

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ บัญญัติโดยมีความมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสิทธิในการรวมกันจัดตั้งองค์กรของ ผู้บริโภค และสิทธิขององค์กรของ ผู้บริโภคที่จะรวมตัวกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองผู้บริโภค และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดคุ้มครองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภค ให้มีสิทธิได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพของสินค้าที่ถูกต้องและเพียงพอ โฆษณาที่ใช้ข้อความที่เป็นธรรมไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า มีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ ตลอดจนได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการพัฒนาธุรกิจของสังคมโลกไปสู่การซื้อขายสินค้าทางระบบออนไลน์ อันเป็นการทำธุรกิจแบบตลาดตรงกับผู้บริโภค ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารโฆษณาชวนเชื่อที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้บริโภค ทั้งรูปแบบในการติดต่อสื่อสารผ่านทางระบบออนไลน์ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสกับสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อดังเช่นการซื้อตามปกติ ที่สำคัญในการซื้อสินค้าไม่สามารถรู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้สัญญา การไม่รู้รายละเอียดของสัญญาอย่างเพียงพอ ตลอดจนถึงการไม่รู้รายละเอียดข้อเท็จจริงของสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม ถือเป็นความเสี่ยงของผู้บริโภคที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การหลอกขายสินค้า การได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามคำโฆษณา สินค้าเสียหายก่อนถึงมือผู้บริโภค รวมไปถึงปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภค ได้จัดทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์ ที่มีการลงนามโดยผู้เกี่ยวข้อง ๓ ฝ่าย ได้แก่ องค์กรผู้บริโภค หน่วยงานรัฐ และผู้ประกอบการธุรกิจ ไปเมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๒ จากการติดตามผลพบว่า ผู้ที่ร่วมลงนามได้ดำเนินการสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในข้อตกลงฯ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ารายละเอียดในบางข้อควรได้รับการปรับปรุงให้เอื้อต่อการปฏิบัติจริงได้มากขึ้น ดังนั้น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) จึงร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ดำเนินการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงบันทึกข้อตกลงฯ ดังกล่าว ให้เอื้อต่อการปฏิบัติร่วมกัน โดยนำข้อมูลจากการติดตามข้อตกลงฯ ฉบับแรก และแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานสากล ได้แก่ แนวทาง OECD consumer Protection in e-commerce Recommendation 2016, แนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบและหน้าที่ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ของ ACCEC ASEAN Coordinating Committee on Electronic Commerce, Guideline on Accountabilities and Responsibilities of e-marketplace Providers 2019 และ แนวทางธุรกิจที่ดีในการซื้อขายออนไลน์ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาเซียน ๒๐๒๐ (ASEAN Committee on Protection - ACCP) เป็นกรอบในการปรับปรุง และได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดระบบการกำกับดูแลกันเองระหว่างผู้ให้บริการตลาดออนไลน์กับผู้ประกอบการที่ใช้ตลาดออนไลน์ อันจะเป็นแนวทางการป้องกันปัญหาและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างเท่าทันสถานการณ์

หวังว่าบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้จะเกิดประโยชน์กับประชาชนผู้บริโภค และผู้ให้บริการในตลาดออนไลน์ในการนำไปใช้เพื่อจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการในตลาดออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการที่ขายสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์เพียงช่องทางเดียว หรือขายสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ควบคู่กับการมีร้านค้าของตนเอง ตลอดจนผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย โดยความร่วมมือขององค์กรผู้บริโภค หน่วยงานส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ และหน่วยงานรัฐที่เห็นความสำคัญของการปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ได้แก่

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ตั้งอยู่ที่ ๔/๒ ซอยวิวัฒน์โยธิน ถนนราชวิถี แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

สภาองค์กรของผู้บริโภค อาคารจี ทาวเวอร์ แกรนด์ พระราม ๙ ห้องเลขที่ W01 W19 H15 และ H16 ชั้นที่ ๓๐ เลขที่ ๙ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐ ฝ่ายหนึ่ง

สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค ตั้งอยู่ที่ ๒๑๑/๒ ซอยงามวงศ์วาน ๓๑ ถนนงามวงศ์วาน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งอยู่ที่ อาคารเดอะ โนน ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐ ฝ่ายหนึ่ง

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ ๑๕๐/๒ ถนนราชบพิธ แขวงวัดราชบพิธ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ตั้งอยู่ที่ บริษัทไพโรซ์ซ่า จำกัด ๑๒๖/๑๐๑ อาคารไทยศรี ชั้น ๒๖ ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย

บริษัท เซ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๙ อาคารจี ทาวเวอร์ แกรนด์ พระราม ๙ ชั้นที่ ๒๒, ๒๓ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐ ฝ่ายหนึ่ง

บริษัท แอลเอ็นดับเบิลยู จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๑๔๐/๕๑-๕๒ อาคารไอทีเอฟ ทาวเวอร์ ชั้น ๒๒ ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

บริษัท บิวตี้ นิสต้า จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๒๒๕/๑๕ ถนนประชาราษฎร์ สาย ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐ ฝ่ายหนึ่ง

บริษัท ลาซาด้า จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๖๘๙ อาคารภิรัชทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐ ฝ่ายหนึ่ง

บริษัท แอสเซนด คอมเมิร์ซ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๘๙ อาคารเอไอเอแคปปิตอลเซ็นเตอร์ ชั้นที่ ๑๘-๑๙ ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ ฝ่ายหนึ่ง และ

หน่วยงานของรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ร่วมลงนามเป็นพยาน และสนับสนุน

การมีส่วนร่วมในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์ อีกฝ่ายหนึ่ง

ทุกฝ่าย ตกลงจะร่วมมือกันโดยมีรายละเอียด ดังนี้

Commitment 1 : E-commerce providers will treat consumers fairly.

We do not engage in illegal, fraudulent, unethical or unfair business practices that can harm consumers.

ข้อ ๑ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะไม่ดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ฉ้อโกง ผิดจริยธรรม ขัดหลักธรรมาภิบาล หรือ ไม่เป็นธรรม ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายต่อผู้บริโภค โดยจะดำเนินการ เช่น

๑. จัดให้มีระบบตรวจสอบร้านค้า สินค้า หรือบริการ ก่อนยินยอมให้มีการขายสินค้าหรือบริการนั้น
๒. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและองค์กรผู้บริโภคเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค

Commitment 2 : E-commerce providers will uphold our responsibilities.

We value consumer rights to the same extent as traditional bricks-and-mortar businesses.

ข้อ ๒ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะยึดมั่นความรับผิดชอบที่มีต่อผู้บริโภค

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะให้ความสำคัญต่อสิทธิผู้บริโภคเช่นเดียวกับสิทธิที่ผู้บริโภคพึงได้จากร้านค้าแบบดั้งเดิม โดยผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะจัดให้มีช่องทางประสานงานระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายในการใช้สิทธิระหว่างกัน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก และช่วยแก้ไขข้อพิพาทของทั้ง ๒ ฝ่าย ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขายได้ ตลาดออนไลน์จะร่วมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคตามสมควร

Commitment 3 : E-commerce providers will comply with laws and regulations.

We respect the policies, laws and regulations in the countries where our goods and services are marketed.

ข้อ ๓ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ และระเบียบที่เกี่ยวข้องของประเทศที่จำหน่ายสินค้าและบริการ

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะประกาศกำหนดนโยบายแพลตฟอร์มภายใต้กฎหมายให้ครอบคลุม อย่างน้อยในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งานแพลตฟอร์มสำหรับผู้ซื้อและผู้ขาย โดยครอบคลุมการซื้อขายสินค้า การชำระเงิน การจัดส่งสินค้า การคืนสินค้า การคืนเงิน การจัดการข้อร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท
๒. นโยบายความเป็นส่วนตัวผู้ซื้อและผู้ขาย
๓. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์
๔. นโยบายการกำกับดูแลไม่ให้เกิดการโฆษณาหรือขายสินค้าที่ผิดกฎหมายหรือไม่ปลอดภัย

Commitment 4 : E-commerce providers will conform to local standards.

We apply the necessary standards and provide accurate information in the local language of the countries where our goods and services are marketed.

ข้อ ๔ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะปฏิบัติตามมาตรฐานของประเทศที่จำหน่ายสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะยึดถือและกำหนดให้ผู้ขายปฏิบัติตามมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐประกาศ กำหนดให้ใช้บังคับ หรือตามหนังสือสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคีและตามกฎหมายระหว่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริม และกำกับให้มีการให้ข้อมูลภาษาไทยที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่ผู้บริโภค

Commitment 5 : E-commerce providers will ensure quality and safety.

We make no compromises about product and food safety, and do not offer products which have been recalled, banned or prohibited. Similarly, we make sure our services are of high quality. This is considered a shared responsibility along our entire supply chain.

ข้อ ๕ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะยึดมั่นในคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะไม่ยินยอมให้มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรืออาหารที่ไม่ปลอดภัย ไม่เสนอขาย ผลิตภัณฑ์ที่เคยถูกเรียกคืน ยกเลิกหรือเพิกถอนทะเบียน หรือ สั่งห้ามจำหน่าย โดยผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการระงับการขายสินค้า หรือบริการที่อาจเป็นภัยแก่ผู้บริโภคอย่างเร่งด่วน ดำเนินการ เรียกเก็บคืน ประกาศเตือนภัยผู้บริโภค แล้วแต่กรณีตามที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานรัฐ รวมไปถึงการจัดทำมาตรการ ป้องกันมิให้ผู้ที่มีประวัติกระทำผิดกฎหมายได้มีโอกาสกระทำผิดซ้ำ เช่น การจัดทำบัญชีดำ การจัดทำมีช่องทางการรับ แจ้งกรณีพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ปลอดภัยในตลาดออนไลน์ และดำเนินการปิดกั้นมิให้เกิดการขาย ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวโดยเร็ว

Commitment 6 : E-commerce providers will communicate honestly and truthfully.

We provide easily accessible, complete and correct information about our goods and services, and adhere to fair advertising and marketing practices.

ข้อ ๖ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะสื่อสารด้วยความซื่อสัตย์และตรงตามความเป็นจริง

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะส่งเสริมให้ผู้ขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ ง่าย ครบถ้วน และถูกต้อง ตลอดจนปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านการโฆษณาและการตลาดที่เป็นธรรม โดยจะยึด หลักการโฆษณาที่ไม่เกินจริง หลอกลวง หรือเป็นเท็จ และให้มั่นนโยบายสนับสนุนให้ผู้ค้าแสดงราคาที่ชัดเจนทุกครั้งที่มีการจำหน่าย ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุน ให้ความรู้แก่ผู้ขายในการแสดงข้อมูลสินค้า ราคา และเงื่อนไขที่ครบถ้วนตาม สิทธิของผู้บริโภคที่กฎหมายกำหนด

Commitment 7 : E-commerce providers will be transparent about costs.

We are open about the prices we charge and do not hide any additional costs (such as customs duties, currency conversion, shipping or delivery).

ข้อ ๗ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะแสดงราคาอย่างโปร่งใส

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์มีนโยบายกำหนดให้ผู้ขายแสดงราคาสินค้าหรือบริการอย่างโปร่งใส โดยไม่ปิดบังค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะออกแบบระบบแพลตฟอร์มให้สามารถแสดงราคาดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน เช่น ค่าธรรมเนียมบริการ ค่าธรรมเนียมทางการเงิน เป็นต้น

Commitment 8 : E-commerce providers will keep proper records of purchases.

We provide complete records of the goods purchased, and have them delivered in the promised time and described condition.

ข้อ ๘ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะบันทึกประวัติการซื้อขายอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะดำเนินการบันทึกรายการคำสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และจัดส่งสินค้าที่สั่งซื้อดังกล่าวตามเวลาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้ เว้นแต่จะมีเหตุสุดวิสัย โดยผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว เมื่อทราบถึงเหตุสุดวิสัยนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบการจัดส่งสินค้าได้ทุกขั้นตอน โดยจัดให้มีการบันทึกข้อมูลการชำระค่าสินค้าหรือบริการของลูกค้า พร้อมทำการจัดส่งข้อมูลการชำระค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้อีกครั้งหนึ่ง

Commitment 9 : E-commerce providers will offer options for cancellation.

We allow consumers to review their transaction before making the final purchase, and to withdraw from a confirmed transaction in appropriate circumstances.

ข้อ ๙ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะมีทางเลือกให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จัดให้มีช่องทางให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบธุรกรรมของตนก่อนทำการสั่งซื้อขั้นสุดท้าย รวมถึงให้สิทธิผู้บริโภคในการยกเลิกธุรกรรมภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ โดยอย่างน้อยให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด

Commitment 10 : E-commerce providers will take consumer complaints seriously.

We have a fair and transparent system to address complaints, and provide appropriate compensation, such as refund, repair, replacement, as described in the warranty.

ข้อ ๑๐ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะให้ความสำคัญกับการร้องเรียนของผู้บริโภค

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะมีระบบการรับเรื่องและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่ยุติธรรมและโปร่งใส รวมถึงการชดเชยเยียวยาที่รวดเร็ว เหมาะสม ภายใต้ข้อกำหนด หรือข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการ (Terms and Conditions) ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ที่ไม่น้อยไปกว่าที่กฎหมายกำหนด เช่น การคืนเงินที่เป็นไปตามช่องทางการชำระเงินที่ผู้ใช้บริการเลือก การซ่อมแซม มีสินค้าทดแทน และการเปลี่ยนสินค้า เป็นต้น

Commitment 11 : E-commerce providers will keep private information private.

We actively protect the privacy of consumers, and ask for permission if we collect, use or share personal data.

ข้อ ๑๑ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะจัดให้มีระบบคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค และจะขออนุญาตก่อนเก็บใช้ หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าต่อบุคคลอื่น ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยควรดำเนินการดังต่อไปนี้

มีนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นภาษาไทย และให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงนโยบายดังกล่าวได้โดยง่าย (เช่น อยู่ในหน้าแรกของเว็บไซต์ของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์)

นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต้อง

๑. แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
๒. ระบุประเภทและวิธีการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน
๓. กำหนดหน้าที่ มาตรการ และการเยียวยาทั้งของตนเอง และคนกลาง และร้านค้า อย่างชัดเจน เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากการสูญหาย และการเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผย การทำซ้ำ การแก้ไข การทำลายโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือความเสี่ยงที่คล้ายกัน

ต้องจัดให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตน และแก้ไขข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าถูกต้องและสมบูรณ์ตามที่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้หรือเปิดเผยให้แก่บุคคลที่สาม

ต้องกำหนดให้ผู้ประมวลผลข้อมูลตัวแทน คู่สัญญา และบุคคลอื่นที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไป มีมาตรการในการป้องกันการสูญหาย รวมทั้งการเข้าถึง การใช้ การแก้ไขการเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการใช้ข้อมูลโดยมิชอบประการอื่น

ต้องกำหนดมาตรการการรับมือสถานการณ์การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้ผู้ประมวลผลข้อมูลตัวแทน คู่สัญญา และบุคคลอื่นที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไป แจ้งเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่บุคคลดังกล่าวได้รับไปจากผู้ให้บริการ โดยไม่ชักช้าและภายในกรอบระยะเวลาที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนด ในกรณีที่ประเมินแล้วพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่รั่วไหลไปมีความเสี่ยงที่จะกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของลูกค้าที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซึ่งใช้บังคับกับผู้ให้บริการด้วย

Commitment 12 : E-commerce providers will make sure online payments are safe.

We safeguard sensitive data by choosing the appropriate secure technology and protocols, such as encryption or SSL, and display trust certificates to prove it.

ข้อ ๑๒ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะดูแลให้การชำระเงินออนไลน์มีความปลอดภัย

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะจัดให้มีช่องทางการชำระเงินออนไลน์ที่มีความปลอดภัย พร้อมดูแล ปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ด้วยการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่มั่นคง ปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสหรือ SSL และแสดงหลักฐานรับรองความน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภค และต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงิน ซึ่งอาจมีช่องทางที่หลากหลาย โดยเป็นช่องทางการชำระเงินที่สะดวกแก่ผู้บริโภค

Commitment 13 : E-commerce providers will avoid online spamming.

We allow consumers to choose whether they wish to receive or opt out from commercial messages by e-mail or other electronic means.

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะหลีกเลี่ยงการส่งสแปมออนไลน์

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ จะจัดให้มีทางเลือกสำหรับผู้บริโภค ในการเลือกรับ หรือไม่รับข้อความโฆษณาทางอีเมล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยให้ลูกค้าสามารถปฏิเสธการรับอีเมลและวิธีอื่นในการโฆษณาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

Commitment 14 : E-commerce providers will not produce fake online reviews.

We do not restrict the ability of consumers to make critical or negative reviews of our goods or services, or spread wrong information about our competitors.

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะไม่สร้างรีวิวปลอม

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะไม่ปิดกั้นการรีวิวสินค้าทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ หรือเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้า

Commitment 15 : E-commerce providers will educate consumers about (online) risks.

We help consumers in understanding the risks of online transactions, and provide competent guidance if needed.

ข้อ ๑๕ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความเสี่ยงในการซื้อสินค้าออนไลน์

ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภคเกี่ยวกับความเสี่ยงของการทำธุรกรรมออนไลน์ และให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับผู้บริโภคเมื่อเกิดปัญหา

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จะจัดให้มีช่องทางสำหรับเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องจากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ข้อ ๑๖ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการตลาดออนไลน์จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีหรือมีกลไกในการกำกับดูแลตนเองที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีและเป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ผู้บริโภค และหรือหน่วยงานของรัฐ

ข้อ ๑๗ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และสภาองค์กรของผู้บริโภค ตลอดจนที่จะให้ความร่วมมือกับผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ ในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้ให้บริการตลาดออนไลน์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค

ข้อ ๑๘ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และสภาองค์กรของผู้บริโภค จะติดตามผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ และหน่วยงาน เพื่อให้ดำเนินการตามที่กำหนดในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ต่อผู้บริโภคและต่อสังคม

ข้อ ๑๙ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ตลอดจนที่จะช่วยประชาสัมพันธ์ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการตลาดออนไลน์

ข้อ ๒๐ สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ให้ความร่วมมือในการประสานงานแก่สมาชิกและหน่วยงาน ช่วยประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับบริการออนไลน์ที่ประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมทั้งการให้ความร่วมมือในการติดตามและประเมินผลทุก ๖ เดือน ในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้

ข้อ ๒๑ หน่วยงานของรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภค “พยาน” ตลอดจนที่จะให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุน และบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าวข้างต้น

หน่วยงานภายใต้บันทึกข้อตกลงฯ ฉบับลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๒ ตกลงให้บันทึกข้อตกลงฯ ฉบับดังกล่าว สิ้นสุดลงในวันที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ และให้ถือว่าการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้บันทึกข้อตกลงฯ ฉบับลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๒ ถือเป็นการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตความร่วมมือของบันทึกข้อตกลงฉบับนี้

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้มีระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่ทั้งสามฝ่ายลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ครบถ้วน กรณีที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประสงค์จะยกเลิกก่อนกำหนดเวลาจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน หากมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อตกลงนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม สามารถดำเนินการได้ โดยความเห็นชอบทุกฝ่าย

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ทำขึ้นเป็น ๑๙ ฉบับมีข้อความตรงกัน ทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้โดยตลอดแล้ว จึงได้ลงมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และแต่ละฝ่ายเก็บไว้คนละฉบับ

บันทึกไว้ ณ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

(นางสาวอภิญญา ตันทวีวงศ์)
เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)
เลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภค

(นางสาวบุญยืน ศิริธรรม)
นายกสมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค

ฝ่าย: มีจกนง

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรม
ทางอิเล็กทรอนิกส์

(นายสนั่น อังอุบลกุล)
ประธานกรรมการสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

(นายธรรวัฒน์ มาลาบุปผา)
นายกสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ไทยผู้ให้บริการตลาดออนไลน์

(นายพงศ์เทพ ลิลาประชากุล)
ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย
บริษัท เซ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด

(นายณัฐวิทย์ ผลวัฒน์สุข)
กรรมการ บริษัท แอลเอ็นดับเบิลยู จำกัด

วราวุฒิ สายบัว

(นายวราวุฒิ สายบัว)
ผู้บริหาร บริษัท บิวตี้ นิสต้า จำกัด

Anna

(นายแอรอน กอ อู จิน)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
บริษัท ลาซาต้า จำกัด

R A

(นางสาวรัตติบูรณ์ อัครจากรวรรณ)
Assistant Director
บริษัท แอสเซนด คอมเมิร์ซ จำกัด

สุปรินดา อุดุลยานนท์

พยาน
(ดร.สุปรินดา อุดุลยานนท์)
ผู้จัดการกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

ชมนภา ชมภูรัตน์

พยาน
(นางสาวชมนภา ชมภูรัตน์)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

เกศกร ทัญญู

พยาน
(เกศกร ทัญญู ฤฎญา เทพพิทักษ์)
ผู้อำนวยการศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม
การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

กมลศักดิ์

พยาน
(นายกำแหง กล้าสุนทร)
นักวิชาการพาณิชย์เชี่ยวชาญ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

พนิตา งามสง่า

พยาน
(พนิตา งามสง่า บัวแพง)
รองผู้บังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจ
สืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

พนิตา งามสง่า

พยาน
(พนิตา งามสง่า วัฒนศิริ)
ผู้กำกับการ(สอบสวน) กลุ่มงานสอบสวน
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด
เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

พนิตา งามสง่า

(พนิตา งามสง่า วัฒนศิริ)
ผู้กำกับการ(สอบสวน) กลุ่มงานสอบสวน
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด
เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ธนระ อธิภาชน์

พยาน
(นายธนระ อธิภาชน์)
รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม