

ปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบัตร ศูนย์อาหารสุญหายหรือชำรุดบกพร่อง

สิริพัชร ไพบูลย์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ²

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าบัตรล่วงหน้าแล้วเกิดการสูญหายหรือชำรุดบกพร่อง ผู้เขียนเห็นว่ากฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อใช้ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดประเภทผู้ประกอบการ ขั้นตอนการขออนุญาตให้บริการ ซึ่งขั้นตอนและวิธีการเหล่านั้นล้วนเป็นขั้นตอนเบื้องต้นก่อนที่จะมีการเริ่มดำเนินการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าบัตรล่วงหน้า แต่หลังจากที่ผู้ประกอบการได้เริ่มดำเนินการไปแล้ว การกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังไม่มีความหมายหรือมาตรการใดๆ ที่ชัดเจนเพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคได้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเสนอแนะให้มีการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินค่าบัตรล่วงหน้า ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและข้อกำหนดในสัญญา (กรณีสัญญาสำเร็จรูป) ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบในกรณีบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดจนใช้การไม่ได้ ปัญหาเรื่องการแสดงตัวของเจ้าของบัตรเพื่อให้ผู้บริโภคมีสิทธิต่างๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับสัญญาให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการล่วงหน้าจากผู้บริโภคได้ชำระเงินล่วงหน้าภายในศูนย์อาหารนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ในการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารแทนเงินสดที่ผู้บริโภคต้องชำระเงินค่าบัตรล่วงหน้า หากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้น เกิดการสูญหายหรือชำรุดบกพร่อง ซึ่งอาจจะเป็นความผิดของผู้บริโภคหรือไม่ก็ตาม และยังมีเงินคงเหลือภายในบัตรผู้บริโภคไม่สามารถนำเงินที่อยู่ภายในบัตรกลับคืนมาได้ เนื่องจากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้เป็นบัตรแบบระบุชื่อ จึงไม่มีข้อมูลของผู้ถือบัตรที่จะสามารถแสดงตัวตนของผู้ถือบัตรได้ ถึงแม้ว่าจำนวนเงินที่

¹ นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ ปรินซ์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คงเหลืออยู่ภายในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะมีมูลค่าที่ไม่มากนัก แต่หากมีผู้บริโภคหลายรายได้ทำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์สูญหายหรือชำรุดบกพร่องเช่นเดียวกัน จำนวนเงินที่ไม่สามารถกลับคืนสู่ผู้บริโภคได้ก็จะมีจำนวนมากตามการครอบครอง และจำนวนเงินนั้นตกเป็นของผู้ประกอบการ โดยปริยาย การทำธุรกรรม การให้บริการของผู้ประกอบการในการชำระเงินล่วงหน้านั้น อาจจะไม่เห็นถึงการเอาเปรียบของผู้ประกอบการแต่อย่างใด หากพิจารณาโดยละเอียดแล้วผู้ประกอบการจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์หลายประการที่มีลักษณะของการเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ ซึ่งปัญหานี้ไม่พบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและดูแลการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารโดยตรง

ABSTRACT

This Thesis is intended to study the legal problems of providing electronic money cards for purchasing products or services within a food center that consumers have paid for in advance, resulting in lost or defective card. The author considers that the relative law is established to supervise entrepreneurs essentially. Moreover, to determine the type of entrepreneur and set up the procedure for requesting a service, these are the preliminary step before starting operation and providing electronic money cards for purchasing products or services that consumers have paid for in advance. However, there are no obvious laws, acts or measurements for protecting consumers afterwards. This study, therefore, recommends the development of laws relating to consumer protection regarding electronic money cards to purchase products or services that consumers have paid for in advance. The problem with the form and terms in the contract (in the case of a pre-contract). The issue of liability in the case of an electronic money card is lost, destroyed or damaged until unusable. The problem to identify cardholders in order to allow consumers for claiming their rights. These issues are indicated for enhancing consumers' protection form the contract of pre-paid electronic money card to purchase products or services within the food center.

According to studies, it has been found that using the pre-paid electronic money cards, pay for goods or services within the food center, instead of cash is likely to cause the issues. Consumers cannot redeem the money inside the card, if the electronic money card is lost or defective either from the fault of consumers or not. The remaining balance in electronic money card will be useless and unable for redemption because there is no identification or name on the electronic money card for holding rights. Although, the amount of money remaining within the card is not much in value but, if there are many consumers who have lost or damaged electronic money cards. The accumulation of money that cannot be redeemed to the consumers will be accounted for a large amount of possession. In addition, that amount will be transferred

to the operator unquestioningly. The operator's in advance payment of service transaction may not be seen as an exploitation in any way. On the contrary, if considered in detail, the operator will determine the conditions for the use of electronic cards that have the characteristics of taking advantage from consumers. Currently, there are no related agencies to control or supervise the service of electronic money cards to either solve these issues or protect the rights of consumers from using electronic money cards to pay for goods or services in food center directly.

1. บทนำ

สืบเนื่องจากในอดีตจนถึงปัจจุบัน ประเทศต่างๆ ทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย หรือประเทศที่มีการปกครองระบอบคอมมิวนิสต์ก็ตาม ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างมากมาย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การคมนาคม เทคโนโลยี วิธีการดำเนินชีวิต เพื่อให้ประชาชนในแต่ละประเทศนั้นได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และหนึ่งในเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกทางด้านเทคโนโลยีในเรื่องการชำระเงินค่าสินค้า หรือค่าบริการคือ บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card ; Stored Value Card ; Smart Purse) ซึ่งเป็นนวัตกรรมของระบบการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกรูปแบบหนึ่งที่เริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างแพร่หลายในประเทศไทย และการออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการจะช่วยส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์ดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับค่านิยมทางสังคมสมัยใหม่ที่ต้องการความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ซึ่งแนวทางในการดำเนินชีวิตในยุคสมัยนี้ได้เข้ามามีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะต้องนำมาปรับใช้ให้ควบคู่กันไปกับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากขึ้นเรื่อยๆ

เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปแบบของบัตรสะสมมูลค่า หรืออาจเรียกว่า Stored Value Card ; Electronic Purse ; Multi-Purpose Card ; Smart Card มีลักษณะคล้ายกับเงินสดที่ถูกเก็บรักษาไว้ในรูปของข้อมูลดิจิทัล โดยข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าทางการเงินจะถูกบรรจุอยู่ในแถบแม่เหล็ก หรือไมโครชิพที่มีการฝังลงบนบัตรพลาสติก ผู้บริโภคจะต้องเติมเงินลงบนบัตร (Pre-Paid) ล่วงหน้าก่อนที่จะนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการกับร้านค้าต่างๆ ที่มีข้อตกลงกับผู้ออกบัตรฯ (Issuer) ในการยอมรับชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ซึ่งบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ผู้บริโภค และร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกสบายมากขึ้น กล่าวคือ การชำระเงินค่าสินค้า หรือค่าบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ธุรกรรมการซื้อขายดำเนินไปอย่างรวดเร็ว เพราะไม่ต้องมีการนับเงิน และทอนเงินเพียงแต่ผู้ถือบัตรฯ วางบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้บนเครื่องอ่านบัตร (Terminal) เท่านั้น จำนวนเงินในบัตรก็จะถูกหักทอนลงตามราคาสินค้าที่ผู้บริโภคได้ซื้อ อีกทั้งการใช้บัตรสะสมมูลค่ายังช่วยให้ผู้บริโภคไม่ต้องพกเงินสด มักใช้กับการชำระเงินที่มีมูลค่าไม่สูงมากนัก

จากวิวัฒนาการในเรื่องของการชำระเงินในรูปแบบของเงินสด จนกระทั่งมาเป็นการชำระเงินในรูปแบบของบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ นับว่ามีบทบาทอย่างยิ่งในการมาปรับใช้กับการชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการในการซื้ออาหารภายในศูนย์อาหารแทนการใช้เงินสด เนื่องจากการใช้เงินสดเพื่อนำมาชำระค่าสินค้าและค่าบริการนั้น เสี่ยงต่อการทุจริตของพนักงาน เสี่ยงต่อการรับเงิน/ทอนเงินผิดพลาดของพนักงานของร้านค้า เป็นเหตุให้ศูนย์อาหารเกือบทุกแห่งได้นำเทคโนโลยีในรูปแบบบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการ

ซึ่งหากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับการชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการภายในศูนย์อาหารนั้น ได้เกิดการสูญหายขึ้นมา เงินที่ยังคงอยู่ในบัตรจะต้องตกอยู่แก่ผู้ใด จึงเป็นประเด็นปัญหาที่ผู้เขียนจะต้องวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมูลค่าอยู่ในบัตรนั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ โดยที่ปัจจุบันยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายบัญญัติไว้โดยตรง ซึ่งควรต้องแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ประกาศกระทรวงการคลัง และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้การคุ้มครองผู้ถือบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

เงินตรา คือ วัตถุที่ใช้ในการแลกเปลี่ยน ซื้อ เปลี่ยน เป็นตัวแทนการวัดมูลค่าของสินค้าที่แลกเปลี่ยนกันและเป็นที่ยอมรับในฐานะสื่อกลางแห่งการแลกเปลี่ยนและตัววัดมูลค่าทางเศรษฐกิจ เงินตราเป็นสินทรัพย์ทางการเงินเนื่องจากคุณสมบัติในการเก็บรักษามูลค่า แต่เงินตราเป็นเพียงวัตถุสมมติเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยน ส่วนมูลค่าที่แท้จริงคือตัวสินค้าและบริการมิใช่เงินตรา ประชาชนเชื่อถือในเงินตราเพราะผลผลิตและนำออกหมุนเวียนโดยรัฐบาล ผู้ถือเงินตรามีฐานะเป็นเจ้าของรัฐบาล และประชาชนของทุกประเทศ ก็เชื่อถือในเครดิตรัฐบาลของตน มนุษย์เริ่มรู้จักใช้เงินตราในยุคแห่งอารยธรรมนี้เอง ก่อนหน้านี้การดำเนินการกิจกรรมทางเศรษฐกิจมิได้อาศัยเงินตรา ด้วยพัฒนาการทางสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดวิวัฒนาการของสื่อการชำระมูลค่าด้วยวิวัฒนาการในสื่อชำระมูลค่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจ ปัจจัยสำคัญที่เอื้ออำนวยต่อวิวัฒนาการ คือ นวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยี

นิยาม หรือความหมายของ “เงินอิเล็กทรอนิกส์” อาจมีความแตกต่างระหว่างการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทั้งสองรูปแบบมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ

1. การชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการชำระเงินรูปแบบหนึ่งที่มีการพัฒนาขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีหลายประเภท เช่น การสั่งชำระเงินอัตโนมัติทางโทรศัพท์ แฟกซ์ (Fax) หรือทางอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือการชำระเงินด้วยบัตรเดบิต (Debit Card) หรือบัตรเครดิต (Credit Card) ซึ่งสื่อกลางที่ใช้แลกเปลี่ยน (Medium of Exchange) ในการทำธุรกรรมก็ยังคงเป็นเงินตราที่ออกโดยภาครัฐเหมือนเดิม เพียงแต่รูปแบบ และวิธีการเปลี่ยนไปเท่านั้น การชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ เป็นพัฒนาการของระบบการชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้กับผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้สามารถที่จะสั่งการชำระเงินได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งแท้จริงแล้วตัวกลางที่ผู้บริโภคใช้แลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการนั้น ก็คือ เงินตราที่ออกโดยภาครัฐจะแตกต่างจากการชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. การชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นนวัตกรรมระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่ที่เป็นสื่อกลางในการชำระค่าสินค้าหรือบริการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ สื่อกลางในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการจะไม่ใช่เงินตราที่ออกโดยภาครัฐโดยตรง แต่จะใช้ “ระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data System)” ซึ่งถือเป็นตัวแทนของมูลค่าของเงินตราที่ถูกเก็บบันทึกเอาไว้ในแถบแม่เหล็ก หรือไมโครชิพที่ฝังอยู่บนบัตรเครดิต หรือที่ถูกเก็บไว้ในเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีข้อมูลที่เป็นตัวแทนมูลค่าของเงินตราบันทึกอยู่ และใช้ข้อมูลที่เก็บบันทึกไว้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ โดยระบบการชำระเงินรูปแบบนี้ เป็นที่รู้จักกันในชื่อของ Electronic Money หรือ Digital Currency โดยในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) ผู้บริโภคจะต้องนำเงินสดไปแลกเปลี่ยนเป็นมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ประกอบธุรกิจออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) มีลักษณะเป็นการชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid) ให้กับผู้ออกบัตรฯ (Issuer) ตามมูลค่าที่ผู้บริโภคต้องการแลกเปลี่ยนเป็นเงินอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้บริโภคนำเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ยินยอมรับบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ร้านค้า หรือสถานบริการที่มีข้อตกลงกับผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์) มูลค่าของเงินที่บันทึกอยู่ในบัตรฯ จะลดทอนลง และเมื่อผู้บริโภคใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกอยู่ในบัตรจนหมดแล้ว ผู้บริโภคสามารถนำบัตรไปบรรจุมูลค่าเพิ่ม (Reloaded) ได้อีกจากผู้ออกบัตรฯ หรือตัวแทนของผู้ออกบัตรฯ ซึ่งการชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่ต้องหักบัญชีแบบออนไลน์ (Online) ตลอดเวลา จึงแตกต่างกับการชำระด้วยบัตรเครดิต ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตัวกลางที่ใช้ในการซื้อสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ขายสินค้า กับผู้บริโภคที่ใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เงินตราที่ออกโดยภาครัฐ แต่เป็นภาระผูกพัน (Obligation) หรือความรับผิดชอบ (Liability) ของผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นภาคเอกชนตามสัญญาให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) และผู้ถือบัตร (Card Holder)

คำจำกัดความของเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551 ตามนัยมาตรา 4 ดังนี้ คือ :-

“เงินอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะระบุชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินให้แก่ผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปใช้ในการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย หรือชำระหนี้อื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด และได้มีการบันทึกมูลค่า หรือจำนวนเงินที่ชำระไว้ล่วงหน้า ซึ่งก่อนหน้านั้นได้มีคำจำกัดความของเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (การประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์)

บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์กำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และมูลค่าเงินที่ชำระล่วงหน้าถูกบันทึกในบัตร

จากคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) คือ มูลค่าซึ่งเป็นตัวแทนของเงินตรา ที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรพลาสติก เหรียญพลาสติกที่ฝังไมโครชิป หรือหน่วยความจำในเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการยอมรับจากผู้รับชำระเงินโดยทั่วไป ซึ่งมีข้อตกลงกับผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะยินยอมรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) ในการชำระค่าสินค้า หรือบริการในกิจการของตน

เงินอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นเครื่องมือในการชำระเงินรูปแบบหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค เป็นการเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน โดยเงินอิเล็กทรอนิกส์มีอยู่หลายรูปแบบ และในแต่ละรูปแบบจะมีกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการชำระเงินที่ผู้ถือบัตร (Card Holder) จะต้องนำเงินสดไปชำระล่วงหน้าให้กับผู้ออกบัตร ก่อนที่จะนำบัตร ไปใช้ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ และผู้ถือบัตรสามารถแลกเปลี่ยนมูลค่าทางการเงินที่เก็บสะสมอยู่ในบัตร กลับคืนมาเป็นเงินสดได้ โดยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Prepaid Card) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้เหมือนเงินสด (Cash) และเมื่อทำรายการชำระเงินเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยเงินที่บรรจุอยู่ บัตรจะลดลงเท่ากับราคาของสินค้าหรือบริการที่ทำการซื้อ และในขณะเดียวกันร้านค้าจะได้รับหน่วยเงินเพิ่มขึ้น และเมื่อสิ้นวันทำการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา ระหว่างผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ และร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตร โดยร้านค้าจะนำเอาเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมานั้นยื่นกลับคืนไปยังผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) เพื่อแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดจากผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิดชอบในหนี้ค่าสินค้า หรือค่าบริการของผู้ถือบัตร ในกรณีที่ชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะสิ้นสุดลงเมื่อใด ผู้เขียนเห็นว่าการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ผู้ถือบัตร ต้องชำระล่วงหน้าให้แก่ผู้ออกบัตร ก่อน จึงจะสามารถนำบัตร ไปใช้ในการชำระค่าสินค้า หรือบริการในร้านค้า หรือสถานบริการที่ผู้ออกบัตร กำหนด (เป็นไปตามข้อตกลง และเงื่อนไขแห่งสัญญา ระหว่างผู้ออกบัตร และผู้ถือบัตร) ซึ่งเป็นการใช้บัตร แทนเงินสด ในร้านค้า หรือสถานบริการที่มีข้อตกลงร่วมกันกับผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นไปตามข้อตกลง และเงื่อนไขแห่งสัญญา ระหว่างผู้ออกบัตร และร้านค้า หรือสถานบริการ) ว่าจะยินยอมให้ผู้ถือบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าสินค้า หรือบริการแทนเงินสดได้ และร้านค้าจะได้มีการบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นตัวแทนของมูลค่าทางการเงินเอาไว้ และหักถอนมูลค่าทางการเงินที่เก็บอยู่ในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถือบัตร และหลังจากนั้นร้านค้าจะนำเอาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวแทนของมูลค่าทางการเงินที่ได้รับมาจากผู้ถือบัตร ยื่นต่อผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ดังนั้น เมื่อผู้ถือบัตรฯ ใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าสินค้า หรือบริการในร้านค้าที่มีข้อตกลงร่วมกับผู้ออกบัตรฯ ว่าจะยินยอมรับชำระด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด และร้านค้าได้ทำรายการหักมูลค่าทางการเงินออกจากบัตรฯ ที่อยู่ในความครอบครองของผู้ถือบัตรเป็นที่เรียบร้อย ถือได้ว่า ความรับผิดชอบในหนี้ค่าสินค้า และบริการ ได้สิ้นสุดลง ทั้งนี้ เป็นไปตามสัญญาระหว่างผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ถือบัตร และสัญญาระหว่างผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ และร้านค้า หรือสถานบริการที่ยินยอมรับชำระด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีของการชำระหนี้ค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ถือบัตรฯ นำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปชำระสินค้า หรือบริการ ณ ร้านค้า หรือสถานบริการที่ผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้ มูลค่าของเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกเก็บสะสมไว้ในบัตรฯ จะถูกลดทอนลงโดยอัตโนมัติ และหนี้ค่าสินค้า หรือบริการระหว่างผู้ถือบัตรฯ และร้านค้าก็จะระงับลง เนื่องจากร้านค้ามีข้อตกลง (สัญญา) กับผู้ออกบัตรฯ (Issuer) ที่จะยอมรับชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เมื่อผู้ถือบัตรฯ ทำรายการชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะมีผลทำให้การชำระหนี้ค่าสินค้า หรือบริการนั้น มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายทันที (หนี้ค่าสินค้า และบริการระงับลง) จะเห็นได้ว่าการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระค่าสินค้า หรือบริการ เปรียบเสมือนการชำระด้วยเงินสด (Cash) ทำให้มูลค่าหนี้ค่าสินค้า และบริการซึ่งถูกหนี้ต้องชำระให้แก่เจ้าหนี้ระงับลงในทันทีที่มีการหักมูลค่าทางการเงินออกจากบัตรฯ ซึ่งในกรณีนี้ไม่ใช่เป็นกรณีที่ร้านค้ายอมรับชำระหนี้เป็นอย่างอื่นผิดไปจากที่ต้องชำระ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 321³

ในกรณีของการชำระหนี้ค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกรณีที่ร้านค้า (เจ้าหนี้) มีข้อตกลงกับผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะยอมรับชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นการยอมรับชำระตามข้อผูกพัน (สัญญา) ที่มีต่อผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) ดังนั้น การชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยบัตรฯ จึงไม่ใช่เป็นการที่ร้านค้ายอมรับชำระหนี้เป็นอย่างอื่น แทนการชำระหนี้ที่ได้ตกลงกันไว้ ตามมาตรา 321

ผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะได้รับเงินสดจากผู้ถือบัตรฯ (Card Holder) และเงินสดที่ได้รับมานั้นจะอยู่ในความครอบครองของผู้ถือบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตราบเท่าที่ผู้ถือครองบัตรยังมีได้ใช้บัตรเพื่อชำระค่าสินค้า และบริการ ในทางการเงินถือว่า ผู้ถือบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ให้ผู้ออกบัตรฯ กู้ยืมเงิน โดยปราศจากดอกเบี้ย ซึ่งถ้าหากมองยอดรวมของผู้ถือบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นมูลค่าทางการเงินที่มีจำนวนที่สูงมาก และในกรณีที่มีผู้ถือบัตรฯ เพิ่มขึ้น ผู้ออกบัตร (Issuer) จะได้รับรายได้จากเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกเติมลงในบัตร ซึ่งเป็นรายได้ที่เกิดจากดอกเบี้ยจากการนำเงินของผู้ถือบัตรไปฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์ หรือธนาคารเฉพาะกิจ ในกรณีที่บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้ใช้เพื่อการชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการ

³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 321 ถ้าเจ้าหนี้ยอมรับชำระหนี้เป็นอย่างอื่น แทนการชำระหนี้ที่ได้ตกลงกันไว้ ท่านว่าหนี้นั้นก็อันระงับสิ้นไป

2. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันได้มีการนำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการภายในศูนย์อาหารแทนการใช้เงินสด ซึ่งทางศูนย์อาหารที่ให้บริการในแต่ละที่นั้น อาจจะทำให้มีการหักทอนกับจำนวนเงินที่แลกเป็นค่ามัดจำบางส่วน หรืออาจทำให้แลกเงินสดในจำนวนเงินเต็มโดยไม่มีการหักทอนเป็นค่ามัดจำก็ได้ ปัญหาคือหากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดสูญหายขึ้นมา เงินที่ยังคงเหลือในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะต้องตกเป็นของผู้ใด ระหว่างผู้ประกอบการเอง หรือควรจะนำเงินเข้ามาเป็นรายได้ของรัฐเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษากรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ไม่มีกฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถให้ความคุ้มครองได้เท่าที่ควร กลไกทางกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ในส่วนของเงินที่เหลือจากการใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภคที่ได้รับผลจากมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่มี ปัญหาในการบังคับใช้ จึงต้องทำการศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค อันเกิดจากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ให้มีมาตรการทางกฎหมายที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคจากการได้เงินคงเหลือที่อยู่ในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถที่จะกำกับดูแลปัญหาที่เกิดจากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหายแล้วยังมีเงินคงเหลืออยู่ในบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ควรให้มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้กับการออกประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาของประเทศไทยด้วย เพื่อออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องกำหนดให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาต่อไป และการที่ผู้ประกอบการกำหนดให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคได้รับไว้เพื่อใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารนั้น โดยมีการแลกเปลี่ยนจากเงินสด (Cash) เป็นเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-money) ซึ่ง มีระยะเวลาในการใช้บัตร หรือผู้ประกอบการได้กำหนดวันหมดอายุของบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้ชำระเป็นเงินสดไว้ล่วงหน้าแล้ว เมื่อบัตรฯ หมดอายุลง ผู้บริโภคโดยผู้ถือบัตรฯ (Card Holder) จะไม่สามารถใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าหรือบริการได้อีกต่อไปไม่ว่ามูลค่าเงินในบัตรฯ จะเหลือมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากการศึกษาถึงลักษณะสำคัญของบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารนั้น เห็นถึงการที่ผู้ประกอบการสามารถเอาเปรียบผู้บริโภคได้คือ การที่ผู้บริโภคจะต้องชำระเงินค่าบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการไว้ล่วงหน้า จากนั้นผู้บริโภคจึงสามารถนำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการตามร้านค้าภายในศูนย์อาหารที่ยอมรับบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เงินที่ถูกบรรจุอยู่ในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ถือเป็นเงินของผู้บริโภค อันเป็นสิทธิโดยชอบที่ผู้บริโภคจะใช้จ่ายเมื่อไหร่ก็ยอมทำได้ ซึ่งในทางปฏิบัติการที่ผู้ประกอบการกำหนดให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหาร มีอายุการใช้งานตามกำหนดเวลาที่ได้ระบุไว้ในบัตรฯ จึงเป็นการจำกัดสิทธิของผู้บริโภคในการใช้จ่ายด้วยเงินของผู้บริโภค ซึ่งเห็นได้ชัดว่าการกำหนดเงื่อนไขวันหมดอายุของผู้ประกอบการ อาจก่อให้เกิดผลเสียในการใช้สิทธิตามบัตรฯ ในกรณีที่ยังคงมีมูลค่าเงินคงเหลือภายในบัตร

มีผลให้เงินที่คงเหลืออยู่ในภายในบัตรทั้งหมดเข้าสู่บริษัทผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ประกอบการ และหากมีจำนวนของผู้ถือบัตรฯ เพิ่มมากขึ้นเท่าไร ย่อมมีผลให้ปริมาณเงินสดที่ไหลเข้าสู่บริษัทผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มจำนวนมากขึ้นเท่านั้น และตราบที่ผู้ถือบัตรฯ (Card Holder) ยังไม่ได้ใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บสะสมอยู่ในบัตรฯ หรือยังไม่มีมีการแลกเปลี่ยนเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเงินสด เงินจำนวนนั้นก็คงอยู่ในความครอบครองของผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) หรือผู้ประกอบการ ซึ่งผู้บริโภคจะไม่ได้รับเงินที่คงเหลืออยู่ในบัตรฯ เลย

สำหรับเรื่องของหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล และควบคุมการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น สามารถสรุปได้ว่าการประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์การควบคุม 2 ส่วน คือ ส่วนแรก คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 พร้อมประกาศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สอง คือ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะกรรมการปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (การประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์) พร้อมหลักเกณฑ์อื่นที่ประกาศเพิ่มเติม ซึ่งหากพิจารณาว่าธุรกิจดังกล่าวมีกฎหมายควบคุมค่อนข้างมากและมีความสลับซับซ้อน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี รูปแบบการควบคุมยังเป็นเพียงการควบคุมในส่วนของการเริ่มดำเนินการที่ต้องมีการขอลงทะเบียน หรือขออนุญาตจากหน่วยงานของรัฐ เป็นเรื่องที่รัฐจะมีอำนาจเข้าแทรกแซงผู้ประกอบการได้เท่านั้น

หากแต่กฎหมายเหล่านั้นยังคงมีข้อบกพร่องในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เช่น ขาดกฎเกณฑ์เพื่อแก้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากข้อสัญญาโดยตรง บทลงโทษของผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืน รวมทั้งสภาพบังคับของกฎหมายยังไม่ชัดเจน เนื่องจากองค์กรที่รับผิดชอบงานเรื่องนี้ คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ใช่หน่วยงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง การดำเนินกิจการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่ชำนาญเท่าเทียมกับหน่วยงานที่ดูแลปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และบทลงโทษที่นำมาใช้กับผู้ประกอบการนั้นก็ยังมีเพียงโทษที่เกี่ยวกับการพัก หรือการเพิกถอนใบอนุญาตซึ่งอาจจะไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเทียบกับปริมาณของการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่จะมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ กรณีจึงสมควรจะมีการกำหนดบทบัญญัติแห่งกฎหมายอย่างใดๆ ให้แก่หน่วยงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนเข้ามาดูแลสิทธิของผู้บริโภคให้มีความชัดเจนมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

วรพจน์ วณิชชานนท์. (2559) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ซื้อสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคได้ชำระเงินล่วงหน้า. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ:มหาลัษฐธุรกิจบัณฑิตย์