

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการค้ำครองผู้บริโภคน
ในคณะกรรมการการค้ำครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๔๐
วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมกรรมการ N 409 ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

คณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการค้ำครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการค้ำครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงการขายสินค้าออนไลน์ทำให้ผู้บริโภคเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งปัจจุบันมีประชาชนได้รับความเดือดร้อนในเรื่องดังกล่าวจำนวนมาก อาทิ ขายของออนไลน์ หลอกโอนเงินแล้วไม่มีสินค้าจริง ขายสินค้าไม่ตรงปก สั่งซื้อสินค้าแบรนด์เนมแต่กลับได้สินค้าปลอม บริษัทขนส่งมาเคาะประตูบ้าน หลอกให้รับพัสดุผิดกฎหมาย

จากผลการประชุมสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑) ผู้แทนเลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภค ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นตัวแทนผู้บริโภคนมีอำนาจค้ำครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในทุกด้านรวมทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการค้ำครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐและเอกชน

(๒) สบอ.ทำงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการค้ำครองผู้บริโภค ในการรับเรื่องร้องเรียนการถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภคจะดำเนินการ ๒ รูปแบบ คือ ๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน และ ๒. การเฝ้าระวังไม่ให้เกิดการหลอกลวง

๒) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ธนาคารแห่งประเทศไทยมีหน้าที่กำกับดูแลบัญชีธนาคารที่การซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ โดยต้องเป็นบัญชีที่สามารถยืนยันตัวตนหรือ Know Your Customer คือ กระบวนการในการทำความรู้จักลูกค้าที่สามารถ ระบุตัวตน และพิสูจน์ตัวตนได้อย่างถูกต้อง

(๒) แนวคิดการกำหนดบัญชีชื่อตัวลักษณะ เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหา ที่ช่วยให้ทราบว่ามี การเปิดขายสินค้าจริง ซึ่งต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบออกกฎเกณฑ์ในการขึ้นทะเบียนขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากนั้นจึงจะสามารถนำหลักฐานการขึ้นทะเบียนไปขอเปิดบัญชีที่ธนาคารได้ มีการยืนยันตัวตนผ่านระบบ KYC

๓) ผู้แทนอัยการสูงสุด ชี้แจงว่า การฟ้องคดีเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ กรณีความเสียหายทางแพ่ง สำนักงานคณะกรรมการค้ำครองผู้บริโภคจะทำคำร้องตามมาตรา ๔๔ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ส่งมาที่สำนักงานอัยการโดยจะรับเป็นคดีแพ่งผู้บริโภค ซึ่งสำนักงานอัยการมีนายอสาซึ่งเป็นการจัดหาทนายให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหากประชาชนไม่สามารถหาทนายได้ กรณีประชาชนมาติดต่อฟ้องคดีเองโดยตรงสำนักงานอัยการจะดำเนินการฟ้องคดีให้ สำหรับการปรึกษาคดีจะเน้นการไกล่เกลี่ยคดีเป็นหลัก ซึ่งอัยการจะมีสำนักงานไกล่เกลี่ยคดีทั่วประเทศ หากเป็นคดีหลอกลวงฉ้อโกงการซื้อขายออนไลน์ จะแนะนำให้ไปแจ้งความดำเนินคดีอาญากับเจ้าหน้าที่ตำรวจตามกฎหมายอาญาก่อน

๔) ผู้แทนผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงกันเพื่อขออายัดบัญชีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และสมาคมธนาคารไทย

(๒) ควรดำเนินการปราบปรามบัญชีที่เปิดโดยไม่สุจริตหรือบัญชีม้า โดยจัดเป็นวาระแห่งชาติ เนื่องจากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งบัญชีม้าเป็นบัญชีที่มีฉ้อโกงใช้ให้ผู้เสียหายโอนเงินโดยโอนผ่านบัญชีม้า ซึ่งคนร้ายได้เงินไปแล้วติดตามเอาเงินคืนยากมากเนื่องจากมีการโอนออกไปยังบัญชีอื่นอย่างรวดเร็ว

(๓) การซื้อขายสินค้าผ่าน Page Facebook ทาง Application Line หรือทางอื่นใดที่มีการพูดคุยกันทางช่องทางส่วนตัว มีการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์มากอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งคนร้ายใช้ช่องว่างทางกฎหมายหลอกลวงประชาชน

๕) ผู้แทนเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ชี้แจงว่า ควรมีการดำเนินการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน อาทิ การใช้ชื่อ บัญชี ข้อมูล เอกสาร บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ชิมนาร์ดโทรศัพท์ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือหลักฐานอื่นของบุคคลอื่น ใช้หลอกลวงทำธุรกรรมซื้อขายออนไลน์ หรือการยอมให้บุคคลอื่นใช้ชื่อ บัญชี ข้อมูล เอกสาร หรือการเป็นธุระจัดหารวบรวมซื้อขายจำหน่าย บัญชีข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงการดำเนินการอายัดบัญชีต้องมีกฎหมายที่บัญญัติให้อำนาจอย่างชัดเจน

๖) ผู้แทนเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) การลักลอบขายสิ่งเสพติด ผู้ค้าจะเข้าไปในสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นสาธารณะ มีการโพสต์ที่ชัดเจน หรือใช้ข้อความที่เป็นรหัส (Code) ที่รู้กันว่ามี การบอกขายสิ่งเสพติด ในส่วนของการตกลงซื้อขาย คู่ค้าจะไปคุยกันอีกครั้งในวงปิดที่เป็นส่วนตัวระหว่างคู่ค้า อาทิ ตกลงกันทาง Application LINE

(๒) การซื้อขายยาเสพติดส่วนใหญ่แล้วเมื่อมีการหลอกลวงหรือฉ้อโกงกันก็จะไม่มีใครกล้าแจ้งความหรือร้องเรียน จากการที่เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. คอยจับตาดู (Monitor) พบว่า มีจำนวนกว่า ๒,๐๐๐ บัญชี มีการติดต่อซื้อขายยาเสพติดกันผ่านทางบัญชี App Twitter, Facebook, Instagram ส่วนใหญ่ซื้อขายยาไอซ์ กัญชา และยาบ้า

๗) ผู้แทนกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ชี้แจงว่า บริษัทฯ มีอำนาจสิทธิขาดในการนำส่ง รับ รวบรวม หรือส่งมอบจดหมายหรือไปรษณียบัตรตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช ๒๔๗๗ มาตรา ๕ มาตรา ๖ มาตรา ๗ ประกอบมาตรา ๔ แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๖ และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่ได้เป็นหน่วยงานควบคุมกำกับดูแลหรือกำหนดกฎเกณฑ์ข้อบังคับเกี่ยวกับการขนส่งในภาพรวม เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในสถานะผู้ประกอบการให้บริการขนส่งรายหนึ่งเท่านั้น

๘) ผู้แทน Lazada ชี้แจงว่า

(๑) การสมัครร้านค้าบน Lazada การเอกสารยื่นสมัครเป็นผู้ขายใช้ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นคำขอไปจนถึงการอนุมัติเปิดร้านเป็นเวลาประมาณ ๒ - ๓ วัน กรณีเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลใช้หลักฐานบัตรประชาชน สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร ถ้าเป็นบุคคลธรรมดารูปถ่ายต้องชัดเจน โดยชื่อบัญชีธนาคารและบัตรประชาชนต้องเป็นชื่อเดียวกัน

(๒) ปัญหาการซื้อสินค้าแล้วไม่ตรงปกหรือเรื่องอื่น ๆ จะมี Customer Service ที่ดำเนินการรับเรื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งผู้ซื้อสามารถแจ้งได้ใน Chat ภายใน Application เพื่อเจ้าหน้าที่ติดตามดูแลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ หรือส่งเรื่องผ่านทางอีเมล (E-mail) ได้

(๓) ปัญหาสิ่งซื้อสินค้าแบรนด์เนมแล้วได้ของปลอม Lazada จะมีโปรแกรมดูแลการขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา มีการเปิดช่องทางให้เจ้าของลิขสิทธิ์แจ้งการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ได้โดยได้จัดทีมงานเจ้าหน้าที่ของ Lazada มาดูแลรับเรื่องนี้โดยตรง

(๔) กรณีสั่งซื้อสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง การให้เปิดดูสินค้าก่อนการจ่ายเงินนั้น เนื่องจากผู้รับขนส่งสินค้าไม่ใช่ผู้ขายสินค้าที่จะสามารถรับสินค้าคืนหน้างานได้ ซึ่งหน้าที่ของผู้รับขนส่งสินค้าคือขนส่งสินค้าให้ไปถึงมือผู้ซื้อเท่านั้น ดังนั้นควรสอบถามบริษัทรับจ้างขนส่งสินค้าถึงความเป็นไปได้ว่าจะมีการออกกฎระเบียบที่ให้พนักงานส่งสินค้าสามารถรับสินค้าคืนที่หน้างานได้หรือไม่ แต่ทั้งนี้ในส่วนของ Lazada มีระบบรับประกันสินค้าหากผู้ซื้อไม่พึงพอใจในสินค้านั้น ซึ่งไม่เป็นการกดดันให้ลูกค้าต้องยอมรับสินค้านั้นแต่อย่างใด

๙) ผู้แทน Shopee ชี้แจงว่า

(๑) การลงทะเบียนเป็นผู้ค้าใน Platform Shopee ต้องมีการลงทะเบียนยืนยันตัวตนคล้ายกับการลงทะเบียนใน Platform Lazada

(๒) กรณีการซื้อสินค้าแล้วได้สินค้าไม่ตรงปก หากผู้ซื้อไม่พอใจในสินค้าสามารถใช้ Program Shopee Guarantee ขอคืนเงินได้ภายใน ๑๔ วัน หากเป็นกรณีสั่งซื้อสินค้าแบบเก็บเงินปลายทางแล้วมีจฉฉอ้างว่าสินค้าส่งจาก Shopee ซึ่ง Shopee ดำเนินการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจในการหาข้อมูลผู้กระทำความผิด

(๓) นโยบายของ Shopee คือ สินค้าต้องห้ามจำหน่ายใน Platform ได้แก่ ยาเสพติดหรือยาประเภทอื่น ๆ ที่กฎหมายห้ามจำหน่ายทางช่องทางออนไลน์

(๔) กรณีผู้ขายเป็นชาวต่างชาติ Shopee จะให้ยื่นเอกสารหนังสือเดินทาง และชื่อบัญชีที่ใ้รับโอนเงินต้องเป็นบัญชีธนาคารในประเทศไทย จะไม่รับบัญชีธนาคารต่างประเทศ เนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความผันผวน

มติที่ประชุม

๑) เชิญ Lazada และ Shopee เข้าร่วมประชุมอีกครั้งในวันอังคารที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ เพื่อพิจารณาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ๑) หลักเกณฑ์การคัดกรองผู้ขาย ๒) การขึ้นทะเบียนผู้ขาย ๓) การขอคืนสินค้า ๔) การยืนยันตัวตนผู้ขาย ๕) มาตรการตรวจสอบสินค้าผิดกฎหมาย รวมถึงช่องทางการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และขอเอกสารใบอนุญาตประกอบกิจการ Platform Lazada และ Shopee พร้อมทั้งเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒) ให้ผู้แทนเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจัดส่งข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ๑) แนวทางการป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายยาเสพติดผ่านทางออนไลน์ ๒) สถิติการปราบปรามคดีที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายยาเสพติดทางออนไลน์

นางสาวชัชฎาภรณ์ ประยูรวงษ์
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม