

ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งหักเงินโดยไม่เป็นธรรม

นาย ก.	ผู้ร้องที่ ๑
นาย ข.	ผู้ร้องที่ ๒
นาย ค.	ผู้ร้องที่ ๓
บริษัท ง. จำกัด	ผู้ถูกร้อง

พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๐ หรือมาตรา ๕๗

ผู้ร้องที่ ๑ ผู้ร้องที่ ๒ และผู้ร้องที่ ๓ ทำสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับพัสดุกับผู้ถูกร้องเพื่อเป็นพาร์ทเนอร์ในการเปิดร้านเป็นจุดรับพัสดุจากลูกค้าทั่วไป แล้วส่งมอบพัสดุดังกล่าวให้ผู้ถูกร้องหรือผู้ให้บริการขนส่งรายอื่นใดที่ผู้ถูกร้องกำหนด โดยพาร์ทเนอร์จะต้องชั่งน้ำหนักพัสดุ วัดขนาดพัสดุ คำนวณค่าบริการขนส่ง และเรียกเก็บค่าบริการขนส่งจากผู้ส่งพัสดุ เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ถูกร้อง เมื่อผู้ร้องกรอกข้อมูลขนาดและน้ำหนักของพัสดุเข้าระบบ ผู้ถูกร้องได้แก้ไขข้อมูลขนาดและน้ำหนักให้ใหญ่กว่าความเป็นจริง พร้อมหักเงินค่าปรับและส่วนต่างของค่าขนส่งอัตโนมัติ หลังจากนั้น ผู้ถูกร้องได้แก้ไขข้อมูลขนาดและน้ำหนักกลับเป็นข้อมูลเดิมที่ผู้ร้องได้กรอกเข้าระบบในครั้งแรก โดยไม่มีการคืนเงินค่าปรับและส่วนต่างของค่าขนส่งที่หักไปก่อน

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องที่ ๑ แล้ว พบว่าผู้ร้องที่ ๑ ได้ยื่นอุทธรณ์ทั้งหมด ๕ ครั้ง ซึ่งผู้ถูกร้องได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นรายกรณี โดยได้อนุมัติผลการอุทธรณ์ของผู้ร้องครบทั้ง ๕ ครั้งแล้ว และได้คืนเงินค่าปรับที่ได้มีการเรียกเก็บไว้ให้แก่ผู้ร้องที่ ๑ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ระบบการคำนวณค่าปรับที่ใช้งานอยู่ในช่วงเวลาดังกล่าว ได้ตั้งค่าการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของน้ำหนักและขนาดพัสดุในลักษณะอัตโนมัติ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความแตกต่างจากข้อมูลที่ผู้ร้องกรอกไว้ในบางกรณี ผู้ถูกร้องได้ตระหนักถึงข้อเสนอนี้และข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการในประเด็นนี้ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงการตั้งค่าระบบ พร้อมทั้งออกประกาศแนวปฏิบัติฉบับใหม่เพื่อให้การตรวจสอบน้ำหนักและขนาดพัสดุแม่นยำและเป็นธรรมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการตรวจสอบน้ำหนักและขนาดพัสดุนั้นเป็นส่วนสำคัญในการบริหารต้นทุนและการให้บริการของผู้ถูกร้องและ บริษัท พ. จำกัด เนื่องจากการคำนวณค่าบริการขนส่งพัสดุนั้นจะอ้างอิงจากน้ำหนักและขนาดของพัสดุเป็นหลัก ซึ่งมีผลต่อความเหมาะสมของราคาค่าบริการที่จัดเก็บกับผู้ใช้บริการ และเพื่อให้สามารถรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการขนส่งในภาพรวมได้อย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีของผู้ร้องที่ ๑ ผู้ร้องที่ ๑ ได้มีการยื่นอุทธรณ์ในกรณีการถูกเรียกเก็บค่าปรับ อันเนื่องมาจากน้ำหนักพัสดุที่ผู้ร้องที่ ๑ ชั่งไว้มีความแตกต่างจากน้ำหนักที่ระบบตรวจสอบอัตโนมัติของผู้ถูกร้องตรวจวัดได้ โดยผู้ร้องที่ ๑ ได้ยื่นอุทธรณ์จำนวน ๕ ครั้ง ซึ่งผู้ถูกร้องได้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นรายกรณีและได้อนุมัติผลการอุทธรณ์ของผู้ร้องครบทั้ง ๕ ครั้งแล้ว ทั้งนี้ ระบบการคำนวณค่าปรับที่ใช้งานอยู่ในช่วงเวลาที่ผู้ร้องที่ ๑ ร้องเรียนได้ตั้งค่าการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของน้ำหนักและขนาดพัสดุในลักษณะอัตโนมัติ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความแตกต่างจากข้อมูลที่ผู้ร้องที่ ๑ บันทึกข้อมูลไว้ในบางกรณี ผู้ถูกร้องจึงดำเนินการปรับปรุงการตั้งค่าระบบ พร้อมทั้งออกประกาศแนวปฏิบัติฉบับใหม่เพื่อให้การตรวจสอบน้ำหนักและขนาดพัสดุแม่นยำและเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งได้ให้โอกาสผู้ร้องที่ ๑ ชี้แจงโต้แย้งข้อเท็จจริงของผู้ถูกร้อง แต่ผู้ร้องที่ ๑ ไม่ได้ดำเนินการใด ๆ คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจึงเห็นว่า ผู้ร้องที่ ๑ ถูกเรียกเก็บค่าปรับ เนื่องจากระบบการชั่งน้ำหนักอัตโนมัติของผู้ถูกร้องมีความคลาดเคลื่อน

ซึ่งผู้ถูกร้อง...

ซึ่งผู้ถูกร้องได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการตั้งค่าระบบและดำเนินการคืนเงินที่ผู้ร้องที่ ๑ ถูกปรับแล้ว ดังนั้น ฎีกาของผู้ร้องที่ ๑ จึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่าผู้ถูกร้องมีพฤติกรรมต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ สำหรับฎีกาของผู้ร้องที่ ๒ และผู้ร้องที่ ๓ ผู้ร้องทั้งสอง ไม่นำส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม และประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน จึงไม่ปรากฏ ข้อเท็จจริงว่าผู้ถูกร้องมีพฤติกรรมตามที่ผู้ร้องที่ ๒ และผู้ร้องที่ ๓ กล่าวอ้าง จึงยุติเรื่อง

๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๘

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า