

# มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ปาริชาติ สุริยะฉาย\*

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา เลื่อนฉวี\*\*

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิด และทฤษฎีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายต่าง ๆ และเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยได้มีการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 เพื่อใช้ในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในการกำกับดูแลบริการการชำระเงินที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย โดยมีการกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลด้วยการอนุญาตหรือขึ้นทะเบียน และบทกำหนดโทษ ผู้เขียนจึงสังเกตเห็นความสำคัญของปัญหาทางกฎหมายที่ใช้บังคับกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาการไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การจะคุ้มครองผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เมื่อเกิดปัญหาผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะที่ไม่สามารถต่อรองกับผู้ประกอบการได้จึงต้องอาศัยกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาดูแล แต่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้บริโภคนั้นก็ยังไม่สามารถคุ้มครองได้อย่างครอบคลุมและทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา 2) ปัญหาการไม่มีมาตรฐานการกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมแต่ละรายการ เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดทำและให้ความเห็นชอบนโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยไม่มีการกำหนดกรอบจำนวนเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมที่เป็นมาตรฐานให้แก่ผู้ประกอบการ ทำให้ธุรกิจประเภทเดียวกันไม่มีกรอบจำนวนเงินสูงสุดที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจ อันจะทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคในกรณีที่เกิดการทำธุรกรรมที่ผิดพลาด และ 3) ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการเยียวยาผู้บริโภค เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนด

\* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\* ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

กรอบระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีกรอบสูงสุดที่เป็นมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นการเร่งรัดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่าง ทันท่วงที

ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะให้บัญญัติกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ธุรกิจทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ โดยกำหนดแนวทางที่เหมาะสมเพื่อให้ ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินอย่างไร้ข้อกังวล มีการกำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งไม่เกิน 20,000 บาท เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดย วงเงินที่กำหนดนี้ถือเป็นมูลค่าที่เหมาะสม เนื่องจากหากเป็นการทำธุรกรรมที่มีมูลค่าสูง ควรใช้บริการจาก ธนาคารหรือสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือมากกว่า และกำหนดให้มีกรอบระยะเวลาสูงสุดในการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน โดยผู้ประกอบการให้บริการการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องแก้ไขข้อ ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเร่งรัดให้ ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

## **ABSTRACT**

The purpose of this thesis was to study the history of the electronic payment system, ideas and related law theories including other laws in Thailand and in foreign countries as well as a legislative problem analyzation and a proper solution to be used as an approach for a law amendment for the electronic payment system of Thailand.

The results of the study revealed that Thailand has legislated the Payment Systems Act, 2018 to govern the businesses with electronic payment services by the power of the Bank of Thailand (BOT) to make an allowance or registration and impose a penalty. I, therefore, am aware of the problems of the law used for the electronic payment in 3 topics. Firstly, there is no consumer protection law because the electronic payment services is a new technology to be used thus to protect the consumers, the expertise is needed. When there comes a problem which customers are unable to negotiate with the entrepreneurs the law is needed but the consumer protection law which has the responsibility to take care of the service users is unable to help extensively and promptly because it's needed to be taken care from the specialist. Secondly, there is no limit in each transaction since the rule has allowed the business committees to make or criticize their own risk management policy without setting the maximum credit limit as the transaction standard. When the businesses with the same kind have not set the maximum credit limit as a standard it brings about the business competition which leads to the risk for consumers in case of mistaking transaction. Lastly, there

is no rule on setting up the period of time to assist consumers since the rule said the entrepreneurs are freely able to determine the time period to offer the user assistance for the user complaints. When there is no maximum time period for user assistance as a standard to accelerate the period of time to offer a solution it leads to no problem solving promptly.

Thus I suggest to have an act to protect the electronic payment users which is the proper approach for the service consumers to be able to use the transaction services with no worries, set up the maximum credit limit for electronic payment service which it is not more than 20,000 baths per each transaction as the same standard due to its appropriate credit limit but if making transaction more than 20,000 baths should be done in a bank or a trusted financial institution and setting up the period of time to offer an assistance to a user for their complaints in 15 days after receiving the complaints to be the same standard and to accelerate a service provider to proceed solving problems immediately.

## 1. บทนำ

ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นผลให้ธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากรายงานธุรกรรมการชำระเงิน ประจำไตรมาส 1 ปี 2561 ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริการที่เติบโตเด่นชัดที่สุดยังคงเป็นบริการ โอนเงินและการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เนื่องด้วยการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม ประกอบกับมีความปลอดภัยทางการเงิน เนื่องจากไม่ต้องพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก ๆ ซึ่งเสี่ยงต่อการทำเงินสูญหาย อีกทั้งผู้ประกอบการก็ได้มีการจัดทำโปรโมชั่นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนลด หรือแถมสะสมเพื่อแลกของรางวัล ทำให้เป็นสิ่งที่จูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) ปัญหาการไม่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทยมีกฎหมายที่มุ่งเน้นในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ แต่ไม่มีมาตรการกำหนดให้คุ้มครองผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ ทำให้ฐานะของผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคไม่เท่าเทียมกัน ผู้บริโภคมีฐานะที่ด้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจในด้านความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยี หรือแม้แต่การทราบข้อมูลที่แท้จริงทางเศรษฐกิจของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องอำนาจในการต่อรอง จึงต้องมีการนำบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปมาใช้บังคับ ซึ่งไม่สามารถคุ้มครองผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ครอบคลุมเท่าที่ควร ประกอบกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินอาจเกิดจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่บุคคลทั่วไปไม่สามารถรับรู้ได้ นอกจากผู้มีความรู้ความชำนาญในด้านเทคโนโลยี ประกอบกับการที่จะคุ้มครองผู้ใช้บริการได้ จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในด้านดังกล่าว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปจึงสามารถนำมาบังคับใช้ได้บางส่วนแต่อาจจะใช้ระยะเวลา นานกว่าปกติ เนื่องจากต้องมีการขอข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุม และใช้ระยะเวลาการแก้ปัญหา นานกว่าที่ควรจะเป็นอีกด้วย

2) ปัญหาการไม่มีมาตรฐานในการกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละรายการ เนื่องจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้อำนาจเอกชนเป็นผู้กำหนดนโยบายมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยตนเอง ทำให้ธุรกิจประเภทเดียวกันเกิดความแตกต่างในการบริหารและจัดการความเสี่ยง การที่ผู้ประกอบการบางรายมิได้กำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือกำหนดวงเงินในมูลค่าสูงไว้ นั่น แม้ว่าจะก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค แต่ในการทำธุรกรรมทางการเงินในมูลค่าสูงก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงมากขึ้นด้วย ดังนั้น การทำธุรกรรมทางการเงินในมูลค่าสูงควรที่จะมีการควบคุมดูแลการดำเนินการที่มีความปลอดภัยและโปร่งใส ดังเช่นธนาคารที่มีกฎหมายควบคุมอย่างเข้มงวดและมีความน่าเชื่อถือมากกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย สะดวก และไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงได้

3) ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการเยียวยาผู้บริโภคประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลการให้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญหลายฉบับ แต่กฎหมายดังกล่าวมิได้มีหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองด้านการแก้ไขข้อร้องเรียนและเยียวยาผู้บริโภคที่ชัดเจน เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคย่อมต้องได้รับการเยียวยาจากผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะโดยผู้ประกอบธุรกิจเอง หรือจากกระบวนการทางกฎหมายในการฟ้องร้องโดยที่ศาลเป็นผู้ตัดสิน พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาเพื่อหาข้อยุติ แต่ก็ให้อำนาจแก่ผู้ประกอบธุรกิจในการใช้ดุลพินิจกำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจอาจกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขข้อร้องเรียนยาวนาน ผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะเสียเปรียบทางเศรษฐกิจ และไม่มีข้อมูลหลักฐานในการพิสูจน์การกระทำทุจริต ตลอดจนไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจต้องอดทนรอการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อการแก้ไขข้อร้องเรียนใช้เวลานานก็ทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายละเลยต่อการติดตามเรื่องร้องเรียนนั้น ส่งผลให้เกิดช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวได้

## 2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการคุ้มครองผู้บริโภค ที่กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคซึ่งได้รับการรับรองและคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อันมีทั้งหมด 5 ประการ ประกอบด้วย

สิทธิประการที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (Right to Information) คือ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการผ่านการโฆษณาหรือการแสดงฉลากของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค

สิทธิประการที่ 2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (Right to Freedom of Choice) คือ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค ปราศจากการกักขัง การจำกัด หรือการชักจูงใจอย่างใด ๆ อันไม่เป็นธรรม ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องไม่กระทำการใด ๆ อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่มีเสรีภาพในการเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการ หรือทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ภายใต้สภาพบังคับที่ต้องซื้อสินค้าหรือรับบริการตามเงื่อนไขที่กำหนด

สิทธิประการที่ 3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือรับบริการ (Right to Safety) คือ สิทธิที่จะรับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ สอดคล้องประโยชน์ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย หรือทรัพย์สิน ในกรณีที่ผู้บริโภคใช้สอยสินค้าหรือบริการตามคำแนะนำ

สิทธิประการที่ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (Right to Fairness for Contract) คือ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

สิทธิประการที่ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be heard and Right to Remedy) คือ สิทธิที่จะโต้แย้งหรือคัดค้านผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหรือเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในประการหนึ่งประการใด อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใด (รองศาสตราจารย์ ดร.นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์, 2560 : 33-35)

ทฤษฎีหลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (The autonomy of the will) กำหนดให้คู่กรณีมีเสรีภาพอย่างเต็มที่ในการทำสัญญา โดยรัฐจะไม่บัญญัติกฎหมายไปบีบบังคับการทำสัญญาของเอกชน ทำให้เอกชนสามารถวางกฎเกณฑ์ใช้บังคับแก่สัญญาของตนตามลำพัง (โชติศักดิ์ อาสภวิริยะ, 2540 : 12-13)

### 3. มาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ และของประเทศไทย

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศ พบว่า ในสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการออกกฎหมายคุ้มครองระบบการชำระเงิน (การกำกับดูแล) ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) (The Payment Systems (Oversight) Act, 2006) กำหนดให้ธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์ (Monetary Authority of Singapore: MAS) เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และเปิดช่องให้ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้ธนาคารสามารถประกอบธุรกิจให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยเรียกเงินอิเล็กทรอนิกส์ว่า “Stored Value Facility” หรือ “สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเก็บรักษามูลค่าของเงิน” โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกนอกเหนือจากเงินสด ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบทางกายภาพ หรืออยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการชำระค่าสินค้าและบริการตามจำนวนของมูลค่าที่ถูกเก็บรักษาไว้ และสามารถใช้ได้ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้บังคับกับสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ถือครองสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว จะทำการชำระราคาสินค้าหรือบริการแทนผู้ใช้บริการ (Section 2 (1)) ในด้านการควบคุมผู้ประกอบธุรกิจให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดหลักเกณฑ์มูลค่าของเงินที่ได้รับชำระมาล่วงหน้าจากผู้ให้บริการไว้ โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีวงเงินในการได้รับชำระจากผู้ให้บริการมาล่วงหน้าไม่เกิน 30 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 710,862,000 บาท) หากมียอดรวมมูลค่าของเงินที่ได้รับชำระมาล่วงหน้าจากผู้ให้บริการเกินกว่าที่ธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์กำหนด จะต้องได้รับการรับรองจากธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์ก่อนประกอบธุรกิจ (Section 33) ซึ่งหากฝ่าฝืนจะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 150,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 3,554,310 บาท) กรณีที่มีการกระทำความผิดซ้ำหรือต่อเนื่อง ระวางโทษปรับอีกไม่เกิน 15,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 355,431 บาท) โดยปรับเป็นรายวันหรือระหว่างวัน (Section 36 (1)) ในส่วนของการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์ได้ออกประกาศกำหนดให้ธุรกิจการให้บริการหรือการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการจัดให้ธนาคารเข้ามาเป็นผู้กำกับความรับผิดชอบในมูลค่าเงินที่ได้รับชำระมาล่วงหน้าเต็มจำนวน ซึ่งหากมีกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ล้มละลาย ผู้ใช้บริการสามารถโต้แย้งเอาที่ธนาคารผู้กำกับประกันได้ และกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments) ที่เรียกว่า “e-Payments User Protection Guidelines” โดยมีการกำหนดหน้าที่ของสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ (Responsible FI) ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้สถาบันการเงินที่รับผิดชอบต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนในลักษณะที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผล ต้องมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการแก้ปัญหาการร้องเรียนและการประเมินผลให้กับผู้ถือบัญชีในเวลาที่เหมาะสมและโปร่งใส (Section 4.9) ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้กำหนดระยะเวลาการสอบสวนข้อร้องเรียนของสถาบันการเงินที่รับผิดชอบไว้ 2 กรณี คือ กรณีที่เรื่องร้องเรียน

ดังกล่าวเป็นเรื่องที่ตรงไปตรงมา กำหนดระยะเวลาไว้ภายใน 21 วันทำการ และกรณีที่เกี่ยวข้องเรียนซับซ้อน ซึ่งอาจรวมถึงกรณีที่เกี่ยวข้องตามที่ทำธุรกรรมโดยมิได้รับอนุญาตมีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ หรือกรณีที่สถาบันการเงินที่รับผิดชอบไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอจากเจ้าของบัญชีเพื่อทำการสอบสวนให้เสร็จสิ้น กำหนดระยะเวลาไว้ภายใน 45 วันทำการ ทั้งนี้ สถาบันการเงินที่รับผิดชอบจะต้องแจ้งผลการสอบสวนและการประเมินความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจาให้แก่ผู้ให้บริการทราบ (Section 4.11) หากไม่เห็นด้วยกับการประเมินความรับผิดชอบของสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ ผู้ใช้บริการและสถาบันการเงินที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการต่อเพื่อเริ่มการแก้ไขข้อพิพาทรูปแบบอื่น รวมถึงการไกล่เกลี่ยโดยองค์กรอิสระที่กำกับดูแลการระงับข้อพิพาทสำหรับผู้ให้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ ที่เรียกว่า “The Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd: FIDReC” ที่สถาบันการเงินที่รับผิดชอบนั้นเป็นสมาชิกอยู่ (Section 4.12)

ในสาธารณรัฐเคนยา ได้มีการออกระเบียบระบบการชำระเงินแห่งชาติ ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) (The National Payment System Regulation, 2014) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุญาตและการกำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงิน การกำหนดระบบการชำระเงิน การกำหนดเครื่องมือการชำระเงิน และมาตรการป้องกันการฟอกเงิน และกำหนดให้ธนาคารกลางเคนยา (The Central Bank of Kenya) เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และได้ให้ความหมายของ “เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money)” ไว้ว่า มูลค่าทางการเงินตามที่ระบุไว้ในข้อเรียกร้องของผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้ (1) เก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือแม่เหล็ก (2) ออกเมื่อได้รับสกุลเงินของเคนยาหรือสกุลเงินอื่นใดที่ธนาคารกลางอนุมัติ และ (3) ยอมรับว่าเป็นวิธีการชำระเงินโดยบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ออก (Section 2) ซึ่งระเบียบ ฯ ดังกล่าว กำหนดให้ผู้ให้บริการชำระเงินต้องมีระบบที่สามารถใช้ในการตรวจสอบเส้นทางการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งหมดที่ถูกต้อง ครบถ้วน ในทุกรายการ ตั้งแต่ต้นทางของการโอนเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จนถึงปลายทาง (Section 29 (1)) กำหนดให้ผู้ให้บริการชำระเงินจะต้องเก็บรักษาทะเบียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรประจำตัวของลูกค้าทั้งหมดและจำนวนเงินที่อยู่ในบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของตน โดยจะต้องมีหมายเลขบัตรประจำตัวหรือหมายเลขหนังสือเดินทาง ทั้งนี้ ต้องมีการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระผ่านฐานข้อมูลระบบการทะเบียนประชากรแบบบูรณาการ (The Integrated Population Registration System database) หรือผ่านทางวิธีการอื่นที่ธนาคารกลางเห็นสมควร กรณีผู้ประกอบการให้บริการชำระเงินผ่านมือถือต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ลงทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้บริการและหมายเลข โทรศัพท์ มือถือของลูกค้าแล้ว (Section 12) นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดมาตรการในการกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมในแต่ละรายการไว้ไม่เกินเจ็ดหมื่นชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 22,260 บาท) และมียอดการรับ ภาระรายเดือนรวมกันไม่เกินหนึ่งล้านชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 318,000 บาท) โดยธนาคารกลางอาจอนุมัติวงเงินเพิ่มสูงขึ้นได้สำหรับประเภทของผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์และเปลี่ยนแปลงได้เป็นครั้งคราว (Section 43) กรณี

ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ธนาคารกลางอาจกำหนดเงินค่าปรับไม่เกินหนึ่งล้านชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 318,000 บาท) แก่ผู้ให้บริการชำระเงิน ผู้ดูแลผลประโยชน์ ตัวแทน หรือผู้ค้าเงินสด (Section 57) มีการกำหนดมาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระเงินจะต้องแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยต้องกำหนดกระบวนการเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่เพียงพอ และมีวิธีการสอบถามความคืบหน้าในการร้องเรียน มีหมายเลขอ้างอิงเรื่องการร้องเรียนหรือสิ่งระบุอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ทันที ตลอดจนต้องมีคำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและการตัดสินใจที่เกิดขึ้น กรณีลูกค้าไม่พอใจกับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนสามารถร้องต่อธนาคารกลางเคนยาได้ (Section 40) และมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระเงินจะต้องยื่นรายงานการร้องเรียนรวมถึงมาตรการในการแก้ไขที่ได้รับการแก้ไขแล้ว และที่ยังค้างอยู่ให้แก่ธนาคารกลางเคนยา ภายใน 10 วันนับจากสิ้นเดือนปฏิทิน (Section 29 (2))

ในสาธารณรัฐอินเดีย ได้มีการออกรัฐบัญญัติระบบการชำระเงินและการชำระบัญชี ค.ศ. 2007 (พ.ศ. 2550) (The Payment and Settlement Systems Act, 2007) เป็นกฎหมายที่จัดทำขึ้นเพื่อควบคุมและกำกับดูแลระบบการชำระเงินในสาธารณรัฐอินเดีย โดยให้อำนาจแก่ธนาคารกลางอินเดีย (The Reserve Bank of India: RBI) ในการควบคุมและกำกับดูแลระบบ โดยธนาคารกลางอินเดียได้ออกหนังสือเวียนในเรื่อง แนวทางนโยบายการออกและการดำเนินงานของเครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้าในอินเดีย (Master Circular–Policy Guidelines on Issuance and Operation of Pre-paid Payment Instruments in India) และให้ความหมายของ “เครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้า (Pre-paid Payment Instruments: PPIs)” ไว้ว่า เครื่องมือการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการโอนเงินเทียบกับมูลค่าที่เก็บไว้ในเครื่องมือดังกล่าว โดยมูลค่าที่เก็บไว้ในเครื่องมือดังกล่าวหมายถึง มูลค่าที่ผู้ถือจ่ายเป็นเงินสดโดยการหักบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้าสามารถแบ่งออกเป็น สมาร์ทการ์ด บัตรแถบแม่เหล็ก บัญชีอินเทอร์เน็ต กระเป๋าเงินอินเทอร์เน็ต บัญชีมือถือ กระเป๋าเงินมือถือ บัตรกำนัล กระดาษและเครื่องมือใด ๆ ที่สามารถใช้ในการเข้าถึงจำนวนเงินที่ชำระล่วงหน้า โดยหนังสือเวียนฯ ดังกล่าว กำหนดให้มีการวางระบบที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับแนวทางตามรัฐบัญญัติป้องกันการฟอกเงิน ค.ศ. 2002 (พ.ศ. 2545) (Prevention of Money Laundering Act, 2002) และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Section 6.1) อีกทั้งยังมีการกำหนดมูลค่าสูงสุดของเครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้า จะต้องไม่เกินห้าหมื่นรูปีอินเดีย (Section 7.1) (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 24,620 บาท) หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านรูปี (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 492,400 บาท) และในกรณีที่ฝ่าฝืนปฏิบัติตามคำสั่งต่อไปจะถูปรับเพิ่มซึ่งอาจเพิ่มถึง 25,000 รูปี (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 12,310 บาท) ทุกวันกรณีที่การฝ่าฝืนต่อเนื่อง (Section 26 (6)) กำหนดให้ผู้ออกเครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้าที่มีใช้ธนาคารจะต้องวางกลไกที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า และเผยแพร่สิ่งเดียวกันเพื่อ



ผลประโยชน์ของลูกค้า นอกเหนือจากการรายงานข้อร้องเรียนของลูกค้าในรูปแบบและความถี่ ตามที่ได้รับ คำสั่งแล้ว และจะต้องรายงานการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับเรื่องมือการชำระเงินล่วงหน้า (ถ้ามี) ที่ออกเป็นราย ไตรมาส กลวิธีของการถือ โกงพร้อมกับวิธีการเฉพาะที่ผู้กระทำความผิดนำมาใช้ หากทราบและวิเคราะห์ได้ (Section 14.2) นอกจากนี้ รัฐบาลยังกำหนดให้ผู้ให้บริการระบบต้องจัดเตรียมกฎหรือข้อบังคับ สำหรับการสร้างคณะผู้ตัดสินเพื่อตัดสินข้อพิพาทระหว่างผู้เข้าร่วมระบบ ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมระบบ ไม่พอใจคำตัดสิน หรือในกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้เข้าร่วมระบบและผู้ให้บริการระบบ หรือระหว่าง ผู้ให้บริการระบบ ข้อพิพาทดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังธนาคารกลางอินเดียเพื่อพิจารณาคำตัดสิน และการ ตัดสินของธนาคารกลางอินเดียถือเป็นที่สุด (Section 24)

ในประเทศไทย ได้มีการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ บริการ การชำระเงินภายใต้กำกับเป็นบริการการชำระเงินที่ต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีหรือได้รับการขึ้น ทะเบียนจากธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี บริการรับชำระเงินด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขาย สินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้ จึงเป็นบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่ต้องขออนุญาต มีการกำหนด กรอบหลักการในการกำกับดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านฐานะ ทางการเงิน ผู้ประกอบการต้องมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอต่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ด้าน ธรรมเนียม ผู้ประกอบการต้องมีการบริหารจัดการกิจการให้เป็นไปตามหลักธรรมเนียมที่ดี และดูแลให้ มีการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม ด้านการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย ผู้ประกอบการต้อง บริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบการ ประกอบธุรกิจ ซึ่งอย่างน้อยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด กล่าวคือ กำหนด นโยบายการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการการชำระเงินอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจ ขนาด ปริมาณธุรกรรม และความซับซ้อนของการให้บริการ รวมทั้งต้องมีการ กำหนดแนวทาง วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง ประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการที่ กำหนด และต้องรายงานผลการปฏิบัติตามดังกล่าวให้คณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการ หรือผู้บริหารที่ ได้รับมอบหมายทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม จัดให้มีแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity) ให้มีระบบงานที่สามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ กรณีผู้ประกอบการ บริการ การชำระเงินภายใต้การกำกับให้ผู้ให้บริการรายอื่นหรือบุคคลอื่น (Outsourcing) มาดำเนินการแทนในงาน ระบบสารสนเทศ รวมถึงงานที่มีผลกระทบต่อธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ผู้ ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับยังคงมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการในการให้บริการ ที่ต่อเนื่อง ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เสมือนกับเป็นการให้บริการโดยผู้ ประกอบธุรกิจเอง ด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการบริการการชำระเงินภายใต้กำกับต้องดูแลให้ ผู้ใช้บริการได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ เก็บรักษาข้อมูลความลับของผู้ใช้บริการ และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยกำหนดข้อตกลงในการให้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับและผู้ใช้บริการ ทั้งในกรณีปกติและกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กำหนดชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูล และระบุตัวบุคคลผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ โดยประกาศไว้ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง หรือวิธีการอื่นใดให้ผู้ให้บริการสามารถทราบได้ และจัดส่งประกาศค่าธรรมเนียมให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบกำหนดกรอบเวลาเพื่อหาข้อยุติข้อร้องเรียนหรือข้อโต้แย้ง ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีช่องทางและวิธีการสำหรับการรับข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีหมายเลข โทรศัพท์และที่อยู่สำนักงานหรือที่อยู่สำหรับติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อได้ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการและกรอบระยะเวลาเพื่อหาข้อยุติเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับต้องดำเนินการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งกำหนดเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าเมื่อมีการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้วความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นเกิดขึ้นเมื่อใด และหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้วใครเป็นผู้รับผิดชอบ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม บัญญัติขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยการกำหนดคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ และกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้า เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแล และประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง ประกอบด้วย 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยกรณีนี้ ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้ (มาตรา 4) กำหนดให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” และมีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องอีก 3 คณะกรรมการ ประกอบด้วยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ซึ่งเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใด

อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคร คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจในการแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล โดยให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

#### 4. วิเคราะห์ปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยต่างก็มีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น ๆ เป็นผู้ควบคุมและกำกับดูแล เพื่อให้การทำธุรกรรมดังกล่าวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้บริโภค อย่างไรก็ดี ในประเทศไทยยังมีประเด็นปัญหาทางกฎหมายอยู่ ดังนี้

ประเด็นแรก การไม่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทยไม่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ แต่กลับมีการนำบทบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปมาบังคับใช้ ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมเท่าที่ควรจะเป็น กล่าวคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นการที่รัฐเข้าไปดูแลผู้บริโภคในเรื่องการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำละเมิด เพื่อช่วยลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ แต่การนำพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวมาบังคับใช้กับการเยียวยาการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น เนื่องจากธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ ประกอบกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินอาจเกิดจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งการที่จะคุ้มครองผู้ใช้บริการได้ จำเป็นที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในด้านดังกล่าว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปอาจนำมาบังคับใช้ได้ แต่อาจจะใช้ระยะเวลาานกว่าปกติ เนื่องจากต้องมีการขอข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้การคุ้มครองผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ระยะเวลาการแก้ปัญหาานานกว่าที่ควรจะเป็น ผู้เขียนเห็นควรให้มีการ

ตรากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเฉพาะ  
ขึ้น เพื่อให้สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเฉพาะ  
เชี่ยวชาญได้รับความเสียหายได้อย่างทันเวลา และเป็นตัวกลางในการดำเนินการให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งเป็น  
ประชาชนทั่วไป เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบโครงสร้างของต่างประเทศและของประเทศไทย พบว่า ใน  
สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐเคนยา และสาธารณรัฐอินเดีย ได้กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำ  
ธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้บริการธุรกรรมดังกล่าวได้รับความคุ้มครองอย่าง  
ครอบคลุม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค จึงต้องมีแนวทางที่  
เหมาะสมเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินอย่างไร้ข้อกั้วล ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดถึงสิทธิ  
ในการได้รับการชดเชยค่าเสียหาย หรือการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภค และ  
ร้านค้า หรือการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ และการเปิดช่องให้ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องในกรณีที่เกิดข้อ  
พิพาทหรือละเมิดได้ ผู้เขียนเห็นควรให้บัญญัติกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรม  
ทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ โดยมุ่งเน้นกฎหมายที่สามารถคุ้มครองและมี  
วัตถุประสงค์ในการก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ  
อิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นที่ 2 การไม่มีมาตรฐานในการกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ  
อิเล็กทรอนิกส์แต่ละรายการ เห็นได้ว่าพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 บัญญัติให้ธนาคารแห่ง  
ประเทศไทยกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการการชำระเงินซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย  
ก็กำหนดแต่เพียงให้ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดในธุรกิจของตนเอง แต่ไม่ได้กำหนดรายละเอียดของการ  
บริหารความเสี่ยงอย่างเฉพาะเจาะจงในเรื่องของการจำกัดวงเงินในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง นอกจากนี้ การ  
กำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันแต่ละรายก็ไม่มีมาตรฐาน  
เดียวกัน บางบริษัทยอมรับความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สูง บางบริษัทยอมรับความเสี่ยงในการ  
ทำธุรกรรมทางการเงินได้ต่ำ ในบริษัทที่ยอมรับความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สูงนั้น ก็ไม่มี  
หลักประกันที่จะสามารถประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ  
อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการโดน  
โจรกรรมระบบ ผู้ใช้บริการถูกดึงเงินออกไปจากระบบโดยการชำระเงินนั้นไปไม่ถึงผู้รับชำระเงิน เช่นนี้เมื่อ  
เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินในมูลค่าสูงก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคต้องสูญเงินใน  
จำนวนมากไปโดยที่ผู้ใช้บริการมิได้มีนโยบายในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และไม่มีหลักประกัน  
ความปลอดภัยในจำนวนเงินของผู้บริโภคที่ได้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้  
ผู้บริโภคไม่ได้รับความปลอดภัยทางการเงินในการใช้บริการดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่ไม่มี  
มาตรฐานในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประเภทเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม

ในการประกอบธุรกิจ เกิดการแข่งขันทางการค้าขึ้น และผู้ประกอบการอาจกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้นไปจนถึงถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้บริโภค ผู้เขียนเห็นควรมีการกำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละรายการ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันของการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยการจำกัดวงเงินสูงสุดจะต้องมีมูลค่าไม่สูงจนเกินไป เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีมูลค่าสูงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบการทำธุรกรรม และมีหลักฐานในการทำธุรกรรม เพื่อเป็นสิ่งยืนยันให้แก่ผู้บริโภค การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีมูลค่าสูงจึงควรที่จะดำเนินการทางธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับความน่าเชื่อถือ และมีกฎหมายคุ้มครองที่เข้มงวด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกฎหมายของต่างประเทศ พบว่า ในสาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์มูลค่าของเงินที่ได้รับชำระมาล่วงหน้าจากผู้ให้บริการ โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีวงเงินในการรับชำระจากผู้ให้บริการมาล่วงหน้าไม่เกิน 30 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์เท่านั้น (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 710,862,000 บาท) หากผู้ประกอบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มียอดรวมมูลค่าของเงินที่ได้รับชำระมาล่วงหน้าจากผู้ให้บริการเกินกว่าที่ธนาคารแห่งชาติสิงคโปร์กำหนด จะต้องได้รับการรับรองจากธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์ก่อนประกอบธุรกิจ ซึ่งหากฝ่าฝืนจะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 150,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 3,554,310 บาท) กรณีที่มีการกระทำความผิดซ้ำหรือต่อเนื่อง ระวางโทษปรับอีกไม่เกิน 15,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 355,431 บาท) โดยปรับเป็นรายวันหรือระหว่างวัน (Section 33) ในสาธารณรัฐเคนยา มีมาตรการในการกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมเงินอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละรายการไว้ไม่เกินเจ็ดหมื่นชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 22,260 บาท) และมียอดการรับชำระรายเดือนรวมกันไม่เกินหนึ่งล้านชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 318,000 บาท) ทั้งนี้ ธนาคารกลางอาจอนุมัติวงเงินเพิ่มสูงขึ้นได้สำหรับประเภทของผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ และเปลี่ยนแปลงได้เป็นครั้งคราว (Section 43) กรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ธนาคารกลางอาจกำหนดเงินค่าปรับไม่เกินหนึ่งล้านชิลลิงเคนยา (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 318,000 บาท) แก่ผู้ให้บริการการชำระเงิน ผู้ดูแลผลประโยชน์ ตัวแทน หรือผู้ค้าเงินสด (Section 57) สาธารณรัฐอินเดีย มีการกำหนดแนวทงนโยบายการออกและการดำเนินงานของเครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้าในอินเดีย (Master Circular-Policy Guidelines on Issuance and Operation of Pre-paid Payment Instruments in India) โดยมีการกำหนดมูลค่าสูงสุดของเครื่องมือการชำระเงินแบบชำระล่วงหน้า จะต้องไม่เกินห้าหมื่นรูปีอินเดีย (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 24,620 บาท) (Section 7.1) หากไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านรูปี (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 492,400 บาท) และในกรณีที่ฝ่าฝืนปฏิบัติต่อกำสั่งต่อไปจะมีถูกปรับเพิ่มซึ่งอาจเพิ่มถึง 25,000 รูปี (เทียบเป็นเงินไทย เท่ากับ 12,310 บาท) ทุกวันกรณีที่การฝ่าฝืนต่อเนื่อง (Section 26 (6)) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน และเพื่อเป็นการคุ้มครองด้านความปลอดภัยในจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการได้ชำระไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ทำธุรกรรมทางการเงินแล้ว เห็นควรมีการกำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรม

ทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละรายการไว้ โดยผู้เขียนเสนอแนะให้กำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง

ประเด็นที่ 3 การไม่มีกฎหมายกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการเยียวยาผู้บริโภค พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับเป็นผู้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยตนเอง การที่กฎหมายให้อำนาจผู้ประกอบธุรกิจในการกำหนดกรอบระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยไม่มีกรอบระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนสูงสุดที่เป็นมาตรฐานทำให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเอกชนผู้ประกอบการเพื่อหากำไรพยายามหาทางเลือกหรือหนทางที่จะทำให้ตนเองได้รับผลประโยชน์มากที่สุด ตามหลักทฤษฎีทางเลือกของสาธารณะ (Public Choice Theory) โดยอาจกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีกำหนดระยะเวลายาวนานมากที่สุด ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันที่ อีกทั้งการที่กฎหมายให้อิสระแก่ผู้ประกอบการให้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ไม่มีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหากับผู้บริโภคซึ่งเป็นปัญหาเรื่องการเงินและเป็นเรื่องเดือดร้อนที่ควรจะได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่เมื่อให้อำนาจผู้ประกอบการใช้ดุลพินิจในการกำหนดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจสามารถที่จะกำหนดระยะเวลายาวนานในการแก้ไขปัญหา เกิดความล่าช้าของการแก้ไขข้อร้องเรียนขึ้น เช่นนี้ผู้บริโภคที่อยู่ในฐานะไม่สามารถพิสูจน์การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตนได้จึงต้องรอการแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อยุติของผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อผู้บริโภคต้องรอการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นระยะเวลานานก็จะทำให้ผู้บริโภคไม่ติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขข้อร้องเรียน เมื่อเป็นเช่นนั้นก็เป็นโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภค ดังนั้นการกำหนดกรอบระยะเวลาสูงสุดให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้บริโภค จะทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลานานเกินไป อันจะส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be heard and Right to Remedy) อันได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการเยียวยาและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในประการหนึ่งประการใด การร้องเรียนของผู้บริโภค เมื่อเกิดความเสียหายจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยความเสียหายได้ ผู้บริโภคจึงควรที่จะได้รับการคุ้มครองจากรัฐเพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการใช้บริการการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะให้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาสูงสุดในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสูงสุดไว้เพื่อเป็นมาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการใช้ดุลพินิจในการ

กำหนดระยะเวลายาวนานเกินความจำเป็น และเพื่อเป็นการเร่งรัดระยะเวลาให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยไม่ปล่อยปละละเลย เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกฎหมายของต่างประเทศและกฎหมายไทย พบว่า ประเทศไทยยังมิได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน เพียงแต่ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ประกอบธุรกิจในการกำหนดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งในต่างประเทศมีการกำหนดให้มีกรอบระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานผลการแก้ไขปัญหาคู่ร้องเรียนแก่ธนาคารผู้ควบคุมกำกับตามกฎหมายนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เกิดผลดีต่อผู้ร้องเรียนที่ไม่ต้องเสียเวลาเพื่อรอคอยให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรัดกุม ด้งนั้น ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายกำหนดกรอบระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้เขียนเห็นควรให้บัญญัติกฎหมายในเรื่องของการกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ประกอบธุรกิจให้บริการการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องแก้ไขข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งผลความคืบหน้าพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ โดยเทียบเคียงกับระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของภาคธนาคารพาณิชย์ (Service Level Agreement for Banking Industry: Industry SLA) ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของสมาคมธนาคารไทย และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ให้บริการลูกค้ารายย่อย โดยจะร่วมกันกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการของตนไว้ หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน และสถิติการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบทุกสิ้นปีปฏิทิน เพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจ

## 5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสำคัญ ความเป็นมา มาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศและประเทศไทย ตลอดจนบทวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย พบว่าในปัจจุบันการพัฒนาสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งการจัดทำร่างกฎหมายนั้นมิใช่ขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน ซึ่งหากมีการเสนอร่างกฎหมายฉบับใหม่อาจไม่ทันต่อสถานการณ์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วมาใช้ประโยชน์ ผู้เขียนจึงเห็นควรให้มีการออกกฎหมายในรูปของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

เพื่อให้การออกกฎหมายเป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ประกอบกับพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยง การคุ้มครองผู้ใช้บริการ และเรื่องอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการดูแล ความมั่นคง ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน การคุ้มครองผู้ใช้บริการ หรือการส่งเสริมการให้บริการและการพัฒนาระบบการชำระเงินไว้ โดยผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายตามแนวทางของกฎหมายต่างประเทศ ซึ่งจะนำมาเป็นแนวทางในการเสนอแนะร่างกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

**5.1 ปัญหาการไม่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์** ผู้เขียนเสนอแนะให้บัญญัติกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้บริโภค โดยกำหนดแนวทางที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินอย่างไร้ข้อกั้วล ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดถึงสิทธิในการได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย หรือการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภค และร้านค้า หรือการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการและการเปิดช่องให้ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องในกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือละเมิดได้

**5.2 ปัญหาการไม่มีมาตรฐานในการกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละรายการ** ผู้เขียนได้เสนอแนะให้มีการกำหนดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันของการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน และเกิดความเท่าเทียมกันในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย โดยการจำกัดวงเงินสูงสุดจะต้องมีมูลค่าไม่สูงจนเกินไป เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีมูลค่าสูงจำเป็นที่จะต้องมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย ดังเช่นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับความน่าเชื่อถือ และมีกฎหมายคุ้มครองที่เข้มงวด โดยบัญญัติกฎหมายในการควบคุมหรือจำกัดวงเงินสูงสุดในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งให้มีวงเงินครั้งหนึ่งไม่เกิน 20,000 บาท

**5.3 ปัญหาการไม่มีกฎหมายกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการเยียวยาผู้บริโภค** ผู้เขียนได้เสนอแนะให้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาสูงสุดในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจบริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเป็นการเร่งรัดให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และไม่ปล่อยปละละเลย โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 15 วันทำการนับแต่ได้รับข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้



ประกอบธุรกิจแจ้งผลความคืบหน้าพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน และสถิติการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบทุกสิ้นปีปฏิทิน เพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจ

### บรรณานุกรม

นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2543.

วุฒิกกร ทรงสุวรรณ. “ปัญหาทางกฎหมายของหลักเกณฑ์การกับดูแลผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

อัตราแลกเปลี่ยนกับเงินบาท (BATH) ณ วันที่ 7 พฤษภาคม 2562, <https://www.bot.or.th>