

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

เมื่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาแบบต่อเนื่องส่งผลให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้นซึ่งอินเทอร์เน็ตก็เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด อินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นหนึ่งปัจจัยที่เราใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เช่น ใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าค้นหาข้อมูล ภาพ และเสียงแล้ว ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับการติดต่อสื่อสารได้อีกด้วย และประโยชน์สำคัญที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอีกประการหนึ่งคือ การเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมเชิงพาณิชย์ การติดต่อซื้อขายสินค้า การให้บริการ การให้คำปรึกษา การจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการโอนเงินเพื่อชำระราคาสินค้าหรือบริการที่ตนได้ผูกพันเข้าทำสัญญาไว้แล้วด้วย ดังนั้นสิ่งที่ต้องพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีก็คือ “กฎหมาย”

กฎหมายจึงมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นรูปแบบทางการค้าแบบใหม่ที่มีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางการสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกระบบการซื้อขายสินค้าแบบนี้ว่า “การซื้อขายสินค้าออนไลน์” เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงส่งผลให้ประเทศต่างๆพยายามที่จะออกกฎหมายของตนเพื่อรองรับและครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ได้มากที่สุดเพื่อสนับสนุนให้มีการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ได้มากที่สุดเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและประเทศชาติของตน

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยตรง และบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับได้นั้นได้บัญญัติขึ้นก่อนที่จะมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ใช้ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กล่าวคือ กฎหมายที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไป อาทิเช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย การขายทอดตลาด และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยที่กฎหมายเหล่านี้ไม่สามารถปรับใช้กับรูปแบบการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเนื่องจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีขั้นตอนและวิธีการค่อนข้างแตกต่างไปจากการทำการค้าแบบ

ดั้งเดิม จึงเกิดปัญหาที่ผู้บริโภคต้องรับภาระและความเสี่ยงภัยเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ดังปัญหาหลายประการที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

1. เหตุและผลที่ควรจะมีการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ด้วยความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ กล่าวคือ การซื้อสินค้าออนไลน์นั้น ผู้ซื้อไม่เคยได้สัมผัสจับต้องสินค้ามาก่อน ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อเพียงเพราะเห็นจากรูปภาพและรายละเอียดของสินค้าที่ผู้ขายได้ระบุไว้เท่านั้น ดังนั้นผู้ขายจึงเป็นผู้รู้ข้อมูลของสินค้ามากกว่าผู้ซื้อ ทำให้การรับรู้ข้อมูลสินค้าไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนสองฝ่ายที่ได้ทำธุรกรรมกันทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น เช่น ซื้อสินค้าและชำระราคาแล้วแต่ผู้ขายไม่ส่งสินค้าให้หรือส่งสินค้าให้ไม่ตรงตามที่ได้พรรณนาไว้ สินค้ามีความชำรุดบกพร่อง เป็นต้น กฎหมายในปัจจุบันที่นำมาปรับใช้ก็คือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ร่างขึ้นมาเพื่อใช้รองรับการทำธุรกรรมแบบดั้งเดิมเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ กล่าวคือ ในระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์เมื่อผู้ซื้อตกลงซื้อสินค้าตามรายละเอียดที่ผู้ขายได้ลงรูปภาพ และคำพรรณนา คุณสมบัติ สรรพคุณ ชนิด และประเภทของสินค้าไว้บนเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ชนิดต่างๆ เมื่อ ผู้ซื้อตัดสินใจที่จะซื้อก็ทำการตกลงกันผ่านทางช่องทางที่ผู้ขายได้ระบุไว้แล้วโอนเงินชำระค่าสินค้าไปให้แก่ผู้ขายก่อนแล้วรอให้ผู้ขายส่งสินค้ามาให้ตน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาก็อาจไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ขายสินค้าได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่รู้ว่าจะติดต่อกลับไปยังผู้ขายได้อย่างไร ข้อมูลที่ผู้ขายให้ไว้ไม่เพียงพอที่จะสามารถใช้ในการติดต่อกลับ พยานและหลักฐานใดๆก็ไม่มี รูปภาพที่ผู้ขายได้ใช้ในการโฆษณาเพื่อขายสินค้าก็ได้ถูกลบไปจากเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันก็ไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้เพราะผู้ซื้อไม่เคยได้รับรายละเอียดในการซื้อขายสินค้าแต่อย่างใดอันจะเป็นหลักฐานในการพิสูจน์การทำความผิดของผู้ขายได้ ไม่เหมือนกับการซื้อขายแบบดั้งเดิมที่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ซื้อยังสามารถติดต่อกับผู้ขายได้เพราะผู้ขายมีสถานที่ประกอบการค้าชัดเจน ผู้ซื้อได้มาเลือกซื้อสินค้าจับต้องสินค้าจนเป็นที่พอใจแล้วก็ตกลงซื้อขายสินค้ากันด้วยตนเอง เมื่อผู้ซื้อจ่ายค่าสินค้าไปแล้วก็ได้รับใบเสร็จรับเงินเมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทขึ้นก็สามารถนำใบเสร็จรับเงินมาเป็นหลักฐานว่ามีการซื้อขายสินค้ากันเกิดขึ้นจริง

2. ปัญหามาตรการทางกฎหมายที่จะกำหนดในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัญหามาตรการทางกฎหมายที่จะกำหนดในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจะได้กล่าวเรียงลำดับของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นลำดับไป

2.1 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของคู่สัญญา

การซื้อขายสินค้าด้วยระบบออนไลน์ผู้บริโภคไม่ได้เดินทางไปยังสถานที่ประกอบกิจการร้านค้า ผู้ขายและผู้บริโภคไม่ได้พบปะเห็นหน้าตากันทราบกันแต่เพียงชื่อเว็บไซต์และอีเมลที่ได้ใช้ในการติดต่อกันเท่านั้นไม่เพียงพอที่จะบอกได้ว่าผู้ขายเป็นใครและมีสถานที่ประกอบการอยู่ที่ใด เมื่อเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขึ้นมากการติดตามตัวผู้ขายให้มารับผิดชอบเป็นเรื่องที่ยากลำบากมาก

นอกจากข้อมูลของผู้ขายเป็นสิ่งสำคัญแล้ว ข้อมูลสำหรับสินค้าและบริการก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้าและบริการใดๆ ผู้บริโภคต้องการทราบถึงลักษณะ คุณภาพ คุณสมบัติ วิธีการใช้งาน เงื่อนไข ข้อความแจ้งเตือน การรับประกันสินค้า ข้อมูลเหล่านี้เป็นสาระสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในเรื่องที่ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณาที่ได้กำหนดเกี่ยวกับเรื่องการโฆษณาสินค้าอย่างถูกต้องควรมีข้อความเป็นอย่างไร แต่กฎหมายดังกล่าวก็ไม่ได้กำหนดว่าข้อความที่โฆษณาสินค้าและบริการออนไลน์ควรที่จะต้องมีรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างใดบ้างที่จะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการออนไลน์

2.2 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับรูปแบบการทำสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญา

การซื้อขายสินค้าออนไลน์ประเภทที่ซื้อขายกันผ่านหน้าเว็บไซต์จะมีระบบตะกร้าสินค้าเปรียบได้กับรถเข็นสินค้าที่ห้างสรรพสินค้ามีไว้บริการใส่สินค้าที่ผู้บริโภคต้องการที่จะซื้อ ส่วนการซื้อขายออนไลน์ในรูปแบบอื่น เช่น การซื้อขายผ่านโซเชียลมีเดียเมื่อผู้บริโภคเลือกสินค้าที่ตนต้องการได้แล้วก็จะทำการส่งข้อความไปในกล่องข้อความของผู้ขาย เพื่อเจรจาตกลงซื้อขาย

สินค้ากัน หากเป็นการซื้อขายผ่านระบบประมวลออนไลน์เมื่อผู้ประมวลที่ให้ราคาสูงสุดเป็นผู้ชนะ การประมวลก็จะได้รับแจ้งเป็นข้อความทางอีเมลว่าผู้ซื้อได้ชนะการประมวลสินค้าอะไรในราคาเท่าไร เป็นต้น อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบในขั้นตอนนี้ก็คือผู้บริโภคไม่ได้รับสำเนาสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคจะเก็บรักษาและพิมพ์ข้อมูลการซื้อขายเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ ปัญหาที่พบได้บ่อยก็คือผู้บริโภคไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าตนได้สั่งซื้อสินค้าอะไรไปจากเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ขายที่หลอกลวงจะทำการลบข้อมูลการซื้อขายออกไปจากเว็บไซต์ ทำให้ผู้บริโภคไม่มีหลักฐานการมาเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายได้

2.3 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขาย

ผู้ขายมีหน้าที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สินที่ขายให้แก่ผู้ซื้อปัญหาที่ผู้บริโภคพบในขั้นตอนนี้คือเมื่อชำระค่าสินค้าไปแล้วไม่รู้ว่าสินค้าจะมาส่งภายในระยะเวลาเท่าใดเนื่องจากบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องซื้อขายในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบนั้นก็มีได้บัญญัติไว้โดยชัดเจนว่าผู้ขายต้องส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้ซื้อเมื่อใด

2.4 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิในการยกเลิกสัญญาและการคืนเงิน

เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิยกเลิกสัญญาแล้ว กฎหมายกำหนดว่า คู่สัญญาถดถอยคืนสู่ฐานะเดิม เหมือนก่อนที่ตนได้ทำสัญญา คือ หากได้เงินหรือสิ่งของอะไรมาจากอีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องคืนเขาไปพร้อมดอกเบี้ย ทั้งนี้ฝ่ายที่บอกเลิกสัญญามีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากอีกฝ่ายหนึ่งได้ สิ่งที่ผู้บริโภคเป็นกังวลก็คือผู้บริโภคจะได้รับคืนเงินจากผู้ขายเมื่อไหร่ ทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ไม่ได้ระบุให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคจะต้องได้รับเงินคืนภายในกี่วัน

2.5 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

การซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้นมูลค่าความเสียหายเป็นจำนวนเงินเล็กน้อย หากผู้บริโภคต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการยุติข้อเรียกร้องทางศาล ดำเนินคดีที่ศาลซึ่งมีกระบวนการที่เคร่งครัดมีความเป็นทางการ ยุ่งยากและซับซ้อนทำให้ผู้บริโภคส่วนมากมักไม่ยอมใช้สิทธิของตนที่มีอยู่ตามกฎหมายในอันที่จะเรียกร้องให้ผู้ขายต้องรับผิดชอบด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

2.6 ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับบทกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำความผิด

บทกำหนดโทษตามกฎหมายก็มีเพียงแค่ ปรับ หรือ จำคุก ซึ่งคำพิพากษาศาลส่วนใหญ่ก็จะแค่สั่งปรับผู้ขายส่วนโทษจำคุกก็เพียงแค่รอลงอาญาเท่านั้น ทำให้ผู้ขายไม่มีความเกรงกลัวต่อบทกำหนดโทษตามกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนขอเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

1. ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในมาตรา 14 ให้มี “คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” และให้มีบทบัญญัติในส่วนที่ 2 ตรี ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรจะทำให้มีความคุ้มครองในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 การให้ข้อมูลของคู่สัญญา

2.2.1. ผู้ขายจะต้องสามารถระบุตัวตนบนเว็บไซต์ โดยจะต้องระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขโทรสารของสำนักงานใหญ่ รวมทั้งผู้ให้บริการเว็บไซต์ตลาดสินค้า เว็บบล็อก จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้บริโภคได้ทราบด้วย

2.2.2 ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ขายก่อนที่ผู้บริโภคจะเริ่มดำเนินการด้วย ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย คำอธิบายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เสนอขายรวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาบริการใด ๆ และข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวกับส่วนประกอบของสินค้า คำเตือนเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งผู้ขายที่เสนอขายสินค้าผ่านเช่น เว็บไซต์ตลาดสินค้า เว็บบล็อกจะต้องมี link ที่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ภายนอกที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการดังกล่าวข้างต้นด้วย

2.2 รูปแบบการทำสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญา

ผู้ขายจะต้องจัดทำสำเนาสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภคเป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเก็บรักษาและพิมพ์ข้อมูลที่ระบุไว้ในสัญญาให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วันนับจากวันที่ผู้บริโภคได้ตกลงเข้าทำสัญญาและต้องจัดส่งทางอีเมล โทรสาร หรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้บริโภคที่ได้ให้ไว้เพื่อใช้ในสัญญา 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)

2.3 การส่งมอบ

ผู้ขายจะต้องมอบสินค้าภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้ระบุไว้ในสัญญาหรือนับจากวันที่ส่งมอบสินค้าได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปโดยความตกลงของกลุ่มสัญญาทั้งสองฝ่ายที่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

2.4 การยกเลิกสัญญาและการคืนเงิน

ผู้บริโภคมื่อได้ใช้สิทธิเลิกสัญญาแล้ว ภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้มีการยกเลิกสัญญา ผู้ขายจะต้องคืนเงินค่าสินค้าทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้ชำระไปภายใต้การทำสัญญาและการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะจ่ายให้แก่ผู้ขายหรือบุคคลอื่นๆ

2.5 การจัดการเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

ผู้ขายจะต้องจัดให้ผู้บริโภคได้มีการเข้าถึงวิธีการแก้ไขปัญหาใดๆที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมได้อย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ขายจะต้องเสนอขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน โดยจะต้องกระทำการดังต่อไปนี้

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

เมื่อผู้บริโภคและผู้ขายไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้ ผู้ขายจะส่งเสริมให้มีการเสนอให้ใช้บริการการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริโภค

2.6 บทกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำความผิด

ควรกำหนดโทษเพิ่มเติมที่ห้ามไม่ให้ผู้กระทำความผิดโฆษณาสินค้า ทำการตลาดหรือเสนอขายสินค้าหรือบริการใดๆผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตชั่วระยะเวลาหนึ่ง นอกเหนือไปจากโทษปรับ จำคุก