

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ ธพด. ๔/๒๕๖๖

เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดรายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งต้องประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบกับมติของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ ธพด. ๔/๒๕๖๖ เรื่อง รายละเอียดการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ผู้ใช้บริการทราบ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

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

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

“บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)” หมายความว่า บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ให้ผู้ให้บริการค้นหาเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) ไม่ว่าจะในภาษาหนึ่งภาษาใดด้วยการใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) คำสั่งเสียง วลี หรือข้อมูลอื่น และบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลดังกล่าวแสดงผลการค้นหารายการเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นได้ ไม่ว่าจะในรูปแบบใด

“การจัดอันดับ (ranking)” หมายความว่า การแสดงผลการเสนอสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น หรือการแสดงผลการค้นหาบนบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ที่สัมพันธ์กันด้วยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยการจัดเรียง หรือถ่ายทอด โดยผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) หรือบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการทางเทคโนโลยีรูปแบบใดก็ตาม

“การแนะนำ (recommending)” หมายความว่า การจัดลำดับ (ranking) สินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือเนื้อหาอื่น เพื่อแนะนำแก่ผู้ให้บริการโดยการแสดงผลที่สัมพันธ์กันกับผลการวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมดหรือบางส่วน ที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) หรือบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine) ตามมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

“การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review)” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ได้รับจากผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งเผยแพร่ต่อสาธารณะ

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๔ ประกาศนี้ใช้บังคับกับผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อ ๕ ให้ผู้ประกอบการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยแจ้งรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เฉพาะในเรื่องที่มีการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ อย่างชัดเจน และเหมาะสม ก่อนหรือขณะเข้าใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องระบุไว้ในเงื่อนไขการให้บริการ ทั้งนี้ หากไม่มีการดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้ในหมวดใด ให้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้นด้วย

หากผู้ประกอบการมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว อาจกำหนดรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไข การให้บริการในเรื่องอื่นเป็นการเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงรายละเอียดตามประกาศนี้

ข้อ ๖ ประกาศข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ต้องทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อย

(๒) ต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย และผู้ใช้บริการทั่วไปของบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลนั้น สามารถเข้าใจได้ง่าย

(๓) อาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบเพื่อช่วย ในการอธิบายหรือสื่อความหมายได้

(๔) ต้องพร้อมให้ผู้ใช้บริการสามารถอ่าน เห็น หรือทราบได้โดยง่าย ทั้งก่อนหรือขณะ เข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ต้องแสดงรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ ในการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

ข้อ ๗ ให้ผู้ประกอบการยื่นรายงานและหลักฐานการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไข การให้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ ตามมาตรา ๑๗ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจ บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายการข้อมูลตรงตามแบบที่กำหนด ในประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับแบบรายงานการประกาศข้อตกลงและเงื่อนไข การให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผ่านระบบแจ้งการประกอบธุรกิจ หรือยื่นแบบต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้งของสำนักงาน

การยื่นรายงานการดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้ยื่นพร้อมการแจ้งข้อมูลการประกอบธุรกิจบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลรายปีทุกปี

หมวด ๒

เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือการหยุดให้บริการ และการคิดค่าบริการ

ข้อ ๘ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของ ผู้ประกอบธุรกิจ หรือของผู้ใช้บริการที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ การปฏิบัติที่แตกต่างกันไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมมาตรการเฉพาะที่ผู้ประกอบการ ใช้หรือดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๒) การจัดอันดับ (ranking) หรือการตั้งค่าการทำงานอื่น (setting) โดยผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เสนอบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยผู้ใช้บริการรายอื่น

(๓) การคิดค่าบริการไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมที่เรียกเก็บจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๔) การเข้าถึงการใช้งานบริการ ฟังก์ชัน หรือการเชื่อมต่อทางเทคนิคบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขและการคิดค่าบริการในการใช้งานดังกล่าว

ข้อ ๙ กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดให้มีการนำเสนอโฆษณาบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ต้องแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ ในขณะที่โฆษณาปรากฏต่อผู้ใช้บริการ

(๑) รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลที่นำเสนอเป็นโฆษณา

(๒) ช่องทางหรือวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผู้กระทำการโฆษณาดังกล่าว

ข้อ ๑๐ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการคิดค่าบริการ ระยะเวลา ช่องทาง วิธีการและรูปแบบในการชำระค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่น ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการต้องชำระแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๑ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต้องแสดงรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้ ไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการ

(๑) ช่องทางการจำหน่ายอื่น (additional distribution channels) ที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำสินค้า บริการ หรือเนื้อหาไปเสนอแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางอื่นได้ หรือโปรแกรมพันธมิตรเพื่อส่งเสริมสนับสนุน การขายสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ (affiliate program) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจอาจทำการตลาดสินค้า บริการ หรือเนื้อหาของผู้ใช้บริการ

(๒) ผลของข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของและการควบคุม ที่มีต่อสิทธิในทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ใช้บริการ

(๓) ประเภทของสินค้า บริการ หรือเนื้อหาเสริม (ancillary goods and services) หรือที่ใช้ประกอบกันกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาหลัก (complementary goods and services) ที่มีการเสนอโดยผู้ประกอบการหรือบุคคลภายนอก ก่อนธุรกรรมซื้อขายจะเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงเงื่อนไข ที่ผู้ประกอบการจะสามารถเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้

(๔) เงื่อนไขที่จำกัดหรือกีดกันผู้ประกอบการในการเสนอขายสินค้า บริการ หรือเนื้อหา ประเภทเดียวกันภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่างกันผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ของผู้ประกอบการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ

(๕) เงื่อนไขในกรณีที่ผู้ประกอบการจะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วน แก่ผู้ใช้บริการรายใดเป็นการชั่วคราว หรือจะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔

(๖) เงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการได้ รวมถึงกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาดังกล่าว

(๗) รายละเอียดกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประสงค์จะหยุดการให้บริการ (suspend) ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการรายใดเป็นการชั่วคราว ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้บริการรายนั้นทราบ ก่อนหรือขณะหยุดการให้บริการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง พหุติการณ์ การแจ้งโดยบุคคลภายนอก หรือระยะเวลาในการใช้สิทธิโต้แย้ง

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่ผู้ประกอบการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประสงค์จะระงับการให้บริการ (terminate) แก่ผู้ใช้บริการรายใด ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ใช้บริการรายนั้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน พร้อมระบุเหตุผลประกอบ อาทิ เงื่อนไขในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง พหุติการณ์ การแจ้งโดยบุคคลภายนอก หรือระยะเวลาในการใช้สิทธิโต้แย้ง

ระยะเวลาและการแจ้งเหตุผลการตามวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับกับกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งตามกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถแจ้งผู้ใช้บริการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) เป็นการฝ่าฝืนเงื่อนไขในการให้บริการซ้ำเรื่องเดิมหรือที่เป็นเรื่องร้ายแรง และมีกำหนดไว้ในเงื่อนไขในการให้บริการอย่างชัดเจนแล้ว

หากผู้ประกอบการแจ้งการระงับการให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ให้การระงับการให้บริการมีผลเมื่อครบกำหนดสามสิบวัน นับแต่วันที่แจ้งการระงับการให้บริการ

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่การหยุดการให้บริการ (suspend) ตามข้อ ๑๒ หรือการระงับการให้บริการ (terminate) ตามข้อ ๑๓ ผู้ประกอบการจะต้องให้ออกาสผู้ใช้บริการในการชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลผ่านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ประกอบการยกเลิกการหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบการจะต้องคืนสถานะการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นที่ผู้ใช้บริการมีอยู่บนบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนที่จะถูกหยุดการให้บริการ (suspend) หรือระงับการให้บริการ (terminate) ในครั้งนั้น

ข้อ ๑๕ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลหยุดการให้บริการ เป็นการชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนอันเกิดจากการปรับปรุงการให้บริการ เกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ หรือสาเหตุอื่นในทำนองเดียวกัน ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแจ้งรายละเอียดต่อไปนี้ให้ผู้ให้บริการทราบ

(๑) กรณีเป็นการเตรียมการล่วงหน้า ให้แจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนการหยุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว เหตุผล และระยะเวลาหยุดให้บริการดังกล่าว

(๒) กรณีไม่ได้เป็นการเตรียมการล่วงหน้า ให้แจ้งผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วนับแต่เวลาที่หยุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว เหตุผล และระยะเวลาหยุดหรือคาดว่าจะหยุดให้บริการดังกล่าว

ข้อ ๑๖ ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ใช้บริการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของตน ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดผู้ใช้บริการทราบ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรวบรวม เช่น เป็นการประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น โดยบุคคลที่มีอยู่จริง และได้รับหรือใช้สินค้าหรือบริการนั้นจริง ระยะเวลาในการส่งการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งผลหรือสิทธิประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าว

(๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการกลั่นกรอง เช่น ให้ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น จากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาอื่น ไม่ใช่ถ้อยคำหรือข้อความที่เป็น การหมิ่นประมาท หรือผิดกฎหมายอื่น และการดำเนินการต่อการประเมินความพึงพอใจหรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเผยแพร่ เช่น การแสดงชื่อหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ที่ประเมินความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็น ตัวกรองการแสดงผลการประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (filtering) และทางเลือกในการปรับเปลี่ยนหรือตั้งค่าตัวกรองดังกล่าว

หมวด ๓

ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์

ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับหรือการแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการใช้ในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) หรือเนื้อหาอื่น และเหตุผลที่ปัจจัยหลักดังกล่าวมีความสำคัญในการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ทั้งนี้ การแสดงปัจจัยหลักดังกล่าวไม่รวมถึงการเปิดเผยอัลกอริทึม

ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง เช่น ราคา การใส่ข้อมูลในรูปแบบของคำสำคัญ (keyword) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้งาน (user demographic) คุณภาพของสินค้า คุณภาพของผู้ขาย การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) ของผู้ใช้บริการรายอื่น สติกสินค้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า

ในกรณีที่มีการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกที่ผู้ใช้บริการมีในการปรับเปลี่ยนหรือกำหนดปัจจัยหลักดังกล่าว

ข้อ ๑๘ หากค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระแก่ผู้ใช้บริการไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยหลักของอัลกอริทึมหรือของหลักเกณฑ์ที่อาจส่งผลต่อการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) รายการสินค้า บริการ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็น (review) หรือเนื้อหาอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ใช้บริการทราบ

ข้อ ๑๙ หากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปลี่ยนแปลงลำดับของการจัดอันดับ (ranking) หรือการแนะนำ (recommending) เว็บไซต์ใดเป็นการเฉพาะ หรือเพิกถอนเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเนื่องจากการแจ้งของบุคคลภายนอก ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดทางเลือกแก่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ (corporate website user) รายงานนั้น ในการตรวจสอบเนื้อหาการแจ้งของบุคคลภายนอกดังกล่าว

หมวด ๔

การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ใช้บริการ

ข้อ ๒๐ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการให้ไว้เพื่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงและใช้งานโดยทางเทคนิคหรือตามสัญญา ซึ่งรวมถึงการเก็บข้อมูลดังกล่าวหลังจากที่สัญญาการให้บริการสิ้นสุดลง อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ประกอบธุรกิจว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด นอกจากนี้ หากมีการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูล และทางเลือกในการไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกด้วย

(๒) การเข้าถึงและใช้งานข้อมูลดังกล่าวโดยผู้ให้บริการว่าเป็นข้อมูลประเภทใด และภายใต้เงื่อนไขใด ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นโดยผู้ประกอบการรายอื่น นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งทางเลือกกรณีที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลได้

หมวด ๕

ช่องทางการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท
รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๑ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการของพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๒ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๒๑ โดยอย่างน้อยครอบคลุมถึงขั้นตอนและมาตรการการดูแลผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหาย การติดตามและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบ และการระบุสาระสำคัญของสัญญาประกันภัยที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ทำไว้ในกรณีเกิดความเสียหาย (ถ้ามี) รวมถึงมาตรการอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อ ๒๓ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการใช้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ ๒๑ ก่อน

เพื่อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจอาจแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สำนักงานได้จัดให้มีขึ้น ตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพิ่มเติมจากวรรคหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ การแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ระบุข้อความต่อไปนี้ หรือข้อความอื่นในทำนองเดียวกันให้ปรากฏอย่างชัดเจน

“คำแนะนำของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ถ้าท่านมีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โปรดติดต่อ (บริษัท ที่อยู่ โทรศัพท์) ทั้งนี้ หากยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ท่านสามารถติดต่อศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA) สายด่วน 1212 (24 ชั่วโมง) อีเมล 1212@mdes.go.th เพื่อให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว”

ข้อ ๒๔ กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง (mediation) หรืออนุญาโตตุลาการ (arbitration) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าว ซึ่งอาจประกอบด้วย คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการ กรอบระยะเวลา การแจ้งผลของการไกล่เกลี่ยหรือคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ การดำเนินการใด ๆ ผ่านกระบวนการระงับข้อพิพาทต้องไม่กระทบสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการในการดำเนินการตามกฎหมาย

หมวด ๖

การจัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เหมาะสม
ต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

ข้อ ๒๕ กรณีที่บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดให้มีการจัดระดับให้เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดระดับ และผลที่เกิดจากการจัดระดับดังกล่าว

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

หมวด ๗

การดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย

ข้อ ๒๗ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดนโยบาย กระบวนการ มาตรการ และเครื่องมือที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการดำเนินการต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เข้าข่ายผิดกฎหมายให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมถึงการตัดสินใจโดยอัลกอริทึม (algorithmic decision-making) หรือการตรวจสอบโดยมนุษย์ (human review) ในการดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๒๘ ผู้ประกอบธุรกิจที่จัดให้มีกลไกการแจ้งเตือนและการดำเนินการ (เช่น notice-and-action หรือ notice-and-takedown mechanisms) ต่อสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงซึ่งตนเห็นว่าผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อกำหนดที่ผู้ใช้บริการซึ่งประสงค์จะแจ้งเตือนต้องดำเนินการในการแจ้งเตือนซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (ก) จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้แจ้ง
- (ข) ผู้ใช้บริการให้คำรับรองว่าข้อความที่แจ้งเตือนดังกล่าวเป็นความจริง

- (๒) รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องใช้ในการแจ้งเตือน อย่างน้อยดังต่อไปนี้
- (ก) ข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้ง เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือวิธีการหรือช่องทางใด ๆ ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้
- (ข) คำอธิบายเหตุผลอย่างเพียงพอเพื่อให้เห็นว่าสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้าง ผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- (ค) สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมายและแหล่งที่ตั้งของสินค้า บริการ หรือเนื้อหานั้น โดยต้องมีรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการ กับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาดังกล่าวได้ เช่น ยูอาร์แอล (URL) เว้นแต่เป็นการแจ้งไปยังผู้ประกอบการ ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engines) ตามมาตรา ๑๖ (๒) แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ระบุเพียงแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อที่นำไปสู่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่กล่าวอ้างว่าผิดกฎหมาย และรายละเอียดที่เพียงพอตามสมควรเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถระบุแหล่งอ้างอิงหรือจุดเชื่อมต่อ นั้น
- (๓) การแจ้งไปยังผู้ใช้บริการที่ถูกกล่าวอ้างว่าเผยแพร่สินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย เพื่อให้โอกาสในการโต้แย้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ชัยชนะ มิตรพันธ์

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์