

(ร่าง)

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ

พ.ศ.

สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็น วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

ข้อชี้แจง : เอกสารนี้ใช้สำหรับประกอบการรับฟังความคิดเห็น โดยสามารถส่งความคิดเห็นผ่านระบบกลาง
ทางกฎหมาย <https://law.go.th> ระหว่างวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น

(ร่าง)

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ

พ.ศ.

โดยที่พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้สำนักงานโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศกำหนดรายละเอียดการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบอย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ให้บริการทราบ พ.ศ.”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภค ผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

“ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์ (corporate website user)” หมายความว่า บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์ โดยปรากฏที่ตั้งของเว็บไซต์ (URL) ดังกล่าวในรายการค้นหาของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคิดค่าบริการหรือไม่ก็ตาม

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ

“บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)” หมายความว่า บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้ผู้บริการค้นหาเว็บไซต์ไม่ว่าในภาษาหนึ่งภาษาใดด้วยการใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword)

คำสั่งเสียง วลี หรือข้อมูลอื่น และบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าวแสดงผลการค้นหารายการเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ไม่ว่าในรูปแบบใด

“การจัดอันดับ (ranking)” หมายความว่า การแสดงผลการเสนอสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น หรือเนื้อหาที่สัมพันธ์กันด้วยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือแสดงผลการค้นหบบนบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) โดยการจัดเรียง หรือถ่ายทอดโดยผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) และบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการทางเทคโนโลยีรูปแบบใดก็ตาม

“การแนะนำ (recommending)” หมายความว่า การจัดลำดับ (ranking) สินค้า บริการข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น เพื่อแนะนำแก่ผู้ให้บริการโดยการแสดงผลที่สัมพันธ์กันกับผลการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดหรือบางส่วน ที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) และบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ตามลำดับ

“การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review)” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ได้รับจากผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งเผยแพร่ต่อสาธารณะ

ข้อ ๔ ประกาศนี้ใช้บังคับกับผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ให้ผู้ประกอบการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยแจ้งรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เฉพาะในเรื่องที่มีการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการโดยอย่างน้อยต้องระบุไว้ในเงื่อนไขการให้บริการ ทั้งนี้ หากไม่มีการดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้ในหมวดใด ให้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นด้วย

หากผู้ประกอบการมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว อาจกำหนดรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องอื่นเป็นการเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงรายละเอียดตามประกาศนี้

ข้อ ๖ ประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ต้องทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อย

(๒) ต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย และผู้บริการทั่วไปของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย

(๓) อาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบเพื่อช่วยในการอธิบาย หรือสื่อความหมายได้

(๔) ต้องพร้อมให้ผู้ให้บริการสามารถอ่าน เห็น หรือทราบได้โดยง่าย ทั้งก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

หมวด ๒

เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือการหยุดให้บริการ และการคิดค่าบริการ

ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ต้องอธิบายการปฏิบัติที่แตกต่างไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ

ข้อ ๘ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันตามข้อ ๗ ผ่านมาตรการเฉพาะที่ผู้ประกอบธุรกิจ ใช้หรือดำเนินการ ให้แสดงรายละเอียดที่ครอบคลุม ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๒) การจัดอันดับหรือการตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) โดยผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งมีผลต่อผู้ใช้บริการ ในการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ใช้บริการรายอื่น

(๓) การคิดค่าบริการไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เรียกเก็บจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๔) การเข้าถึงการใช้งานบริการ ฟังก์ชัน หรือการเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขและการคิดค่าบริการในการใช้งานดังกล่าว

ข้อ ๙ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการนำเสนอโฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ต้องแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ ในขณะที่โฆษณาปรากฏต่อผู้ใช้บริการ

(๑) รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลที่นำเสนอ นั้น เป็นโฆษณา

(๒) ช่องทางหรือวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณาดังกล่าว

ข้อ ๑๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการคิดค่าบริการ ระยะเวลา ช่องทาง วิธีการและรูปแบบในการชำระค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๑ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ต้องแสดงรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ ไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ

(๑) ช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) ที่ผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาไปเสนอแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางอื่นได้ หรือโปรแกรมพันธมิตรเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขายสินค้าแก่

ผู้เข้าร่วมโครงการ (affiliate program) ซึ่งผู้ประกอบการอาจทำการตลาดสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของ ผู้ใช้บริการ

(๒) ผลของเงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของและสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของ ผู้ใช้บริการ

(๓) ประเภทของสินค้า บริการ หรือเนื้อหาเสริม (ancillary goods and services) หรือที่ใช้ประกอบกับ สินค้า บริการ หรือเนื้อหาหลัก (complementary goods and services) ที่มีการเสนอโดยผู้ประกอบการ หรือบุคคลภายนอก ก่อนธุรกรรมซื้อขายจะเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการจะสามารถเสนอขาย สินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้

(๔) เงื่อนไขที่จำกัดหรือกีดกันผู้ประกอบการในการเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาประเภทเดียวกัน ภายใต้อาณาเขตที่แตกต่างกันผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบการ พร้อม ระบุเหตุผลประกอบ

(๕) เงื่อนไขในกรณีที่ผู้ประกอบการจะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ให้บริการ รายใดเป็นการชั่วคราว หรือจะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ให้บริการรายใด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่ กำหนดไว้ในข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔

(๖) เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการได้

ข้อ ๑๒ หากผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ประสงค์จะหยุด การให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ให้บริการรายใดเป็นการชั่วคราว ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ให้บริการรายนั้นทราบ ก่อนหรือขณะหยุดการให้บริการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ เช่น เงื่อนไข ในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการแจ้งโดยบุคคลภายนอก

ข้อ ๑๓ หากผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ประสงค์จะระงับ การให้บริการ (terminate) แก่ผู้ให้บริการรายใด ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน พร้อมระบุเหตุผลประกอบ เช่น เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการแจ้งโดยบุคคลภายนอก

ระยะเวลาและการแจ้งเหตุผลตามวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งตามกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถแจ้งผู้ให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

(๒) เป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขในการให้บริการซ้ำเรื่องเดิมหรือที่เป็นเรื่องร้ายแรง และมีกำหนดไว้ในเงื่อนไข ในการให้บริการอย่างชัดเจนแล้ว

หากผู้ประกอบการแจ้งการระงับการให้บริการล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วัน ให้การระงับการให้บริการมีผล เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งการระงับการให้บริการ

ข้อ ๑๔ หากมีการหยุดการให้บริการ (suspend) ตามข้อ ๑๒ หรือการระงับการให้บริการ (terminate) ตามข้อ ๑๓ ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกที่ผู้ให้บริการสามารถชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลผ่าน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

หากมีการยกเลิกการหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการคืนสถานะการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นที่ผู้ใช้บริการมีอยู่บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ก่อนที่จะถูกหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ในครั้งนั้น

ข้อ ๑๕ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ และสอดคล้องกับหน้าที่และแนวปฏิบัติที่ดีในการยืนยันตัวตนตามที่กำหนดตามมาตรา ๑๘ มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๒ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๖ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอาจประกอบด้วยเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรวบรวม เช่น เป็นการประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นโดยบุคคลที่มีอยู่จริง และได้รับหรือใช้สินค้าหรือบริการนั้นจริง ระยะเวลาในการส่งการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความความคิดเห็น รวมทั้งผลหรือสิทธิประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าว

(๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการกลั่นกรอง เช่น ให้ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาอื่น ไม่ใช่ถ้อยคำหรือข้อความที่เป็นการหมิ่นประมาท หรือผิดกฎหมายอื่น และการดำเนินการต่อการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเผยแพร่ เช่น การแสดงชื่อหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น ตัวกรองการแสดงผลการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (filtering) และทางเลือกในการปรับเปลี่ยนหรือตั้งค่าตัวกรองดังกล่าว

หมวด ๓

ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือแนะนำ (recommending) แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น และเหตุผลที่ปัจจัยหลักดังกล่าวมีความสำคัญในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) นั้นเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ทั้งนี้ การแสดงปัจจัยหลักดังกล่าวไม่รวมถึงการเปิดเผยอัลกอริทึม

ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ตามวรรคหนึ่ง เช่น ราคา การใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้งาน (user demographic) คุณภาพ

ของสินค้า คุณภาพของผู้ขาย การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ใช้บริการ รายอื่น สต็อกสินค้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า

นอกจากนี้ ในกรณีการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียด ทางเลือกที่ผู้ใช้บริการมีในการปรับเปลี่ยนหรือกำหนดปัจจัยหลักดังกล่าว

ข้อ ๑๘ หากค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการซึ่งผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณาการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบ ธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ใช้บริการทราบ

ข้อ ๑๙ หากผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตาม มาตรา ๑๖ (๒) เปลี่ยนแปลงลำดับของการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เว็บไซต์ใด เป็นการเฉพาะ หรือเพิกถอนเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเนื่องจากการแจ้งของบุคคลภายนอก ผู้ประกอบธุรกิจต้อง แสดงรายละเอียดทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) ในการตรวจสอบเนื้อหาการแจ้ง ของบุคคลภายนอกดังกล่าว

หมวด ๔

การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ใช้บริการ

ข้อ ๒๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้งานข้อมูล ส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงและใช้งานโดยทางเทคนิคหรือตามสัญญา ซึ่งรวมถึงการเก็บข้อมูลดังกล่าวหลังจากที่สัญญาการให้บริการสิ้นสุดลง อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ประกอบธุรกิจว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด นอกจากนี้ หากมีการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูล และทางเลือกในการไม่ให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกนั้น

(๒) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ใช้บริการว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นโดยผู้ใช้บริการรายอื่น นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจ ต้องแจ้งทางเลือกกรณีที่ใช้บริการสามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลได้

หมวด ๕

ช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน (Internal complaint-handling system) ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการของพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน (Internal complaint-handling system) ตามข้อ ๒๑ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ให้ผู้ใช้บริการทราบ

- (๑) การติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
- (๒) การแจ้งผลของการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นรายบุคคล

ข้อ ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการใช้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๒๑ ก่อน รวมทั้งแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำนักงานได้จัดให้มีขึ้น ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการแสดงข้อความต่อไปนี้หรือข้อความอื่นในทำนองเดียวกันให้ปรากฏอย่างชัดเจน

คำแนะนำของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)
ถ้าท่านมีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
โปรดติดต่อ
บริษัท ที่อยู่ โทรศัพท์
ทั้งนี้ หากยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้
ท่านสามารถติดต่อมาได้ที่
ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA)
สายด่วน 1212 (24 ชั่วโมง) อีเมล 1212@mdes.go.th
เพื่อให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ข้อ ๒๔ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง (mediation) หรืออนุญาโตตุลาการ (arbitration) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าว ซึ่งอาจประกอบด้วย คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ กรอบระยะเวลา ผลของการไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ การดำเนินการใด ๆ ผ่านกระบวนการระงับข้อพิพาทต้องไม่กระทบสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ใช้บริการในการดำเนินการตามกฎหมาย

หมวด ๖
การจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เหมาะสม
ต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

ข้อ ๒๕ กรณีที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีการเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีการจัดระดับให้เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดระดับ และผลที่เกิดจากการจัดระดับดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ

ข้อ ๒๖ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงข้อมูล หรือสัญลักษณ์ของการจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหา ตามข้อ ๒๕ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ก่อนหรือขณะที่มีการใช้บริการ โดยมีตำแหน่งของข้อมูล หรือสัญลักษณ์ อยู่ใกล้กับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ถูกจัดระดับนั้น

หมวด ๗
การดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย

ข้อ ๒๗ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดนโยบาย กระบวนการ มาตรการ หรือเครื่องมือ ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการ ทราบ รวมถึงการตัดสินใจโดยอัลกอริทึม (algorithmic decision-making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (human review) ในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๘ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีกลไกการแจ้งเตือนและการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหา ที่ผิดกฎหมาย เช่น notice-and-action หรือ notice-and-takedown mechanisms เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ แจ้งเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะจงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าวซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้ ให้ผู้ใช้บริการทราบ

(๑) ข้อกำหนดที่ผู้ใช้บริการซึ่งประสงค์จะแจ้งเตือนต้องดำเนินการในการแจ้งเตือนซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้แจ้ง

(ข) ผู้ใช้บริการให้คำรับรองว่าข้อความที่แจ้งเตือนดังกล่าวเป็นความจริง

(๒) รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องใช้ในการแจ้งเตือน อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้ง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการหรือ ช่องทางใด ๆ ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้

(ข) คำอธิบายเหตุผลอย่างเพียงพอเพื่อให้เห็นว่าสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างนั้น ผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไร

(ค) สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมายและแหล่งที่ตั้งของสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น โดยต้องมีรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวได้ เช่น ยูอาร์แอล (URL) เว้นแต่เป็นการแจ้งไปยังผู้ประกอบการที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ให้ระบุเพียงแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อที่นำไปสู่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมาย และรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการระบุแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อ

(๓) การแจ้งไปยังผู้ใช้บริการที่ถูกกล่าวอ้างว่าเผยแพร่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมายเพื่อให้โอกาสในการโต้แย้ง

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น