

ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการ
ดิจิทัลแพลตฟอร์มรับส่งอาหารและพัสดุ

นาย ก.	ผู้ร้อง
บริษัท ข. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๑
บริษัท ค. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๒
บริษัท ง. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๓
บริษัท จ. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๔
บริษัท ฉ. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๕
บริษัท ช. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๖
บริษัท ญ. จำกัด	ผู้ถูกร้องที่ ๗

พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๐ (๑) และมาตรา ๕๗ (๑) (๒) (๓)

ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑

ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น

ผู้ร้องเป็นตัวแทนผู้ประกอบธุรกิจผู้ให้บริการรับส่งอาหารหรือพัสดุผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (ไรเดอร์) ของผู้ถูกร้องทั้ง ๗ ราย ผู้ถูกร้องทั้ง ๗ ราย ประกอบธุรกิจให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มรับส่งอาหารหรือพัสดุ โดยผู้ถูกร้องที่ ๑ ผู้ถูกร้องที่ ๒ และผู้ถูกร้องที่ ๔ เป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดในตลาดแพลตฟอร์มขนส่งอาหารออนไลน์ ผู้ถูกร้องที่ ๗ อาจเข้าข่ายเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดสำหรับผู้ถูกร้องที่ ๓ ผู้ถูกร้องที่ ๕ และผู้ถูกร้องที่ ๖ มิใช่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดในตลาดดังกล่าว

กรณีกำหนดการรอบต่ำมาก โดยไม่แจ้งหลักเกณฑ์การกำหนดดังกล่าว อีกทั้งมีการปรับลดลงเรื่อย ๆ ทำให้ได้รับความเสียหาย ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ ปรับปรุงวิธีการคำนวณการรอบโดยเพิ่มระยะเวลาการรออาหารเป็นส่วนหนึ่งของการคำนวณการรอบ ซึ่งการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณการรอบโดยเพิ่มปัจจัยการรออาหารของไรเดอร์เป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณเป็นการสะท้อนระยะเวลาที่ไรเดอร์ใช้ในการรับและส่งอาหารจริง ทำให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างไรเดอร์มากขึ้น ซึ่งได้มีการแจ้งการเปลี่ยนการคำนวณการรอบดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องที่ ๑ และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๒ ปรับเปลี่ยนการรอบเริ่มต้นให้สอดคล้องกับสภาพตลาดในแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงอัตราค่าครองชีพ ปริมาณคำสั่งซื้อของผู้บริโภค และสภาพการแข่งขันของพื้นที่ทำให้แต่ละพื้นที่มีการรอบที่แตกต่างกัน โดยหยุดการรับสมัครไรเดอร์ในพื้นที่ที่มีการปรับลดค่าตอบแทนไรเดอร์ทั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงต่างจังหวัดเพื่อรักษาจำนวนงานและรายได้เฉลี่ยให้เพียงพอกับไรเดอร์ในพื้นที่นั้น ๆ และได้มีการประกาศการเปลี่ยนแปลงอัตราค่ารอบเริ่มต้นให้ไรเดอร์ทราบเป็นการล่วงหน้าสำหรับผู้ถูกร้องที่ ๔ ไรเดอร์มีอิสระในการเลือกรับงานได้ตามความต้องการของไรเดอร์เอง หากไรเดอร์เห็นว่าคำสั่งที่จะได้รับในงานนั้น ๆ ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการวิ่งงานก็สามารถปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่รับงานได้ สำหรับ

ผู้ถูกร้องที่ ๗ ประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าที่ต้องการส่งสินค้าและไรเดอร์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และไรเดอร์มีอิสระในการเลือกรับงานได้ตามความต้องการของไรเดอร์เอง ในการรับงานแต่ละครั้ง ผู้ถูกร้องที่ ๗ จะเรียกเก็บค่าบริการใช้แพลตฟอร์มจากไรเดอร์ ซึ่งไรเดอร์จะทราบราคาก่อนที่จะรับคำสั่งซื้อ และให้บริการขนส่ง หากไรเดอร์เห็นว่าค่าส่งที่จะได้รับในงานนั้น ๆ ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการวิ่งงานก็สามารถปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่รับงานได้ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๓ ประสบปัญหาขาดทุนจากช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - ๑๙) ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์ดังกล่าวได้คลี่คลายแล้ว จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการประกอบธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจและแข่งขันกับผู้เล่นรายอื่นในตลาดได้ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๕ จำเป็นต้องปรับตัวตามสภาวะการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มรับและส่งอาหารที่มีการแข่งขันสูงและมีคู่แข่งในตลาดจำนวนมากหลายราย จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันกับกลยุทธ์ทางการตลาดของคู่แข่งรายอื่นที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๖ เป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าที่ต้องการส่งสินค้าและไรเดอร์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และไรเดอร์มีอิสระในการเลือกรับงานได้ตามความต้องการของไรเดอร์เอง หากไรเดอร์เห็นว่าค่าส่งที่จะได้รับในงานนั้น ๆ ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการวิ่งงานก็สามารถปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่รับงานได้ อีกทั้งไม่ปรากฏหลักฐานว่าผู้ถูกร้องที่ ๖ มีการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งที่ไรเดอร์จะได้รับ

กรณีระบบ Global Positioning System (GPS) แสดงระยะทางไม่ตรงกับความเป็นจริง ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ระบบของผู้ถูกร้องที่ ๑ ผู้ถูกร้องที่ ๒ ผู้ถูกร้องที่ ๔ และผู้ถูกร้องที่ ๕ แสดงระยะทางไม่ตรงกับความเป็นจริงเกิดจากข้อจำกัดของระบบ ซึ่งได้พยายามแก้ไขพัฒนาให้มีความแม่นยำมากขึ้น โดยให้ไรเดอร์แจ้งข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาระบบและเปิดโอกาสให้ไรเดอร์สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๓ ระบบวัดระยะทางแบบแมนแฮตตัน ความแตกต่างระหว่างระยะทางที่วัดโดยใช้ระบบแมนแฮตตัน และระยะทางที่วัดโดยอาศัย GPS ของระบบวัดระยะทางอื่น ๆ จึงอาจเกิดขึ้นได้ บางกรณีที่ระยะทางตามที่เดินทางจริงตาม GPS ของระบบวัดระยะทางอื่น ๆ อาจวัดน้อยกว่าที่วัดได้โดยใช้ระบบแมนแฮตตัน สำหรับระบบของผู้ถูกร้องที่ ๖ จะคำนวณค่าขนส่งเป็นอัตราตามระยะทาง โดยคำนวณระยะทางจากการเรียกใช้ระบบแผนที่ของ Here Map เพื่อหาเส้นทางในรูปแบบรถยนต์ที่สามารถวิ่งได้ในระยะทางที่สั้นที่สุดหลีกเลี่ยงทางด่วนและเรือ สำหรับระบบของผู้ถูกร้องที่ ๗ อ้างอิงมาจาก Google Map ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นอยู่กับอินเทอร์เน็ตของไรเดอร์ สภาพการจราจร ณ ขณะนั้น อย่างไรก็ตาม ไม่ปรากฏหลักฐานว่าระบบ GPS ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างแสดงระยะทางไม่ตรงกับความเป็นจริงอย่างไร และผู้ร้องได้รับความเสียหายอย่างไร ประเด็นร้องเรียนดังกล่าวยังไม่อาจรับฟังได้ว่าผู้ถูกร้องทั้ง ๗ ราย มีพฤติกรรมตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

ประเด็นปิดระบบอย่างไม่เป็นธรรม เห็นว่า ไรเดอร์ต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการก่อนที่พิจารณาตกลงและดำเนินการสมัครเป็นไรเดอร์ ซึ่งเป็นปกติทางการค้าที่ผู้ประกอบการต้องกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและไรเดอร์เอง โดยไม่ปรากฏหลักฐานว่า ไรเดอร์รายใดถูกปิดระบบอย่างไม่เป็นธรรม ประเด็นร้องเรียนดังกล่าวจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่าผู้ถูกร้องทั้ง ๗ ราย มีพฤติกรรมตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

ประเด็นบังคับให้ซื้อเสื้อและกล่อง เห็นว่า การสวมเสื้อปรากฏตราสัญลักษณ์จะช่วยป้องกันการสวมรอยการรับอาหารจากร้านอาหารหรือการสวมรอยการติดต่อกับผู้บริโภค อีกทั้งกล่องบรรจุสิ่งของช่วยรักษาอุณหภูมิของอาหาร การมีข้อกำหนดให้ไรเดอร์ต้องซื้อเสื้อและกล่องบรรจุสิ่งของจึงสามารถรับฟังได้ อีกทั้งไม่ปรากฏหลักฐานว่า ไรเดอร์รายใดถูกปิดระบบจากการไม่ใส่เสื้อปรากฏตราสัญลักษณ์

ประเด็นบังคับให้ไรเดอร์ต้องรับงานสองร้านพร้อมกันและต้องส่งให้ลูกค้าสองคนพร้อมกัน แต่ไรเดอร์ได้รับคำรอบน้อยลง เห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากความไม่สมดุลของคำสั่งซื้อจากผู้บริโภคและจำนวนไรเดอร์ ซึ่งงานลักษณะดังกล่าวเป็นการเพิ่มรายได้และเพิ่มโอกาสในการรับงานใหม่เพิ่มเติมของไรเดอร์ที่สามารถรับงานสองงานพร้อมกันโดยไม่ต้องเปิดระบบรอคำสั่งซื้อถัดไป ทั้งนี้ ไรเดอร์จะทราบอัตราค่าจัดส่งสุทธิก่อนการพิจารณา接单 หากไรเดอร์เห็นว่าคำสั่งที่จะได้รับในงานนั้น ๆ ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการวิ่งงานก็สามารถปฏิเสธงานดังกล่าวได้ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๒ จ่ายงานในลักษณะงานพ่วงเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการขับรถของไรเดอร์มากที่สุดและทำให้ไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนไรเดอร์ในช่วงเวลาที่มีปริมาณคำสั่งซื้อมากกว่าปกติ เนื่องจากบางช่วงเวลาที่มีคำสั่งซื้อน้อยอาจทำให้ไรเดอร์มีรายได้เฉลี่ยลดลง จึงเป็นเรื่องปกติทางการค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปรับเปลี่ยน พัฒนารูปแบบการประกอบธุรกิจให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ โดยไรเดอร์สามารถเลือกที่จะไม่รับงานในลักษณะดังกล่าวได้ สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๔ งานลักษณะดังกล่าวเป็นการเพิ่มรายได้และเพิ่มโอกาสในการรับงานใหม่เพิ่มเติมของไรเดอร์ โดยมีทั้งรูปแบบการรับคำสั่งซื้อจากร้านอาหารสองร้านซึ่งอยู่คนละที่ ไรเดอร์จะได้รับค่าตอบแทนโดยคิดเป็นสองคำสั่งซื้อแยกจากกันตามปกติทางการค้า สำหรับรูปแบบรับคำสั่งซื้อจากร้านอาหารเดียวกันจะคำนวณค่าตอบแทนจากระยะทางที่วิ่งไปที่ร้านค่าครั้งเดียว และคำนวณค่าตอบแทนจากระยะทางที่ต้องไปส่งอาหารให้ลูกค้าแยกเป็นสองคำสั่งซื้อซึ่งสามารถรับฟังได้ สำหรับไรเดอร์ของผู้ถูกร้องที่ ๕ สามารถเลือกปิดตัวเลือกรับงานที่เป็นลักษณะงานซ้อนได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของไรเดอร์เอง หากไรเดอร์เห็นว่าคำสั่งที่จะได้รับในงานนั้น ๆ ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการวิ่งงานก็สามารถเลือกปิดรับงานลักษณะดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่ปรากฏหลักฐานผู้ร้องได้รับความเสียหายอย่างไร

ประเด็นการหักค่าใช้จ่ายบริการแพลตฟอร์ม (รวม VAT ร้อยละ ๗) เห็นว่า ค่าบริการดังกล่าวเกิดจากค่าธรรมเนียมที่แพลตฟอร์มธนาคารหรือผู้ให้บริการชำระเงินจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการรับโอนเงิน โดยผู้ถูกร้องที่ ๓ ประสพภาวะขาดทุนจึงไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายนี้ได้ โดยมีการประกาศให้ไรเดอร์ทราบล่วงหน้าถึงค่าบริการดังกล่าวแล้ว

ประเด็นเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเติมเงินและถอนเงินอย่างไม่เป็นธรรม เห็นว่าค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการของธนาคาร มิได้เป็นรายได้ของผู้ถูกร้องที่ ๗ ซึ่งได้ประกาศให้ไรเดอร์ทราบล่วงหน้าถึงค่าธรรมเนียมดังกล่าวก่อนที่จะสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มแล้ว

ประเด็นระบบแสดงงานให้ไรเดอร์เห็นไม่เท่ากัน ไรเดอร์ที่วิ่งระดับสูงจะเห็นงานก่อน และสามารถเลือกงานได้ก่อน เห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ แบ่งระดับไรเดอร์ในรูปแบบ Loyalty Program เมื่อไรเดอร์ให้บริการจัดส่งสินค้าได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนดในแต่ละเดือนจะได้รับผลประโยชน์เพิ่มเติม และมีโอกาสเห็นงานที่ลูกค้าสั่งแบบล่วงหน้าก่อนตามระดับของผู้ให้บริการที่ตนได้รับ ซึ่งเป็นเรื่องปกติทางการค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถกำหนดเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ไรเดอร์พัฒนาการให้บริการได้ โดยมีได้เป็นการเลือกปฏิบัติ ไรเดอร์ทุกรายสามารถปรับระดับไปตามเงื่อนไขที่กำหนดได้

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการเบิกประกันอุบัติเหตุ เห็นว่า ประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยให้แก่ประชาชน ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ และผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันภัยเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประเด็นดังกล่าวจึงไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

กรณีร้องเรียนยังไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องทั้ง ๗ ราย มีพฤติกรรมกำหนดหรือรักษาระดับราคาซื้อหรือขายสินค้าหรือค่าบริการอย่างไม่เป็นธรรมอันเข้าลักษณะความผิดตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ หรือมีพฤติกรรมกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นในลักษณะกีดกันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม หรือใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม หรือกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรมอันเข้าลักษณะความผิดตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น จึงยุติเรื่อง

๓ ธันวาคม ๒๕๖๗