

คำถาม – คำตอบ อธิบายประกาศ สพรอ.

เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ
ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
นิยาม		
๑	ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) หมายความว่ารวมถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการประเภทอื่นที่ไม่ใช่เว็บไซต์ด้วยหรือไม่ (เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่)	การค้นหาของบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) จะแสดงผลการค้นหาเป็นรายการเว็บไซต์ ซึ่งเป็นที่ตั้งของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ ไม่ว่าในรูปแบบใด อาทิ ข้อความ รูปภาพ แอปพลิเคชัน หรือ เว็บไซต์ โดยในกรณีแอปพลิเคชัน เมื่อทำการสืบค้นจะปรากฏ รายการเว็บไซต์สำหรับเข้าไปดาวน์โหลดแอปพลิเคชันนั้น
๒	บริการที่ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลหรือเนื้อหาบนบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัล (search tab หรือ search bar) เป็น “บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)” ตามคำนิยามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้หรือไม่	บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามประกาศฉบับนี้ ไม่รวมถึงบริการ search tab หรือ search bar เพื่อใช้ในการค้นหาสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่นที่อยู่ ภายในบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั่นเอง
หมวด ๑ : บททั่วไป		
๓	การประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ และเงื่อนไขการให้บริการตามประกาศฉบับนี้ มีความแตกต่างกันอย่างไร และมีแนวทางการดำเนินการอย่างไร	ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ อาจเป็นการแสดง รายละเอียดข้อตกลงเกี่ยวกับการใช้บริการทั้งหมดให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนสมัครเข้าใช้บริการ หรือแสดงไว้บนบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลในตำแหน่งที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ อย่างไรก็ตาม ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจ แสดงรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยอย่างน้อย ต้องระบุไว้ในเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้บริการทราบ ก่อนหรือขณะผู้บริการเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องนั้น เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจใช้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าว หรือเพื่อทราบผลที่จะเกิดขึ้นจาก การใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องอันจะสามารถดูแลปกป้องสิทธิ ของตนเองได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
๔	การดำเนินการตามประกาศฉบับนี้ซ้ำซ้อนกับการดำเนินการตามหน้าที่ตามกฎหมายอื่นหรือไม่ และมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร	เจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ เป็นการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องที่กำหนดให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม หากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจมีการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ก็สามารถเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งรายละเอียดการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ตามประกาศฉบับนี้ได้ ทั้งนี้ หากมีการกำหนดหน้าที่เพิ่มเติม มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๑ หรือผู้ประกอบธุรกิจมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีหรือกลไกในการกำกับดูแลตนเองที่เหมาะสมภายใต้มาตรา ๓๒ ก็ให้แสดงรายละเอียดการดำเนินการให้สอดคล้องกับเรื่องดังกล่าวด้วย
๕	กรณีการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นการลับของผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น รายละเอียดการคิดค่าบริการ วิธีการ และรูปแบบในการชำระค่าตอบแทน ระยะเวลาในการชำระค่าตอบแทน จะต้องดำเนินการเช่นไร	ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้เฉพาะผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นทราบ เช่น ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการของผู้ประกอบการ (business user) หรือผู้ขนส่ง (rider) จึงไม่ได้กระทบหรือทำให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการดังกล่าวซึ่งผู้ประกอบธุรกิจถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่ผู้ให้บริการทั่วไปทราบ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจมีเทคโนโลยี วิธีการ หรือกระบวนการในการแจ้งข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เฉพาะเจาะจงก็สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม
๖	การประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการต้องมีลักษณะ พร้อมให้ผู้ให้บริการสามารถอ่าน เห็น หรือทราบได้โดยง่าย ทั้งก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๖ (๔) มีแนวทางการดำเนินการอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้วิธีการแยกการแจ้งข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในแต่ละเรื่องหรือแต่ละหัวข้อ หรือจะใช้วิธีการ เช่น การกดลิงก์ หรือคลิกไอคอน เพื่อนำผู้ให้บริการไปสู่หน้ารวมเงื่อนไขการให้บริการทั้งหมดที่มีข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ อยู่ก็ได้
หมวด ๒ : เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือการหยุดให้บริการ และการคิดค่าบริการ		
๔	การปฏิบัติที่แตกต่างกันตามข้อ ๘ ที่ต้องกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ หมายความว่าอย่างไร	การปฏิบัติที่แตกต่างกัน (differentiated treatment) ในกรณีนี้เป็นกรณีผู้ประกอบธุรกิจมีการเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจเอง เช่น มีร้านค้า ซึ่งมีสถานะเป็นผู้ประกอบการรายหนึ่งบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนเอง โดยผู้ประกอบธุรกิจมีการปฏิบัติต่อสินค้า บริการ หรือ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		เนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ใช้บริการอื่นแตกต่างกัน เช่น การให้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การจัดอันดับ (ranking) หรือการคิดค่าบริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อการแข่งขันที่เป็นธรรม และเป็นข้อจำกัดในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้
๗	การตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) โดยผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ให้บริการรายอื่น ตามข้อ ๘ (๒) หมายความว่าอย่างไร	การตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) ในกรณีนี้เป็นการตั้งค่าของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น การตั้งค่าระบบเพื่อแสดงผลโฆษณา โดยมีความถี่ ตำแหน่ง หรือขนาดของการนำเสนอที่แตกต่าง ซึ่งส่งผลให้สินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจ และของผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน หรือได้รับความสนใจมากกว่าผู้ใช้บริการอื่น
๘	การเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามข้อ ๘ (๔) หมายความว่าอย่างไร	การเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล (technical interfaces) ในกรณีนี้อาจเป็นการเชื่อมต่อสำหรับการเข้าถึงบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน เช่น ช่องทางการเชื่อมต่อเพื่อเข้าไปใช้ระบบจัดการคลังสินค้า ระบบบริหารจัดการงานขาย การเข้าถึงสถิติการซื้อขาย ซึ่งส่งผลให้สินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจ และของผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน
๙	การนำเสนอโฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หมายถึง การดำเนินการในลักษณะใด	การนำเสนอโฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในกรณีนี้เป็นการโฆษณาหรือนำเสนอสินค้า บริการ เนื้อหาหรือข้อมูลที่ไม่ได้เกิดจากการทำงานตามปกติของระบบ (non-organic) โดยอาจจะเกิดจากการจ่ายค่าบริการ (paid ads) หรือมีผลประโยชน์ตอบแทนเป็นอย่างอื่นหรือไม่ก็ตาม แต่ไม่รวมถึงการลงขายสินค้า/บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยผู้ประกอบการ หรือโดยผู้ประกอบธุรกิจที่มีร้านค้า ซึ่งมีสถานะเป็นผู้ประกอบการรายหนึ่งบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนเองด้วย
๑๐	การแสดงรายละเอียดช่องทางหรือวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณาดังกล่าว มีแนวทางการดำเนินการอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายสามารถพิจารณาเลือกช่องทางหรือวิธีการตามความเหมาะสม ในการตรวจสอบตัวบุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นผู้รับผิดชอบในโฆษณาดังกล่าว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบตัวตนของบุคคลดังกล่าวได้ ตลอดจนอาจใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในกรณีที่

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		เนื้อหาหรือการโฆษณาดังกล่าวฝ่าฝืนหรือขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้
๑๑	ช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) ที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาไปเสนอแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางอื่นได้ หมายถึงกรณีใด	ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการทราบว่า สินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ให้บริการ นอกจากจะได้รับ การเสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบการแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ให้บริการไปเสนอในช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) หรือบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่นอีกหรือไม่ เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของแบรนด์ (Brand image) หรือการกำหนดราคาสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ดังกล่าว ทั้งนี้ การแสดงรายละเอียดในเรื่องดังกล่าวไม่รวมถึง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นมาตรการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะชั่วคราว เช่น promotion, campaign, business deal
๑๒	เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจได้ รวมถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการยกเลิก สัญญาดังกล่าว ตามข้อ ๑๑ (๖) หมายความว่ารวมถึงการ ยกเลิกคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการด้วยหรือไม่	สัญญาดังกล่าวหมายถึงสัญญาการใช้บริการที่ทำขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการ เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยไม่รวมถึงการยกเลิกคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ (cancel transaction/order) ซึ่งเป็นการยกเลิก การทำธุรกรรมภายใต้สัญญาการใช้บริการ
๑๓	การกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) แสดงรายละเอียด รายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของ ผู้ใช้บริการ ตามข้อ ๑๑ (๗) มีแนวทางดำเนินการอย่างไร	ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำมาใช้โดย กำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ ส่วนผู้ประกอบการจะ เลือกใช้วิธีการหรือกำหนดเงื่อนไขในการใช้งานของผู้ใช้บริการ ตามระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนอย่างไรนั้น สามารถ กำหนดได้ตามความเหมาะสม และหากมีการกำหนดหน้าที่ เพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของ ผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๑ หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี หรือกลไกในการกำกับดูแลตนเองที่เหมาะสมภายใต้มาตรา ๓๒ ก็ให้แสดงรายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ตามข้อ ๑๑ (๗) ให้สอดคล้องกับเรื่องดังกล่าว
๑๔	การหยุดให้บริการ (suspend) และระงับการให้บริการ (terminate) ตามข้อ ๑๒ ถึงข้อ ๑๔ หมายถึงกรณีใด มีแนวทางการพิจารณาอย่างไร	การหยุดให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) หมายถึง กรณีผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑)

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>หยุดให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นการเฉพาะ สำหรับผู้ใช้บริการรายนั้น โดยไม่รวมถึงกรณีที่มี การหยุดให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นการชั่วคราว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน อันเกิดจากการปรับปรุง การให้บริการ เกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ หรือสาเหตุอื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นกรณีตามข้อ ๑๕</p>
๑๕	<p>ทำไมต้องกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะระงับ การให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใด ให้แจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ตามข้อ ๑๓</p>	<p>เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการถูกระงับ การให้บริการ (terminate) เช่น ผู้ทำงานบนแพลตฟอร์ม ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บริการเพื่อให้มีระยะเวลาเพียงพอ ในการเตรียมตัวและมีสิทธิในการโต้แย้งการดำเนินการของ ผู้ประกอบธุรกิจได้ อย่างไรก็ตามในกรณีที่เป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไข การให้บริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลโดยเป็นเรื่องราวร้ายแรง หรือเป็นการกระทำ ความผิดซ้ำเรื่องเดิม ผู้ประกอบธุรกิจก็สามารถนำไปกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบเพื่อให้เป็นกรณี ตามข้อ ๑๓ (๒)</p>
<p>หมวด ๓ : ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการจัดอันดับหรือแนะนำรายการสินค้าหรือ บริการแก่ผู้ใช้บริการ</p>		
๑๖	<p>การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงปัจจัยหลักของ อัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจ และการแสดงความคิดเห็น (review) หรือเนื้อหาอื่น ตามข้อ ๑๗ มีแนวทางดำเนินการอย่างไร</p>	<p>ให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดปัจจัยหลักของอัลกอริทึม หรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกลไกการทำงานดังกล่าว โดยผู้ประกอบ ธุรกิจไม่ต้องเปิดเผยรายละเอียดของกลไกการทำงาน (mechanisms) และอัลกอริทึม (algorithms) หากทำให้เกิดการครอบงำที่ไม่สุจริตในการจัดอันดับ (ranking) หรือ การแนะนำ (recommending) ของบุคคลภายนอก และ เป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ไม่ได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ ในการกำหนด main parameters ที่ตายตัวไว้ เพื่อให้ ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดตามความเหมาะสมของ บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ โดยได้มีการยกตัวอย่างไว้ใน ข้อ ๑๗ วรรคสอง ที่กำหนดว่า “เช่น ราคา การใส่ข้อมูลใน รูปแบบของคำสำคัญ (keyword) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้งาน (user demographic) คุณภาพของสินค้า คุณภาพของผู้ขาย</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ให้บริการรายอื่น สต็อกสินค้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า”
หมวด ๔ : การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ให้บริการ		
๑๗	การกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลมีความเข้าช้ซ้อนกับหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือไม่	การแจ้งนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ (privacy notice) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งรายละเอียดการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อนี้ได้ ทั้งนี้ คำว่า ข้อมูล ตามประกาศฉบับนี้มีขอบเขตกว้างกว่าข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เช่น ข้อมูลของผู้ประกอบการ (ร้านค้า) ข้อมูลนิติบุคคล หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ผ่านการประมวลผล โดยไม่สามารถระบุเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้
๑๘	บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามข้อ ๒๐ หมายถึงบุคคลใด	บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เจตนารมณ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีการเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอก เช่น บริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจหรือบริษัทในเครือ
หมวด ๕ : ช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว		
๑๙	หากผู้ประกอบการธุรกิจมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการช่องทางการให้ความช่วยเหลือ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนอยู่ก่อนแล้ว จะมีแนวทางดำเนินการตามประกาศฉบับนี้อย่างไร	ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบระยะเวลาสำหรับติดตามผลการดำเนินการ ส่วนระยะเวลาจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท
หมวด ๖ : การจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เหมาะสมต่อผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม		
๒๐	หากผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่การจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เหมาะสมตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจยังมีหน้าที่ต้องประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบตามประกาศฉบับนี้หรือไม่	หากผู้ประกอบการธุรกิจมีการจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาตามที่ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้การจัดระดับหรือการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวตามประกาศฉบับนี้ด้วย
หมวด ๗ : การดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย		
๒๑	การกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิด	หากผู้ประกอบการธุรกิจจัดให้มีกระบวนการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบเกี่ยวกับสินค้า

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	<p>กฎหมายตามประกาศฉบับนี้ ขัดแย้งกับหน้าที่ในการกำหนดรายละเอียดและกระบวนการระงับการเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (notice-and-takedown mechanisms) ตามพระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗ หรือไม่</p>	<p>บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะจงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงรายละเอียดกระบวนการดังกล่าวตามประกาศฉบับนี้ ทั้งนี้ การดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมายตามประกาศฉบับนี้รองรับกรณีที่เป็นสินค้า บริการ หรือเนื้อหาอื่นที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งสองฉบับด้วย</p>

คำถาม – คำตอบ อธิบายประกาศ ครอ.
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาแจ้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
๑	การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ใช้บริการหรือสำนักงานทราบตามประกาศฉบับนี้ มีแนวทางดำเนินการอย่างไร	<p>กำหนดแยกการแจ้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการเป็น ๒ กรณี ดังต่อไปนี้</p> <p>๑. กรณีผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องที่กำหนดไว้ตามประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยรายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ พ.ศ. (มาตรา ๑๗ วรรคสอง) ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้</p> <p>(๑) แจ้งผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน ก่อนวันที่ก่อนวันที่ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขจะมีผลใช้บังคับ และ</p> <p>(๒) แจ้งให้สำนักงานทราบ ในรายงานการดำเนินการแจ้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ พร้อมการแจ้งข้อมูลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายปีทุกปี แนวนับตั้งแต่ ข้อ ๖ (ลักษณะทั่วไปของการจัดทำ T&C) ข้อ ๙ (๑) (เรื่องสัญลักษณ์โฆษณา) และข้อ ๒๖ (เรื่องสัญลักษณ์ rating) ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบ โดยไม่ต้องแจ้งสำนักงาน</p> <p>๒. กรณีผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องอื่น ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทราบ</p>