

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

เมื่อได้ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้ทราบถึงหลักกฎหมายต่างๆ ที่ใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้ในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแล้ว จึงได้นำหลักกฎหมายดังกล่าวมาสรุปและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ดังต่อไปนี้

#### 5.1 บทสรุป

ปัจจุบันได้มีการนำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการภายในศูนย์อาหารแทนการใช้เงินสด ซึ่งทางศูนย์อาหารที่ให้บริการในแต่ละที่นั้น อาจจะทำให้มีการหักทอนกับจำนวนเงินที่แลกเป็นค่ามัดจำบางส่วน หรืออาจจะให้แลกเงินสดในจำนวนเงินเต็ม โดยไม่มีการหักทอนเป็นค่ามัดจำก็ได้ ปัญหาคือหากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดสูญหายขึ้นมา เงินที่ยังคงเหลือในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์จะต้องตกเป็นของผู้ใด ระหว่างผู้ประกอบการเอง หรือควรจะนำเงินเข้ามาเป็นรายได้ของรัฐเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษากรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ไม่มีกฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถให้ความคุ้มครองได้เท่าที่ควร กลไกทางกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ในส่วนของเงินที่เหลือจากการใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภคที่ได้รับผลจากมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ มีปัญหาในการบังคับใช้ จึงต้องทำการศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคอันเกิดจากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหาย ให้มีมาตรการทางกฎหมายที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคจากการได้เงินคงเหลือที่อยู่ในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถที่จะกำกับดูแลปัญหาที่เกิดจากบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหารสูญหายแล้วยังมีเงินคงเหลืออยู่ในบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษากฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหาร สูญหาย พบว่ากฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบธุรกิจการให้บริการของผู้ประกอบการได้อย่างเพียงพอ ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวไม่ได้มีบทบังคับ ควบคุม กำกับ หรือดูแลผู้บริโภคในการชำระซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหาร หากบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย จึงทำให้เกิดปัญหาต่อผู้บริโภคที่ใช้บริการดังกล่าวหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้บริโภคในกรณีที่จะสามารถนำเงินที่คงเหลืออยู่ในบัตรกลับคืนมา ปัญหาในเรื่องข้อสัญญาระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เนื่องจากผู้ประกอบการมีสิทธิในการทำสัญญาให้บริการกำหนดเงื่อนไขแต่เพียงฝ่ายเดียว ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังต้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

### 5.2.1 ปัญหาเรื่องการทำสัญญาในบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้เขียนเห็นว่า ควรให้มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้กับการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาของประเทศไทยด้วย เพื่อออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องกำหนดให้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาต่อไป

### 5.2.2 ปัญหาในเรื่องความรับผิดชอบในกรณีบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดจนใช้การไม่ได้

กรณีของบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดจนใช้การไม่ได้ ผู้เขียนเห็นว่า

1. กรณีที่ไม่สามารถพิสูจน์ถึงความเป็นเจ้าของได้ คือ ไม่มีข้อมูลใดๆ ที่บ่งบอกว่าผู้ถือบัตรฯ มีสิทธิครอบครองมาก่อน มีแนวทางในการป้องกันความเสียหายให้กับผู้ถือบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ได้ กล่าวคือ กำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจำกัดมูลค่าของเงินอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูงที่เก็บรักษาอยู่ในบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์แต่ละใบ เพราะในกรณีที่บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สูญหาย หรือถูกทำลายจนไม่สามารถพิสูจน์ความเป็นเจ้าของได้ ผู้ถือบัตรฯ จะได้รับความสูญเสียในระดับที่ต่ำที่สุด ซึ่งในประเทศอังกฤษได้มีการจำกัดมูลค่าทางการเงินที่เก็บรักษาอยู่ในบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ โดยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ใบหนึ่งจำกัดมูลค่าทางการเงินไว้ไม่เกิน 250 ปอนด์ แต่อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดในเรื่องการจำกัดจำนวนเงินจะไม่ใช้กับบัตรที่อยู่ในความครอบครองของร้านค้า ซึ่งเป็นบัตรที่มีวัตถุประสงค์ในการรับชำระค่าสินค้า หรือบริการด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่กฎหมายที่ใช้ในการควบคุมดูแลผู้ประกอบการของประเทศ

สหรัฐอเมริกา (UMSA) ไม่มีบทบัญญัติจำกัดมูลค่าทางการเงินที่เก็บรักษาอยู่ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แต่อย่างใด ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับผู้ประกอบการผู้ออกบัตรฯ ได้

2. กรณีที่สามารถพิสูจน์ถึงความเป็นเจ้าของได้ คือ การมีข้อบ่งชี้ว่าผู้ถือบัตรฯ มีสิทธิครอบครองมาก่อน ผู้ถือบัตรฯ สามารถที่จะนำไปเสิร์ฟรับเงินที่ได้หลังจากการนำเงินสดไปแลกเปลี่ยนบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีบัตรศูนย์อาหาร มาแสดงตัวตนแทนบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดจนใช้การไม่ได้ แล้วได้รับจำนวนเงินคงเหลือที่อยู่ภายในบัตรฯ ได้

5.2.3 ปัญหาในกรณีที่บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุ แต่ยังคงมีมูลค่าเงินคงเหลือภายในบัตร และผู้ถือบัตรไม่ได้ติดต่อขอรับเงินคืน

การที่ผู้ประกอบการกำหนดให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคได้รับไว้เพื่อใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารนั้น โดยมีการแลกเปลี่ยนจากเงินสด (Cash) เป็นเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-money) ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้บัตร หรือผู้ประกอบการได้กำหนดวันหมดอายุของบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้ชำระเป็นเงินสดไว้ล่วงหน้าแล้ว เมื่อบัตรฯ หมดอายุลง ผู้บริโภค โดยผู้ถือบัตรฯ (Card Holder) จะไม่สามารถใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าหรือบริการได้อีกต่อไปไม่ว่ามูลค่าเงินในบัตรฯ จะเหลือมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากการศึกษาถึงลักษณะสำคัญของบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหารนั้น เห็นถึงการที่ผู้ประกอบการสามารถเอาเปรียบผู้บริโภคได้คือ การที่ผู้บริโภคจะต้องชำระเงินค่าบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกอบการไว้ล่วงหน้า จากนั้นผู้บริโภคจึงสามารถนำบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการตามร้านค้าภายในศูนย์อาหารที่ยอมรับบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เงินที่ถูกบรรจุอยู่ในบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ถือเป็นเงินของผู้บริโภค อันเป็นสิทธิโดยชอบที่ผู้บริโภคจะใช้จ่ายเมื่อไหร่ก็ยอมทำได้ ซึ่งในทางปฏิบัติการที่ผู้ประกอบการกำหนดให้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหาร มีอายุการใช้งานตามกำหนดเวลาที่ได้ระบุไว้ในบัตรฯ จึงเป็นการจำกัดสิทธิของผู้บริโภคในการใช้จ่ายด้วยเงินของผู้บริโภค ซึ่งเห็นได้ชัดว่าการกำหนดเงื่อนไขวันหมดอายุของผู้ประกอบการ อาจก่อให้เกิดผลเสียในการใช้สิทธิตามบัตรฯ ในกรณีที่ยังคงมีมูลค่าเงินคงเหลือภายในบัตร

มีผลให้เงินที่คงเหลืออยู่ในภายในบัตรทั้งหมดเข้าสู่บริษัทผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ประกอบการ และหากมีจำนวนของผู้ถือบัตรฯ เพิ่มมากขึ้นเท่าไร ย่อมมีผลให้ปริมาณเงินสดที่ไหลเข้าสู่บริษัทผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มจำนวนมากขึ้นเท่านั้น และตราบบัตรผู้ถือบัตรฯ (Card Holder) ยังไม่ได้ใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บสะสมอยู่ในบัตรฯ หรือยังไม่มีมีการแลกเปลี่ยนเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเงินสด เงินจำนวนนั้นก็คงอยู่ในความครอบครองของผู้ออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Issuer) หรือผู้ประกอบการ ซึ่งผู้บริโภคจะไม่ได้รับเงินที่คงเหลืออยู่ในบัตรฯ เลย

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่า

1. ไม่ควรกำหนดเงื่อนไขวันหมดอายุ หากมีค่าใช้จ่าย คือ ต้นทุนที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนประกอบภายในบัตร ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคที่นำบัตรฯ ออกไปใช้ แทนการกำหนดวันหมดอายุ ที่ต้องมีการนำบัตรฯ มาหมุนเวียนใช้ในการซื้อสินค้าหรือบริการภายในศูนย์อาหาร

2. ควรให้มีการแสดงตัวตนของผู้ถือบัตรฯ โดยการนำบัตรประชาชนมาแสดงตัวตน ก่อนที่จะนำเงินสดมาแลกเปลี่ยนเป็นบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีนี้หากบัตรศูนย์อาหารได้หมดอายุ ทางผู้ประกอบการควรจะมีมาตรการที่จะนำเงินที่คงเหลืออยู่ในบัตรฯ กลับคืนสู่ผู้ถือบัตรฯ ได้ตามจำนวนเงินที่คงเหลือ

#### 5.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล

ผู้เขียนเห็นว่า สำหรับเรื่องของหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล และควบคุมการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น สามารถสรุปได้ว่าการประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์การควบคุม 2 ส่วน คือ ส่วนแรก คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 พร้อมประกาศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สอง คือ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (การประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์) พร้อมหลักเกณฑ์อื่นที่ประกาศเพิ่มเติม ซึ่งหากพิจารณาว่าธุรกิจดังกล่าวมีกฎหมายควบคุมค่อนข้างมากและมีความสลับซับซ้อน องค์กรที่รูปแบบการควบคุมยังเป็นเพียงการควบคุมในส่วนของการเริ่มดำเนินการที่ต้องมีการขอลงทะเบียนหรือขออนุญาตจากหน่วยงานของรัฐ เป็นเรื่องที่รัฐจะมีอำนาจเข้าแทรกแซงผู้ประกอบการได้เท่านั้น

หากแต่กฎหมายเหล่านั้นยังคงมีข้อบกพร่องในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เช่น ขาดกฎเกณฑ์เพื่อแก้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากข้อสัญญาโดยตรง บทลงโทษของผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืน รวมทั้งสภาพบังคับของกฎหมายยังไม่ชัดเจน เนื่องจากองค์กรที่รับผิดชอบงานเรื่องนี้ คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ใช่หน่วยงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง การดำเนินกิจการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่ชำนาญเท่าเทียมกับหน่วยงานที่ดูแลปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และบทลงโทษที่นำมาใช้กับผู้ประกอบการนั้นก็ยังมีโทษที่เกี่ยวกับการพัก หรือการเพิกถอนใบอนุญาตซึ่งอาจจะไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อเทียบกับปริมาณของการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่จะมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ กรณีจึงสมควรจะมีการกำหนดบทบัญญัติแห่งกฎหมายอย่างใด ๆ ให้แก่หน่วยงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนเข้ามาดูแลสิทธิของผู้บริโภคให้มีความชัดเจนมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน