



ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ ธพต. ๔/๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการขายสินค้าชนิดหรือประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีมาตรฐานของสินค้า เพื่อเสนอขายหรือโฆษณาเพื่อขายสินค้าดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล อันเป็นการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงออกประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง คู่มือการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายละเอียดปรากฏตามท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

โยธนา มิตรพันธ์

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

คู่มือการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐาน  
ของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา (อาคารบี) ชั้นที่ 6  
เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร  
10210  
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 1234 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย  
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

# คู่มือการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐาน ของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

## ข้อ 1 วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล มีกลไกในการกำกับดูแลตนเองที่เหมาะสมซึ่งครอบคลุมการขาย หรือการโฆษณาเพื่อขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) มาตรฐานอาหารและยา (อย.) ตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 ดังนั้น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จึงจัดทำคู่มือการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอันจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้า รวมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำคู่มือฉบับนี้ไปศึกษาและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบและลักษณะการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนเพื่อช่วยลดปัญหาหรือความเสียหายที่เกิดจากการขายหรือการโฆษณาเพื่อขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการไม่สามารถระบุตัวผู้กระทำความผิดเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายได้

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า ตลอดจนการโฆษณาเพื่อขายสินค้านั้นๆ บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล อีกทั้งการดำเนินการตามคู่มือฉบับนี้ ไม่ได้เป็นการยกเว้นหรือปฏิเสธความรับผิดชอบตามกฎหมายอื่นแต่อย่างใด

## ข้อ 2 ขอบข่าย

คู่มือฉบับนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการดูแลเกี่ยวกับการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการโฆษณาเพื่อขายสินค้าดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งนี้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าวอาจมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้ให้บริการตลาดสินค้า (Online Marketplace (Goods)) กล่าวคือ เป็นบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเป็นพื้นที่กลางในการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้า ซึ่งอาจมีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การซื้อขายด้วยก็ได้ เช่น ระบบ Chat เพื่อสอบถามรายละเอียดของสินค้า ตะกร้าสินค้า บริการจัดส่ง หรือ บริการชำระเงิน

(2) เป็นบริการสื่อสังคมออนไลน์ที่มีฟังก์ชันสนับสนุนการซื้อขาย (Social-Commerce) กล่าวคือ เป็นบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่มีฟังก์ชัน บริการ เมนู หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างเพื่อให้ผู้ใช้บริการทำคำเสนอ คำสนอง คำมั่นกับผู้ประกอบธุรกิจหรือ

ผู้ประกอบการ เช่น มีฟังก์ชันให้จัดทำเพจ (Page) หรือร้านค้าสำหรับขายหรือโฆษณาเพื่อเสนอขายสินค้า หรือมีช่องทางสารสนเทศและซื้อขายสินค้าผ่านเมนู chat หรือการเสนอขายสินค้าผ่านการออกอากาศสด (Live)

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทอื่นหรือลักษณะอื่น สามารถนำคู่มือฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้กับการดูแลเกี่ยวกับการขายหรือการโฆษณาเพื่อขายสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทอื่นหรือลักษณะอื่นได้ตามความเหมาะสม

### ข้อ 3 บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในคู่มือฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

(1) “ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 รวมถึง บริการออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ ที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีการเสนอขายสินค้าแก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะมีการทำธุรกรรมหรือการชำระเงินเกิดขึ้น บนบริการออนไลน์นั้นหรือไม่ก็ตาม

(2) “ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(3) “ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

(4) “ผู้บริโภค” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับสินค้าหรือบริการ หรือได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ประกอบการ เพื่อให้ได้รับสินค้าหรือบริการ และให้หมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการโดยชอบ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงผู้ประกอบการ

(4) “โฆษณา” หมายความว่า การกระทำการด้วยวิธีการใด ๆ ให้ผู้ใช้บริการเห็นหรือทราบข้อความที่ประสงค์จะขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(5) “มาตรฐานของสินค้า” หมายความว่า มาตรฐานหรือคุณภาพของสินค้าตามชนิดหรือประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีและได้รับอนุญาตจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หรือมาตรฐานอาหารและยา (อย.)

(6) “ข้อความ” หมายความว่า เรื่องราว หรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพหรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ

(7) “สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

#### ข้อ 4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายในการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจควรกำหนดนโยบายในการขายหรือโฆษณาสินค้าตามชนิดหรือประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนโดยกำหนดไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการและประกาศหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ผ่านช่องทางการติดต่อหลักและช่องทางการติดต่ออื่นที่เหมาะสมอย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คุณลักษณะของสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า หรือที่ต้องได้รับอนุญาตหรือได้รับการรับรองที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของสินค้า เช่น

(ก) สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น หม้อหุงข้าว ปลั๊กไฟ ควรกำหนดให้มีการแสดงภาพผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนอันปรากฏเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หมายเลขมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) และรหัสคิวอาร์ (QR Code)

(ข) สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ยาสามัญประจำบ้าน เครื่องสำอาง ควรกำหนดให้มีการแสดงภาพผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนอันปรากฏฉลากซึ่งแสดงชื่อ ที่อยู่ของผู้ผลิตหรือนำเข้า เลขที่อนุญาตการผลิต เลขที่อนุญาตโฆษณา แล้วแต่กรณี

(2) ข้อจำกัดในการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า เช่น

(ก) สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น หม้อหุงข้าว พัดลม ฯลฯ เป็นสินค้าที่ถูกจำกัดการขายหรือโฆษณา ผู้ประกอบการต้องส่งเอกสารประกอบการขายหรือโฆษณาให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาตรวจสอบข้อมูลก่อน เช่น หมายเลขมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) และเครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

(ข) สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ผลิตภัณฑ์ อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ เป็นสินค้าที่ถูกจำกัดการขายหรือโฆษณา ผู้ประกอบการต้องส่งเอกสารประกอบการขายหรือโฆษณาให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาตรวจสอบข้อมูลก่อน เช่น เลขที่การอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ เลขที่การอนุญาตโฆษณา ผลิตภัณฑ์ ภาพผลิตภัณฑ์ที่แสดงฉลากภาษาไทยที่ชัดเจน

(ค) สินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพจำพวก ยา (ยกเว้นยาสามัญประจำบ้าน) วัตถุเสพติด ผลิตภัณฑ์สมุนไพร (ยกเว้นสมุนไพรขายทั่วไป) เป็นสินค้าที่ห้ามขายบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

## หมวด 1

### ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า และความเป็นผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนเผยแพร่ (Screening)

#### ข้อ 5 ข้อกำหนดในการตรวจสอบและเก็บรวบรวมรายการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจควรดำเนินการตรวจสอบและเก็บรวบรวมรายการข้อมูลจากผู้ประกอบการดังต่อไปนี้ก่อนให้สิทธิขายหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าสินค้านั้นผ่านการรับรองมาตรฐานของสินค้าแล้ว เช่น

(ก) ภาพสินค้าที่มีสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายซึ่งแสดงว่าเป็นสินค้าที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของสินค้า

(ข) หมายเลขมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หรือหมายเลขมาตรฐานอาหารและยา (อย.)

(ค) สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายมาตรฐานของสินค้า เช่น รหัสคิวอาร์ (QR Code)

(2) สถานที่เก็บสินค้า

ในการตรวจสอบรายการข้อมูลดังกล่าวข้างต้น นอกจากผู้ประกอบการจะตรวจสอบข้อมูลจากหลักฐานที่ผู้ประกอบการได้นำส่งหรือแสดงแล้ว ผู้ประกอบการอาจจัดให้มีการตรวจสอบจากฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของสินค้าเพื่อความถูกต้องของข้อมูล เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) หรือ เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ในกรณีที่ผู้ประกอบการตรวจสอบแล้วพบว่าผู้ประกอบการไม่นำส่งข้อมูลเกี่ยวกับใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าสินค้านั้นผ่านการรับรองมาตรฐานของสินค้าแล้ว หรือไม่นำส่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เก็บสินค้า หรือนำส่งแล้วแต่ข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ผู้ประกอบการต้องพิจารณาไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการมีสิทธิขายหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าวผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจนกว่าผู้ประกอบการจะดำเนินการให้ครบถ้วนสมบูรณ์

## ข้อ 6 ข้อกำหนดในการเป็นผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ในการสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเป็นผู้ประกอบการในการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า ผู้ประกอบธุรกิจควรพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ประกอบการแต่ละรายโดยอาจประกอบไปด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผู้ประกอบการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผู้สมัครเป็นผู้ประกอบการจากการยืนยันตัวตนที่ได้จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนอื่น (Identity Provider: IdP) ที่เคยพิสูจน์ตัวตนของผู้สมัครใช้บริการมาก่อน เช่น แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือ IdP อื่น ซึ่งรองรับระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL) ที่ระดับ IAL2 เป็นอย่างน้อย

(2) กรณีผู้ประกอบการประสงค์จะพิสูจน์ตัวตนของผู้สมัครเป็นผู้ประกอบการด้วยระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจเอง ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีการพิสูจน์ตัวตนของผู้สมัครใช้บริการตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL) ที่ระดับ IAL2 เป็นอย่างน้อย สำหรับกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นบุคคลสัญชาติไทย หรือ ในระดับที่เหมาะสมสำหรับกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นบุคคลสัญชาติอื่น

(3) กรณีที่ผู้ประกอบการไม่สามารถอาศัยการพิสูจน์ยืนยันตัวตนจาก IdP อื่น หรือไม่สามารถดำเนินการพิสูจน์ตัวตนที่ระดับ IAL2 เป็นอย่างน้อย (เช่น ไม่มีเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน) ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาใช้วิธีการพิสูจน์ตัวตนของผู้สมัครเป็นผู้ประกอบการตามตัวอย่างต่อไปนี้ หรือใช้วิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามประกาศ สพธอ. เกี่ยวกับคู่มือการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ [1] และมาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล[2][3][4] โดยอาจตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อ-สกุล หรือชื่อนิติบุคคลของผู้สมัครเป็นผู้ประกอบการ

(ข) เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือเดินทาง (Passport) เลขทะเบียนนิติบุคคล หรือเลขทะเบียนพาณิชย์

(ค) ช่องทางการติดต่อ

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบธุรกิจควรตรวจสอบข้อมูลดังต่อไปนี้เพิ่มเติมจากหลักฐานที่ผู้ประกอบการได้นำส่งหรือแสดง หรือตรวจสอบจากฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

(1) กรณีเป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลไทย อาจตรวจสอบจากหมายเลขการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(2) กรณีเป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติอื่นหรือนิติบุคคลต่างด้าวอาจตรวจสอบจากใบอนุญาตการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยหน่วยงานของรัฐที่น่าเชื่อถือจากประเทศต้นทาง (ถ้ามี)

## หมวด 2

### การดำเนินการขณะเผยแพร่สินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า (Ongoing Monitoring)

#### ข้อ 7 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลสินค้า

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีการแสดงข้อมูลสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้านี้เป็นภาษาไทย สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้บนหน้าการแสดงผล (Interface) ของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ผู้ประกอบการแสดงข้อมูลสินค้านี้ดังกล่าวให้ผู้บริโภคเห็นหรือทราบข้อมูลของสินค้าที่ประสงค์จะขายหรือโฆษณาดังกล่าว

(1) ภาพสินค้าที่มีสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายซึ่งแสดงว่าเป็นสินค้าที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของสินค้าแล้ว

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าเพื่อขายหรือโฆษณา แล้วแต่กรณี เช่น

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า

(ข) ที่อยู่

(ค) เบอร์โทรศัพท์

(ง) ช่องทางการติดต่อ

(จ) เลขทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือหลักฐานการจดทะเบียนพาณิชย์ของประเทศต้นทาง (ถ้ามี)

(3) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(4) ข้อความที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นสินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(5) ข้อความที่บรรยายถึงรายละเอียดของสินค้า ได้แก่ ราคา ปริมาณ ขนาด วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วันเดือนปีที่ผลิตและหมดอายุ หรือกรณีอื่นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(6) ไปรับรองหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าสินค้านี้ผ่านการรับรองมาตรฐานของสินค้าแล้ว เช่น หมายเลขมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หรือหมายเลขมาตรฐานอาหารและยา (อย.)

(7) ข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญา ที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้น

## ข้อ 8 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการแสดงสัญลักษณ์หรือเครื่องหมาย

เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค นอกจากจะต้องแสดงข้อมูลตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลสินค้าในข้อ 7 แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจควรอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถแสดงภาพสินค้า สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายมาตรฐานของสินค้า เช่น หมายเลขและรหัสคิวอาร์ (QR code) ของมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หรือหมายเลขมาตรฐานอาหารและยา (อย.) บนหน้าการแสดงผล (Interface) ในลักษณะที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย โดยมีรูปแบบการแสดงผล (Display format) ที่ปรับเปลี่ยนตามขนาดหน้าจออย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคโดยการแจ้งช่องทางการตรวจสอบสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายมาตรฐานของสินค้าในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น ระบุตำแหน่งที่อยู่ของข้อมูล (Hyperlink) ของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับหน้าการแสดงผล (Interface) หรือในช่องทางการติดต่อหลักและช่องทางการติดต่ออื่นที่เหมาะสมซึ่งได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจอาจสร้างช่องทางการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าโดยเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรแสดงข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่ายชัดเจนเพื่อแจ้งเตือนผู้บริโภคว่าสินค้าที่มีการเสนอขาย โฆษณา หรือที่ผู้บริโภคกำลังจะสั่งซื้อนั้นเป็นสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า โดยอาจแสดงในขั้นตอนของการโฆษณาเพื่อเสนอขายสินค้า หรือก่อนที่จะทำการชำระเงินสำเร็จก็ได้

## หมวด 3

### มาตรการภายหลังการเผยแพร่ (Post-Publication)

## ข้อ 9 การตรวจสอบคุณภาพของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรตรวจสอบบัญชีผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการที่อาศัยฟังก์ชัน หรือบริการ หรือเมนู หรือสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่มีบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนเพื่อขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยอย่างน้อยต้องพิจารณาข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) จำนวนและประเภทการแจ้งรายงาน (Report) ที่ได้รับเกี่ยวกับการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าของผู้ประกอบการ

(2) การปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ นโยบาย หรือมาตรฐานชุมชนของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีผู้ประกอบการ ผู้ประกอบธุรกิจอาจจัดทำทะเบียนประวัติของผู้ประกอบการเพิ่มเติม เช่น

(1) ทะเบียนประวัติของผู้ประกอบการที่ขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ควรพึงระวัง (Watchlist)

(2) ทะเบียนประวัติของผู้ประกอบการที่เคยกระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐาน ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล (Blacklist)

#### ข้อ 10 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจสอบการเสนอหรือการโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า

ผู้ประกอบธุรกิจควรตรวจสอบการเสนอหรือการโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน โดยมีการดำเนินการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) มีการตรวจสอบโดยการใช้ระบบอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ หรือบุคลากรซึ่งผู้ประกอบธุรกิจว่าจ้างหรือมอบหมาย พร้อมกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการในการตรวจสอบ

(2) กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาลำดับความสำคัญ (Priority) ของการตรวจสอบว่าการเสนอหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าประเภทใดหรือลักษณะใดที่ต้องใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ นอกเหนือจากระบบอัตโนมัติ

#### ข้อ 11 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรีวิวสินค้า

ผู้ประกอบธุรกิจควรระบุเกณฑ์ (criteria) ในการรีวิวสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งาน (terms and conditions) เช่น วันที่ส่งรีวิว (review submission date) คะแนนความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ (rating) คำบรรยายประสบการณ์ของผู้บริโภคในรูปแบบข้อความที่มีต่อสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า (รูปภาพ วิดีโอ) ตลอดจนความปลอดภัยหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสินค้าหรือบริการตามประกาศ สฟธอ. เกี่ยวกับข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการรวบรวม กลั่นกรอง และเผยแพร่รีวิวของผู้บริโภคบนช่องทางออนไลน์ [4]

#### ข้อ 12 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการแจ้งรายงาน (Report)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีช่องทางบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตนที่ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งรายงาน (Report) การขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยต้องแสดงรูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบช่องทางการแจ้งรายงานการขายหรือโฆษณาดังกล่าว พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งรายงานและผู้ประกอบการที่ถูกลงโทษแจ้งรายงานดังกล่าวทราบโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดโอกาส

ให้ผู้ประกอบการที่ถูกรายงานสามารถใช้สิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตนภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามสมควร นับแต่มีการแจ้งรายงานดังกล่าว

ให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาลำดับความสำคัญ (Priority) สำหรับการตรวจสอบและการดำเนินการต่อการแจ้งรายงานเกี่ยวกับการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า โดยระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ

ผู้ประกอบธุรกิจควรแสดงรายละเอียดนโยบาย กระบวนการ มาตรการ หัวข้อการแจ้งรายการ และเครื่องมือที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการดำเนินการต่อการแจ้งรายงานให้ผู้แจ้งรายงานทราบ รวมถึงการตัดสินใจ โดยอัลกอริทึม (Algorithmic Decision-Making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (Human Review) ในการดำเนินการดังกล่าว

### **ข้อ 13 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน**

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการขายหรือโฆษณา สินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้า พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการในการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า

ให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาลำดับความสำคัญ (Priority) สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ

### **ข้อ 14 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ**

ผู้ประกอบธุรกิจควรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ เบาะแสของผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการขายหรือโฆษณาสินค้าที่ต้องมีมาตรฐานของสินค้าบนบริการแพลตฟอร์ม ดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อหน่วยงานของรัฐหรือสำนักงานร้องขอข้อมูล

## บรรณานุกรม

- [1] ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ ๑๗๓/๒๕๖๕ เรื่อง คู่มือการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อลงทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
- [2] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – เล่ม 1: กรอบการทำงาน เลขที่ ชมธอ. 18 เล่ม 1-2566
- [3] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – เล่ม 2: ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน เลขที่ ชมธอ. 19 เล่ม 2-2566
- [4] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการรวบรวม กลั่นกรอง และเผยแพร่รีวิวของผู้บริโภคบนช่องทางออนไลน์ เลขที่ ชมธอ. 32 เล่ม 2-2565