดตลาดเอาทรัพย์สินนั้นขายอีกซ้ำหนึ่ง ถ้าและได้เงินเป็นจำนวนสุทธิไม่คุ้มราคาและค่าขายทอดตลาดชั้นเดิม ผู้สุ้ราคาเดิมคนนั้นต้องรับผิดชอบในส่วนที่ขาด” ซึ่งนอกจากมาตรา 515 และ มาตรา 516 แล้วยังมีบทบัญญัติทั่วไปของหน้าที่ผู้ซื้อตามสัญญาซื้อขายธรรมดาเท่าที่จะบังคับได้มาใช้บังคับด้วยซึ่งผู้สุ้ราคาจึงมีหน้าที่ ดังนี้

1. ต้องรับมอบทรัพย์สินที่ตนซื้อ (มาตรา 486) ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยปริยาย
2. ต้องชำระราคาเป็นเงินสดเมื่อการซื้อขายบริบูรณ์ หรือตามกำหนดเวลาในคำโฆษณา (มาตรา 515)
3. ยังต้องรับผิดชอบในเงินส่วนที่ขาด เมื่อผู้ซื้อราคาสูงสุดละเลยไม่ชำระราคา และผู้ทอดตลาดเอาทรัพย์สินนั้นออกขายอีก ถ้าได้เงินเป็นจำนวนสุทธิไม่คุ้มราคาและค่าขายทอดตลาดเดิม

4. สิทธิและหน้าที่ของผู้ทอดตลาด

- 4.1 ส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้สุ้ราคาสูงสุด (ตามหลักทั่วไปของสัญญาซื้อขายตามมาตรา 461) โดยกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นผลให้ทรัพย์สินไปอยู่ในเงื้อมมือของผู้สุ้ราคาสูงสุด ส่วนวิธีการส่งมอบเป็นไปตามบทบัญญัติทั่วไปของลักษณะซื้อขาย
- 4.2 ดำเนินการขายทอดตลาดให้เรียบร้อยด้วยตนเองเว้นแต่จะมีข้อพิเศษ หรือได้รับอนุญาตให้มอบให้บุคคลอื่นกระทำแทนได้
- 4.3 ดูแลเก็บรักษาทรัพย์สินด้วยความระมัดระวัง
- 4.4 พยายามขายทอดตลาดให้ได้ราคาสูงสุด
- 4.5 เรียกให้ผู้สุ้ราคาชดใช้ราคาเป็นเงินสด

4.6 ถ้าผู้ซื้อราคาไม่ชัดใช้ราคามีสิทธิเอาทรัพย์สินออกขายใหม่และถ้าราคาที่ขายไม่คุ้มกับราคาและค่าใช้จ่ายมีสิทธิเรียกให้ผู้ซื้อราคาเดิมชัดใช้ให้จนครบ

4.7 นอกจากนี้ผู้ทอดตลาดมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบ ถ้าเงินรายได้ในการขายทอดตลาดส่วนหนึ่งส่วนใดค้างชำระเพราะเหตุผู้ทอดตลาดละเลยไม่บังคับตามบทบัญญัติในมาตรา 515 หรือมาตรา 516

4.8 ห้ามมิให้ผู้ทอดตลาดเข้าเป็นผู้ซื้อราคาหรือใช้ให้ผู้อื่นเข้าซื้อราคาแทนโดยเด็ดขาด⁷

5. สิทธิและหน้าที่ของผู้ขาย

ห้ามมิให้ผู้ขายเข้าซื้อราคาเองหรือใช้ให้ผู้อื่นซื้อราคาเว้นแต่จะได้แถลงไว้ โดยเฉพาะในคำโฆษณาบอกการทอดตลาดนั้นว่าผู้ขายถือสิทธิที่จะเข้าซื้อราคาด้วย เนื่องจากเกรงว่า จะเป็นที่เสียหายแก่ผู้ซื้อ โดยเหตุที่ว่าถ้าผู้ขายเห็นว่าทรัพย์สินขายได้ราคาต่ำก็อาจจะเข้าซื้อราคาตัวเอง เพื่อจะทำให้ราคาสูงขึ้น หรือกระทำการในลักษณะดึงราคาทรัพย์สินให้สูงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้ผู้ซื้อรายอื่นๆ เข้าใจผิดว่าเป็นทรัพย์สินที่ขายมีราคาสูงส่งผลให้ผู้ซื้อต้องซื้อทรัพย์สินราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายได้เปิดโอกาสให้ผู้ขายเข้าซื้อราคาได้เพราะผู้ขายมีส่วนได้เสียในทรัพย์สินที่นำออกขายทอดตลาด การที่ผู้ขายทรัพย์สินเข้าเป็นผู้ซื้อราคาอาจเป็นทางป้องกันมิให้การขายทอดตลาดนั้นราคาต่ำเกินไป โดยผู้ขายทรัพย์สินย่อมต้องคอยรักษาประโยชน์ด้วยการพยายามซื้อราคาให้สูงขึ้น เพราะถ้ามีผู้เสนอราคาต่ำผู้ขายก็อาจขาดทุน กฎหมายจึงได้เปิดช่องให้ผู้ขายสามารถเข้าซื้อราคาได้ แต่ต้องแถลงไว้ในคำโฆษณาด้วยเพื่อให้ผู้เข้าซื้อราคาราบ่วงหน้า

6. สิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อ

6.1 ผู้ซื้อในการขายทอดตลาดจะต้องทำตามคำโฆษณาบอกขายและตามข้อความอื่นๆซึ่งผู้ทอดตลาดได้แถลงก่อนเผด็จการซื้อราคาทรัพย์สินเฉพาะรายไป⁸

6.2 ผู้ซื้อทรัพย์สินมาโดยสุจริตในการขายทอดตลาดหรือในท้องตลาดหรือจากพ่อค้าซึ่งขายของชนิดนั้นไม่จำเป็นต้องคืนให้แก่เจ้าของแท้จริง เว้นแต่เจ้าของจะได้ชัดใช้ราคาที่ซื้อมา⁹

6.3 ผู้ซื้อทรัพย์สินจะไม่ได้รับความคุ้มครองในความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินนั้น แม้ว่าความชำรุดบกพร่องจะทำให้ทรัพย์สินเป็นอันเสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือประโยชน์ที่มุ่งหมายโดยสัญญา¹⁰ ดังที่กล่าวมาเป็นการ

⁷ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 511.

⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 510.

⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 1332.

¹⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. มาตรา 473 (3).

ทอดตลาดซึ่งบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งต่อไปจะเป็นการกล่าวถึงพระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค้ำของเก่า พ.ศ.2474 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขายทอดตลาด

2.2 ประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในอดีตสังคมมนุษย์ยังไม่เจริญเติบโตดังเช่นปัจจุบัน การบริโภคสินค้าในยุคนั้นมีลักษณะเป็นการผลิตเพื่อใช้สอยเองหรือใช้ในครัวเรือน หากมีผลผลิตส่วนเกินจากการบริโภคแล้วจึงจะนำมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Barter System) ในยุคนั้นยังไม่มีการซื้อขายสินค้า ปัญหาในเรื่องการเข้าถึงคุณภาพของสินค้าหรือราคาสินค้าที่ไม่เป็นธรรมหรือสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีความบกพร่อง จึงยังไม่เกิดขึ้น

ก่อนที่จะมีการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) สินค้าที่มนุษย์ทำการผลิตขึ้นมาจะเป็นการผลิตโดยวิธีทางธรรมชาติเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องนุ่งห่ม อาหาร หรือยารักษาโรคก็จะใช้วิธีทางธรรมชาติเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องนุ่งห่ม อาหาร หรือ ยารักษาโรคก็จะใช้วิธีการที่ทุกคนรู้จัก แม้ต่อมาสังคมจะมีการพัฒนาที่มีการแบ่งแยกงานกันทำ (Division of Labor) ผู้ที่มีฝีมือดีก็จะพัฒนาการผลิตของตนเพื่อขายให้แก่ผู้อื่น แต่ทุกคนก็จะรู้ว่าสิ่งที่ทำขึ้นนั้นได้กระทำโดยใช้กรรมวิธีแบบใด ในขณะนั้น ความรู้ของผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคจึงมีความเท่าเทียมกันจะต่างกันที่ฝีมือการผลิตเท่านั้น¹¹

ต่อมาในปี ค.ศ.1776 ได้มีการปฏิวัติอุตสาหกรรม โดยมีการนำเครื่องจักรไอน้ำมาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต ทำให้มนุษย์สามารถผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นจากยุคก่อนหลายเท่าตัว ผู้ประกอบธุรกิจมีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น เพื่อความมั่นคงทางการเงินการค้าของตน การตลาดได้ขยายตัวเติบโตกว่าในช่วงก่อนที่จะมีการปฏิวัติอุตสาหกรรมอย่างมากทำให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมหรือระบบการค้าเสรี (Laissez Faire) ได้รับความนิยม¹²

เมื่อแนวคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้หลักกฎหมายเกิดการพัฒนากล่าวคือในระหว่างศตวรรษที่ 19 ถึง 20 มีการจัดทำประมวลกฎหมายขึ้นในหลายประเทศ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งฝรั่งเศส ค.ศ. 1804 ประมวลกฎหมายแพ่งเยอรมัน ค.ศ.1986 หลักกฎหมายในขณะนั้นได้ยึดหลักปัจเจกชนนิยมและหลักเศรษฐกิจเสรีเป็นพื้นฐานในการจัดทำ

¹¹ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. (2543). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. หน้า 12-13.

¹² เรื่องเดียวกัน. หน้า 12.

ในระหว่างศตวรรษที่ 19 ถึง 20 สังคมที่พัฒนาแล้วยอมรับหลักกฎหมายในเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญาของบุคคล (Freedom of Contract) อันเป็นไปตามแนวคิดปัจเจกชนนิยมที่เห็นว่าทุกคนมีอิสระที่จะกระทำการใดเพื่อตนเองและทุกคนต่างมีความเสมอภาคกันในฐานะและความรู้ ดังนั้นเมื่อบุคคลมีเสรีภาพในการทำสัญญา หากทำสัญญาเช่นใดก็ต้องมีการบังคับให้เป็นไปตามสัญญาที่ทำกันเสมอ เรียกว่า “หลักความศักดิ์สิทธิ์ของสัญญา” (Sanctity of Contract) ดังนั้นทุกคนจึงต่างมีหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง ดังจะเห็นได้จากหลักกฎหมายซื้อขายที่มีหลักว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware)¹³ กล่าวคือหากมีความเสียหายอย่างใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้น ความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อ ดังนั้น ถ้าผู้ซื้อไม่ระมัดระวัง ตรวจสอบสินค้าตามควรขณะรับมอบสินค้า หากปรากฏภายหลังว่ามีข้อบกพร่องใด ผู้ซื้อก็ต้องรับความเสียหายไปโดยเรียกร้องเอาจากผู้ขายไม่ได้ ซึ่งเท่ากับมองว่าผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีฐานะและความรู้ความสามารถเท่ากัน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะสภาพสังคมในขณะนั้นยังไม่ปรากฏข้อแตกต่างทั้งทางเศรษฐกิจและความรู้ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจมีฐานะและความรู้ความสามารถเท่ากัน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะสภาพสังคมในขณะนั้นยังไม่ปรากฏข้อแตกต่างทั้งทางเศรษฐกิจและความรู้ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคเท่าที่ควร

ในระยะต่อมา สภาพทางเศรษฐกิจและวิทยาการต่างๆ ได้พัฒนาขึ้นจากเดิม เนื่องจากระบบเศรษฐกิจเสรีดั้งเดิม (Classic Capitalism) เริ่มปรากฏข้อบกพร่องขึ้น กิจการค้าขายเล็กๆ ถูกบีบให้ต้องพ่ายแพ้และเลิกกิจการไป เนื่องจากรัฐปล่อยให้มีการแข่งขันกันทางธุรกิจโดยไม่มีการควบคุมนั้น จนมีแนวโน้มที่จะเกิดการผูกขาดทางการค้า (Monopoly) และอาจมีการตั้งราคาเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งในระยะเวลาที่เองแนวความคิดด้านสวัสดิการสังคม (Social Welfare) จึงเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น โดยแนวความคิดนี้เห็นว่า รัฐสมควรมีบทบาทในการดูแลคุ้มครองประชาชน (Paternalism) จนภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ได้มีกฎหมายควบคุมการแข่งขันทางการค้าให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม (Fair Competition) เกิดขึ้นตามแนวความคิดระบบเศรษฐกิจเสรีแบบใหม่ (Modern Capitalism)¹⁴

ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงเกิดจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่เกิดช่องว่างขึ้นไม่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้ หลักที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware) อันเป็นหลักกฎหมายโรมันแต่เดิมที่ยึดถือกันในหลายประเทศเกิดความขัดแย้งกับทฤษฎีกฎหมายพื้นฐานที่เชื่อ

¹³ ขวัญชัย สันตสว่าง. (2549). กฎหมายป้องกันการผูกขาดทางเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 1-2.

¹⁴ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 11. หน้า 15.

ว่ามนุษย์ทุกคนมีความรู้ความสามารถและมีอิสระเท่าเทียมกันที่จะตกลงให้มีนิติสัมพันธ์กันเช่นใดก็ได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องด้วยรูปแบบการผลิตสินค้าต่างๆเป็นไปในเชิงอุตสาหกรรมมีการผลิตสินค้าจำนวนมาก (Mass Production) ทำให้เกิดปัญหาตามมาว่าจะยึดถือหลักที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ได้หรือไม่ เพราะความจริงแล้วผู้บริโภค ไม่ได้รู้ถึงส่วนผสมหรือวิธีการผลิตของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งผู้ผลิตก็ไม่ได้จำกัดการขายสินค้าของตนมีการกระจายสินค้าไปยังที่ต่างๆจากการค้าขายระหว่างรัฐต่อรัฐ เมืองต่อเมือง จนในที่สุดผู้ขายกับผู้ซื้อซึ่งไม่ใช่ผู้ซื้อไปใช้จริงๆอาจไม่เคยพบกันเลย นอกจากนี้ยังมีเรื่องของหลักความรับผิดชอบตามความสัมพันธ์ในสัญญา (Privity Rule) ว่าเฉพาะคู่กรณีในสัญญาคือผู้ซื้อผู้ขายในสัญญาเท่านั้นที่มีสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบต่อกันถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าตามสัญญาดังกล่าว หากผู้ที่ได้รับความเสียหายมิใช่คู่สัญญา ก็จะไม่มีความเสียหายให้คู่กรณีอีกฝ่ายรับผิดชอบได้ ดังนั้นความเป็นไปได้ของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญาก็ย่อมมีมากขึ้นตามไปด้วยทำให้รัฐซึ่งเล็งเห็นถึงความไม่เท่าเทียมกันจึงต้องออกมามีการดำเนินการจัดระเบียบให้กับสังคมให้มีความยุติธรรมแก่ผู้บริโภค โดยการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดสิทธิต่างๆที่ผู้บริโภคควรจะได้รับให้เพิ่มเติมมากขึ้นจากหลักในการทำนิติกรรมสัญญาทั่วไปเกิดเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น

2.2.1 ทฤษฎีการคุ้มครองผู้บริโภค

ต่อมาความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีไม่ได้หยุดอยู่ที่กระบวนการในการผลิตสินค้าเท่านั้นแต่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อใช้ในการทำธุรกรรมซื้อขายให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยที่ผู้ซื้อผู้ขายไม่จำเป็นต้องพบหน้าตากันมาก่อนหรือได้มีการตรวจสอบสินค้าก่อนที่ตนจะได้ตัดสินใจซื้อแต่อย่างใด โดยที่ผู้ขายจะได้อำนาจการเสนอข้อมูลและรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับสินค้าในรูปแบบของตัวอักษรภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าโดยทำการพิจารณาข้อมูลราคาและทำคำสั่งซื้อได้ด้วยตนเองจากในเว็บไซต์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ในทันทีไม่ต้องเสียเวลาออกไปเดินเลือกซื้อสินค้าแบบเดิมๆอีกต่อไป อย่างไรก็ตามการซื้อขายผ่านช่องทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแม้ว่าจะมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ก็พบปัญหามากมายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค อาทิเช่น ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ได้โฆษณาไว้ ได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือชำระค่าสินค้าแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้าแต่อย่างใดจึงได้เกิดทฤษฎีที่พยายามจะแสวงหาการเยียวยาอันเนื่องมาจากอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคและพยายามปรับพันธะกรณีทางกฎหมายเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าและเกิดการพัฒนากฎพิเศษทางกฎหมายในการปฏิเสธความผูกพันตามสัญญาได้โดยอิสระใจของผู้บริโภคโดยไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลอันสมควรรองรับ (Right of revocation,

cancellation right, withdrawal right หรือ cooling –off period)¹⁵ รวมทั้งการกำหนดหน้าที่ก่อนสัญญาให้แก่ผู้ประกอบการต้องกระทำการเพื่อให้การทำสัญญาเป็นไปโดยสุจริตและเป็นธรรม ทั้งนี้ในต่างประเทศรัฐยังได้ออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มบทบาทการดำเนินการต่างๆ ของฝ่ายปกครองให้มากขึ้น อีกทั้งยังให้สิทธิพิเศษแก่ผู้บริโภคเพิ่มเติม นอกเหนือจากสิทธิพื้นฐานตามปกติธรรมดาและกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตาม

2.2.2 กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายกลางที่ใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิเป็นการทั่วไป พระราชบัญญัตินี้อาศัยกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านทางองค์กรของรัฐที่เรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งมีอำนาจออกประกาศ หรือกำหนดมาตรการในการควบคุมดูแลผู้ประกอบการไม่ให้ละเมิดสิทธิผู้บริโภค ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการจัดตั้งให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องเพื่อรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา โดยคณะกรรมการเฉพาะเรื่องดังกล่าวมีอำนาจออกประกาศของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีบทบัญญัติในส่วนที่เป็นกฎหมายสาระบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะเป็นเรื่องๆ ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา ฉลาก และสัญญา ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวจะบัญญัติถึงหน้าที่ของผู้ประกอบการ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้ร่างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ เรื่องการโฆษณา และ ฉลาก ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้มีการบัญญัติให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมในด้านสัญญาด้วย¹⁶ และล่าสุดได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ที่ออกมาเพื่อกำหนดบทบัญญัติชัดเจนที่จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลได้ และสำหรับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น แม้จะมีบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคก็ตาม แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมไปถึงการคุ้มครองทางด้านบริการที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคซึ่งสมควรจะมีมาตรการคุ้มครองเช่นกัน นอกจากนั้น

¹⁵ David Bainbridge. (2004). *Introduction to Computer law*. (5 th ed.) PEARSON Longman, pp. 318-322.

¹⁶ สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2553). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนากฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคกรณีชำระค่าสินค้าและบริการล่วงหน้า*. หน้า 41.

สมควรให้มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสมาคม ซึ่งจะเป็นการขยายความคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาคเอกชนด้วย สำหรับการใช้กฎหมายนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะควบคุมธุรกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งไว้เป็นการเฉพาะ ในการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงต้องใช้ร่วมกันกับกฎหมายอื่นอีก

2.2.2.1 บุคคลที่กฎหมายให้ความคุ้มครอง

จากกำหนดนิยามในมาตรา 3 แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้นิยามของผู้บริโภคไว้ว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจ และหมายรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

จากคำนิยามที่กล่าวมาข้างต้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมิได้จะคุ้มครองเฉพาะผู้ซื้อเท่านั้น แต่รวมตลอดไปถึงผู้รับบริการโดยเสียค่าตอบแทนในเรื่องอื่นๆ เป็นต้นว่า เช่าซื้อ จ้างทำของ หรือเช่าด้วย

ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ 2 พ.ศ.2541 มาตรา 3 โดยเพิ่มเติมคำนิยามของผู้บริโภคขึ้นใหม่ให้มีความหมายรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจโดยชอบด้วยกฎหมาย แม้จะมีได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

2.2.2.2 สิทธิของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคที่กฎหมายฉบับนี้รับรองนั้นสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 61 ซึ่งบัญญัติวางหลักดังกล่าวเอาไว้ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย”

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคยังได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 4 ไว้ 5 ประการดังนี้คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงบริการ ทั้งนี้ข้อมูลที่ผู้บริโภครควรจะได้รับมีดังนี้

- 1.1 ราคา หมายถึง ราคาต่อหน่วยของสินค้าซึ่งราคาผู้บริโภคไม่สามารถรู้ว่าผลิตภัณฑ์ชิ้นไหนดีหรือไม่ดีเพราะสินค้านั้นๆจะแตกต่างกันตรงที่การบรรจุหีบห่อ ปริมาณ ขนาด

และมีสินค้าบางชนิดไม่ระบุราคา จึงทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้ว่าสินค้านั้นดีหรือไม่และประหยัดที่สุดหรือไม่

1.2 ป้ายโฆษณา หมายถึง การให้ข่าวสารข้อมูลของสินค้าว่าเป็นอะไร บริโภคอย่างไร ใช้อย่างไร เพื่อผู้บริโภคจะได้เข้าใจรายละเอียดโดยปิดอยู่ที่บรรจุภัณฑ์ของสินค้านั้นๆ

1.3 รายละเอียดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วย วัน เดือน ปีที่ผลิต อายุการใช้งาน และวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์โดยจะชี้แจงบนหีบห่อของผลิตภัณฑ์

1.4 ความจริงเกี่ยวกับสินค้าที่ช่วยสนับสนุน หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคจะต้องแยกข้อมูลที่ได้ออกมาและทำความเข้าใจเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

1.5 รายละเอียดของสินค้า ผู้ผลิตมีการกำหนดจำนวนของรายละเอียดของสินค้านั้นๆ ให้เหมาะสมโดยผู้บริโภคจะใช้รายละเอียดของสินค้านั้นเปรียบเทียบกับสินค้านั้นๆ เพื่อจะสามารถเลือกตัวเลือกที่ดีที่สุดได้ประโยชน์มากที่สุด

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 ให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินในตัวสินค้าและบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยียุ่งยากซับซ้อนและให้เลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ให้มีทักษะในการบริหารและการตัดสินใจในระดับนี้สามารถเทียบกับการศึกษาที่ให้กับมืออาชีพ

2.3 ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์การธุรกิจต่างๆ รัฐบาล และให้ความรู้ทางการตลาดเพิ่มขึ้น

2.4 โดยการพิจารณาให้ข่าวสารข้อมูล และความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะนำมาใช้ประเมินให้ตรงกับความต้องการและความถูกต้องเหมาะสมที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ต่อไป

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน เป็นสิทธิที่จะเน้นในเรื่องการได้รับความสะอาด ความปลอดภัย จากผลิตภัณฑ์และสภาวะแวดล้อมต่างๆ ซึ่งเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยเป็นปัญหาสำคัญของผู้บริโภคจึงมีการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายจากสินค้าและบริการองค์การที่จัดตั้งเพื่อป้องกันสิทธิด้านความปลอดภัยของผู้บริโภคที่สำคัญมี 2 องค์การคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ จึงกำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นคือ “สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสัญญา ควรมีองค์ประกอบดังนี้

4.1 ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่เป็นคู่สัญญาต้องมีชื่อและที่อยู่ชัดเจน

4.2 ความสามารถของคู่สัญญา เช่น ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบการต้องมีหนังสือมอบอำนาจผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง ถ้ามีคู่สมรสก็ต้องให้ความยินยอมด้วย

4.3 วัตถุประสงค์ของสัญญาซึ่งระบุว่าเป็นสัญญาอะไร คู่สัญญามีกี่ฝ่าย ผู้ใดบ้าง พร้อมที่อยู่และสถานที่ติดต่อ

4.4 แบบของสัญญา ต้องถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เช่น จะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างต้องทำตามแบบที่กรมที่ดินกำหนด

4.5 การลงลายมือชื่อของคู่สัญญาและพยาน ควรลงชื่อต่อหน้ากันทุกฝ่าย

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ทำได้ 3 วิธี คือ

5.1 การป้องกัน โดยภาครัฐและเอกชนมีการออกกฎหมายพิทักษ์ผู้บริโภคซึ่งจะเป็นกลไกในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคควบคู่ไปด้วย

5.2 การเอากลับคืนมา การแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ดีขึ้นทำได้หลายวิธี เช่น แก้ไขที่ตัวสินค้า เมื่อเกิดการผิดพลาดหลังจากที่สินค้านั้นออกสู่ตลาดโดยการนำเอากลับมาแก้ไข วิธีนี้จะใช้กันมากในการแก้ไขภาพพจน์ของสินค้า

5.3 การกำหนดบทลงโทษ กำหนดด้วยกฎหมาย ใช้เป็นบทลงโทษต่อผู้ผลิต โดยจะมีทั้งการปรับ ทั้งจำคุก

2.2.2.3 ประเภทของการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้แบ่งลักษณะการคุ้มครองผู้บริโภค ออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และ การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคเป็นหลัก

1) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา

พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการโฆษณาโดยกำหนดว่าการโฆษณานั้นต้องเป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยที่หลักการของการโฆษณาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค นั้น สิ่งที่ต้องให้ผู้บริโภครับทราบถึงสินค้าหรือบริการนั้นๆต้องเป็นความจริงและความจริงทั้งหมด ที่เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการนั้นต้องอยู่ในโฆษณา เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้รับทราบถึงข้อมูลต่างๆของสินค้าหรือบริการนั้นได้อย่างเต็มที่และนำมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยกำหนดว่าการโฆษณานั้นจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ต้องไม่เป็นข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่สนับสนุนให้กระทำความผิดกฎหมายหรือศีลธรรม ไม่ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสีย ความสามัคคีในหมู่ประชาชนหรือ โฆษณาต้องไม่กระทำได้ด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ โดยให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาดำเนินการได้ หากคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีเหตุสงสัยว่าข้อความในการโฆษณานั้นเป็นเท็จหรือเกินความจริง คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้โฆษณาพิสูจน์ความจริงได้ และหากผู้โฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ตามที่ตนกล่าวอ้าง ถือว่าเป็น โฆษณาเท็จหรือเกินความจริง¹⁷

2) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้องให้ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จะต้องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ ซึ่งผู้บริโภคสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้สินค้าได้อย่างปลอดภัย

สินค้าที่ควบคุมฉลากคือสินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน สินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย สินค้าอื่นๆที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพร่างกาย แต่ไม่เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้น

¹⁷ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 22.

เป็นสินค้าควบคุมราคาได้ โดยผลจากนั้นจะต้องระบุข้อความที่เป็นจริงไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า ระบุชื่อ เครื่องหมายการค้าของผู้ผลิต หรือนำเข้า รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ผลิต หรือนำเข้า ตลอดจน ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วันเดือนปีที่หมดอายุ เป็นต้น¹⁸

3) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคต้องถูกเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการไว้ดังนี้

ก. การกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

ธุรกิจขายสินค้าใดถ้าสัญญาซื้อขายสินค้านั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือหรือตามปกติประเพณีต้องทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้านั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ ซึ่งสัญญาที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือหรืออยู่ในข่ายเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา¹⁹ เช่น สัญญาซื้อขายที่ดิน สัญญาเช่าซื้อผลในทางกฎหมายในกรณีและผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ทำสัญญากับผู้บริโภคโดยมีการใช้สัญญาที่มีข้อสัญญาไม่ถูกต้องตามกฎหมายฉบับนี้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ต้องใช้สัญญาใด แต่ผู้ประกอบการไม่ยอมใช้ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ต้องไม่ใช้ข้อสัญญาใดแต่ผู้ประกอบการยังใช้อยู่ก็ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นว่านั้น²⁰

ข. การกำหนดธุรกิจที่ควบคุมรายการหลักฐานการรับเงิน

กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจในการกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นธุรกิจที่ควบคุมหลักฐานการรับเงินได้²¹

ค. สัญญารับประกัน

กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการที่ให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้แก่ผู้บริโภค จะต้องทำสัญญาดังกล่าวเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ประกอบการ

¹⁸ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 30-33.

¹⁹ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 35 ทวิ.

²⁰ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541. มาตรา 12.

²¹ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 35 เบญจ.

หรือผู้แทนและต้องส่งมอบสัญญาฉบับนี้ให้แก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ ในกรณีที่สัญญาทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย หากผู้ประกอบการธุรกิจฝ่าฝืนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ²²

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ประชาชนจึงควรใช้สิทธิในการบริโภคให้เต็มที่ เช่น เมื่อจะซื้อสินค้า หรือจะใช้บริการ หากมีสิ่งใดที่ผิดหรือมีเจตนาให้ผู้ซื้อเข้าใจผิดจากความเป็นจริงก็ถือว่าทำผิดกฎหมาย เมื่อผู้บริโภคซักถาม และ พิจารณาแล้วหากไม่พอใจซื้อก็มีสิทธิที่จะไม่ซื้อ หรือ เลือกซื้อสินค้าจากร้านอื่นได้ แต่ทั้งนี้การซื้อขายสินค้าออนไลน์ ผู้ซื้อและผู้ขายไม่ได้มาเจอกันเป็นการซื้อขายผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สิทธิของผู้บริโภคจะนำมาใช้บังคับได้เหมาะสมหรือไม่ ดังจะได้อธิบายไว้ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ต่อไปในสารบัญชฉบับนี้

นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้ความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่ได้แยกไปบัญญัติเป็นกฎหมายเฉพาะอีกมากมายอาทิเช่น พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522, พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510, พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.2511 เหล่านี้เป็นต้น

2.3 การซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมได้เปลี่ยนสภาพของสังคม เศรษฐกิจสมัยใหม่ไปสู่ยุคของสังคมข่าวหรือยุคอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันแบบง่ายๆ ว่า ยุคสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะการใช้คอมพิวเตอร์กับระบบอินเทอร์เน็ตได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจการค้าการให้บริการ ทำให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อกันได้โดยตรงด้วยสื่อออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดต้นทุนค่าเช่าร้านค้า ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น และลดค่าใช้จ่ายในด้านการตลาด เป็นต้น การซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ จึงเป็นการดำเนินธุรกิจที่ไร้ขอบเขตและไร้พรมแดนและสามารถติดต่อทำธุรกรรมกันได้ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง เช่น หากเราอยากได้สินค้าก็เพียงแค่คลิกๆเลือกหาสินค้าไม่ต้องเดินทางออกไปห้างสรรพสินค้า ส่วนคนขายก็ไม่ต้องมีร้านค้าจริงโชว์สินค้า ไม่ต้องใช้พนักงานขาย แคมีเว็บไซต์เป็นของตัวเองก็เสมือนว่าผู้ขายได้เปิดร้าน และมีกลุ่มลูกค้าที่สนใจแวะเข้ามาดูที่เว็บไซต์ ไม่ต้องเสียเวลานั่งเฝ้าสินค้า

²² พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. มาตรา 35 สัตต และ 57 ทวิ.

การขายในรูปแบบออนไลน์นั้น ผู้ขายไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านของตัวเองก็สามารถขายสินค้าได้ เพียงแค่มีพื้นที่สำหรับแสดงรูป รายละเอียดสินค้า และข้อมูลให้ติดต่อซื้อขาย เพียงเท่านี้ก็ สามารถประกาศขายสินค้าได้แล้ว โดยช่องทางในการขายในรูปแบบออนไลน์นั้นสามารถทำได้ ดังนี้

2.3.1 การซื้อขายสินค้าผ่านเว็บไซต์

ปัจจุบันบริษัทห้างร้านต่างๆจำเป็นต้องมีเว็บไซต์ของตนอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากการเสนอขายสินค้าในยุคเดิมให้กับลูกค้านอกจากต้องมีหน้าร้านเพื่อโชว์ สินค้าแล้วก็ต้องใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แคตตาล็อก โบรชัวร์ และการโฆษณาในรูปแบบต่างๆซึ่งมี ค่าใช้จ่ายสูง และมีข้อจำกัดในการปรับปรุงแก้ไขการนำเสนอสินค้าทำได้จำกัดทั้งวิธีการ จำนวน ลูกค้าและความถี่ เช่นการส่ง แคตตาล็อก หรือโบรชัวร์ทางไปรษณีย์ การออกร้านในงานแสดง สินค้าในต่างประเทศและการเข้าเยี่ยมชมลูกค้า เป็นต้น แต่ในปัจจุบันเป็นยุคใหม่ที่ที่สามารถเสนอ รายละเอียดสินค้าในรูปแบบ แคตตาล็อก ออนไลน์ (Catalog online) และขายสินค้าไปพร้อมกัน ไปบนสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยทำได้ง่ายและสะดวก สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้จำนวนมากครอบคลุมตลาดทั่วโลก โดยระบบออนไลน์ลูกค้าสามารถ เลือกรับสินค้าได้มากกว่าและยังสามารถสั่งซื้อสินค้าด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วกว่า²³ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงได้เปลี่ยนวิธีเสนอขายสินค้าแบบเดิมมาเป็นการเสนอขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ ในการจัดทำเว็บไซต์เพื่อทำการขายสินค้าออนไลน์ ผู้ประกอบการจะดำเนินการจดโดเมนเนม เว็บไซต์ (Domain Name) คือการจดทะเบียนชื่อเว็บไซต์ของผู้ประกอบการให้เป็น .com,.net,.in.th หรืออื่นๆ เพื่อให้จดจำและนำไปใช้งานได้ง่าย โดยแต่ละชื่อก็มีความหมายต่างกัน เช่น .com ย่อ มาจากคำว่า commercial หมายถึง บริษัท องค์กรที่เกี่ยวกับการค้า .net ย่อมาจากคำว่า network หมายถึงบริษัทที่ให้บริการด้านเครือข่าย หรือจะเป็น .co.th ที่ย่อมาจาก commercial in Thailand หมายถึง บริษัทหรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย เหล่านี้เป็นต้น²⁴ โดยฝากหรือเก็บไว้บน คอมพิวเตอร์พิเศษที่เรียกว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web server) ซึ่งเซิร์ฟเวอร์นี้จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางใน การติดต่อทุกหนทุกแห่งเพื่อให้เว็บไซต์ของผู้ขายสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ทุกเวลาได้ทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ที่จะมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเพียงการพิมพ์ชื่อเว็บไซต์อย่างไรก็ตาม การติดตั้งระบบเว็บเซิร์ฟเวอร์เป็นของตนเองแม้จะสามารถทำได้ แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงมาก และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคดูแล ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงมักไม่ดำเนินการ

²³ เพ็ญ ชยวิวัฒน์กุล. (2547). พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce). *วารสาร มจร.วิชาการ*. หน้า 61-62

²⁴ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *คู่มือจัดเปิดร้านค้าออนไลน์*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: www.dbd.go.th. หน้า 17-18

ลงทุนเพื่อเป็นเจ้าของเองแต่จะดำเนินการเช่าเซิร์ฟเวอร์หรือเช่าพื้นที่ทำเว็บจากเว็บโฮสติ้ง (Web Hosting) ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการที่นำเอาเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับงานสร้างเว็บไซต์มาให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เว็บไซต์นั้นสามารถมองเห็นได้บนโลกอินเทอร์เน็ต เว็บโฮสติ้งนี้มีอีกชื่อหนึ่งว่า “HSP” ย่อมาจาก Hosting Service Provider หรือผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง โดยที่ผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้งจะคิดค่าบริการจากการเช่าพื้นที่ในการให้บริการซึ่งพื้นที่ดังกล่าวจะใช้สำหรับเก็บข้อมูลเว็บไซต์ที่ต้องการนำเสนอ รวมทั้งอีเมล ระบบฐานข้อมูลจัดเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับสถิติผู้เข้าชมฯลฯ หรือผู้ประกอบการอาจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล (Internet Content Service Providers) ซึ่งให้บริการสร้างเว็บไซต์มีเครื่องมือต่างๆในการทำเว็บให้บริการจัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือมีเว็บไซต์สร้างเสร็จเพื่อให้บริการตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ²⁵

เมื่อได้จัดทำเว็บไซต์เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนแรกของการซื้อสินค้าจะเริ่มจากผู้บริโภคจะทำการค้นหาข้อมูลสินค้าตามที่ต้องการ เมื่อผู้บริโภคพบสินค้าตามความประสงค์แล้วก็จะนำมาสู่ขั้นตอนการสั่งซื้อผ่านระบบตะกร้าสินค้า (Shopping Cart) ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้เรียกซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนรถเข็นสินค้าที่ถูกผู้ใช้ระหว่างการเลือกสินค้าบนเว็บไซต์ คือเป็นตัวเก็บข้อมูลต่างๆของสินค้าทุกชิ้นที่ถูกเลือกไว้แล้ว เช่น รหัสสินค้า ราคา และจำนวนสินค้า ในขณะที่ลูกค้ากำลังเลือกสินค้าอื่นอยู่หรืออยู่ระหว่างรอชำระเงิน ระบบนี้จะเฝ้าอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถตรวจดูรายการสินค้า เพิ่มสินค้าใหม่ ย้ายสินค้าเดิมออก หรือเปลี่ยนแปลงจำนวนสินค้าตามที่ต้องการ トラบใดที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบชำระเงิน กล่าวคือระบบตะกร้าสินค้า (Shopping Cart) ทำหน้าที่รับคำสั่งซื้อจาก Online Catalog แล้วนำมาคำนวณราคาสินค้า รวมค่าขนส่งแล้วส่งต่อไปยังระบบการชำระเงิน วิธีการชำระเงินนั้นขึ้นอยู่กับวิธีกายที่ผู้ขายยอมรับและความสะดวกของผู้ซื้อว่าจะเลือกทำการชำระเงินด้วยวิธีใด โดยที่วิธีการชำระเงินใน E-commerce ในการค้าขายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจด้วยกันร้อยละ 70 นิยมใช้วิธีหักบัญชีธนาคาร แต่ในประเภทการซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคร้อยละ 65 ของผู้บริโภคนิยมชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต ที่เหลือเป็นการโอนเงินในบัญชี²⁶ เมื่อผู้ซื้อทำการชำระราคาเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายจะจัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ตามที่อยู่ที่ตั้งไว้ ซึ่งการจัดส่งสินค้าอาจจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อโดยตรงหรือผู้ขายอาจใช้บริการผ่านการขนส่งสินค้าต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ รถยนต์ เป็นต้น

²⁵ *เว็บโฮสติ้งคืออะไร*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.ic-myhost.com/web-hosting/>

²⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย. *“การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Others/eCommerce/Pages/eCommerce.aspx>

2.3.2 การซื้อขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย

ราชบัณฑิตยสถานได้กำหนดนิยามความหมายของโซเชียลมีเดียหรือสื่อสังคมซึ่งเป็นศัพท์บัญญัติของคำภาษาอังกฤษว่า Social media ว่าหมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สื่อเหล่านี้เป็นของบริษัทต่างๆให้บริการผ่านเว็บไซต์ของตน เช่น เฟซบุ๊ก (Face book), ไฮเฟฟี่ (Hi5), ทวิตเตอร์ (Twitter), วิกิพีเดีย (Wikipedia) ฯลฯ²⁷

Andreas M.Kaplan และ Michale Haenlein ²⁸ผู้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสาร Business Horizons ได้ให้คำจำกัดความของโซเชียลมีเดีย หมายถึง สังคมออนไลน์ที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยใช้สื่อต่างๆเป็นตัวแทนในการสนทนาโดยจัดแบ่งโซเชียลมีเดียออกเป็นหลายประเภท ดังจะขอยกตัวอย่างโซเชียลมีเดียบางประเภทที่เป็นที่นิยมและมีการใช้งานสื่อดังกล่าวกันอยู่ปัจจุบัน เช่น

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (Publish) เช่น Wikipedia, Blogger เป็นต้น
2. บริการสื่อแลกเปลี่ยน (Media Sharing Services) เช่น YouTube, Flickr, Slide Share เป็นต้น
3. เครือข่ายสังคม (Social Networks) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้งานสามารถใช้ในการพูดคุย แบ่งปันประสบการณ์ ภาพถ่าย วิดีโอ เพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมหรือสิ่งที่ผู้ใช้งานสนใจกับผู้อื่นในเครือข่ายสังคมดังกล่าว ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น Facebook, MySpace, Hi5, LinkedIn, Google+, Instagram เป็นต้น
4. บริการรับ-ส่งข้อความ (SMS/Voice, Instant Messaging) ใช้ในการพูดคุย หรือส่งข้อความสั้นๆ หรือแบ่งปันรูปภาพ เอกสารให้กับกลุ่มเพื่อนในเครือข่าย ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น Line, WhatsApp, Skype, ICQ, MSN เป็นต้น
5. Blog Platforms and Communities หรือ บล็อก เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเหมือนการเขียนบันทึกส่วนตัวเพื่อแชร์ให้กับผู้อื่นในเครือข่ายสังคม โดยผู้ที่เข้ามาอ่านข้อมูลสามารถแสดง

²⁷ ราชบัณฑิตยสถาน. “โซเชียลมีเดีย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4357>

²⁸ Andreas M.Kaplan, Michael Henlein. (2010). Users of the world, unite! The Challenges and opportunities of Social Media, *Business Horizons*, (online). Abstract from:

<http://www.sciencedirect.com/article/pii/S0007681309001232>. pages 59-68

ความคิดเห็นต่อท้ายข้อความที่เจ้าของบล็อกเป็นคนเขียน ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น blogger, wordpress เป็นต้น

6. Micro Media มีลักษณะคล้ายๆบล็อก แต่มีการจำกัดจำนวนอักษรในการเขียนข้อความ ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น Twitter, Bleeper เป็นต้น

เครือข่ายสังคม (Social Networks) เช่น Facebook และ Instagram เป็นเครือข่ายที่นอกจากเอาไว้ใช้ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันเฉพาะสมาชิกแล้วยังนิยมนำมาใช้เพื่อการซื้อขายสินค้ากันอีกด้วย อาทิเช่น เว็บไซต์ Facebook โดยผู้ใช้บริการต้องเข้าไปสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วจากนั้น ก็ทำการสร้าง Facebook Page คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เราสร้าง Page ขึ้นมาเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจในธุรกิจหรือสินค้าของเราเข้ามากด Like ซึ่งเมื่อลูกค้ากด Like แล้ว ข้อความของเราจะไปปรากฏให้พวกเขาเห็นในหน้า News feed วิธีการหาลูกค้าก็สามารถทำได้จากวิธีการเพิ่มเพื่อน การให้ข้อมูลสินค้าในรูปแบบแชร์รูปภาพสินค้าและบริการผ่านทางอัลบั้มรูปภาพส่วนตัว ด้านการรับคำสั่งสินค้าจะสามารถรับได้จาก 2 ช่องทาง คือ การโพสต์ข้อความสอบถามข้อมูลสินค้าได้รูปภาพ หรือ สอบถามข้อมูลสินค้าผ่านทางกล่องข้อความ (Inbox) โดยผู้ประกอบธุรกิจ หรือร้านค้า จะได้รับข้อมูลจาก 2 ช่องทาง คือ ผ่านทางอีเมลที่ทำการสมัครกับทาง Facebook กับผ่านทางการแจ้งเตือนข้อความล่าสุดของทางระบบ โดยการยืนยันคำสั่งซื้อนั้นจะเป็นการตอบข้อความกลับลูกค้า ซึ่งจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ ราคา ยอดรวม พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินผ่านทางธนาคาร เมื่อลูกค้ามีการชำระเงินตามรายละเอียดการชำระเงินที่ทางร้านได้แจ้งเรียบร้อยแล้วจะทำตอบกลับการชำระเงินผ่านทางกล่องข้อความ (Inbox) พร้อมกับชื่อ สกุล ที่อยู่ในการจัดส่ง ธนาคารที่ทำการโอนเงินค่าสินค้าหรือบริการ และวันเวลาการโอนเงิน โดยทางผู้ประกอบธุรกิจ หรือร้านค้าต้องทำการตรวจสอบยอดจำนวนเงินเมื่อลูกค้าต้องครบถ้วนจะทำการส่งสินค้าให้กับลูกค้า โดยการจัดส่งนั้นจะเป็นรูปแบบการจัดส่งผ่านไปรษณีย์ หลังจากทำการจัดส่งสินค้าเรียบร้อยแล้วก็จะแจ้งเลขที่ส่งพัสดุสินค้าให้กลับลูกค้า



ภาพที่ 1 ดูก่อนขาย คนไทยซื้อของผ่าน Social Media มากแค่ไหน

จากจำนวนผู้เคยใช้โซเชียลมีเดียจำนวน 22,421 คน มีผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านโซเชียลมีเดียจำนวน 11,139 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ในขณะที่ร้อยละ 50.3 ตอบว่าไม่เคย โดยให้เหตุผลที่ไม่ซื้อเพราะไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ ไม่ไว้วางใจผู้ขาย กลัวถูกหลอกหลวงข้อมูลส่วนบุคคล กลัวคุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่ระบุ ไม่มีสินค้าที่สนใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอื่นๆอีกได้แก่ เลือกที่จะซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ที่ผู้ขายมีตัวตน น่าเชื่อถือมากกว่า²⁹

²⁹ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2556*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). หน้า 75.

2.3.3 การซื้อขายสินค้าโดยวิธีประมูลออนไลน์

การประมูล (Auction) หมายถึง การเสนอซื้อเสนอขายสินค้าหรือบริการระหว่าง ผู้ซื้อกับผู้ขาย (อาจมากกว่าหนึ่งคน) ที่เข้ามาแข่งขันกันเสนอราคาในช่วงเวลาเดียวกัน³⁰

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า “ประมูล” หมายถึง การเสนอราคาแข่งขันในการซื้อหรือขายทรัพย์สิน เป็นต้น

เมื่อการประมูลขายแพร่หลายไปตามพื้นที่ต่างๆทั่วโลก ก็เกิดการดัดแปลงกฎระเบียบวิธีการประมูลให้เข้ากับความต้องการ ความเคยชินของผู้ซื้อผู้ขายในประเทศเหล่านั้นเกิดการจัดการประมูลชนิดต่างๆมากมายหลายแบบมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป³¹ เช่น English Auction, Dutch Auction, Japanese Auction, Open Bid, Sealed Bid และอื่นๆอีกมากมาย

ขั้นตอนในการประมูลสินค้าโดยวิธีปกติ³² การประมูลเป็นการขายโดยเปิดเผย เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปทำการเสนอซื้อโดยสู้ราคากัน ผู้ใดเสนอซื้อโดยให้ราคาสูงสุดโดยปกติก็จะได้ทรัพย์สินไป โดยที่ก่อนการประมูล ผู้ขายจะต้องนำทรัพย์สินมาไว้ในความครอบครองของผู้จัดการประมูล และผู้จัดการประมูลจะยึดถือทรัพย์สินไว้จนกว่าการประมูลเสร็จสิ้น ก่อนการประมูลจะมีการประกาศเชิญชวนให้ผู้สนใจเข้ามาร่วมประมูล ณ สถานที่และเวลาที่ได้ระบุไว้ พร้อมทั้งบรรยายรายละเอียดของสินค้าที่นำมาประมูล และ ทำการกำหนดกฎที่ใช้ในการประมูลร่วมกัน ตลอดจนการประกาศเงื่อนไขของการซื้อขาย ราคาเริ่มต้น ขั้นตอนการจ่ายเงิน ระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการประมูลและข้อกำหนดอื่นๆ เมื่อการประมูลเริ่มต้นขึ้น ผู้สู้ราคาจะแข่งขันกันเสนอราคาและผู้เสนอราคาสูงสุดจะเป็นผู้ชนะการประมูลและจะทำการจ่ายเงินให้แก่เจ้าของสินค้า และทำการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ (ผู้ประมูลได้ หรือผู้ชนะการประมูล)และผู้นำของมาประมูลทำการจ่ายค่าธรรมเนียมแก่ผู้จัดการประมูล

โดยทั่วไปบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประมูล มีด้วยกัน 4 ฝ่ายคือ ผู้ขายทรัพย์สิน ผู้จัดการประมูล ผู้สู้ราคา และผู้ซื้อทรัพย์สิน

ผู้ขายทรัพย์สิน เป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่น่าทรัพย์สินของตนมาประมูลออกขายให้แก่บุคคลทั่วไป โดยที่ผู้ขายทรัพย์สินจะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่จะนำมาประมูลออกขายนั้นให้อยู่ในความดูแลของผู้จัดการประมูล จนกว่าจะได้มีการประมูลทรัพย์สินเสร็จสิ้น

³⁰ กิตติ ภักดีวัฒนกุล และทวิศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2547). *คัมภีร์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์. หน้า 78.

³¹ กรมสรรพสามิต. *e-Auction คืออะไร*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http:// www.excise.go.th](http://www.excise.go.th).

³² เอกภาวิน มงคลรัชต์. (2550). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประมูลทางอินเทอร์เน็ต*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. หน้า 9-10.

ผู้จัดการประมูล อาจเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ขายทรัพย์สินก็ได้หรือเป็นคนกลางในการดำเนินการประมูลทรัพย์สินนั้นแทนผู้ขายทรัพย์สินเพื่อให้ได้มาซึ่งค่านายหน้าหรือค่าตอบแทนอื่น

ผู้สุ่ราคา เป็นผู้เสนอราคาขอซื้อทรัพย์สินในการประมูล ซึ่งบุคคลทั่วไปย่อมสามารถเข้าสุ่ราคาได้เสมอ เว้นแต่จะมีข้อกำหนดหรือกฎหมายห้ามไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การประมูลเป็นไปโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม

ผู้ซื้อทรัพย์สิน เป็นผู้สุ่ราคาซึ่งได้เสนอราคาสูงสุดและผู้จัดการประมูลยอมรับและเข้าทำสัญญาซื้อขายด้วย ซึ่งผู้ซื้อที่มีหน้าที่จะต้องทำตามประกาศโฆษณาการประมูลและข้อความต่างๆที่ผู้ทอดตลาดได้แถลงไว้ก่อนเริ่มการประมูล

ปัจจุบันในยุคสารสนเทศขยายตัวไปทั่วโลกก็ได้มีการนำเอาระบบประมูลมาดัดแปลงให้กลายเป็น Software เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารอื่นๆได้ จึงเกิด Software ชนิดต่างๆเลียนแบบการประมูลที่บรรพบุรุษยุคสมัยก่อนได้สร้างและกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ซึ่งการประมูลสินค้าออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและอาจกล่าวได้ว่าเป็นตลาดประมูลสินค้าออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตแห่งแรกก็คือ www.ebay.com อีเบย์ก่อตั้งเป็นเว็บประมูลสินค้าในปีพ.ศ.2538 (ค.ศ.1995) โดยนายปีแอร์ โอมิดดียาร์ ในเมืองแซนโฮเซ รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในช่วงแรกนายปีแอร์ต้องการตั้งชื่อเว็บไซต์ว่า เอโคเบย์คอตคอม (EchoBay.com) แต่ได้มีคนจดทะเบียนเว็บไซต์ไว้แล้ว จึงได้หาชื่ออื่นและกลายมาเป็นอีเบย์คอตคอม (ebay.com)³³

การวางขายสินค้าในebayใช้ลักษณะการประมูลสินค้าเป็นหลัก โดยสินค้าที่วางขายมีตั้งแต่ ของสะสม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เสื้อผ้า หรือแม้กระทั่งรถยนต์ เว็บไซต์ebay ไม่มีสินค้าคงคลังไม่มีการขนส่งสินค้า แต่มีรายได้เข้ามาจากการเคลื่อนผ่านข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ebay ประสบความสำเร็จมากจากการที่สนองความต้องการในระดับมวลชนเพราะว่าเป็นระบบการให้บริการการประมูลสินค้าแบบอัตโนมัติเพื่อช่วยเหลือทั้งผู้ซื้อและผู้ขายส่งผลให้เว็บไซต์ebay เป็นที่นิยมในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย

การประมูลสินค้าออนไลน์³⁴เป็นการดำเนินการผ่าน “ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์(E-Marketplace)” ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของผู้ให้บริการตลาดกลาง (E-Marketplace Service Providers) หรือในที่นี้จะหมายถึง “ผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์” เป็นผู้ทำหน้าที่จัดการประมูลสินค้าเป็นตัวกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

³³ อีเบย์. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org>

³⁴ กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และทวิศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 30. หน้า 79-89.

ขั้นตอนในการประมูลเริ่มจากผู้ขอใช้บริการต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์นั้นๆเสียก่อน โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม โดยกรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รายละเอียด ชื่อและที่อยู่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตน และหลังจากนั้นผู้ขอใช้บริการต้องยืนยันตัวตนด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต (Credit Card Verification) โดยกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชื่อและที่อยู่เจ้าของบัตรต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์จะส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้เพื่อยืนยันว่าผู้ขอใช้บริการเป็นเจ้าของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ ก็เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการในการสมัครสมาชิกเพื่อขอใช้บริการการประมูลสินค้าออนไลน์ ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขว่าเมื่อผู้ขอใช้บริการได้เป็นสมาชิกของเว็บไซต์ผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์แล้วจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่ทางผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์กำหนดไว้มิฉะนั้นอาจถูกระงับการให้บริการ

เมื่อผู้ขอใช้บริการได้สมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์นั้นๆ เรียบร้อยแล้ว สิ่งที่ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติเป็นขั้นตอนต่อไปคือการเปิดบัญชีเพย์พาล (Paypal) ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินออนไลน์ที่มีความปลอดภัย ทั้งนี้การยืนยันตัวตนการใช้บัตรเครดิตและการเปิดบัญชีเพย์พาลก็เพื่อสำหรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆให้กับผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์และเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการระบบการชำระเงินออนไลน์ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นเพียงตัวอย่างช่องทางการชำระเงินอย่างหนึ่งเท่านั้น ผู้ใช้บริการอาจเลือกช่องทางการชำระเงินได้อีกหลากหลายช่องทาง เช่น การชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงและเงื่อนไขของผู้ให้บริการและข้อตกลงชำระราคาระหว่างกัน

หลังจากนั้นผู้ขอใช้บริการที่ประสงค์จะนำสินค้าของตนมาขายบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ จะทำการเสนอขายสินค้าของตนโดยลงรูปภาพสินค้าที่จะขาย อธิบายรายละเอียดของสินค้า ระบุถึงสภาพสินค้าว่าเป็นสินค้าใหม่หรือสินค้าที่ใช้งานแล้ว (สินค้ามือสอง) แล้วสินค้านั้นมีประกันหรือไม่ ถ้ามีแล้วอายุประกันเหลือเท่าไร ระบุจำนวนเงินขั้นต่ำของการประมูล กำหนดระยะเวลาที่กำหนดจะมีการประกาศราคาที่ได้มีการเสนอสูงสุด

ส่วนสมาชิกที่สนใจจะเป็นผู้สุ้ราคาหรือซื้อสินค้านั้นก็จะเข้าไปอ่านรายละเอียดที่ผู้ขายได้ให้ไว้ หากตนสนใจที่จะเข้าทำการประมูล ก็จะกดปุ่ม (Place Bid) เพื่อประมูลสินค้าชิ้นนั้น โดยกรอกจำนวนเงินที่ต้องการประมูลลงในช่องว่างที่ปรากฏ หลังจากนั้นจะได้รับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์ของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ว่าท่านได้เข้าสุ้ราคาเพื่อประมูลสินค้าชิ้นนี้และคอยจนหมดเวลาหรือแข่งประมูลจนจบ หากท่านเป็นผู้สุ้ราคาสูงสุดก็จะเป็นผู้ชนะ

การประมูลและจะได้รับประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์ของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ว่าเป็นผู้ชนะการประมูลสินค้าชิ้นนี้ หลังจากนั้นจะได้รับใบแจ้งหนี้จากผู้ขายให้ผู้ซื้อชำระราคาผ่านทางระบบการชำระเงินออนไลน์ (Paypal) หรือช่องทางการชำระราคาโดยวิธีอื่นตามที่ได้ตกลงกัน และรอให้สินค้ามาส่งถึงบ้าน เมื่อผู้ซื้อได้รับสินค้าแล้ว จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของสินค้า หากเห็นว่าสินค้ามีความถูกต้อง สมบูรณ์ตามที่ผู้ขายได้ประกาศโฆษณาไว้ ก็จะทำการให้ Feedback Positive แก่ผู้ขาย ทั้งนี้ผู้ขายรายใดได้รับ Feedback Positive ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือจากผู้ซื้อสินค้ามากขึ้นตามไปด้วย

ในส่วนของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์เมื่อเกิดมีการซื้อขายสินค้าระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเกิดขึ้น คนก็จะได้รับค่าธรรมเนียมจากการขายสินค้านั้นๆจากผู้ขายอีกด้วย ทั้งนี้เว็บไซต์ของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ยังจัดรายการส่งเสริมการขายให้กับผู้ขายเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ขายโดยการให้ผู้ขายสามารถลงประกาศขายสินค้าฟรีโดยจำกัดจำนวนชิ้นหรือรายการส่งเสริมการขายอื่นๆให้กับผู้ขาย และยังมีส่วนส่งเสริมการขายให้กับผู้ขายโดยการช่วยผู้ขายในการขายสินค้านั้นๆด้วยการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปแจ้งให้กับผู้ซื้อที่เคยซื้อสินค้าประเภทเดียวกันที่ผู้ขายได้ประกาศขายนั้น เป็นการเชิญชวนให้ผู้ซื้อเข้าร่วมการประมูลซื้อสินค้าด้วยอีกทางหนึ่ง

ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการประมูลสินค้าออนไลน์ ผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์จะเป็นผู้จัดทำข้อกำหนดและเงื่อนไขในการประมูลสินค้าออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบก่อนที่จะเข้ามาทำธุรกรรมประมูลสินค้าในเว็บไซต์ของตน โดยข้อกำหนดต่างๆจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์แต่เพียงฝ่ายเดียว หากผู้ใช้บริการได้พิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขและเห็นชอบด้วยแล้วก็ต้องกดปุ่มตกลง หรือ I Agree หรือ I Accept เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขอใช้บริการได้ยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้น โดยที่เงื่อนไขหลักๆที่ผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ได้จัดทำไว้ ได้แก่ เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการที่ระบุว่า ผู้ใช้บริการตกลงที่จะปฏิบัติตามระเบียบการประมูลและเงื่อนไขอื่นๆที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของตน เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ที่ระบุว่า การประมูลสินค้าออนไลน์โดยใช้ช่องทางผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ไม่ใช่การเล่นการพนันหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายใดๆ การกระทำต่างๆของผู้ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์ อยู่ภายใต้กฎหมายของประเทศไทย และเป็นเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการประมูลสินค้า หรือให้บริการเปิดประมูลสินค้า แก่บุคคลทั่วไปรวมทั้งข้อจำกัดความรับผิดชอบต่างๆของผู้ให้บริการเว็บไซต์ เช่น eBay ได้มีเงื่อนไขระบุว่าตนเองไม่ได้เป็นผู้จัดการขายทอดตลาดตามกฎหมาย (auctioneer) แต่เป็นเพียง ผู้ให้บริการที่จัดสถานที่ให้บริการ

ประมวลสินค้าออนไลน์เท่านั้นจึงไม่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย รวมทั้งจะไม่ควบคุมคุณภาพ ความปลอดภัย หรือการโฆษณาสินค้าด้วย เป็นต้น

ตัวอย่างข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการ เช่น www.promool.com มีเงื่อนไขในการให้บริการไว้ดังนี้

ผู้ใช้บริการของเว็บไซต์ www.pramool.com ทุกท่านจะต้องทำการตกลงและยอมรับเงื่อนไขทุกข้อในเอกสารเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ก่อนเข้าใช้บริการ หากท่านไม่ยินยอมในการรับข้อผูกมัดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ก่อนเข้าใช้บริการ หากท่านไม่ยินยอมในการยอมรับข้อผูกมัดและเงื่อนไขการให้บริการไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดก็ตาม โปรดหยุดการใช้บริการของท่านโดยทันทีและหากท่านยังคงใช้บริการไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดก็ตาม โปรดหยุดการใช้บริการของท่านโดยทันทีและหากท่านยังคงใช้บริการต่อไป ทางเราจะถือเสมือนว่าท่านได้ทำการตกลงยินยอมและยอมรับตามข้อผูกมัดทุกอย่างในเงื่อนไขการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1) ท่านต้องกรอกข้อมูลลงทะเบียนตามความเป็นจริง ทางประมวลคอตคอมจะยกเลิกชื่อที่ลงทะเบียนถ้าพบว่าข้อมูลที่กรอกไม่เป็นความจริง และท่านต้องยอมรับและตกลงว่าเป็นสิทธิและกรรมสิทธิ์ของประมวลคอตคอม ซึ่งทางประมวลคอตคอมจะให้ความคุ้มครองความลับดังกล่าวอย่างดีที่สุด ประมวลคอตคอมจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถใช้ระบุตัวท่านหรือติดต่อกับท่านได้เว้นแต่ในกรณีเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างบริการที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือในกรณีที่มีเหตุอันสมควรเท่านั้น

2) ท่านต้องเก็บรักษาชื่อ Login และรหัสผ่าน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด หากมีผู้ใดนำชื่อ Login และรหัสผ่านของท่านมาใช้ ท่านจำเป็นต้องร่วมรับผิดชอบในผลการกระทำนั้น

3) ประมวลคอตคอมไม่มีส่วนเกี่ยวข้องรับผิดชอบในข้อความหรือสินค้าใดๆที่ปิดประกาศโดยสมาชิก หากมีข้อสงสัยขอให้ท่านติดต่อสอบถามโดยตรงไปยังผู้เขียนประกาศขาย

4) ท่านตกลงและยอมรับว่าจะใช้เว็บไซต์นี้เท่านั้น และจะไม่ใช้เว็บไซต์นี้เพื่อประโยชน์ในทางการค้า หรือประโยชน์อื่นใดที่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะการนำข้อความอันเป็นเท็จ ข้อความลามกอนาจาร หรือข้อความที่ผิดกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดีมาทำให้ปรากฏบนเว็บไซต์ หรือใช้เว็บไซต์นี้เป็นช่องทางในการหลอกลวง หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใด และท่านต้องทำการตกลงว่าจะไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

4.1 ทำการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า ตามที่กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดไว้ไม่ว่าโดยวิธีการใด

4.2 ทำซ้ำ จัดพิมพ์ขึ้นใหม่ คัดแปลง ดาวน์ โหลด อัป โหลด ดิจประกาศ เผยแพร่ หรือทำให้ปรากฏต่อสาธารณชนซึ่งงานอันผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากประมุขคอตคอม ก่อนล่วงหน้า

4.3 อัป โหลด ดิจประกาศ ส่งอีเมลล์ หรือดำเนินการอื่นใดอันมีผลทำให้เป็นการรบกวน หรือแทรกแซงการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์โดยการส่งไวรัส (Virus) หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ ที่ออกแบบมาเพื่อขัดขวาง ทำลาย จำกัดการทำงานจากระบบคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์อาร์ดแวร์ หรือ โปรแกรมซอฟต์แวร์ในการสื่อสารของสมาชิกของประมุขคอตคอม หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือบุคคลภายนอก

4.4 ดาวน์ โหลด อัป โหลด ดิจประกาศ หรือกระทำการใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากเนื้อหา หรือข้อความ งานใดๆจากเว็บไซต์นี้ โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากประมุขคอตคอมและ/หรือการทำให้ปรากฏซึ่งข้อความที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อประมุขคอตคอม สมาชิกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และ/หรือบุคคลภายนอก

4.5 เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง นำมา รวบรวม ทำซ้ำ แก้ไข ตัดทอน ใช้ หรือแสวงหาประโยชน์ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก หรือผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งเป็นลูกค้าหรือสมาชิกของประมุขคอตคอม

4.6 การกระทำไม่ว่าด้วยวิธีใดก็ตามอันเป็นการขัดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ และ/หรือการแก้ไขเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ประมุขคอตคอม กำหนดขึ้นภายหลัง หากประมุขคอตคอมทราบว่าท่านดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นการขัดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ ประมุขคอตคอมมีสิทธิที่จะระงับการให้บริการแก่ท่าน โดยไม่บอกกล่าวล่วงหน้า และประมุขคอตคอมขอสงวนสิทธิการกระทำดังกล่าวและ/หรือทำการดำเนินการตามกฎหมาย

5) ประมุขคอตคอมไม่อนุญาตให้สมาชิกทำลิงค์ออกไปเว็บไซต์ภายนอกเพื่อไปทำการซื้อขายภายนอกระบบไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม และห้ามมิให้สมาชิกใส่เบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลล์ในรายละเอียดสินค้า

6) ประมุขคอตคอมขอสงวนสิทธิในการลบข้อมูลการเสนอซื้อ/เสนอขายของท่าน หากทางประมุขคอตคอมเห็นว่าไม่เหมาะสม

7) ประมุขคอตคอมขอสงวนสิทธิในการลบข้อมูลกระทู้ถาม-ตอบของท่านหากทางประมุขคอตคอมเห็นว่าไม่เหมาะสม

8) หากท่านใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพหยาบคายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นในการลงประกาศ หรือ กระทู้ ถาม-ตอบ ทางประมุขคอตคอมขอสงวนสิทธิในการลบข้อมูลของท่านให้ทางเจ้าทุกข์หากมีการร้องขอเพื่อประกอบการดำเนินคดีตามกฎหมาย

9) การจำกัดความรับผิดชอบทางประมวลคอตคอมไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดของเนื้อหาใดๆ ในเว็บไซต์ที่ไม่ได้มาจากประมวลคอตคอม ประมวลคอตคอมเป็นเพียงผู้จัดทำเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ทั้งในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และไม่เชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้าของสมาชิกที่แสดงบนเว็บไซต์แต่อย่างใดทั้งสิ้นและทางประมวลคอตคอมไม่สามารถควบคุมและรับประกันถึงคุณภาพ ความปลอดภัย และความถูกต้องทางกฎหมายของสินค้าที่ขาย ข้อเท็จจริงและความถูกต้องของการประกาศขายสินค้า การที่ผู้ขายจะขายของให้จริง การที่ผู้ซื้อจะชำระเงินจริง หรือผู้ซื้อและผู้ขายจะทำการตกลงซื้อขายกันจริงๆ

10) ประมวลคอตคอมขอสงวนสิทธิไว้ซึ่งสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติม ตัดทอน คัดแปลง บรรดาข้อกำหนดและเงื่อนไขใดๆ ที่ระบุไว้ในเว็บไซต์นี้ โดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าและประมวลคอตคอมขอสงวนสิทธิไว้ซึ่งการกระทำดังกล่าว ประมวลคอตคอมสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงหรือระงับการใช้เว็บไซต์ และข้อตกลงในการใช้เว็บไซต์นี้ไม่ว่าในเวลาใดๆ โดยมิต้องมีการบอกกล่าวแก่ผู้ใช้เว็บไซต์ และข้อตกลงในการใช้เว็บไซต์นี้ไม่ว่าในเวลาใดๆ โดยมิต้องมีการบอกกล่าวแก่ผู้ใช้เว็บไซต์ล่วงหน้า และโดยปราศจากความรับผิดชอบผู้ใช้เว็บไซต์หรือบุคคลภายนอกใดๆ หากท่านยังคงใช้เว็บไซต์นี้ต่อไป เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงใดๆ ย่อมถือว่าท่านได้ตกลงยอมรับยินยอมความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว

ทั้งนี้ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการประมวลสินค้าออนไลน์เปรียบเทียบกับเงื่อนไขของการขายทอดตลาดโดยวิธีปกติที่ผู้ทอดตลาดต้องแจ้งให้ผู้รู้ราคาทราบก่อนการขายทอดตลาดนั่นเอง

เนื่องจากหนึ่งในปัญหาของการซื้อสินค้าออนไลน์คือ “การโอนเงินแล้วไม่ได้สินค้า” ดังนั้นในการให้บริการของผู้ให้บริการตลาดกลาง (E-Marketplace Service Providers) หรือ “ผู้ให้บริการประมวลสินค้าออนไลน์” จึงจำเป็นต้องกำหนด กฎกติกา มารยาท ในการให้บริการเพื่อควบคุมสภาพแวดล้อมการซื้อขายภายในเว็บไซต์ของตนให้เป็นไปโดยถูกต้องและเป็นธรรมแก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ปราศจากการฉ้อโกงหรือการฉ้อฉล ให้ความปลอดภัยแก่สมาชิกทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการซื้อขาย และเพื่อสร้างความมั่นใจในการทำการซื้อขายผ่านเว็บไซต์ของตน กฎกติกามารยาทและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคจึงถูกกำหนดขึ้น ทั้งนี้แต่ละเว็บไซต์จะแตกต่างกันออกไป ดังจะยกตัวอย่างของเว็บไซต์ eBay มาพอสังเขป ดังต่อไปนี้

eBay Buyer Protection เป็นนโยบายในการคุ้มครองผู้ซื้อ นโยบายนี้ได้กำหนดกระบวนการและวิธีการในการร้องเรียนรวมทั้งการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้ซื้อในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจากการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ eBay เช่น ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ตรงตามคำโฆษณาหรือคำพรรณนา หรือสินค้าที่ได้รับชำรุดบกพร่องหรือเป็นสินค้าปลอมและผู้ซื้อไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบหรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างตนกับผู้ขายได้ด้วยตนเอง ใน

การนี้ eBay จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางและเป็นผู้ทำการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท โดยคุณยินยอมในการตัดสินเป็นสิทธิขาดเป็นของทาง eBay แต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขว่า

- ก. ผู้ซื้อต้องมีตัวตนอยู่จริง สามารถติดต่อได้
- ข. ผู้ซื้อได้ทำการซื้อ สั่งซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ eBay และได้ทำการเรียกร่องมายัง eBay ภายในกำหนด 45 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้า
- ค. ผู้ซื้อได้ชำระค่าสินค้าแล้วจนเต็มจำนวน
- ง. ผู้ซื้อทำการชำระเงินผ่าน PayPal, ProPay, Skrill, Paymate, Credit หรือ debit card ให้แก่ผู้ขายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- จ. สินค้าต้องจัดส่งไปยังที่อยู่ของผู้ซื้อที่ลงทะเบียนไว้กับ eBay
- ฉ. ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าภายในเวลาที่คาดหมายได้จากการขายส่งตามปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ปลายทางและวิธีการขนส่งตามที่ตกลงกันในการซื้อขาย หรือผู้ซื้อได้รับสินค้าแตกต่างไปจากสินค้าที่สั่งซื้อผิดประเภท หรือไม่เป็นตามที่ตกลง หรือสินค้าที่ได้รับชำรุดบกพร่องเสียหาย ทั้งนี้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นระหว่างการขนส่งหรือไม่

อย่างไรก็ตามการเรียกร่องของผู้ซื้อต้องวางอยู่บนพื้นฐานของความสุจริต eBay จะไม่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ซื้อ หากผู้ขายสามารถพิสูจน์ได้ว่า ข้อเรียกร่องดังกล่าวอ้างนั้นไม่เป็นความจริง อีกทั้ง eBay สงวนสิทธิในการดำเนินคดีกับผู้ซื้อตามกฎหมาย ในกรณีที่พบว่าผู้ซื้อผู้ใดมีเจตนาฉ้อโกงเงินหรือทำการเรียกร่องโดยทุจริต

ในการใช้สิทธิเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองตามนโยบายนี้ ผู้ซื้อสามารถแจ้งข้อเรียกร่องของตนมายังที่ศูนย์ระงับข้อพิพาทของ eBay (Resolution Center) เมื่อ eBay ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว eBay จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล หากพบว่าหลักฐานแน่นหนาเป็นไปตามที่ผู้ซื้อกล่าวอ้างจริง eBay จะทำการแจ้งข้อเรียกร่องไปยังผู้ขาย โดยที่ผู้ขายจะมีกำหนดระยะเวลา 7 วันในการคัดค้าน โดยในการนี้ eBay จะทำการแจ้งชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับคู่สัญญา เอกสาร และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทให้คู่สัญญาอีกฝ่ายทราบ

ในกรณีที่กล่าวอ้างว่าสินค้าที่ซื้อนั้นไม่เป็นไปตามคำบรรยาย หรือเป็นสินค้าปลอม ผู้ซื้อ มีทางเลือก 2 ทาง ด้วยกันคือ ให้ผู้ขายทำการส่งสินค้ามาให้ใหม่ หรือให้คืนค่าสินค้าที่ผู้ซื้อทำการชำระไปจนครบจำนวน โดยในกรณีที่ผู้ซื้ออ้างว่าสินค้าที่ได้รับนั้นเป็นสินค้าปลอม ผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องหาบุคคลที่สามมายืนยันค่ากล่าวอ้างนั้น

เมื่อผู้ซื้อส่งสินค้าที่ตนรับคืนให้แก่ผู้ขาย ผู้ขายมีหน้าที่ที่ต้องรับสินค้าดังกล่าวคืน แม้ว่าผู้ขายจะได้ระบุไว้ในหน้าการขายว่า ผู้ขายจะไม่รับสินค้าคืนไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม ทั้งนี้เป็นหน้าที่ของผู้ซื้อที่ต้องคืนสินค้าให้แก่ผู้ขายตามสภาพที่เป็นอยู่ และเป็นหน้าที่ของผู้ขายที่ต้องให้ที่อยู่

สามารถรับสินค้าคืนได้ อย่างไรก็ตามในการพิสูจน์ผู้ซื้อต้องสามารถให้หมายเลขในการติดตามการขนส่งสินค้าแก่ eBay ได้

หากผู้ขายมีหน้าที่ต้องคืนค่าสินค้าให้แก่ผู้ซื้อไม่ว่ากรณีใด ทั้งในกรณีที่ผู้ซื้อได้ส่งสินค้าคืนให้แก่ผู้ขายแล้วหรือในกรณีที่ eBay ชี้ขาดแล้วว่าผู้ขายเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ขายจะต้องดำเนินการคืนเงินค่าสินค้าพร้อมด้วยภาษีและค่าขนส่งที่ผู้ซื้อได้ชำระไปให้แก่ผู้ขายคืนผู้ซื้อด้วย ถ้าผู้ขายไม่ยอมคืนเงินและผู้ซื้อได้แจ้งมายัง eBay ภายในกำหนด 7 วัน eBay จะเป็นผู้ทำการชดเชยราคาค่าสินค้านั้นให้แก่ผู้ซื้อเอง โดยในการนี้ eBay จะไปทำการหักเงินที่ต้องชำระออกจากบัญชี PayPal ของผู้ขาย หากเงินในบัญชี PayPal ของผู้ขายมีไม่เพียงพอ eBay จะไปดำเนินการเรียกร้องเอาจากผู้ขายเองในภายหลัง โดยที่สิทธิในการหักเงินจากบัญชีของผู้ขายนี้จะเป็นการกระทำไปภายใต้ข้อตกลงการใช้บริการ

นอกจากนี้เพื่อเป็นมาตรการในเชิงป้องกัน eBay ยังได้ประกาศสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายและข้อมูลสำหรับผู้ซื้อควรทราบก่อนการซื้อสินค้าออนไลน์ดังนี้

1. ในมุมมองขวามือของหน้าซื้อขายจะระบุว่า ผู้เสนอขายสินค้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้บริโภคด้วยกัน
2. ในการเสนอขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ eBay ผู้ประกอบธุรกิจ (business seller) ต้องให้รายละเอียดที่แท้จริงเกี่ยวกับตนเองทั้งชื่อ ที่อยู่ สถานประกอบการ สมาคมการค้าที่ผู้ขายเป็นสมาชิก หมายเลขทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและสัญญาแก่ผู้บริโภคอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แจกแจงราคาสินค้า ค่าขนส่ง ภาษี ค่าภาษีศุลกากร รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยชัดเจน
3. ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแจ้งสิทธิคืนสินค้าภายในกำหนด 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้า (withdrawing right) ให้ผู้บริโภคทราบ ทั้งนี้เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิดังกล่าว ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับค่าสินค้า รวมทั้งค่าบรรจุภัณฑ์และค่าขนส่งสินค้าคืน หากผู้ประกอบธุรกิจไม่แจ้งสิทธิดังกล่าว สิทธิในการคืนสินค้าจะขยายเป็นกำหนดระยะเวลาจนถึง 3 เดือน
4. ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบแก่ผู้ซื้อ หากสินค้าที่ได้รับมีความเสียหายหรือเกิดความชำรุดบกพร่องในระหว่างการขนส่ง หรือสินค้าที่ได้รับไม่เป็นไปตามคำบรรยายหรือไม่สมประโยชน์ต่อความมุ่งหมาย อย่างไรก็ตามผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ซื้อในกรณีที่สินค้าใช้แล้วหรือสินค้ามือสอง³⁵

³⁵ ญัตติศาลา แสงจันทร์จิราธร. (2556). *การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในธุรกรรมการซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 24-27

การประมูลสินค้าออนไลน์นั้นจึงมีลักษณะคล้ายกับการประมูลสินค้าแบบทั่วไปตรงที่มีการแข่งขันกันผู้ราคา แต่มีความแตกต่างกันตรงที่ การประมูลสินค้าออนไลน์ขณะผู้ราคานั้นผู้ผู้ราคาไม่สามารถตรวจสอบดูสินค้าก่อนการที่จะตัดสินใจเข้าร่วมประมูลเหมือนการประมูลแบบทั่วไปได้

จากการที่ได้ศึกษาประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์ของ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย การขายทอดตลาด และการคุ้มครองผู้บริโภค และ การซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ดังกล่าวมาข้างต้นส่งผลให้มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้ทันกับเทคโนโลยี และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปดังจะได้กล่าวในบทต่อไป