

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ความรับผิดทางกฎหมายของธนาคารผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ Electronic Bank: Legal Liability of the Service Provider Banks and the Users

ปองปรัชญ์ เกศาสุวรรณ¹ จักรพงษ์ ลิ้มสุวรรณ² และสุธิดา ผิวขาว³
Pongprach Kesasuwan¹, Chakrapong Limsuwan² and Suthida Phiukhao³
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}
Faculty of Law, Rajabhat Maha Sarakham University^{1,2,3}
Corresponding Author, E-mail : Pongprach.rmu@gmail.com

สาระสังเขป

การให้บริการทางการเงินของธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์มือถือ หากมีโอนเงินจากบัญชีในระบบโดยทุจริตนั้น ผู้ใดจะเป็นผู้เสียหายที่มีอำนาจในการฟ้องคดีเพื่อเรียกเอาเงินคืนจากผู้กระทำความผิดแต่หากผู้ใช้บริการเป็นผู้เสียหายนั้น การดำเนินคดีต้องรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งอยู่กับธนาคารผู้ให้บริการ เป็นการสร้างภาระแก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีนี้เห็นควรให้มีคณะกรรมการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีอำนาจดูแลข้อพิพาท รวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดต่อไป

คำสำคัญ : อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ; โมบายแบงกิ้ง ; ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

Summary

In case there is a money transfer fraud from the account in the banking internet or mobile telephone financial service, the injured person has the right to lodge a law suit to claim back the transferred amount from the offender. However, in case the users is the injured person and has to collect evidence, which is maintained with the bank, for the case procedure, this creates more burden to the users. In this regards, the knowledgeable and expertise committee should be established to supervise the dispute, collect evidence, and litigate the case against the offender.

Keywords : Internet Banking ; Mobile Banking ; Electronics Banking



บทนำ

การทำธุรกรรมการเงินธนาคารนั้นมีความสำคัญต่อธุรกิจหรือปัจเจกชนเป็นอย่างมาก และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบวิธีการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวกสบายและบริการที่มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจคือการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมกับธนาคารมีความสะดวกสบาย และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ (Online) ซึ่งมีกฎหมายที่รองรับข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551

ความหมายของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อิเล็กทรอนิกส์แบงก์ (Electronic Banking; Online Banking; Internet banking) หมายถึง การประกอบธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น โทรศัพท์มือถือหรือ อินเทอร์เน็ต

ผู้ใช้บริการ (Customer) หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าและบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้จะมีได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

การบริการทางการเงิน (Financial Services) หมายถึง การให้บริการใดที่มีลักษณะทางการเงิน ทั้งการรับฝากเงินและรับชำระเงินจากประชาชน การให้สินเชื่อประเภทต่างๆ การรับส่งและโอนเงิน ระหว่างประเทศ การรับประกัน การค้าประกันการให้บริการข้อมูลด้านการเงิน และการให้บริการบัตรเครดิต รวมถึงการให้บริการในธุรกิจหลักทรัพย์ และการรับประกันภัย ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551

“ธุรกรรม” หมายความว่า การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ ...”

“ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า อักษร อักษรตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 มาตรา 26

เนื่องจากในอนาคต เทคโนโลยีเหล่านี้จะถูกมาใช้ในการทำธุรกรรมด้านต่างๆ โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์นั้น ยังคงเป็นเรื่องใหม่มา แม้กฎหมายดังกล่าวจะประกาศใช้มานานแล้วก็ตาม ซึ่งบทความฉบับนี้มุ่งศึกษาถึงแนวคิด และรูปแบบ รวมไปถึงวิวัฒนาการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

1. ที่มาของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการข้อมูลของธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เริ่มการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Website) เพื่อแจ้งข้อมูลทั่วไปของธนาคารเช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งเสริมการขาย สถานที่ตั้งสาขานาคาร และที่ตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ในปี พ.ศ. 2537 ธนาคารต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาอาทิ ธนาคารเวลล์ ฟาร์โก (Wells Fargo Bank) และธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ได้เริ่มเปิดบริการบนอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มให้บริการผู้ใช้บริการดูข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต สมัครสินเชื่อและชำระค่าสินค้า เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับในประเทศไทยนั้นธนาคารที่เปิดบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แห่งแรก คือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเริ่มมีเว็บไซต์ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ.2538 นับตั้งแต่นั้นมาการมีเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยก็เริ่มแพร่หลายมากขึ้น

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ได้แก่

2.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551

2.3. นิติกรรมสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เงิน (Money) เป็นวัตถุที่สามารถใช้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย หรือเป็นวัตถุที่ใช้กำหนดราคาในการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันหรือเงินที่รัฐบาลกำหนดขึ้นเพื่อชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย ดังนั้น เมื่อวัตถุที่ใช้ในการฝากทรัพย์เป็นเงิน จึงมีบทบัญญัติเฉพาะของกฎหมายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 672 และ มาตรา 673 โดยมีหลักเกณฑ์การฝากเงินที่แตกต่างจากกรณีฝากทรัพย์ทั่วไปแต่หากในเรื่องใดไม่ได้มีบัญญัติไว้ในมาตรา 672 และ 673 ก็ต้องนำหลักเกณฑ์ในเรื่องของการฝากทรัพย์ทั่วไป (ตั้งแต่มาตรา 657-672 มาใช้บังคับแก่กรณีที่ไม่ขัดกับบทบัญญัติเฉพาะในการฝากเงิน)

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 149 บัญญัติว่า “นิติกรรม หมายความว่า การใด ๆ อันทำลงโดยชอบด้วยกฎหมายและด้วยเจตนา มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคล เพื่อจะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ”จากบทนิยามดังกล่าว สามารถอธิบายความหมายและลักษณะของนิติกรรมได้ดังนี้

การกระทำนิติกรรมจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีการกระทำของบุคคลที่เกิดจากความคิด การตัดสินใจ และการแสดงเจตนาเพื่อแสดงให้เห็นความต้องการตามที่ตัดสินใจตามขั้นตอน หรือกระบวนการตัดสินใจนั่นเองซึ่งการกระทำนั้นจะถือเป็นการกระทำตามนัยของกฎหมายได้ บุคคลนั้นจะต้องกระทำโดยรู้สำนึกในสิ่งที่ตนกระทำ ดังนั้นแล้วพึงแต่เพียงการนิ่งเฉยนั้น ไม่อาจก่อให้เกิดผลทางกฎหมายได้ หรือการกระทำเพราะถูกสะกดจิตหรือละเมอก็ต้องถือว่าไม่มี “การกระทำ” ตามนัยทางกฎหมาย เพราะบุคคลนั้นไม่รู้ถึงการกระทำของตน

การกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย หมายถึง มีกฎหมายรับรองการกระทำดังกล่าวแต่ไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับเป็นกรณีๆ ไป เพราะโดยหลัก กฎหมายได้รองรับเสรีภาพของปัจเจกชน ซึ่งเท่ากับว่าการใดที่จะกระทำไปตามหลักเสรีภาพกฎหมายย่อมรับรองว่าการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย แต่ทั้งนี้เสรีภาพนี้ไม่ใช่ว่าไม่มีขอบเขต ขอบเขตหรือกรอบเท่านั้น คือนิติกรรมนั้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน มิฉะนั้นแล้วนิติกรรมดังกล่าวไม่อาจก่อให้เกิดผลขึ้นในทางกฎหมายได้

ต้องทำไปด้วยเจตนา หมายถึง บุคคลนั้นจะต้องได้กระทำนิติกรรมไปโดยการตัดสินใจของตนเอง มิใช่ถูกหลอกลวงหรือถูกบังคับด้วยการก่อให้เกิดผลในทางกฎหมาย โดยพิจารณาจากเจตนาหรือความต้องการของผู้ทำนิติกรรมว่าต้องการมุ่งให้เกิดผลในทางกฎหมายหรือไม่ 5) ผู้แสดงเจตนามุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลหมายความว่า เมื่อแสดงเจตนาออกมาโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยสมัครใจแล้วยังต้องมุ่งที่จะก่อให้เกิดผลในทางกฎหมายด้วย ถ้าไม่ต้องการให้เกิดผลในทางกฎหมาย ก็ไม่เป็นนิติกรรม 6) เพื่อจะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นผลผูกพันที่เกิดจากการทำนิติกรรม กล่าวคือ เมื่อมีการทำนิติกรรมกันขึ้นมาแล้วก็จะก่อให้เกิดสิทธิ หรือโอนสิทธิ หรือสงวนสิทธิ หรือระงับสิทธิ ใ่ว่างอย่างหนึ่ง ที่เรียกว่าทำให้เกิดการเคลื่อนไหวสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่ง [1]

2.2) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551

การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่นั้นมีความแตกต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันบนเครือข่ายโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งล้วนแต่ทำอยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Data Message) โดยมีได้ทำลงในกระดาษเช่นเดิม (Traditional paper-based document) อีกต่อไป

ดังนั้น การนำวิธีการดังกล่าวมาใช้จึงส่งผลให้ต้องมีการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Legal recognition of data message) ให้เสมือนกับหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือ (Writing) รับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Attribution of data message) รวมตลอดถึงการรับฟังพยานหลักฐาน และการชี้แจงน้ำหนักพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Admissibility and Evidential of data messages) จึงจำเป็นต้องบัญญัติพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ขึ้น โดยมีกฎหมายแม่แบบคือ UNICITRAL (United Nations Commission on International Trade Law) คือ Model Law on



Electronics Commerce และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Signature 2001) ของคณะกรรมการการการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ

หลักการสำคัญของพระราชบัญญัติ ฯ นี้ อยู่ที่มาตรา 7 ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานในการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำบนกระดาษและมีให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ในทางกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้มิได้เป็นการรับรองความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แต่อย่างใดและในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้ทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หาก “สามารถเข้าถึง” และ “นำกลับมาใช้ได้ (Usable)” โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ก็ถือว่าได้มีการทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว มาตรา 7 และ 8 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [2]

แม้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติขึ้นโดยมีกฎหมายแม่แบบ UNICITRAL (United Nations Commission on International Trade Law) Model Law on Electronics Commerce ซึ่งมีได้ระบุไว้โดยตรงว่าสัญญาที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นี้จะเกิดขึ้นเมื่อใด และที่ใด และมีได้มีระบุถึงรูปแบบของการแสดงเจตนาว่าจะต้องแสดงออกมาในรูปแบบใด จึงอาจแสดงออกมาได้หลายทาง แม้จะมีวิธีการทำธุรกรรมที่ต่างกัน ทั้งนี้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายสัญญา เพราะหากธุรกรรมที่ทำขึ้นนั้นไม่อาจเกิดขึ้นได้ตามหลักเกณฑ์ของการก่อให้เกิดสัญญาแล้ว ก็ย่อมไม่อาจเกิดเป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน [3]

3. การลงลายมือชื่อตามกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์

การลงลายมือชื่อมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้ให้นิยามว่า “เมื่อมีกิจการอันใดซึ่งกฎหมายบังคับให้ทำเป็นหนังสือ บุคคลผู้จะต้องทำหนังสือไม่จำเป็นต้องเขียนเอง แต่หนังสือนั้นต้องลงลายมือชื่อของบุคคลนั้นลายพิมพ์นิ้วมือ แกดไต ตราประทับ หรือเครื่องหมายอื่นทำนองเช่นนั้นที่ลงในเอกสารแทนการลงลายมือชื่อ หากมีพยานลงลายมือชื่อรับรองไว้ด้วยสองคนแล้วให้ถือเสมือนกับลงลายมือชื่อ...” ประกอบกับ

มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้วางหลักเกณฑ์ให้การรับรองสถานะทางกฎหมายของการลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อวัตถุประสงค์ในการยืนยันตัวบุคคล และกำหนดความผูกพันของผู้ลงลายมือชื่อ ให้มีผลเสมือนกับการลงลายมือชื่อบนกระดาษทั้งนี้ได้มีคำพิพากษาศาลฎีกาที่ได้อธิบายในกรณีนี้ คือ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8089/2556 ได้วินิจฉัยถึงการเข้าถึงรหัสผ่าน (Password) นั้นถือเป็นการทำธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551 มาตรา 4 มีผลใช้บังคับตามมาตรา 7 ซึ่งบัญญัติว่า “ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” ประกอบกับมาตรา 8 วรรคหนึ่งบัญญัติว่า “ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา 9 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว” และมาตรา 9 บัญญัติว่า “ในกรณีที่บุคคลพึงลงลายมือชื่อในหนังสือให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการลงลายมือชื่อแล้ว ถ้า (1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน...”

ตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวและคำพิพากษาศาลฎีกาการเข้าถึงรหัสผ่านนั้นถือเป็นการทำธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือ

กรณีที่ผู้กระทำความผิดลักลอบเข้าสู่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านทางบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของผู้เสียหาย และทำการโอนเงินของผู้เสียหายไปยังบัญชีของตนโดยทุจริต ความรับผิดชอบจะตกอยู่กับผู้ใดนั้น ต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายซึ่งจะสามารถพิเคราะห์ได้ดังนี้

4. ลักษณะของการฝากเงินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติเรื่องการฝากเงินในมาตรา 672 ว่า“ถ้าฝากเงิน ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้รับฝากไม่พึงต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝาก แต่จะต้องคืนเงินให้ครบจำนวนหนึ่งผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้แต่หากจำต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินเป็นจำนวนดังว่านั้น”

แม้บทบัญญัติทั้งสองมาตรานี้ไม่ได้บัญญัติไว้โดยตรงว่ากรรมสิทธิ์ในเงินที่รับฝากนั้นตกเป็นของผู้ที่รับฝากก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาจากหลักกฎหมายในเรื่องฝากทรัพย์ วิธีเฉพาะการฝากเงิน และหลักกฎหมายทั่วไป เรื่องให้ผู้ที่เป็นเจ้าของต้องรับภัยหรือบาปเคราะห์ที่เกิดแก่ตัวทรัพย์ เท่ากับว่าเมื่อผู้รับฝากต้องรับผิดชอบต่อเงินฝากที่สูญหายไปโดยไม่อาจอ้างเหตุสุดวิสัยมาเป็นข้อยกเว้นความรับผิดชอบได้ ตามหลัก Res Perit Domino [4] เท่ากับว่า ผู้รับฝากเงินตกอยู่ในฐานะเจ้าของกรรมสิทธิ์เงินที่รับฝากนั้นเองคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2166/2522, 333/2550

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 15447/2555 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติเกี่ยวกับวิธีเฉพาะการฝากเงินไว้ในมาตรา 672 “ว่าผู้รับฝากเงินไม่พึงต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝาก แต่จะต้องคืนเงินให้ครบจำนวน หนึ่งผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ แต่หากจำต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินจำนวนดังกล่าว” เงินฝากของโจทก์รวมที่ฝากไว้กับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ ย่อมตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคารตั้งแต่ที่มีการฝากเงิน โจทก์ร่วมมีสิทธิที่จะเบิกถอนเงินได้ ธนาคารเพียงแต่มีหน้าที่คืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น และในกรณีนี้จำเลยปลอมลายมือชื่อผู้สั่งจ่ายเช็คเงินที่ธนาคารจ่ายไปตามเช็คย่อมเป็นเงินของธนาคารและธนาคารไม่มีสิทธิหักจากบัญชีเงินฝากของโจทก์ร่วม ดังนี้ เงินที่จำเลยลักไปจึงมิใช่กรรมสิทธิ์ของโจทก์ร่วม โจทก์ร่วมจึงมิใช่ผู้เสียหายในความผิดฐานลักทรัพย์ โจทก์จึงไม่มีอำนาจขอให้จำเลยคืนเงิน 2,100,000 บาท แก่โจทก์ร่วม ที่ศาลอุทธรณ์พิพากษามาชอบแล้ว ศาลฎีกาเห็นพ้องด้วย ฎีกาของโจทก์ฟังไม่ขึ้น

5. ความรับผิดชอบในทางกฎหมาย

การลักลอบเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือของผู้เสียหายเพื่อทำการโอนเงินจากบัญชีผู้เสียหายไปยังบัญชีอื่นโดยไม่สิทธินั้น ขณะที่เขียนบทความฉบับนี้ยังไม่มีคำพิพากษาศาลฎีกาที่วางบรรทัดฐานไว้แต่หากพิจารณาหลักกฎหมายในเรื่องของการฝากทรัพย์ (วิธีการฝากเงิน) และคำพิพากษาศาลฎีกาที่เทียบเคียงในเรื่องนี้ได้คือ 15447/2555 ผู้เขียนเห็นว่า การที่ผู้ฝากได้ฝากเงินและธนาคารได้รับฝากเงินแล้ว ถือได้ว่ากรรมสิทธิ์ในเงินดังกล่าวย่อมตกเป็นของธนาคารในฐานะผู้รับฝาก และธนาคารมีหน้าที่ต้องส่งคืนเงินให้ครบจำนวนต่อมาหากมีการลักลอบเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือของผู้เสียหาย โดยเงินที่ถูกโอนไปนั้นซึ่งเป็นเงินของธนาคาร ดังนั้นธนาคารจึงไม่มีสิทธิหักเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารจึงต้องคืนเงินให้แก่ผู้ให้บริการให้ครบจำนวน

กรณีนี้ตามหมายเหตุท้ายฎีกาที่ 52/2553 เป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้ในธนาคารแล้ว และใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไปถอนเงินสดจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (Automated teller machine) หรือกรณีขอสินเชื่อโดยใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถอนเงินสดจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ มีข้อวินิจฉัยว่าหากบุคคลอื่นแอบตรึงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการไปเบิกถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเอาเงินไป ผู้ใดจะเป็นผู้เสียหาย ระหว่างธนาคารกับเจ้าของบัตร ซึ่งจะมีเพียงบุคคลเดียวเท่านั้นที่จะเป็นผู้เสียหายที่มีอำนาจฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด เพื่อเรียกร้องเอาเงินคืนได้ตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(4) คือ ผู้ที่ได้รับความเสียหายเนื่องจากการกระทำความผิดอาญาใดคนหนึ่ง..

เงินสดในเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติซึ่งเป็นทรัพย์สินของธนาคาร หากมีบุคคลใดเอาไปโดยไม่เจตนาทุจริต ธนาคารเป็นผู้เสียหายแต่อย่างไรก็ตามต้องพิจารณาจากความรับรู้หรือความประมาทของเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ด้วยดังนี้

1. กรณีเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ส่วนรู้เห็นในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปถอนเงินสดต้องถือว่าเกิดความเสียหายต่อธนาคารผู้เป็นเจ้าของเงิน เจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์หาใช่ผู้เสียหายแต่อย่างใด



2. กรณีเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์รู้เห็นในการถอนเงินสด เจ้าของบัตรจะเป็นผู้เสียหายจะต้องรับผิดชอบธนาคารพาณิชย์ ไม่ใช่ผู้เสียหายที่อาจเรียกเงินคืนจากผู้ถือบัตรไป เช่น

2.1 เจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์มอบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้ไปคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 671/2539 การที่จำเลยรับอาสาว่าจะนำบัตรบริการเงินด่วนของผู้เสียหายไปตรวจสอบยอดเงินในบัญชีเงินฝากแต่กลับนำบัตรบริการเงินด่วนดังกล่าวไปเบิกถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเป็นพฤติการณ์ที่ถือได้ว่าจำเลยหลอกลวงเอาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียหายเพื่อนำไปใช้เบิกถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติและการที่จำเลยใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียหายเบิกถอนเงิน ถือได้ว่าเงินที่จำเลยเบิกถอนจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเป็นเงินของผู้เสียหาย การกระทำของจำเลยจึงเป็นความผิดฐานฉ้อโกง แม้โจทก์จะฟ้องขอให้ลงโทษจำเลยในความผิดฐานลักทรัพย์แต่ทางพิจารณาได้ความว่าการกระทำของจำเลยเป็นความผิดฐานฉ้อโกง ศาลจึงลงโทษจำเลยฐานฉ้อโกงได้ตาม ป.วิ.อ. มาตรา 192 วรรคสาม

2.2 เจ้าของบัตรใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แล้วลืมบัตรไว้ที่เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ผู้อื่นจึงใช้บัตรนั้นถอนเงินไปโดยทุจริตตัวอย่างเช่น กรณีผู้เสียหายนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เบิกถอนเงินผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติแล้วลืมรับบัตรจากเครื่องกลับไป จำเลยสบโอกาสจึงลักบัตรอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปใช้ในการลักทรัพย์เบิกถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝากของผู้เสียหายโดยทุจริตในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย ธนาคาร ก. ผู้อื่นและประชาชน

ในกรณีเช่นนี้เจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้เสียหายในความผิดฐานลักทรัพย์โดยการเบิกถอนเงินผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เนื่องจากเหตุแห่งการลักทรัพย์โดยการเบิกถอนเงินดังกล่าวมิได้เกิดจากความผิดของธนาคาร หากแต่เกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้เสียหายที่ลืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทิ้งไว้ที่เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นผู้เสียหายในคดีนี้

2.3 เจ้าของบัตรบอกรหัสผ่านของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้อื่นรู้ต่อมาผู้อื่นลักบัตรและนำบัตรนั้นไปถอนเงินตัวอย่างเช่น กรณีเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้เคยใช้บุคคลใกล้ชิดไปเบิกถอนเงินผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติโดยการบอกรหัส

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคคลดังกล่าว ต่อมาบุคคลนั้นได้ลักบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เบิกถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝากของเจ้าของบัตรไปโดยทุจริต

กรณีเช่นนี้เจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้เสียหายในความผิดฐานลักทรัพย์โดยการเบิกถอนเงินผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เนื่องจากเป็นความประมาทเลินเล่อของเจ้าของบัตรที่ทำให้บุคคลอื่นรู้รหัสผ่านของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ไม่ควรแจ้งให้บุคคลอื่นรู้ ความเสียหายดังกล่าวมิได้เกิดจากความผิดพลาดของธนาคารพาณิชย์มิใช่ผู้เสียหายที่มีอำนาจฟ้อง เป็นต้น

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 52/2553 นี้ จำเลยเข้าไปลักเอาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแล้วเอาไปเบิกถอนเงินสดไปจากวงเงินเครดิตของผู้ใช้บริการ กรณีนี้มิได้เกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมิได้เป็นผู้เสียหาย หากแต่ธนาคารซึ่งเป็นเจ้าของเงินเป็นผู้เสียหายจากการเบิกถอนเงิน จึงต้องคืนให้แก่ธนาคารหาใช้คืนแก่ผู้ใช้บริการไม่เห็นได้ว่าการพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้เสียหายนั้น จะต้องนำความรู้เห็นของเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์มาพิจารณาด้วยว่า ธนาคารหรือเจ้าของบัตร จะเป็นผู้เสียหาย และสามารถเรียกเอาเงินคืนได้แต่ในเรื่องของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ใช้บริการไม่ได้มีบัตรในการถอนเงิน คงพิจารณาได้แต่เพียงการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นความประมาทของเจ้าของบัญชีหรือไม่เท่านั้น

การกระทำของผู้กระทำความผิดนั้นจะเป็นการกระทำผิดตามกฎหมายได้บ้าง เพราะตามคำพิพากษาศาลฎีกาเป็นเรื่องของการลักเอาบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียหายไปแล้วนำบัตรไปใช้ โดยกดรหัสผ่านเพื่อถอนเงินออกมาจากเครื่อง ๆ แต่ในกรณีนี้ต่างออกไปกล่าวคือ การที่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ใช้บัตรในการถอนหรือโอนเงิน แต่เป็นการเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือเพื่อโอนเงินจากบัญชีของผู้เสียหายไปยังบัญชีของผู้กระทำความผิดเองหรือบุคคลอื่น เพื่อเอาไปซึ่งเงินในบัญชีของผู้เสียหายโดยทุจริตตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334

นอกจากนั้นการที่ผู้กระทำความผิดเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือของผู้เสียหายนั้น ถือเป็นเข้าถึง (Access) ระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน

โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติของผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 กล่าวคือ การที่ผู้กระทำความผิดขอรหัสผ่านใหม่จากธนาคารแล้วลักลอบเข้าสู่ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือของผู้เสียหายโดยปราศจากสิทธิโดยชอบธรรม (Without Right) การกระทำดังกล่าวจึงน่าจะเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวด้วย (มาตรา 5 ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะและมาตรการนั้น มิได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ) [5]

แม้จะมีกฎหมายและแนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่วินิจฉัยให้ ผู้กระทำความผิดต้องรับโทษตามกฎหมายและการที่ธนาคารผู้รับฝากเงิน ซึ่งเจ้าของกรรมสิทธิ์ในเงินฝากดังกล่าวต้องรับผิดชอบคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการแต่อย่างใดก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมเป็นสร้างภาระแก่ผู้ใช้บริการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องเอาเงินของตนคืน อีกทั้งภาระพิสูจน์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1 ที่ผู้ใดกล่าวอ้างผู้หนึ่งมีหน้าที่นำสืบ ย่อมตกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการเสียเปรียบจากสถานะที่ไม่เท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นอำนาจต่อรอง อีกทั้งการที่ข้อมูลในการใช้บริการ การทำรายการ (Transaction) ย่อมอยู่ในการควบคุมดูแลของธนาคารแทบทั้งสิ้น

6.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แม้จะมีหน่วยงานที่คอยรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการอยู่แล้ว แต่หน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบจำกัดเฉพาะกลุ่ม ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดที่มีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะในการคุ้มครองผู้ใช้บริการในการให้บริการทางการเงินอย่างชัดเจน และหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียนแต่ละแห่งก็มีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้บริการก็จะดูแลเกี่ยวกับเรื่องสัญญาบางประเภท ฉลาก และการโฆษณาเท่านั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจะดูแลในส่วนของธนาคารหรือสถาบันการเงิน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จะดูในส่วนของการลงทุนสำหรับหน่วยงานภาคเอกชนก็เป็นเพียงศูนย์กลางในการรับเรื่อง

ร้องเรียนและประสานไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น อีกทั้งยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการในเรื่องบริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ ดังนั้นการคุ้มครองผู้ใช้บริการในลักษณะดังกล่าวจึงควรมีหน่วยงานที่ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงมีอำนาจในการแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกทั้ง เป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบการ และสนับสนุนให้ข้อมูลเพื่อปราบปรามบริการทางการเงินที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความคุ้มครองอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมกัน [6]

การป้องกันความเสียหาย

การป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้นควรเริ่มจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ป้องกัน และลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่เกิดจากการกระทำความผิดการป้องกันระดับผู้ใช้บริการ การป้องกันอันตรายจากการใช้งานระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือนั้นควรจะเริ่มจากตัวผู้ใช้บริการก่อน เนื่องจากสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนมากจะเกิดจากความไม่รู้ หรือไม่เข้าใจในระบบการใช้งานของผู้ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ทำให้เกิดช่องว่างที่ผู้กระทำความผิดจะฉวยโอกาสในการกระทำความผิดได้ ผู้ใช้บริการควร ผู้ใช้บริการควรศึกษาวิธีการใช้งานจากคู่มือหรือสอบถามจากพนักงานของธนาคาร ก่อนเปิดใช้บริการผู้สมัครใช้บริการทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต ต้องเก็บรักษารหัสชื่อผู้ใช้บริการ (User ID) รหัสผ่าน (Password) และรหัสรักษาความปลอดภัย (Security Password) เป็นความลับหมั่นเปลี่ยนรหัส ผ่านอยู่เสมอ และไม่ควรถือรหัสผ่านที่บุคคลอื่นคาดเดาได้ง่ายไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง เช่น รหัสชื่อผู้ใช้บริการ รหัสผ่าน รหัสเอทีเอ็ม (ATM PIN) รหัสบัตรเครดิต หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตร หรือข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางอีเมลใดๆ ควรออกจากระบบ (Log out) เมื่อเลิกใช้อีเมลหรือทำรายการทางการเงินต่างๆ แต่ละครั้งเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งควรตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรม และยอดเงินในบัญชีของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันรายการผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นหลีกเลี่ยงการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้อื่น เช่น ในร้านอินเทอร์เน็ต เพราะอาจไม่มีระบบความปลอดภัยที่ดีพอ [7]

เมื่อเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นมีบทบาทในการดำเนินชีวิตเพิ่มขึ้น สถาบันการเงินต่างคิดค้นบริการทาง



อินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก ซึ่งแน่นอนว่าผู้ให้บริการจะได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น สามารถทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ลดการสิ้นเปลืองพลังงาน

แต่อย่างไรก็ตาม การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ เมื่อมีข้อดีมากมาย ก็มีข้อควรระวังในเรื่องความปลอดภัย ที่แม้ว่าธนาคารจะมีระบบป้องกันความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี แต่ก็ยังมีเหล่ามิจฉาชีพที่พยายามหาช่องโหว่ด้วยวิธีการต่างๆ ล่อลวงเอา ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปใช้ในทางมิชอบ ซึ่งผู้ให้บริการเองก็ต้องรู้เท่าทัน เพื่อป้องกันตนเองไม่ให้เกิดความเสียหายจากอาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์

การป้องกันระดับธนาคารปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจวิธีการใช้งานให้ปลอดภัย ธนาคารอาจมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือหรือมีการทำเอกสารวิธีใช้ให้เกิดความปลอดภัย นอกจากนี้จะเป็นการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์การใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอีกด้วย

การแก้ไขปัญหในระดับประเทศ ควรให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ หรืออนุญาโตตุลาการ ที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในเฉพาะเรื่อง ที่จะเป็นตัวกลางช่วยแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบการ ซึ่งไม่เพียงแต่เฉพาะปัญหาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แต่รวมถึงการโฆษณา และการดำเนินธุรกิจอื่นๆ ของธนาคารด้วย หลักเกณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติสำหรับการคุ้มครองผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ OECD ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยมีเนื้อหาและสาระสำคัญ ได้แก่ การให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ การให้บริการหรือการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ผู้บริโภคต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม และการจัดให้มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือ และระบบอนุญาโตตุลาการสำหรับผู้บริโภค [6] โดยไม่เพิ่มภาระให้แก่ผู้ใช้บริการและช่วยลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะมีการไกล่เกลี่ยเสมอในชั้นศาล และก่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย

สรุป

ผู้กระทำความผิดจะต้องรับโทษตามกฎหมายและส่วนธนาคารในฐานะเป็นผู้รับฝากเงินเนื่องจากไม่ต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ เพียงแต่ต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็ต้องคืนเงินจำนวนดังกล่าว ตามนัยยะของคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 15447/2555 จึงถือได้ว่าผู้รับฝากเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในเงินฝาก

ส่วนการที่จะพิจารณาว่าผู้ใดจะเป็นผู้เสียหายหมายความว่าคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 52/2553 กรณีที่มีบุคคลอื่นแอบตรออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการไปเบิกถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติแล้วเอาเงินไป ซึ่งจะพิจารณาจากการมีส่วนร่วมรู้เห็น ความประมาทของเจ้าของบัตรอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยเพียงใด หากไม่มีส่วนรู้เห็นในแอบตรออิเล็กทรอนิกส์ไปเบิกถอนเลย ธนาคารเจ้าของเครื่องฝาก-ถอนเงิน ซึ่งเป็นเจ้าของเงินในเครื่องฯ ย่อมเป็นผู้เสียหาย และกรณีนี้ธนาคารจึงไม่มีสิทธิ์หักเงินในบัญชีของเจ้าของบัตร แต่หากเจ้าของบัตรมีส่วนร่วมรู้เห็นหรือมีความประมาทอยู่ด้วย ถือว่าเจ้าของบัตรเป็นผู้เสียหายในคดี ธนาคารจึงมีสิทธิ์หักเงินในบัญชีของเจ้าของบัตรได้แต่การทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ ไม่มีการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปเบิกถอนเงินที่เครื่องฝาก-ถอนเงิน แต่เป็นการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือทำการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของเจ้าของบัญชีโดยตรง (Self Service) ซึ่งพิสูจน์ได้ยากกว่า เจ้าของบัญชีได้ทำรายการด้วยตนเอง หรือมีส่วนร่วมรู้เห็นกับการทำรายการ หรือมีส่วนประมาทอยู่ด้วยมากน้อยเพียงใด

เนื่องจากยังไม่มีคำพิพากษาศาลฎีกาวางบรรทัดฐานไว้ในเรื่องนี้ หากจะต้องผลักภาระความรับผิดชอบทั้งหมดไปให้กับธนาคาร อาจจะไม่เป็นธรรมต่อธนาคารเนื่องจากจะต้องมีการพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นกรณีไป ผู้เขียนเห็นว่า เนื่องจากปัญหานี้ยังเป็นเรื่องใหม่ รูปแบบในการกระทำความผิดอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อไป จึงยังไม่เหมาะที่จะมีตรากฎหมายขึ้นมาเพื่อใช้บังคับแก่กรณีนี้ แต่อาจแก้ไขโดยอาศัยคณะกรรมการกลางที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทำหน้าที่ดูแลข้อ

พิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างธนาคารและผู้ใช้บริการ โดยมีอำนาจในการรวบรวมข้อมูลพยานหลักฐานจากทั้งฝ่ายธนาคาร และฝ่ายผู้ให้บริการเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] Sanankorn (Jumpee) Sottathiphan. (2011). **Description of Juristic Act - Contract**. 16th edition. Bangkok : Winyoochon Printing.
- [2] ChaiwatWongwattasarn, ThaweesakKo-anantakul and Surangkana Keawjumnong. (2008). **Description of the Electronic Transactions Act 2544**. National Electronics and Computer Technology Center.
- [3] PeerapatFoithong. (2010). **Legal issue on electronic banking**. Master on Laws Thesis, Bangkok : Thammasat University.
- [4] PhimjaiRuenreng. (2012). **Civil and Commercial Law regarding borrowing, deposit, warehousing, reconciliation and gambling**. 2nd edition. Bangkok : Ramkhamhaeng university.
- [5] PornphetWichitchonlachai. (2008). **Description of the Computer Crime Act 2007**. [Online] http://www.ddd.go.th/web_Enactment/Law/explanation.pdf
- [6] KhemruethaiSumawong and Others. (2013). **Development of laws to protect users of financial services**. Bangkok : Office of Economics and Finance.
- [7] Standard Chartered Bank. (Thailand). (2016). **Internet banking service. Safety in using the Online Bankingservice**. [6October 2016]<https://www.sc.com/th/ways-to-bank/online-security.html>

