

ข้อพิจารณาความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ
แพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ
ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐอัครธีร อัครธีรฐิติภูมิ

ข้อพิจารณาความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือ
ผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค*
Considerations for Liability of Digital Platform Business Operators to Sellers
or Service Providers, Transporters, and Consumers for Consumer Protection

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐอัครธีร์ อัครธีรฐิติภูมิ**
Assistant Professor Dr.Rattaakkhatee Akkhateerathitiphum

บทคัดย่อ

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้แพลตฟอร์มออนไลน์ถูกนำมาใช้เป็นสื่อกลางในกิจกรรมทางธุรกิจอย่างแพร่หลาย การพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้นนี้ส่งผลให้มีการใช้แพลตฟอร์มเพื่อการค้าและการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในฐานะที่แพลตฟอร์มดิจิทัล

*บทความนี้เรียบเรียงจากส่วนหนึ่งของการโครงการวิจัย เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและตลาดดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีความรับผิดระหว่างผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้บริโภค” โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันพระปกเกล้า ประจำปี พ.ศ. 2566.

This research article is derived from a part of the research titled “Laws on the Development of Digital Platform Businesses and Digital Markets for Consumer Protection: A Case Study on Liability Between Digital Platform Operators and Consumers.” This research was funded by the King Prajadhipok’s Institute Research, Year 2023.

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; น.บ. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ; LL.M. in Taxation law (International Program), School of Law, Assumption University, UK; LL.M. in Commercial Law, Bristol School of Law, The University of the West of England, UK; น.ด. มหาวิทยาลัยรังสิต. E-mail: rattasapa@g.swu.ac.th

Assistant Professor at Bachelor of Law program, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University Uk; LL.B. Assumption University; LL.M. in Taxation law (International Program), School of Law, Assumption University UK; LL.M. in Commercial Law, Bristol School of Law, The University of the West of England, UK; LL.D. Rangsit University.

วันที่รับบทความ (Received) 9 กุมภาพันธ์ 2568, วันที่แก้ไขบทความ (Revised) 14 กรกฎาคม 2568, วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 21 กรกฎาคม 2568.

ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ขาย ผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค การกำหนดความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างคู่สัญญาเหล่านี้อย่างชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายอย่างเหมาะสม และกำหนดความรับผิดชอบในกรณีที่มีข้อพิพาทหรือความเสียหาย โดยเฉพาะในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ยังศึกษาความสัมพันธ์ทางกฎหมายของคู่สัญญา และวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา ญี่ปุ่น และราชอาณาจักรสเปน ผ่านการศึกษากฎหมายเชิงเปรียบเทียบ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางการปรับปรุงกฎหมายของไทยเพื่อให้สามารถกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถคุ้มครองสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริโภค

งานวิจัยนี้ครอบคลุมสามประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ (2) ความรับผิดชอบทางกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มต่อผู้ขนส่ง และ (3) ขอบเขตความรับผิดชอบในการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกิดจากธุรกรรมดิจิทัล เช่น การฉ้อโกง การออกแบบอินเทอร์เฟซ (Interfaces) ที่ซับซ้อนและไม่เหมาะสม และกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เพียงพอ ผลการวิจัยเน้นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกรอบกฎหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อกำกับดูแลความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสในทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: แพลตฟอร์มดิจิทัล, การคุ้มครองผู้บริโภค, ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

Abstract

The continuous development of digital technology has led to the widespread use of online platforms as intermediaries in a wide range of business activities. This growing reliance on digital platforms has brought about a significant increase in businesses utilizing these platforms for conducting commerce and providing services. As digital platforms function as intermediaries between sellers, service providers, transporters, and consumers, it is crucial to clearly define the legal relationships among these parties. Such clarity is vital to ensure appropriate legal protection and specifying liabilities in cases of disputes or damage, especially regarding consumer protection.

This research aims to thoroughly examine the liability of digital platform operators toward sellers, service providers, transporters, and consumers, with a particular focus on protecting consumer rights. It investigates the legal relationships between the contracting parties and analyzes relevant regulations under both Thai and foreign laws, including from countries such as the United States, Canada, Japan, and Spain. Through this comparative legal study, the research identifies potential improvements to Thai law that could enhance the regulation of digital platforms and provide better safeguards for all stakeholders, especially consumers.

The study addresses three main areas of concern: (1) the liability of digital platform operators towards sellers or service providers, (2) the legal responsibility of platform operators in relation to transporters, and (3) the extent of liability for consumer protection. The research also highlights the unique challenges posed by digital transactions, such as fraudulent practices, misleading interfaces, and inadequate consumer rights mechanisms. The findings emphasize the need for clearer legal frameworks to regulate platform liabilities, ensuring equitable treatment and accountability across all sectors.

Keywords: digital platforms, consumer protection, service provider liability

1. บทนำ

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ที่ถือเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจในรูปแบบผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือตลาดดิจิทัลเพื่อให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการและผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ มีโอกาสทำธุรกรรมผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้า หรือการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการรับส่งเอกสาร รับส่งอาหาร เป็นต้น การประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลจึงเป็นที่นิยมสำหรับผู้ขายหรือผู้ให้บริการและผู้ซื้อหรือผู้รับบริการเป็นอย่างมาก อีกทั้งแพลตฟอร์มดิจิทัลถูกพัฒนาอย่างเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการรูปแบบของแพลตฟอร์มดิจิทัลและตลาดดิจิทัลที่เปิดให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ ได้พบกันผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือตลาดดิจิทัล โดยถือว่าแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นเป็นตัวกลางระหว่าง ผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ ซึ่งการเกิดขึ้นของรูปแบบธุรกิจใหม่นี้ได้ก่อให้เกิดคำถามเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค และประเด็นปัญหาดังกล่าวก็มีความเชื่อมโยงกับนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มและผู้ขายหรือผู้ให้บริการธุรกิจแพลตฟอร์มคือธุรกิจที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ¹ โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการเพื่อให้ธุรกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและน่าเชื่อถือ การนำลูกค้าที่เป็นคนต่างกลุ่มกันมาพบปะกันในแพลตฟอร์มดิจิทัล คือ การที่สมาชิกของแต่ละคนสามารถเข้าถึงกันและกันได้โดยตรง โดยที่ไม่ต้องผ่านตัวกลางในการซื้อสินค้าหรือที่เราริเญกกันว่าการค้าในรูปแบบใหม่ ทั้งในรูปแบบ Business to Business (B2B) หรือ Business to Consumer (B2C) หรือ Consumer to Consumer (C2C) ในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Peer to Peer (P2P) ผ่านระบบปฏิบัติการแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ² แพลตฟอร์มดิจิทัล เปรียบเสมือนพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล สินค้า หรือบริการที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค โดยแพลตฟอร์มดิจิทัลมีลักษณะเป็นหน่วยโครงสร้างที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เข้าถึงกัน โดยเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันประโยชน์ในระยะสั้น ก่อให้เกิดภาวะเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน อันเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยน ซื้อขาย และการบริการกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล³

¹Export-Import Bank of Thailand, EXIM Thailand explores new business opportunities in Saudi Arabia. EXIM Thailand [Online], available URL: https://www.exim.go.th/eximinter/e-news/20810/0221_new_market.html, 2024 (October, 5).

²รัฐสภา จุริมาศ, การควบคุมธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, 2565), หน้า 5-9.

³เกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร และวรุตล ตูลารักษ์, รูปแบบงานใหม่ของคนซื้อเตอร์ไรต์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิปริตริค เอแบร์ท ร่วมกับ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม, 2563), หน้า 1-7.

ดังนั้น แพลตฟอร์มดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือที่มีผลต่อการใช้งานของผู้บริโภคในหลายด้าน เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ การสื่อสาร การใช้งานแอปพลิเคชัน และการเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน ดังนั้น นิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงเป็นผู้รับบริการจากการให้บริการของ แพลตฟอร์มดิจิทัล โดยนิติสัมพันธ์ในรูปแบบนี้จะมีความเกี่ยวเนื่องกับกฎหมายหลายฉบับ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค เพราะความผิดของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับข้อพิจารณาความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนิติสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลดังกล่าว

2. แนวคิดทฤษฎีของหลักการความรับผิดของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

จากการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและการกำกับดูแลเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดมาตรการควบคุม การกำหนดความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้บริโภค ผู้ขาย นั้น มีหลักแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการวิเคราะห์ สังเคราะห์และเปรียบเทียบต่อไป ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 โดยการกำหนดนิยามตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 “บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” หมายถึง “การให้บริการสื่อกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกัน โดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ประกอบการ ผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคิดค่าบริการหรือไม่ก็ตาม แต่ไม่รวมถึงบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีไว้เพื่อเสนอขายสินค้าของผู้ประกอบการดังกล่าว ไม่ว่าจะเสนอสินค้าหรือบริการแต่บุคคลภายนอกหรือบริษัทในเครือ”⁴

การบริการดังกล่าวเชื่อมโยงผู้ใช้บริการและผู้ประกอบธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคและผู้ขายหรือผู้ประกอบการ ทำหน้าที่เหมือนตลาดสดออนไลน์ ที่นำผู้บริโภคและผู้ประกอบการจากหลากหลายกลุ่มมาพบปะกันในแพลตฟอร์มเดียว สามารถติดต่อกันได้โดยตรง ตัวอย่างเช่น ธุรกิจ Grab, Lineman, Shopee ในประเทศไทย ที่แพลตฟอร์มไม่ได้เป็น

⁴พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565.

เจ้าของร้านอาหารหรือธุรกิจขนส่งสินค้า แต่ทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ขายกับผู้ซื้อ และผู้ให้บริการขนส่งที่สามารถให้บริการผ่านแพลตฟอร์มได้ ซึ่งเป็นการค้ารูปแบบใหม่ ทั้งในรูปแบบ Business to Business (B2B), Business to Consumer (B2C), หรือ Consumer to Consumer (C2C) โดยมีกรอบข้อตกลงร่วมกันที่แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นผู้กำหนด ธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ไม่จะมีการคิดค่าบริการหรือไม่ การบริการของแพลตฟอร์มดิจิทัลจะไม่ครอบคลุมถึงการเสนอขายสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจหรือบริษัทในเครือ

จะเห็นได้ว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่ไม่ได้มุ่งเน้นการอาศัยเป็นเจ้าของกิจการหรือเจ้าของปัจจัยการผลิต แต่มุ่งเน้นในการเข้าถึงกิจการต่าง ๆ หรือทรัพยากรต่าง ๆ โดยการเปิดพื้นที่ให้บริการที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานในแพลตฟอร์มของตนเป็นได้ทั้ง ผู้ผลิต ผู้ขาย และผู้บริโภค ได้ตอบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคธุรกิจได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างระบบให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน และวิเคราะห์ข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าการทำธุรกิจในรูปแบบเดิมหลายเท่าตัว อีกทั้งแพลตฟอร์มดิจิทัลมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบสามเหลี่ยมที่ประกอบขึ้นจากผู้ขาย ผู้ขนส่ง ผู้บริโภค และแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่เปรียบเสมือนส่วนกลาง⁵

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับนิยามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขาย ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค

การพิจารณาความสัมพันธ์ในทางกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลจะมีความผูกพันตามกฎหมายอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นกรณีของการละเมิด การผิดสัญญา เป็นต้น สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาเบื้องต้น คือ ความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขาย ผู้ขนส่ง และผู้บริโภค เนื่องจากการที่จะให้บุคคลใดต้องมีความรับผิดชอบในทางกฎหมายจำเป็นต้องมีลักษณะของการกระทำบางอย่างที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีนิติสัมพันธ์ระหว่างกัน⁶ โดยหลักการทั่วไปของนิติสัมพันธ์ มีความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ซึ่งมีผลในทางกฎหมาย หรือที่เรียกว่าความเกี่ยวพันตามกฎหมาย ซึ่งในบางครั้งการกระทำของบุคคลที่ได้กระทำลงไปต่ออีกบุคคลหนึ่ง แม้ไม่ได้มีเจตนาที่ต้องการจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกันก็ตาม แต่ก็มิผลทางกฎหมายด้วยเช่นกัน

⁵พิรธรอง รามสูต, “แพลตฟอร์มดิจิทัล,” วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ 1, 3 (เมษายน – มิถุนายน 2565): 2-6.

⁶ธีรภาณิมัย, “ความรับผิดทางแพ่งของอีมาร์เก็ตเพลสกรณีการจำหน่ายสินค้าที่ละเมิดเครื่องหมายการค้า,” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2562), หน้า 10-22.

ประเด็นเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขาย ผู้ขนส่ง และผู้บริโภคมีความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายต่อผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มนั้น ๆ เพราะจะเป็นการระบุความสัมพันธ์ระหว่างคู่สัญญาว่าเป็นไปตามสัญญาใด เพื่อกำหนดสถานะในทางกฎหมาย อีกทั้งเมื่อระบุนิติสัมพันธ์ได้ก็จะสามารถระบุความรับผิดของคู่สัญญาได้ตามกฎหมายนั้น ๆ

โดยปกติผู้บริโภคเองสามารถเรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบได้โดยตรง แต่ก็ยังมีหลายกรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการไม่สามารถเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้เนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจ หรืออาจเป็นกรณีที่ผู้บริโภคอาจจะติดต่อหรือเรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบได้ยากกว่าการให้ผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มเป็นผู้เรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบจากประเด็นดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการพิจารณาว่าผู้บริโภคจะเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าหรือบริการได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณานิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสามฝ่าย โดยนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการและผู้บริโภคจะค่อนข้างชัดเจนมากเช่นกัน โดยทั้งสองฝ่ายอาจมีนิติสัมพันธ์ก่อนในลักษณะของสัญญาซื้อขายหรือสัญญาจ้างทำของแล้วแต่กรณี อย่างไรก็ตามจะเห็นว่านิติสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มนั้น อาจจะไม่ชัดเจนเท่าใดนัก กล่าวคือ ถ้าหากเป็นกรณีที่ผู้บริโภคได้ใช้บริการแพลตฟอร์มและเกิดความเสียหายจากการใช้แพลตฟอร์มโดยตรง ผู้บริโภคย่อมสามารถเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับผิดชอบได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีความเสียหายที่เกิดจากตัวสินค้าและบริการเอง ก็อาจทำให้เกิดความไม่ชัดเจนว่าจะเรียกให้ผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มร่วมรับผิดชอบหรือไม่

ในส่วนของนิติกรรม ซึ่งเป็นนิติสัมพันธ์รูปแบบหนึ่งในทางกฎหมายที่หมายถึง การกระทำของบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมายและด้วยใจสมัครมุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคล เพื่อจะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ ในนิติกรรมนั้นสามารถแบ่งเป็นนิติกรรมฝ่ายเดียวและนิติกรรมหลายฝ่าย ส่วนสัญญานั้นถือเป็นนิติกรรมเช่นเดียวกัน แต่เป็นนิติกรรมสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย และการผูกสัมพันธ์ต้องเป็นการผูกพันระหว่างบุคคลกับบุคคล อาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ย่อมได้ โดยหลักการดังกล่าวฝ่ายที่ต้องการสร้างสัญญาต้องมีสิทธิที่เป็นไปตามกฎหมายซึ่งหมายความว่าไม่ได้มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกบังคับให้ทำสัญญาด้วยการข่มขู่หรือการผิดกฎหมายใด ๆ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขาย

ลักษณะของนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายนั้น มีลักษณะที่เป็นคู่สัญญาตามสัญญาทั่วไป หรือที่เรียกว่า นิติกรรม ฝ่ายหนึ่งแสดงเจตนาทำเป็นคำเสนอ แล้วอีกฝ่ายหนึ่งแสดงเจตนาเป็นคำสนอง เมื่อคำเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกันจึงเกิดมีนิติกรรมสองฝ่ายขึ้น จนเกิดเป็นสัญญาโดยอาจปรากฏอยู่ในลักษณะของข้อสัญญาที่กำหนดขึ้นระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขาย อีกทั้งอาจปรากฏอยู่ในลักษณะข้อสัญญาที่กำหนดความรับผิดและการจำกัดความรับผิดของคู่สัญญาแต่ละฝ่าย

หากแพลตฟอร์มหรือผู้ขายกระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนต่อสัญญาหรือบทบัญญัติของกฎหมายก็ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น⁷

เมื่อพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ก็อาจสามารถนำกฎหมายในลักษณะตัวแทน ตามมาตรา 821⁸ “บุคคลผู้ใดเชิดบุคคลอีกคนหนึ่งออกแสดงเป็นตัวแทนของตนก็ดี รู้แล้วยอมให้บุคคลอีกคนหนึ่งเชิดตัวเองออกแสดงเป็นตัวแทนของตนก็ดี ท่านว่าบุคคลผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกผู้สุจริตเสมือนว่าบุคคลอีกคนหนึ่งนั้นเป็นตัวแทนของตน” มาปรับได้ในบางกรณี หากแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้าลักษณะการเป็นตัวแทนตามมาตรา 821 กล่าวคือ หากมีการแสดงตน หรือ ยินยอมให้บุคคลอื่นแสดงตน ว่าเป็นตัวแทนของผู้ขาย โดยเฉพาะเมื่อแพลตฟอร์มมีพฤติการณ์ที่สื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นผู้ขายหรือเป็นตัวแทนของผู้ขาย การตีความเช่นนี้ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีได้มีอำนาจในการเลือกหรือควบคุมผู้ขายโดยตรง อย่างไรก็ตามกรณีดังกล่าวเป็นการอาศัยนำตัวบทกฎหมายมาปรับใช้ ซึ่งเห็นได้ว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกฎหมายเฉพาะเพื่อกำหนดลักษณะความสัมพันธ์ของพฤติการณ์ดังกล่าว

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่ง

ปัญหาหนึ่งที่ยังคงเป็นข้อถกเถียงในทางกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการรับส่งของผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย คือ ความไม่ชัดเจนในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่งว่ามีสถานะเป็น ลูกจ้าง ภายใต้สัญญาจ้างแรงงาน หรือเป็นเพียง ผู้รับจ้าง ตามสัญญาจ้างทำของเท่านั้น ซึ่งความไม่ชัดเจนนี้ส่งผลโดยตรงต่อสิทธิประโยชน์ การคุ้มครอง และภาระหน้าที่ทางกฎหมายของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 575⁹ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 5¹⁰ “สัญญาจ้างแรงงาน” คือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่า “ลูกจ้าง” ตกลงทำงานให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า “นายจ้าง” โดยนายจ้างตกลงจะจ่ายค่าจ้างให้ตลอดระยะเวลาที่ทำงาน ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม นอกจากนี้ผู้ขนส่งนั้นไม่ได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เนื่องจากผู้ขนส่งนั้นไม่ได้มีสถานะเป็นลูกจ้าง เนื่องจากนายจ้างต้องจ่ายค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลูกจ้างทำงานให้ ซึ่งการจ่ายค่าจ้างให้ลูกจ้างจะคำนึงถึงระยะเวลาที่ลูกจ้างได้ทำงานมากกว่าผลงานที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาลักษณะการทำงานของผู้ให้บริการส่งอาหารหรือพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Grab, LINE MAN, Food panda หรือ Shopee Food จะพบว่าผู้ขนส่งต้องเลือกรับงานผ่านระบบ

⁷พัลภา นุ่มน้อย, “ปัญหาเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของความตกลงที่เกิดขึ้นก่อนสัญญาทางปกครอง,” วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 7, 1 (พฤษภาคม 2567): 26-38.

⁸ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 821.

⁹ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 575.

¹⁰พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541, มาตรา 5.

อัตโนมติของแพลตฟอร์ม และจะได้รับค่าตอบแทนเฉพาะเมื่อจัดส่งตามออร์เดอร์เสร็จสิ้นเท่านั้น ซึ่งค่าตอบแทนดังกล่าว ไม่อิงกับ “ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน” แต่ผูกโยงกับ “ผลงานที่สำเร็จ” ตามออร์เดอร์แต่ละรายการ

ลักษณะเช่นนี้จึงไม่อาจตีความได้ว่าเป็นสัญญาจ้างแรงงาน เพราะขาดองค์ประกอบสำคัญ คือ ลักษณะความต่อเนื่องของการทำงานและการอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาโดยตรงจากนายจ้าง อีกทั้งผู้ว่าจ้าง (แพลตฟอร์มดิจิทัล) ไม่มีอำนาจในการสั่งการโดยตรงต่อรูปแบบ วิธีการ หรือระยะเวลาการทำงานของผู้ขนส่งในลักษณะเดียวกับการควบคุมของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้าง นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังเปิดให้ผู้ขนส่งสามารถเลือกเวลาในการทำงานได้เองโดยไม่มีภาระผูกพัน ซึ่งสะท้อนลักษณะของการเป็น การรับจ้างอิสระ (Freelancer) มากกว่าการเป็นลูกจ้างประจำ

แม้ว่าบางแพลตฟอร์มจะใช้คำเรียกที่สื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงนายจ้างกับลูกจ้าง เช่น การใช้คำว่า “พาร์ทเนอร์” หรือแม้แต่มีระบบแต้มสะสมเพื่อจูงใจให้ผู้ขนส่งรับงานต่อเนื่อง แต่โดยหลักนิติสัมพันธ์แล้ว การเรียกชื่อหรือจัดรูปแบบในเชิงสัญญาไม่ใช่ประเด็นสำคัญในการวินิจฉัย หากแต่ต้องพิจารณาจากลักษณะของการควบคุม ความคงที่ของรายได้ และรูปแบบการทำงานจริงเป็นสำคัญ

จึงเห็นได้ว่าการที่ผู้ขนส่งจะได้รับค่าตอบแทนเมื่อจัดส่งสินค้าสำเร็จเท่านั้น และสามารถเลือกทำหรือหยุดงานได้โดยอิสระ โดยไม่มีการควบคุมลักษณะงานโดยตรงจากแพลตฟอร์ม ส่งผลให้ความสัมพันธ์ดังกล่าว ไม่เข้าข่ายสัญญาจ้างแรงงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน แต่มีลักษณะของ “สัญญาจ้างทำของ” ที่ผู้ว่าจ้างประสงค์ผลสำเร็จของงานเพียงเท่านั้น

ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐควรพิจารณาตรากฎหมายเฉพาะหรือปรับปรุงกฎหมายแรงงาน เพื่อบรรเทาผลกระทบในระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform Economy) ซึ่งไม่อยู่ในกรอบโครงสร้างเดิมของ “ลูกจ้าง-นายจ้าง” แต่อยู่ในกลุ่มแรงงานอิสระซึ่งต้องการกลไกคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานโดยไม่จำเป็นต้องให้สถานะ “ลูกจ้าง” ตามนิยามแบบดั้งเดิม การพัฒนากฎหมายในมิตินี้จึงควรดำเนินไปบนหลักความสมดุลระหว่าง “ความยืดหยุ่นของระบบเศรษฐกิจดิจิทัล” กับ “หลักการคุ้มครองแรงงาน” เพื่อให้แรงงานในแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงหลักประกันพื้นฐานโดยไม่กระทบต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจยุคใหม่

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล การดำเนินธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ขาย สินค้า หรือบริการ กับผู้บริโภค โดยที่แพลตฟอร์มดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าหรือบริการได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม โดยผู้บริโภคสามารถเลือกและกดสั่งซื้อสินค้าได้ด้วยตนเอง และขั้นตอนต่อมาจะเป็นหน้าที่ของผู้ขายในการเตรียมสินค้า รวมถึงมีผู้ขนส่งเข้ามารับและส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค

นิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่าง แพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค จึงมีลักษณะเฉพาะที่ต่างไปจากการซื้อขายแบบดั้งเดิม กล่าวคือ มิได้เป็นเพียงนิติสัมพันธ์แบบ “ตัวกลาง” ที่ไม่มีความรับผิดชอบใด ๆ หากแต่เป็น เอกเทศสัญญา ประเภทหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่ขึ้นโดยตรงระหว่างแพลตฟอร์มกับผู้บริโภค โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการเสนอขายสินค้า การจัดการคำสั่งซื้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล และการให้บริการทางดิจิทัล ทั้งนี้ แม้แพลตฟอร์มจะอ้างตนว่าเพียงเป็น “ตัวกลาง” แต่เมื่อพิจารณาพฤติการณ์และรูปแบบการให้บริการกลับพบว่าแพลตฟอร์มมักเป็นผู้ดำเนินการหลายส่วนด้วยตนเอง เช่น การจัดแสดงสินค้า การรับชำระเงิน การบริหารระบบขนส่ง การติดต่อประสานงานกับลูกค้า และการบริหารข้อร้องเรียน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแพลตฟอร์มมิได้เป็นเพียงผู้เชื่อมโยง แต่เป็นผู้มีบทบาทโดยตรงในระบบบริการแก่ผู้บริโภค อาทิ

1) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หากแพลตฟอร์มมีลักษณะเป็นผู้เสนอขายหรือมีลักษณะเป็นตัวแทนของผู้ขายสินค้า ย่อมตกอยู่ภายใต้หลักแห่งความรับผิดชอบของ “ผู้ขาย” หรือ “ตัวแทน” ได้เช่นกัน โดยเฉพาะหากผู้บริโภคเข้าใจโดยสุจริตว่าแพลตฟอร์มเป็นผู้เสนอขายโดยตรงหรือเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการสินค้าและบริการนั้น ผลจากพฤติการณ์เช่นนี้อาจเข้าข่ายมาตรา 821 ที่ว่า หากบุคคลใดยินยอมให้ผู้อื่นแสดงตนเป็นตัวแทนของตน ต้องรับผิดชอบเสมือนตนเป็นผู้กระทำเอง

อีกทั้ง เมื่อเกิดความเสียหายจากการให้บริการ เช่น สินค้าเสียหาย ไม่ตรงปก หรือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้า แพลตฟอร์มที่มีบทบาทในการดำเนินธุรกรรมหรือควบคุมระบบสั่งซื้อ อาจต้องร่วมกันรับผิดชอบตามหลักความรับผิดชอบละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาตาม มาตรา 420 หรือ มาตรา 597 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้

2) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562¹¹ ผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มดิจิทัลย่อมมีสิทธิได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับการซื้อขายโดยทั่วไป พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้ให้นิยามของ “ผู้บริโภค” อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมถึงผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่า ผู้นั้นจะเป็นผู้จ่ายเงินโดยตรงหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบธุรกรรมของแพลตฟอร์มดิจิทัลในปัจจุบัน

การที่แพลตฟอร์มมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานโดยตรงในการเสนอขาย และสร้างประสบการณ์การซื้อให้กับผู้บริโภค จึงทำให้แพลตฟอร์มอาจถูกพิจารณาว่าอยู่ในสถานะ “ผู้ประกอบธุรกิจ” ตามกฎหมาย และต้องรับผิดชอบในกรณีที่เกิดการหลอกลวง บิดเบือนข้อมูล หรือจัดหาสินค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

3) พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 ผู้ที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดโดยตรงต่อผู้บริโภค เช่น การให้ข้อมูล การเสนอขาย หรือการชักชวนผ่านระบบดิจิทัล แม้จะไม่ได้

¹¹พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, มาตรา 3.

พบปะกันโดยตรง แต่หากดำเนินการผ่านระบบแพลตฟอร์ม ย่อมเข้าข่ายเป็น “ตลาดแบบตรง” ตามความหมายของกฎหมาย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แพลตฟอร์มดิจิทัลที่เปิดให้มีการซื้อขายสินค้าโดยตรงจากผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ถือเป็น “ผู้ประกอบการกิจการตลาดแบบตรง” ที่ต้องมีหน้าที่จดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ ต้องรับผิดชอบผู้บริโภคโดยตรง หากมีการเสนอขายสินค้าโดยไม่ชอบธรรม หรือไม่สามารถรับประกันคุณภาพสินค้าได้ โดยไม่อาจปิดความรับผิดชอบไปยังผู้ขายรายย่อยที่ใช้งานแพลตฟอร์มเพียงอย่างเดียว

4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญของนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค คือ การที่แพลตฟอร์มต้องมีบทบาทเป็น “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” (Data Controller) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการเก็บรวบรวม ใช้ และเผยแพร่ข้อมูลของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีการขอความยินยอมโดยชอบตามกฎหมาย

หากมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยมิได้รับความยินยอมอย่างถูกต้อง หรือไม่สามารถอธิบายวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลได้ แพลตฟอร์มจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบของผู้ควบคุมข้อมูลและผู้ประมวลผลข้อมูล รวมถึงบทลงโทษทางอาญาและทางแพ่งที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลมิใช่เพียงผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี แต่มีบทบาทเป็นผู้ประกอบการกิจการตามความหมายของกฎหมายหลายฉบับ ด้วยเหตุนี้ จึงควรมีแนวทางทางกฎหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างสมบูรณ์ และแพลตฟอร์มเองก็สามารถประกอบธุรกิจภายใต้กรอบกฎหมายที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม

3. ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ผู้ขนส่ง ต่อผู้บริโภค

ในยุคที่ธุรกรรมออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคจำนวนมากหันมาใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นช่องทางหลักในการซื้อสินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค บริการสั่งอาหาร การจองตั๋วโดยสาร หรือแม้แต่บริการทางการเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดขึ้นผ่านระบบที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้ประกอบการกิจการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และผู้ขนส่ง โดยมีผู้บริโภคเป็นปลายทางของการรับบริการ

อย่างไรก็ตาม การเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมผู้บริโภคผ่านช่องทางดิจิทัลได้ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงช่องโหว่ทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระบบแพลตฟอร์ม เช่น การฉ้อโกงโดยร้านค้า การปฏิเสธความรับผิดชอบจากแพลตฟอร์ม การใช้กลยุทธ์ด้านอินเทอร์เน็ตเฟซ

ที่หลอกลวง (Dark Patterns) และการไม่ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่เสนอขายในระบบ ล้วนสร้างความเสียหายให้กับผู้บริโภคและเห็นได้ชัดว่ามีความจำเป็นในการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจนของแต่ละฝ่ายในระบบนิเวศของแพลตฟอร์ม

แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แต่กฎหมายเหล่านี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับบริบทของการค้าแบบดั้งเดิม (Traditional Commerce) ที่ผู้ซื้อและผู้ขายมีความสัมพันธ์โดยตรง มิใช่ความสัมพันธ์ผ่าน “ตัวกลางทางดิจิทัล” ที่ซับซ้อนเช่นในปัจจุบัน

ลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นเพียง “ผู้ให้บริการระบบ” ทำให้เกิดข้อถกเถียงว่าแพลตฟอร์มควรมิสถานะเป็น ผู้ประกอบธุรกิจโดยตรง หรือเพียงตัวกลางทางเทคนิค (Technology Intermediary) หากตีความว่าแพลตฟอร์มเป็นเพียงตัวกลาง ก็ย่อมปิดความรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อพิพาทกับผู้บริโภคได้ง่าย แต่หากถือว่าแพลตฟอร์มมีบทบาทเสนอขาย สนับสนุน หรือแสดงตนเป็นผู้ให้บริการ ย่อมต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายเฉพาะด้าน

ในทางปฏิบัติ ความไม่ชัดเจนนี้ส่งผลให้ผู้บริโภค ต้องรับภาระพิสูจน์ ในการดำเนินคดีกับร้านค้าแต่ละราย แทนที่จะเรียกร้องสิทธิจากแพลตฟอร์มที่มีศักยภาพในการชดเชยความเสียหายมากกว่า ขณะที่การบังคับใช้กฎหมายก็ประสบอุปสรรคจากการที่แพลตฟอร์มบางรายมีฐานอยู่ในต่างประเทศ หรือใช้รูปแบบนิติบุคคลที่หลีกเลี่ยงการกำกับดูแลภายในประเทศ

ขณะที่การคุ้มครองผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติการขายตรงและการตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจดทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดแบบตรงและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในกฎหมายขายตรง กรณีที่แพลตฟอร์มเป็นผู้สร้างระบบขายและเสนอขายสินค้าโดยตรงผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน กฎหมายนี้กำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มที่มีรายได้เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี ต้อง จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง และมีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้บริโภคในกรณีเกิดความเสียหายจากสินค้า บริการ หรือการโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม¹² การบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้จึงช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องความรับผิดชอบโดยตรงจากแพลตฟอร์ม ในฐานะผู้ประกอบการตลาดแบบตรง แทนการฟ้องผู้ขาย รายย่อยซึ่งบางรายไม่สามารถติดตามตัวหรือไม่ชำระความเสียหายได้

ถึงอย่างไร กฎหมายที่ใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างก้าวหน้าให้เท่าทันต่อเทคโนโลยี แต่เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน คงจะเป็นการที่เหมาะสมอย่างยิ่ง ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ผู้ขนส่งและผู้บริโภค โดยศึกษาจากกฎหมาย

¹² ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ, กฎหมายเพื่อผู้บริโภคในโลกธุรกิจแพลตฟอร์ม [Online], available URL: <https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy>, 2566 (เมษายน, 6).

ต่างประเทศโดยเฉพาะมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมาย “Platform Liability” ที่ให้แพลตฟอร์มรับผิดชอบในกรณีไม่ควบคุมเนื้อหาหรือการเสนอขายสินค้าอย่างเหมาะสม มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา มีแนวทางกำกับแพลตฟอร์มการค้าแบบ B2C ผ่านกฎหมายผู้บริโภคที่ชัดเจน มาปรับใช้กับกฎหมายไทย

3.1 ความรับผิดชอบผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัล

กรณีความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยศึกษาจากกฎหมายของต่างประเทศโดยเฉพาะมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น และราชอาณาจักรสเปน และมาปรับใช้กับกฎหมายไทย

3.1.1 กฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ นิติสัมพันธ์ของผู้ขายหรือผู้ให้บริการต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น และราชอาณาจักรสเปน พบว่า ปัจจุบันยังไม่ปรากฏกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการกำหนดเฉพาะเจาะจงในเรื่องของความรับผิด และข้อยกเว้นความรับผิดระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากนิติสัมพันธ์ของผู้ขายหรือผู้ให้บริการต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นหลักการตกลงเข้าทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์แบบสัญญาสำเร็จรูปที่จัดทำขึ้นโดยแพลตฟอร์มดิจิทัล ในลักษณะของข้อตกลงการใช้บริการในการลงขายสินค้าหรือการเปิดร้านค้าผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เมื่อไม่มีกฎหมายใดที่กำหนดเรื่องของนิติสัมพันธ์ดังกล่าวเอาไว้เป็นการเฉพาะ จึงต้องใช้หลักความรับผิดและข้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา และกฎหมายปกครองของแต่ละประเทศ เช่น มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ภายใต้ข้อสัญญาที่ทั้งสองฝ่ายได้ทำการยอมรับและตกลงกันรับผิดชอบต่อความเสียหายในการทำผิดสัญญาให้เป็นไปตามหลักของกฎหมายแพ่ง ที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา ซึ่งอาจมีการพิจารณาตามข้อกำหนดของสัญญา การกระทำและการละเมิดสัญญา รวมถึงความรับผิดในกรณีการละเมิดสัญญา¹³ โดยการนำเอากฎหมายเรื่อง ละเมิด จาก Restatement (Second) of Torts § 402A (1965)¹⁴ ซึ่งว่าด้วยเรื่อง ความรับผิดพิเศษของผู้ขายผลิตภัณฑ์สำหรับอันตรายทางกายภาพต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภค

¹³U.S. Department of Commerce, **Digital Millennium Copyright Act (DMCA)** [Online], available URL: <https://www.commerce.gov/sites/default/files/2020-09/dmca>, 2016 (July, 20).

¹⁴Open Casebook, **Second Restatement, Section 402A on Strict Products Liability** [Online], available URL: <https://opencasebook.org/casebooks/9486-torts-basic-fluency-in-a-fundamental-legal-language-revised/resources/6.1.4-second-restatement-section-402a-on-strict-products-liability/>, n.d. (July, 20).

อันเป็นข้อกำหนดแก้ไขครั้งที่สองของกฎหมายประเภทละเมิด (Torts) ในประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้เป็นกรณี

ในกรณีของประเทศแคนาดาได้นำกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า (Competition Act)¹⁵ มาใช้ในการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและป้องกันการปฏิบัติที่เป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อบังคับเกี่ยวกับการตลาดที่หลอกลวง การโฆษณาเท็จ และพฤติกรรมที่เป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม แพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ เพื่อให้การปฏิบัติที่เป็นธรรมในการติดต่อกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และถึงแม้กฎหมายการแข่งขันทางการค้าในประเทศแคนาดา (Competition Act) จะไม่มีการระบุความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลเฉพาะไว้ในกฎหมายฉบับนี้โดยตรง แต่กฎหมายนี้ก็ได้มีการกำหนดหลักเกี่ยวกับการสนับสนุนการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพในตลาดมาปรับใช้กับแพลตฟอร์มดิจิทัลได้

อย่างไรก็ดี ประเทศญี่ปุ่นและราชอาณาจักรสเปนนั้นแตกต่างออกไปจากประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดา

ในกรณีของประเทศญี่ปุ่นได้นำกฎหมาย The Act on Electronic Commerce and Information (กฎหมายการค้าอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) ใช้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของธุรกิจออนไลน์ รวมถึงความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยมีบทบัญญัติที่กำหนดเงื่อนไขและความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เช่น เรื่องของความเป็นธรรม (Fairness) แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ระบุในสัญญาที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้ทำกับแพลตฟอร์มดิจิทัล และแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดยไม่มีเหตุผลอันควรได้ รวมถึงความรับผิดเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ การพิมพ์ปลอมข้อมูล เป็นต้น แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับบทบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีนั้น ๆ

เช่นเดียวกันกับราชอาณาจักรสเปนได้นำกฎหมาย 34/2002 Services Of The Society of Information And Electronic Commerce¹⁶ (กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) มาใช้ในการกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลมีความรับผิดและชดเชยความรับผิด ภายใต้ความรับผิดทั่วไป

¹⁵Department of Justice Canada, **Competition Act (R.S.C., 1985, c. C-34)** [Online], available URL: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-34/page-1.html#h-87830>, 1985 (July, 20).

¹⁶Global-Regulation, **Law 34/2002, of 11 July, Services of the Society of Information and Electronic Commerce** [Online], available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/spain/1450967/law-34-2002%2c-of-11-july%2c-services-of-the-society-of-information-and-electronic-commerce.html>, n.d. (July, 21).

ในทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายของราชอาณาจักรสเปน โดยไม่กระทบกระเทือนต่อบทบัญญัติของกฎหมายนี้ (มาตรา 13)

3.1.2 กฎหมายประเทศไทยเกี่ยวกับความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ
ในบริบทของการค้าสมัยใหม่ที่ดำเนินผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Shopee, Lazada, Grab, LINE MAN หรือ Facebook Marketplace กฎหมายของประเทศไทยยังไม่ได้มีการตรากฎหมายเฉพาะที่รองรับความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่าง ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรง ความสัมพันธ์ทางธุรกิจดังกล่าวยังคงอาศัยการปรับใช้หลักกฎหมายทั่วไป หรือกฎหมายใกล้เคียง เพื่อควบคุมและตีความข้อพิพาทหรือหน้าที่ความรับผิดที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ

ทั้งนี้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นรวดเร็วกว่าการตรากฎหมาย ทำให้การกำหนดขอบเขตและนิยามของ “ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม” ยังมีความคลาดเคลื่อนและไม่คงที่ และเสี่ยงต่อการล่าช้าหากบัญญัติไว้ตายตัวในกฎหมาย ทั้งระบบกฎหมายไทยเป็นระบบลายลักษณ์อักษรที่ต้องอาศัยการตีความตามบทบัญญัติเป็นหลักการจัดการกับสถานการณ์ใหม่ที่ไม่อยู่ในกรอบของกฎหมายที่มีจึงต้องพึ่งพาการ “ปรับใช้กฎหมายใกล้เคียง” (Analogy) เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันแม้จะไม่มีบทบัญญัติเฉพาะสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัล แต่สามารถอาศัยหลักกฎหมายทั่วไปในหลายฉบับเพื่อ “ตีความทางนิติสัมพันธ์และความรับผิด” ระหว่างแพลตฟอร์มกับผู้ขาย อาทิ

1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 586 และบทว่าด้วย “สัญญาจ้างทำของ” ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพิจารณาว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับผู้ขายเป็นเพียงการว่าจ้างให้ขายสินค้าผ่านระบบ หรือมีลักษณะควบคุมกิจการของผู้ขายในระดับที่แปรสภาพเป็น “ตัวแทนจำหน่าย”

มาตรา 797 ถึง 818 ว่าด้วย “ตัวแทน” สามารถใช้พิจารณาในกรณีที่แพลตฟอร์มแสดงตนแทนผู้ขาย เช่น เป็นผู้ติดต่อ พูดคุย เจรจา รับเงิน จึงอาจถือว่าเป็นตัวแทนโดยปริยาย (Apparent Agency) ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มที่ใช้โลโก้ตนเองในใบเสร็จ ใช้ระบบจ่ายเงินรวม และควบคุมระบบการจัดส่ง อาจทำให้เกิดความเข้าใจว่าผู้ขายอยู่ภายใต้ระบบของแพลตฟอร์ม ส่งผลให้แพลตฟอร์มมีความรับผิดร่วมในทางสัญญาได้

2) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 15 และ 16 กล่าวถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำมาใช้กำหนดมาตรฐานความโปร่งใสของแพลตฟอร์มในการดำเนินธุรกิจ เช่น การแสดงตัวตนของผู้ขาย การแจ้งสิทธิของคู่สัญญา และการบันทึกธุรกรรมที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

3) พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 กำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีรายได้เกินเกณฑ์ ต้องแจ้งข้อมูลการดำเนินธุรกิจต่อสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และมีหน้าที่รับผิดชอบในเชิงโครงสร้าง เช่น การเปิดเผยข้อมูล การรักษาความมั่นคงของระบบ และการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ แม้ไม่ได้รับความรับผิดชอบในเชิง Substantive Law (เช่น ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ขาย) แต่วางกรอบในการควบคุมพฤติกรรมของแพลตฟอร์ม และสามารถนำมาใช้เป็นฐานในการประเมินพฤติกรรมในทางคดีได้

4) พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 มาตรา 6 วางบทบัญญัติให้แพลตฟอร์มที่เข้าข่ายเป็นตลาดแบบตรง ต้องจดทะเบียนและมีหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ต้องระบุชื่อผู้ขาย เงื่อนไขการคืนสินค้า หรือรายละเอียดสินค้าต่อผู้บริโภค จากที่กล่าวมาหลักกฎหมายมุ่งเน้นความสัมพันธ์กับผู้บริโภคเป็นหลัก แต่สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลของผู้ขายในระบบแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นผลต่อความสัมพันธ์แพลตฟอร์มกับผู้ขายโดยอ้อม

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะ ที่กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการอย่างชัดเจน แต่สามารถพิจารณาและตีความโดยอาศัยหลักกฎหมายทั่วไปที่มีอยู่ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาปรับใช้ได้ในระดับหนึ่ง

3.1.3 เปรียบเทียบความรับผิดชอบระหว่างกฎหมายต่างประเทศกับกฎหมายประเทศไทยในกรณีแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ

ในปัจจุบัน แม้หลายประเทศจะมีระบบกฎหมายที่พัฒนาแล้ว แต่ยังไม่มีประเทศใดที่บัญญัติกฎหมายเฉพาะเจาะจงอย่างสมบูรณ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ยกเว้นบางประเทศในยุโรปและเอเชีย เช่น ประเทศญี่ปุ่นและราชอาณาจักรสเปน ที่ได้กำหนดกรอบกฎหมายโดยตรงและมีความชัดเจนขึ้น ขณะที่ประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายแบบไม่มีลายลักษณ์อักษร (Common Law) เช่น สหรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงประเทศไทย ยังคงอาศัยหลักทั่วไปทางกฎหมาย หรือ การตีความตามหลักนิติสัมพันธ์ทางสัญญา เพื่อถมช่องว่างที่ยังไม่มีบทบัญญัติโดยตรง อาทิ

1) สหรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Amazon เคยหลีกเลี่ยงความรับผิดโดยอ้างตนเป็นเพียงตัวกลาง แต่ในคดี Bolger v. Amazon.com, LLC (2020)¹⁷ ศาลอุทธรณ์รัฐแคลิฟอร์เนียได้วางหลักไว้ว่า แพลตฟอร์ม Amazon มีบทบาทเกินกว่าการเป็นเพียงตัวกลาง เนื่องจากควบคุมการชำระเงิน การโฆษณา และการจัดส่งสินค้า จึงมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับ

¹⁷Court of Appeal of California, Fourth Appellate District, Division One, Bolger v. Amazon.com, LLC, D075738 [Online], available URL: <https://law.justia.com/cases/california/court-of-appeal/2020/d075738.html>, 2020 (September, 18).

ผู้ขายภายใต้หลัก “Strict Liability” สำหรับสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหาย คดีนี้ชี้ให้เห็นว่าศาลสามารถใช้หลักการตีความทางแพ่งเพื่อกำหนดความรับผิดให้แก่แพลตฟอร์ม แม้ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะ เพียงอาศัยพฤติการณ์ของแพลตฟอร์มที่มีลักษณะ “แสดงตน” เป็นผู้ขาย

2) ประเทศไทยยังคงไม่มีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดความรับผิดของแพลตฟอร์มต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรง โดยอาศัยการตีความตามกฎหมายที่มีอยู่ เช่น พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ซึ่งเน้นการกำกับในเชิงระบบธุรกิจและการเปิดเผยข้อมูลแก่รัฐมากกว่าการรับผิดทางแพ่ง พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดให้แพลตฟอร์มบางประเภทต้องจดทะเบียนและมีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค แต่ยังไม่มียกเว้นเฉพาะว่าด้วยความสัมพันธ์แพลตฟอร์มกับผู้ขาย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่อาจนำหลักสัญญาว่าจ้างหรือตัวแทนมาใช้ แต่ก็ยังต้องตีความเป็นรายกรณี เห็นได้ว่าระบบกฎหมายไทยยังคงเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และยังขาดกลไกที่สามารถสร้างความเสมอภาคในการต่อรองระหว่างแพลตฟอร์มขนาดใหญ่กับผู้ขายรายย่อยได้อย่างแท้จริง

ซึ่งแตกต่างจากประเทศญี่ปุ่นและราชอาณาจักรสเปนที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเกี่ยวกับความรับผิดของแพลตฟอร์มกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ อาทิ

(1) ประเทศญี่ปุ่นได้บัญญัติกฎหมายเฉพาะ ได้แก่ The Act on Electronic Commerce and Information Property¹⁸ ซึ่งกำหนดบทบาทและความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลไว้อย่างชัดเจน เช่น ต้องเปิดเผยตัวตนของผู้ขายบนระบบ ต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการหลอกลวงโดยผู้ขาย และต้องมีระบบระงับข้อพิพาทสำหรับผู้ขายที่ถูกละเมิดสิทธิ

(2) ราชอาณาจักรสเปน ออกกฎหมายเฉพาะชื่อ Law 34/2002 on Services of the Information Society and Electronic Commerce (LSSI-CE)¹⁹ ที่กำหนดว่าแพลตฟอร์มมีความรับผิดในทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง หากแพลตฟอร์มไม่ควบคุมเนื้อหาหรือพฤติกรรมของผู้ขายที่กระทำละเมิดกฎหมาย โดยมีข้อยกเว้นเฉพาะในกรณีที่แพลตฟอร์มสามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่มีบทบาทในการควบคุมหรือส่งเสริมการกระทำผิดนั้น

ดังนั้น แพลตฟอร์มของประเทศญี่ปุ่นจึงต้องผูกพันกับกฎหมาย The Act on Electronic Commerce and Information (กฎหมายการค้าอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ)

¹⁸Ministry of Economy, Trade and Industry (METI), **Act on Electronic Commerce and Information Property (ECIP)** [Online], available URL: https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/, 2001 (July, 11).

¹⁹Government of Spain, **Law 34/2002, of 11 July, on services of the information society and electronic commerce (BOE-A-2002-13758)** [Online], available URL: [https://www.boe.es/eli/es/L/2002/07/11/34/con, 2002 \(July, 11\).](https://www.boe.es/eli/es/L/2002/07/11/34/con, 2002 (July, 11).)

ที่กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของธุรกิจออนไลน์ รวมถึงความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และแพลตฟอร์มของราชอาณาจักรสเปนต้องผูกพันกับกฎหมาย 34/2002 Services Of The Society of Information And Electronic Commerce (กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) ที่กำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลมีความรับผิดชอบและช้อยกเว้นความรับผิด ภายใต้ความรับผิดทั่วไปในทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง

3.2 ความรับผิดชอบผู้ขนส่งกับแพลตฟอร์มดิจิทัล

กรณีความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขนส่งนั้นมีประเด็นให้พิจารณาทั้งกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย ดังนี้

3.2.1 กฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่ง

แพลตฟอร์มดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดสรรแรงงานในระบบบริการรับส่ง เช่น บริการส่งอาหาร ส่งพัสดุ และบริการขนส่งบุคคล ซึ่งแพลตฟอร์มดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและแรงงานผู้ให้บริการขนส่ง อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ขนส่งในหลายประเทศยังอยู่ในภาวะคลุมเครือ โดยเฉพาะประเด็นว่าผู้ขนส่งควรได้รับการปฏิบัติในฐานะ “ลูกจ้าง” ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน หรือ “ผู้รับจ้างอิสระ” ที่ไม่มีสิทธิประโยชน์ทางแรงงานพื้นฐาน

การพิจารณาสถานะของผู้ขนส่งมีผลโดยตรงต่อ หน้าที่ ความรับผิด และนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายของแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยหากผู้ขนส่งถือเป็นลูกจ้าง แพลตฟอร์มย่อมมีหน้าที่ตามกฎหมายแรงงานทั้งในแง่การจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำ การจัดสวัสดิการ หรือการคุ้มครองการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม แต่หากถือเป็นผู้รับจ้างอิสระ แพลตฟอร์มดิจิทัลอาจไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ในฐานะนายจ้าง

ประเทศต่าง ๆ จึงได้พัฒนากฎหมาย หรือปรับใช้หลักกฎหมายทั่วไป เพื่อกำหนดแนวทางในการประเมินสถานะของผู้ขนส่งในระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการกำหนดความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขนส่งเอาไว้ภายใต้กฎหมาย California Assembly Bill 5²⁰ ของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ที่ออกกฎหมายมาเพื่อแก้ไขมาตรา 3351 และเพิ่มเติมมาตรา 2750.3 ในกฎหมาย Labor Code (กฎหมายแรงงาน) โดยมาตรา 2750.3 ของ Labor Code เป็นบทสันนิษฐานของกฎหมายกำหนด

²⁰California Legislature, AB-5 Worker status: Employees and independent contractors [Online], available URL: https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201920200AB5, n.d. (July, 21).

ภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ให้ตกอยู่กับผู้ว่าจ้างหรือนายจ้าง ด้วยหลัก ABC Test²¹ 3 ประการ ได้แก่

(1) ผู้ขนส่งอาหารนั้นทำหน้าที่โดยมีความเป็นอิสระปราศจากคำสั่งหรือการควบคุมของแพลตฟอร์ม ทั้งภายใต้สัญญาและการปฏิบัติตามข้อเท็จจริง

(2) บุคคลซึ่งทำงานได้ทำงานอยู่นอกเหนือจากธุรกิจหลัก (Usual Course) ของผู้ว่าจ้าง

(3) บุคคลซึ่งทำงานได้จัดทำการค้า อาชีพ หรือธุรกิจในลักษณะเดียวกับงานที่ผู้ว่าจ้างให้ทำอย่างมีความเป็นอิสระและมีลักษณะเฉพาะเจาะจงอยู่ก่อนแล้ว

ซึ่งหากพิสูจน์ไม่ได้จะถือว่าแรงงานดังกล่าวเป็น “ลูกจ้าง” ของแพลตฟอร์มดิจิทัล และมีนิติสัมพันธ์กับนายจ้างในฐานะลูกจ้าง จึงส่งผลให้แพลตฟอร์มมีหน้าที่ที่จะต้องดูแลผู้ขนส่งตามกฎหมาย Labor Code รวมถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ ต่อลูกจ้างตามสัญญาจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานด้วย จึงหมายความว่า หากแพลตฟอร์มดิจิทัล ไม่สามารถพิสูจน์ครบทั้งสามข้อได้ ผู้ให้บริการรับส่งสินค้าหรืออาหารนั้นย่อมถือว่าเป็น “ลูกจ้าง” ตามกฎหมายแรงงาน (Employee Under Labor Code) โดยผลทางกฎหมายที่ตามมา เช่น แพลตฟอร์มต้องมีหน้าที่ชำระค่าจ้างขั้นต่ำ (Minimum Wage) ต้องจัดให้มีสวัสดิการด้านประกันสุขภาพ ประกันสังคม และวันหยุด ต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดสิทธิแรงงาน เช่น การเลิกจ้างไม่เป็นธรรม และต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในฐานะ “นายจ้าง” โดยสมบูรณ์ นอกจากนี้ นำไปสู่การเปลี่ยนสถานะจากผู้รับจ้างอิสระเป็นลูกจ้างยังส่งผลต่อนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายจาก “สัญญาจ้างทำของ” ไปเป็น “สัญญาจ้างแรงงาน” ตามกฎหมายแรงงานของรัฐ อีกด้วย

หลัก ABC Test เป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่โอนภาระการพิสูจน์ไปยังแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งมีศักยภาพมากกว่าในการจัดหาหลักฐานและรับผิดชอบต่อโครงสร้างธุรกิจของตนเอง โดยไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตกอยู่ในสภาพเสียเปรียบหรือขาดการคุ้มครอง ทั้งนี้ หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับเจตนารมณ์พื้นฐานของกฎหมายแรงงานที่มุ่งปกป้องแรงงานที่อยู่ในโครงสร้างอำนาจแบบไม่สมดุล ในทางกลับกัน ประเทศไทยยังไม่มีหลักเกณฑ์การประเมินสถานะแรงงานในแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ชัดเจน การใช้เพียงเกณฑ์ “ระยะเวลาการทำงาน” หรือ “ค่าตอบแทนตามผลงาน” อาจไม่เพียงพอในการระบุสถานะของผู้ขนส่ง และเปิดช่องให้แพลตฟอร์มดิจิทัลหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบโดยใช้คำว่า “พาร์ทเนอร์” (Partner) หรือ “ผู้ประกอบการอิสระ” บังหน้า ทั้งที่ในความเป็นจริงมีโครงสร้างการควบคุมโดยตรง

2) มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา กฎหมาย Digital Platform Workers' Rights Act, 2022 (DPWRA) ของมลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ซึ่งบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2568 ยังไม่ปรากฏความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลในฐานะนิติบุคคลที่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ขนส่งเอาไว้

²¹California Labor Code, Section 2750.3.

เป็นการเฉพาะในกฎหมายนี้ เพียงแต่กำหนดให้ใช้มาตรการทางกฎหมายแพ่งทั่วไปในเรื่องของความรับผิดชอบต่อคนงานตามสัญญาฉบับนี้ใช้เป็นกรณี แต่อย่างไรก็ดี กฎหมายนี้มีการกำหนดความรับผิดชอบของ Director (ผู้อำนวยการ) ซึ่งหมายถึง กรรมการของบริษัทและรวมถึงผู้ถือหุ้นที่เป็นภาคีในสัญญา ผู้ถือหุ้นเป็นเอกฉันท์²² ในแพลตฟอร์มดิจิทัลเอาไว้ตามมาตรา 15(6) ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อจำนวนเงินที่ค้างชำระแก่คนงาน เมื่อกรรมการของธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องรับผิดชอบร่วมกันต่อจำนวนเงินที่ค้างชำระแก่คนงาน ต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีหนี้สินล้มพันตัวและถูกเรียกร้องให้ชำระเงินที่ค้างชำระแก่คนงานที่ต้องยื่นฟ้องต่อศาล²³

อย่างไรก็ดี กฎหมายฉบับนี้ก็ได้มีการจำกัดความรับผิดชอบเอาไว้ ในกรณีเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของผู้อำนวยการตามมาตรา 15(9)²⁴ “ผู้อำนวยการของบริษัทแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องรับผิดชอบร่วมกันรับผิดชอบต่อคนงานสำหรับหนี้ทั้งหมดภายใต้กฎหมายฉบับนี้และข้อบังคับที่สร้างขึ้นภายใต้กฎหมายฉบับนี้หรือภายใต้ข้อตกลงร่วมใด ๆ ที่บริษัททำขึ้น แต่ไม่เกินมูลค่ารายได้ 6 เดือนสำหรับคนงานรายนั้นที่ต้องชำระในขณะที่เป็นกรรมการ”

3) ประเทศญี่ปุ่น ยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะที่กำหนดความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อ “ผู้ให้บริการขนส่ง” เช่นเดียวกับระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์มในประเทศอื่น ๆ ที่กำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มและผู้ขนส่งจึง ไม่ได้รับการวางโครงสร้างทางนิติสัมพันธ์อย่างเป็นทางการในฐานะนายจ้าง ลูกจ้าง โดยตรง ซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานในระบบเศรษฐกิจแบบ “Gig Economy” อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ดี ประเทศญี่ปุ่นได้พยายามอุดช่องว่างทางกฎหมาย ผ่านการนำกฎหมายที่ใกล้เคียง มาปรับใช้ เช่น กฎหมายว่าด้วยการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Act on Special Measures of the Civil Code Concerning Electronic Consumer Contracts and Electronic)²⁵ (ECC Act) กฎหมายฉบับนี้มีได้บัญญัติ

²² “Director” means a director of a corporation and includes a shareholder who is a party to a unanimous shareholder agreement.

²³ (a) the operator is insolvent, the worker has caused a claim for an amount owing to the worker to be filed with the receiver appointed by a court with respect to the operator or with the operator’s trustee in bankruptcy and the claim has not been paid;

²⁴ Article 15 (9) Digital Platform Workers’ Rights Act, 2022.

The directors of an operator corporation are jointly and severally liable to a worker for all debts under this Act and the regulations made under it or under any collective agreement made by the corporation not exceeding the value of six months’ earnings for that worker that became payable while they are directors.

ความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่งโดยตรง แต่กำหนด หลักเกณฑ์ในการทำสัญญาออนไลน์ การแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน และการป้องกันการหลอกลวงหรือบิดเบือนข้อมูลในธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับกรณีที่แพลตฟอร์มดิจิทัลอาจใช้อัลกอริทึมหรือการออกแบบอินเทอร์เฟซ ที่กดดันหรือจำกัดเสรีภาพของผู้ให้บริการขนส่งได้ ตัวอย่างเช่น ในกรณีของแพลตฟอร์มที่มีการกำหนดค่าโดยสารโดยอัตโนมัติ และให้ผู้ขนส่งยอมรับราคาดังกล่าวโดยไม่มีการเจรจา สามารถใช้เพื่อบังคับให้ แพลตฟอร์มดิจิทัลแสดงรายละเอียดการคำนวณค่าตอบแทนล่วงหน้า หรือเปิดเผยข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้ให้บริการ จึงถือว่าเป็นกฎหมายที่กำหนดข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจทาง อิเล็กทรอนิกส์และสัญญาผู้บริโภคทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือกฎหมายแพ่งทั่วไปของประเทศญี่ปุ่นมา ปรับใช้เป็นกรณี

4) กฎหมาย Royal Decree Law 9/2021 (Rider law) ของราชอาณาจักรสเปน ที่กำหนดความสัมพันธ์ทางสัญญาระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ขนส่ง จากที่ผู้ขนส่งแต่เดิมเป็น ผู้รับจ้างอิสระให้เปลี่ยนเป็นลูกจ้างของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ทำไปในนามของแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้บุคคลตามกลุ่มเป้าหมายนี้ ได้รับสิทธิคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน Workers' Statute²⁶ ของ ราชอาณาจักรสเปน ด้วยเหตุนี้ ความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขนส่งหรือลูกจ้าง จึงให้ยึดตาม กฎหมายแรงงาน Workers' Statute ของราชอาณาจักรสเปน ที่ความรับผิดชอบระหว่างแพลตฟอร์ม ดิจิทัลกับผู้ขนส่งจะเป็นไปตามข้อสัญญาการจ้างของลูกจ้างและนายจ้างที่ตกลงกันทั้ง 2 ฝ่าย ภายใต้ กฎหมายแรงงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ และข้อจำกัดความรับผิดชอบที่กฎหมายแรงงานได้กำหนด เอาไว้ เช่น ในเรื่องของชั่วโมงทำงาน โดยระยะเวลาทำงานสูงสุดของวันทำงานปกติตามสัญญาจ้าง คือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา 34) และการกำหนดค่าล่วงเวลา ที่กำหนดว่าจำนวนชั่วโมงการทำงาน ล่วงเวลาต้องไม่เกิน 80 ชั่วโมงต่อปี (มาตรา 35) นอกจากนี้ยังรวมถึงวันหยุดประจำปี วันหยุด พักผ่อนประจำปี และการบอกเลิกสัญญา เป็นต้น

3.2.2 เปรียบเทียบความรับผิดชอบระหว่างกฎหมายต่างประเทศกับกฎหมายประเทศไทย ในกรณีแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ให้บริการขนส่ง เป็นหนึ่งในประเด็น ทางกฎหมายที่ถกเถียงในหลายประเทศ โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยแพลตฟอร์ม (Platform Economy) ซึ่งแรงงานขนส่ง เช่น คนขับส่งอาหารหรือพัสดุ ไม่ชัดเจนว่าเป็น “ลูกจ้าง”

²⁵Japan Legal Information Institute, **Electronic Commerce Act** [Online], available URL: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail/?id=1964&vm=04&re=02>, n.d. (July, 20).

²⁶Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, **Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores** [Online], available URL: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-7730>, n.d. (July, 20).

ที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน หรือเป็น “ผู้รับจ้างอิสระ” ที่มีนิติสัมพันธ์ในรูปแบบสัญญาจ้างทำของเท่านั้น

ประเทศส่วนใหญ่ได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ขนส่งภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัลเอาไว้เป็นการเฉพาะ เช่น กฎหมาย California Assembly Bill 5 ในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นบทสันนิษฐานของกฎหมายกำหนดภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ให้ตกอยู่กับผู้ว่าจ้างหรือนายจ้างด้วยหลัก ABC Test²⁷ ซึ่งหากพิสูจน์ไม่ได้จะถือว่าแรงงานดังกล่าวเป็น “ลูกจ้าง” ของแพลตฟอร์มดิจิทัล และมีนิติสัมพันธ์กับนายจ้างในฐานะลูกจ้าง จึงส่งผลให้แพลตฟอร์มมีหน้าที่ที่จะต้องดูแลผู้ขนส่งตามกฎหมาย Labor Code รวมถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ ต่อลูกจ้างตามสัญญาจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานด้วย

อีกทั้ง กฎหมาย Royal Decree Law 9/2021 (Rider Law) ในราชอาณาจักรสเปนซึ่งแม้จะเป็นกฎหมายที่มีเนื้อหาและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและกำกับดูแลผู้ขนส่งภายใต้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ก็ตามแต่กฎหมายฉบับนี้ก็ไม่ได้ปรากฏถึงความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีต่อผู้ขนส่งที่ปรากฏเด่นชัด เนื่องจากความรับผิดชอบระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่งตามกฎหมาย ต้องนำกฎหมายแรงงาน Workers' Statute มากำหนดกับความรับผิดชอบระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่ง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามสัญญาของลูกจ้างและนายจ้างที่ตกลงกันทั้ง 2 ฝ่าย ภายใต้กฎหมายแรงงาน แม้ในเนื้อหาของ Rider Law จะมีได้กำหนดบทเฉพาะว่าด้วย “ความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มต่อผู้ขนส่ง” โดยตรง แต่ได้อ้างอิงให้ความรับผิดชอบทั้งหมดอยู่ภายใต้บังคับของ Workers' Statute ซึ่งเป็นกฎหมายแรงงานกลางของราชอาณาจักรสเปน โดยมีผลบังคับให้แรงงานแพลตฟอร์มได้รับสิทธิเทียบเท่าลูกจ้างทั่วไป เช่น ชั่วโมงทำงานสูงสุดต่อสัปดาห์ 40 ชั่วโมง (มาตรา 34) การทำงานล่วงเวลาไม่เกิน 80 ชั่วโมงต่อปี (มาตรา 35) และสิทธิในวันหยุดประจำปี การบอกเลิกสัญญา ฯลฯ

ประเทศไทยในปัจจุบัน ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่รองรับนิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่งโดยตรง และไม่ได้กำหนดสถานะที่ชัดเจนของผู้ให้บริการในระบบแพลตฟอร์มว่าเป็น “ลูกจ้าง” หรือ “ผู้รับจ้าง” ทำให้ต้องอาศัยการตีความตามหลักกฎหมายทั่วไป ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 575 กำหนดนิยามของ “สัญญาจ้างทำของ” ว่าหมายถึง สัญญาที่ผู้หนึ่งตกลงทำการงานให้สำเร็จแก่ผู้อื่นโดยได้รับค่าจ้าง ซึ่งมีลักษณะเน้น “ผลสำเร็จของงาน” ไม่ใช่ระยะเวลาหรือการควบคุมวิธีทำงาน ขณะที่สัญญาจ้างแรงงานตามมาตรา 575 ประกอบมาตรา 576 จะหมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีการควบคุมการทำงาน คำสั่ง และการจ่ายค่าจ้างตามระยะเวลา พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 5 กำหนดนิยาม “ลูกจ้าง” ว่าเป็นผู้ตกลงทำงานให้กับนายจ้าง โดยนายจ้างตกลงจ่ายค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ทำงานให้ ไม่ว่าจะเรียกชื่อสัญญา

²⁷California Labor Code, Section 2750.3.

อย่างไรก็ตาม ผู้ขนส่งที่ทำงานให้แพลตฟอร์มจะได้รับค่าตอบแทน ตามจำนวนงานที่สำเร็จ (เช่น จำนวนเที่ยวส่ง) มากกว่าตามระยะเวลาที่ทำงาน และไม่มีการควบคุมวิธีการทำงานโดยตรงอย่างชัดเจน จึงมักตีความว่าเป็นสัญญาจ้างทำของ ไม่ใช่สัญญาจ้างแรงงาน ทำให้แพลตฟอร์มไม่ต้องรับผิดชอบในฐานะนายจ้าง

3.3 ความรับผิดชอบผู้บริโภคกับแพลตฟอร์มดิจิทัล

กรณีความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคนั้นมีประเด็นให้พิจารณาทั้งกฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย ดังนี้

3.3.1 กฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภค

1) มลรัฐแคลิฟลอเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายที่กำหนดความรับผิดชอบและชดเชยความรับผิดชอบระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการซึ่งอยู่ภายใต้แนวคิดร่างข้อกำหนดกฎหมาย Online Consumer Protection เป็นการกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจัดให้มีนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคและกระบวนการเยียวยาความเสียหาย จากการหลอกลวงหรือฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การแสดงข้อความเท็จหรือทำให้เข้าใจผิด (Misrepresentation) โดยการระบุว่าเป็นของแท้ในขณะที่เป็นสินค้าลอกเลียนแบบ หรือการปิดบังข้อเท็จจริงสำคัญเกี่ยวกับสินค้า การใช้รูปภาพสินค้าไม่ตรงกับความเป็นจริงทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและตัดสินใจซื้อ การขึ้นผ่านอินเทอร์เฟซ (Dark Patterns) โดยการออกแบบหน้าจอที่ทำให้ผู้บริโภคกดสั่งซื้อหรือสมัครบริการโดยไม่ได้ตั้งใจ การโฆษณาแบบเกินจริงหรือเจาะกลุ่มเป้าหมายเปราะบาง โดยเฉพาะกับเด็ก เยาวชน หรือผู้สูงอายุ พฤติกรรมเหล่านี้ หากเกิดขึ้นบนแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ไม่ได้มีการควบคุมหรือมาตรการเยียวยา ย่อมส่งผลให้แพลตฟอร์มดิจิทัล ต้องรับผิดชอบในฐานะมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค โดยผู้บริโภคตามกฎหมายนี้มีความสัมพันธ์ในทางกฎหมายต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลในลักษณะของการเป็นผู้ใช้บริการในแพลตฟอร์มดิจิทัลตามสัญญาการใช้บริการทั่วไป ซึ่งหากแพลตฟอร์มออนไลน์ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย Online Consumer Protection จะถือว่าเป็นการละเมิดกฎระเบียบตามร่างข้อกำหนดกฎหมาย Online Consumer Protection และมีความรับผิดตามกฎหมาย Federal Trade Commission Act (15 USC 57a (a)(1)(B)²⁸) เกี่ยวกับการกระทำหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือการหลอกลวงอันอาจส่งผลให้เกิดผลกระทบกับธุรกิจการค้าขายภายในประเทศได้ นอกจากความรับผิดตามกฎหมาย Federal Trade

²⁸§57a. Unfair or deceptive acts or practices rulemaking proceedings

(a) Authority of Commission to prescribe rules and general statements of policy

(1) Except as provided in subsection (h), the Commission may prescribe-

Commission Act กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้นำเอากฎหมายแพ่งทั่วไปมาบังคับใช้เปรียบเทียบแล้วแต่กรณี

2) มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ได้นำกฎหมาย Consumer Protection Act, 2002, S.O. 2002, c. 30 หรือ Consumer Protection Act, 2002 ในมาตรา 13(1) ประกอบ (4) กล่าวถึงการกำหนดในกรณีที่หากผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในสินค้าหรือบริการดังกล่าว ให้ถือว่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวไม่เป็นที่ต้องการตั้งแต่เวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อไป เว้นแต่ผู้ขายจะสามารถระบุได้ว่าผู้บริโภคนั้นมีการยินยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ผู้บริโภคย่อมสิทธิที่จะได้รับเงินที่ตนได้จ่ายไปเพื่อการได้รับสินค้าหรือบริการดังกล่าวโดยอาศัยบทบัญญัติตามมาตรา 13(8) ประกอบมาตรา 100 โดยผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเริ่มดำเนินการตามกฎหมายนี้ในกระบวนการยุติธรรม²⁹ เมื่อพิจารณาแล้วมลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการในแพลตฟอร์มไว้เป็นกฎหมายเฉพาะ ในทางปฏิบัติจึงอาจจะอาศัยการพิจารณาตามกฎหมายนี้ประกอบกับกฎหมายแพ่งทั่วไปมาปรับใช้ เพื่อให้เหมาะสมแก่กรณี แต่อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าประเทศแคนาดาไม่มีกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการควบคุมหรือกำกับดูแลจึงส่งผลให้ไม่มีความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามประเทศแคนาดามีแนวปฏิบัติทางกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต (Internet Sales Contract Harmonization Template) อันเป็นกฎหมายที่วัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้เพื่อเป็นกฎหมายเอกรูปในการคุ้มครองผู้บริโภคการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยภายใต้กฎหมายฉบับดังกล่าวได้มีการกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ขายที่เกี่ยวกับการยกเลิกของสัญญาเอาไว้³⁰ โดยการยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยสถานการณ์ต่อไปนี้ เช่น

(B) rules which define with specificity acts or practices which are unfair or deceptive acts or practices in or affecting commerce (within the meaning of section 45(a) (1) of this title), except that the Commission shall not develop or promulgate any trade rule or regulation with regard to the regulation of the development and utilization of the standards and certification activities pursuant to this section. Rules under this subparagraph may include requirements prescribed for the purpose of preventing such acts or practices.

²⁹Legislative Royal Decree 1/2007, **General for the Defence of Consumers and Users** [Online], available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/spain/1445031/royal-legislative-decree-1-2007-of-16-november%252c-approving-the-revised-text-of-the-general-law-for-the-protection-of-consumers-and-users-and-other-co.html>, n.d. (July, 21).

³⁰จิราภา พงษ์พันธ์, “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ศึกษากรณีสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาและผู้บริโภค,” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2557), หน้า 51-60.

(1) ไม่ว่าเวลาใดก็ตามนับจากวันที่ผู้บริโภคได้เข้าทำสัญญาภายหลัง 7 วันหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญา หากพบว่าผู้ขายไม่ได้เปิดเผยข้อมูลที่กำหนดไว้ในให้ผู้บริโภคทราบ หรือผู้ขายไม่ได้แสดงให้เห็นให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสัญญา หรือแก้ไขข้อผิดพลาดในทันที ก่อนที่จะเข้าสู่สัญญา

(2) นอกเหนือจากสิทธิการยกเลิกสัญญาตามข้างต้น ผู้บริโภทยังสามารถยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มต้นการให้บริการภายใต้ซื้อขายทางสัญญา หากพบว่า ในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับวันส่งมอบสินค้าไว้ชัดเจนในสัญญาหรือวันที่ส่งมอบสินค้าได้ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยความตกลงระหว่างผู้บริโภคกับผู้ขายและผู้ขายได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หรือในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้กำหนด เริ่มต้นสัญญาไว้หรือนับจากวันที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขวันเริ่มต้นสัญญาโดยความตกลง ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ขายและผู้ขายได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

แม้กฎหมายฉบับดังกล่าวจะมีได้กล่าวถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยตรง หากแต่แพลตฟอร์มดิจิทัลตัวกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ทำให้มีการตั้งคำถามในทางกฎหมายว่า แพลตฟอร์มควรต้องรับผิดชอบในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ผิดจากข้อตกลงหรือถูกเปลี่ยนแปลงรายละเอียดที่สำคัญโดยไม่แจ้งล่วงหน้าหรือไม่ ซึ่งในทางปฏิบัติหากแพลตฟอร์มมิได้แสดงบทบาทเพียงเป็นผู้จัดแสดงสินค้า แต่ยังมีการควบคุมรูปแบบการขาย เช่น การรับชำระเงินแทน การจัดส่ง หรือ การมีระบบสนับสนุนด้านการคืนเงิน ก็อาจถูกตีความว่าแพลตฟอร์มมีหน้าที่โดยนัยในสัญญาซื้อขาย และต้องร่วมรับผิดชอบตามหลักกฎหมายแพ่งทั่วไปของแคนาดา นอกจากนี้ มลรัฐออนแทรีโอยังมีแนวทางทางกฎหมายที่ชื่อว่า Internet Sales Contract Harmonization Template ซึ่งแม้จะมีใช้กฎหมายที่มีผลบังคับใช้โดยตรง แต่ถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในระดับรัฐบาลกลางและมลรัฐ ที่มุ่งส่งเสริมมาตรฐานด้านสัญญาการค้าออนไลน์ โดยเฉพาะการกำหนดสิทธิของผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญา เช่น หากผู้ขายมิได้แจ้งรายละเอียดที่ชัดเจน หรือหากผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ภายใน 30 วันตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ผู้บริโภคย่อมสามารถยกเลิกสัญญาได้ทันที และมีสิทธิได้รับเงินคืนโดยไม่ต้องพิสูจน์ความเสียหาย การยอมรับหลักการใน Internet Sales Contract Harmonization Template นี้ ทำให้เกิดกรอบกฎหมายซึ่งเป็นแนวปฏิบัติ (Soft Law) ที่สามารถนำมาใช้ควบคู่กับกฎหมาย Consumer Protection Act ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคยุคดิจิทัล และเป็นช่องทางในการขยายขอบเขตความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ในทางปฏิบัติ

3) ประเทศญี่ปุ่น มีกฎหมาย The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act³¹ เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความร่วมมือของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมและส่งเสริมการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการขายคำสั่งซื้อ ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดภาระหน้าที่ของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องกระทำต่อผู้บริโภคเอาไว้ คือ แพลตฟอร์มดิจิทัลมีหน้าที่ ๑ ต้องจัดให้มีขั้นตอนหรือวิธีการสำหรับการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มของตนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายทางออนไลน์ ต้องจัดการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางออนไลน์ ที่ผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการนำเสนอและหรือการโฆษณา ที่แสดงออกบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องไม่มีข้อมูลที่มีลักษณะอันเป็นเท็จหรือไม่เป็นความจริงหรือมีลักษณะที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งนี้แพลตฟอร์มดิจิทัลมีหน้าที่ต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการกระทำใด ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค เป็นต้น

ในส่วนของความรับผิดชอบตามกฎหมายนี้ได้มีการกำหนดเอาไว้ในมาตรา 3 หากการขายสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามสิทธิหรือเงื่อนไขที่กำหนดของการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือเมื่อพบว่าสินค้าหรือบริการอาจเป็นการสร้างผลกระทบหรือความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค นายกรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งดำเนินการให้แพลตฟอร์มดิจิทัลระงับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ขายหรือผู้ให้บริการที่เป็นเหตุนั้นได้ หรือใช้มาตรการอื่นเท่าที่จำเป็น นอกจากนี้ กฎหมายฉบับนี้ยังได้มีการกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคเอาไว้ตามมาตรา 4³² กล่าวคือ เมื่อแพลตฟอร์มดิจิทัลได้รับคำร้องให้ระงับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ขายหรือผู้ให้บริการตามที่

³¹Japan Legal Information Institute, **The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act** [Online], available URL: [https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010\(1\)if%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken,n.d.\(July,21\).](https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010(1)if%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken,n.d.(July,21).)

³²Article 4(1) If the representation of the sales conditions for a product or specified right or conditions to provide services in a place provided by a digital platform for shopping meets both of the requirements set forth in the following items and the Prime Minister finds that the representation is likely to harm the interests of consumers who use that digital platform, the Prime Minister may request that the digital platform provider suspend the seller's or equivalent person's use of that digital platform for selling the product or specified right or providing the services, or otherwise take necessary measures.

ได้กล่าวในข้างต้น และได้ใช้มาตรการตามที่ร้องขอแล้วนั้น แพลตฟอร์มจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นโดยผู้ขายหรือผู้ให้บริการเนื่องจากมาตรการดังกล่าว

นอกจากนี้ เกี่ยวกับข้อยกเว้นความรับผิดในกฎหมายการค้าอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (The Act on Electronic Commerce and Information) ของประเทศญี่ปุ่นได้มีการกำหนดข้อยกเว้นหรือการรับผิดชอบบางประการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย โดยข้อยกเว้นนี้อาจมีความสำคัญต่อความรับผิดที่แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องรับผิดชอบต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโตของธุรกิจออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น เช่น ความรับผิดตามสภาพของสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ ถ้าผู้ให้บริการมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพหรือคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการอย่างชัดเจน และผู้ขายหรือผู้ให้บริการไม่มีการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ แพลตฟอร์มดิจิทัลอาจไม่ต้องรับผิดในกรณีที่มีความผิดพลาดหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพหรือคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นต้น³³

4) กฎหมาย Legislative Royal Decree 1/2007 General For The Defence Of Consumers And Users กฎหมายผู้บริโภคแห่งราชอาณาจักรสเปนเป็นกฎหมายที่ได้มีการกำหนดให้ความคุ้มครองและสิทธิต่าง ๆ เมื่อพิจารณาแล้วราชอาณาจักรสเปน ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการในแพลตฟอร์มไว้เป็นกฎหมายเฉพาะ ในทางปฏิบัติจึงอาจจะอาศัยการพิจารณาตามกฎหมายนี้มาปรับใช้เทียบเคียงในการพิจารณารับทบทวนที่เกี่ยวข้อกับความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้เหมาะสมแก่กรณี ยกตัวอย่างในกรณีตามมาตรา 47 โดยการกระทำที่มีลักษณะตามมาตรา 47 นี้ ถือว่าเป็นการละเมิดในด้านการป้องกันต่อผู้บริโภคและผู้ให้บริการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด เงื่อนไข ข้อผูกมัด หรือข้อห้ามด้านสุขอนามัย การกระทำหรือการละเว้นที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือความเสียหายอย่างมีประสิทธิผลต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้บริโภคและผู้ให้บริการ การไม่ปฏิบัติตามหรือการฝ่าฝืนข้อกำหนดเบื้องต้นที่กำหนดโดยหน่วยงานที่มีอำนาจโดยเฉพาะสำหรับสถานการณ์เฉพาะ การดัดแปลง การปลอมปน หรือการฉ้อฉลในสินค้าและบริการที่สามารถบริโภคได้โดยการเพิ่มหรือลบสารหรือองค์ประกอบใด ๆ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านราคา การเลือกปฏิบัติใด ๆ กับผู้บริโภคที่เปราะบางโดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น และผู้ที่กระทำการละเมิดดังกล่าวจะส่งผลทำให้มีความรับผิดตามบทลงโทษที่ปรากฏในมาตรา 49³⁴

³³Ministry of Internal Affairs and Communications, **The Act on Electronic Commerce and Information** [Online], available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/japan/9944437/act-on-electronic-commerce-and-information.html>, 2002 (July, 22).

³⁴**Legislative Royal Decree 1/2007, General for the Defence of Consumers and Users** [Online], available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/spain/1445031/royal-legislative-decree-1-2007-of-16-november%252c-approving-the-revised-text-of-the-general-law-for-the-protection-of-consumers-and-users-and-other-co.html>, n.d. (July, 21).

นอกจากนี้ กฎหมาย 34/2002 Services of The Society of Information and Electronic Commerce³⁵ ที่ถือเป็นกฎหมายหลักที่ใช้กำกับดูแลธุรกรรมดิจิทัลของราชอาณาจักรสเปน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรับประกันความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม รวมถึงปกป้องสิทธิของผู้บริโภคในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยมีการกำหนดนิยามของ “Information Society Service Providers” (ผู้ให้บริการสังคมสารสนเทศ) ไว้อย่างกว้าง หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือบุคคลตามกฎหมายที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงเว็บไซต์ อีคอมเมิร์ซ แพลตฟอร์มดิจิทัล โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการให้ข้อมูล การจัดซื้อขายสินค้า การโฆษณา หรือการเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการบนระบบเครือข่าย (Article 2, LSSI-CE) ภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการสังคมสารสนเทศตามมาตรา 8 ของกฎหมาย LSSI-CE ได้วางกรอบความรับผิดชอบของผู้ให้บริการสังคมสารสนเทศอย่างชัดเจน โดยระบุให้ผู้ให้บริการต้องเคารพต่อกฎเกณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ รักษาความสงบเรียบร้อยของสาธารณชน (Public Order) สนับสนุนการสืบสวนอาชญากรรม และความมั่นคงของชาติ ค้ำครองสุขภาพของประชาชน ป้องกันสิทธิของผู้บริโภคและผู้ให้บริการทั่วไป และเคารพศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และหลักการไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สภาพทางร่างกาย หรือฐานะทางสังคม

จะเห็นได้ว่าการขยายขอบเขตของความรับผิดทางกฎหมายของแพลตฟอร์มดิจิทัลจากเพียงแค่ “ผู้ให้บริการ” ไปสู่ “ผู้มีบทบาทเชิงนโยบาย” ที่ต้องร่วมรับผิดชอบต่อผลกระทบของระบบออนไลน์ในภาพรวมของสังคม ซึ่งหากผู้ให้บริการ Information Society Service Providers ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรา 8 ดังกล่าว จะถือว่าเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายและอาจถูกดำเนินการตามมาตรา 38 ซึ่งระบุว่าการฝ่าฝืนคำสั่งใด ๆ ภายใต้กรอบกฎหมายนี้จะเข้าข่าย “การละเมิดที่ร้ายแรง” (Serious Infringement) โดยมีบทลงโทษตามมาตรา 39 แบ่งความผิดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความผิดเล็กน้อย (Minor), ร้ายแรง (Serious) และร้ายแรงมาก (Very Serious) ซึ่งสำหรับกรณีที่ร้ายแรงมาก (เช่น การไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่รัฐในการสอบสวนอาชญากรรม หรือการละเลยต่อมาตรการด้านความมั่นคงและคุ้มครองสิทธิ) ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอาจถูกปรับเป็นเงินระหว่าง 150,001 ถึง 600,000 ยูโร

3.3.2 กฎหมายไทยเกี่ยวกับความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค

ในปัจจุบันมีกฎหมายที่ความเกี่ยวข้องกับความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคอย่างมากมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 มาปรับใช้เข้ากับกรณี โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

³⁵Legislación consolidada, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE) [Online], available URL: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>, n.d. (July, 22).

(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการกำหนดความรับผิด เช่น มาตรา 47 ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ปัจจุบันยังคงไม่มีกฎหมายที่รองรับธุรกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการดำเนินธุรกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัลในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันประเทศไทยมีการตรากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจบริการแพลตฟอร์มต่อผู้บริโภคในประเทศไทยเป็นการเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ การดำเนินธุรกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัลในลักษณะต่าง ๆ จึงอยู่ภายใต้กฎหมายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม อาจจะต้องอาศัยหลักกฎหมายทั่วไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายต่าง ๆ บางกรณีในการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ควบคุมเพื่อที่จะกำหนดความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีต่อผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ปกป้องผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการทำธุรกรรมออนไลน์

3.3.3 เปรียบเทียบความรับผิดระหว่างกฎหมายต่างประเทศกับกฎหมายประเทศไทย
ในกรณีแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภค

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์กลายเป็นกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคทั่วโลก ประเด็นเรื่องความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคจึงได้รับความสนใจจากหลายประเทศ และนำไปสู่การตรากฎหมายเฉพาะที่มุ่งหมายควบคุมและกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอย่างเป็นรูปธรรม

ประเทศสหรัฐอเมริกา แม้จะยังไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายกลางที่ใช้บังคับเฉพาะกับแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกประเภทอย่างสมบูรณ์ แต่ได้มีการเสนอร่างข้อกำหนดที่เรียกว่า Online Consumer Protection Act³⁶ ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องมีนโยบายในการป้องกันการฉ้อโกง ให้ข้อมูลผู้บริโภคอย่างเพียงพอ และจัดให้มีช่องทางเยียวยาความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ หากผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ การกระทำดังกล่าวจะถือเป็นการละเมิดกฎหมาย Federal Trade Commission Act มาตรา 15 USC § 57a(a)(1)(B) ซึ่งให้อำนาจแก่ Federal Trade Commission (FTC) ในการดำเนินการทางปกครองและกำหนดบทลงโทษทางแพ่ง รวมถึงการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

³⁶§57a. Unfair or deceptive acts or practices rulemaking proceedings

(a) Authority of Commission to prescribe rules and general statements of policy

(1) Except as provided in subsection (h), the Commission may prescribe-

ประเทศญี่ปุ่นได้ตรากฎหมายชื่อ The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act³⁷ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่ปี 2022 โดยกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดหน้าที่อย่างชัดเจนของแพลตฟอร์มดิจิทัล อาทิ การตรวจสอบข้อมูลของผู้ขาย การแจ้งเตือนความเสี่ยงให้ผู้บริโภครับทราบล่วงหน้า รวมถึงภาระหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและการส่งต่อข้อพิพาทเพื่อการระงับข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือว่าแพลตฟอร์มมีบทบาทมากกว่าคนกลางทั่วไป และต้องรับผิดชอบในกรณีที่ละเลยหน้าที่หรือมีส่วนร่วมในการหลอกลวง

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย จะพบว่า ยังไม่มีการตรากฎหมายเฉพาะที่วางกรอบความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้บริโภคไว้โดยตรง กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาศัยการตีความและการปรับใช้กฎหมายใกล้เคียง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ซึ่งเนื้อหาเดิมไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับโครงสร้างธุรกิจแบบแพลตฟอร์ม จึงทำให้ไม่สามารถจัดการกับความซับซ้อนของธุรกรรมบนโลกดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเห็นได้ว่า ประเทศญี่ปุ่นและประเทศสหรัฐอเมริกา สร้างผลทางกฎหมายที่ตามมาหลังจากแพลตฟอร์มฝ่าฝืนข้อบังคับนั้นอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดให้มีความรับผิดชอบร่วม (Joint Liability) กับผู้ขาย การกำหนดบทลงโทษทางปกครอง และสิทธิของผู้บริโภคในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยตรงจากแพลตฟอร์ม ในขณะที่ในประเทศไทย หากผู้บริโภคประสบปัญหา เช่น ถูกหลอกลวงโดยผู้ขายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลับไม่สามารถเรียกร้องจากแพลตฟอร์มได้โดยตรง เพราะไม่มีฐานะเป็นคู่สัญญา หรือไม่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายโดยชัดแจ้ง ทำให้ผู้บริโภคต้องฟ้องผู้ขายซึ่งมักเป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถติดตามตัวได้หรือไม่มีทรัพย์สินให้บังคับ

(B) rules which define with specificity acts or practices which are unfair or deceptive acts or practices in or affecting commerce (within the meaning of section 45(a) (1) of this title), except that the Commission shall not develop or promulgate any trade rule or regulation with regard to the regulation of the development and utilization of the standards and certification activities pursuant to this section. Rules under this subparagraph may include requirements prescribed for the purpose of preventing such acts or practices.

³⁷Japan Legal Information Institute, **The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act** [Online], available URL: [https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010\(1\)If%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken,n.d.\(July,21\).](https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010(1)If%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken,n.d.(July,21).)

4. บทสรุป

จากการศึกษานิติสัมพันธ์ของผู้ขายหรือผู้ให้บริการต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา และราชอาณาจักรสเปน พบว่า ปัจจุบันยังไม่ปรากฏกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการกำหนดเฉพาะเจาะจงในเรื่องของความรับผิดและข้อยกเว้นความรับผิดระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากนิติสัมพันธ์ของผู้ขายหรือผู้ให้บริการต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นหลักการตกลงเข้าทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์แบบสัญญาสำเร็จรูปที่จัดทำขึ้นโดยแพลตฟอร์มดิจิทัล ในลักษณะของข้อตกลงการใช้บริการในการลงขายสินค้าหรือการเปิดร้านค้าผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล จึงอาจกล่าวได้ว่าเมื่อไม่มีกฎหมายใดที่กำหนดเรื่องของนิติสัมพันธ์ดังกล่าวเอาไว้เป็นการเฉพาะ จึงต้องใช้หลักความรับผิดและข้อยกเว้นความรับผิดตามกฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา และกฎหมายปกครองของแต่ละประเทศ เช่น มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ภายใต้ข้อสัญญาที่ทั้งสองฝ่ายได้ทำการยอมรับและตกลงกัน ในการรับผิดชอบต่อความเสียหายในการทำผิดสัญญาให้เป็นไปตามหลักของกฎหมายแพ่ง (Common law) ที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา ซึ่งอาจมีการพิจารณาตามข้อกำหนดของสัญญา การกระทำและการละเมิดสัญญา รวมถึงความรับผิดในกรณีการละเมิดสัญญา หรือในกรณีของกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน (Competition Act) ของประเทศแคนาดา ซึ่งเป็นกฎหมายของรัฐบาลกลางของประเทศแคนาดา ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและป้องกันการปฏิบัติที่เป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อบังคับเกี่ยวกับการตลาดที่หลอกลวง การโฆษณาเท็จ และพฤติกรรมที่เป็นการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม แพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ เพื่อให้การปฏิบัติที่เป็นธรรมในการติดต่อกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และถึงแม้กฎหมายการแข่งขันในประเทศแคนาดา (Competition Act) ในประเด็นนี้ผู้วิจัยให้ความสนใจของกลไกภายใต้กฎหมาย กฎหมายการค้าอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (The Act on Electronic Commerce and Information) ของประเทศญี่ปุ่นกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของธุรกิจออนไลน์ รวมถึงความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยมีบทบัญญัติที่กำหนดเงื่อนไขและความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เช่น เรื่องของความเป็นธรรม (Fairness) แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ระบุในสัญญาที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้ทำกับแพลตฟอร์มดิจิทัล และแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดยไม่มีเหตุผลอันควรได้

จากการศึกษาในหลายประเทศส่วนใหญ่จะมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ขนส่งภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัลเอาไว้เป็นการเฉพาะ เช่น กฎหมาย California Assembly Bill 5 ในมลรัฐ

แคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นบทสันนิษฐานของกฎหมายกำหนดภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) ให้ตกอยู่กับผู้ว่าจ้างหรือนายจ้าง ด้วยหลัก ABC Test ซึ่งหากพิสูจน์ไม่ได้จะถือว่าแรงงานดังกล่าวเป็น “ลูกจ้าง” ของแพลตฟอร์มดิจิทัล และมีนิติสัมพันธ์กับนายจ้างในฐานะลูกจ้าง จึงส่งผลให้แพลตฟอร์มมีหน้าที่ที่จะต้องดูแลผู้ขนส่งตามกฎหมาย Labor Code รวมถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ ต่อลูกจ้างตามสัญญาจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานด้วย

ในส่วนของผู้บริโภค จากการศึกษากฎหมาย The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความร่วมมือของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมและส่งเสริมการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการขายคำสั่งซื้อ แพลตฟอร์มดิจิทัลมีหน้าที่ ๆ ต้องจัดให้มีขั้นตอนหรือวิธีการสำหรับการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มของตนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรมต้องจัดการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางออนไลน์ ที่ผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่า การนำเสนอและหรือการโฆษณาที่แสดงออกบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องไม่มีข้อมูลที่มัลลักษณะอันเป็นเท็จ หรือไม่เป็นความจริงหรือมีลักษณะที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัลมีหน้าที่ต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการกระทำใด ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค เป็นต้น

เช่นเดียวกับกรณีของประเทศไทยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560 และแก้ไขเพิ่มเติม ที่บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคเอาไว้ตามมาตรา 30 จนถึง มาตรา 37 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 30 วรรคสอง ที่กำหนด “ให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงมีหน้าที่จัดทำเอกสารการซื้อขายสินค้าหรือบริการ และส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคพร้อมกับสินค้าหรือบริการ” และในมาตรา 33 วรรคแรก “ในการซื้อสินค้าหรือบริการจากการขายตรงหรือจากการขายผ่านตลาดแบบตรงผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาโดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการไปยังผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง สำหรับธุรกิจขายตรงผู้บริโภคจะแจ้งไปยังผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงที่เกี่ยวข้องก็ได้” ซึ่งเป็นการกำหนดสิทธิการเลิกสัญญาแบบ Cooling-off period ไว้ว่าผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญาและขอเงินคืนได้โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาไปยังผู้ประกอบธุรกิจภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้า โดยไม่ต้องแสดงเหตุผล และผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนา (มาตรา 36)

แพลตฟอร์มดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือที่มีผลต่อการใช้งานของผู้บริโภคในหลายด้าน เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ การสื่อสาร การใช้งานแอปพลิเคชัน และการเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน ดังนั้น นิติสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงเป็นผู้รับบริการจากการให้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยนิติสัมพันธ์ในรูปแบบนี้จะมีความเกี่ยวเนื่องกับกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เนื่องจากแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานหรือผู้บริโภค ซึ่งมีความสำคัญในการให้บริการ แต่การใช้งานข้อมูลนี้ต้องเป็นไปตามกฎหมาย เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลและผู้บริโภคควรรู้สิทธิของตนในการขอใช้หรือลบข้อมูลส่วนตัวของตน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันผู้บริโภคกับผู้ขายซึ่งมีแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นตัวกลางนั้นยังไม่มี ความชัดเจนในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคในด้านนิติสัมพันธ์ในการเรียนร้องสิทธิต่อผู้ขายโดยตรงในการทำสัญญาซื้อขาย เนื่องจากการติดต่อผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล แม้ในทางกฎหมายอาจอาศัยหลักเรื่องตัวแทนมาปรับใช้โดยถือว่าผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นตัวแทนในการทำซื้อขายต่อผู้บริโภค แต่เนื่องจากธุรกิจเป็นธุรกิจแบบเฉพาะจึงไม่มีความชัดเจนดังเช่นการทำสัญญาซื้อขายในรูปแบบปกติ

ประเทศไทยนั้นยังคงไม่มีการกำหนดหรือบัญญัติลักษณะความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขายและผู้ให้บริการเป็นการเฉพาะ จึงต้องกฎหมายที่ใกล้เคียงอย่างยิ่งหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือการนำหลักกฎหมายทั่วไปที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้เป็นกรณี เช่น พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 เนื่องจากเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและการควบคุมดูแล เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2560

ประเทศไทยการทำงานของผู้ขนส่งมีลักษณะเป็นการจ้างทำของหรือเป็นการจ้างแรงงาน ซึ่งไม่เป็นที่ปรากฏแน่ชัด เพราะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 575³⁸ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 5³⁹ “สัญญาจ้างแรงงาน” คือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่า “ลูกจ้าง” ทำงานให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า “นายจ้าง” โดยนายจ้างตกลงจะจ่ายค่าจ้างให้ตลอดระยะเวลาที่ทำงาน จากคำนิยามของสัญญาจ้างแรงงาน เมื่อพิจารณาถึงสัญญาระหว่างผู้ขนส่งและแพลตฟอร์มดิจิทัลจะเห็นได้ว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลได้มีการระบุชื่อของคู่สัญญาในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้หลักเกณฑ์ในเรื่องชื่อที่ใช้เรียกยังไม่มี ความแน่ชัด ดังนั้น สำหรับประเทศไทยยังคงไม่มีกฎหมายที่คุ้มครองผู้ขนส่งและกำหนดความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างชัดเจน

ประเทศไทยไม่มีกฎหมายที่ควบคุมหรือกำกับดูแลในประเด็นความรับผิดของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีต่อผู้บริโภค จนเป็นเหตุให้ต้องใช้กฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่งหรือปรับใช้กฎหมายอื่นที่เหมาะสมกับบริบทของกรณีที่เกิดขึ้นโดยปราศจากหลักการทางกฎหมายที่ชัดเจน อาจทำให้เกิดปัญหาต่อความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคได้

³⁸ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, มาตรา 575.

³⁹พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541, มาตรา 5.

5. ข้อเสนอแนะ

1) ควรกำหนดหน้าที่และกรอบความรับผิดชอบของผู้บริโภคของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางออนไลน์ที่ทำขึ้นของแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากกฎหมายของประเทศไทยที่บังคับใช้ในปัจจุบันกับการให้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่อาจตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มนั้น ๆ ซึ่งแม้ว่าผู้บริโภคเองจะสามารถเรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบได้โดยตรง ซึ่งยังมีหลายกรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการไม่สามารถเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคได้เนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจหรืออาจเป็นกรณีที่ผู้บริโภคอาจจะติดต่อหรือเรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบได้ยากกว่าการให้ ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มเป็นผู้เรียกให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบ

2) ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาเปรียบเทียบจากกฎหมาย The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act ของประเทศญี่ปุ่น เกี่ยวกับการกำกับแพลตฟอร์มดิจิทัลลักษณะของแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าและบริการ ในการกำหนดกรอบความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลมีมาตรการในการรักษาข้อมูล รวมถึงมาตรการในการจัดให้มีและตรวจสอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้บริโภค และต้องจัดการให้ข้อมูลที่เป็นต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางออนไลน์ ที่ผ่านการตรวจสอบโดยแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อการเสนอและหรือการโฆษณาที่แสดงออกบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องไม่มีข้อมูลที่มีลักษณะอันเป็นเท็จ หรือไม่เป็นความจริงหรือมีลักษณะที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดต่อผู้บริโภค โดยในความรับผิดชอบกรณีดังกล่าวหากการขายสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามสิทธิหรือเงื่อนไขที่กำหนดของการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือเมื่อพบว่าสินค้าหรือบริการอาจเป็นการสร้างผลกระทบหรือความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค เมื่อมีคำร้องเรียนจากผู้บริโภค นายกรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งดำเนินการให้แพลตฟอร์มดิจิทัลระงับการให้บริการของผู้ขายหรือผู้ให้บริการที่เป็นเหตุอันได้ หรือใช้มาตรการอื่นเท่าที่จำเป็น และเมื่อแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ได้รับคำสั่งดังกล่าว ละเว้นหรือไม่ปฏิบัติตามอาจทำให้มีความรับผิดชอบภายใต้กฎหมายนี้ได้

3) รวมถึงอาจศึกษาแนวทางจากกฎหมาย Royal Decree Law 9/2021 (Rider law) ของราชอาณาจักรสเปน ที่กำหนดความรับผิดชอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อผู้ขนส่งหรือลูกจ้าง ตามกฎหมายแรงงาน (Workers' Statute) ของราชอาณาจักรสเปน ที่ความรับผิดชอบระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับผู้ขนส่งจะเป็นไปตามข้อสัญญาการจ้างของลูกจ้างและนายจ้างที่ตกลงกัน ภายใต้กฎหมายแรงงาน รวมถึงข้อจำกัดความรับผิดชอบที่กฎหมายแรงงานได้กำหนดเอาไว้ เช่น ในเรื่องของชั่วโมงทำงาน การกำหนดค่าล่วงเวลา วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดพักผ่อนประจำปี และการบอกเลิกสัญญา เป็นต้น

นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาแนวทางจากกฎหมาย Digital Platform Workers' Rights Act, 2022 (DPWRA) ของมลรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา ที่มีประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดแยกความรับผิดชอบของกรรมการในแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้มีความรับผิดชอบเป็นส่วนตัวในกรณีที่แพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีหนี้สินล้มพันตัวและถูกเรียกร้องให้ชำระเงินที่ค้างชำระ อย่างไรก็ตาม กฎหมายฉบับนี้ได้มีการจำกัดความรับผิดเอาไว้ในกรณีเป็นความรับผิดสูงสุดอีกด้วย เพื่อลดช่องว่างทางกฎหมายในการเรียกให้ผู้ขายหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลรับผิดชอบต่อการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภคทั้งแพลตฟอร์มดิจิทัลในลักษณะซื้อขายออนไลน์ แพลตฟอร์มดิจิทัลส่งอาหาร และแพลตฟอร์มดิจิทัลขนส่ง

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร และวรุตล ตูลารักษ์. รูปแบบงานใหม่ของคนซื้อมอเตอร์ไซด์ส่งอาหารที่กำกับโดยแพลตฟอร์ม. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ร่วมกับ สถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม, 2563.
- จิราภา พงษ์พันธ์. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ศึกษากรณีสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาและผู้บริโภค.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2557.
- ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ. กฎหมายเพื่อผู้บริโภคในโลกธุรกิจแพลตฟอร์ม [Online]. Available URL: <https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy>, 2566 (เมษายน, 6).
- ธีราภา นิมวัย. “ความรับผิดชอบของอีมาร์เก็ตเพลส กรณีการจำหน่ายสินค้าที่ละเมิดเครื่องหมายการค้า.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2562.
- พัลภา นุ่มน้อย. “ปัญหาเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของความตกลงที่เกิดขึ้นก่อนสัญญาทางปกครอง.” วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 7, 1 (พฤษภาคม 2567): 26-38.
- พิรงรอง รามสูต. “แพลตฟอร์มดิจิทัล.” วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ 1, 3 (เมษายน – มิถุนายน 2565): 1-36.
- รัฐสภา จุริมาศ. “ข้อเสนอแนะว่าด้วยการออกกฎหมายความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าสำหรับประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2566.
- รัฐสภา จุริมาศ. การควบคุมธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, 2565.
- รัฐสภา จุริมาศ. รายงานวิจัยเรื่อง กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและตลาดดิจิทัลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีความรับผิดชอบระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้บริโภค. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, 2567.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). กฎหมายเพื่อผู้บริโภคในโลกธุรกิจแพลตฟอร์ม [Online]. Available URL: <https://tdri.or.th/2023/04/consumer-protection-in-the-digital-economy/>. 2023 (April, 6).
- สุขุม ศุภินิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. **Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores** [Online]. Available URL: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-7730>, n.d. (July, 20).
- California Legislature. **AB-5 Worker status: Employees and independent contractors** [Online]. Available URL : https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201920200AB5, n.d. (July, 21).
- Court of Appeal of California, **Fourth Appellate District, Division One, Bolger v. Amazon.com, LLC, D075738** [Online]. Available URL: <https://law.justia.com/cases/california/court-of-appeal/2020/d075738.html>, 2020 (September, 18).
- Department of Justice Canada. **Competition Act (R.S.C., 1985, c. C-34)** [Online]. Available URL: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-34/page-1.html#h-87830>, 1985 (July, 20).
- Export-Import Bank of Thailand. **EXIM Thailand explores new business opportunities in Saudi Arabia. EXIM Thailand** [Online]. Available URL: https://www.exim.go.th/eximinter/e-news/20810/0221_new_market.html, 2024 (October, 5).
- Global-Regulation. **Law 34/2002, of 11 July, Services of the Society of Information and Electronic Commerce** [Online]. Available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/spain/1450967/law-34-2002%2c-of-11-july%2c-services-of-the-society-of-information-and-electronic-commerce.html>, n.d. (July, 21).
- Government of Spain. **Law 34/2002, of 11 July, on services of the information society and electronic commerce (BOE-A-2002-13758)** [Online]. Available URL: <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/07/11/34/con>, 2002 (July, 11).
- Japan Legal Information Institute. **Electronic Commerce Act** [Online]. Available URL: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/law/detail/?id=1964&vm=04&re=02>, n.d. (July, 20).
- _____. **The Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping Act** [Online]. Available URL: [https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010\(1\)If%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken](https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4310/je#:~:text=Article%2010(1)If%20any,that%20appropriate%20measures%20be%20taken), n.d. (July, 21).

- Legislación consolidada. **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE)** [Online]. Available URL: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>, n.d. (July, 22).
- Legislative Royal Decree 1/2007. **General for the Defence of Consumers and Users** [Online]. Available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/spain/1445031/royal-legislative-decree-1-2007-of-16-november%252c-improving-the-revised-text-of-the-general-law-for-the-protection-of-consumers-and-users-and-other-co.html>, n.d. (July, 21).
- Ministry of Economy. **Trade and Industry (METI), Act on Electronic Commerce and Information Property (ECIP)** [Online]. Available URL: https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/, 2001 (July, 22).
- Ministry of Internal Affairs and Communications. **The Act on Electronic Commerce and Information** [Online]. Available URL: <https://www.global-regulation.com/translation/japan/9944437/act-on-electronic-commerce-and-information.html>, 2002 (July, 22).
- Open Casebook. **Second Restatement, Section 402A on Strict Products Liability** [Online]. Available URL: <https://opencasebook.org/casebooks/9486-torts-basic-fluency-in-a-fundamental-legal-language-revised/resources/6.1.4-second-restatement-section-402a-on-strict-products-liability/>, n.d. (July, 20).
- U.S. Department of Commerce. **Digital Millennium Copyright Act (DMCA)** [Online]. Available URL: <https://www.commerce.gov/sites/default/files/2020-09/dmca>, 2016 (July, 20).