

มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ Legal Measure on the Protection of Right's Online Game Users

ภรณ์ญู แก้วกล้า¹ และรุ่ง ศรีสมวงษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์ ในกรณีการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ซึ่งได้ศึกษากฎหมายต่างๆ ที่จะนำมาปรับใช้กับการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ และวิเคราะห์ปัญหาในการโฆษณาเกี่ยวกับการเชิญชวนให้เล่นเกมออนไลน์ การคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ อีกทั้งวิเคราะห์ถึงการที่ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งได้ใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมอย่างแพร่หลายในการให้บริการ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา และเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการเกมออนไลน์ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะเสนอแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า การคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ในประเทศไทยนั้น ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเพื่อที่จะใช้บังคับ เนื่องจากผู้บริโภคซึ่งอยู่ในสถานะที่ต่อแย่กว่าจะตกเป็นผู้ที่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการอยู่เสมอ และปัญหาในการโฆษณาเชิญชวนให้เล่นเกมออนไลน์นั้นยังมีการใช้ข้อความที่เป็นเท็จ ไม่อาจพิสูจน์ความจริงได้ หรือไม่สามารถทำให้ผู้บริโภคเข้าใจในสาระสำคัญได้ และในการทำสัญญาให้บริการข้อมูลซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปนั้น ได้มีการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรม หรือมีเงื่อนไขที่ทำให้ผู้บริโภค ไม่เข้าใจในสาระสำคัญและไม่มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการธุรกิจได้ และได้มีการใช้ข้อสัญญาที่จำกัดความรับผิดชอบหรือมีเงื่อนไขที่ทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

¹ สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, อีเมล Parunyou_4@hotmail.com

² สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, อีเมล rsrisomwong@yahoo.com

ดังนั้น จึงควรมีกฎหมายที่จะเข้ามาอุดช่องว่างหรือช่วยเหลือแก่ผู้บริโภค ไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจต่อไป รวมไปถึงการให้ความรู้ต่อผู้บริโภค เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของผู้บริโภค รวมไปถึงหน้าที่การสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริม พัฒนาระบบเศรษฐกิจกับการคุ้มครองผู้บริโภคไปพร้อมกัน ไม่ใช่เพียงการสนับสนุน พัฒนาการทางเศรษฐกิจจนทำให้สิทธิของผู้บริโภคนั้นถูกละเลย หรือการคุ้มครอง ผู้บริโภคจนเศรษฐกิจของประเทศไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้

คำสำคัญ: ผู้ประกอบธุรกิจ / ผู้บริโภค / เกมออนไลน์ / ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

Abstract

This research aimed to study the law of consumer protection who are the online game users. In case of the method of providing online game services. This study about the law which be able to apply for an information about online games, analysis the advertising problem in case of convincing people to approach services, and analysis about consumer protection whereas using the automated system. And analysis about the entrepreneur who uses unfair covenants pervasively for their services, solve the problem and remedy the online game users in order to get processes, the method of improvement.

The findings revealed that there is no any specific legislation which can apply for protection of online games users in Thailand. However the laws above are not sufficient for completely protection. Since the consumers are in the lower social status and usually are the group of people who were downtrodden by entrepreneur. Furthermore, the problem about advertising content which composes of unreal content and unable to prove the truth or unable to understand in essences. In some cases, to sign the form contract

which relates to information services assigns unjustified content or conceals the situation which unable to understand and powerless to negotiate with entrepreneur. More than that, some uses the agreement disclaim and conceal the situation which force consumers to be adverse. Beyond, there is no verification for describing the status of consumers in order to assess if they have enough abilities to get services from entrepreneur by their own or not. Moreover, the rights of both online games users and entrepreneurs are not charged by any institution or organization. Consequently, it should assign the online game services to be controlled by Direct Sales and Direct Marketing Act. 2545 B.E. which composes of the processes about writing evidence for consumers in using as basis and including the processes about termination.

Therefore, should fill the gap or help consumers from being further exploited. Ultimately, the law has yet to make a balance between promoting economic development and the protection of consumers along the way.

Keywords: Consumer / Entrepreneur / Online Game / Unfair Contract

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันได้มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เยาวชนหรือคนรุ่นใหม่ให้ความสนใจในเรื่องของเทคโนโลยีกันมากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องอินเทอร์เน็ตเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะสามารถใช้ติดต่อสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงสนุกสนาน ไม่ใช่เพียงแค่คอมพิวเตอร์เท่านั้นที่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ แต่ยังรวมถึงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์มือถือ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเล่น

มากขึ้น และการเล่นเกมออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือเป็นทางหนึ่งที่ใช้บริการสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความสนุกสนานได้ เพราะเกมออนไลน์สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับคนทั่วประเทศ หรือทั่วโลกได้โดยไม่ใช่แต่เพียงการสนทนาเท่านั้น เกมออนไลน์ในปัจจุบันยังสามารถแข่งขันคะแนน หรือสามารถซื้อขายแลกเปลี่ยน หรือให้บริการสิ่งของกันภายในเกมได้ โดยมีการซื้อขายข้อมูลเพื่อที่จะได้ตัวละครที่หายาก เช่น อาวุธ เสื้อผ้า หรืออุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเล่นเพื่อให้สามารถเล่นได้ง่ายกว่าผู้เล่นคนอื่นๆ และเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ด้วยกันเองภายในเซิร์ฟเวอร์ (Server)³

เกมออนไลน์ (Online Game) คือเกมที่ต้องเล่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยผู้เล่นจะต้องลงโปรแกรมเกม (Client) ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือของตนเองโดยผ่าน Application และจะต้องเล่นเกมออนไลน์ผ่าน Server โดยข้อมูลต่างๆ ของผู้เล่นจะถูกเก็บไว้ที่ Server ซึ่งในการเล่นเกมนี้ออนไลน์ผู้เล่นจะต้องเสียค่าบริการการเล่นเกมตามอัตราที่ผู้ให้บริการได้กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้⁴ หรือหมายถึงวิดีโอเกมที่เล่นบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะบนอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์ส่วนมากจะเป็นเกมแบบ MMO (Massive Multiplayer Online) หรือเกมที่รับจำนวนผู้เล่นได้มหาศาลในพื้นที่ที่หนึ่ง (ตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป)⁵

³ อัคริมา นันทนาสิทธิ, *วัตถุนิยมในโลกออนไลน์ (Materialism is the game online world)*, จาก <http://www.mediaartsdesign.org/img/files/50f3af6c2fdb4.pdf> [ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558]

⁴ ภูรินทร์ ผสม, *เกมออนไลน์*, จาก <http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?newsid=4624405495524> [ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558]

⁵ CBS Interactive Inc, *Game spot is your go-to source for video game news, reviews, and entertainment web*, [Online], Available: <http://www.gamespot.com/forums/games-discussion-1000000/> [15 June 2013]

ด้วยความคิดของคนสมัยใหม่การเล่นเกมนออนไลน์ไม่ได้เล่นเพื่อความสนุกสนานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีการทำธุรกิจเกี่ยวกับเกมนออนไลน์มากขึ้น เช่น การให้บริการในการซื้อขายข้อมูลภายในเกมโดยใช้การชำระด้วยเงินที่ใช่กันจริงในปัจจุบัน (ข้อมูลแลกเปลี่ยนกับเงินตรา) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อแลกกับความสะดวกรวดเร็วในการแสวงหาข้อมูล หรือสิ่งของ (Item) ที่ผู้ใช้บริการประสงค์เมื่อมีความต้องการจากผู้ให้บริการเกิดขึ้น บรรดาผู้ประกอบธุรกิจจึงใช้โอกาสดังกล่าวในการแสวงหาผลประโยชน์จากเกมนออนไลน์โดยการขายหรือให้บริการสิ่งของโดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การชำระค่าสิ่งของโดยใช้รหัสบัตรเครดิตเงินโทรศัพท์มือถือ การชำระเงินผ่านระบบค่าโทรศัพท์แบบรายเดือน บัตรเครดิต รวมไปถึงการชำระด้วยเงินสด แต่การชำระเงินในรูปแบบดังกล่าวอาจมีการหลอกลวงและเอาัดเอาเปรียบผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการอาศัยการที่ไม่มีประสบการณ์ของเยาวชนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์ได้

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้โดยง่าย โดยช่องทางการสื่อสารทางหนึ่งซึ่งก็คือ สื่อโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาทางโทรทัศน์ หรือโฆษณาผ่านเว็บไซต์ (Web Site) ต่างก็มีอิทธิพลในการเชิญชวนกลุ่มผู้ใช้บริการทุกเพศ และทุกวัยสามารถรับรู้และเข้าถึงเกมนออนไลน์ได้โดยง่าย แต่เนื่องจากการโฆษณาไม่ว่าจะทั้งทางโทรทัศน์ หรือเว็บไซต์ไม่ได้มีการกำหนดรายละเอียดของการใช้บริการเกมนออนไลน์ให้ครบถ้วนแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตกเป็นเหยื่อในทางผลประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจได้ง่าย

การให้บริการข้อมูลในเกมนออนไลน์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการแสวงหาผลประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งการเกิดของสัญญาให้บริการ โดยหลักทั่วไปจะต้องมีข้อเสนอและคำสนองต่อตรงกัน และมีการตกลงในรายละเอียดของสินค้าที่ให้บริการให้แล้วเสร็จ สัญญาให้บริการจึงเกิดขึ้น แต่ปัญหาที่พบได้ในกาให้บริการข้อมูลในเกมนออนไลน์ คือการที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดตัวเลือกขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการข้อมูลได้ในทันทีนั้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งระบบการเสนอข้อมูลโดยอัตโนมัติจะ

ถือว่าเป็นคำเสนอหรือไม่ ซึ่งหากเป็นคำเสนอเมื่อผู้ใช้บริการทำคำสนองรับ ก็จะทำให้เกิดสัญญาให้บริการข้อมูลขึ้นในทันทีและเกิดหน้าที่ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ประกอบธุรกิจ แต่ผู้ประกอบธุรกิจมิได้มีหนังสือยินยอมหรือให้โอกาสผู้ใช้บริการได้จัดทำคำเนาข้อมูลดังกล่าวไว้ และผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ที่เป็นเด็กและเยาวชนสามารถรับบริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ได้โดยปราศจากความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรม หรือการที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้จำกัดขอบเขตจำนวนในการรับบริการข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก เนื่องจากการรับบริการข้อมูลนั้นเมื่อผู้ใช้บริการได้กดตกลงที่จะเลือกรับบริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์แล้ว ก็เกิดค่าใช้จ่ายที่นำไปรวมกับใบเสร็จค่าบริการโทรศัพท์ในทันที โดยผู้ประกอบการมิได้มีข้อจำกัดในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เยาว์ หรือขาดซึ่งประสบการณ์มีความต้องการที่จะนำข้อมูลที่ตนขอรับบริการนำไปใช้ในเกมออนไลน์อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ในช่องทางนี้จึงอาจเป็นการแสวงหาผลประโยชน์โดยอาศัยความเป็นผู้เยาว์ หรือขาดซึ่งประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่เป็นเยาวชนได้ การกระทำดังกล่าวอาจถือได้ว่าเป็นการทำสัญญาที่มีลักษณะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร และเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ ตลอดจนปัญหาในเรื่องของการตีความในเรื่องของการซื้อขายหรือให้บริการข้อมูลในธุรกิจเกมออนไลน์ ถือเป็นตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 หรือไม่ ในกรณีดังกล่าวจึงควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น⁶

⁶ ศัชชิตา มีท้อธาร และณัฐวรรณ สุขวงศ์ตระกูล, *บทบาทของกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ*, จาก ictlawcenter.etcha.or.th/contents/detail/บทบาทของกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ, [ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558]

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาและวิเคราะห์หลักกฎหมายที่เกี่ยวกับความคุ้มครองผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ภายในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ภายในประเทศไทย ทั้งกฎหมายประเทศไทยและต่างประเทศ

ผลการศึกษา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 35 ทวิ ได้บัญญัติขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้คุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสัญญา ซึ่งเป็นการกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค โดยกฎหมายได้กำหนดให้ธุรกิจบางประเภทจะต้องมีการทำเป็นหนังสือในการซื้อขายหรือให้บริการ และห้ามมิให้ใช้ข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร อีกทั้งห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ซึ่งบทบัญญัติของกฎหมายมาตรานี้ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสัญญา และคณะกรรมการดังกล่าวต้องมีหน้าที่ควบคุม ดูแลผู้ประกอบการในการที่จะทำสัญญาต่อผู้บริโภค เช่น การกำหนดข้อความในการโฆษณา รายละเอียดของข้อสัญญา การจำกัดความรับผิดในสัญญา เป็นต้น แต่ในปัจจุบันการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการข้อมูลเกมออนไลน์ มิได้ปฏิบัติตามมาตรา 35 ทวิ เนื่องจากปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นับวันจะทวีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมการใช้ข้อความเพื่อการโฆษณาตาม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมาตรา 22 กล่าวคือ การโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจที่ว่า “ให้เล่นฟรีตลอดชีพ” หรือ “เป็นเกมที่มีผู้เล่นมากที่สุดในประเทศไทย”⁷ เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเข้าเล่นเกมออนไลน์ดังกล่าวในระยะหนึ่ง แต่หลังจากนั้นผู้ประกอบธุรกิจกลับมีการเรียกเก็บค่าบริการข้อมูลจากผู้บริโภคในภายหลัง ซึ่งข้อความดังกล่าวจะถือเป็นการโฆษณาโดยใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการเกมออนไลน์หรือไม่ และเมื่อผู้บริโภคได้เข้าใช้บริการเกมออนไลน์โดยขอเข้ารับบริการข้อมูลนั้น ผู้ประกอบธุรกิจก็ได้มีการทำธุรกรรมกับผู้บริโภคโดยใช้สัญญาสำเร็จรูปที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ร่างขึ้นเองทั้งหมด ทำให้มีการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบเป็นอย่างมาก เช่น การยกเว้นความรับผิดชอบที่มีข้อพิพาทในสัญญาเกิดขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจจะไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น รวมไปถึงการให้บริการข้อมูลในเกมออนไลน์ยังมีได้มีกฎหมายหรือหน่วยงานที่เข้ามาควบคุมโดยตรง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ กล่าวคือ การทำสัญญาให้บริการข้อมูลนั้น ผู้ประกอบธุรกิจได้ใช้สัญญาในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูป ทำให้ผู้บริโภคไม่มีอำนาจในการต่อรองหรือเจรจา และไม่สามารถเข้าใจในสาระสำคัญของสัญญาได้โดยปราศจากข้อสงสัย ดังนั้นผู้เขียนจึงต้องศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนากฎหมายหรือปรับใช้ เพื่อควบคุมผู้ประกอบธุรกิจ และคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้มากที่สุด

⁷ ปณัฏฐา จันทร์ฉาย, การโฆษณาที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), 12-13.

ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่าประเทศไทยได้มีกฎหมายหลายฉบับที่ตราขึ้นเพื่อใช้บังคับแก่กรณีการคุ้มครองคู่สัญญาที่เกิดจากการทำสัญญาธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับการเกิดของสัญญา การทำสัญญา และการบอกเลิกสัญญาในกรณีที่การทำสัญญาในขณะที่มีการโต้ตอบกันระหว่างคู่สัญญาในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการทำสัญญาเฉพาะหน้า หรือการทำสัญญาที่ทำกันโดยระยะทาง โดยมิได้ให้ความคุ้มครองในกรณีที่มีการให้บริการผ่านระบบอัตโนมัติซึ่งมีความซับซ้อนมากกว่าการทำสัญญาในรูปแบบการโต้ตอบของคู่สัญญาแต่อย่างใด

ในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ได้มีบทบัญญัติที่กล่าวถึงนิยามของคำว่า “ตลาดแบบตรงหมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูล เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจแบบตรงนั้น” รวมไปถึงหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจที่จะต้องระบุรายละเอียดของสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอัตโนมัติที่จำเป็นแก่ผู้บริโภคให้ครบถ้วน และสิทธิของผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งหากพิจารณาจากบทบัญญัติภายในพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 แล้วจะสามารถให้ความคุ้มครองการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน และเพื่อให้สอดคล้องกับรายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญ (วุฒิสภา) พิจารณาร่างพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 29 ตุลาคม 2545 รวมไปถึงหนังสือกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ถึงสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ วว.5201/3499 ลงวันที่ 7 มีนาคม

2543 ที่ได้อธิบายว่าการซื้อขายหรือให้บริการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เป็นการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ดังนั้นเมื่อมีคำอธิบายดังกล่าวซึ่งเป็นความเห็นจากหน่วยงานของภาครัฐแล้วนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการเกมออนไลน์จึงควรกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการนำความเห็นดังกล่าวมาปรับใช้บังคับกับกรณีการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ในปัจจุบันอย่างจริงจัง เพื่อกำหนดแนวทางสำหรับการบังคับใช้กฎหมายให้เหมาะสมและตรงเป้าหมาย ประกอบกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ได้อธิบายถึงเหตุผลในการประกาศใช้เนื่องจากประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งหวังให้ผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางแสดงเจตนาตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้น อาจได้รับสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างที่ได้โฆษณาไว้ ทำให้ประชาชนโดยทั่วไปในฐานะผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม และบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ จึงควรมีการนำพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาบังคับใช้กับกรณีการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์

กฎหมายของประเทศไทยในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคจากการโฆษณาได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งมีสาระสำคัญได้แก่การกำหนดรายละเอียดที่ต้องระบุไว้ในโฆษณาโดยชัดเจน การกำหนดห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวมในโฆษณา ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวจะอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการว่าด้วยโฆษณาที่มีอำนาจตรวจสอบข้อความในโฆษณา สั่งให้แก้ไขข้อความโฆษณา ระงับการโฆษณา ตามมาตรา 27 เป็นต้น แต่ในพระราชบัญญัติดังกล่าวกลับมีโทษบัญญัติไว้ในมาตรา 49 สำหรับลงโทษผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่สั่งให้แก้ไขตามมาตรา 27 โดยบัญญัติไว้เพียงระวางโทษจำคุก

ไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับเท่านั้น ซึ่งหากพิจารณาถึงสถานะของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้มีการโฆษณาธุรกิจของตน และให้บริการเกมออนไลน์เผยแพร่ไปทั่วประเทศนั้น เพราะมูลค่าความเสียหายที่ผู้บริโภคแต่ละคนได้รับนั้น แม้ผู้บริโภคแต่ละรายอาจจะได้รับความเสียหายเป็นจำนวนไม่มากนัก แต่หากคำนึงถึงจำนวนผู้บริโภคที่ใช้บริการเกมออนไลน์เป็นจำนวนมากที่อาจเกิดความเข้าใจผิดสาระสำคัญและการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ทำให้ผู้บริโภคเข้ารับบริการโดยเสียค่าใช้จ่ายรวมแล้วจะทำให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้ประกอบการโดยคุ้มค่าหากเทียบกับอัตราโทษปรับเพียง 50,000 บาท การลงโทษตามมาตรา 49 จึงไม่ถือว่าเป็นระวางโทษที่เพียงพอสำหรับธุรกิจในระดับประเทศ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่เกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย รวมไปถึงการขาดความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเนื้อหาภายในโฆษณา เนื่องจากอาจเกิดจากปริมาณของเจ้าหน้าที่มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการตรวจสอบ และมีหลายหน่วยงานที่มีอำนาจตรวจสอบทับซ้อนกัน อันเป็นปัญหาที่จะต้องนำไปสู่การจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องการตรวจสอบโฆษณาอันเกี่ยวกับการเชิญชวนให้เล่นเกมออนไลน์ต่อไป

ในปัจจุบันได้มีการใช้สัญญาสำเร็จรูปโดยใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์โดยผ่านระบบอัตโนมัติ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้เสนอบริการข้อมูลภายในเกมให้แก่ผู้บริโภค โดยผู้ประกอบการจะมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ด้วยตนเองทุกประการในรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปโดยไม่ให้ผู้บริโภคมีสิทธิต่อรอง หรือโต้แย้งเงื่อนไข ซึ่งเป็นเหตุทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดเงื่อนไขภายในสัญญาได้ตามอำเภอใจ โดยไม่คำนึงถึงผู้บริโภค ซึ่งผู้ประกอบการมักใช้เงื่อนไขในสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคที่เป็นเด็ก และเยาวชนซึ่งเป็นผู้ที่ขาดประสบการณ์ ไม่อาจเข้าใจในสาระสำคัญของเงื่อนไขในสัญญานั้นได้ เช่น ในการกำหนดเงื่อนไขราคา หรือใช้สกุลเงินเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้ผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยต้องตกเป็นเหยื่อของการแสวงหากำไรของบรรดาเหล่าผู้ประกอบการ และ

สำหรับในประเทศไทยยังไม่มีกำหนดเป็นที่แน่นอนว่าศาลมีอำนาจในการวินิจฉัยเรื่องสาระสำคัญแห่งสัญญา และเรื่องราคาได้หรือไม่ รวมไปถึงการลงโทษกรณีที่มีผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาอย่างเช่นในต่างประเทศ และการควบคุมปัญหาดังกล่าวจากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญานั้น มีการประกาศกำหนดประเภทของธุรกิจที่ควบคุมสัญญาไว้เพียง 9 ประเภทเท่านั้น โดยมีได้มีการกำหนดควบคุมการใช้สัญญาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเกมออนไลน์เพื่อใช้คุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีจำนวนมากในปัจจุบันได้อย่างทันที่ รวมถึงการขาดหน่วยงานเฉพาะที่มีอำนาจควบคุมดูแลเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ โดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานที่ดูแลการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หลายหน่วยงานด้วยกัน แต่ก็มิได้มีหน่วยงานที่ดูแลและเข้ามาควบคุมการประกอบธุรกิจเกมออนไลน์ของผู้ประกอบการอย่างจริงจัง อาจเป็นเพราะความเป็นธุรกิจสมัยใหม่ การขาดซึ่งความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้ไม่อาจทำหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการเกมออนไลน์ก็พยายามหาช่องทางที่หลีกเลี่ยงกฎหมาย จึงทำให้จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมดูแลการให้บริการเกมออนไลน์ในทุกๆ ขั้นตอน เพื่อให้ผู้บริโภคที่เป็นเด็กและเยาวชนได้รับความคุ้มครอง และไม่ถูกเอาเปรียบ หรือตกเป็นเหยื่อของผู้ประกอบการเกมออนไลน์ได้

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 กำหนดให้การประกอบธุรกิจเกมออนไลน์อยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง^๑ จากการศึกษาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องสัญญา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และ

^๑ จีรพรพน เลียงโคคงพาร, ณริรัตน์ นนทชะสิริ และยิ่งยอด หวังประโยชน์, *การตลาดทางตรงโดยผ่านช่องทาง Internet Newgroups*, (กรุงเทพฯ: โครงการวิจัย คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551), 7.

พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551 ประกอบกับศึกษาพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 พบว่า บทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคไม่อาจให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างตรงเป้าหมาย เนื่องจากในกรณีการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์นั้น ยังมีได้ไม่ดีเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลขึ้นสู่ศาลไทย และยังมีได้มีแนวบรรทัดฐานของศาลฎีกาที่ได้ตีความ หรือพิจารณาถึงการนำพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาบังคับใช้กับกรณีของการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ จึงควรมีการนำพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาบังคับใช้ เพื่อที่จะเป็นตัวกำหนดว่า การให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลนั้น อยู่ในความคุ้มครองของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงอย่างชัดเจน เพราะเนื่องจากพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ได้มีบทบัญญัติของกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากฎหมายฉบับอื่นๆ ซึ่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงได้กำหนดถึงการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น มาตรา 30 เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบเอกสารสัญญาการบริการให้แก่ผู้บริโภค และต้องเป็นข้อความภาษาไทย เข้าใจง่าย โดยระบุรายละเอียดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และการระบุสิทธิของผู้บริโภคในการบอกเลิกสัญญาไว้ในเอกสารโดยบอกเลิกสัญญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจได้ รวมไปถึงกฎหมายได้กำหนดโทษที่จะบังคับเอาแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนไม่กระทำตามกฎหมายไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักประกันการคุ้มครองผู้บริโภคอีกทางหนึ่งจากการถูกเอาเปรียบจากการผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นภาครัฐจึงควรมีมาตรการหรือนโยบายที่จะนำพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาบังคับใช้แก่กรณีการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ ไม่ควรมีการปล่อยปละละเลยปัญหาดังกล่าว เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทยนั้นมีจำนวนมาก จึงอาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคและก่อให้เกิดผลเสียในระดับประเทศ ซึ่งหากมีการนำพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาใช้บังคับกับการให้บริการข้อมูลในเกมออนไลน์จะทำให้เกิด

หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจในการนำส่งหนังสือสัญญาการให้บริการแก่ผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้ธุรกิจเกมออนไลน์เป็นธุรกิจที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 35 ทวิ ซึ่งมีผลทำให้การให้บริการข้อมูลผ่านทางสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดขึ้นเองนั้นถูกควบคุมด้วยกฎหมาย ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่อาจให้บริการข้อมูลในเกมนออนไลน์ได้หากมีการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย โดยคณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจให้บริการข้อมูลนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจไม่อาจใช้ข้อสัญญาที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร และห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้ โดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 ทวิ จะมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีนี้จะทำให้ผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ได้รับความคุ้มครองจากผู้ประกอบธุรกิจได้อย่างเต็มที่

2.2 กำหนดให้การโฆษณาเชิญชวนให้เล่นเกมออนไลน์อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 22 และให้มีการเพิ่มเติมโทษสำหรับ ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา หากคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการโฆษณาได้มีการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม เช่น การใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ตามมาตรา 22(1) หรือข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม ตามมาตรา 22(2) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาสามารถออกคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจแก้ไขข้อความที่ใช้โฆษณา หรือลักษณะการโฆษณา โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้โฆษณาทางสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการแสดงข้อความที่เป็นจริง ไม่ยากแก่การพิสูจน์ และการโฆษณา โดยการกำหนดรายละเอียดต่างๆ ต้องใช้ภาษาไทยเท่านั้น โดยเฉพาะผู้บริโภคที่ส่วนใหญ่เป็นเด็กและเยาวชนโดยจะต้องใช้ภาษาที่เรียบง่ายมีขั้นตอนให้การทำสัญญาที่เข้าใจได้ง่าย สามารถทำให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าใจได้ในขณะนั้น และจะต้องมีการกำหนดรายละเอียดให้ครบถ้วน โดยต้องมีเงื่อนไขในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ขั้นตอนการยืนยันการชำระเงิน การระงับข้อพิพาท และการเยียวยาความเสียหาย รวมไปถึงสิทธิในการเลิกสัญญาเป็นหลัก

แต่หากผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งหากพิจารณาถึงสถานะของผู้ประกอบการที่ได้มีการโฆษณาธุรกิจของตน และให้บริการเกมออนไลน์เผยแพร่ไปทั่วประเทศนั้น การลงโทษตามมาตรา 49 ระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับนั้น จึงไม่ถือว่าเป็นโทษที่เพียงพอสำหรับธุรกิจในระดับประเทศซึ่งมีผู้บริโภคที่ใช้บริการหลายราย และผู้ประกอบการจะได้รับผลประโยชน์จากความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ และการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมของผู้ประกอบการได้มากกว่า จึงอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่เกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย และยังคงมีการเผยแพร่โฆษณาดังกล่าวต่อไป จึงควรมีการเพิ่มเติมโทษสำหรับผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืน หรือมีมาตรการในการบังคับให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณานำมาตรา 22 มาใช้กำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ข้อความในการโฆษณาของผู้ประกอบการ ซึ่งหากคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า โฆษณาเกี่ยวกับเกมออนไลน์ใดมีการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมในลักษณะตามมาตรา 22(1) หรือ (2) ก็สามารถสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามมาตรา 27 และหากมีการฝ่าฝืน ก็ให้ลงโทษผู้ประกอบการอย่างจริงจัง อีกทั้งภาครัฐควรมีนโยบายในการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มปริมาณและความสามารถในการตรวจสอบสื่อโฆษณาเกมออนไลน์ที่แพร่หลายบนอินเทอร์เน็ต ไม่ควรปล่อยปละละเลยจนเป็นผลเสียในระดับประเทศ

นอกจากนี้ในปัจจุบันการที่ผู้ประกอบการดำเนินการโฆษณาเกมออนไลน์ไม่จำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยโฆษณาทุกรายไป คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยโฆษณาจะมีอำนาจตรวจสอบเฉพาะในโฆษณาที่มีเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ดังนั้นควรกำหนดให้การโฆษณาที่เป็นการเล่นเกมนอนไลน์ผ่านสื่อออนไลน์ทุกเกมต้องผ่านการตรวจสอบของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ก่อนที่จะมีการนำออกเผยแพร่ผ่านสื่อ ซึ่งในแต่ละปีนั้นได้มีเกมออนไลน์เปิดให้บริการเป็นจำนวนมากไม่มากนัก ผู้เขียนจึงเห็นว่าภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการหรือนโยบายในการเพิ่มเติมจำนวนบุคลากรของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา เพื่อการตรวจสอบสื่อโฆษณาเกี่ยวกับเกมออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการกำหนดโทษขั้นเด็ดขาดหากผู้ประกอบการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน

2.3 กำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเกมออนไลน์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา กล่าวคือ การที่ผู้ประกอบการแสดงราคาในระบบอัตโนมัติแก่ผู้บริโภคโดยใช้ป้ายราคาที่เป็นสกุลเงินของต่างประเทศ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคที่เป็นเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจถึงราคาที่แท้จริง หรือทำให้เข้าใจผิดในเรื่องราคา เช่น ราคาที่ระบบอัตโนมัติแสดงคือ 1 ดอลลาร์ แต่เด็กและเยาวชนที่เป็นผู้บริโภคเข้าใจว่า การบริการข้อมูลนั้นมีราคาเพียง 1 บาท หรือมีการใช้ข้อความในสัญญาเป็นภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงการใช้ข้อความที่เป็นการยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ และทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเกินควรนั้น ปัญหาดังกล่าวจึงถือเป็นสาระสำคัญในสัญญาและทำให้ผู้บริโภคตกเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบ และหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นผู้บริโภคก็จะเป็นฝ่ายที่ต้องรับภาระในความเสียหายแต่เพียงผู้เดียว ในกรณีดังกล่าวผู้เขียนเห็นว่าควรมีการนำมาตราการป้องกันแก้ไขโดยใช้วิธีการให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาออกประกาศให้ธุรกิจการให้บริการข้อมูลในเกมออนไลน์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 35 ทวิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่ต้นเหตุ

2.4 การจัดตั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลเรื่องการประกอบธุรกิจเกมออนไลน์โดยเฉพาะที่อยู่ภายใต้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะเนื่องจากเห็นควรให้มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรขึ้นเพื่อดูแลควบคุมธุรกิจเกมออนไลน์โดยเฉพาะ โดยทำให้มีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัย ติดตาม ควบคุม ดูแล และแก้ไขปัญหา ทั้งมีอำนาจในการเสนอแนะมาตรการต่างๆ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ออกข้อบังคับเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการคุ้มครองผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ เนื่องจากเกมออนไลน์เป็นเรื่องเฉพาะที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเข้ามากำกับดูแลโดยเฉพาะ อันจะทำให้สามารถควบคุมผู้ประกอบการและกำกับดูแลผู้บริโภคได้อย่างตรงเป้าหมาย แม้หน่วยงานดังกล่าวจะได้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับการซื้อขายหรือให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะเจาะจงก็ตาม และเป็นการลดความซ้ำซ้อนของการทำงานจากองค์กรอื่นๆ ทั้งการที่มีองค์กรเดียวในการทำหน้าที่ควบคุมปัญหาการใช้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์นั้น ยังมีโอกาสปลอดจากการแทรกแซงจากบุคคลหรือองค์กรอื่นในระดับที่สูงกว่าเนื่องจากองค์กรอื่นมิได้เข้ามาร่วมในการดำเนินงานด้วย เช่น การจัดตั้งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ เกมออนไลน์ รวมไปถึงการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่ต้องติดต่อโดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลาง อีกทั้งหากคณะกรรมการดังกล่าวตรวจพบว่าผู้ประกอบการรายใดได้ประกอบธุรกิจโดยฝ่าฝืนต่อกฎหมายนั้น ควรกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น หากมีการจัดตั้งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยแล้ว จะสามารถทำให้ผู้ประกอบการให้บริการข้อมูลเกมออนไลน์ถูกควบคุมจากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ที่ตั้งที่ผู้เขียนได้เสนอไปนั้น เป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ในเบื้องต้น ส่วน การแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลภายในเกมออนไลน์ในระยะยาวนั้น ผู้เขียน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยให้มีการบัญญัติเพิ่มเติมหมวดหมู่ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล เพื่อให้คุ้มครองทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ เช่นเดียวกับกฎหมาย The Consumer Right Act 2015⁹ ของประเทศอังกฤษ ที่ได้บัญญัติเพิ่มเติมให้ความ คุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลดิจิทัลลงในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอันจะทำให้ผู้ใช้บริการ เกมออนไลน์ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คัชชิตา มีท่าธาร และณัฐวรรณ สุขวงศ์ตระกูล. (2555) *บทบาทของกฎหมาย*

เทคโนโลยีสารสนเทศ, จาก ictlawcenter.etda.or.th/contents/detail/

บทบาทของกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอนจบ) [ค้นเมื่อ 15

มิถุนายน 2558]

จิรพรรณ เลียงโชคพาร, ณริรัตน์ นนท์ชะศิริ และยิ่งยอด หวังประโยชน์. (2551)

การตลาดทางตรงโดยผ่านช่องทาง Internet Newgroups, กรุงเทพฯ:

โครงการวิจัย คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปณัฏฐา จันทร์ฉาย. (2539) *การโฆษณาที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค*

พ.ศ.2522, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

⁹ Citizens Advice, *The Consumer Right Act*, [Online], Available:

<https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/citizens-advice-consumer-work/the-consumer-rights-act-2015/> [17 Oct 2013]

ภูรินทร์ ผสม. (ม.ป.ป.) เกมออนไลน์, จาก <http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?newsid=4624405495524> [ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558]

อัศริมา นันทนาสิทธิ. (ม.ป.ป.) วัตถุนิยมในโลกออนไลน์ (*Materialism is the game online world*), จาก <http://www.mediaartsdesign.org/img/files/50f3af6c2fdb4.pdf> [ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558]

CBS Interactive Inc. (2016) *Game spot is your go-to source for video game news, reviews, and entertainment web*, [Online], Available: <http://www.gamespot.com/forums/games-discussion-1000000/> [15 June 2013]

Citizens Advice. (2016) *The Consumer Right Act*, [Online], Available: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/citizens-advice-consumer-work/the-consumer-rights-act-2015/> [17 October 2013]