

ตารางสรุปความคิดเห็นและการปรับปรุงแก้ไข  
 (ร่าง) ประกาศ สทธอ. ที่ ธพด. .../๒๕๖๖  
 เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ  
 ผ่านระบบกลางทางกฎหมาย www.law.go.th  
 ระหว่างวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๖

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครธ.	ข้อสังเกต
<p>โดยที่พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้สำนักงานโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศกำหนดรายละเอียดการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกี่ยวกับการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ</p> <p>อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้</p>	<p>โดยที่<del>พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้</del> <del>สำนักงานโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศ</del><u>เป็นการสมควร</u>กำหนดรายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งต้องประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบ</p> <p><del>อย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ</del> เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ <u>ตลอดจน</u> เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ <u>ของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</u></p> <p>อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ <u>ประกอบกับมติของ</u></p>	<p>คำชี้แจง : ปรับปรุงถ้อยคำเพื่อความชัดเจน</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
	<p><u>คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</u> ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้</p>	
<p>ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ พ.ศ. ....”</p>	<p>ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ <u>ที่ ธพด. ๔/๒๕๖๖</u> เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ พ.ศ. ....”</p>	
<p>ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป</p>	<p>ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ <del>๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</del> <u>๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗</u> เป็นต้นไป</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑) :</b> ระยะเวลาบังคับใช้ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ นั้น กระชั้นชิดเกินไป ควรให้ระยะเวลาอย่างน้อย ๑๘๐ วัน หลังจากวันที่ประกาศ เพราะผู้ประกอบการต้องใช้เวลาเตรียมตัวในการจัดทำหรือปรับปรุงข้อตกลงและเงื่อนไขฯ รวมถึงต้องจัดทำกระบวนการขึ้นมาใหม่ในบางกรณีด้วยหากปัจจุบันผู้ประกอบการยังไม่ได้มีกระบวนการรองรับ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒) :</b> กรณีแพลตฟอร์มที่ผู้ประกอบการอยู่ก่อนพ.ร.ฎ. ใช้บังคับตามบทเฉพาะกาลฯ ซึ่งมีระยะเวลา ๙๐ วัน ในการแจ้งผู้ประกอบการ แต่ยังไม่ได้แจ้งการประกอบธุรกิจจะอยู่ในบังคับตามร่างประกาศฉบับนี้หรือไม่ ทั้งนี้ ควรกำหนดให้มีผลอย่างน้อย ๙๐ วัน หลังจากวันที่พ.ร.ฎ. มีผลใช้บังคับ เพื่อให้สอดคล้องกัน</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑) และ ๒) :</b> รับข้อสังเกตไปหารือกับอนุกรรมการฯ โดยฝ่ายเลขาฯมีข้อเสนอ ดังนี้</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>- ให้ประกาศฉบับนี้ประกาศในวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ (วันเดียวกันกับที่พรฎ. มีผลใช้บังคับ)</p> <p>- ให้ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ๑๒๐ วัน หลังวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีเวลาเตรียมตัวและปรับปรุงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้มีรายละเอียดเป็นไปตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด</p> <p>ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ และคณะอนุกรรมการกฎหมาย พิจารณาและเห็นชอบให้ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับในวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ (ประมาณ ๑๒๐ วัน หลังวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา) เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีเวลาเตรียมตัวและปรับปรุงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้มีรายละเอียดเป็นไปตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด และในขณะเดียวกันสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการในการปฏิบัติให้สอดคล้องตามประกาศนี้</p>
<p>ข้อ ๓ ในประกาศนี้</p> <p>“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	
<p>“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภค ผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>“ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user)” หมายความว่า บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของเว็บไซต์ โดยปรากฏที่ตั้งของเว็บไซต์ (URL) ดังกล่าวในรายการค้นหาของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประเภทบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ทั้งนี้ไม่ว่าจะคิดค่าบริการหรือไม่ก็ตาม</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓) :</b> เสนอให้กำหนดให้ชัดเจนว่า หมายความว่ารวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจรายอื่นที่ให้บริการประเภทอื่นที่ไม่ใช่เว็บไซต์หรือไม่ (เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่)</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓) :</b> การค้นหาของบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) จะแสดงผลการค้นหาเป็นรายการเว็บไซต์ซึ่งเป็นที่ตั้งของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ไม่ว่าในรูปแบบใด อาทิ ข้อความ รูปภาพ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ โดยในกรณีแอปพลิเคชัน เมื่อทำการสืบค้นจะปรากฏรายการเว็บไซต์สำหรับเข้าไปดาวน์โหลดแอปพลิเคชันนั้น</p>
<p>“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	
<p>“ค่าบริการ” หมายความว่ารวมถึงค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	
<p>“บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)” หมายความว่า บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้ผู้ให้บริการค้นหาเว็บไซต์ไม่ว่าในภาษาหนึ่งภาษาใดด้วยการใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) คำสั่งเสียง วลี หรือข้อมูลอื่น และบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าวแสดงผลการค้นหารายการเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ไม่ว่าในรูปแบบใด</p>	<p>“บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)” หมายความว่า บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้ผู้ให้บริการค้นหาเว็บไซต์ของ<u>ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user)</u> ไม่ว่าในภาษาหนึ่งภาษาใดด้วยการใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) คำสั่งเสียง วลี หรือข้อมูลอื่น และบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าวแสดงผลการค้นหา รายการเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ไม่ว่าในรูปแบบใด</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔) :</b> เสนอให้กำหนดให้ชัดเจนว่า ไม่ได้หมายความว่ารวมถึงระบบค้นหาข้อมูลในแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้หรือค้นหาเนื้อหาในบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยเฉพาะเจาะจง</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔) :</b> รับข้อสังเกต โดยกำหนดให้เกิดความชัดเจนว่าไม่รวมถึงบริการ search tab หรือ</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		search bar เพื่อใช้ในการค้นหาสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจ และการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่นที่อยู่ภายในบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั่นเอง
<p>“การจัดอันดับ (ranking)” หมายความว่า การแสดงผลการเสนอสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น หรือเนื้อหาที่สัมพันธ์กันด้วยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือแสดงผลการค้นหาบนบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) โดยการจัดเรียง หรือถ่ายทอดโดยผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) และบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการทางเทคโนโลยีรูปแบบใดก็ตาม</p>	<p>“การจัดอันดับ (ranking)” หมายความว่า การแสดงผลการเสนอสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น <b>หรือเนื้อหาที่สัมพันธ์กันด้วยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</b> หรือการแสดงผลการค้นหาบนบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) <b>ที่สัมพันธ์กันด้วยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</b> โดยการจัดเรียง หรือถ่ายทอดโดยผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <b>และ</b> <b>หรือ</b>บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) <b>แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับ</b> ทั้งนี้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการทางเทคโนโลยีรูปแบบใดก็ตาม</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๕) :</b> ควรเขียนนิยามให้มีความชัดเจน เพราะนิยามปัจจุบันนี้อาจทำให้เกิดความสับสนว่าทั้งสองกิจกรรมแตกต่างกันอย่างไร เพราะทั้งสองกิจกรรมก็มีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำสิ่งที่แสดงแก่ผู้ให้บริการเช่นกัน</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๕) :</b> ทั้งนี้ ฝ่ายเลขาขอเสนอปรับปรุงถ้อยคำเล็กน้อย โดยขอชี้แจงว่า “การจัดอันดับ (ranking)” และ “การแนะนำรายการสินค้าหรือบริการ (recommending)” มีความแตกต่างกัน คือ</p> <p>“การแนะนำรายการสินค้าหรือบริการ (recommending)” เป็นการแสดงผลที่สัมพันธ์กันกับผลการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดหรือบางส่วน</p> <p>ในขณะที่ “การจัดอันดับ (ranking)”</p>
<p>“การแนะนำ (recommending)” หมายความว่า การจัดลำดับ (ranking) สินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น เพื่อแนะนำแก่ผู้ให้บริการโดยการแสดงผลที่สัมพันธ์กันกับผลการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้</p>	<p>“การแนะนำ (recommending)” หมายความว่า การจัดลำดับ (ranking) สินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น เพื่อแนะนำแก่ผู้ให้บริการโดยการแสดงผลที่สัมพันธ์กันกับผลการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้</p>	<p>เป็นการแสดงผลด้วยปัจจัยที่แพลตฟอร์มกำหนดขึ้น ซึ่งไม่ได้เกิดจากการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อความชัดเจน</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดหรือบางส่วน ที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) และบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ตามลำดับ</p>	<p>บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดหรือบางส่วน ที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <u>และ/หรือ</u> บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับ</u></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๖) :</b> เสนอแก้ไขนิยาม “การจัดอันดับ” ให้กำหนดเพิ่มเติมให้รวมถึง “สถิติรายงานเรื่องร้องเรียน” เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการจัดอันดับด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมด้วย</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๖) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบการแสดงรายละเอียดปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ใช้ในการจัดอันดับ (ranking) โดยไม่ได้กำหนดในลักษณะบังคับว่าผู้ประกอบการจะต้องใช้ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น</p> <p>ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการต้องการนำ “สถิติรายงานเรื่องร้องเรียน” ไปกำหนดเป็น main parameters ก็สามารถทำได้โดยต้องแสดงรายละเอียดดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบด้วย</p>
<p>“การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review)” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ได้รับจากผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งเผยแพร่ต่อสาธารณะ</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	
<p>ข้อ ๔ ประกาศนี้ใช้บังคับกับผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>-นำไปกำหนดไว้ในหมวดที่ ๑ บททั่วไป-</p>	

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p style="text-align: center;"><b>หมวด ๑</b> <b>บททั่วไป</b></p> <hr/>		
	<p>ข้อ ๔ ประกาศนี้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	
<p>ข้อ ๕ ให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยแจ้งรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เฉพาะในเรื่องที่มีการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบอย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการโดยอย่างน้อยต้องระบุไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ ทั้งนี้ หากไม่มีการดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้ในหมวดใด ให้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นด้วย</p> <p>หากผู้ประกอบธุรกิจมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว อาจกำหนดรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องอื่นเป็นการเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงรายละเอียดตามประกาศนี้</p>	<p style="text-align: center;"><b>-ไม่มีการแก้ไข-</b></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๗) :</b></p> <p>- การกำหนดว่าหากไม่มีการดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้ในหมวดใด ให้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นด้วย จะทำให้สร้างภาระให้ผู้ประกอบธุรกิจ เพราะเมื่อผู้ให้บริการอ่านข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแล้วย่อมสามารถเข้าใจได้อยู่แล้ว</p> <p>- ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการควรมีความกระชับและมีเนื้อหาเฉพาะที่จำเป็น การเพิ่มเนื้อหาดังกล่าวโดยไม่จำเป็นไม่เป็นผลดีกับผู้ให้บริการ เพราะต้องมาอ่านข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่มีความยาว</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๗) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์การกำหนดว่า “หากไม่มีการดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้ในหมวดใด ให้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นด้วย” เป็นกลไกช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทราบอย่างชัดเจนว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการในเรื่องใด หรือไม่ได้ดำเนินการในเรื่องใด</p>



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าว หรือเพื่อทราบผลที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องอันจะสามารถดูแลปกป้องสิทธิของตนเองได้</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๘)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการต้องไม่รวมถึงข้อตกลงภายใต้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการ เพราะข้อตกลงดังกล่าวเป็นความลับระหว่างคู่สัญญาเท่านั้น เช่น รายละเอียดการคิดค่าบริการ วิธีการและรูปแบบในการชำระค่าตอบแทน ระยะเวลาในการชำระค่าตอบแทน เป็นต้น</li> <li>- การประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการไม่รวมถึงความลับทางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อตกลงตามสัญญาภายใต้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๘) :</b> ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบการแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้เฉพาะผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นทราบ เช่น ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการของผู้ประกอบการ (business user) หรือผู้ขนส่ง (rider) จึงไม่ได้กระทบหรือทำให้ผู้ประกอบการต้องเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการทั่วไปทราบแต่อย่างใด</p> <p>ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการมีเทคโนโลยี วิธีการ หรือ</p>



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		กระบวนการในการแจ้งข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เฉพาะเจาะจงก็สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม
<p>ข้อ ๖ ประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้</p> <p>(๑) ต้องทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อย</p> <p>(๒) ต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย และผู้ใช้บริการทั่วไปของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย</p> <p>(๓) อาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบเพื่อช่วยในการอธิบายหรือสื่อความหมายได้</p> <p>(๔) ต้องพร้อมให้ผู้ให้บริการสามารถอ่าน เห็น หรือทราบได้โดยง่าย ทั้งก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(๕) ต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง</p>	-ไม่มีการแก้ไข-	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๙) :</b> ข้อ ๖ (๔) ที่กำหนดว่า “ต้องพร้อมให้ผู้ให้บริการสามารถอ่าน เห็น หรือทราบได้โดยง่าย ทั้งก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง” นั้น แพลตฟอร์มอาจไม่สามารถทำได้ในทางปฏิบัติ เนื่องจากข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่ไม่ได้พัฒนามารองรับฟังก์ชันดังกล่าว จึงเสนอให้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรวมข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการมาไว้หน้าเดียว โดยแบ่งหัวข้อตามบริการแต่ละบริการ เพื่อง่ายต่อการค้นหาแทน</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๙) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ ก่อนหรือขณะผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้วิธีการแยกการแจ้งข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในแต่ละเรื่องหรือแต่ละหัวข้อ หรือจะใช้วิธีการ เช่น การกดลิงก์หรือคลิกไอคอน เพื่อนำผู้ใช้บริการไปสู่หน้ารวมเงื่อนไขการให้บริการทั้งหมดที่มีข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการในเรื่องนั้นๆ อยู่ก็ได้</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๐) :</b> ข้อ ๖ (๕) ที่กำหนดว่า “ต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง” อาจซ้ำซ้อนกับ (๒) ที่กำหนดว่า “ต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย และผู้ใช้บริการทั่วไปของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย” นอกจากนี้ คำว่า “เพียงพอ” สามารถตีความได้หลายแง่มุม ทำให้ผู้ประกอบการมีความยากลำบากในการกำหนดเกณฑ์ ข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอ เนื่องจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในปัจจุบันมีลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างกัน</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๐) :</b> คงไว้ เนื่องจากทั้งสองข้อความมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน อันหนึ่งเพื่อให้ผู้ประกอบการใช้ภาษาที่สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่าย ในขณะที่อีกอันเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนในระดับที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ซึ่งแล้วแต่เรื่องที่แจ้งว่าอย่างไรจึงจะถือว่าเพียงพอ</p>
	<p align="center"><b>-เพิ่มเติม-</b></p> <p><u>ข้อ ๗ ให้ผู้ประกอบการยื่นรายงานและหลักฐานการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบตามมาตรา ๑๗ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายการข้อมูลตรงตามแบบที่กำหนดในประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับแบบรายงานการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลผ่านระบบแจ้งการประกอบธุรกิจ หรือยื่นแบบต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้งของสำนักงาน</u></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๑) :</b> เห็นควรกำหนดระยะเวลาในยื่นแบบรายงานประกาศฯ ให้ชัดเจน เนื่องจากระบุว่าให้ยื่นแบบรายงานดำเนินการทุกปี จึงไม่แน่ใจว่าผู้ประกอบการจะต้องยื่นแบบรายงานนี้เมื่อไหร่</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๑) :</b> กำหนดเพิ่มเติม เพื่อความชัดเจน ให้ผู้ประกอบการยื่นรายงานการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบต่อสำนักงานพร้อมการแจ้งข้อมูลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายปี ตามมาตรา ๑๕ ทุกปี</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
	<u>การยื่นรายงานและหลักฐานตามวรรคหนึ่งให้ยื่นพร้อม</u> <u>การแจ้งข้อมูลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายปี</u> <u>ทุกปี</u>	
<p style="text-align: center;">หมวด ๒</p> <p style="text-align: center;">เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือการหยุดให้บริการ และการคิดค่าบริการ</p> <p style="text-align: center;">_____</p>		

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>ข้อ ๗ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ต้องอธิบายการปฏิบัติที่แตกต่างไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ</p>	<p>ข้อ ๗ ๘ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ประกอบธุรกิจ หรือ<u>ของ</u>ผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ต้องอธิบายการปฏิบัติที่แตกต่างกันในเงื่อนไขในการให้บริการ <u>ซึ่งครอบคลุม</u> <u>มาตรการเฉพาะที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้หรือดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้</u></p> <p><u>(๑) การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</u></p> <p><u>(๒) การจัดอันดับ (ranking) หรือการตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) โดยผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ใช้บริการรายอื่น</u></p> <p><u>(๓) การคิดค่าบริการไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เรียกเก็บจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</u></p> <p><u>(๔) การเข้าถึงการใช้งานบริการ ฟังก์ชัน หรือการเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขและการคิดค่าบริการในการใช้งานดังกล่าว</u></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๒) :</b> เสนอให้กำหนดให้ชัดเจนว่า “การปฏิบัติที่แตกต่างกัน” ว่าหมายถึงอะไร</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๒) :</b> รับข้อสังเกต เห็นควรปรับปรุงถ้อยคำโดยนำเนื้อหาในข้อ ๘ เดิม มากำหนดรวมไว้ เพื่อขยายความของคำว่า “การปฏิบัติที่แตกต่างกัน” ให้มีความชัดเจนขึ้น</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๓) :</b> ข้อ ๘ (๑) ที่กำหนดว่า “การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” อาจซ้ำซ้อนกับหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกประกาศในนโยบายความเป็นส่วนตัวของแพลตฟอร์ม จึงเสนอให้นำข้อนี้ออก</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๓) :</b> คงไว้ เนื่องจากการแจ้งนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (privacy notice) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งรายละเอียดการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อนี้ได้ อย่างไรก็ตาม อาจมีกรณีที่ข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะเป็นกรณีตามคำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๗) ของเอกสารนี้</p>
<p>ข้อ ๘ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันตามข้อ ๗ ผ่านมาตรการเฉพาะที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้หรือดำเนินการให้ผู้ประกอบธุรกิจอธิบายรายละเอียดที่ครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้ (ถ้ามี)</p>	<p><b>-ตัดออกไปรวมไว้ในข้อ ๗-</b></p>	

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>(๑) การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นซึ่งผู้ให้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>(๒) การจัดอันดับหรือการตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) โดยผู้ประกอบการซึ่งมีผลต่อผู้ให้บริการในการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ให้บริการรายอื่น</p> <p>(๓) การคิดค่าบริการไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เรียกเก็บจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>(๔) การเข้าถึงการใช้งานบริการ ฟังก์ชัน หรือการเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขและการคิดค่าบริการในการใช้งานดังกล่าว</p>		<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๔) :</b> ข้อ ๘ (๒) คำว่า “การจัดอันดับ” ไม่มีถ้อยคำภาษาอังกฤษ “(ranking)” กำกับตามหลังเหมือนกับที่ได้กำหนดไว้ในคำนิยามไว้หรือที่ระบุในส่วนอื่นของร่างประกาศมีความหมายเดียวกันหรือไม่</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๔) :</b> รับข้อสังเกต ปรับปรุงถ้อยคำ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๕) :</b> ข้อ ๘ (๒) คำว่า “การตั้งค่าการทำงานอื่น (setting)” และข้อ ๘ (๔) “การเชื่อมต่อทางเทคนิค” เสนอให้อธิบายให้มีความชัดเจนมากขึ้น</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๕) :</b> รับข้อสังเกต โดยจะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</p>
<p>ข้อ ๙ กรณีที่ผู้ประกอบการจัดให้มีการนำเสนอโฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ต้องแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ ในขณะที่โฆษณาปรากฏต่อผู้ให้บริการ</p> <p>(๑) รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลที่นำเสนอเป็นโฆษณา</p> <p>(๒) ช่องทางหรือวิธีการเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณาดังกล่าว</p>	-ไม่มีการแก้ไข-	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๖) :</b> เสนอให้อธิบายให้ชัดเจนว่า “โฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” หมายถึง การดำเนินการในลักษณะใด รวมถึงการลงขายสินค้าบนแพลตฟอร์ม e-marketplace ในลักษณะทั่วไปหรือไม่ หรือเฉพาะโฆษณาที่ได้รับการสนับสนุน (paid ads) หรือมีความหมายอย่างกว้างตามที่นิยมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๖) :</b> เจตนารมณ์หมายถึง โฆษณาที่ไม่ได้เกิดจากการทำงานตามปกติของระบบ (non-organic) ไม่ว่าจะมีการจ่ายค่าบริการ (paid ads) หรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการลงขายสินค้าบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ หรือโดยผู้ประกอบ</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>ธุรกิจที่มีร้านค้าในลักษณะ Mall ซึ่งเทียบเท่ากับเป็นผู้ประกอบการรายหนึ่งเช่นกัน</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๗)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอให้อธิบายให้ชัดเจนว่า “ผู้กระทำการโฆษณา” หมายถึงใคร เช่น ผู้ดำเนินการให้บริการในการจัดทำโฆษณา เจ้าของสินค้า หรือร้านค้าที่ขายสินค้านั้นจริง</li> <li>- เสนอให้อธิบายให้ชัดเจนว่า “รายละเอียดช่องทางหรือวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณา” ต้องดำเนินการอย่างไร ช่องทางใด และจะกำหนดให้ถึงระดับตัวตนถึงขั้นใด และอาจเป็นภาระหรืออุปสรรคของผู้ประกอบธุรกิจในการพัฒนาระบบให้รองรับ</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๗) :</b> คงไว้ เนื่องจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คำว่า “ผู้กระทำการโฆษณา” มีเจตนารมณ์ให้เป็นการแจ้งตัวบุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นผู้รับผิดชอบในโฆษณาดังกล่าว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบตัวตนของบุคคลดังกล่าวได้ ตลอดจนอาจใช้เป็นมูลประกอบการดำเนินการในกรณีที่เนื้อหาหรือการโฆษณาดังกล่าวฝ่าฝืนหรือขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ส่วนช่องทางในการตรวจสอบเปิดให้ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายสามารถพิจารณาเลือกช่องทางหรือวิธีการในการตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณาได้ตามความเหมาะสม</li> </ul>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>ข้อ ๑๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการคิดค่าบริการ ระยะเวลา ช่องทาง วิธีการและรูปแบบในการชำระค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระแก่ผู้ให้บริการ</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	
<p>ข้อ ๑๑ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ต้องแสดงรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ (ถ้ามี) ไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ</p> <p>(๑) ช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) ที่ผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาไปเสนอแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางอื่นได้ หรือโปรแกรมพันธมิตรเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขายสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ (affiliate program) ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจทำการตลาดสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ใช้บริการ</p> <p>(๒) ผลของข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของและการควบคุมมีต่อสิทธิในทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ใช้บริการ</p> <p>(๓) ประเภทของสินค้า บริการ หรือเนื้อหาเสริม (ancillary goods and services) หรือที่ใช้ประกอบกันกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาหลัก (complementary goods and services) ที่มีการเสนอโดยผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลภายนอก ก่อนธุรกรรมซื้อขายจะเสร็จสมบูรณ์ รวมถึง</p>	<p>ข้อ ๑๑ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</u> ต้องแสดงรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ (ถ้ามี) ไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ</p> <p>(๑) ช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) ที่ผู้ประกอบธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาไปเสนอแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางอื่นได้ หรือโปรแกรมพันธมิตรเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขายสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ (affiliate program) ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจทำการตลาดสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ใช้บริการ</p> <p>(๒) ผลของข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของและการควบคุมมีต่อสิทธิในทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ใช้บริการ</p> <p>(๓) ประเภทของสินค้า บริการ หรือเนื้อหาเสริม (ancillary goods and services) หรือที่ใช้ประกอบกันกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาหลัก (complementary goods and services) ที่มีการเสนอโดยผู้ประกอบธุรกิจหรือ</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๘) :</b> เสนอให้ชัดเจนว่า “ช่องทางการจำหน่ายอื่น” หมายถึงกรณีใดบ้าง ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือนำเสนอแพลตฟอร์ม และ/หรือสินค้าหรือบริการที่มีการจำหน่ายอยู่บนแพลตฟอร์มผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นปกติในทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม จึงไม่ควรแจ้งไว้ในเงื่อนไขการให้บริการ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๘) :</b> รับข้อสังเกต โดยจะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A ไม่รวมถึงข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นมาตรการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะชั่วคราว เช่น promotion, campaign, business deal เนื่องจากเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๑๙) :</b> เสนอให้เพิ่มเติมช่องทางในการยกเลิกสัญญา พร้อมกับสิทธิที่ผู้ใช้บริการต้องเสียไป</p>



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>เงื่อนไขที่ผู้ประกอบการจะสามารถเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้</p> <p>(๔) เงื่อนไขที่จำกัดหรือกีดกันผู้ประกอบการในการเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาประเภทเดียวกันภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่างกันผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ</p> <p>(๕) เงื่อนไขในกรณีที่ผู้ประกอบการจะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใด เป็นการชั่วคราว หรือจะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔</p> <p>(๖) เงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจได้</p>	<p>บุคคลภายนอก ก่อนธุรกรรมซื้อขายจะเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการจะสามารถเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้</p> <p>(๔) เงื่อนไขที่จำกัดหรือกีดกันผู้ประกอบการในการเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาประเภทเดียวกันภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่างกันผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ</p> <p>(๕) เงื่อนไขในกรณีที่ผู้ประกอบการจะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใด เป็นการชั่วคราว หรือจะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔</p> <p>(๖) เงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจได้ <u>รวมถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาดังกล่าว</u></p> <p><u>(๗) รายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ</u></p>	<p>หากมีการยกเลิกสัญญา และกรณีการยกเลิกการซื้อขายสินค้า ควรระบุช่องทางในการส่งคืนสินค้าด้วย</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๙) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับข้อสังเกต โดยนำไปกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ ๑๑ (๖) ให้ชัดเจน ให้รวมถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย</li> <li>- เงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการ ตามความหมายในข้อ ๑๑ (๖) ไม่รวมถึงกรณีการยกเลิกการซื้อขายสินค้า เนื่องจากเป็นกรณียกเลิกสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบการ ทั้งนี้ จะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</li> </ul>
<p>ข้อ ๑๒ หากผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ประสงค์จะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใด เป็นการชั่วคราว ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้บริการรายนั้นทราบ ก่อนหรือขณะหยุดการให้บริการ พร้อมระบุเหตุผล</p>	<p>ข้อ ๑๒ ในกรณีที่ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</u> ประสงค์จะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใด เป็นการชั่วคราว ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้บริการรายนั้นทราบ ก่อนหรือขณะหยุด</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๐) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอให้ใช้คำว่า “ยกเลิกการให้บริการ” แทนคำว่า “ระงับการให้บริการ” (terminate)</li> <li>- เสนอให้ใช้คำว่า “ระงับการให้บริการ” แทนคำว่า “หยุดการให้บริการ” (suspend)</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๐) :</b> คงไว้ เนื่องจาก</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>ประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการแจ้งโดยบุคคลภายนอก</p>	<p>การให้บริการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ การแจ้งโดยบุคคลภายนอก <u>หรือระยะเวลาในการใช้สิทธิโต้แย้ง</u></p>	<p>ถ้อยคำที่กำหนดมีความชัดเจนแล้ว ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ถ้อยคำอื่นที่มีความหมายในทำนองเดียวกันได้ และรับข้อสังเกต โดยนำไปใส่เพิ่มไว้ใน ข้อ ๑๕</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๑) :</b> ควรมีการระบุไว้ให้ชัดเจนว่า การหยุดให้บริการหรือระงับการให้บริการหมายถึงการหยุดหรือระงับการให้บริการเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการนั้นๆ ไม่ใช่การหยุดหรือระงับการให้บริการโดยปกติทั่วไปของผู้ประกอบธุรกิจ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๑) :</b> รับข้อสังเกต โดยจะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</p>
<p>ข้อ ๑๓ หากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ประสงค์จะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ให้บริการรายใด ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน พร้อมระบุเหตุผลประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการแจ้งโดยบุคคลภายนอก</p> <p>ระยะเวลาและการแจ้งเหตุผลตามวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งตามกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถแจ้งผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>ข้อ ๑๓ <u>ในกรณีที่</u><del>หาก</del>ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</u> ประสงค์จะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ให้บริการรายใด ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน พร้อมระบุเหตุผลประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ การแจ้งโดยบุคคลภายนอก <u>หรือระยะเวลาในการใช้สิทธิโต้แย้ง</u></p> <p>ระยะเวลาและการแจ้งเหตุผลตามวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้</p>	<p><b>ประเด็นสอบถามในการรับฟังความคิดเห็น :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ที่ประสงค์จะระงับการให้บริการ (terminate) แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือไม่ และมีปัญหา/อุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดจากการดำเนินการดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร”</li> </ul> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๒)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่เห็นด้วยกับระยะเวลา ๓๐ วัน เนื่องจากผู้ได้รับผลกระทบที่ได้รับความเสียหายจากการระงับการให้บริการอาจเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงแต่ละกรณี ธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้า และข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ให้บริการ ดังนั้น</li> </ul>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>(๒) เป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขในการให้บริการซ้ำเรื่องเดิม หรือที่เป็นเรื่องร้ายแรง และมีกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการอย่างชัดเจนแล้ว</p> <p>หากผู้ประกอบการแจ้งการระงับการให้บริการล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วัน ให้การระงับการให้บริการมีผลเมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งการระงับการให้บริการ</p>	<p>(๑) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งตามกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถแจ้งผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>(๒) เป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขในการให้บริการซ้ำเรื่องเดิม หรือที่เป็นเรื่องร้ายแรง และมีกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการอย่างชัดเจนแล้ว</p> <p>หากผู้ประกอบการแจ้งการระงับการให้บริการล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วัน ให้การระงับการให้บริการมีผลเมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งการระงับการให้บริการ</p>	<p>ควรให้เป็นไปตามระยะเวลาดำเนินการภายในของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย (Internal SLA)</p> <p>- ระยะเวลา ๓๐ วัน นั้นยาวนานเกินไป</p> <p>ด้วยลักษณะของธุรกรรมดิจิทัลที่มีความรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมโดยปกติทั่วไป อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อแพลตฟอร์มอย่างมีนัยสำคัญ หรือทำให้แพลตฟอร์มได้รับความเสียหายเกินกว่าที่จะแก้ไขให้เป็นเหมือนเดิม จึงควรกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดความผิดได้และได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบแล้วก็สามารถระงับได้ โดยไม่ต้องกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการแจ้งล่วงหน้าไว้</p> <p>- เสนอให้กำหนดรายละเอียดเพื่อให้แน่ใจว่าแพลตฟอร์มมีการแจ้งผู้ใช้บริการทราบข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการและสามารถกำหนดระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าได้ด้วย ไม่ต้องกำหนดล่วงหน้า ๓๐ วันก็ได้ มากกว่าที่จะระบุกรอบเวลาหรือขั้นตอนในการระงับการให้บริการเป็นการเฉพาะเจาะจง</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๒) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์ของการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้าก่อนการให้บริการ (terminate) ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน นั้น เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ เช่น rider หรือผู้ประกอบการ ซึ่งมีอำนาจต่อรองในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบการ โดยกำหนดให้มีระยะเวลาเพียงพอในการเตรียมตัวรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการระงับการให้บริการ (terminate) ดังกล่าว ทั้งนี้</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครธ.	ข้อสังเกต
		<p>หากผู้ประกอบการธุรกิจเห็นว่ามีการฝ่าฝืนเงื่อนไขการให้บริการของผู้ใช้บริการอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ก็สามารถนำกรณีดังกล่าวไปกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่า การฝ่าฝืนในกรณีดังกล่าวถือเป็นเรื่องร้ายแรงอันเป็นกรณีตามข้อ ๑๓ (๒) ระเบียบ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๓) :</b> เสนอให้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความถี่ของการฝ่าฝืนเงื่อนไขการใช้บริการซ้ำเดิม และรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของเรื่องร้ายแรงโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแจ้งข้อกำหนดความผิดดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๓) :</b> คงไว้ เนื่องจากมีเจตนารมณ์ของทั้งสองข้อความ เพื่อเปิดให้ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการแต่ละรายกำหนดตามความเหมาะสมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลว่าการฝ่าฝืนเงื่อนไขในการให้บริการในเรื่องใดเป็นเรื่องร้ายแรง และการกระทำความผิดในแต่ละเรื่องอาจกำหนดระดับความถี่ที่ต่างกันตามระดับความรุนแรงได้โดยนำไปกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๔) :</b> การกำหนดให้การระงับการให้บริการมีผลเมื่อครบระยะเวลาที่กำหนดภายหลังจากวันที่แจ้งนั้น เกินขอบเขตของพระราชกฤษฎีกา และ</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครธ.	ข้อสังเกต
		<p>ร่างประกาศฯ ไม่ควรขยายไปถึงเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาระหว่างคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตามหลักทั่วไปว่าด้วยเสรีภาพในการทำสัญญา</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๔) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์คือเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๕) :</b> เสนอเพิ่มเติมข้อยกเว้นให้รวมถึงในกรณีสามารถระงับการให้บริการอันเกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการเป็นผู้ก่อขึ้น</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๕) :</b> ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำกรณีดังกล่าวไปกำหนดไว้ในเงื่อนไขการให้บริการได้ว่าหากเป็นกรณีฝ่าฝืนเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นเรื่องร้ายแรงตามข้อ ๑๓ (๒)</p>
<p>ข้อ ๑๔ หากมีการหยุดการให้บริการ (suspend) ตามข้อ ๑๒ หรือการระงับการให้บริการ (terminate) ตามข้อ ๑๓ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้โอกาสผู้ใช้บริการในการชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลผ่านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>หากมีการยกเลิกการหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) จะต้องคืนสถานะการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นที่ผู้ใช้บริการมีอยู่บนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนที่จะถูกหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ในครั้งนั้น</p>	<p>ข้อ ๑๔ <u>ในกรณีที่</u><del>หาก</del>การหยุดการให้บริการ (suspend) ตามข้อ ๑๒ หรือการระงับการให้บริการ (terminate) ตามข้อ ๑๓ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้โอกาสผู้ใช้บริการในการชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลผ่านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p><u>ในกรณีที่</u><del>หาก</del>ผู้ประกอบธุรกิจยกเลิกการหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) <u>ตามวรรคหนึ่ง</u> ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนสถานะการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นที่ผู้ใช้บริการมีอยู่บน</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๖)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีการระงับการให้บริการ (terminate) ไม่สามารถแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการคืนสถานะได้เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อไม่ให้บริการต่อไป</li> <li>- การระงับการให้บริการอาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลบางประเภทของผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูล profile ข้อมูลการทำธุรกรรมหรือ preference อื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยอาศัยฐาน performance of contract จึงไม่มีความจำเป็นและฐาน</li> </ul>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
	<p>บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนที่จะถูกหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ในครั้งนั้น</p>	<p>ทางกฎหมายที่จะเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ได้ต่อไป ต้องลบออกตามที่ PDPA กำหนด</p> <p>- หากผู้ใช้บริการขอให้ผู้ประกอบการยกเลิกการระงับการให้บริการเมื่อพ้นระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และผู้ประกอบการได้ลบข้อมูลดังกล่าวแล้ว จึงไม่อาจให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ใช้บริการมีอยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนถูกระงับการให้บริการได้</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๖) :</b> รับข้อสังเกต โดยปรับปรุงในข้อ ๑๒ และข้อ ๑๓ ให้ผู้ประกอบการกำหนดระยะเวลาในการโต้แย้ง โดยชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลเพื่อขอคืนสถานะการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำเงื่อนไขดังกล่าวไปกำหนดให้สอดคล้องกับหลักการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ฐาน performing of contract ได้</p>
	<p align="center"><b>-เพิ่มเติม-</b></p> <p><u>ข้อ ๑๕ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลหยุดการให้บริการเป็นการชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนอันเกิดจากการปรับปรุงการให้บริการ เกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ หรือสาเหตุอื่นในทำนองเดียวกัน ให้ผู้ประกอบการแจ้งรายละเอียดต่อไปนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบ</u></p> <p><u>(๑) กรณีเป็นการเตรียมการล่วงหน้า ให้แจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนการหยุดให้บริการ โดยมีรายละเอียด</u></p>	<p><b>คำชี้แจง :</b> กำหนดเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมกรณีบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลหยุดให้บริการชั่วคราว กรณีการปรับปรุงการให้บริการ เกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ หรือสาเหตุอื่นในทำนองเดียวกัน</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
	<p><u>เกี่ยวกับบริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว เหตุผล และระยะเวลาหยุดให้บริการดังกล่าว</u></p> <p><u>(๒) กรณีไม่ได้เป็นการเตรียมการล่วงหน้า ให้แจ้งผู้ให้บริการทราบโดยเร็วนับแต่เวลาที่หยุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว เหตุผล และระยะเวลาหยุดหรือคาดว่าจะหยุดให้บริการดังกล่าว</u></p>	
<p>ข้อ ๑๕ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) ต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ และสอดคล้องกับหน้าที่และแนวปฏิบัติที่ดีในการยืนยันตัวตนตามที่กำหนดตามมาตรา ๑๘ มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๒ แล้วแต่กรณี</p>	<p>-ปรับปรุงถ้อยคำ โดยนำไปกำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๗)-</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๗) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรอธิบายให้ชัดเจนว่า กระบวนการยืนยันตัวตนหมายความว่าอย่างไร มีมาตรฐานอย่างไร</li> <li>- มาตรา ๓๒ เป็นเพียงแนวปฏิบัติมิได้เกี่ยวข้องกับการบังคับให้แพลตฟอร์มต้องปฏิบัติตาม ซึ่งยังไม่มี ความชัดเจนหรือกำหนดขึ้น การกำหนดแนวทางในการดำเนินการของแพลตฟอร์มโดยอ้างอิงถึงความไม่แน่นอนทำให้แพลตฟอร์มเกิดความสับสนในการปฏิบัติตาม</li> <li>- ควรมีการอ้างอิงแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรา ๑๘, ๑๙, ๒๐, ๒๑ และ ๓๒ ว่าเป็นไปตามกฎหมายฉบับใด</li> <li>- ไม่ควรกำหนดหลักเกณฑ์กระบวนการยืนยันตัวตนที่ชัดเจนให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตาม เสนอให้กระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการเป็นไปตามที่ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายเห็นสมควรตามความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ</li> <li>- การกำหนดบังคับการยืนยันตัวตนไม่เพียงแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง แต่ยังทำให้เกิดข้อกังวลเกี่ยวกับ ความเป็นส่วนตัวเป็นอย่างมาก และในท้ายที่สุดอาจทำ</li> </ul>



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจะต้องจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก ข้อกำหนดนี้ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติสากลที่ดีที่เกี่ยวข้องกับหลักการเก็บข้อมูลให้น้อยที่สุด (data minimization) และเท่าที่จำเป็น (purpose limitation)</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๗) :</b> รับข้อสังเกต</p> <p>- ปรับปรุงถ้อยคำและนำไปกำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๗)</p> <p>เนื่องจากเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ เป็นการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการทราบ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยส่วนหนึ่งคือให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำมาใช้ไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ ส่วนจะเลือกใช้วิธีการหรือเงื่อนไขในการใช้งานตามระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นอย่างไรนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสม โดยหากมีการกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๑๘ มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ มาตรา ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจก็ต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตามข้อ ๑๑ (๗) ให้สอดคล้องโดยสพธอ. จะนำเรื่องนี้ไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</p>
<p>ข้อ ๑๖ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบน</p>	<p>ข้อ ๑๖ <b>กรณี</b>ที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ</u></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๘) :</b></p> <p>- ควรกำหนดให้แสดงไว้ก่อนหรือขณะที่ผู้ให้บริการจะ review เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถอ่านรายละเอียด</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอาจประกอบด้วยเรื่องดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรวบรวม เช่น</p> <p>เป็นการประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นโดยบุคคลที่มีอยู่จริง และได้รับหรือใช้สินค้าหรือบริการนั้นจริง ระยะเวลาในการส่งการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งผลหรือสิทธิประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าว</p> <p>(๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการกลั่นกรอง เช่น ให้ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น ไม่ใช่ถ้อยคำหรือข้อความที่เป็นการหมิ่นประมาท หรือผิดกฎหมายอื่น และการดำเนินการต่อการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด</p> <p>(๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเผยแพร่ เช่น การแสดงชื่อหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น ตัวกรองการแสดงผลการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (filtering) และทางเลือกในการปรับเปลี่ยนหรือตั้งค่าตัวกรองดังกล่าว</p>	<p><u>พ.ศ. ๒๕๖๕</u> ที่จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ให้บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยอาจประกอบด้วยในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรวบรวม เช่น</p> <p>เป็นการประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นโดยบุคคลที่มีอยู่จริง และได้รับหรือใช้สินค้าหรือบริการนั้นจริง ระยะเวลาในการส่งการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งผลหรือสิทธิประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าว</p> <p>(๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการกลั่นกรอง เช่น ให้ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น ไม่ใช่ถ้อยคำหรือข้อความที่เป็นการหมิ่นประมาท หรือผิดกฎหมายอื่น และการดำเนินการต่อการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด</p> <p>(๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเผยแพร่ เช่น การแสดงชื่อหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น ตัวกรองการแสดงผลการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (filtering) และทางเลือกในการปรับเปลี่ยนหรือตั้งค่าตัวกรองดังกล่าว</p>	<p>ดังกล่าวได้ เช่น ในหน้าแสดงความคิดเห็น หรือหน้าประเมินความพึงพอใจ โดยที่ไม่จำเป็นต้องระบุรายละเอียดดังกล่าวในข้อตกลงและเงื่อนไขอีกต่อไป</p> <p>- การใช้คำว่า “โดยอาจประกอบด้วยเรื่องต่อไปนี้...” เป็นเพียงคำแนะนำเท่านั้นและไม่ได้มีผลบังคับให้ ผู้ประกอบธุรกิจทำตาม จึงควรปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการตีความ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๘) :</b></p> <p>- คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์ตามข้อ ๖ (๔) คือก่อนหรือขณะที่ผู้ให้บริการจะใช้บริการแพลตฟอร์มบริการใดต้องทราบข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการของบริการนั้น ร่างประกาศจึงกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการของการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นก่อนหรือขณะผู้ให้บริการรีวิว ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้วิธีการแยกข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการไปไว้ หรือจะมีวิธีการให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ เช่น การกดลิงก์ เพื่อนำไปสู่หน้ารวมเงื่อนไขการให้บริการทั้งหมดที่มีข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการเรื่องนั้นอยู่ก็ได้</p> <p>- ปรับปรุงถ้อยคำให้เกิดความชัดเจนตามเจตนารมณ์โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดรายละเอียดอย่างน้อยตามหัวข้อ (๑) – (๓)</p>
หมวด ๓		

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p align="center"><b>ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับหรือนำรายการสินค้าหรือบริการแก่ผู้ใช้บริการ</b></p>		
<p>ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบการต้องแสดงปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น และเหตุผลที่ปัจจัยหลักดังกล่าวมีความสำคัญในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) นั้นเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ทั้งนี้ การแสดงปัจจัยหลักดังกล่าวไม่รวมถึงการเปิดเผยอัลกอริทึม</p> <p>ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ตามวรรคหนึ่ง เช่น ราคา การใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้งาน (user demographic) คุณภาพของสินค้า คุณภาพของผู้ขาย การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ใช้บริการรายอื่น สต็อกสินค้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า</p> <p>นอกจากนี้ ในกรณีการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกที่ผู้ใช้บริการมีในการปรับเปลี่ยนหรือกำหนดปัจจัยหลักดังกล่าว</p>	<p>ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบการต้องแสดงปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (<del>main parameters</del>) ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) หรือเนื้อหาอื่น และเหตุผลที่ปัจจัยหลักดังกล่าวมีความสำคัญในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) นั้นเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ทั้งนี้ การแสดงปัจจัยหลักดังกล่าวไม่รวมถึงการเปิดเผยอัลกอริทึม</p> <p>ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (<del>main parameters</del>) ตามวรรคหนึ่ง เช่น ราคา การใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้งาน (user demographic) คุณภาพของสินค้า คุณภาพของผู้ขาย การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ใช้บริการรายอื่น สต็อกสินค้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า</p> <p><del>นอกจากนี้</del> ในกรณีที่มี<sup>๒๙</sup>การแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (<u>review</u>) หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกที่ผู้ใช้บริการมีในการปรับเปลี่ยนหรือกำหนดปัจจัยหลักดังกล่าว</p>	<p><b>ประเด็นสอบถามในการรับฟังความคิดเห็น :</b></p> <p>(๑) ท่านเห็นด้วยกับการใช้คำว่า “ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters)” ในร่างประกาศฉบับนี้หรือไม่ หรือควรขยายความอย่างไรเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าหมายถึงปัจจัยหลัก หรือ main parameter เท่านั้น</p> <p>(๒) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กำหนดเงื่อนไขเปิดกว้างสำหรับการแจ้ง “ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters)” เช่น การแจ้ง ๕ ปัจจัยแรก หรือปัจจัยทั้งหมดที่รวมกันแล้วมากกว่า ๕๐% ของปัจจัยที่ใช้ทั้งหมด หรือด้วยเงื่อนไขอื่นที่ท่านใช้</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๒๙) :</b> เสนอให้เพิ่มข้อยกเว้นในการเปิดเผย main parameters หากการเปิดเผยดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดการใช้บริการแพลตฟอร์มในทางที่ผิดหรือเป็นอันตราย</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒๙) :</b> รับข้อสังเกต โดยจะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๐) :</b></p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>- เสนอให้กำหนดว่า ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้หรืออาจจะใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้าแทนเพื่อความยืดหยุ่น และลักษณะที่เกิดขึ้นจริง</p> <p>- ควรใช้คำว่าปัจจัยหลักของหลักเกณฑ์ (main parameters) เท่านั้น</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๑) :</b> ไม่เห็นด้วยกับการใช้คำว่า “อัลกอริทึม” จะทำให้ไม่ชัดเจน และก่อให้เกิดความสับสน และปัญหาในการปฏิบัติตามกฎหมาย เนื่องจากสามารถสื่อถึงความลับทางการค้าของผู้ประกอบธุรกิจได้ และอาจกระทบต่อทรัพย์สินทางปัญญาได้</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๒) :</b> ควรอธิบายเพื่อให้เกิดความชัดเจนเพิ่มเติม เช่น “ปัจจัยหลักบนอัลกอริทึมของผู้ให้บริการเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์ม” หรือ “องค์ประกอบหลักบนอัลกอริทึมของผู้ให้บริการเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์ม” และอาจจะยกตัวอย่างเพิ่มเติม</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๓)</b></p> <p>- เห็นด้วย กับการกำหนดเงื่อนไขเปิดกว้าง เพื่อยืดหยุ่นให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่เหมาะสมกับที่ใช้จริงของตนเองได้ โดยมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครธ.	ข้อสังเกต
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรกำหนดจำนวนหรือสัดส่วนตายตัว เพราะอาจกระทบในเรื่องของทรัพย์สินทางปัญญา</li> <li>- ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละรายกำหนดด้วยตนเอง เนื่องจากแพลตฟอร์มอาจใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน</li> <li>- การกำหนดอัตราร้อยละเป็นการเฉพาะ อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการหลายประเภท และการคำนวณอัตราร้อยละทำได้ยากในกรณีที่ผู้ประกอบการใช้อัลกอริทึมที่มีความซับซ้อน</li> <li>- การกำหนดว่าปัจจัยใดควรถือเป็น “๕ ปัจจัยแรก” มีความยาก เนื่องจากมีความไม่ชัดเจนว่าปัจจัยต่าง ๆ จะสามารถเรียงลำดับอัลกอริทึมหรือหลักเกณฑ์แต่ละอย่างได้อย่างไร</li> <li>- ไม่ควรต้องแสดงรายละเอียด แต่ควรระบุเพียงข้อมูลเบื้องต้นหรืออย่างกว้างเท่านั้น</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๐) ถึง ๓๓) :</b> คงไว้ เนื่องจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจตนารมณ์คือให้ผู้ประกอบการแสดงรายละเอียดปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกลไกการทำงานดังกล่าว โดยผู้ประกอบการไม่ต้องเปิดเผยรายละเอียดของกลไก</li> </ul>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>การทำงาน (mechanisms) และอัลกอริทึม (algorithms) ทั้งนี้ จะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการกำหนด main parameters ที่ตายตัวไว้ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดตามความเหมาะสมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้</li> <li>- ได้มีการยกตัวอย่างปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ไว้ในวรรคสองแล้ว</li> </ul>
<p>ข้อ ๑๘ หากค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการต้องชำระแก่ผู้ให้บริการ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ (main parameters) ที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ให้บริการทราบ</p>	<p>ข้อ ๑๘ หากค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการต้องชำระแก่ผู้ให้บริการ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (<a href="#">review</a>) หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ให้บริการทราบ</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๔) :</b> หากการเสียค่าตอบแทนและมีผลต่อการจัดอันดับ การแนะนำ ควรกำหนดให้แพลตฟอร์มต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ประกอบการทราบก็เพียงพอแล้ว เนื่องจากเป็นข้อมูลที่กระทบโดยตรงในการทำการตลาด (Marketing) ของผู้ประกอบการ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๔) :</b> ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นทราบ นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการอื่นด้วยนอกเหนือจากผู้ประกอบการ</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๕) :</b> เสนอให้ใช้คำว่า “ค่าบริการ” ในข้อนี้เพื่อให้การใช้คำมีความแน่นอนและไม่ซ้ำซ้อน</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๕) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์กำหนดให้ครอบคลุมถึงกรณีผู้ประกอบการธุรกิจต้องชำระแก่</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>ผู้ให้บริการด้วย เช่น โปรแกรมพันธมิตรเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขายสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ (affiliate program) ตามข้อ ๑๑ (๑)</p>
<p>ข้อ ๑๙ หากผู้ประกอบการที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) เปลี่ยนแปลงลำดับของการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เว็บไซต์ใดเป็นการเฉพาะหรือเพิกถอนเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเนื่องจากการแจ้งของบุคคลภายนอก ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกแก่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) ในการตรวจสอบเนื้อหาการแจ้งของบุคคลภายนอกดังกล่าว</p>	<p>ข้อ ๑๙ หากผู้ประกอบการที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) <u>แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</u> เปลี่ยนแปลงลำดับของการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เว็บไซต์ใดเป็นการเฉพาะ หรือเพิกถอนเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเนื่องจากการแจ้งของบุคคลภายนอก ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกแก่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) <u>รายนั้น</u> ในการตรวจสอบเนื้อหาการแจ้งของบุคคลภายนอกดังกล่าว</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๖) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยื่นคำร้องเรียน หรือคำร้องเรียนเป็นข้อมูลความลับที่ไม่ควรเปิดเผยให้แก่บุคคลใด การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นการละเมิดสิทธิในความเป็นส่วนตัว และสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>- การพิจารณาเกี่ยวกับการจัดอันดับ และการแนะนำนั้น ควรเป็นดุลยพินิจของผู้ประกอบการเท่านั้น จึงควรนำออกจากประกาศ</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๖) :</b> รับข้อสังเกต ปรับปรุงถ้อยคำให้เกิดความชัดเจน โดยยังคงไว้ซึ่งหลักการเดิม คือให้ตรวจสอบเนื้อหาการแจ้งได้ แต่ผู้ประกอบการอาจเลือกไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งก็ได้ ทั้งนี้ การจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เป็นดุลยพินิจตามความเหมาะสมแต่ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ เพราะเป็นเรื่องความโปร่งใสและเป็นธรรม</p>
<p style="text-align: center;"><b>หมวด ๔</b>  <b>การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</b>  <b>โดยผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ</b></p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/>		



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>ข้อ ๒๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงและใช้งานโดยทางเทคนิคหรือตามสัญญา ซึ่งรวมถึงการเก็บข้อมูลดังกล่าวหลังจากที่สัญญาการให้บริการสิ้นสุดลง อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ประกอบธุรกิจว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด นอกจากนี้ หากมีการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูล และทางเลือกในการไม่ให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกนั้น</p> <p>(๒) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ใช้บริการว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นโดยผู้ประกอบการรายอื่น นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งทางเลือกกรณีที่ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้</p>	<p>ข้อ ๒๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดให้ <b>ผู้ใช้บริการทราบ</b> เกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงและใช้งานโดยทางเทคนิคหรือตามสัญญา ซึ่งรวมถึงการเก็บข้อมูลดังกล่าวหลังจากที่สัญญาการให้บริการสิ้นสุดลง <b>ให้ผู้ใช้บริการทราบ</b> อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ประกอบธุรกิจว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด นอกจากนี้ หากมีการให้ข้อมูล <b>ดังกล่าว</b> แก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูล และทางเลือกในการไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกนั้น <b>ด้วย</b></p> <p>(๒) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ใช้บริการว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นโดยผู้ประกอบการรายอื่น นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งทางเลือกกรณีที่ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๗) :</b> ไม่เห็นด้วย เนื่องจากมีความซ้ำซ้อนกับหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๒</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๗) :</b> คงไว้ เนื่องจากคำว่า ข้อมูล ตามเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้มีขอบเขตกว้างกว่าข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เช่น ข้อมูลของร้านค้า ข้อมูลของนิติบุคคล</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๘) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอให้มีกำหนดแนวทางและรายละเอียดของข้อมูลที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงอย่างชัดเจน รวมถึงให้มีการให้คำนิยามและ/หรือ ตัวอย่างของ “ข้อมูลอื่น” เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>- เสนอให้กำหนดขอบเขตและ/หรือตัวอย่างของ “บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล”</li> <li>- เสนอตัดประโยคตอนท้ายของ (๑) “ทางเลือกในการไม่ให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกนั้น” และ (๒) “นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งทางเลือกกรณีที่ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้” เนื่องจากการให้หรือแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ</li> </ul>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>นั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมหากเป็นการดำเนินการตามข้อยกเว้นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๒</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๘) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คงไว้ เจตนารมณ์ให้หมายความถึงข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</li> <li>- คงไว้ เนื่องจากเห็นว่าถ้อยคำ “บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล” มีความชัดเจนแล้ว ทั้งนี้ จะนำไปอธิบายเพิ่มเติมใน Q&amp;A</li> <li>- ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามข้อยกเว้นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๒ แล้ว ก็ไม่ต้องดำเนินการตามข้อ ๒๐ (๑) ตอนท้าย ทั้งนี้ หากเป็นข้อมูลอื่นที่มีใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ก็ยังต้องดำเนินการตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>หมวด ๕</b>  <b>ช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท</b>  <b>รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว</b></p>		
<p>ข้อ ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน (Internal</p>	<p>ข้อ ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน (Internal</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๓๙) :</b> เสนอให้กำหนด “ระยะเวลาพอสมควร” เนื่องจากในทางปฏิบัติอาจเป็นไปได้ยากที่จะกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน เพราะปัญหาแต่ละเรื่องมีความแตกต่างกัน และไม่สามารถที่คาดการณ์ระยะเวลาได้</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>complaint-handling system) ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการของพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว</p>	<p><del>complaint-handling system</del>) ของผู้ประกอบธุรกิจที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการของพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว</p>	<p>แน่นอนขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและลักษณะของเรื่องร้องเรียน โดยไม่ต้องกำหนดให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการหรือบุคลากรเป็นการเฉพาะเจาะจง</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓๙) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์คือกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงรายละเอียดกรอบระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนระยะเวลาจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสมของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท</p> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๐) :</b> เสนอให้เพิ่มความยืดหยุ่น และนำไปกำหนดกับผู้ให้บริการตามมาตรา ๑๖ (๑) เท่านั้น</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๐) :</b> คงไว้ เนื่องจากการแจ้งช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว ตามมาตรา ๑๗ (๖) ใช้กับผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๑๖ ทั้ง (๑) และ (๒) ประกอบกับหน้าที่ตามมาตรา ๒๕ (๑) และ (๒) กำหนดให้ใช้กับผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งหมด</p>
<p>ข้อ ๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน (Internal</p>	<p>ข้อ ๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในของผู้ประกอบธุรกิจ (<del>Internal complaint-handling system</del>) ตามข้อ ๒๑ โดย</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๑) :</b> เสนอให้เพิ่มเติมขั้นตอนและวิธีการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ให้บริการทราบด้วย</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>complaint-handling system) ตามข้อ ๒๑ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ให้ผู้ใช้บริการทราบ</p> <p>(๑) การติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๒) การแจ้งผลของการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>เป็นรายบุคคล</p>	<p>อย่างน้อย<u>ครอบคลุมถึงขั้นตอนและมาตรการการดูแลผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ</u>  <u>ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหาย การติดตามและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ และการระบุสาระสำคัญของสัญญาประกันภัยที่ผู้ประกอบการได้ทำไว้ในกรณีเกิดความเสียหาย (ถ้ามี) รวมถึงมาตรการอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ให้ผู้ใช้บริการทราบ</u></p> <p>————(๑) การติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๒) การแจ้งผลของการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>เป็นรายบุคคล</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๒) :</b> เสนอให้เพิ่มคำอธิบายให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๑) และข้อ ๔๒) :</b> รับข้อสังเกตเพิ่มเติมให้ครอบคลุมหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๒๖ ในการจัดให้มีมาตรการการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วย</p>
<p>ข้อ ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการใช้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๒๑ ก่อน รวมทั้งแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำนักงานได้จัดให้มีขึ้น ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการแสดงข้อความต่อไปนี้หรือข้อความอื่นในทำนองเดียวกันให้ปรากฏอย่างชัดเจน</p>	<p>ข้อ ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริการใช้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน<u>ภายใน</u>ของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๒๑ ก่อน</p> <p>เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจ<u>อาจรวมทั้ง</u>แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำนักงานได้จัดให้มีขึ้น ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ <u>เพิ่มเติมจากวรรคหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ การแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางดังกล่าว ให้ระบุข้อความ</u></p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๓) :</b></p> <p>- ผู้ใช้บริการมีสิทธิตามกฎหมายในการร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดอยู่แล้ว ซึ่งในปัจจุบัน ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง มีมากกว่า ๑ หน่วยงานกำกับดูแล (เช่น สคบ. สำนักงาน กขค. สคส. หรือ ปอท. เป็นต้น) โดยการใช้สิทธิตามกฎหมายดังกล่าวเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ระหว่างหน่วยงานราชการกับผู้บริการเอง จึงเสนอให้ตัดหน้าที่ส่วนนี้ออก เพื่อให้ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการมุ่งประเด็นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริการเท่านั้น</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<div data-bbox="73 264 763 667" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>คำแนะนำของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)  ถ้าท่านมีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล  โปรดติดต่อ  บริษัท ที่อยู่ โทรศัพท์  ทั้งนี้ หากยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้  ท่านสามารถติดต่อมาได้ที่  ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA)  สายด่วน 1212 (24 ชั่วโมง) อีเมล <a href="mailto:1212@mdes.go.th">1212@mdes.go.th</a>  เพื่อให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> </div>	<p>ต่อไปนี้อธิบายข้อความอื่นในทำนองเดียวกันให้ปรากฏอย่างชัดเจน</p> <p>“คำแนะนำของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ถ้าท่านมีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โปรดติดต่อ (บริษัท ที่อยู่ โทรศัพท์) ทั้งนี้ หากยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ท่านสามารถติดต่อมาได้ที่ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA) สายด่วน 1212 (24 ชั่วโมง) อีเมล <a href="mailto:1212@mdes.go.th">1212@mdes.go.th</a> เพื่อให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว”</p>	<p>- หาก สพธอ. มีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการติดต่อในอนาคต อาจสร้างภาระที่ไม่จำเป็นให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่จะต้องคอยสอดส่องข้อมูลดังกล่าว เพื่อปรับปรุงให้รายละเอียดเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p> <p>- บางแพลตฟอร์มมีการดำเนินการในหลายประเทศทั่วโลก และมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นของตนเอง ซึ่งบังคับใช้กับแพลตฟอร์มในทุกประเทศ ดังนั้น การกำหนดให้แสดงข้อความเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับรายละเอียดของ สพธอ. จึงไม่สามารถทำได้ และเป็นภาระเกินสมควร</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๓) :</b> รับข้อสังเกต โดยปรับปรุงถ้อยคำให้ชัดเจนและยืดหยุ่น เพื่อไม่ให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเกินสมควร</p>
<p>ข้อ ๒๔ กรณีที่ผู้ประกอบการจัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง (mediation) หรืออนุญาโตตุลาการ (arbitration) ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าว ซึ่งอาจประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ กรอบระยะเวลาของการไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ การดำเนินการใด ๆ ผ่านกระบวนการระงับข้อพิพาทต้องไม่กระทบสิทธิของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการในการดำเนินการตามกฎหมาย</p>	<p>ข้อ ๒๔ กรณีที่ผู้ประกอบการจัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง (mediation) หรืออนุญาโตตุลาการ (arbitration) ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าว ซึ่งอาจประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ กรอบระยะเวลา <u>การแจ้ง</u> ผลของการไกล่เกลี่ยหรือ <u>คำชี้ขาด</u> อนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ การดำเนินการใด ๆ ผ่านกระบวนการระงับข้อพิพาทต้องไม่กระทบสิทธิของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการในการดำเนินการตามกฎหมาย</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๔) :</b> เป็นรายละเอียดที่เกินจำเป็น และเป็นข้อตกลงระหว่างคู่สัญญา และ/หรือเป็นไปตามรายละเอียดของสถาบันอนุญาโตตุลาการตามที่คู่สัญญาดังกล่าวเลือกให้เป็นช่องทางในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง จึงไม่จำเป็นต้องเขียนไว้ในประกาศ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๔) :</b> คงไว้ เนื่องจากประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบการแสดงรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากไม่มีการกำหนดเรื่องนั้นก็ให้แจ้งว่าไม่ได้มีการกำหนดก็เพียงพอแล้ว</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p style="text-align: center;"><b>หมวด ๖</b>  <b>การจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เหมาะสม</b>  <b>ต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม</b></p> <hr/>		
<p>ข้อ ๒๕ กรณีที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีการเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดให้มีการจัดระดับให้เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดระดับ และผลที่เกิดจากการจัดระดับดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ</p>	<p style="text-align: center;">-ไม่มีการแก้ไข-</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๕) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อาจตีความรวมถึงหน้าที่ในการจัดระดับความเหมาะสมตามกฎหมายอื่น เช่น กฎหมายของกสทช. ซึ่งอยู่นอกขอบเขตของพรฎ.</li> <li>- การระบุว่า “กฎหมายที่เกี่ยวข้อง” ในข้อกำหนดนี้นั้นไม่มีความจำเป็น เนื่องจากไม่อยู่ภายในขอบเขตของพรฎ. นอกจากนี้ องค์การใดที่มีหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ ก็มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามตามกฎหมายนั้นอยู่แล้ว จึงเสนอให้นำข้อนี้ออก</li> </ul> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๕) :</b> คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์ต้องการให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้การจัดระดับหรือการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหา ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ที่ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดระดับตามกฎหมายอื่นหรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนหน้าที่ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นหน้าที่ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับหน่วยงานอื่น จึงเป็นคนละส่วนกัน</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
ข้อ ๒๖ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงข้อมูล หรือ สัญลักษณ์ของการจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือ เนื้อหา ตามข้อ ๒๕ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ก่อนหรือขณะที่มีการใช้บริการ โดยมีตำแหน่งของข้อมูล หรือสัญลักษณ์อยู่ใกล้กับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ถูกจัดระดับนั้น	-ไม่มีการแก้ไข-	
<p style="text-align: center;"><b>หมวด ๗</b>  <b>การดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย</b></p> <hr/>		
ข้อ ๒๗ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดนโยบาย กระบวนการ มาตรการ และเครื่องมือที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมายให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมถึงการตัดสินใจโดยอัลกอริทึม (algorithmic decision-making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (human review) ในการดำเนินการดังกล่าว	-ไม่มีการแก้ไข-	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๖) :</b> เสนอให้กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจเพียงแค่ “ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดนโยบาย กระบวนการ มาตรการ หรือเครื่องมือที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” เนื่องจากเป็นการยากสำหรับผู้ประกอบธุรกิจในการแสดง “การตัดสินใจโดยอัลกอริทึม (algorithmic decision-making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (human review)”</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๖) :</b> คงไว้ เนื่องจากเปิดกว้างให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดและแสดงรายละเอียดตามที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการได้ หากผู้ประกอบธุรกิจมีการตัดสินใจโดยอัลกอริทึม (algorithmic decision-making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (human review) ก็ให้แจ้งผู้ใช้บริการทราบ แต่หากไม่มีการดำเนินการ</p>



ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
		<p>ในเรื่องดังกล่าวก็ให้แจ้งผู้ให้บริการทราบด้วย ทั้งนี้ โดยพิจารณาให้เหมาะสมในทางปฏิบัติ รวมทั้งสิทธิของผู้ให้บริการด้วย</p>
<p>ข้อ ๒๘ กรณีที่ผู้ประกอบการจัดให้มีกลไกการแจ้งเตือนและการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย เช่น notice-and-action หรือ notice-and-takedown mechanisms เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบการทราบเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะจงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการต้องแสดงกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าวซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้ ให้ผู้ให้บริการทราบ</p> <p>(๑) ข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการซึ่งประสงค์จะแจ้งเตือนต้องดำเนินการในการแจ้งเตือนซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(ก) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้แจ้ง</p> <p>(ข) ผู้ให้บริการให้คำรับรองว่าข้อความที่แจ้งเตือนดังกล่าวเป็นความจริง</p> <p>(๒) รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องใช้ในการแจ้งเตือนอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p>	<p>ข้อ ๒๘ <del>กรณีที่</del>ผู้ประกอบการที่จัดให้มีกลไกการแจ้งเตือนและการดำเนินการ (เช่น <a href="#">notice-and-action หรือ notice-and-takedown mechanisms</a>) ต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย <del>เช่น notice-and-action หรือ notice-and-takedown mechanisms</del> เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบการทราบเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะ<del>เจาะ</del>จงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าว<del>ให้ผู้ให้บริการทราบ</del> ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้ <del>ให้ผู้ให้บริการทราบ</del></p> <p>(๑) ข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการซึ่งประสงค์จะแจ้งเตือนต้องดำเนินการในการแจ้งเตือนซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(ก) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้แจ้ง</p> <p>(ข) ผู้ให้บริการให้คำรับรองว่าข้อความที่แจ้งเตือนดังกล่าวเป็นความจริง</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๗) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ยังอยู่ในการพิจารณาของกฎหมายว่าเป็นความผิดหรือไม่ (Grey Area) หากแพลตฟอร์มพิจารณาตัดสินการโต้แย้งนั้นโดยอ้างอิงเหตุผล และ/หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เสนอกำหนดให้ถือว่าแพลตฟอร์มไม่ต้องรับผิดชอบหรือหลุดพ้นจากความรับผิดใด ๆ</li> <li>- ควรเปิดให้เป็นดุลพินิจของแพลตฟอร์มในการกำหนดกระบวนการ เนื่องจากอาจส่งผลถึงการใช้สิทธิของผู้ให้บริการ เช่น การกำหนดให้ต้องมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้ง ซึ่งเป็นการลดโอกาสในการแจ้งเรื่องของผู้ให้บริการที่ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตน</li> </ul> <p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๘) :</b> เสนอให้ตัดข้อนี้ออก เนื่องจากมีความซ้ำซ้อนกับกฎหมายอื่นที่มีบทบัญญัติการระงับการเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (notice-and-takedown mechanisms) ซึ่งกำหนดรายละเอียดและกระบวนการที่ต้องดำเนินการแล้ว ได้แก่ พ.ร.บ. การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และพ.ร.บ. ลิขสิทธิ์</p>



ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบ ครอ.	ข้อสังเกต
<p>(ก) ข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้ง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการหรือช่องทางใด ๆ ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้</p> <p>(ข) คำอธิบายเหตุผลอย่างเพียงพอเพื่อให้เห็นว่าสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างนั้นผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไร</p> <p>(ค) สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมายและแหล่งที่ตั้งของสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น โดยต้องมีรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวได้ เช่น ยูอาร์แอล (URL) เว้นแต่เป็นการแจ้งไปยังผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) ให้ระบุเพียงแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อที่นำไปสู่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมาย และรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควร เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถระบุแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อ</p> <p>(๓) การแจ้งไปยังผู้ใช้บริการที่ถูกกล่าวอ้างว่าเผยแพร่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมายเพื่อให้โอกาสในการโต้แย้ง</p>	<p>(๒) รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องใช้ในการแจ้งเตือนอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(ก) ข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้ง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ <b>จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล</b> หรือวิธีการหรือช่องทางใด ๆ ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้</p> <p>(ข) คำอธิบายเหตุผลอย่างเพียงพอเพื่อให้เห็นว่าสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างนั้นผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไร</p> <p>(ค) สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมายและแหล่งที่ตั้งของสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น โดยต้องมีรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวได้ เช่น ยูอาร์แอล (URL) เว้นแต่เป็นการแจ้งไปยังผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) <u><a href="#">แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</a></u> ให้ระบุเพียงแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อที่นำไปสู่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมาย และรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถระบุแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อนั้น</p> <p>(๓) การแจ้งไปยังผู้ใช้บริการที่ถูกกล่าวอ้างว่าเผยแพร่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมายเพื่อให้โอกาสในการโต้แย้ง</p>	<p><b>ประเด็นความเห็นที่ ๔๙</b> : การกำหนดขั้นตอนจำนวนมาก อาจเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ใช้บริการ</p> <p><b>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔๗ ถึง ๔๙</b> : คงไว้ เนื่องจากเจตนารมณ์เป็นการกำหนดกระบวนการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะจงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับพ.ร.บ. การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และพ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ นอกจากนี้ ยังรองรับกรณีที่เป็นสินค้า บริการ หรือเนื้อหาอื่นที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งสองฉบับด้วย</p> <p>สำหรับกระบวนการที่มีการขอข้อมูลการติดต่อผู้แจ้งนั้น เพื่อให้เกิดสมดุลในการคุ้มครองสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เพื่อป้องกันการแจ้งเพื่อกันแกล้งบุคคลอื่น</p>