

ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เก็บค่าบริการเสริมจากผู้ขายสินค้าอย่างไม่เป็นธรรม

นางสาว ก.
บริษัท ข. จำกัด

ผู้ร้อง
ผู้ถูกร้อง

พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๐ (๒) และ ๕๗ (๒)

ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจที่มีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑

ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ข้อ ๑๐ (๑)

ผู้ร้องประกอบธุรกิจจำหน่ายหนังสือผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ “ค” ของผู้ถูกร้อง ได้ร้องเรียนว่า ผู้ถูกร้องได้หักยอดเงินจำนวน ๓๒๑ บาท ออกจากบัญชีผู้ใช้ของผู้ร้องโดยระบุรายละเอียดว่าเป็นค่าใช้จ่าย - ยอดเงินเติมของเครื่องมือโปรโมท ซึ่งเงินจำนวนดังกล่าวเป็นยอดเงินเติม (Pre-paid Credits) ของเครื่องมือโปรโมท โดยผู้ร้องมิได้ยินยอมหรือสมัครใช้บริการเครื่องมือโปรโมทด้วยตนเอง

ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องประกอบธุรกิจจำหน่ายหนังสือผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ “ค” ของผู้ถูกร้อง ตั้งแต่ปี ๒๕๖๔ โดยผู้ร้องมีการกดยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนดทั่วไปในการใช้แอปพลิเคชันแต่ผู้ร้องไม่ได้อ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวตั้งแต่การสมัครใช้บริการแพลตฟอร์ม “ค” รวมถึงการอัปเดตข้อกำหนดและเงื่อนไขในฉบับถัดมา ต่อมาผู้ถูกร้องได้หักยอดเงินจำนวน ๓๒๑ บาท ออกจากบัญชีผู้ใช้ของผู้ร้องโดยระบุรายละเอียดว่าเป็นค่าใช้จ่าย - ยอดเงินเติมของเครื่องมือโปรโมท ซึ่งเงินจำนวนดังกล่าวเป็นยอดเงินเติม (Pre-paid Credits) ของเครื่องมือโปรโมท แบ่งเป็นค่าบริการจำนวน ๓๐๐ บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน ๒๑ บาทโดยผู้ร้องมิได้ยินยอมหรือสมัครใช้บริการเครื่องมือโปรโมทด้วยตนเอง แต่ปรากฏหลักฐานว่า ผู้ร้องได้ใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้ในการเข้าสู่ระบบและบริหารจัดการร้านค้าที่ผู้ร้องยืนยันว่าใช้ด้วยตนเองเพียงผู้เดียวนั้นได้มีการกดตกลงยอมรับเงื่อนไขในการให้บริการของผู้ถูกร้องก่อนการสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มและผู้ร้องได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปสำหรับศูนย์รวมเครื่องมือโปรโมท แม้ผู้ร้องจะอ้างและให้การยืนยันว่ามีได้เป็นผู้สมัครใช้บริการเครื่องมือโปรโมทและถูกผู้ถูกร้องบังคับให้ใช้บริการและหักเงินค่าบริการดังกล่าวโดยปราศจากความยินยอมก็ตาม แต่จากการพิจารณาขั้นตอนและวิธีการสมัครใช้บริการเครื่องมือโปรโมทในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถูกร้องได้มีการกำหนดเงื่อนไขและขั้นตอนการสมัครใช้บริการเครื่องมือโปรโมทอย่างเป็นระบบโดยผู้ขายมีอิสระในการสมัครใช้บริการด้วยตนเอง กล่าวคือ หากผู้ขายประสงค์จะสมัครใช้งานเครื่องมือโปรโมทต้องเข้าสู่หน้า “Seller Center” และเลือก “เครื่องมือโปรโมท” ซึ่งหากผู้ขายใช้งานเครื่องมือโปรโมทครั้งแรกจะมีหน้าจอแสดงให้ผู้ขายยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของเครื่องมือโปรโมท และเมื่อกดยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขแล้วผู้ขายจึงจะสามารถเข้าถึงเครื่องมือโปรโมทได้ ประกอบกับผู้ถูกร้องได้มีช่องทางเปิดโอกาสให้ร้านค้าที่สมัครใช้เครื่องมือโปรโมทและมีการหักเงินแล้วสามารถยื่นคำร้องขอเงินคืนได้ด้วย ๓ เหตุผล ได้แก่ (๑) ร้านค้าเติมเงินผิดช่องทาง (๒) ร้านค้ามีการยกเลิกขายกับผู้ถูกร้อง และ (๓) ร้านค้ามีการโอนเงินเพื่อเติมเงินสำเร็จแต่ไม่มียอดเครดิตเข้าในระบบ แต่ผู้ร้องไม่ได้ยื่นคำร้องขอคืนเงินด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ถูกร้องจึงไม่สามารถคืนเงินให้ได้

อย่างไรก็ตาม จำนวนเงิน ๓๐๐ บาท (๒๑ บาทถูกหักชำระภาษีร้อยละ ๗) ยังคงอยู่ในระบบจนกว่าผู้ร้องจะนำไปใช้โฆษณาโปรโมทรายการสินค้าของร้าน ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปสำหรับศูนย์รวมเครื่องมือโปรโมทที่ผู้ถูกร้องได้แจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า และผู้ร้องได้ตกลงยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ประกอบกับผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รายอื่นในตลาดเดียวกันกับผู้ถูกร้องก็มีการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการคืนเงินว่าไม่สามารถคืนเงินได้หรือคืนเงินในกรณีที่ยกเลิกการขายกับแพลตฟอร์มหรือปิดบัญชีผู้ขายเท่านั้น

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีมติเป็นเอกฉันท์เห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีการกำหนดเงื่อนไขเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้คู่ค้าทราบและยอมรับเป็นการล่วงหน้าตั้งแต่สมัครใช้บริการจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจึงฟังไม่ได้ว่า ผู้ถูกร้องซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดมีพฤติกรรมใช้อำนาจอย่างไม่เป็นธรรมกำหนดวิธีการหรือเงื่อนไขในระบบแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อบังคับให้ผู้ร้องเข้าใช้บริการเครื่องมือโปรโมทและหักเงินจากผู้ร้องโดยปราศจากความยินยอมตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างแต่อย่างใด กรณีจึงไม่ปรากฏข้อมูลหรือหลักฐานว่า ผู้ถูกร้องซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดกระทำการในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเข้าข่ายเป็นความผิดตามมาตรา ๕๐ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ และไม่เข้าข่ายการใช้อำนาจตลาดอย่างไม่เป็นธรรมในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นซื้อบริการอื่นโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบข้อ ๑๐ (๑) ของประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าเรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น จึงยุติเรื่อง

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘