

**ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีผู้ประกอบการให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มรับและส่งอาหาร
ระงับบัญชีอย่างไม่เป็นธรรม**

นางสาว ก.
บริษัท ข. จำกัด

ผู้ร้อง
ผู้ถูกร้อง

พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗

ผู้ถูกร้องประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับบริการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าที่เกี่ยวข้องจากซูเปอร์มาร์เก็ตผ่านแอปพลิเคชัน ข. โดยผู้ร้องประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการจัดส่งอาหาร (Rider) อยู่บนแพลตฟอร์มของผู้ถูกร้อง

ผู้ร้องลงทะเบียนเปิดรับงานไรเดอร์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์หนึ่งและใช้หมายเลขโทรศัพท์อีกหมายเลขหนึ่งสั่งอาหารจากร้านบริเวณใกล้เคียงในเวลาเดียวกัน เป็นเหตุให้ระบบได้ส่งงานให้ไรเดอร์ที่อยู่ใกล้เคียง ซึ่งข้อเท็จจริงในกรณีนี้ คือ ผู้ร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องชี้แจงว่า ผู้ถูกร้องแจกจ่ายงานให้ผู้ร้องเป็นผู้จัดส่งอาหารในคำสั่งซื้อที่ผู้ร้องกดสั่งเอง โดยที่ผู้ร้องไม่ทราบมาก่อนว่าคำสั่งซื้อดังกล่าวเป็นคำสั่งซื้อที่ผู้ร้องเป็นผู้สั่ง ผู้ร้องจึงรับงานและนำอาหารไปส่งตามปกติ แต่กลับถูกผู้ถูกร้องปิดระบบถาวร เมื่อผู้ร้องตรวจสอบข้อปฏิบัติและบทลงโทษที่ผู้ถูกร้องประกาศให้ไรเดอร์รับทราบและปฏิบัติ ระบุเพียงว่า “กระทำการหรือร่วมมือกับบุคคลอื่นกระทำการเพื่อผลประโยชน์หรือผลตอบแทนอื่นใด โดยไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือเงื่อนไขของบริษัทฯ ไม่ว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จหรือไม่ก็ตาม หากไรเดอร์มีพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกปิดระบบถาวร” ซึ่งประกาศดังกล่าวของผู้ถูกร้องไม่ชัดเจนเพียงพอที่ทำให้ผู้ร้องเข้าใจได้ว่าพฤติกรรมแบบใดที่เข้าข่ายทุจริตตามที่ผู้ถูกร้องกล่าวอ้าง ผู้ร้องจึงไม่ทราบว่าการกระทำความผิดดังกล่าวเข้าข่ายทุจริตอย่างไร ประกอบกับผู้ถูกร้องได้เปิดช่องทางให้ผู้ร้องยื่นเรื่องอุทธรณ์เพื่อพิจารณาเปิดระบบให้ผู้ร้องซึ่งผู้ถูกร้องได้เปิดระบบให้ผู้ร้องสามารถรับงานได้แล้ว และได้แก้ไขเพิ่มเติมข้อปฏิบัติและบทลงโทษ โดยเพิ่มข้อความว่า “เช่น การรับคำสั่งซื้อของตัวเอง รวมถึงร่วมมือกับเพื่อน ครอบครัว ร้านค้า หรือคนรู้จัก เพื่อสร้างคำสั่งซื้อให้กับตนเอง ด้วยวิธีอื่นใดก็ตามที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัทฯ เป็นต้น เข้าข่ายพฤติกรรมทุจริต ต้องถูกปิดระบบถาวร” การปิดระบบของผู้ร้องดังกล่าวจึงเกิดจากการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนประกอบกับผู้ถูกร้องได้แก้ไขเพิ่มเติมข้อปฏิบัติและบทลงโทษให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ไรเดอร์สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ อีกทั้ง ได้เปิดโอกาสให้ผู้ร้องชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาอุทธรณ์การระงับบัญชี โดยผู้ถูกร้องได้เปิดระบบให้ผู้ร้องสามารถรับงานได้ตามปกติแล้ว จึงยุติเรื่อง

๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗