

บทที่ 4

วิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์

จากการศึกษากฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ พบว่าประเทศไทยนั้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยตรงนั้นไม่มี ถึงแม้ว่ากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันจะสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ด้วยก็ตาม แต่ก็ไม่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ หากเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศแคนาดาที่ได้มีการพัฒนาให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการทำการค้าผ่านระบบออนไลน์ที่นับวันก็ยิ่งจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกวัน การมีบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะจะเป็นผลดีกับทั้งผู้บริโภคและผู้ขายที่จะได้กำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและลดปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้เป็นอย่างดี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

4.1 เหตุและผลที่ควรจะมีการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การซื้อขายสินค้าแบบดั้งเดิมนั้นผู้ขายต้องการขายสินค้าหรือบริการชนิดใดก็จะต้องมีหน้าร้านเอาไว้โชว์สินค้า และมีการโฆษณาสินค้าด้วยวิธีต่างๆ เช่น มีแคตตาล็อกสินค้า มีการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สำหรับผู้ซื้อเมื่อต้องการซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดก็จะต้องพิจารณาข้อมูลสินค้าและบริการนั้นจาก แคตตาล็อกสินค้าและสื่อโฆษณาของสินค้านั้นๆ ก่อนว่าสินค้าที่ตนสนใจมีขายอยู่ที่ใด เมื่อทราบข้อมูลในเบื้องต้นแล้วก็จะเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองและตกลงทำสัญญาซื้อขายกันและชำระราคาและส่งมอบสินค้ากันในที่สุด แต่ในสภาพสังคมในปัจจุบันการซื้อขายสินค้าได้เปลี่ยนแปลงไปมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับการซื้อขายได้จากทั่วทุกมุมโลก โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า “การซื้อขายสินค้าออนไลน์” การซื้อขายสินค้าออนไลน์มีหลายประเภทด้วยกัน เช่น การซื้อขายสินค้าผ่านหน้าเว็บไซต์ การซื้อขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย และการซื้อขายสินค้าโดยวิธีประมูลออนไลน์ โดยที่ผู้ซื้อและผู้ขายไม่ต้องเดินทางมาพบหน้ากัน ผู้ขายเพียงแต่ลงรูปสินค้า รายละเอียดสินค้า และราคาไว้ตามช่องทางการซื้อขายออนไลน์ต่างๆ ผู้ซื้อเมื่อได้เห็นสินค้าหากสนใจจะซื้อสินค้าก็จะติดต่อกับผู้ขายผ่านทางอีเมลล์หรือทางช่องทางที่ผู้ขายได้ให้ไว้สำหรับการติดต่อ

แม้ว่าระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์จะก่อให้เกิดประโยชน์สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้ดีกว่าการซื้อขายสินค้าแบบดั้งเดิมก็ตาม แต่ด้วยความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ กล่าวคือ การซื้อสินค้าออนไลน์นั้นผู้ซื้อไม่เคยได้สัมผัสจับต้องสินค้ามาก่อน ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อเพียงเพราะเห็นจากรูปภาพและรายละเอียดของสินค้าที่ผู้ขายได้ระบุไว้เท่านั้น ดังนั้นผู้ขายจึงเป็นผู้รู้ข้อมูลของสินค้ามากกว่าผู้ซื้อ ทำให้การรับรู้ข้อมูลสินค้าไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนสองฝ่ายที่ได้ทำธุรกิจกันทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น เช่น ซื้อสินค้าและชำระราคาแล้วแต่ผู้ขายไม่ส่งสินค้าให้ หรือส่งสินค้าให้ไม่ตรงตามที่ได้พรรณนาไว้ เมื่อเกิดข้อพิพาทที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ขายได้อีก เป็นต้น กฎหมายในปัจจุบันที่นำมาปรับใช้ก็คือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ร่างขึ้นมาเพื่อใช้รองรับการทำธุรกรรมแบบดั้งเดิมเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กล่าวคือ ในระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์เมื่อผู้ซื้อตกลงซื้อสินค้าตามรายละเอียดที่ผู้ขายได้ลงรูปภาพ และคำพรรณนา คุณสมบัติ สรรพคุณ ชนิด และประเภทของสินค้าไว้บนเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ชนิดต่างๆ เมื่อ ผู้ซื้อตัดสินใจที่จะซื้อก็ทำการตกลงกันผ่านทางช่องทางที่ผู้ขายได้ระบุไว้แล้วโอนเงินชำระค่าสินค้าไปให้แก่ผู้ขายก่อนแล้วรอให้ผู้ขายส่งสินค้ามาให้ตน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาก็อาจไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ขายสินค้าได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่รู้ว่าจะติดต่อกลับไปยังผู้ขายได้อย่างไร ข้อมูลที่ผู้ขายให้ไว้ไม่เพียงพอที่จะสามารถใช้ในการติดต่อกลับ พยานและหลักฐานใดๆ ก็ไม่มี รูปภาพที่ผู้ขายได้ใช้ในการโฆษณาเพื่อขายสินค้าก็ได้ถูกลบไปจากเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันก็ไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้เพราะผู้ซื้อไม่เคยได้รับรายละเอียดในการซื้อขายสินค้าแต่อย่างใดอันจะเป็นหลักฐานในการพิสูจน์การกระทำความผิดของผู้ขายได้ไม่เหมือนกับการซื้อขายแบบดั้งเดิมที่เมื่อเกิดปัญหาลงผู้ซื้อยังสามารถติดต่อกับผู้ขายได้ เพราะผู้ขายมีสถานที่ประกอบการค้าชัดเจน ผู้ซื้อได้มาเลือกซื้อสินค้าจับต้องสินค้าจนเป็นที่พอใจแล้วก็ตกลงซื้อขายสินค้ากันด้วยตนเอง เมื่อผู้ซื้อจ่ายค่าสินค้าไปแล้วก็ได้รับใบเสร็จรับเงินเมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทขึ้นก็สามารถนำใบเสร็จรับเงินมาเป็นหลักฐานว่ามีการซื้อขายสินค้ากันเกิดขึ้นจริง

ด้วยเหตุและผลดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่าอย่างไรก็ตามการซื้อขายแบบดั้งเดิมแม้ว่าจะมีความมั่นใจและปลอดภัยกว่าการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นอย่างมาก แต่ก็ไม่ว่าจะปฏิเสธได้ว่าหากการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีการพัฒนากฎหมายให้มีความสอดคล้องกับการทำธุรกรรมมากขึ้นสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อมากขึ้น การซื้อขายสินค้าออนไลน์ก็จะเป็นช่องทางที่จะส่งผลให้มีการพัฒนาระบบการค้าที่ก้าวไกลได้มากขึ้นมีการซื้อขายที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าการซื้อขายแบบดั้งเดิมอย่างแน่นอนทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

อย่างไรก็ตามการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นการเฉพาะจะนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์อย่างนั้น ดังจะได้กล่าวในหัวข้อถัดไปในส่วนของมาตรการทางกฎหมายที่จะนำมากำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4.2 ปัญหามาตรการทางกฎหมายที่จะกำหนดในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2556 ที่ได้จัดทำขึ้นโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พบว่ามีผู้ที่เคยซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียคิดเป็นร้อยละ 49.7 และผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียคิดเป็นร้อยละ 50.3 ซึ่งมีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก ส่วนสาเหตุที่ไม่ซื้อสินค้าด้วยระบบออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย นั้น 1) ไม่เห็นหรือจำเป็นต้องสินค้า 2) กลัวถูกฉ้อโกงข้อมูลส่วนบุคคล 3) กลัวคุณภาพสินค้าไม่ดี 4) ไม่มีสินค้าที่ตนเองสนใจ เหล่านี้เป็นหนึ่งในปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายด้วยระบบออนไลน์ และยังคงพบปัญหากฎหมายอีกมากมายที่จะต้องหามาตราการคุ้มครองและป้องกันสิทธิและหน้าที่ของกลุ่มสัญญาและผู้บริโภค ดังจะกล่าวต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของกลุ่มสัญญา

การซื้อขายด้วยระบบออนไลน์เป็นการดำเนินการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ด้วยลักษณะของอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีสถานที่ทางกายภาพอย่างแท้จริง การดำเนินการต่างๆถูกสร้างขึ้นมาใช้เป็นตัวแทนในการติดต่อสื่อสารกัน เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น การซื้อขายสินค้าด้วยระบบออนไลน์ผู้บริโภคไม่ได้เดินทางไปยังสถานที่ประกอบกิจการร้านค้า ผู้ขายและผู้บริโภคไม่ได้พบปะเห็นหน้าตากันทราบกันแต่เพียงชื่อเว็บไซต์และอีเมลที่ได้ใช้ในการติดต่อกันเท่านั้น ไม่เพียงพอที่จะบอกได้ว่าผู้ขายเป็นใครและมีสถานที่ประกอบการอยู่ที่ใด เมื่อเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขึ้นมากการติดตามตัวผู้ขายให้มารับผิดชอบเป็นเรื่องที่ยากลำบากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซื้อขายสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ซึ่งผู้ขายไม่ได้มีเว็บไซต์ที่เปิดเป็นร้านค้าอย่างจริงจังจึงเพียงแค่พูดคุยสนทนาซื้อขายสินค้าระหว่างกัน เป็นต้น

นอกจากข้อมูลของผู้ขายเป็นสิ่งที่สำคัญแล้ว ข้อมูลสำหรับสินค้าและบริการก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้าและบริการใดๆ ผู้บริโภคต้องการทราบถึงลักษณะ คุณภาพ คุณสมบัติ วิธีการใช้งาน เงื่อนไข ข้อความแจ้งเตือน การรับประกันสินค้า ข้อมูล

เหล่านี้เป็นสาระสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในเรื่องที่ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาที่ได้กำหนดว่า การโฆษณานั้นต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่สนับสนุนให้กระทำความผิดกฎหมายหรือศีลธรรม ไม่ทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชนหรือโฆษณาต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย หรือจิตใจ อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวก็ไม่ได้กำหนดว่าข้อความที่โฆษณาสินค้าและบริการออนไลน์ควรที่จะต้องมีรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างใดบ้างที่จะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการออนไลน์

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในกฎหมายต่างประเทศนั้นพบว่าประมวลกฎหมายของประเทศแคนาดาว่าด้วยหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (The Canadian Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce) นั้นได้กำหนดหลักปฏิบัติว่าด้วยการให้ข้อมูล (Information Provision) โดยกำหนดให้ผู้ขายต้องจัดหาข้อมูลที่เพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภคด้วยภาษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และต้องสามารถเห็นได้ง่ายและชัดเจนก่อนที่ผู้บริโภคจะได้ตัดสินใจยืนยันการทำธุรกรรมนั้นและ ผู้บริโภคสามารถบันทึกข้อมูลหรือพิมพ์ข้อมูลออกมาได้ ทั้งนี้ข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์จะต้องมีเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันและไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดและสามารถใช้สิทธิเรียกร้องเพื่อพิสูจน์ได้ การให้ข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีอยู่ก่อนที่ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมมีดังต่อไปนี้

1. ผู้ขายจะต้องสามารถระบุตัวตนบนเว็บไซต์ โดยจะต้องระบุชื่อทางกฎหมายของผู้ขายและชื่อของผู้ขายในการดำเนินการทางธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขโทรสารของสำนักงานใหญ่ เป็นต้น

2. ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ขายก่อนที่ผู้บริโภคจะเริ่มดำเนินการธุรกรรมด้วย ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย คำอธิบายที่มีความถูกต้องและเป็นธรรมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เสนอขายรวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาบริการใด ๆ และข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวกับส่วนประกอบของสินค้าซึ่งผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นแม้จะมีการออฟไลน์ อย่างเช่นข้อจำกัด คำเตือนเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยหรือขีดจำกัด หรือเงื่อนไขในการซื้อเช่นอาทิเช่นต้องได้รับการอนุญาตจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองและข้อจำกัดของเวลา และการรับประกันทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของคู่สัญญานั้นจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาความได้เปรียบเสียเปรียบกันของการรับรู้ข้อมูลระหว่างคู่สัญญา อย่างไรก็ตามผู้เขียนมีความเห็นว่าหลักปฏิบัติว่าด้วยการให้ข้อมูล (Information Provision) นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภค แต่ในการบังคับใช้กฎหมายอาจจะเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ขายที่เสนอขายสินค้าออนไลน์ผ่านทางโซเชียลมีเดียและการซื้อขายสินค้าโดยวิธีประมูลออนไลน์ที่มีพื้นที่อย่างจำกัดใน

การให้ข้อมูลควรมีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์และผู้ให้บริการตลาดกลาง จะต้องทำหน้าที่ดูแลการบริการภายในความรับผิดชอบชอบของตนจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ของตนเพื่อจะได้ระบุตัวตนผู้ทำธุรกรรมได้ โดยจะต้องกำหนดว่าผู้ใช้บริการที่ทำการค้าขายสินค้าจะต้องให้สำเนาบัตรประชาชน บัญชีธนาคาร อีเมลล์ หนังสือยืนยันการเป็นตัวแทนจำหน่ายจากทางแบรนด์สินค้า หรือหนังสือรับรองบริษัททะเบียนการค้าเป็นต้น

ส่วนกรณีของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ควรให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงที่มาของสินค้านั้น เนื่องจากข้อจำกัดทางพื้นที่ในการเสนอขายสินค้าหรือบริการ ผู้ขายที่เสนอขายสินค้าออนไลน์ผ่านทางโซเชียลมีเดียและการซื้อขายสินค้าโดยวิธีประมูลออนไลน์จะต้องมี link ที่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ภายนอกที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ด้วย เช่น การเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ของผู้ผลิตสินค้า เป็นต้น

4.2.2 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับรูปแบบการทำสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญา

การซื้อขายสินค้าโดยทั่วไปเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องทำเป็นหนังสือสัญญาหรือหลักฐานเป็นหนังสือแต่อย่างใดและไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ อาทิ การซื้อๆ ขายๆ อาหารการกิน เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย การใช้น้ำ ไข้ไฟ ไข้โทรศัพท์ไม่ว่าจะมีราคามากหรือน้อยก็ย่อมสามารถทำได้ เว้นแต่ การซื้อขายทรัพย์สินบางประเภท เช่น อสังหาริมทรัพย์ การซื้อขายเรือที่มีระวางตั้งแต่ 5 ตันขึ้นไป แพและสัตว์พาหนะที่กฎหมายจะบังคับให้คู่สัญญาต้องทำตามแบบ ก็คือทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่มิฉะนั้นสัญญาจะเป็น โหมฆะ ทั้งนี้วิธีการในการเลือกซื้อสินค้าแบบดั้งเดิมก็ไม่มีวิธีการที่ยุ่งยาก ผู้ขายจะจัดแสดงสินค้าเอาไว้ให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อหรือมีสินค้าตัวทดลองให้ผู้ซื้อได้ลองสัมผัสด้วยหรือไม่ก็ตาม ผู้ซื้อเมื่อได้ทำการเลือกจนเป็นที่พอใจแล้วก็ตัดสินใจซื้อและทำการชำระราคาให้แก่ผู้ขาย หากเป็นสินค้านี้ราคาแพงก็ต้องขอรับใบเสร็จรับเงินจากผู้ขายหากเกิดปัญหาในภายหลังเกี่ยวกับการใช้สินค้าเพื่อที่จะใช้สิทธิเรียกร้องกับ

ทางผู้ขายได้ แต่ลักษณะการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ไม่เหมือนกับการซื้อขายสินค้าแบบดั้งเดิม

การซื้อขายสินค้าออนไลน์ประเภทที่ซื้อขายกันผ่านหน้าเว็บไซต์จะมีระบบตะกร้าสินค้าเปรียบได้กับรถเข็นสินค้าที่ห้างสรรพสินค้ามีไว้บริการใส่สินค้าที่ผู้บริโภคต้องการที่จะซื้อซึ่งระบบตะกร้าสินค้านี้มักมีขั้นตอนและข้อความระบุว่าผู้บริโภคได้สั่งซื้อสินค้าไปกี่ชิ้น อะไรบ้าง และมีการสรุปการซื้อขายเมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าเสร็จสิ้น ส่วนการซื้อขายออนไลน์ในรูปแบบอื่น เช่น การซื้อขายผ่านโซเชียลมีเดียเมื่อผู้บริโภคเลือกสินค้าที่ตนต้องการได้แล้วก็จะทำการส่งข้อความไปในกล่องข้อความของผู้ขาย เพื่อเจรจาตกลงซื้อขายสินค้ากัน หากเป็นการซื้อขายผ่านระบบประมูลออนไลน์เมื่อผู้ประมูลที่ให้ราคาสูงสุดเป็นผู้ชนะการประมูลก็จะได้รับแจ้งเป็นข้อความทางอีเมลว่าผู้ซื้อได้ชนะการประมูลสินค้าอะไรในราคาเท่าไร เป็นต้น อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบในขั้นตอนนี้ก็คือผู้บริโภคไม่ได้รับสำเนาสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคจะเก็บรักษาและพิมพ์ข้อมูลการซื้อขายเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ ปัญหาที่พบได้บ่อยก็คือผู้บริโภคไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าตนได้สั่งซื้อสินค้าอะไรไปจากเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ขายที่หลอกลวงจะทำการลบข้อมูลการซื้อขายออกไปจากเว็บไซต์ทำให้ผู้บริโภคไม่มีหลักฐานการมาเรียกร่องสิทธิตามกฎหมายได้

มาตรการทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดาที่ได้บัญญัติขึ้นมาเพื่อที่จะใช้แก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นนี้ กำหนดว่าผู้ขายจะต้องจัดทำสำเนาสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภคเป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเก็บรักษาและพิมพ์ข้อมูลที่ระบุไว้ในสัญญาให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วันนับจากวันที่ผู้บริโภคได้ตกลงเข้าทำสัญญาและส่งทางอีเมล โทรสาร ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้บริโภคที่ได้ให้ไว้เพื่อใช้ในสัญญา โดยที่สัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตจะต้องมีข้อความดังต่อไปนี้

1. ชื่อของผู้ขายและถ้าหากมีชื่อที่แตกต่างกันภายใต้ชื่อที่ผู้ขายใช้ในการประกอบธุรกิจ
2. ที่อยู่ของผู้ขายและถ้าหากมีที่อยู่ที่แตกต่างกันของที่อยู่ทางไปรษณีย์
3. หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขายและถ้ามีที่อยู่อีเมลของผู้ขายและหมายเลขโทรสาร
4. คำอธิบายที่เป็นธรรมและมีความถูกต้องของสินค้าหรือบริการที่ถูกขายให้กับผู้บริโภค รวมถึงข้อมูลทางเทคนิคหรือระบบที่เกี่ยวข้อง
5. รายการราคาของสินค้าหรือบริการที่ถูกขายให้กับผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องใด ๆ ที่ผู้บริโภคจะต้องชำระรวมถึงค่าภาษีและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้า

6. รายละเอียดของค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นที่มีในสัญญา ที่เช่นภาษีศุลกากรและค่าธรรมเนียมสำหรับตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งและผู้รับสินค้าซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ไม่ได้กำหนดโดยผู้ขาย
7. จำนวนเงินทั้งหมดของสัญญาหรือจำนวนเงินทั้งหมดของสัญญาที่มีการซื้อขายที่ไม่ได้กำหนดช่วงระยะเวลาและจำนวนเงินที่ต้องจ่ายเป็นงวดๆภายใต้สัญญา
8. สกุดเงินที่ต้องชำระภายใต้สัญญา
9. ข้อกำหนดและเงื่อนไขการชำระเงิน
10. วันที่จัดส่งสินค้า หรือวันที่เริ่มต้นการบริการ
11. การเตรียมการจัดส่งสินค้าของผู้ขายรวมทั้งกำหนดตัวตนของผู้ส่ง, วิธีการขนส่งและสถานที่ในการจัดส่ง
12. นโยบายการยกเลิกสัญญาของผู้ขาย, นโยบายการเปลี่ยนหรือรับคืนสินค้าและการคืนเงิน (ถ้ามี)

นอกจากนี้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดายังได้บัญญัติถึงการปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคประการอื่นๆ อาทิเช่น สิทธิในการให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสที่จะยกเลิกคำสั่งซื้อก่อนที่จะมีการประมวลผลตามกระบวนการในการสั่งซื้อและการแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนที่จะเข้าทำสัญญา ทั้งนี้หากการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อไม่สามารถปฏิบัติได้ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา ผู้ขายจะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบในทันทีพร้อมทั้งจัดหาทางเลือกในการยกเลิกคำสั่งซื้อสินค้าโดยไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆจากผู้บริโภค เว้นแต่ในกรณีที่การกระทำเช่นนั้น ไม่มีเหตุผลอันพอสมควร

4.2.3 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย

ผู้ขายมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อ การส่งมอบจะทำได้ไม่ว่าอย่างไรก็ตามแต่เป็นผลให้ทรัพย์สินไปอยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ ในกรณีที่ผู้ขายส่งมอบสินค้าน้อยกว่าที่ได้สัญญาไว้ ผู้ซื้อจะไม่รับเอาก็ได้ ถ้ามากกว่าผู้ซื้อจะรับเอาได้แต่เพียงตามสัญญาและนอกนั้นบอกปิดเสียก็ได้หรือจะบอกปิดเสียทั้งหมดไม่รับเอาได้เลยก็ได้ อย่างไรก็ตามบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องซื้อขายในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบนั้นก็ได้บัญญัติไว้โดยชัดเจนว่าผู้ขายต้องส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ซื้อเมื่อใด

ปัญหาที่ผู้บริโภคพบก็คือเมื่อชำระค่าสินค้าไปแล้วไม่รู้ว่าสินค้าจะมาส่งภายในระยะเวลาเท่าใด กรณีนี้สามารถพิจารณาได้จากบัญญัติทั่วไปในเรื่องหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 203 วรรคแรกซึ่งบัญญัติว่า ถ้าเวลาอันจะพึงชำระหนี้นั้นมีได้กำหนดลงไว้หรือจะอนุมานจากพฤติการณ์ทั้งปวงก็ไม่ได้ไซ้ ท่านว่าเจ้าหนี้อย่อมจะเรียกให้ชำระหนี้ได้โดยพลัน

กล่าวคือผู้ซื้อที่มีสิทธิเรียกให้ผู้ขายส่งมอบได้ในทันที ทั้งนี้ผู้ขายจะตกเป็นผู้ผิดนัดทันที เมื่อผู้ซื้อได้ทวงถามให้ส่งมอบสินค้าแล้วแต่ผู้ขายไม่ส่งมอบสินค้านั้นให้ ส่วนกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบไว้ในสัญญา ผู้ขายย่อมมีหน้าที่ที่จะต้องส่งสินค้าให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาแล้วผู้ขายยังไม่ทำการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดาได้บัญญัติเรื่องการแก้ไขปัญหาการส่งมอบสินค้าล่าช้า โดยกำหนดว่าสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ขายจะต้องระบุวันที่จัดส่งสินค้าหรือวันเริ่มต้นบริการ กำหนดตัวผู้ส่ง วิธีการขนส่งและสถานที่ในการจัดส่งและได้กำหนดสิทธิให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มต้นการให้บริการภายใต้สัญญา หากพบว่าผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ระบุไว้ในสัญญาหรือนับจากวันที่ส่งมอบสินค้าได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปโดยความตกลงของกลุ่มสัญญาทั้งสองฝ่ายที่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ในทำนองเดียวกันการบริการหากผู้ขายไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้กำหนดเริ่มต้นสัญญาไว้หรือนับจากวันที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขวันเริ่มต้นสัญญาโดยความตกลงของกลุ่มสัญญาทั้งสองฝ่ายที่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หากในกรณีที่วันส่งมอบหรือวันเริ่มต้นไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตผู้บริโภคอาจยกเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญาหากผู้ขายไม่ได้ส่งมอบสินค้าหรือเริ่มต้นบริการภายใน 30 วันนับจากวันที่มีการลงนามในสัญญา สิทธิในการยกเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนี้หากผู้ขายสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนมีความพยายามที่จะส่งมอบสินค้าให้กับผู้บริโภคแล้วแต่ผู้บริโภคปฏิเสธหรือมีความพยายามที่จะส่งมอบสินค้าแล้วแต่ไม่สามารถทำการส่งมอบได้เนื่องจากไม่มีบุคคลที่สามารถรับมอบสินค้าแทนผู้บริโภคได้ซึ่งตนได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าแล้วว่าสินค้าจะสามารถจัดส่งได้ในวันใด โดยที่การให้บริการก็ได้กำหนดไว้ในทำนองเดียวกันนี้ ผู้ขายยังมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบสินค้าหรือบริการภายใต้สัญญาต่อไป

4.2.4 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิในการยกเลิกสัญญาและการคืนเงิน

สิทธิยกเลิกสัญญาตามกฎหมายมีอยู่ด้วยกันหลายกรณีแต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะในกรณีที่ฝ่ายหนึ่งไม่ชำระหนี้ตามสัญญาซึ่งเป็นปัญหาที่พบเห็นได้บ่อยครั้งในการซื้อขายสินค้าโดยทั่วไป ไม่จำกัดเฉพาะการซื้อขายสินค้าด้วยวิธีออนไลน์เท่านั้น สิทธิดังกล่าวตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติตามมาตรา 387 ซึ่งบัญญัติว่า “ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ชำระหนี้ อีกฝ่ายหนึ่งจะกำหนดระยะเวลาพอสมควรแล้วบอกกล่าวให้ฝ่ายนั้นชำระหนี้ภายในระชาเวลานั้นก็ได้ และถ้าฝ่าย

นั้นไม่ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ชำระอีกฝ่ายหนึ่งจะเลิกสัญญาเสียก็ได้” กล่าวคือถ้าผู้ขายไม่ชำระหนี้คือไม่ส่งสินค้าให้ผู้บริโภค หากผู้บริโภคประสงค์ที่จะเลิกสัญญาในกรณีนี้ผู้บริโภคจะต้องกำหนดระยะเวลาพอสมควรให้ผู้ขายส่งมอบสินค้าภายในกำหนดเวลานั้นจึงจะมีสิทธิเลิกสัญญา ประการต่อมาผลของการเลิกสัญญาจะเป็นอย่างไรนั้นเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติตามมาตรา 387 กล่าวคือ คู่สัญญา กลับคืนสู่ฐานะเดิม เหมือนก่อนที่ตนได้ทำสัญญา คือ หากได้เงินหรือสิ่งของอะไรมาจากอีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องคืนเขาไปพร้อมดอกเบี้ย ทั้งนี้ฝ่ายที่บอกเลิกสัญญามีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากอีกฝ่ายหนึ่งได้

ปัญหาที่ผู้บริโภคที่ได้ใช้สิทธิเลิกสัญญาเป็นกังวลและไม่มั่นใจก็คือการที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินไปแล้วจะได้รับคืนเงินจากผู้ขายได้อย่างไร จะได้เงินคืนเมื่อไหร่ ทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ไม่ได้ระบุให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคจะต้องได้รับเงินคืนภายในกี่วันซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาที่ผู้บริโภคพบเจอบ่อยครั้งมากที่ผู้ขายจะบ่ายเบี่ยงที่จะต้องคืนเงินให้โดยอ้างว่าต้องรอการอนุมัติก่อน ต้องดำเนินการหลายขั้นตอนซึ่งผู้บริโภคไม่อาจทราบได้ว่าขั้นตอนต่าง ๆ นั้นต้องใช้ระยะเวลาานเท่าใดจนถึงจะได้รับเงินคืน

สิทธิในการยกเลิกสัญญาและการคืนเงินนี้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดา ได้กำหนดกฎหมายเพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจได้ว่าตนจะสามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ในกรณีใดบ้างและจะได้รับเงินคืนภายในกี่วัน กล่าวคือ การใช้สิทธิเลิกสัญญานอกจากที่ได้กล่าวไว้ในเบื้องต้นแล้วว่า ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มดำเนินการให้บริการภายใต้สัญญา หากพบว่า ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ระบุไว้ในสัญญาหรือนับจากวันที่ส่งมอบสินค้าได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปโดยความตกลงของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายที่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นอกจากนั้นผู้บริโภคยังสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตได้ในกรณีที่ไม่ว่าเวลาใดก็ตามนับจากวันที่ผู้บริโภคได้เข้าทำสัญญาภายหลัง 7 วันหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญาแล้ว หากพบว่าผู้ขายไม่ได้เปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตและผู้ขายไม่ได้แสดงให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสัญญาหรือแก้ไขข้อผิดพลาดในทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา

สัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตจะถูกยกเลิกได้ต่อเมื่อมีหนังสือแจ้งการยกเลิก ทั้งนี้การแสดงการยกเลิกจะแสดงออกโดยวิธีการใดๆที่ทำให้สามารถทราบถึงความตั้งใจของผู้บริโภคที่ต้องการจะยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคอาจจะแจ้งด้วยวิธีใดๆให้ผู้ขายทราบก็ได้ แต่ไม่จำกัดเฉพาะการบริการส่วนบุคคล ไปรษณีย์ลงทะเบียน โทรศัพท์ โทรสารอีเมล เป็นต้น

ผลของการยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตให้ถือว่าไม่เคยมีการทำสัญญาต่อกันและให้ถือว่าเมื่อยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้วก็ให้ถือว่าเป็นการยกเลิกธุรกรรมใดๆที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค การรับประกันใดๆที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินภายใต้สัญญาและหลักทรัพย์ใดๆที่ผู้บริโภคหรือผู้ค้าประกันได้ให้ไว้ในส่วนที่เกี่ยวกับการชำระค่าตอบแทนตามสัญญาและให้ถือว่าไม่เคยมีการทำสัญญาต่อกัน กรณีสินเชื่อที่จัดการโดยผู้ขายหรือสัญญาสินเชื่อที่เป็นข้อกำหนดไว้ในสัญญาซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่ว่าสัญญาสินเชื่อจะเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นส่วนที่แนบมาพร้อมกับสัญญาซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต หากสัญญาซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตถูกยกเลิก การยกเลิกนั้นจะมีผลเป็นการยกเลิกสัญญาสินเชื่อด้วยเหมือนว่าไม่เคยมีการทำสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตต่อกันมาก่อน

ผู้บริโภคเมื่อได้ใช้สิทธิเลิกสัญญาแล้ว ภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้มีการยกเลิกสัญญา ผู้ขายจะต้องคืนเงินค่าสินค้าทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้ชำระไปภายใต้การทำสัญญาและการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะจ่ายให้แก่ผู้ขายหรือบุคคลอื่นๆ

ดังจะเห็นได้ว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดาได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญาและระยะเวลาที่จะได้รับการคืนเงินไว้อย่างชัดเจน

4.2.5 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

เหตุที่ทำให้การซื้อขายด้วยวิธีการออนไลน์เป็นที่นิยมมากขึ้นนั้นนอกจากจะเป็นเพราะเทคโนโลยีที่สะดวกสบายสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตลอดเวลาเป็นการลงทุนต่ำมีค่าใช้จ่ายน้อย ผู้ขายก็ไม่ต้องลงทุนเช่าร้านเปิดหน้าร้านเพื่อเสนอขายสินค้า ผู้ซื้อก็ไม่ต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อสินค้าหรือบริการด้วยตนเองเพียงแคมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถเลือกซื้อสินค้าได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่อีกต่อไป

หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการขึ้น ผู้บริโภคมีความต้องการจะยุติปัญหาด้วยวิธีการร้องเรียนและระงับข้อพิพาทออนไลน์มากกว่าการที่ตนจะต้องเดินทางไปใช้สิทธิเรียกร้องฟ้องร้องทางศาลเนื่องจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้นมูลค่าความเสียหายเป็นจำนวนเงินเล็กน้อย หากผู้บริโภคต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการยุติข้อเรียกร้องทางศาลซึ่งหากแม้ว่าผู้ขายกระทำผิดสัญญาจริงตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที เนื่องจากต้องเกิดความเสียหายก่อนจึงจะมีการให้ความคุ้มครองและผู้บริโภคต้องไปดำเนินคดีที่ศาลซึ่งมีกระบวนการที่เคร่งครัดมีความเป็นทางการยุ่งยากและซับซ้อนทำให้ผู้บริโภคส่วนมากมักไม่ยอมใช้สิทธิของตนที่มีอยู่ตามกฎหมายในอันที่จะเรียกร้องให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามาร่วมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาด้วยตนเองแต่สามารถยื่นข้อเรียกร้องและคำคัดค้านต่อผู้ซื้อพิพาทของนครวมทั้งนำเสนอพยานหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องผ่านระบบการร้องเรียนและระงับข้อพิพาท

ตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแคนาดาได้วางหลักเกี่ยวกับเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท โดยกำหนดให้ผู้ขายจะต้องจัดให้ผู้บริโภคได้มีการเข้าถึงวิธีการแก้ไขปัญหาใดๆที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมได้อย่างเป็นธรรมชาติภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ขายจะต้องเสนอขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน โดยจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

1. จะต้องสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายไม่ว่าด้วยวิธีการออนไลน์และวิธีการออฟไลน์
2. จะต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้บริโภค
3. จะต้องง่ายแก่การใช้งานและ
4. จะต้องสามารถรับทราบข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้องเรียนจากผู้บริโภคและจะต้องพยายามที่จะแก้ปัญหาหรือรับมือกับข้อร้องเรียนเหล่านั้นภายใน 45 วันนับจากวันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคและ
5. จะต้องบันทึกและตรวจสอบข้อร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคและผู้ขายไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้ ผู้ขายจะส่งเสริมให้มีการเสนอให้ใช้บริการการระงับข้อพิพาท โดยบุคคลที่สามซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริโภค

4.2.6 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับบทกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำความผิด

ปัญหาของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคยังพบอยู่มากมายหลายกรณีด้วยกันนั้นสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากผู้ขายไม่มีความเกรงกลัวต่อบทกำหนดโทษตามกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกิดขึ้น ผู้บริโภคมักไม่ต้องการเสียเวลาในการดำเนินคดี เพราะเห็นว่าเป็นจำนวนเงินเล็กน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป และบทกำหนดโทษตามกฎหมายก็มีเพียงแค่ ปรับ หรือ จำคุก ซึ่งคำพิพากษาศาลส่วนใหญ่ก็จะแค่สั่งปรับผู้ขายส่วนโทษจำคุกก็เพียงแค่รอลงอาญาเท่านั้น

ผู้เขียนมีความเห็นมาตรการที่จะทำให้ผู้ขายการเกรงกลัวที่จะไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมายก็คือ ควรกำหนดโทษเพิ่มเติมที่ห้ามไม่ให้ผู้กระทำความผิดโฆษณาสินค้า ทำการตลาดหรือเสนอขายสินค้าหรือบริการใดๆผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตชั่วระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผลของบทกำหนดโทษที่เพิ่มเติมขึ้นมาหากผู้ขายต้องรับโทษที่เพิ่มเติมขึ้นมานี้จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและธุรกิจการค้าของผู้ขายเป็นอย่างยิ่ง รายได้ที่ผู้ขายเคยได้ก็จะไม่ได้ ผู้ขายต้องเสียชื่อเสียงหากเว็บไซต์ของตนต้องถูกระงับการให้บริการ ทั้งนี้คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการที่ผู้ขายจะสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่ยอมรับขึ้นมาต้อง

เสียค่าใช้จ่ายมากมายในการทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เว็บไซต์ของตนเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค

ดังจะเห็นได้ว่าการที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหามาตรการทางกฎหมายตามบทบัญญัติกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมการซื้อขายออนไลน์นั้น ผู้เขียนจะได้ขอสรุปและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายต่อไปในบทที่ 5