



ผู้บริโภคร่วมปัญหาการซื้อขายออนไลน์

นายทวิศ ศรีเกตุ
วิทยาการปฏิบัติการ
กลุ่มงานกฎหมาย ๓ สำนักกฎหมาย

บทความใช้เพื่อการนำออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา
รายการเจตนารมณ์กฎหมาย
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
วันออกอากาศ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง ปัญหาการซื้อขายผ่านเครือข่ายออนไลน์

๑. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจในโลกออนไลน์ การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตที่กำลังเป็นที่แพร่หลายตลอดจนการทำธุรกิจโลกออนไลน์ในปัจจุบันก็คือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-commerce ซึ่งธุรกิจประเภทนี้คือ การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter, Instagram หรือโปรแกรมประยุกต์อย่าง แอปพลิเคชัน line และ WhatsApp ซึ่งเป็นสังคมแห่งข่าวสารเปิดกว้าง ผู้บริโภคมีสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศได้อย่างง่ายดายก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน เพราะสภาพแวดล้อมของชีวิตในทุกวันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้วิถีการดำรงชีวิตต้องปรับเปลี่ยนตาม สิ่งสำคัญคือ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันสร้างความอยู่รอดทางด้านธุรกิจ สร้างความเจริญมั่งคั่ง การพัฒนาธุรกิจของสังคมโลกไปสู่การซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการทำธุรกิจแบบนี้เป็นการขายตรงสู่ผู้บริโภค เพราะไม่ต้องลงทุนด้านอาคารสถานที่ จัดเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้า เพียงแค่จัดระบบการจำหน่าย รับชำระค่าสินค้า และจัดส่งสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่สะดวกสบายขึ้นของสังคมยุคนี้ E-commerce ช่วยทำให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเป็นแรงกระตุ้นในการส่งเสริมการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต มีการนำเข้าและส่งออกของสินค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพราะได้เชื่อมโลกไว้ในระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว การซื้อขายในธุรกิจประเภทนี้ช่วยให้มีการประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถดูสินค้าได้ทันทีโดยไม่ต้องเดินทางไปที่ร้าน และที่สำคัญคือความสะดวกสบาย รวดเร็ว ตลอดจนเทคนิค วิธีการ จำหน่ายสินค้า การโฆษณาชวนเชื่อมีสิ่งแอบแฝง จนบางครั้งทำให้เป็นช่องทางของมิจฉาชีพ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางลบ เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคอาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้า

เมื่อสังคมโลกได้เปลี่ยนไปตามสภาพสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี กระบวนการผลิตสินค้าและบริการก็ได้เปลี่ยนแปลงตาม ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียเปรียบอันเนื่องมาจากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ได้รับสินค้าล่าช้า ตลอดจนกระทั่งการจัดส่งสินค้ามายังผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวและไม่ได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคกัน ตามกฎหมายประเมินว่าทุกฝ่ายมีความเสมอภาค แต่ความเป็นจริงแล้ว ฝ่ายผู้บริโภครับผิดชอบหรือผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตนั้นมีความต่อรองที่ไม่เท่ากัน ฝ่ายที่เสียเปรียบก็คือฝ่ายผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้า ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้ยาก บางครั้งจะอาศัยหลักของความรับผิดชอบละเมิดเพื่อเรียกร้องให้ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตรับผิดชอบในความเสียหายก็มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินกำลังความสามารถของผู้บริโภคได้

ปัจจุบันการทำธุรกิจในโลกออนไลน์ใช้เวลาเพียงไม่นานก็สามารถมีธุรกิจเป็นของตัวเองได้แล้ว และสามารถที่จะประกาศขายสินค้าได้ทันที ไม่นานนักก็จะมีผู้ที่สนใจเข้ามาติดต่อ การทำธุรกิจ

ประเภทนี้เรียกว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-commerce ซึ่งธุรกิจประเภทนี้คือ การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสังคมแห่งข่าวสารเปิดกว้าง มีรูปแบบการสื่อสารอย่างการโฆษณาชวนเชื่อที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในปัจจุบันอย่างมาก ดังนั้น การซื้อขายสินค้าในรูปแบบของการบริการทางเครือข่ายสังคมออนไลน์จะได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มว่าจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ก็คือ Facebook, Twitter, Instagram หรือโปรแกรมประยุกต์อย่างแอปพลิเคชัน line และ WhatsApp เพราะสามารถเข้าถึงผู้คนได้ทุกระดับ ทุกวัย เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่สามารถบริโภคข้อมูลข่าวสารจาก Social Media เหล่านี้ มากกว่าเว็บไซต์ปกติ เพราะ Social Media เหล่านี้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากกว่าทางเว็บไซต์นั่นเอง

ความสำคัญของโซเชียลมีเดีย

The Importance of Social Media ความนิยมอย่างล้นหลามของเว็บไซต์โซเชียลมีเดียในช่วงสองสามปีหลังได้สร้างโอกาสใหม่ ๆ สำหรับการติดต่อกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการสร้างการรับรู้ในแบรนด์ที่เพิ่มขึ้น การมีชื่อเสียงทางออนไลน์หรือจัดหาสถานที่การติดต่อสำหรับลูกค้าของคุณ การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าในอนาคตกับคุณ เว็บไซต์โซเชียลมีเดียเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของคุณ โซเชียลมีเดียทำหน้าที่เหมือนเป็นสปริงบอร์ดให้กับเว็บไซต์ของคุณ ทำให้การเข้าใช้งานเว็บไซต์เยอะมากขึ้นเมื่อโซเชียลมีเดียของคุณมีขนาดเพิ่มขึ้น ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจการตลาดทางอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดียไม่ใช่เป็นทางเลือกแต่เป็นสิ่งสำคัญ ผู้เชี่ยวชาญ SMO ของคอมพาส ไอที โซลูชันสามารถเพิ่มการรับรู้ของลูกค้าของบริษัทคุณได้ ทำให้แน่ใจในชื่อเสียงที่เป็นบวกและเพิ่มการเข้าชมเว็บไซต์ทำให้ช่วยเพิ่มฐานลูกค้าของคุณ

โซเชียลมีเดีย Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, blogs และ forum สร้างการติดต่อแบบส่วนตัวในแบบที่เว็บไซต์อย่างเดียวไม่สามารถทำได้ ผู้เชี่ยวชาญโซเชียลมีเดียของคุณทำงานขึ้นตรงกับคุณเพื่อชี้แจงข้อมูลในปัจจุบันเกี่ยวกับบริษัทของคุณและบริการผ่านการอัปเดต Facebook อย่างสม่ำเสมอและการทวีต Twitter เราใช้กลยุทธ์ในการเพิ่มฐานสมาชิกของคุณบน Facebook, Follower บน Twitter และขยายวงจรรอบบน Google+ เพจ Facebook, Google+ และ Twitter ถูกตรวจสอบประจำวันเพื่อให้มีฟีดแบคกลับไปยังลูกค้าและคำร้อง/คอมเมนต์ที่เป็นลบได้รับการตอบรับและจัดการ คุณสร้างเน็ตเวิร์กของคุณในการติดต่อแบบ business-to-business บน LinkedIn ในการเปิดรับความเป็นไปได้ของการอ้างอิงและการเชื่อมโยงที่มีมูลค่าอื่นๆ มีบล็อกและฟอรัมเพิ่มเติมให้กับร้านค้าของคุณและลูกค้าของคุณสำหรับฟีดแบคและการสื่อสารทางตรงในขณะที่สร้างสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับเว็บไซต์ของคุณ

โซเซียลมีเดีย คือ อะไร

ความสำคัญของโซเซียลมีเดียต่อสังคมไทย

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

๒. กฎหมายและสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์

ปัจจุบันนี้ช่องทางอินเทอร์เน็ตได้ถูกนำมาใช้ในการซื้อขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้ เครื่องสำอาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตต่างๆ ทั้งหมดล้วนแล้วแต่มีการโฆษณาบอกสรรพคุณทางเว็บไซต์ ซึ่งเราสามารถเปิดชมจากที่ใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นจากคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ที่ทำงาน หรือแม้แต่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ จึงเป็นอีกทางเลือกให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตซื้อขายสินค้าในระบบออนไลน์ ที่มีความสะดวกและมีประโยชน์หลายประการ แต่ขณะเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ เช่น อาจถูกฉ้อโกงเงิน ดังที่เป็นข่าวอยู่บ่อยๆ หรือการได้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพตรงตามที่โฆษณา

ปัญหาการฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าออนไลน์ มีกฎหมายคุ้มครอง ก็คือกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มีหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าทุกประเภท และสิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน ตามมาตรา ๖๑ นอกจากนี้ ยังมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 สำหรับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับการชดเชยความเสียหาย กรณีได้สินค้าไม่ตรงตามคำโฆษณา ตาม ซึ่งวางหลักการสำคัญเรื่องคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ ได้แก่

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำบรรยายลักษณะคุณภาพที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและชัดเจนที่จะไม่หลงผิดในการเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพสินค้าและคุณภาพที่ได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ดังกล่าว

หลักการของการไว้วางใจได้ที่จะใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการทำสัญญานับเป็นหลักการสำคัญ เพื่อให้เราใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างหลากหลายเช่นทุกวันนี้ เราสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้นับตั้งแต่การประกาศเรื่องทั่วไป ไปจนถึงการซื้อสินค้าออนไลน์ และทำธุรกรรมทางการเงิน โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคก็ให้การคุ้มครองด้านสัญญา ตามมาตรา ๓๕ ทวิ ซึ่งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจ ดังนี้

1. กำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหากในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด สัญญาซื้อขาย หรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือหรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

2. ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด หรือจะกำหนดให้ใช้ข้อสัญญาใดก็ได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคส่วนรวม

3. กำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(2) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้อง หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้อง ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติ สำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายมากมายที่มาคุ้มครองในเรื่องนี้ ทั้งนี้ผู้บริโภคเองก็จำเป็นที่จะต้องระมัดระวัง ในการซื้อตรวจสอบสินค้าให้ถี่ถ้วน รอบคอบ และควรตรวจสอบสินค้าที่ได้มาด้วยทุกครั้ง หรือแม้แต่กรณีอื่น ๆ ก็ควรเก็บหลักฐานของสัญญาหรือใบเสร็จ เพื่อเป็นหลักฐานในกรณีที่เกิดเสียหาย ชำรุด หรือมีปัญหาภายหลังนั่นเอง หากรู้ตัวตนเองถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค ก็ควรแจ้งไปยังสถานที่ๆ คอยให้การช่วยเหลือในเรื่องนี้ ไม่ปล่อยให้ผู้ประกอบการหลอกลวงผู้บริโภครายอื่น ๆ ได้อีก

ประมวลกฎหมายอาญา

กำกับดูแลการประกอบธุรกิจที่มีเจตนาทุจริต ฉ้อโกง หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง ที่หลอกลวงเอาทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวง หรือบุคคลที่สาม

ในทางกฎหมายนั้น ความผิดฐานฉ้อโกง เป็นความผิดที่ยอมความได้ ซึ่งประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ต้องเป็นการหลอกลวงด้วยข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง ดังนั้น การซื้อขายแล้วไม่ส่งของให้ ต้องมีเจตนาทุจริตด้วย นั่นหมายความว่า หากเป็นเพียงการซื้อขาย แต่ขณะทำสัญญานั้น เป็นการทำสัญญาจริง มีของที่จะส่งมอบจริง แต่ภายหลังไม่มีของดังกล่าว จึงไม่ได้ส่งมอบกัน กรณีนี้เป็นเพียงการผิดสัญญาซื้อขาย ที่ผู้ขายจำต้องมีหน้าที่ในการส่งมอบของที่ผู้ซื้อได้สั่งซื้อนั้น แต่ในกรณีที่มีการหลอกลวง ซื้อขายทาง online นั้น แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้ขายนั้น มีเจตนาที่จะไม่ส่งมอบสินค้านั้นตั้งแต่แรก แต่ประกาศใน เว็บไซต์ให้คนเข้ามาซื้อเพื่อประสงค์จะได้เงินของผู้สั่งซื้อโดยไม่ส่งของให้จึง เป็นความผิดฐานฉ้อโกง และหากกระทำโดยทั่วไปทาง online นี้ จึงเป็นความผิดที่ถือได้ว่าเป็นการฉ้อโกงประชาชน ซึ่งเป็นความผิดตามมาตรา 343 ซึ่งมีโทษสูงขึ้น

มาตรการที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเรื่องที่ พนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการมีภาระหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำการฉ้อโกง และในแม้จะสามารถนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ก็ตาม แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้น อาจไม่ได้รับการเยียวยาเพราะเมื่อมีการชำระเงินไปแล้ว และผู้กระทำความผิดได้นำเงินไปใช้ ก็ไม่สามารถที่จะนำมาคืนให้แก่ผู้เสียหายที่ถูกหลอกลวงเป็นจำนวนมากได้

ประเด็นสำคัญของการผู้บริโภคผู้ฉ้อโกงจากการซื้อขายทางโซเชียลมีเดีย

ในปัจจุบันการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และกลายเป็นสื่อกลางในการขายสินค้าประเภทต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องด้วยมีการประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการเดินทาง ทั้งสะดวกและรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องมีร้านค้า และไม่ต้องจัดเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้า กักตุนสินค้าเป็นครั้งละมาก ๆ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประหยัดต้นทุนทางธุรกิจได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงนิยมขายสินค้าผ่าน Facebook, Twitter, Instagram หรือโปรแกรมประยุกต์อย่าง แอปพลิเคชัน line และ WhatsApp กันมากขึ้น เพราะสามารถเข้าถึง

ผู้คนได้ทุกระดับ ทุกวัย การซื้อขายสินค้าผ่านทาง E-Commerce เป็นการทำสัญญาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การซื้อสินค้าผู้ซื้อจะต้องทำการตัดสินใจเอง โดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น จอคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรทัศน์ แท็บเล็ต หรือโฆษณาที่ผ่านทางเว็บไซต์อย่างเดียว ไม่ได้มีการติดต่อหรือพบปะเป็นการส่วนบุคคลกับผู้ประกอบการ อาจจะมีการถามตอบสินค้าในรูปแบบของกล่องข้อความ (Inbox) ซึ่งเป็นการแจ้งรายละเอียดสินค้า ราคา ยอดรวม พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินผ่านธนาคารเท่านั้น ไม่สามารถเห็นหรือได้สัมผัสกับตัวสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าตามร้านค้าปกติ ลักษณะเช่นนี้เองทำให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาของการไม่รู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญในการซื้อสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การไม่รู้ถึงตัวตนที่แท้จริงของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้สัญญา การไม่รู้ถึงรายละเอียดของสัญญา ตลอดจนการไม่รู้ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าที่เหมาะสม จึงนำมาสู่ประเด็นปัญหา เช่น

๑. การหลอกลวงขายสินค้า การไม่ได้รับสินค้า หรือการได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ
๒. การจัดส่งสินค้าระหว่างการขนส่งได้รับความเสียหายก่อนถึงมือผู้บริโภค

๑. การหลอกลวงขายสินค้า การไม่ได้รับสินค้า หรือการได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ

หลอกลวงขายสินค้า วิธีการหลอกลวงขายสินค้านี้มีมานาน ตั้งแต่สมัยโลกยังไม่มีอินเทอร์เน็ต พอถึงสมัยปัจจุบันวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเริ่มเจริญมากขึ้น ก็ได้มีการพัฒนาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขึ้นมา เพราะความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยี ความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าที่ง่าย รวดเร็ว ตัดปัญหาเรื่องของการเดินทาง บางครั้งยังได้สินค้าที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด เนื่องจากร้านค้าออนไลน์ไม่มีต้นทุนในการเปิดร้าน นอกจากนี้ การซื้อของผ่านระบบออนไลน์ในสินค้าบางประเภท เช่น กระเป๋า นาฬิกา เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ยังอาจทำให้ได้ของที่ทันสมัย โดยเฉพาะของที่ไม่มีร้านจำหน่ายในประเทศไทย ด้วยปัจจัยที่เข้าถึงง่ายสะดวกนี้เอง ทำให้ การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ในอีกด้านหนึ่ง การเติบโตของธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์ ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค สินค้าที่มีการขายผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนจะถูกหลอกลวงส่วนใหญ่ คือ สินค้าแบรนด์เนมที่มีราคาแพง เช่น กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ส่วนบริการออนไลน์ที่มักจะโดนหลอกลวง ได้แก่ การจองตั๋วเครื่องบิน และการจองทัวร์ ฯลฯ จึงเป็นเรื่องที่มีจรรยาบรรณหาโอกาสในการซื้อขายทางออนไลน์นี้ แสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการ และเมื่อมีคนเข้าไปทำธุรกรรมและซื้อสินค้าเหล่านั้น แต่ไม่ได้รับสินค้า กรณีดังกล่าว จึงเกิดปัญหา และสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก และความเสียหายดังกล่าวอาจเป็นเงินจำนวนสูง ถ้าสินค้านั้นเป็นที่นิยม เช่น ตุ๊กตาที่สั่งจากต่างประเทศ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาที่ยากต่อการป้องกัน เพราะการโพสต์ข้อความลงในระบบอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ที่โพสต์ข้อความสามารถโพสต์เข้ามาในเว็บไซต์หรือสร้างเว็บไซต์ได้เอง และเสนอขายสินค้าและบริการ โดยที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อไม่อาจทราบได้ว่า การเสนอขายสินค้านี้ดังกล่าวเป็นความจริงเพียงใด ซึ่งต่างจากการขายสินค้าหรือบริการที่มีร้านค้าหรือตัวแทนที่ถูกต้อง ผู้ซื้อสามารถติดตามตัวผู้ขายได้ หรือบริษัทที่ให้บริการได้ (ณรงค์ ใจหาญ) ส่วนข้อที่ยากไปกว่าการป้องกันคือ การตรวจสอบ

ว่า ใครเป็นผู้ดำเนินการ เพราะการซื้อขายในระบบอินเทอร์เน็ตนั้น การใช้ชื่อหรือข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต มักจะไม่ได้ใช้ชื่อจริง ดังนั้น การตรวจสอบของพนักงานสอบสวนจึงต้องแกะรอยจากบัญชีของผู้ขายที่ระบุให้โอนเงินไป แล้วจึงติดตามตัวผู้ที่กระทำความผิด แต่ในบางกรณี การติดตามเจ้าของบัญชีก็ไม่อาจได้ตัวผู้กระทำความผิดที่แท้จริงได้ เพราะบางคนมีการรับจ้างเปิดบัญชีธนาคารเพื่อให้มีการโอนเงินเข้าบัญชีดังกล่าว พนักงานสอบสวนจึงได้แต่เจ้าของบัญชีแต่ไม่ได้ผู้กระทำความผิดที่แท้จริง และในบางกรณีเงินที่ผู้เสียหายโอนไปแล้วก็นำไปใช้จนหมดไม่อาจนำมาเพื่อคืนให้แก่ผู้เสียหายได้

ข้อควรระวังจากการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์

1.การตรวจสอบบุคคลที่ขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก บางรายมีการจดทะเบียนในต่างประเทศ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทำให้ยากในการยืนยันตัวผู้กระทำความผิด ถึงแม้จะรู้ว่าเป็นผู้กระทำความผิด แต่ก็มีข้อสงสัยว่า อาจไม่ใช่ผู้กระทำความผิดตัวจริงก็เป็นได้

2.การร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ในประเทศไทยพนักงานสอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องออนไลน์ก็น้อย และส่วนใหญ่ก็ไม่เข้าใจวิธีการทำธุริกิจบนออนไลน์ ทำให้ไม่ยอมรับแจ้งความ สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องเร่งพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการให้เป็นธรรมกับผู้บริโภค

3.เมื่อถูกหลอกลวงจากการขายสินค้าหรือบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ IP หรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิด มีบุคลากรไม่เพียงพอ ทั้งจำนวน ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ไม่เท่าทันคนร้าย รวมถึงความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูลที่ทำให้ช้ากว่าคนร้ายเสมอกว่าจะตรวจสอบได้ก็เหลือแต่ร่องรอยไม่ทันอาชญากรรม

4.การยึดหรืออายัดทรัพย์สินของพวกฉ้อโกงประชาชน ก็เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก ต้องใช้อำนาจศาล พนักงานสอบสวนก็ไม่กล้าที่จะไปอายัดบัญชี กลัวเสี่ยงที่จะถูกฟ้องกลับ ดังนั้น ถึงแม้จะร้องทุกข์ดำเนินคดีกับพวกมิจฉาชีพเหล่านี้ได้ แต่ก็ไม่สามารถได้ทรัพย์สินเงินทองกลับคืนมาได้

5.ความยุ่งยากในการพิสูจน์ความผิดของผู้กระทำความผิด พวกหลอกลวงบนอินเทอร์เน็ต มักไม่ได้ทำงานคนเดียว มีทีมงานหรือตัวการร่วมกับผู้กระทำความผิดหลายคน แบ่งหน้าที่กันทำ บางคนอาจไม่รู้จักรัน หรือรู้จักกันเพียงชื่อเล่น หรือรู้จักกันทางออนไลน์ ไม่เคยเห็นหน้ากัน จึงเป็นการยากในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดคนร้าย ทำให้คนร้ายลอยนวลได้ง่าย มีความผิดตาม ป.อ.มาตรา 83 (มาตรา 83 ในกรณีความผิดใดเกิดขึ้นโดยการกระทำของบุคคลตั้งแต่

สองคนขึ้นไป ผู้ที่ได้ร่วมกระทำความผิดด้วยกันนั้นเป็นตัวการ ต้องระวางโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับความผิดนั้น)

6.คำขัดท้อระหว่างผู้กระทำความผิดด้วยกัน ไม่สามารถรับฟังเป็นพยานหลักฐานพิสูจน์ความผิดจำเลยได้โดยลำพัง ต้องมีพยานหลักฐานอื่นประกอบ และการหาพยานหลักฐานอื่นประกอบก็ไม่ใช่เรื่องง่าย ตาม ป.วิ.อ.มาตรา 227/1 (มาตรา 227/1 ในการวินิจฉัยชี้ขาดน้ำหนักพยานบอกเล่า พยานขัดท้อ พยานที่จำเลยไม่มีโอกาสถามค้าน หรือพยานหลักฐานที่มีข้อบกพร่องประการอื่นอันอาจกระทบถึงความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานนั้น ศาลจะต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง และไม่ควรเชื่อพยานหลักฐานนั้นโดยลำพังเพื่อลงโทษจำเลย เว้นแต่จะมีเหตุผลอันหนักแน่น มีพฤติการณ์พิเศษแห่งคดี หรือมีพยานหลักฐานประกอบอื่นมาสนับสนุน

พยานหลักฐานประกอบตามวรรคหนึ่ง หมายถึง พยานหลักฐานอื่นที่รับฟังได้ และมีแหล่งที่มาเป็นอิสระต่างหากจากพยานหลักฐานที่ต้องการพยานหลักฐานประกอบนั้น ทั้งจะต้องมีคุณค่าเชิงพิสูจน์ที่สามารถสนับสนุนให้พยานหลักฐานอื่นที่ไปประกอบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นด้วย

7.ขบวนการฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ต มีการคบคิดไตร่ตรองกันมาเป็นอย่างดี วางแผนในการหลอกลวง ทางหนีทีไล่ เตรียมการไว้ล่วงหน้า ยากที่จะสาวไปถึงตัวการใหญ่ รวมทั้งทรัพย์สินที่หลอกลวงได้จากผู้เสียหายก็มีการยกย้ายถ่ายเทแบบรวดเร็ว

8.คำแนะนำเมื่อถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต ควรรวบรวมพยานหลักฐานให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อใช้พิสูจน์ความผิดของคนร้าย เช่น ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต บันทึกเสียงคำสนทนา ยิ่งหลายครั้งยิ่งดี เบอร์โทรศัพท์ที่คนร้ายใช้ ซึ่งส่วนใหญ่เติมเงินและเปลี่ยนเบอร์ไปเรื่อยๆ พยานบุคคล หมายถึงผู้เสียหายคนอื่นๆ ควรจะรวมตัวกันเพื่อแสดงให้เห็นว่าคนร้ายมีพฤติการณ์ในการฉ้อโกงประชาชน พยานเอกสารต่างๆ เช่น เลขที่บัญชีของคนร้าย ใบสลิปการโอนเงิน เพื่อพิสูจน์เกี่ยวกับการส่งมอบทรัพย์สิน พยานวัตถุเกี่ยวกับสินค้าหรือภาพถ่าย หรือวิดีโอที่เกี่ยวกับการกระทำของคนร้ายในการฉ้อโกง ถ้ามีพยานหลักฐานมั่นคงเพียงพอรับฟังได้โดยปราศจากข้อสงสัย ก็สามารถที่จะพิสูจน์ความผิดของคนร้ายได้

9.การป้องกันมิให้ถูกหลอกลวงจากพวกฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ต ง่ายนิดเดียว ไม่ควรซื้อขายสินค้าที่ลดราคามาก ๆ ทางอินเทอร์เน็ต ควรซื้อสินค้าด้วยตนเองที่ร้านหรือโชว์รูม หรือห้างสรรพสินค้า หรือติดต่อกับผู้ขายโดยตรง อย่าชำระเงินค่าสินค้าทางอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะได้รับสินค้า อย่าไว้วางใจคนง่าย โดยเฉพาะเพื่อนฝูงที่อาศัยความไว้วางใจ หลอกลวงเราหรือเพื่อนฝูงเรา อาจจะถูกหลอกลวงไปอีกที

10.การถ่ายภาพกับบุคคลอื่น สำหรับผู้ที่มีชื่อเสียงก็ต้องระมัดระวัง เพราะอาจจะมียาฉ้อไปแอบอ้างและเมื่อพบสิ่งผิดปกติ ต้องแจ้งความดำเนินคดีตามกฎหมายทันที มิฉะนั้น อาจจะกลายเป็นตัวการร่วมกระทำความผิดเหมือนกับที่เป็นข่าว

วิธีป้องกันการโดนหลอกจากการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์

ผู้บริโภคควรให้เวลากับการศึกษาข้อมูลของสินค้า ความน่าเชื่อถือของผู้ขายและสินค้าที่ขายก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยมีวิธีการง่ายๆ คือ

1.ตรวจสอบเว็บไซต์ของร้านค้าว่ามีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกระทรวงพาณิชย์หรือไม่ การตรวจสอบนี้จะทำให้ผู้บริโภคสบายใจได้ในระดับหนึ่ง เพราะการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้จัดต้องเป็นเจ้าของร้านค้าออนไลน์ ต้องมีการระบุข้อมูลส่วนตัวต่างๆ เพื่อขอขึ้นจดทะเบียน ซึ่งถ้าหากเป็นมิฉฉาชีพคงจะไม่อยากแสดงตัวตน ให้ผู้อื่นรู้ สังเกตได้จากหน้า Contact Us ในการจดทะเบียนผู้ขายจะได้รับเลขรหัสทะเบียน และจะมีการแสดงสัญลักษณ์ทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.เลือกร้านค้าที่มีเสียงตอบรับในทางที่ดี วิธีสังเกตง่ายๆคือร้านค้าที่มีเสียงตอบรับที่ดี ให้ดูจากหน้ากระทุ้ (Webboard) หรือจำนวนการส่งสินค้า การรีวิว (Review) จากลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากทางร้านว่าเป็นอย่างไร

3.เลือกซื้อสินค้าในเว็บไซต์ที่มีอายุการขายอย่างน้อย 1 ปี โดยผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ง่ายๆผ่านทาง <http://www.seologs.com/dns/domain-check.html> โดยการใส่ชื่อเว็บไซต์นั้นๆลงไป

4.ตรวจสอบการตอบคำถามของผู้ขายสามารถตรวจสอบได้จากการตอบคำถามในกระทุ้ (Webboard) ว่าผู้ขายหมั้นตอบคำถามของลูกค้าหรือไม่ มีการตอบคำถามอย่างไร และเอาใจใส่ลูกค้าหรือไม่ หากในกระทุ้มีลูกค้าเข้ามาคุยเป็นจำนวนมาก แล้วผู้ขายมีการให้ความใส่ใจในการตอบคำถามของลูกค้าที่ดี ผู้บริโภคก็สามารถมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่าปลอดภัย

5.ดูเงื่อนไขการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขายเนื่องจากการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ หากสินค้ามีปัญหาไม่ว่าจะเป็นการส่งที่ผิดพลาดหรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ทางร้านจะมีการรับประกันหรือสามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หรือไม่ ระยะเวลาในการรับประกันมีมากน้อยเพียงใด หากทางผู้ขายไม่ได้ระบุไว้ ผู้บริโภคก็ควรถามให้เข้าใจ และชัดเจนก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในทางที่ดีควรสอบถามผ่านทาง เว็บบอร์ดหรืออีเมล เพื่อจะได้มีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่ควรถกของซื้อขายกันทางโทรศัพท์

6.สินค้าที่สนใจจะซื้อไม่ควรเป็นสินค้าที่ผิดกฎหมาย เช่น ซีดีเถื่อน สินค้าปลอม สินค้าผิดกฎหมาย หรือสินค้าที่มีราคาสูงมากๆ ถ้าไม่ใช่สินค้าพวกนี้ก็ต้องกังวลใจมากมาย เพราะปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดกับสินค้าประเภทนี้

ทำไมการซื้อสินค้าออนไลน์ถึงได้รับความนิยมมากขึ้น?

อินเทอร์เน็ตช่วยให้ทุกคน สามารถซื้อสินค้าและชำระเงินได้จากทุกที่ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต จากนั้นสินค้าที่สั่งซื้อก็จะถูกจัดส่งมาถึงหน้าประตูบ้านอย่างรวดเร็ว ในอดีตอาจต้องใช้เวลานานกว่าที่จะได้รับสินค้าหายากที่สั่งซื้อจากต่างประเทศ แต่ขณะนี้การซื้อสินค้าสามารถทำได้ภายในเวลาไม่กี่วัน สะดวก ง่ายและโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมากมาย คือสาเหตุสำคัญที่คนเลือกซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เคยได้รับโฆษณาประเภทที่เรียกกันว่าขายถูก หรือแถมอย่างเหลือเชื่อ ถึงเราจะสนใจมันแค่ไหน แต่ขอให้ระวังเอาไว้เพราะนั่นอาจเป็นกลลวงก็ได้ แต่ก็อาจมีเว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์ยอดนิยมหลายแห่งที่มักจะมอบส่วนลดหรือให้ของแถมพิเศษแก่ลูกค้า ดังนั้นคุณจึงต้องพิจารณาเว็บไซต์ต่างๆ ให้รอบคอบก่อนที่จะทำการสั่งซื้อ อาจด้วยการค้นหาคำวิจารณ์และความคิดเห็นจากแหล่งอื่นๆ และที่สำคัญคือความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ที่คุณกำลังจะซื้อสินค้า ด้วยความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยี หรือจะเป็นความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ที่ง่าย รวดเร็ว หมดปัญหาการเดินทาง และในบางครั้งก็จะได้สินค้าที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด เนื่องจากการขายสินค้าออนไลน์ไม่จำเป็นต้องมีต้นทุนในการเปิดร้าน บางครั้งอาจจะได้สินค้าที่ทันสมัยหรือสินค้าที่ไม่มีร้านขายในประเทศ ทำให้ทุกวันนี้การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมกันอย่างมาก แต่ก็มีข้อเสียของการซื้อสินค้าผ่านโลกออนไลน์ก็มีมาก ที่พบบ่อย ๆ เช่น ได้สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ สินค้าไม่มีคุณภาพ ถูกผู้ขายหลอกลวง ฯลฯ และในปัจจุบันยุควิกฤติน้ำมันแพง ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อที่ชอบเดินทางจับจ่ายใช้สอยคงต้องคิดหนักกันหน่อย การซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต คงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อหันมานิยมใช้บริการ แม้วิธีซื้อของแบบนี้ไม่ได้เป็นวิธีการซื้อแบบใหม่ แต่นักธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ ยืนยันว่าด้วยวิกฤติการเดินทางที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นแบบนี้การซื้อขายในอินเทอร์เน็ตจะได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะไม่เพียงแค่ประหยัดเวลาในการเดินทางไปเลือกซื้อแล้ว สินค้ามากมายทั่วโลกมีให้เลือกสรรตามความต้องการเพียงแค่มียินเทอร์เน็ต แม้ว่าธุรกิจการซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ไม่ได้เป็นสิ่งแปลกใหม่ในปัจจุบัน แต่ในเมืองไทยยังได้รับความนิยมน้อย อาจเนื่องมาจากระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังเข้าไม่ถึงประชาชนหมู่มาก

การซื้อขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียนี้ เป็นการประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยข้อเด่นของธุรกิจรูปแบบนี้ คือ สามารถลดค่าใช้จ่าย ข้อดีตรงนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ สำหรับพฤติกรรมการซื้อขายของผู้ประกอบการแบบนี้เป็นการเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง เพราะผู้ประกอบการบางรายไม่แสดงรูปภาพสินค้า หรือนำภาพถ่ายสินค้าที่ไม่ตรงกับของจริงมาแสดงแทน และยังแจ้งรายละเอียดข้อมูลสินค้าน้อย เพื่อเป็นการจูงใจผู้บริโภคแทน เมื่อผู้บริโภคตกลงซื้อสินค้าก็จะต้องโอนเงินเต็มจำนวน หรือเงินมัดจำผ่านธนาคารก่อนแล้วจากนั้นถึงจะจัดส่งสินค้าไปให้ผ่านทางการขนส่ง เช่น รถทัวร์ หรือไปรษณีย์ เมื่อผู้บริโภคโอนเงินให้แล้วก็ปิดโทรศัพท์หนี หรือบางรายอาจจะส่งสินค้าที่ไม่ตรงตามที่ประกาศไว้ หรือส่งสินค้าที่ขาดคุณภาพ ชำรุดเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคก็เป็นได้

ข้อดีและข้อเสียของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อดี

- ประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางไปซื้อสินค้า เพียงแค่เลือกซื้อผ่านเว็บไซต์เท่านั้น
- ประหยัดเวลาในการติดต่อ แค่ใช้เวลาไม่นานแค่เพียงไม่กี่วินาทีเราก็สามารถติดต่อซื้อสินค้าได้
- การเปิดร้านค้าในอินเทอร์เน็ตเป็นการขยายตลาดสู่ทั่วโลก ไม่จำกัดเฉพาะแค่ในประเทศ และยังทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการได้เลือกซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้น
- ผู้ขายสามารถเปิดร้านได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด และผู้บริโภคก็สามารถซื้อสินค้าได้ทุกวัน

ข้อเสีย

- ผู้ซื้ออาจไม่แน่ใจว่าสั่งซื้อแล้วจะได้รับสินค้าจริง หรือได้รับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง หรือสินค้าชำรุดเสียหายหรือสูญหาย
- สินค้าอาจเป็นสินค้าที่ไม่ผ่านการทดสอบ หรือสินค้าไม่มีคุณภาพ
- เสี่ยงต่อการถูกฉ้อโกง หรือถูกโกงราคาหรือถูกหลอกลวงได้ง่าย
- ข้อมูลสินค้าบางอย่างอาจมีการโอ้อวดคุณภาพสินค้าเกินจริง โดยที่เราไม่สามารถตรวจสอบได้
- ในระบบกฎหมายของไทย ยังไม่มีการให้ความคุ้มครองอย่างทั่วถึงเพียงพอ ความปลอดภัยในข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจึงยังไม่ปลอดภัยพอ (จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

๒. การจัดส่งสินค้านระหว่างการขนส่งได้รับความเสียหายก่อนถึงมือผู้บริโภค

5 คำแนะนำเบื้องต้นเมื่อพบว่าพัสดุมีปัญหา

**ขอบเขตความรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหายในระหว่างการขนส่ง
(บริษัทไปรษณีย์ไทย)**

ในกรณีส่งสินค้าแล้วสูญหายหรือเสียหายโดยการขนส่ง ทางบริษัทไปรษณีย์ไทยจะเป็นคนดำเนินการชดเชยค่าเสียหายให้กับลูกค้า โดยทางไปรษณีย์จะชดเชยให้ได้ดังนี้

✦ สำหรับการจัดส่งพัสดุลงทะเบียน ไปรษณีย์จะชดเชยให้เป็นเงินตามมูลค่าสินค้าจริง แต่ไม่เกิน 300 บาท

✦ สำหรับการจัดส่งพัสดุด่วนพิเศษ (EMS) ไปรษณีย์จะชดเชยให้เป็นเงินตามมูลค่าสินค้าจริง แต่ไม่เกิน 1,000 บาท

หมายเหตุ การชดเชยจะทำต่อเมื่อส่งเรื่องสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์และเรื่องสิ้นสุดลงแล้ว เท่านั้น โดยใช้เวลาในการสอบสวนประมาณ 30 วัน การชดเชยถือเป็นที่สุดไม่สามารถร้องเรียนใดๆ ได้อีก

ถ้าท่าน**ไม่ได้รับสินค้า**หลังจากทางร้านแจ้งเลขที่พัสดุให้ทราบ **นานเกิน 7 วัน** ท่านสามารถนำเลขที่พัสดุที่ทางร้านแจ้งให้ไปตรวจสอบกับที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางได้ หรือโทรสอบถามได้ที่ Call Center ของไปรษณีย์ที่เบอร์ **1545**

หากมีการตกลงของสินค้า การค้างส่ง หรือ มีการแกะพัสดุก่อนถึงมือท่าน ให้รีบติดต่อไปที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางภายใน 7 วัน

๙. บทสรุป

คือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนนับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้นผู้ประกอบการการค้าและผู้ประกอบการธุรกิจโฆษณาได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบภาวะตลาด และความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้นในบางกรณีแม้จะมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการการค้าหรือผู้ประกอบการโฆษณาเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ย่อมจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการไม่คุ้มค่า และผู้บริโภคจำนวนมากไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้ และในบางกรณีก็ไม่อาจระงับหรือยับยั้งการกระทำที่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ทันทั่วทั้งที่ สมควรมีกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไป โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการการค้าและผู้ประกอบการโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

บรรณานุกรม

<http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=9980>

<http://www.thairath.co.th/content/372421>

<http://www.siamrath.co.th/web/?q=%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%89%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B9%82%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87-online>

<http://www.spicydog.org/forum/index.php?s=e90a25f3ae087cf85eca343f1f785e45&showtopic=777&pid=1065&st=0&#entry1065>

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%93%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%A2%E0%B9%8C%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%87%E0%B8%81%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B9%8C>

คณะวิชาการ, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ เอกเทศสัญญา ลักษณะ ๔ เช่าทรัพย์สิน , หน้า ๑๔๐, ห้างหุ้นส่วน จำกัด พิมพ์อักษร : กรุงเทพฯ

คณะวิชาการ, ประมวลกฎหมายอาญา บรรพ ๓ เอกเทศสัญญา ลักษณะ ๔ เช่าทรัพย์สิน , หน้า ๑๔๐, ห้างหุ้นส่วน จำกัด พิมพ์อักษร : กรุงเทพฯ