



ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อปฏิเสธการรับชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร

ระหว่าง { นาย ว. ผู้ร้อง
บริษัท ก. ผู้ถูกร้อง

ข้อร้องเรียน

ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าว่า ร้านสะดวกซื้อของผู้ถูกร้องปฏิเสธไม่ให้ผู้ร้องชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางอื่นนอกเหนือจากการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน ข. อันเป็นการไม่อำนวยความสะดวกต่อผู้บริโภคและกีดกันการชำระเงินด้วยแอปพลิเคชันอื่น

ข้อเท็จจริง

ข้อเท็จจริงที่ได้จากการแสวงหาพยานหลักฐานปรากฏว่า ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคล ประกอบกิจการบริการร้านค้าสะดวกซื้อ เพื่อจำหน่ายสินค้าอุปโภค - บริโภค ส่วนผู้ร้องประกอบอาชีพอิสระ โดยผู้ร้องได้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้ถูกร้องและถูกปฏิเสธการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร เนื่องจากสามารถใช้เพียงแอปพลิเคชัน ข. ในการชำระเงินค่าสินค้าได้เท่านั้น ซึ่งผู้ร้องเชื่อว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกีดกันช่องทางชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางอื่น โดยผู้ร้องไม่มีหลักฐานอื่นใดประกอบการร้องเรียน นอกจากนี้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นพบว่า ผู้ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อของผู้ถูกร้องสามารถชำระเงินค่าสินค้าได้ด้วยวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบ E - wallet คือ แอปพลิเคชัน ข. เงินสด และบัตรเครดิต แต่ไม่สามารถชำระเงินค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อแบรนด์อื่นรับชำระเงินค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารด้วยระบบ Thai QR Payment ระบบ Prompt Pay บัตรเครดิต และ E-wallet ต่าง ๆ ประกอบกับจากการสอบถามข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และระบบ Prompt Pay สรุปได้ว่า ระบบ Prompt Pay เป็นระบบรับ - โอนเงิน ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องจดจำเลขบัญชีของผู้รับโอนทราบเพียงแค่ว่าเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือเท่านั้น ดังนั้น ระบบการชำระเงินดังกล่าวจึงเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการโอนเงินของธนาคารสะดวกมากขึ้น แต่ผู้ให้บริการที่แท้จริงยังคงเป็นธนาคารที่ผู้โอนเงิน

เลือกใช้...

เลือกใช้บริการและธนาคารผู้ให้บริการจะได้รับประโยชน์ในรูปแบบของค่าธรรมเนียมและข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการส่วนอื่น เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น ทั้งนี้ ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารและระบบ E - wallet มีความสามารถใช้ทดแทนกันได้ในการชำระเงิน เนื่องจากมีลักษณะการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเป็นหลักเช่นเดียวกัน ดังนั้น วิธีการและความสะดวกสบายในการใช้งานนั้นอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ประเด็นวินิจฉัย

กรณีมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยว่า พฤติกรรมของผู้ถูกร้องตามข้อร้องเรียนเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คำวินิจฉัย

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องในฐานะผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากการถูกปฏิเสธการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารในการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อของผู้ถูกร้อง แต่ยังคงรับการชำระเงินด้วยเงินสดและบัตรเครดิต ซึ่งเป็นวิธีการหรือวิธีปฏิบัติตามปกติทางการค้า กรณีร้องเรียนดังกล่าวยังไม่มีความเสียหายหรือเหตุอันควรเชื่อได้ว่าผู้ถูกร้องเรียนมีพฤติกรรมอันเข้าลักษณะเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับผู้ร้องมิใช่ผู้ประกอบการธุรกิจตามความหมายในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน

มติคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีมติเป็นเอกฉันท์เห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลและไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กชค. ตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงยุติเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕