



## บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ

ในการดำเนินคดีและประสานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์  
ระหว่าง

สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา  
กรมบังคับคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสภาองค์กรของผู้บริโภค

เนื่องด้วยปัจจุบันพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ จนทำให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่ต้องการและมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ส่งผลให้มูลค่าของการซื้อขายออนไลน์ของประเทศไทยเติบโตขึ้นทุกปี แต่สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเติบโตของการซื้อขายออนไลน์ คือ ปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งทวีเพิ่มขึ้นทุกปี โดยลักษณะเฉพาะของระบบการซื้อขายออนไลน์ที่มุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็ว การระบุตัวตนผู้ขายไม่ชัดเจน ประกอบกับทุนทรัพย์ที่พิพาทมีจำนวนไม่สูงนัก ทำให้ช่องทางการระงับข้อพิพาทและการพิจารณาพิพากษาคดีในรูปแบบเดิมอาจจะไม่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้บริโภคชาย่อยไม่อาจเข้าถึงการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เหมาะสมเพียงพอ ดังนั้น เพื่อสร้างความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย โดยพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม สอดคล้องกับบริบทของการซื้อขายออนไลน์ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมบังคับคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสภาองค์กรของผู้บริโภค จึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการดำเนินคดีและประสานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สนับสนุนให้มีนโยบาย แผนงานและเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินการคุ้มครองเยียวยา และระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์

๒. ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกอบการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเพื่อประกอบการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลยุติธรรม เช่น การพิสูจน์ตัวตน ช่องทางการติดต่อโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น และการบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา โดยจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๓. ให้ความร่วมมือในการประสานงานและส่งต่อข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ทั้งในทางแพ่งและทางอาญา

๔. สนับสนุนและร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปทราบและรู้เท่าทันประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนทราบและเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทจากการซื้อขายออนไลน์

๕. สนับสนุนและร่วมมือทางด้านวิชาการเพื่อพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ รวมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้ ความเชี่ยวชาญ บุคลากรและเครื่องมือของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้กระบวนการระงับข้อพิพาทจากการซื้อขายออนไลน์มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม สอดคล้องกับบริบทของลักษณะการซื้อขายออนไลน์

๖. หน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงนี้ตกลงจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงข้อมูลไปใช้ในการดำเนินคดีและประสานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ โดยจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้นอกเหนือข้อตกลง หรือนำไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และจะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาด้วยความระมัดระวัง โดยคำนึงถึงความจำเป็นและเหมาะสมในการรักษาชั้นความลับเป็นสำคัญ


๗. หน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงนี้ตกลงที่จะร่วมมือดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงเป็นระยะเวลา ๕ ปี ตั้งแต่วันลงนามเป็นต้นไป และสามารถขยายระยะเวลาต่อไปได้โดยความยินยอมของทุกฝ่าย


กรณีที่หน่วยงานใดประสงค์ที่จะยุติความร่วมมือตามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ ให้กระทำได้โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้สำนักงานศาลยุติธรรมได้รับทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ เดือน


กรณีที่หน่วยงานใดไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตามบันทึกข้อตกลงนี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานอื่นขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกหรือระงับการให้ข้อมูลเป็นการชั่วคราวตามที่เห็นสมควร


ทั้งนี้ หน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงนี้ถือเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน หากสถานการณ์และนโยบายมีการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับปรุง ทบทวน และแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์และนโยบายนั้น โดยความเห็นชอบร่วมกันและจัดทำเป็นหนังสือ โดยให้ถือว่าการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงนี้


บันทึกข้อตกลงฉบับนี้จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕


ลงชื่อ.....  
  
 (นายจีระพัฒน์ พันธุ์ทวี)  
 เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม


ลงชื่อ พลตำรวจเอก.....  
  
 (ตำรวจศักดิ์ กิตติประภัสร์)  
 รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

ลงชื่อ.....  
  
 (นางทัศนีย์ เปาอินทร์)  
 อธิบดีกรมบังคับคดี

ลงชื่อ.....  
  
 (นายชสรณ์อัฒม์ ธนธิพันธ์)  
 เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงชื่อ.....  
  
 (นายแพทย์ไพศาล ดั่นคุ้ม)  
 เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

ลงชื่อ.....  
  
 (นายมีธรรม ณ ระนอง)  
 ที่ปรึกษา รักษาการรองผู้อำนวยการ  
 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ลงชื่อ.....  
  
 (นางสาวบุญยืน ศิริธรรม)  
 ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค