

ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีแฟรนไชส์ซอร์ซขนส่ง “ข.” กระทำการปิดกั้นการ
โดยไม่คืนเงินค่าแฟรนไชส์เต็มจำนวนทำให้แฟรนไชส์ซีได้รับความเสียหาย

นาย ก.
บริษัท ข. จำกัด

ผู้ร้อง
ผู้ถูกร้อง

พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗ (๑)

ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ ข้อ ๘ (๓) และข้อ ๙ (๓)

ผู้ถูกร้องประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้บริการขนย้าย ขนส่งสินค้า รวมทั้งจัดพัสดุ และเป็นแฟรนไชส์ซอร์ซขนส่ง ในนาม “ข.” ผู้ร้องประกอบธุรกิจขนส่งโดยลงนามบันทึกข้อตกลงการใช้บริการและเป็นแฟรนไชส์ซีของผู้ถูกร้องตั้งแต่วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ และผู้ร้องเริ่มให้บริการเมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้รับข้อความผ่านแอปพลิเคชันไลน์ชื่อ “แฟรนไชส์ ข.” สรุปได้ว่า “ผู้ถูกร้องปิดระบบปรับปรุงตั้งแต่วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๗.๐๐ น. เป็นต้นไป หากทราบเวลาเปิดชัดเจนจะรีบแจ้งให้ทราบอีกครั้ง...” จากนั้นเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้สอบถามความคืบหน้าผ่านผู้ประสานงาน (แอดมิน) ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ถูกร้อง ได้รับแจ้งว่า “แอดมินไม่สามารถติดต่อผู้บริหารได้และจะเร่งติดตาม หากมีความคืบหน้าจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง...” จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้รับข้อความสรุปว่า “เนื่องจากผู้ถูกร้องขาดทุนไม่สามารถดำเนินกิจการต่อได้ จึงปิดกิจการ โดยเบื้องต้นผู้ถูกร้องจะคืนเงินค่างวดที่อยู่ในระบบให้แก่ทุกสาขา แต่เนื่องจากแอดมินไม่สามารถติดต่อผู้บริหารได้จึงคืนเงินให้กับทุกสาขาตามที่มียอดเงินคงเหลืออยู่ในบัญชีบริษัทเท่านั้น...” เป็นเหตุให้ผู้ร้องไม่สามารถให้บริการรับพัสดุได้จึงยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าแฟรนไชส์จากผู้ถูกร้องในที่สุด

เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า การที่ผู้ถูกร้องปิดระบบการให้บริการขนส่งพัสดุนั้น เนื่องจากผู้ถูกร้องมีหนี้ค่างวดค่าขนส่งให้แก่บริษัทคู่ค้าซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบขนส่งพัสดุในฐานะศูนย์รวมบริษัทขนส่ง จึงทำให้บริษัทคู่ค้าดังกล่าวระงับการเข้าใช้งานระบบให้บริการขนส่งของผู้ถูกร้อง เป็นเหตุให้ผู้ร้องไม่สามารถเข้าสู่ระบบ กรอกข้อมูลส่งสินค้า หรือเข้าเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องได้ ดังนั้น การยุติการให้บริการดังกล่าวเป็นการกระทำที่สามารถรับฟังได้ด้วยเหตุผลอันชอบธรรมในทางธุรกิจ อีกทั้ง ผู้ร้องและผู้ถูกร้องมีบันทึกข้อตกลงและเงื่อนไขการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Term Of Use) เกี่ยวกับการสงวนสิทธิ์การคืนค่าบริการสำหรับระยะเวลาที่ระงับบริการและถือว่าผู้ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบในการระงับบริการดังกล่าวไม่ว่าประการใด รวมถึงข้อบกพร่องที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ข้อตกลงดังกล่าวจึงเป็นเงื่อนไขที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้คู่ค้าทราบเป็นการล่วงหน้าแล้ว ไม่มีข้อเท็จจริงให้ต้องพิจารณาว่าการที่ผู้ร้องขอให้ผู้ถูกร้องคืนเงินค่าแฟรนไชส์ เข้าลักษณะความผิดตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่ กรณีจึงไม่มีมูลตามมาตรา ๕๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ ข้อ ๘ (๓) และข้อ ๙ (๓) จึงยุติเรื่อง