

“การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (Electronic commerce) การค้าขายระหว่างประเทศอีกหนึ่งแนวทางของธุรกิจการค้า

อภิราม สิทธิสาร

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจออนไลน์

ลูกค้าทั่วโลกหันมาสนใจการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางคอมพิวเตอร์ เพราะเหตุว่า World Wide Web เป็นสื่อที่แสดงถึงการโยงโยธุรกิจทั่วโลก ธุรกิจการค้าขายทางออนไลน์นั้นมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคกว่าพันล้านรายในทุกประเทศทั่วโลก เช่น บริษัท Mom n-pop นั้น เป็นเว็บไซต์ที่สร้างความสนใจให้กับลูกค้าซึ่งไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่จริงแล้วเป็นกระบวนการที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับกาส่งสินค้าจากเมืองหนึ่งสู่ประเทศหนึ่งเท่านั้นแต่สามารถซื้อขายสินค้าข้ามทวีปได้

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกิจที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ขายหน้าใหม่ที่ไม่ม่ประสบการณ์การขนส่งสินค้าข้ามทะเลให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ภาษีศุลกากร และภาษีสินค้านำเข้าหรือส่งออก จึงเกิดคำถามขึ้นมากมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อซื้อสินค้าโดยขนส่งข้ามทะเลแล้ว จะมีวิธีการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างไรหากเกิดปัญหาขึ้น จะมีความปลอดภัยเพียงใดในการส่งข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาเท่าใดที่สินค้าจะถูกส่งมาถึงที่หมาย และค่าภาษีอากรรวมทั้งภาษีศุลกากรจะเพิ่มขึ้นอีกเท่าใด

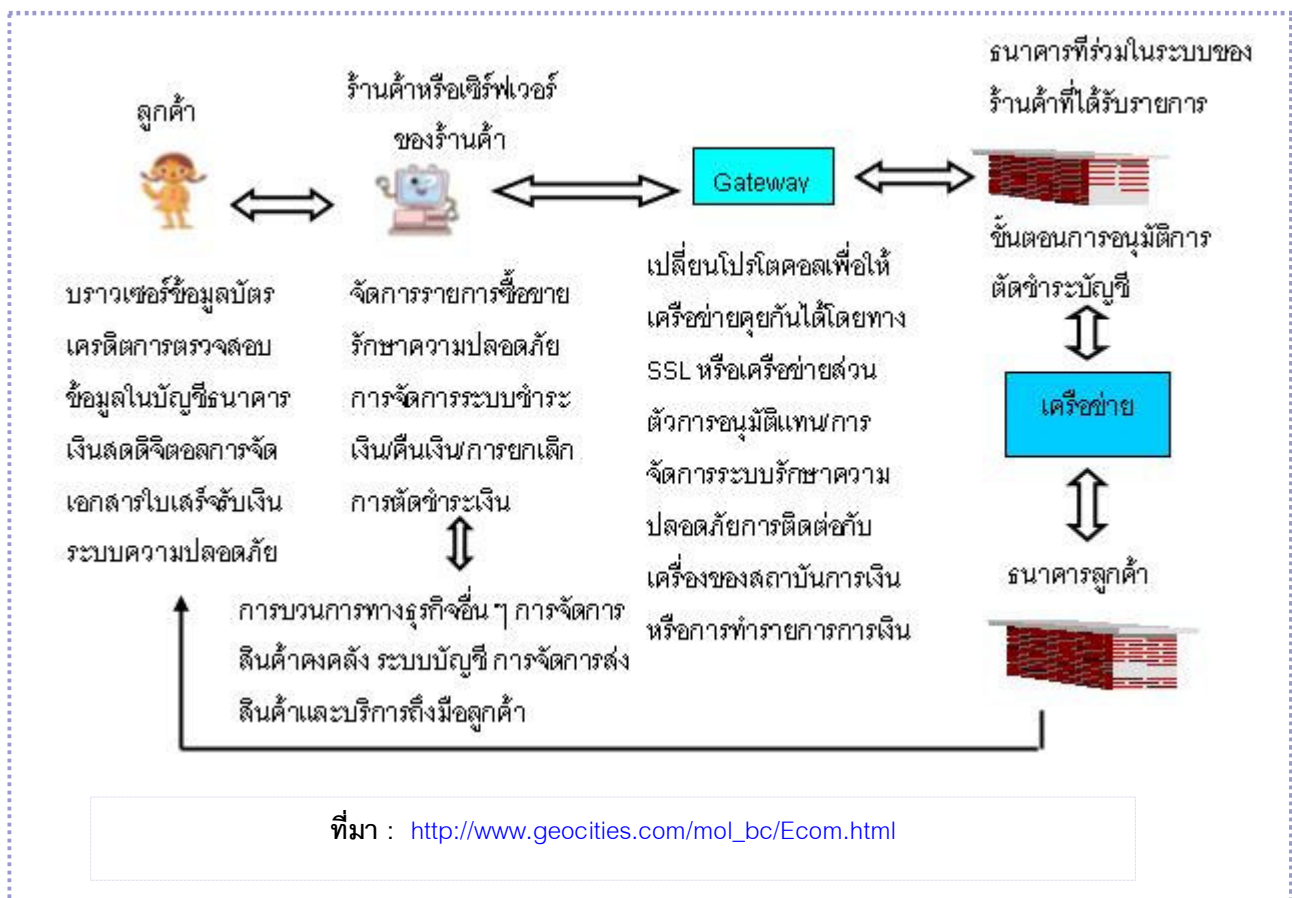
บริการตอบคำถามเป็นนโยบายใหม่สำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นอีก 28 ประเทศได้มีการทำงานร่วมกันภายใต้องค์กรที่ชื่อว่า The Organization for Economic Cooperation and Development เพื่อทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายใหม่นี้

แนวทางปฏิบัติตามนโยบาย

- วางแนวทางการจัดการผู้ประกอบการธุรกิจประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- เสนอแนะแนวทางให้กับรัฐบาลเพื่อเป็นการประเมินข้อกำหนดคุ้มครองผู้บริโภคจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- นอกจากนั้นส่งต่อไปยังผู้บริโภคเพื่อที่จะพิจารณาถึงสิ่งที่คาดหวังจากการซื้อสินค้าออนไลน์

เป้าหมายหลัก คือ การสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริโภคในตลาดอิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำงานที่ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าการซื้อสินค้าออนไลน์มีความปลอดภัย และก็จะไม่มีผลกระทบต่อบริษัทที่ธุรกิจเหล่านี้เมื่อหยุดการติดต่อ

ภาพตัวอย่างขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต



แนวทางการดำเนินงานของธุรกิจผ่านระบบเครือข่าย

• ธุรกิจที่มีความเป็นธรรม

ต้องมีการให้ข้อมูลการซื้อขายและบริการที่เป็นข้อเท็จจริง ถูกต้องและสมบูรณ์ให้กับผู้บริโภค เพื่อป้องกันการถูกหลอกลวงและชักจูงไปในทางที่ผิด หรือเรียกร้องความไม่เป็นธรรม ธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายนี้สามารถสนับสนุนข้ออ้างเหล่านี้ เช่น การอ้างเกี่ยวกับความสามารถของผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาานเพียงใดสินค้าจึงจะมาถึง ซึ่งสามารถจะทำได้ด้วยการโฆษณาและแนะนำด้านการตลาดตามความเหมาะสมของผู้สนับสนุน

• ความถูกต้องและความแม่นยำ

มีความถูกต้องและความแม่นยำที่ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและการบริการของบริษัท ที่เปิดเผยข้อมูลเพื่อต้องการให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงข้อตกลงในการซื้อขายสินค้า โดยบริษัทต้องแจ้งชื่อของบริษัท ที่ตั้งของบริษัท ประเทศ อีเมล (E-mail address) หรือหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งผู้บริโภคสามารถจะได้รับคำตอบเมื่อเกิดปัญหาขึ้น บริษัทจะเตรียมข้อมูลให้อย่างละเอียด ให้คำอธิบายที่สมบูรณ์ของสินค้าและการบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยในการแก้ไขปัญหาและลดจำนวนการถูกตำหนิจากผู้บริโภคหลังจากซื้อสินค้าไปแล้ว

- **การให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและเงื่อนไขค่าใช้จ่ายทางธุรกิจ**

ซึ่งทางบริษัทจะได้จัดเตรียมข้อมูลอย่างสมบูรณ์ เช่นรายละเอียดของราคาเป็นส่วนหนึ่งสำหรับการติดต่อ กำหนดการซึ่งจะนำไปสู่ข้อตกลงแบบชั่วคราวหรือถาวร และวิธีการจ่ายเงิน ถ้ามีการติดต่ออย่างถูกต้องและเหมาะสม ธุรกิจประเภทนี้จะมีความปลอดภัยต่อการซื้อขาย ไม่ว่าจะเป็นการยินยอมและการันตี หรือยกเลิกสินค้าหลังการขาย และหากว่าต้องการติดต่อธุรกิจที่ต้องใช้ภาษามากกว่าหนึ่งภาษาทางบริษัท ก็ให้ความสำคัญกับในแต่ละภาษาเช่นกัน

- **การทำให้ผู้บริโภคมั่นใจก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า**

ธุรกิจประเภทนี้มีการทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อป้องกันผู้บริโภคจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการติดต่อซื้อขาย ซึ่งบริษัทจะให้โอกาสการสั่งซื้อหรือยกเลิกก่อน นอกจากนี้บริษัทอนุญาตให้ผู้บริโภคทำการบันทึกการติดต่อได้อีกด้วย

- **วิธีการจ่ายเงินอย่างง่ายและปลอดภัยสำหรับการซื้อสินค้าออนไลน์**

บริษัทได้นำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้เพื่อความเหมาะสมสำหรับการติดต่อของผู้บริโภค โดยจะมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะไม่ถูกเปิดเผยหรือถูกลักขโมยจากผู้เจาะระบบ

- **การป้องกันผู้บริโภคในระหว่างการติดต่อทำการค้าผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์**

บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลการทำสัญญาซื้อขายบนเว็บไซต์ของบริษัท ซึ่งผู้บริโภคจะต้องทำการเปิดเผยข้อมูลเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้บริโภคมีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธในการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้อื่น หรือเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่น

- **ปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่ของผู้บริโภค**

บริษัทมีกฎหมายและวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยไม่คิดราคาหรือค่าบริการใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้จึงเป็นข้อดีที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

- **ความสมเหตุสมผลของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

ทำให้เข้าใจในตัวกฎหมายและวิธีการมาใช้ได้ง่ายขึ้น บริษัทได้นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นเหมือนการป้องกันพื้นฐานที่ครอบคลุมในเรื่องของการค้า สิ่งนี้มีส่วนช่วยกระตุ้นการทำงานกับผู้บริโภคที่แสดงถึงการปรับปรุงกฎหมายและวิธีการ นั้นจะเป็นรูปแบบของเครื่องมือที่ช่วยในการแก้ปัญหาจากการตัดสินใจและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

- **การช่วยเหลือทางด้านความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

บริษัทได้จัดให้มีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธุรกิจประเภทนี้จะทำงานร่วมกับรัฐบาลและกลุ่มผู้บริโภค เพื่อที่จะได้แน่ใจว่าผู้บริโภคนั้นเข้าใจและตอบสนองต่อข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการค้าทางออนไลน์

ลูกค้าสัมพันธ์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สากลในแบบธุรกิจของท่านคืออะไร

ท่านคิดว่ามันชัดเจนหรือไม่ในการเปิดเผยเว็บไซต์ของท่าน

เกี่ยวกับท่าน

- ประเภทธุรกิจของท่านคืออะไร
- ที่อยู่ธุรกิจของท่าน เช่น ประเทศ อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้บริโภครสามารถติดต่อได้สะดวก

เกี่ยวกับการขายสินค้า

- สินค้าที่ขายคืออะไร มีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าเพียงพอหรือไม่ที่ผู้บริโภครจะซื้อสินค้าของท่าน
- รายการราคาของสินค้าที่ท่านจะรวบรวมได้จากผู้บริโภคร และราคาที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย
 - ราคาสินค้าชนิดอื่นที่มีอยู่จริงและซื้อขายอยู่เป็นประจำ
 - ระเบียบหรือข้อกำหนดในการซื้อขาย
 - การรับรองหรือหลักประกันสำหรับการซื้อขาย
 - การสั่งซื้อสินค้าครั้งต่อไปจะมีขึ้นเมื่อใด
 - การเลือกซื้อและเลือกจ่ายอย่างสะดวกสบายและปลอดภัย

ท่านใช้การปฏิบัติอย่างไรในการแสดงความเป็นธรรมทางธุรกิจ โฆษณาและการตลาด

- ท่านได้จัดเตรียมข้อมูลที่มีความจริง ถูกต้องและละเอียดในเว็บไซต์ของท่านหรือไม่
- ท่านสามารถที่จะสนับสนุนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือการบริการได้หรือไม่
- ท่านได้ชี้ให้เห็นถึงการโฆษณาและการตลาดให้ผู้บริโภครได้ทราบแล้วหรือไม่
 - ท่านได้แจ้งให้ผู้บริโภครทราบถึงผู้ให้การสนับสนุนแล้วหรือไม่
 - ท่านคาดหวังว่าผู้บริโภครจะเลือกรับอีเมลเชิญหรือไม่
 - ท่านมีอะไรเป็นพิเศษที่จะโฆษณาสำหรับเด็กหรือไม่

ท่านมีวิธีการปฏิบัติที่เป็นธรรมอย่างไร

- การประกาศให้ผู้บริโภครทราบเกี่ยวกับข้อมูลการปฏิบัติ ว่าท่านจะนำมาเกี่ยวข้องได้อย่างไร
- วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น เหตุผลที่จะอนุญาตให้ผู้บริโภครเข้าสู่ข้อมูลของบริษัท
- มีวิธีการอย่างไรในการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสมต่อการติดต่อสั่งซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ของท่าน

ที่มา : <http://www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/alerts/ecombalrt.htm>