

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโอนเงิน
ทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศ

ในบทนี้จะกล่าวถึงมาตรการทางกฎหมายที่จำเป็นในการรองรับพัฒนาการทางการเงินที่มีการปรับตัวสู่รูปแบบที่ไร้พรมแดน (Globalization) และมีความเป็นสากล กฎหมายไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ ครอบคลุมเพียงพอหรือไม่ที่จะบังคับใช้กับธุรกรรมทางการเงินเหล่านี้ จำเป็นหรือไม่ที่จะมีการตรากฎหมายเพิ่มเติมในบางประเด็นหรือสมควรตรากฎหมายเป็นการเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เพื่อให้เกิดความแน่นอน ชัดเจน และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และกฎหมายเฉพาะ หากจำเป็นควรจะมีกรอบหรือหลักเกณฑ์อย่างไรจึงจะบรรลุผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ในความเป็นจริง กฎหมายมักจะมีการบัญญัติขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นั่นคือ กฎหมายจะมีการบัญญัติตามหลังจากที่ได้เกิดปัญหาขึ้นแล้ว เช่นเดียวกับกรณีของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นคือ จำเป็นหรือไม่ที่จะมีกฎหมายเป็นกรอบควบคุมการค้าเงินธุรกรรม และหากมีสมควรที่จะตรากฎหมายในรูปแบบใด

ปัญหาดังกล่าว มีการเสนอความเห็นใน 2 รูปแบบ คือ

ความเห็นที่ 1 ไม่สมควรมีกฎหมาย

เหตุผล : เนื่องจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกรณีที่ต้องอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการพัฒนาตลอดเวลา เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ ดังนั้น หากมีการบัญญัติกฎหมายเฉพาะขึ้นมา ก็จะเป็นการจำกัดขอบเขตของการ

กระทำธุรกรรม ทำให้ไม่ยืดหยุ่น เทคโนโลยีและธุรกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ จึงไม่เกิดการพัฒนาคงตามครรถองความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนั้นกฎหมายที่ตราขึ้นนั้น จะต้องมีกรปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอเพื่อให้อันกับเทคโนโลยี การบังคับใช้กฎหมายจึงไม่มีความคล่องตัว

จะเห็นได้ว่า ในกรณีของการชำระเงินโดยใช้ตราสาร (Paper-based Payment) ระบบได้ถูกพัฒนามาเรื่อย ๆ เป็นเวลานาน โดยที่ไม่มีกรอบของกฎหมายมากำหนดหรือควบคุมไว้เป็นการล่วงหน้า ด้วยเหตุนี้ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) จึงควรที่จะพัฒนาไปตามความต้องการของตลาดเงินและสังคม เมื่อถึงจุด ๆ หนึ่งเวลาจะเป็นเครื่องพิสูจน์ว่า จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีกฎหมาย ¹

ความเห็นที่ 2 : สมควรมีกฎหมาย

เหตุผล : ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น รัฐจึงสมควรเข้ามาแทรกแซง โดยการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อชะลอการพัฒนาแบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และสกัดกั้นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากธุรกรรมนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการชำระเงิน จึงมีผลกระทบต่อสังคม ไม่ใช่มีผลต่อผู้ซื้อและผู้ขายเท่านั้น แต่ได้ขยายวงกว้างไปถึงการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ จึงสมควรตรากฎหมายขึ้นมาเพื่อให้อันกับระบบที่ล้ำหน้า ² นอกจากนี้ในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ควร

¹ Jeremy Mitchell, Electronic Banking and the Consumer-The European Dimension, (London : Policy Studies Institute, 1988), p.35.

² Kent W. Colton and Kenneth L. Kraemer, Computers and Banking Electronic Funds Transfer Systems and Public Policy, (New York : Plenum Press, 1980), pp.260-261.

คำนึงถึงด้วย³ เพราะในทางปฏิบัติ สถาบันการเงินผู้เสนอบริการ ได้จัดทำสัญญาซึ่งมีข้อความและเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมและไม่เกิดความสมดุลย์ในเรื่องของสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของคู่กรณีแต่ละฝ่าย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้เปิดเผยเพื่อรับบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะอยู่ในระดับใด รัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามาดูแลและกำหนดกรอบของกฎหมาย โดยเน้นในเรื่องของสิทธิที่ผู้บริโภคควรจะได้รับเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาจากความเห็นข้างต้นแล้ว พบว่า ในระยะแรกของการเสนอบริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การที่ยังไม่มีกฎหมายเข้ามาควบคุม โดยการปล่อยให้ระบบมีการพัฒนาโดยตัวของตัวเองโดยปราศจากการแทรกแซงของรัฐ ไม่ได้ถือว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญ เนื่องจากในช่วงเริ่มต้น ประชาชนยังไม่คุ้นเคยกับบริการประเภทนี้ และระบบยังมีการวิวัฒนาการอยู่ แต่ต่อมาเมื่อเริ่มมีความคุ้นเคยมากขึ้น และจำนวนของผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบนี้มีปริมาณมากขึ้น จึงจำเป็นที่รัฐจะต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่จะเป็นกรอบควบคุมการค้าเงินธุรกรรมเหล่านี้ ซึ่งมีผลดีในแง่ของความแน่นอนในการปรับใช้กฎหมายกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และขณะเดียวกันผู้ที่ใช้บริการการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้บริโภค) เกิดความมั่นใจว่าตนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย แต่กรอบนั้นควรมีความยืดหยุ่นพอสมควร โดยการกำหนดแนวทางไว้กว้าง ๆ เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นหากระบุข้อกำหนดไว้ชัดเจน ก็อาจจะไม่สามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจเกิดช่องว่างทางกฎหมายให้ประชาชนหลักเลื่อง

กฎหมายที่นำมาปรับใช้กับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น โดยหลักคือกฎหมายลักษณะสัญญา แต่การที่มีสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งในเรื่องของข้อมูลและการดำเนินการ จึงเกิดแรงผลักดันให้มีการสร้างกฎหมายที่มีรูปแบบแตกต่างไปจากกฎหมาย

³ Jeremy Mitchell, Electronic Banking and The Consumer-The European Dimension, pp.35-36.



ลักษณะเดิมที่บังคับอยู่ แทนที่จะบังคับตามสัญญาที่สถาบันการเงินเป็นผู้ร่างดังเช่นในอดีต ก็
บังคับตามกฎหมายที่มีการตราขึ้นมาเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นหลัก ⁴

อย่างไรก็ตาม แม้จะเป็นที่สรุปได้แล้วว่า การตรากฎหมายเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่
ต้องพิจารณาต่อไปว่า กฎหมายรูปแบบใดที่จะเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นใน
ประเทศไทย ณ ขณะนี้ รูปแบบของกฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ประเทศ
ต่าง ๆ ใช้บังคับ อาจแยกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ประเภทที่ 1 : ประเทศที่มีการบัญญัติกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น
การเฉพาะเจาะจง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา, ประเทศแคนาดา และประเทศ
ออสเตรเลีย เป็นต้น

ประเทศสหรัฐอเมริกา : กฎหมายที่ใช้บังคับ คือ Electronic Fund
Transfer Act (EFTA) ปี 1978 ซึ่งแก้ไขมาจาก Truth in Lending Act (TILA) ⁴
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภค ทาง
เนื้อหาแก้ไขความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และจัดเตรียมมาตรการในการลดใช้ความ
เสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ⁵ และมี Regulation E. เป็นระเบียบปฏิบัติที่ใช้ในการตี
ความตามกฎหมายแม่บท

⁴ Chris Reed, Electronic Finance Law, (Cambridge :
Woodhead-Faulkner (Publishers) Ltd., 1991), p.237.

^{*} TILA จะบัญญัติเฉพาะเรื่องบัตรเครดิต ในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินผิด
พลาด (Billing Error) และความรับผิดชอบของผู้ถือบัตร ในกรณีที่มีการใช้บัตรโดยผู้ที่ไม่ได้
รับอนุญาต

⁵ F. William McCarty and John W. Bagby, The Legal
Environment of Business, (USA. : Richard D. Irwin, Inc., 1990),
p.366.

รายละเอียดของ EFTA จะกล่าวถึงการเปิดเผยข้อมูล การแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ความรับผิดชอบของผู้สัญญาและบทบังคับของทางการ โดยสถาบันการเงินจะต้องเปิดเผยให้ผู้บริโภคทราบข้อความและเงื่อนไขของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดเตรียมหลักฐานทางธุรกรรม ทั้งช่วงขณะที่มีการทำธุรกรรมและการจัดทำรายงาน (Statement) เป็นระยะๆ จัดส่งให้แก่ลูกค้าเพื่อแสดงถึงธุรกรรมที่ได้มีการทำขึ้นในระหว่างเวลานั้น EFTA กำหนดวิธีการในการฟ้องร้องเมื่อมีความผิดพลาดจากการโอนเงินเกิดขึ้น โดยจำกัดความรับผิดของผู้บริโภคไว้ที่ 50 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา สำหรับการใช้จ่ายโดยบุคคลผู้ไม่มีสิทธิ (โดยมีเงื่อนไขว่า ผู้บริโภคต้องแจ้งถึงการที่บัตรหายโดยทันที) และให้สิทธิผู้บริโภคที่จะยกเลิกข้อตกลงล่วงหน้าให้หกบัญชี (Pre-authorized Transfer) โดยต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นเวลา 3 วัน และบทบัญญัติที่สำคัญที่สุด คือ การกำหนดให้สถาบันการเงินต้องรับผิด ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากเครื่องมืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้า ทั้งนี้ ได้จำกัดความรับผิดไว้เฉพาะในกรณีที่สามารถพิสูจน์ได้ถึง ความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น นอกจากนี้ ได้กำหนดบทลงโทษและค่าปรับในกรณีที่สถาบันการเงินไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของ EFTA

อย่างไรก็ตาม EFTA เป็นกฎหมายที่ยังไม่สมบูรณ์⁶ เนื่องจากบัญญัติขึ้นในขณะที่ธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น จึงเป็นกฎหมายที่ขัดขวางพัฒนาการของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถของสถาบันการเงินที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ องค์การผู้บริโภค⁷ ได้วิจารณ์ว่า EFTA ได้

⁶ Jeremy Mitchell, Electronic Banking and the Consumer-The European Dimension, pp.14-15.

⁷ Roger E. Meiners, Al H. Ringleb and Frances L. Edwards, The Legal Environment of Business, 3 rd ed. (St. Paul, MN. : West Publishing Company, 1988), p.677.

กำหนดความรับผิดชอบของผู้บริโภคไว้มากเกินไป และสมาคมธนาคาร^a ให้ข้อคิดเห็นในเรื่อง การขาดมาตรฐานที่เหมาะสมในประเด็นเรื่องความรับผิดชอบ กล่าวคือ หากผู้บริโภคทำสื่อกลาง ที่ใช้ในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สูญหายโดยประมาณเงินแล้ว ผู้บริโภคมีความรับผิดชอบ จำกัดหากมีการแจ้งให้สถาบันการเงินทราบในเวลาที่กำหนด สถาบันการเงินจึงไม่เห็นด้วย กับบทบัญญัติดังกล่าว โดยอาศัยเหตุผลที่ว่า การกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความระมัดระวังในการ เก็บรักษาสื่อกลางที่ใช้ในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริโภคจะต้องมีส่วน รับผิดชอบในความสูญหายดังกล่าวเต็มจำนวน หากได้ความว่าเกิดจากความประมาทเงินแล้ว ของตน ด้วยเหตุนี้ สถาบันการเงินจึงควรจำกัดความรับผิดชอบ โดยรับผิดชอบเฉพาะการสูญหาย ที่เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ใช้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว แต่ก็ยังเกิดการชำระเงินโดยผิดพลาด

ประเทศเดนมาร์ก : กฎหมายที่ใช้บังคับ คือ The Danish Payment Cards Act ปี 1984 ซึ่งจะครอบคลุมถึง Charge Card, บัตรเครดิตและบัตรเดบิต ซึ่ง ใช้สำหรับการชำระค่าสินค้าหรือบริการ หรือใช้ในการชำระเงิน แต่จะไม่มีผลถึง Cheque guarantee cards และบัตรเดบิตที่ใช้สำหรับการถอนเงินโดยเฉพาะ^o

ตามกฎหมายฉบับนี้ สถาบันการเงินผู้เสนอบริการจะต้องจดทะเบียนการให้ บริการต่อ The Consumer Ombudsman ก่อนจึงจะดำเนินการได้ และพระราชบัญญัติได้ กำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการเปิดเผยรายละเอียดในสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างสถาบันการ เงินและลูกค้า และการใช้บริการนี้ต้องเป็นไปโดยสมัครใจ มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นดังนี้

^a Bruce D. Fisher and Michael J. Phillips, The Legal Environment of Business, 2 nd ed. (St. Paul, MN. : West Publishing Company, 1986), p.538.

^o Jeremy Mitchell, Electronic Banking and The Consumer-The European Dimension, p.15.

ประเทศออสเตรเลีย : กฎหมายที่ใช้บังคับ คือ EFT Code of Conduct 1989 * โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ ในการให้บริการชำระเงิน มีความเชื่อมั่นในระบบดังกล่าว เนื่องจากลูกค้าควรที่จะได้รับความมั่นใจว่าตนกำลังได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair treatment) และรัฐได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องบัญญัติกฎหมาย จึงได้จัดตั้ง The Australian Payments System Council (APSC) เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานของระบบ EFT

The EFT Code of Conduct เป็นกฎหมายที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงธุรกรรมทุกประเภทที่มีการใช้บัตรพร้อมรหัสลับประจำตัว (using cards in conjunction with a PIN) และได้กำหนดรายละเอียดในเรื่องนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้เสนอและผู้รับบริการ EFT ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลย์ในเรื่องของสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบที่มิอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ได้สร้างมาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบในการควบคุมพฤติกรรม อาทิ การจำกัดความรับผิดชอบของลูกค้า การกำหนดให้มีการเปิดเผยรายละเอียดและเงื่อนไขของบริการ EFT ที่สถาบันการเงินเสนอแก่ลูกค้า และการระบุถึงกระบวนการดำเนินคดีและฟ้องร้องบังคับคดีอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กฎหมายมีความทันสมัยและไม่ล้าหลังความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในแต่ละปี APSC จะจัดทำแบบสอบถามสด จำนวน 69 ข้อให้สถาบันการเงินผู้ให้บริการ EFT ทำการกรอกข้อมูลเพื่อตรวจสอบว่าข้อกำหนดของกฎหมายยังคงบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือไม่ มีการจัดทำสถิติการดำเนินคดีที่เกิดขึ้นและความสำเร็จของระบบการชำระเงิน ซึ่งพบว่า ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่าสถาบันการเงินส่วนใหญ่ในออสเตรเลีย มีมาตรฐานในด้านความปลอดภัยของการให้บริการ EFT ในระดับที่สูงเพียงพอ

* มีฐานะเป็นเพียง Regulation ไม่ใช่ Legislation โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้จัดบริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่ถือว่าเป็นกฎหมายที่บัญญัติเป็นการเฉพาะเกี่ยวกับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทที่ 2 : ประเทศที่มีการบัญญัติกฎหมายลักษณะอื่น ๆ เพื่อรองรับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประเทศสิงคโปร์, มาเลเซีย, สหราชอาณาจักร เป็นต้น

ประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย : เนื่องจากกฎหมายของทั้ง 2 ประเทศนี้มีความเห็นเดียวกัน เพราะฉะนั้นจะกล่าวถึงไปพร้อมกัน คือ ตามกฎหมายลักษณะพยานหลักคือผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นมีภาระในการพิสูจน์ แต่มีข้อยกเว้นหลักทั่วไปอยู่บางกรณี คือ หากได้ความว่าข้อเท็จจริงใดอยู่ในความรู้อย่างชัดแจ้งของบุคคลใดก็ตาม ผู้นั้นมีภาระในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น ¹⁰

S.108 (Singapore), S.106 (Malaysia) provides :

When any fact is especially within the knowledge of any person, the burden of proving that fact is upon him.

ประเทศสหราชอาณาจักร : กฎหมายที่สำคัญที่จะกล่าวถึงในที่นี้ คือ Consumer Credit Act 1974, Unfair Contract Terms Act 1977 และ Data Protection Act 1984

Consumer Credit Act 1974 จะกล่าวถึงบัตรเดบิตที่ใช้ในบริการ ATM และ EFT/POS โดยบทบัญญัติส่วนใหญ่มุ่งโดยตรงในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การจำกัดความรับผิดชอบของผู้บริโภคหากบัตรสูญหายหรือถูกขโมย และสถาบันการเงินมีภาระในการพิสูจน์หากลูกค้ากล่าวอ้างว่ามีการใช้บัตรโดยมิชอบ

¹⁰ Rafiah Salim, Evidence in Malaysia and Singapore Cases, materials and commentary, (Singapore : Butterworth & Co. (Asia) Pte Ltd., 1989), pp.7-8.

Unfair Contract Terms Act 1977 จะบัญญัติถึงข้อความใดที่หากระบุไว้ในสัญญาจะถูกถือว่าเป็นโมฆะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อความที่เป็นการละเว้นหรือจำกัดค่าสินไหมทดแทนที่ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับ หากเกิดการตายหรือบาดเจ็บอันเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อ และข้อความในส่วนที่เป็นข้อยกเว้นต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญา ศาลจะเป็นผู้พิจารณาว่าเป็นข้อความที่สมควรและสมเหตุผลหรือไม่ ทั้งนี้ เพราะศาลอังกฤษเห็นว่า หากปล่อยให้คู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองสูงกว่า แสวงหาประโยชน์อันไม่เป็นธรรมจากข้อยกเว้นและจำกัดความรับผิด (Exemption Clauses) จะทำให้คู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าได้รับความเสียหาย

Data Protection Act 1984 กำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิธีการในการนำข้อมูลออกมาใช้ บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีสิทธิที่จะตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวของตนที่ถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลของสถาบันการเงิน และหากพบว่าข้อมูลผิดพลาดก็สามารถแก้ไขให้ถูกต้องได้ พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ถูกตราขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสภายุโรป (The Council of Europe Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data) ซึ่งได้ลงนามในปี ค.ศ.1981

เมื่อพิจารณาในกรณีของประเทศไทย ปัญหาที่สำคัญ คือ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง และจากการวิเคราะห์ปัญหากฎหมายที่เกิดขึ้นในบทความก่อนหน้านี้ พบว่า กฎหมายลักษณะอื่น ๆ สามารถนำมาปรับใช้กับข้อเท็จจริงได้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การที่จะบัญญัติกฎหมายโดยเฉพาะเจาะจงในขณะนี้ จึงไม่ใช่สิ่งที่จำเป็น เนื่องจากการเติบโตของธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีอย่างค่อนเนื่อง กฎหมายจึงไม่ควรเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าและการพัฒนาของระบบ

อย่างไรก็ตาม การตรากฎหมายบางลักษณะหรือการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์บางประการ ยังคงเป็นสิ่งจำเป็น จะเห็นได้ว่า คดีเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยัง

ไม่ค่อยมีการนำเสนอขึ้นสู่การพิจารณาของศาล เนื่องจากปัญหาและข้อโต้แย้งระหว่างลูกค้าและสถาบันการเงิน รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ยังไม่เกิดความเสียหายในชั้นรุนแรงนัก เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สถาบันการเงินหากตรวจสอบพบความผิดพลาด ก็จะมีการชดใช้โดยการโอนเงินคืนเข้าบัญชีลูกค้า ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการรักษาชื่อเสียงของสถาบันและการต้องการให้ลูกค้าเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ถ้ามีการเสนอคดีขึ้นสู่ศาล ประเด็นที่สำคัญคือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกเก็บบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ศาลไทยจะยอมรับเพียงใด และภาระการพิสูจน์ตามหลักที่ว่าผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีภาระในการพิสูจน์ ในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะเมื่อเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นสถาบันที่ต้องรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจในการเก็บรักษาความลับของลูกค้า การที่จะให้บุคคลภายนอกเข้ามาตรวจสอบข้อมูล จึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก

ดังนั้น สำหรับประเทศไทย สิ่งที่เหมาะสมควรกระทำในขณะนี้ คือ การเพิ่มเติมกฎหมายลักษณะพยานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้รับการยอมรับจากศาล โดยอาจกำหนดรูปแบบในลักษณะที่ว่า ให้มีพยานผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบดังกล่าว (system expert) เช่น ผู้สอบบัญชีที่มีอำนาจในการตรวจสอบระบบ และทำความเข้าใจเสนอต่อศาลว่า ณ จุดใดที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้น เมื่อพบแล้วก็นำมาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

นอกจากนี้ ด้วยวิทยาการทางเทคโนโลยี รูปแบบของการเก็บข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปจากเอกสารมาสู่การบันทึกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุนี้ หากกฎหมายยอมรับข้อมูลที่ถูกรับบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าสามารถรับฟังเป็นพยานได้โดยปราศจากชั้นฉบับเอกสาร ก็จะเป็นการสอดคล้องกับกลไกการค้าเงินธุรกิจ เพราะในปัจจุบัน ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของทางราชการหรือเอกชน มีแนวโน้มที่จะบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเกิดความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ที่ต้องอาศัยความไว้วางใจและการเก็บรักษาความลับ (Confidence and Security) การเปลี่ยนภาระการ

พิสูจน์ จากผู้ใดกล่าวอ้างผู้หนึ่งมีหน้าที่นำสืบ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 มาเป็นให้สถาบันการเงินผู้ควบคุมกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้พิสูจน์ว่าเกิดความผิดพลาดหรือไม่ โดยการให้พยานผู้เชี่ยวชาญที่ศาลให้การยอมรับเป็นผู้ตรวจสอบระบบ โดยพยานนี้ แม้ว่าจะเป็นผู้สอบบัญชีซึ่งทราบข้อมูลของสถาบันการเงินนั้น ๆ ดีอยู่แล้ว แต่ควรต้องขึ้นทะเบียน เพื่อว่าหากดำเนินการผิดพลาดหรือบกพร่อง อาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ เป็นต้น

เพราะฉะนั้น แนวทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีของประเทศไทยนั้น อาจพิจารณาได้เป็น 2 ระยะ คือ

1) ระยะแรก : สมควรเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ของกฎหมายลักษณะพยาน โดยบทบัญญัติของกฎหมายควรอยู่ในรูปที่ศาลให้การยอมรับข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ในสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถรับฟังเป็นพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดได้ การจัดให้มีพยานผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบระบบ ทำความเห็นเสนอต่อศาล ทั้งนี้ โดยการเปลี่ยนการกระหาญพิสูจน์ ให้สถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้ควบคุมระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้ผู้สอบบัญชีที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ต่อศาลในฐานะพยานผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นตามที่มีการกล่าวอ้างโดยลูกค้าหรือไม่

2) ระยะที่สอง : หากกฎหมายระหว่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอโดยที่ประชุมคณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (United Nation Commission on International Trade Law : UNCITRAL) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีเนื้อหาสาระคล้ายกับ EFT Act 1978 ของสหรัฐอเมริกา ผ่านที่ประชุม UNCITRAL ซึ่งจะมีผลใช้บังคับกับประเทศสมาชิก ไทยในฐานะที่เป็นสมาชิกองค์การสหประชาชาติ จึงต้องจัดให้มีกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นแนวทางเดียวกับกฎหมายระหว่างประเทศฉบับดังกล่าวด้วย

กรอบของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาในระยะยาวแล้ว จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ประเทศไทยคงจะต้องจัดให้มีกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ เพื่อรองรับธุรกรรมประเภทนี้ และเป็นการส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจในระบบ และเพื่อให้เกิดความแน่นอนในการปรับใช้กฎหมายกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยกฎหมายนั้นควรที่อยู่ในรูปของ

1. การกำหนดกรอบหรือขอบเขตของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะได้มีความแน่นอน และไม่เกิดปัญหาในการตีความว่าครอบคลุมถึงธุรกรรมประเภทใดบ้าง
2. การกำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน เพื่อจัดปัญหาเรื่องสัญญาไม่เป็นธรรม
3. การคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่สำคัญและจำเป็น

เนื่องด้วยธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกรรมที่ถือได้ว่าเป็นการให้บริการประเภทหนึ่งที่สถาบันการเงินเสนอให้แก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าในฐานะผู้บริโภค จึงมีสิทธิตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ดังนี้ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคจะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ทั้งโดยสื่อโฆษณาหรือฉลากสินค้าที่กล่าวคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องความเป็นจริง ปราศจากพิษภัย และได้รับข้อมูลของสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยชัดเจนน่าเชื่อถือแท้จริงของผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยกรณีนั้น เช่น การแสดงฉลากอาหาร หรือการโฆษณาขายอาหาร ต้องเป็นไปตามกฎหมายอาหาร

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกหาสินค้าหรือบริการโดยอิสระ ไม่ถูกบังคับให้บริโภคสินค้าชนิดใดชนิดเดียว เพราะมีการผูกขาดการผลิต การบริการ และปราศจากการชักจูงใจ

โดยทุจริต หรือเอาผิดเอาเปรียบผู้บริโภค หรือส่งสินค้าโดยมิได้สั่งซื้อ หรือตกลงใจซื้อตาม
กฎหมายว่าด้วยการกำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองในการบริโภคสินค้า หรือใช้บริการที่ปลอดภัย
มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ไม่ว่าจะร่างกาย
ทรัพย์สิน สุขภาพอนามัย ในกรณีใช้ตามคำแนะนำ หรือใช้ความระมัดระวังตามสภาพของ
สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาในความเสียหาย เนื่องจากการบริโภคสินค้า
หรือใช้บริการใด ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

การที่ลูกค้าจะบรรลุถึงสิทธิทั้ง 4 ประการข้างต้นนั้น ด้วยเหตุว่า การโอนเงิน
ทางอิเล็กทรอนิกส์ มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการ ดังนั้น วิธีการและการ
ดำเนินการต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการเสนอบริการรูปแบบอื่น ๆ และเพราะความจำเป็น
ในการที่จะต้องบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะเจาะจงนั้น ก็โดยมี
วัตถุประสงค์หลักในการมุ่งคุ้มครองผลประโยชน์ของลูกค้าซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภคเป็นสำคัญ
เช่นนี้ กรอบของกฎหมายที่จะบัญญัติขึ้น จึงควรมีเนื้อหาครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ อาทิ

1. ข้อความและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เสนอบริการ ควรระบุข้อความและเงื่อนไขของบริการ EFT อย่างชัดเจน
โดยจัดทำในรูปของเอกสารให้ผู้ใช้บริการได้อ่านทำความเข้าใจ และหากมีการแก้ไข เปลี่ยน
แปลงเงื่อนไข มีมีหน้าที่ในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

2. หลักฐานในการทำธุรกรรม

เมื่อลูกค้าติดต่อใช้บริการโดยผ่านทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสนอบริการ
ซึ่งได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน ต้องจัดเตรียมใบยืนยันการทำรายการที่ระบุราย
ละเอียดต่าง ๆ อาทิ

ก) รหัสสถานที่ตั้ง เครื่องเทอร์มินัลและเลขที่เครื่องเทอร์มินัลที่มีการทำ

รายการ

ข) จำนวนเงินที่มีการโอนเข้าหรือออก และยอดคงเหลือในบัญชี

ค) วันที่และเวลาทำรายการ

ง) ประเภทของรายการ เช่น ผาก, ถอน, โอน (ซึ่งอาจจะระบุเป็นรหัสไว้)

จ) รายละเอียดของบัญชีที่ทำการเดบิตหรือเครดิต

ฉ) ข้อมูลที่ระบุเกี่ยวกับลูกค้า เช่น เลขที่บัญชีที่เกี่ยวข้อง เป็นบัญชี

ประเภทใด ของลูกค้าธนาคารใด

ช) ในกรณีของบริการ EFT/POS ต้องระบุชื่อร้านค้าที่จะมีการโอนเงิน

เข้าบัญชีด้วย

ซ) รหัสหรือข้อความแสดงผลการทำรายการ ว่าสำเร็จหรือขัดข้อง

นอกจากนี้ต้องจัดส่งใบแจ้งรายการทางบัญชีให้แก่ลูกค้า ในกรณีที่สัญญาฝาก

ทรัพย์นั้นไม่มีสมุดบัญชีเป็นหลักฐานในการลงรายการที่ลูกค้าสามารถนำสมุดไปปรับยอดกับ

ธนาคารเป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบยอดคงเหลือในบัญชี โดยใบแจ้งรายการ (Statement)

ควรมีข้อความระบุถึง

ก) รายละเอียดของธุรกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้มีใบแจ้งรายการฉบับ

ก่อน * เช่น จำนวนเงินที่มีการทำธุรกรรม, วันที่มีการทำรายการเดบิตหรือเครดิต,

ประเภทหรือรูปแบบของธุรกรรมที่ทำ (อาทิ ใช้บริการ ATM, บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ฯลฯ), เลขที่ใบอื่นอันรายการ เป็นต้น

ข) ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้บริการ ATM ข้ามเขต ต้องเสียค่าบริการ

* ใบแจ้งรายการนี้ อาจจัดส่งเป็นประจำทุกเดือน, ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน เป็นต้น แล้วแต่ระเบียบปฏิบัติของแต่ละธนาคาร แต่โดยปกติ มักจัดเตรียมไว้ให้แก่ลูกค้าเดือนละ 1 ครั้ง

ค) สถานที่ติดต่อและเบอร์โทรศัพท์ หากตรวจสอบพบความผิดพลาดหรือต้องการสอบถามเกี่ยวกับบัญชีที่ได้ระบุไว้ในใบแจ้งรายการ

3. ความรับผิดชอบธุรกรรมที่เกิดขึ้น

อาจจะระบุเป็นรายการใด ๆ ไป ดังนี้

ก) ในกรณีของการใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ ธนาคารรับผิดชอบหากได้ความว่าลูกค้าไม่มีส่วนร่วมในการทำให้เกิดความเสียหาย

ข) ธนาคารต้องรับผิดชอบในการฉ้อฉลหรือความประมาทเลินเล่อของลูกค้าหรือตัวแทน การปลอมแปลง การที่สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หมดอายุหรือถูกยกเลิก ทำให้เกิดการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ

ค) ถ้าไม่เป็นที่แน่ชัดว่า ลูกค้ามีส่วนร่วมในการทำให้เกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากการโอนเงินโดยมิชอบ ลูกค้าควรจะต้องถูกจำกัดความรับผิดชอบเพียงเท่าความเสียหายที่เกิดขึ้นก่อนมีการแจ้งให้ธนาคารทราบ แต่ถ้าได้ความว่าลูกค้ามีส่วนทำให้เกิดความเสียหาย เช่น การบอกรหัสประจำตัว (PIN) ในการติดต่อกับธนาคารหรือเลขไม่แจ้งให้ธนาคารทราบถึงเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย ลูกค้าต้องรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วน

ง) ธนาคารมีหน้าที่ในการจัดเตรียมมาตรการในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในการแจ้งถึงการสูญหาย การถูกขโมย หรือการใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ

จ) ความเสียหายอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวของระบบ EFT หรือการที่อุปกรณ์ทำงานผิดพลาด ธนาคารต้องรับผิดชอบ เว้นแต่ลูกค้าควรจะได้รู้ถึงความไม่สมบูรณ์นั้นแล้ว

4. การให้บริการร่วมกัน (Pool) และการตรวจสอบบัญชี

ควรระบุถึงกรณีที่ธนาคารได้ทำข้อตกลงในการให้บริการร่วมกัน ว่าขอบเขตความรับผิดชอบของลูกค้าควรอยู่ในระดับใด นิติสัมพันธ์และการเรียกร้องระหว่างธนาคาร : ธนาคาร และธนาคาร : ลูกค้า ที่มาใช้บริการ สิทธิ, หน้าที่ ความรับผิดชอบคู่กรณี มีต่อกันอย่างไร

ประเด็นเรื่องการตรวจสอบบัญชี ธนาคารผู้เสนอบริการ EFT ควรต้องจัดให้มีการตรวจสอบบัญชีเป็นระยะ ๆ และเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ ตรวจสอบ ชุมกรรรมที่เกิดขึ้น หากมีข้อผิดพลาด เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

5. การเก็บรักษาความลับ

บันทึกข้อมูลทางการเงินของลูกค้านั้น ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ การเปิดเผยจะทำได้ก็แต่โดยความยินยอมของลูกค้าหรือด้วยเหตุผลทางกฎหมาย

6. กระบวนการในการแก้ไขข้อพิพาท

ธนาคารควรต้องรับผิดชอบในการจัดหามาตรการต่าง ๆ ในการสืบสวนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เมื่อลูกค้าได้ยื่นคำร้องขอให้ธนาคารตรวจสอบโดยอ้างว่ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทและแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย