

รีวิวร้านค้าและสินค้าออนไลน์ในทางลบ เป็นหมิ่นประมาทหรือไม่

โดย เอกสยาม ชัยศรี ที่ปรึกษากฎหมาย

บริษัท เอกสยาม แอนด์ पार्टเนอร์ส จำกัด

เนื้อหานี้เป็นข้อมูลกฎหมายทั่วไป ไม่ใช่ความเห็นทางกฎหมายเฉพาะ กรณี การพิจารณาแต่ละ เรื่อง ต้องอาศัยข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานของเรื่องนั้น ฉบับออนไลน์ที่ปรับปรุงล่าสุดอยู่ที่ <https://eksiamdefamationlaw.com/articles/online-review-defamation.html>

สาระสำคัญโดยสรุป

- รีวิวในทางลบเป็นหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 เมื่อใส่ความเจ้าของร้านต่อบุคคลที่สามโดย ประการที่น่าจะ ทำให้เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือ ถูกเกลียดชัง และเป็น หมิ่นประมาทโดยการโฆษณาตามมาตรา 328 เมื่อโพสต์ต่อสาธารณะ
- มาตรา 329 (3) คู่ครองการแสดงความคิดเห็นหรือข้อความโดยสุจริตในลักษณะติชมด้วยความเป็นธรรมซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ร้านค้าและสินค้าที่เสนอขายต่อสาธารณะอยู่ในขอบเขตนี้
- ศาลฎีกาอ่านข้อความทั้งหมดประกอบกัน คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1724/2543 วินิจฉัยว่าบทความที่มีถ้อยคำเสียดสีบุคคลเกินจากเรื่องที่ติชม ถือไม่ได้ว่าเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรม
- ความ รับ ผิดทาง แพ่ง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 เกิด จาก การ กล่าว หรือ ไข ขวาทแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7055/2539 วินิจฉัยว่าข้อความเตือนความเสี่ยงของสินค้าที่ไม่ฝ่าฝืนความจริงไม่เป็นละเมิด



- พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 (1) ยกเว้นการกระทำที่เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญาไว้ในตัวบท รีวิวที่ใส่ความเจ้าของร้านจึงพิจารณาตามประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลัก
- ร้านค้าที่เห็นว่าถูกหมิ่นประมาทต้องร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันที่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดตามมาตรา 96 และคดีเป็นความผิดอันยอมความได้ตามมาตรา 333
- อังกฤษกำหนดให้นิติบุคคลที่ค้าหากำไรต้องพิสูจน์ความสูญเสียทางการเงินอย่างร้ายแรง เยอรมนีระบุคำติเตียนผลงานทางการค้าไว้ในตัวบท และสหรัฐอเมริกาห้ามสัญญาสำเร็จรูปที่ห้ามลูกค้ารีวิว

รีวิวร้านค้าหรือสินค้าในทางลบบนเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือสื่อสังคมออนไลน์ เป็นหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 และ 328 เมื่อใส่ความข้อเท็จจริงที่ทำให้เจ้าของร้านเสียชื่อเสียง แต่มาตรา 329 (3) คຸ້ມครองการติชมด้วยความเป็นธรรมโดยสุจริต ส่วนความรับผิดชอบทางแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 เกิดเฉพาะเมื่อข้อความฝ่าฝืนต่อความจริง

รีวิวเจ้าของคั้ประกอบหมิ่นประมาทตามมาตรา 326 และ 328 เมื่อใด

รีวิวในทางลบเป็นหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 เมื่อผู้รีวิวใส่ความเจ้าของร้านหรือผู้ผลิตต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้นั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง รีวิวที่โพสต์บนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันซึ่งคนทั่วไปอ่านได้เป็นการโฆษณาด้วยตัวอักษร จึงเข้ามาตรา 328 ซึ่งมีโทษหนักกว่า

องค์ประกอบสำคัญคือ “ใส่ความ” หมายถึงการยืนยันข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคลที่ระบุตัวได้ รีวิวที่ว่า “ร้านนี้ใช้วัตถุดิบหมดอายุ” หรือ “เจ้าของร้าน โกง เงินทอง” เป็นการยืนยันข้อเท็จจริงที่กระทบชื่อเสียงของเจ้าของร้าน ส่วนรีวิวที่ว่า “รสชาติไม่ถูกปาก ไม่กลับไปอีก” เป็นความรู้สึกของผู้รีวิวต่อสินค้า ไม่ได้ใส่ความผู้ใด¹

ผู้เสียหายในคดีรีวิวอาจเป็นบุคคลธรรมดาที่เป็นเจ้าของร้าน หรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการ ร้านที่ระบุชื่อบนแพลตฟอร์มรีวิวเป็นบุคคลที่ระบุตัวได้แล้ว หลักการระบุตัวผู้ถูกใส่ความโดยไม่ต้องเอ่ยชื่อ อธิบายไว้ในบทความ หมิ่นประมาทโดยไม่ระบุชื่อ และองค์ประกอบทั่วไปของความผิดอยู่ใน หมิ่นประมาทคืออะไร



การติชมด้วยความเป็นธรรมตามมาตรา 329 (3)

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 329 (3) บัญญัติว่าผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อความโดยสุจริตในลักษณะติชม ด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใด อันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ไม่มีความผิดฐานหมิ่นประมาท ร้ายคำ โจมตี และสินค้าที่เสนอขายต่อสาธารณะเป็นสิ่งที่ประชาชนย่อมติชมได้ เงื่อนไขที่ต้องมีคือความสุจริตและความเป็นธรรม

มาตรา 329 มีเงื่อนไขร่วมของทุกอนุมาตราคือการแสดงความคิดเห็นหรือข้อความ “โดยสุจริต” ผู้รีวิวที่ใช้บริการจริงและเล่าสิ่งที่ประสบ อยู่ในฐานะที่อ้างความสุจริตได้ ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการแต่เขียนรีวิวในทางลบเพื่อทำลายคู่แข่ง ขาดเงื่อนไขนี้ตั้งแต่ต้น²

ศาลฎีกาไม่อ่านรีวิวหรือบทความแยกเป็นประโยค คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1724/2543 วินิจฉัยบทความที่เปรียบเทียบโจทก์ว่า “น่าจะเรียกว่าผู้รับจ้างสอน” และ “นาระอาเต็มทนกับพฤติกรรมของคนประเภทนี้” ว่า แม้บางตอนเป็นการชี้แจงตอบโต้ แต่ “เมื่ออ่านประกอบกันแล้วถือไม่ได้ว่าเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรม” หลักที่ได้จากคดีนี้ใช้กับรีวิวได้ตรง รีวิวที่เริ่มจากสินค้าแล้วขยายไปเสียดสีตัวเจ้าของร้าน เสี่ยงหลุดจากมาตรา 329 (3)³

ข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นในรีวิว และมาตรา 330

รีวิวหนึ่งชิ้นมักมีทั้งข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ข้อเท็จจริงคือสิ่งที่พิสูจน์ได้ เช่น รอคิวทำสีนาฬิกา หรือได้รับสินค้าไม่ตรงรุ่น ความคิดเห็นคือการประเมิน เช่น ไม่คุ้มราคา ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 330 เปิดให้พิสูจน์ความจริงของข้อที่หาว่าหมิ่นประมาท ยกเว้นเรื่องส่วนตัวที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

มาตรา 330 วรรคหนึ่งบัญญัติว่าถ้าผู้ถูกหาพิสูจน์ได้ว่าข้อที่หาว่าเป็นหมิ่นประมาทเป็นความจริง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ วรรคสอง ห้าม พิสูจน์ ถ้า ข้อ ที่ หา เป็นการ ใส่ ความใน เรื่องส่วนตัว และการพิสูจน์ จะ ไม่ เป็น ประโยชน์ แก่ ประชาชน คุณภาพ ของ สินค้า และ บริการ ที่ ขาย ต่อ สาธารณะ เป็นเรื่อง ที่ ผู้บริโภค คนอื่น ได้ ประโยชน์ จากการรู้ จึงไม่ใช่เรื่องส่วนตัวตามวรรคสอง แต่ชีวิตครอบครัวของเจ้าของร้านเป็นเรื่องส่วนตัว⁴

ภาระในทางปฏิบัติอยู่ที่หลักฐาน ผู้รีวิวที่อ้างข้อเท็จจริงควรเก็บใบเสร็จ ภาพถ่ายสินค้า และข้อความโต้ตอบกับร้านไว้ตั้งแต่วันที่เกิดเหตุ รายละเอียดของการพิสูจน์ความจริงอยู่ในบทความ โพสต์เรื่องจริงผิดหมิ่นประมาทใหม่



ความรับผิดทางแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 ให้ผู้กล่าว หรือ ไขข่าว แพร่หลายซึ่งข้อความ อัน ผิดผิด ต่อความจริง เป็นที่เสียหายแก่ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือทางทำมาหาได้ของผู้อื่น ต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน แม้ไม่รู้ว่าข้อความไม่จริงแต่ควรจะได้ รื้อคำจึงฟ้องเรียกค่าเสียหายจากรื้อได้เมื่อรื้อนั้นผิดต่อความจริง

เงื่อนไขที่ต่างจาก คดีอาญา คือ “ข้อความอันผิดต่อความจริง” รื้อที่เป็นความจริงไม่เป็นละเมิดตามมาตรานี้ และคำว่า “ทางทำมาหาได้หรือทางเจริญ” ครอบคลุมความเสียหายทางธุรกิจ เช่น ยอดขายที่ลดลงหลังรื้อเผยแพร่ วรรคสองยกเว้นผู้ส่งข่าวสารที่ตนไม่รู้ว่าไม่จริง หากตนหรือผู้รับข่าวสารมีทางได้เสียโดยชอบในการนั้น เช่น การเตือนเพื่อนร่วมกลุ่มผู้บริโภคที่กำลังจะซื้อสินค้าเดียวกัน⁵

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7055/2539 เป็นตัวอย่างของการติชมสินค้า หนังสือพิมพ์ลงข้อความเตือนว่ายาที่มีคาเฟอีนเป็นอันตราย และเรียกยาของโจทก์ว่า “เป็นยาปลูกคึกคักน้องใหม่” ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าข้อความนั้น “เป็นการสื่อความหมายให้ประชาชนทราบที่มีความเสี่ยงต่อภัยอันตราย” และข้อความที่ว่ายาถูกเพ่งเล็งว่าเป็นยาฆ่าเหี้ยมเป็นการ “ยกขึ้นเปรียบเทียบและมีได้เป็นการกล่าวยืนยัน” จึง “ไม่เป็นข้อความอันผิดต่อความจริง จึงไม่เป็นการละเมิดต่อโจทก์”⁶

รื้อกับ พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ มาตรา 14

พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการ กระทำความผิด เกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 (1) ที่ แก้ไข ในปี 2560 ลงโทษการนำเข้าข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จโดยทุจริตหรือหลอกลวง โดยต้องเป็นการกระทำ “อันมิใช่การกระทำความผิดฐาน หมิ่นประมาท ตามประมวลกฎหมายอาญา” รื้อที่ใส่ความเจ้าของร้านจึงพิจารณาตามประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลัก

ถ้อยคำนี้แยกเรื่องชื่อเสียงของบุคคลออกจากมาตรา 14 (1) ส่วนมาตรา 14 วรรคสองใช้กับการกระทำตาม (1) ที่ “มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง” และเป็นความผิดอันยอมความได้ ตัวอย่างที่อาจเข้ามาตรา 14 (1) คือรื้อปลอมจำนวนมากที่สร้างขึ้นโดยทุจริตเพื่อหลอกลวงผู้บริโภค ซึ่งเป็นเรื่องความเสียหายแก่ประชาชน ไม่ใช่ชื่อเสียงของร้าน⁷

ความสัมพันธ์ระหว่างประมวลกฎหมายอาญากับ พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ในคดีหมิ่นประมาทออนไลน์ อธิบายไว้ละเอียดในบทความ หมิ่นประมาทกับ พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ มาตรา 14



ทางเลือกของร้านค้าที่ถูกรีวิวในทางลบ

ร้านค้าที่เห็นว่ารีวิวใส่ความเท็จ มีทางเลือกสามทาง คือ ตอบรีวิวด้วยข้อเท็จจริง แจ้งแพลตฟอร์มตามเงื่อนไขการใช้บริการ หรือดำเนินคดี คดีอาญาต้องร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันที่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 และเป็นความผิดอันยอมความได้

การตอบรีวิวด้วยข้อเท็จจริง เช่น วันที่สั่งซื้อ ขั้นตอนที่ร้านดำเนินการ และข้อเสนอแก้ไข มักได้ผลกับผู้อ่านรีวิวมากกว่าการฟ้อง ถ้าจะดำเนินคดี ร้านต้องเก็บหลักฐานรีวิวพร้อม URL และวันเวลาก่อนผู้รีวิวลบ และต้องระวังว่าการตอบโต้ด้วยถ้อยคำกล่าวหาผู้รีวิวอาจกลายเป็นการหมิ่นประมาทเสียเอง⁸

ขั้นตอนการร้องทุกข์และการนับอายุความสามเดือนอยู่ในบทความ แจ้งความหมิ่นประมาทออนไลน์ ส่วนผู้รีวิวที่ถูกแจ้งความ อ่านสิทธิและข้อต่อสู้ได้ใน ถูกแจ้งความหมิ่นประมาทออนไลน์

หลักการเขียนรีวิวให้อยู่ในขอบเขตของกฎหมาย

รีวิวที่อยู่ในขอบเขตของประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 329 (3) และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 มีลักษณะร่วมสามประการ คือ มาจากประสบการณ์จริงของผู้รีวิว แยกข้อเท็จจริงที่พิสูจน์ได้ออกจากความคิดเห็น และพูดถึงสินค้าหรือบริการ ไม่ขยายไปถึงตัวบุคคลหรือเรื่องส่วนตัวของเจ้าของร้าน

- เล่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นพร้อมวันเวลา เช่น สั่งอาหารเวลา 12.10 น. ได้รับเวลา 13.00 น.
- เขียนความเห็นเป็นความเห็น เช่น “ผมเห็นว่าไม่คุ้มราคา” แทนการยืนยันข้อเท็จจริงที่ตนไม่รู้แน่ เช่น “ร้านนี้ใช้ของเก่า”
- ไม่ใช่ ถ้อยคำเหยียด หรือด่าทอ บุคคล เพราะ ศาลอ่าน รีวิว ทั้ง ขึ้น ประกอบ กัน ตาม แนว คำพิพากษา ศาลฎีกาที่ 1724/2543
- เก็บใบเสร็จ ภาพถ่าย และข้อความโต้ตอบกับร้านไว้เป็นหลักฐาน



หลักกฎหมายเปรียบเทียบ อังกฤษ เยอรมนี และสหรัฐอเมริกา

กฎหมายต่างประเทศแยกวิธีที่เป็นความเห็นออกจากการกล่าวข้อเท็จจริงเท็จเช่นเดียวกับกฎหมายไทย อังกฤษใช้ Defamation Act 2013 มาตรา 1 (2) และมาตรา 3 เยอรมนีใช้ประมวลกฎหมายอาญา (StGB) มาตรา 193 และประมวลกฎหมายแพ่ง (BGB) มาตรา 824 และสหรัฐอเมริกาใช้ Consumer Review Fairness Act ซึ่งห้ามสัญญาปิดปากผู้บริโภค

อังกฤษวางเกณฑ์สูงสำหรับธุรกิจที่ฟ้อง Defamation Act 2013 มาตรา 1 (2) บัญญัติว่าความเสียหายต่อชื่อเสียงของนิติบุคคลที่ประกอบการค้าเพื่อกำไรไม่ถือเป็นความเสียหายร้ายแรง เว้นแต่ได้ก่อหรือน่าจะก่อความสูญเสียทางการเงินอย่างร้ายแรง และมาตรา 3 วางข้อต่อสู้ความเห็นโดยสุจริต (honest opinion) ไว้สามเงื่อนไข คือ เป็นความเห็น ระบุฐานของความเห็น และบุคคลที่สุจริตอาจมีความเห็นเช่นนั้นได้จากข้อเท็จจริงที่มีอยู่ขณะเผยแพร่⁹

เยอรมนีเขียนเรื่องนี้ไว้ในตัวบทโดยตรง StGB มาตรา 193 ระบุ “คำติเตียน ต่อ ผลงาน ทางวิทยาศาสตร์ ศิลปะ หรือทางการค้า” ว่าเป็นความผิดเฉพาะเท่าที่การดูหมิ่นปรากฏจากรูปแบบของถ้อยคำหรือพฤติการณ์ ส่วน BGB มาตรา 824 วางความรับผิดทางแพ่งจากการยืนยันหรือไขข่าวข้อเท็จจริงอันฝ่าฝืนต่อความจริงที่ก่อผลเสียแก่ทางทำมาหาได้ และยกเว้นผู้ส่งข่าวสารที่มีส่วนได้เสียโดยชอบ โครงสร้างของมาตรา 824 ทั้งสองวรรคใกล้เคียงกับมาตรา 423 ของไทย¹⁰

สหรัฐอเมริกาคุ้มครองผู้รีวิวจากสัญญา 15 U.S.C. มาตรา 45b (b) (1) ให้ข้อกำหนดในสัญญาสำเร็จรูปที่ห้ามหรือจำกัดการรีวิว กำหนดค่าปรับเพราะการรีวิว หรือบังคับโอนสิทธิในเนื้อหารีวิว เป็นโมฆะตั้งแต่เริ่มทำสัญญา แต่วรรค (2) ยังคงสิทธิฟ้องคดีแพ่งฐานหมิ่นประมาท และสิทธิของเจ้าของเว็บไซต์ในการลบรีวิวที่เท็จหรือชวนให้หลงผิดอย่างชัดแจ้ง¹¹



ระบบกฎหมาย ฐานความรับผิด

ข้อต่อสู้หรือการคุ้มครองผู้รีวิว

ไทย	ป.อ. มาตรา 326 328; ป.พ.พ. มาตรา 423	ตีชมด้วยความเป็นธรรมโดยสุจริต ป.อ. มาตรา 329 (3); พิสูจน์ความจริงตามมาตรา 330
อังกฤษ	Defamation Act 2013 มาตรา 1	ธุรกิจต้องพิสูจน์ความสูญเสียทางการเงินอย่างร้ายแรง; ความเห็นโดยสุจริตตามมาตรา 3
เยอรมนี	StGB มาตรา 186 187; BGB มาตรา 824	คำติเตียนผลงานทางการค้าตาม StGB มาตรา 193; ส่วนได้เสียโดยชอบตาม BGB มาตรา 824 (2)
สหรัฐอเมริกา	คดีหมิ่นประมาทตามกฎหมายของมลรัฐ	สัญญาสำเร็จรูปที่ห้ามรีวิวเป็นโมฆะตาม 15 U.S.C. มาตรา 45b

สำหรับ ผู้อ่านไทย ข้อสรุปจากการเปรียบเทียบ มีสองข้อ ข้อแรก ทุก ระบบ คุ้มครอง ความเห็น ที่มี ฐานข้อเท็จจริงและไม่คุ้มครองข้อเท็จจริงเท็จ รีวิวที่บอกเหตุผลของความเห็นจึงปลอดภัยกว่าในทุกระบบ ข้อที่สอง กฎหมายไทยยังไม่มีบทบัญญัติแบบ 15 U.S.C. มาตรา 45b ข้อสัญญาที่ห้ามลูกค้ารีวิวจึงต้องพิจารณาตามหลักทั่วไปของกฎหมายสัญญา

นิติเศรษฐศาสตร์และความรู้ข้ามศาสตร์

งานวิจัยทางการตลาดและเศรษฐศาสตร์ยืนยันว่ารีวิวมีผลต่อยอดขายจริง Chevalier และ Mayzlin (2006) พบว่ารีวิวหนึ่งดาวมีผลต่อยอดขายหนังสือมากกว่ารีวิวห้าดาว และ Mayzlin, Dover และ Chevalier (2014) พบหลักฐานว่าธุรกิจมีแรงจูงใจเขียนรีวิวปลอม ผลนี้อธิบายว่าเหตุใดกฎหมายจึงแยกความเห็นโดยสุจริตออกจากข้อเท็จจริงเท็จ

ในทางการตลาด Chevalier และ Mayzlin ศึกษายอดขายหนังสือบน Amazon.com และ BarnesandNoble.com และพบว่ารีวิวที่ดีขึ้นทำให้ยอดขายเพิ่ม และ “the impact of 1-star reviews is greater than the impact of 5-star reviews” ข้อค้นพบนี้แสดงความเสียหายทางทำมาหาได้ตามมาตรา 423 จากรีวิวในทางลบเป็นความเสียหายที่วัดได้จริง ไม่ใช่เพียงความรู้สึกของเจ้าของร้าน¹²



ในทางนิติเศรษฐศาสตร์ Mayzlin, Dover และ Chevalier เปรียบเทียบรีวิวโรงแรมบน Expedia ซึ่งให้เฉพาะลูกค้าที่จองจริงรีวิว กับ TripAdvisor ซึ่งให้ใครก็รีวิวได้ และพบว่าโรงแรมข้างเคียงของโรงแรมที่มีแรงจูงใจปลอมรีวิวสูง มีรีวิวในทางลบบน TripAdvisor มากกว่า ผลนี้ชี้ว่ารีวิวในทางลบบางส่วนมาจากคู่แข่ง ไม่ใช่ลูกค้า เงื่อนไข “โดยสุจริต” ในมาตรา 329 และเงื่อนไข “ข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง” ในมาตรา 423 จึงทำหน้าที่แยกรีวิวของผู้บริโภคซึ่งมีประโยชน์ต่อตลาด ออกจากรีวิวของคู่แข่งซึ่งบิดเบือนตลาด¹³

คำถามที่พบบ่อย

คำถามที่ผู้รีวิวและเจ้าของร้านถามบ่อยเกี่ยวกับรีวิวในทางลบ ได้แก่ ความเห็นเรื่องรสชาติ การกล่าวหาว่าร้านโกง การฟ้องตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ อายุความสามเดือนตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 และข้อสัญญาห้ามรีวิว คำตอบแต่ละข้ออ้างตัวบทที่เกี่ยวข้องโดยตรง

รีวิวร้านอาหารว่าไม่อร่อย ผิดหมิ่นประมาทไหม

โดยทั่วไปไม่ผิด คำว่าไม่อร่อยเป็น ความคิดเห็น ต่อสินค้า ไม่ได้ใส่ความ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเจ้าของร้าน และประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 329 (3) คຸ້ມครองการติชมด้วยความเป็นธรรมโดยสุจริตซึ่งสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ

รีวิวว่าร้านโกงหรือใช้วัตถุดิบหมดอายุ ผิดหรือไม่

เป็นการยืนยันข้อเท็จจริงที่กระทบชื่อเสียงของเจ้าของร้าน จึงอาจเข้าประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 และ 328 ผู้รีวิวต้องพิสูจน์ความจริงตามมาตรา 330 ได้ และถ้าข้อความฝ่าฝืนต่อความจริง ร้านเรียกค่าเสียหายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 ได้

ร้านค้าฟ้องผู้รีวิวตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ได้หรือไม่

มาตรา 14 (1) ของ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ใ้กับการกระทำ อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา รีวิวที่ใส่ความเจ้าของร้านจึงพิจารณาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 และ 328 เป็นหลัก



ร้านค้าต้องแจ้งความภายในกี่เดือน

ความผิดฐานหมิ่นประมาทเป็นความผิดอันยอมความได้ ร้านค้าต้องร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันที่รู้เรื่อง ความผิด และรู้ตัวผู้กระทำความผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 มิฉะนั้น คดีเป็นอันขาดอายุความ

ร้านค้าเขียนข้อสัญญาห้ามลูกค้ารีวิวดูหรือไม่

กฎหมายไทยยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะเรื่องนี้ ต้องพิจารณาตามหลักทั่วไปของกฎหมายสัญญา ส่วนสหรัฐอเมริกา 15 U.S.C. มาตรา 45b ให้ข้อกำหนดในสัญญาสำเร็จรูปที่ห้ามหรือจำกัดการรีวิวเป็นโมฆะตั้งแต่เริ่มทำสัญญา

เชิงอรรถ ตัวบทกฎหมายและคำพิพากษาที่อ้างอิง

1. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 “ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะ使人อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”; มาตรา 328 “ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำการโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท” (มาตรา 326 และ 328 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2535); มาตรา 333 วรรคหนึ่ง “ความผิดในหมวดนี้เป็นความผิดอันยอมความได้” วรรคสอง “ถ้าผู้เสียหายในความผิดฐานหมิ่นประมาทตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรสหรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย”
2. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 329 “ผู้ใดแสดงความคิดเห็น หรือ ข้อความใดโดยสุจริต (1) เพื่อความชอบธรรม ป้องกันตน หรือ ป้องกันส่วนได้เสียเกี่ยวกับตนตามคลองธรรม (2) ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติการตามหน้าที่ (3) ดิชมด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ หรือ (4) ในการแจ้งข่าวด้วยความเป็นธรรมเรื่องการดำเนินการอันเปิดเผยในศาลหรือในการประชุม ผู้นั้นไม่มีความผิดฐานหมิ่นประมาท”
3. คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1724/2543 (ป.อ. มาตรา 328, 329 (1), 329 (3)) ย่อคำพิพากษา: “จำเลยที่ 2 ได้เขียนบทความเกี่ยวกับโจทก์ลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ ก.เปรียบเทียบกับโจทก์กับบุคคลอีกคนหนึ่งว่ามีจิตวิญญาณของครูโดยแท้ ส่วนโจทก์น่าจะเรียกว่าผู้รับจ้างสอนมากกว่า เพราะมีพฤติกรรมตรงกันข้ามกับบุคคลดังกล่าวราวฟ้ากับดิน ... เป็นการเปรียบเทียบและมีความหมายให้ผู้อื่นที่ได้อ่าน ได้อ่านหรือได้ฟังเกิดความรู้สึกและเข้าใจต่อตัวโจทก์ว่ามีพฤติกรรมไปในทางไม่ดี ... แม้ข้อความบางตอนเป็นการชี้แจงตอบโต้ถึงเรื่องที่โจทก์กล่าวหาอันพอจะถือได้ว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือข้อความโดยสุจริตเพื่อความชอบธรรมป้องกันตน หรือส่วนได้เสียเกี่ยวกับตนตามคลองธรรม ... แม้บทความของจำเลยที่ 2 จะชี้แจงถึงระบบสหกรณ์อยู่ด้วย แต่เมื่ออ่านประกอบกันแล้วถือไม่ได้ว่าเป็นการติชมด้วยความเป็นธรรมซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำการกระทำของจำเลยที่ 2 เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทโจทก์” (ฐานข้อมูลคำพิพากษาศาลฎีกา deka.supremecourt.or.th ตรวจ 26 กันยายน 2569)
4. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 330 “ในกรณีหมิ่นประมาท ถ้าผู้ถูกหาว่ากระทำความผิด พิสูจน์ได้ว่าข้อที่หาว่าเป็นหมิ่นประมาทนั้นเป็นความจริง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ แต่ห้ามไม่ให้พิสูจน์ ถ้าข้อที่หาว่าเป็นหมิ่นประมาทนั้นเป็นการใส่ความในเรื่องส่วนตัว และการพิสูจน์จะไม่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน”



5. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 วรรคหนึ่ง “ผู้ใดกล่าวหรือโฆษณาแพร່หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง เป็นที่เสียหายแก่ชื่อเสียงหรือเกียรติคุณของบุคคลอื่นก็ดี หรือเป็นที่เสียหายแก่ทางทำมาหาได้หรือทางเจริญของเขาโดยประการอื่นก็ดี ท่านว่าผู้นั้นจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่เขาเพื่อความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดแต่การนั้น แม้ทั้งเมื่อตนมิได้รู้ข้อความนั้นไม่จริง แต่หากควรจะได้” วรรคสอง “ผู้ใดส่งข่าวสารอันตนมิได้รู้ว่าเป็นความไม่จริง หากว่าตนเองหรือผู้รับข่าวสารนั้นมีทางได้เสียโดยชอบ ในการ นั้น ด้วย แล้ว ท่านว่า เพียง ที่ ส่งข่าวสาร เช่นนั้น หากทำให้ผู้นั้น ต้อง รับผิดชอบ ใช้ ค่าสินไหมทดแทน ไม่” (ตรวจเทียบ legardy.com 26 กันยายน 2569 และถ้อยคำ “ข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง” ตรงกับที่คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3023/2533 บนฐานข้อมูลคำพิพากษาศาลฎีกาใช้ ส่วนคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7055/2539 ใช้ว่า “ข้อความอันฝ่าฝืนต่อความเป็นจริง”)
6. คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7055/2539 (ป.พ. มาตรา 423) ย่อคำพิพากษา: “คาเฟอีนเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายไม่ว่าจะผสมอยู่ใน ตาหรื ยาใด ก็ ไม่สมควร ที่จะ ปลอ่ย ให้ ประชาชน ซื้ อห รื รับ ประทาน เอง ตามใจชอบ ... เมื่อ อ่าน ข้อความ ทั้งหมด แล้ว คง มี ความหมายแต่เพียงว่ายาดังกล่าวเป็นยาอันตรายต่อร่างกายและอาจถึงแก่ชีวิตได้ หากใช้มีความหมายว่ารับประทานแล้วจะเกิดผลให้ต้องตายในทันทีไม่แต่เป็นการสื่อความหมายให้ประชาชนทราบว่ามีความเสี่ยงต่อภัยอันตรายที่อาจได้รับการบริโภคยาสองชนิดดังกล่าวที่มีส่วนผสมของคาเฟอีนอยู่ด้วยเท่านั้น ... การที่จำเลยที่ 3 ใช้ข้อความว่า “เป็นยาปลูกคึกคักน้องใหม่” กับยาของโจทก์ดังกล่าวย่อมเป็นที่เข้าใจได้ว่าหากบริโภคยาของโจทก์แล้วร่างกายแข็งแรงกระปรี้กระเปร่าคึกคักคนอง ยังไม่มีความหมายชัดเจนพอให้ผู้อ่านเข้าใจว่าเป็นยาปลูกกำหนดทางเพศ สำหรับข้อความที่ว่า “ยังถูกเพ่งเล็งว่ายาของโจทก์เป็นยาม้าเทียม” เมื่อจำเลยที่ 3 ได้กล่าวเป็นทำนองยกขึ้นเปรียบเทียบและมีได้เป็นการกล่าวยืนยันว่ายาของโจทก์เป็นยาม้าแต่อย่างใด ดังนี้ ข้อความที่จำเลยที่ 3 ลงพิมพ์ไปนั้นไม่เป็นข้อความอันฝ่าฝืนต่อความเป็นจริง จึงไม่เป็นการละเมิดต่อโจทก์” (deka.supremecourt.or.th ตรวจ 26 กันยายน 2569)
7. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 8) วรรคหนึ่ง “ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (1) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา (2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน (3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา (4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ (5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)” วรรคสอง “ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (1) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำความผิดต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้”
8. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 “ภายใต้บังคับมาตรา 95 ในกรณีความผิดอันยอมความได้ ถ้าผู้เสียหายมิได้ร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันที่อยู่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิด เป็นอันขาดอายุความ”
9. Defamation Act 2013 (สหราชอาณาจักร) section 1: “(1) A statement is not defamatory unless its publication has caused or is likely to cause serious harm to the reputation of the claimant. (2) For the purposes of this section, harm to the reputation of a body that trades for profit is not “serious harm” unless it has caused or is likely to cause the body serious financial loss.” section 3 (1) ถึง (5): “(1) It is a defence to an action for defamation for the defendant to show that the following conditions are met. (2) The first condition is that the statement complained of was a statement of opinion. (3) The second condition is that the statement complained of indicated, whether in general or specific terms, the basis of the opinion. (4) The third condition is that an honest person could have held the opinion on the basis of: (a) any fact which existed at the time the statement complained of was published; (b) anything asserted to be a fact in a privileged statement published before the statement complained of. (5) The defence is defeated if the claimant shows that the defendant did not hold the opinion.” (legislation.gov.uk ตรวจ 26 กันยายน 2569)



10. Strafgesetzbuch (StGB) § 193 Wahrnehmung berechtigter Interessen: „Tadelnde Urteile über wissenschaftliche, künstlerische oder gewerbliche Leistungen, desgleichen Äußerungen oder Tathandlungen nach § 192a, welche zur Ausführung oder Verteidigung von Rechten oder zur Wahrnehmung berechtigter Interessen vorgenommen werden, sowie Vorhaltungen und Rügen der Vorgesetzten gegen ihre Untergebenen, dienstliche Anzeigen oder Urteile von seiten eines Beamten und ähnliche Fälle sind nur insofern strafbar, als das Vorhandensein einer Beleidigung aus der Form der Äußerung oder aus den Umständen, unter welchen sie geschah, hervorgeht.“; Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 824 Kreditgefährdung: „(1) Wer der Wahrheit zuwider eine Tatsache behauptet oder verbreitet, die geeignet ist, den Kredit eines anderen zu gefährden oder sonstige Nachteile für dessen Erwerb oder Fortkommen herbeizuführen, hat dem anderen den daraus entstehenden Schaden auch dann zu ersetzen, wenn er die Unwahrheit zwar nicht kennt, aber kennen muss. (2) Durch eine Mitteilung, deren Unwahrheit dem Mitteilenden unbekannt ist, wird dieser nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn er oder der Empfänger der Mitteilung an ihr ein berechtigtes Interesse hat.“ (gesetze-im-internet.de ตรวจ 26 กันยายน 2569)
11. 15 U.S.C. § 45b (b) (1): “Except as provided in paragraphs (2) and (3), a provision of a form contract is void from the inception of such contract if such provision: (A) prohibits or restricts the ability of an individual who is a party to the form contract to engage in a covered communication; (B) imposes a penalty or fee against an individual who is a party to the form contract for engaging in a covered communication; or (C) transfers or requires an individual who is a party to the form contract to transfer to any person any intellectual property rights in review or feedback content, with the exception of a non-exclusive license to use the content, that the individual may have in any otherwise lawful covered communication about such person or the goods or services provided by such person.” (b) (2): “Nothing in paragraph (1) shall be construed to affect: ... (B) any civil cause of action for defamation, libel, or slander, or any similar cause of action; (C) any party’s right to remove or refuse to display publicly on an Internet website or webpage owned, operated, or otherwise controlled by such party any content of a covered communication that: ... (iii) is clearly false or misleading” (law.cornell.edu ตรวจ 26 กันยายน 2569)
12. Judith A. Chevalier and Dina Mayzlin, “The Effect of Word of Mouth on Sales: Online Book Reviews,” Journal of Marketing Research 43(3): 345 ถึง 354 (2006) DOI 10.1509/jmkr.43.3.345 บทคัดย่อ: “We examine the effect of consumer reviews on relative sales of books on Amazon.com and BarnesandNoble.com. We find that 1) reviews are overwhelmingly positive at both sites, but there are more reviews and longer reviews at Amazon.com, 2) an improvement in a book’s reviews leads to an increase in relative sales at that site, and 3) the impact of 1-star reviews is greater than the impact of 5-star reviews.” (อ่านบทคัดย่อจากฉบับ NBER Working Paper 10148 ที่ nber.org ตรวจ 26 กันยายน 2569)
13. Dina Mayzlin, Yaniv Dover and Judith Chevalier, “Promotional Reviews: An Empirical Investigation of Online Review Manipulation,” American Economic Review 104(8): 2421 ถึง 2455 (2014) DOI 10.1257/aer.104.8.2421 บทคัดย่อ: “We examine the differences in reviews for a given hotel between two sites: Expedia.com (only a customer can post a review) and TripAdvisor.com (anyone can post). ... We demonstrate that the hotel neighbors of hotels with a high incentive to fake have more negative reviews on TripAdvisor relative to Expedia; hotels with a high incentive to fake have more positive reviews on TripAdvisor relative to Expedia.” (aeaweb.org ตรวจ 26 กันยายน 2569)

ตัวบทประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 326 328 329 330 333 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 ตรวจสอบฐานข้อมูลกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและแหล่งเทียบเมื่อ 24 และ 25 กันยายน 2569
ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 ตรวจสอบเทียบ legardly.com กับถ้อยคำในคำพิพากษาศาลฎีกาเมื่อ 26 กันยายน 2569 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1724/2543 และ 7055/2539 ตรวจสอบฐานข้อมูลคำพิพากษาศาลฎีกา (deka.supremecourt.or.th) ตัวบทต่างประเทศ ตรวจสอบกับ legislation.gov.uk, gesetze-im-internet.de และ law.cornell.edu งานวิชาการอ่านจาก nber.org และ aeaweb.org ตรวจทั้งหมดเมื่อ 26 กันยายน 2569

