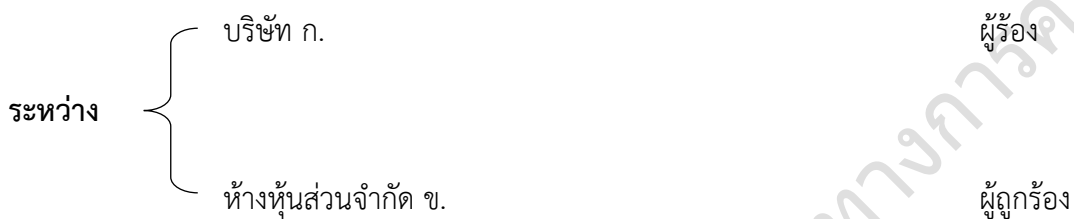




ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

กรณีผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์ร้านสะดวกช้กปฏิบัติทางการค้าอย่างไม่เป็นธรรม



ข้อร้องเรียน

เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้อง ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าว่า ผู้ถูกร้องมีพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องเพิ่มเติมเงื่อนไขในสัญญาภายหลังการลงนาม
๒. ผู้ถูกร้องบอกเลิกสัญญากับผู้ร้องอย่างไม่เป็นธรรม
๓. ผู้ถูกร้องไม่ส่งมอบกุญแจตู้แช่เพื่อให้ครบตั้งแต่ตอนส่งมอบเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า ทำให้ผู้ร้องไม่มีกุญแจใช้แก้ไขปัญหาได้
๔. ผู้ถูกร้องไม่ดูแลรักษาเครื่องซักผ้า (maintenance) ตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา
๕. ผู้ถูกร้องประกาศเพิ่มเติมเงื่อนไขภายหลังการลงนามในสัญญาอันเป็นการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกันระหว่างแฟรนไชส์ซี
๖. ผู้ถูกร้องขอซื้อคืนเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (Gateway) และเหรียญโทเคนตามหนังสือบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค.
๗. ผู้ถูกร้องกำหนดให้ผู้ร้องต้องชื้อน้ำยาซักผ้า และน้ำยาปรับผ้านุ่มในราคาที่สูงจากผู้ถูกร้องเท่านั้น
๘. สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. เป็นสัญญาที่นำมาจากอินเทอร์เน็ต ไม่ได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจน
๙. ผู้ถูกร้องไม่รักษาความลับทางธุรกิจและมีพฤติกรรมก่อกวนผู้ร้องโดยการร้องเรียนเทศบาลตำบล ง. เกี่ยวกับการใช้อาคารผิดประเภทของผู้ร้อง

ขอเท็จจริง...

ข้อเท็จจริง

ข้อเท็จจริงจากการสืบสวนและแสวงหาพยานหลักฐานรับฟังได้ว่า

ผู้ร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ร้านซักผ้าและอบผ้าหยอดเหรียญ

“จ.” สาขา ค.

ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าหยอดเหรียญ รวมทั้งเป็นเจ้าของสิทธิและเครื่องหมายการค้า “จ.”

เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ผู้ร้องและผู้ถูกร้องตกลงทำสัญญารับเหมาก่อสร้างร้านซักผ้าและสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) “จ.” สาขา ค. เพื่อประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ร้านซักผ้าและอบผ้าหยอดเหรียญ ต่อมาในวันที่ ๙ - ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๓ ผู้ถูกร้องได้ส่งมอบร้านพร้อมเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องจ่ายน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) รวมถึงระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (Gateway) ตรา “จ.” พร้อมกุญแจสำหรับไขเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องจ่ายน้ำยาอัตโนมัติ โดยกุญแจจะถูกปิดผนึก (Seal) ไว้ในถุงพร้อมคู่มือการใช้งาน ซึ่งผู้ร้องได้ส่งมอบกุญแจดังกล่าวแก่ผู้ถูกร้องในวันมอบร้านนั้น

หลังจากผู้ร้องเปิดดำเนินการร้านแฟรนไชส์ ปรากฏว่า รายได้รวมประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ไม่เป็นไปตามแผนธุรกิจที่ตกลงไว้ ต่อมาในวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ติดต่อผู้ถูกร้องเพื่อขอขยาสสิทธิ การดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ (เซ้งร้าน) โดยประสงค์ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการเซ้งร้านผ่านแอปพลิเคชันไลน์

เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องได้ส่งประกาศแจ้ง เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์การขายร้านต่อ และการขยาสสิทธิการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ (เซ้งร้าน) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ตามความประสงค์ของผู้ร้อง โดยส่งให้แฟรนไชส์ซีที่ประสงค์จะเซ้งร้านหรือยกเลิกสาขาเท่านั้น โดยผู้ร้องยังคงดำเนินธุรกิจร้านซักผ้าและอบผ้าเรื่อยมาจนครบกำหนดการยกเว้นค่าตอบแทนการใช้สิทธิ ซึ่งผู้ถูกร้องได้ส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทน การใช้สิทธิ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ไปถึงผู้ร้องผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ อันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเข้าใจว่า แนวทางการชำระเงินตามปกติของผู้ถูกร้องจะต้องเป็นการที่ผู้ถูกร้องส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทน การใช้สิทธิมาให้ผู้ร้องก่อน ผู้ร้องจึงจะสามารถชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิให้ผู้ถูกร้องได้ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ เมื่อผู้ร้องเห็นว่าผู้ถูกร้องยังมีได้ส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทนการใช้สิทธิมายังผู้ร้องดังเช่นที่ได้กระทำมาในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องจึงไม่ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิ

เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ช่องหยอดเหรียญเครื่องอบผ้าหมายเลข ๔ ชัดช่องข้างของผู้ถูกร้องแจ้งให้ผู้ร้องเปิดช่องหยอดเหรียญออกมาทำความสะอาดเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเอง แต่ผู้ร้องไม่มีกุญแจรหัส “RL001” ที่ใช้สำหรับการเปิดช่องหยอดเหรียญ โดยผู้ร้องอ้างว่าไม่ได้รับกุญแจดังกล่าวจากผู้ถูกร้อง ผู้ร้องจึงได้ทวงถามกุญแจรหัส “RL001” จากผู้ถูกร้อง ซึ่งผู้ถูกร้องได้ส่งกุญแจสำรองรหัส “RL001” ให้ผู้ร้อง ในวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ต่อมาในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องส่งหนังสือบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. กับผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องไม่จัดทำรายรับรายจ่ายและชำระค่าตอบแทน การใช้สิทธิภายในระยะเวลาที่กำหนดอันเป็นการผิดสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค.

ข้อ ๗ ข้อ ๑๐.๑ และข้อ ๑๑.๔ ซึ่งผู้ร้องเห็นว่า หนังสือบอกเลิกสัญญาไม่ปรากฏลายมือชื่อของหุ้นส่วนผู้จัดการของผู้ถูกร้อง จึงถือว่าการบอกเลิกสัญญาดังกล่าวไม่สมบูรณ์

ในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ติดต่อผู้ถูกร้องผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อสอบถามการชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ เป็นเงินจำนวน x,xxx.xx บาท และผู้ร้องได้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิให้แก่ผู้ถูกร้องในวันดังกล่าว ต่อมาในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ให้แก่ผู้ถูกร้อง จำนวน x,xxx.xx บาท โดยที่ผู้ถูกร้องมิได้ส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทนการใช้สิทธิของเดือนดังกล่าวให้แต่อย่างใด

ต่อมาเมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ ผู้ร้องมีหนังสือถึงผู้ถูกร้องเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา โดยแนวปฏิบัติทางการค้า ผู้ถูกร้องจะทราบบัญชีรายรับรายจ่ายของแฟรนไชส์ซีแต่ละรายผ่านแอปพลิเคชันที่ติดตั้งไว้ หากแต่ในกรณีของผู้ร้อง ผู้ถูกร้องจะทำการตรวจสอบยอดค่าตอบแทนการใช้สิทธิที่ผู้ร้องจะต้องชำระให้ผู้ถูกร้องในแต่ละเดือนและมีการส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทนการใช้สิทธิไปยังผู้ร้องเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่าย แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องมิได้ส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ค่าตอบแทนการใช้สิทธิไปยังผู้ร้อง ผู้ร้องจึงมิได้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิในเดือนดังกล่าวให้แก่ผู้ถูกร้อง แต่ผู้ร้องได้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิให้ผู้ถูกร้องในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ ดังนั้น ผู้ร้องจึงเห็นว่าการที่ผู้ถูกร้องอ้างว่า ผู้ร้องไม่ปฏิบัติตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๗ ข้อ ๑๐.๑ และข้อ ๑๑.๔ นั้น และการที่ผู้ถูกร้องมีหนังสือบอกเลิกสัญญาถึงผู้ร้องจึงเป็นการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาโดยไม่สุจริตและเป็นหน้าที่ผู้ถูกร้องเป็นผู้ผิดสัญญา เนื่องจากข้อสัญญาดังกล่าวเป็นเพียงรายละเอียดที่ผู้ถูกร้องไม่ถือปฏิบัติ และมีใช้เรื่องที่เป็นสาระสำคัญ ดังนั้น ผู้ร้องจึงใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและขอให้ผู้ถูกร้องชำระค่าแฟรนไชส์และค่าเสียหายคืน เป็นเงิน xxx,xxx บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ x ต่อปี นับแต่วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ และให้ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ผู้ถูกร้องได้รับหนังสือ

เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๔ เทศบาลตำบล ง. ได้มีหนังสือเลขที่ x/xxxx ให้ผู้ร้องรื้อถอนส่วนที่ต่อเติมโดยไม่ได้รับอนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ เนื่องจากเจ้าของอาคารขออนุญาตก่อสร้างเป็นอาคารพักอาศัย แต่จากการตรวจสอบของเทศบาลตำบล ง. พบว่า ใช้เป็นอาคารพักอาศัยรวมกรณีเป็นการใช้อาคารผิดประเภท โดยผู้ร้องเชื่อว่าผู้ถูกร้องเป็นผู้ร้องเรียนต่อเทศบาลตำบล ง. อันเป็นเหตุทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย

ทั้งนี้ ตลอดเวลาที่ผู้ร้องดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ผู้ร้องประสบปัญหาเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า และเครื่องหยอดเหรียญเกิดความขัดข้อง ดังนี้

๑. ปัญหาเครื่องหยอดเหรียญขัดข้องขึ้นค่าผิดพลาด “EH06” เนื่องจากผู้ร้องนำเหรียญ ๑ บาท และเหรียญ ๕ บาท ใส่เครื่องหยอดเหรียญที่รองรับเฉพาะเหรียญ ๑๐ และเหรียญโทเคนเท่านั้น

๒. ปัญหาเหรียญโทเคนค้าง เนื่องจากผู้ร้องนำปากกาเคมีขีดทำเครื่องหมายบนเหรียญโทเคนจนทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านค่าได้ เป็นเหตุให้เครื่องค้างและไม่ทำงาน

๓. ปัญหาเรื่องผู้ร่อนนำแผ่นไม้ปิดทับช่องใส่น้ำยา เนื่องจากผู้ร่อนไม่ต้องการให้ลูกค้านำผงซักฟอกมาใช้ ซึ่งผู้ถูกร้องได้แจ้งให้ผู้ร่อนทราบแล้วว่า การนำแผ่นไม้มาปิดส่งผลให้ลูกค้านำน้ำยาซักผ้าในเครื่องซักผ้าได้

๔. ปัญหา น้ำไม่ไหลเข้าเครื่องซักผ้า เนื่องจากช่างผู้ถูกร้องได้เข้ามาบำรุงรักษาเครื่องซักผ้าตามรอบ และได้ปิดระบบน้ำของถังเก็บน้ำที่จ่ายเข้าเครื่องซักผ้าเป็นเหตุให้น้ำไม่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ถูกร้องรับทราบปัญหาดังกล่าวผู้ถูกร้องได้ดำเนินการส่งช่างเข้าแก้ไขในทันที

๕. ปัญหา น้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากผู้ร่อนประกอบธุรกิจให้บริการเช่าห้องพักและร้านสะดวกซักในอาคารเดียวกัน อาจทำให้น้ำไม่พอใช้ ผู้ถูกร้องจึงแนะนำให้ผู้ร่อนติดตั้งถังน้ำสำรองเพิ่มเติมหรือใช้บริการรดส่งน้ำ

๖. ปัญหา ลูกยางพังเพราะการใช้งาน เนื่องจากมีเชือกไปติดที่ลูกยางทำให้ลูกยางพังและส่งผลให้เครื่องอบผ้ามีเสียงดัง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้งานผิดประเภท มิได้อยู่ภายใต้การรับประกันแต่ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการแก้ไขให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

อย่างไรก็ดี ผู้ถูกร้องได้เข้าแก้ปัญหที่เกิดขึ้นกับเครื่องจักรต่าง ๆ ตามวิสัยที่ผู้ประกอบการพึงกระทำได้อันเป็นไปตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ “จ.” ข้อ ๔.๓ ประกอบกับผู้ถูกร้องได้แจ้งประกาศให้ผู้ร่อนทราบว่า ผู้ถูกร้องจะส่งช่างเข้าทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ทุกวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน และจะทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ครั้งใหญ่ ทุก ๆ ๖ เดือน

ประเด็นวินิจฉัย

กรณีมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัย ดังนี้

๑. ผู้ร่อนและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่ และการประกอบธุรกิจของผู้ถูกร้องเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ หรือไม่

๒. ผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ หรือไม่

๓. ผู้ถูกร้องกระทำการต้องห้ามตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คำวินิจฉัย

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยเป็นประการแรก คือ ผู้ร่อนและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่ และการประกอบธุรกิจของผู้ถูกร้องเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ หรือไม่

คณะกรรมการ...

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จดทะเบียนนิติบุคคลในนามห้างหุ้นส่วนจำกัด ข. ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าหยอดเหรียญภายใต้เครื่องหมายการค้า “จ.” โดยใช้ระบบแฟรนไชส์ (Franchise) ในการขยายธุรกิจ ส่วนผู้ร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จดทะเบียนนิติบุคคลในนามบริษัท ก. ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนร้านซักผ้าและอบผ้าหยอดเหรียญ “จ.” ประจำสาขา ค. โดยผู้ร้องต้องชำระค่าธรรมเนียมแฟรนไชส์เพื่อตอบแทนการอนุญาตให้สิทธิในเครื่องหมายการค้า และต้องปฏิบัติตามนโยบาย รูปแบบ ระบบ และอยู่ภายใต้การส่งเสริมและควบคุมตามแผนการดำเนินงานของผู้ถูกร้อง นิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจึงเข้าลักษณะเป็นการให้สิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ระหว่างผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของสิทธิ (Franchisor) และผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับสิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchisee) ดังนั้น ผู้ร้องและผู้ถูกร้องจึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ อันมีลักษณะการประกอบธุรกิจเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ซึ่งผู้ร้องมีสถานะเป็นแฟรนไชส์ซีและผู้ถูกร้องมีสถานะเป็นแฟรนไชส์ซอร์ตามข้อ ๒ แห่งประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยต่อไปมีว่า ผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รับฟังเป็นที่ยุติว่า ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ ข้อ ๓ ได้กำหนดให้พิจารณาความเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดจากส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายของผู้ประกอบธุรกิจในปีที่ผ่านมา ซึ่งผู้ถูกร้องได้เริ่มกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมภายหลังการลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ดังนั้น จึงต้องพิจารณายอดเงินขายของผู้ถูกร้องในปี ๒๕๖๓ ซึ่งเมื่อพิจารณายอดเงินขายของผู้ถูกร้องในปี ๒๕๖๓ ปรากฏว่า ผู้ถูกร้องมียอดเงินขายเป็นเงินจำนวน xx,xxx,xxx.xx บาท อันเป็นยอดเงินขายที่ไม่ถึงหนึ่งพันล้านบาท ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงมิใช่ผู้ประกอบการซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ ข้อ ๓ (๑) กรณีจึงไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ถูกร้องกระทำการอันเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยเป็นประการสุดท้าย คือ ผู้ถูกร้องกระทำการต้องห้ามตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

พฤติกรรมการค้าร้องมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัย ๙ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ถูกร้องเพิ่มเติมเงื่อนไขในสัญญาภายหลังการลงนาม

การวินิจฉัยว่า ผู้ถูกร้องแจ้งประกาศ เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการแข่งร้าน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่ม “ต.” ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์ เข้าลักษณะเป็นการกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ด้วยการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมให้แฟรนไชส์ซี ต้องปฏิบัติตามภายหลังจากลงนามในสัญญาพร้อมกันแล้ว ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณา การปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ หรือไม่นั้น จำเป็นต้อง วินิจฉัยก่อนว่า ประกาศดังกล่าวเป็นของผู้ถูกร้องหรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ประกาศดังกล่าวมีเครื่องหมายการค้า “จ.” พร้อมทั้งอยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้อง และผู้ถูกร้องยอมรับว่าเป็นประกาศที่ตนส่งให้ผู้ร้องจริง กรณีจึงรับฟังเป็นที่ยุติได้ว่าประกาศดังกล่าวเป็นของผู้ถูกร้อง และผู้ถูกร้องได้ส่งให้ผู้ร้องจริง

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยลำดับถัดมา คือ ผู้ถูกร้องแจ้งประกาศ เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการแข่งร้าน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่ม “ต.” ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์ เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมให้แฟรนไชส์ซีต้องปฏิบัติตามภายหลังจากลงนามในสัญญาแฟรนไชส์ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องและผู้ถูกร้องลงนามทำสัญญา ธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ โดยไม่ปรากฏประกาศ เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการแข่งร้าน เป็นเอกสารแนบท้ายสัญญา

ต่อมาเมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องได้ส่งประกาศดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่ม “ต.” ตามความประสงค์ที่ต้องการแข่งร้านของผู้ร้อง โดยมีรายละเอียดปรากฏ เป็นภาพถ่ายบทสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นเอกสารยืนยัน กรณีจึงรับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ถูกร้องกำหนด เงื่อนไขเพิ่มเติมให้แฟรนไชส์ซีทราบเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องปฏิบัติตามภายหลังจากลงนามในสัญญาแฟรนไชส์

กรณีจำต้องพิเคราะห์ในลำดับต่อไปว่า การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมภายหลังจากลงนาม ในสัญญาแฟรนไชส์ขัดต่อพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗ ประกอบประกาศ คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๕.๒ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ประกาศ เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการแข่งร้าน ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. การรื้อถอนเครื่องหมายการค้า การขนย้าย และการรับประกันเครื่องจักร (เครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า) สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. มิได้ระบุรายละเอียดเรื่องการรื้อถอน เครื่องหมายการค้า การขนย้าย และการรับประกันเครื่องจักรไว้ ผู้ถูกร้องจึงจำเป็นต้องประกาศ แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องดังกล่าวให้แฟรนไชส์ซีทราบและถือปฏิบัติร่วมกันว่าจะต้องดำเนินการเช่นไร กับเครื่องหมายการค้า และเครื่องจักรภายหลังสัญญาแฟรนไชส์สิ้นสุดลง ประกอบกับเครื่องหมายการค้า

ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ร้องที่อนุญาตให้แฟรนไชส์ซีใช้ตามสัญญาแฟรนไชส์ เช่นนี้ เมื่อสัญญาแฟรนไชส์สิ้นสุดลง ผู้ร้องย่อมมีสิทธิปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของตนมิให้ถูกนำไปใช้โดยปราศจากการควบคุมดูแลจนส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ร้อง ดังนั้น การประกาศเพิ่มเติม เรื่องการรื้อถอนเครื่องหมายการค้า การขนย้าย และการรับประกันเครื่องจักร จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรและมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ร้อง

๒. การขอซื้อเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) น้ำยาซักผ้า น้ำยาปรับผ้านุ่ม และเหรียญโทเคน (เหรียญตรา “จ.” สำหรับหยอดเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า) กรณีนี้คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริงเอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รับฟังเป็นที่ยุติว่า สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. มิได้ระบุรายละเอียดว่า แฟรนไชส์ซีจะต้องดำเนินการเช่าไว้กับเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) น้ำยาซักผ้า น้ำยาปรับผ้านุ่ม และเหรียญโทเคน ภายหลังจากสัญญาแฟรนไชส์สิ้นสุดลง เช่นนี้ ผู้ร้องจึงจำเป็นต้องประกาศแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องดังกล่าวให้แฟรนไชส์ทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งประกาศขอซื้อคืนดังกล่าวก็มิได้ระบุบทลงโทษ หรือมาตรการใดที่อาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ร้อง หากผู้ร้องมิได้ขายเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) น้ำยาซักผ้า น้ำยาปรับผ้านุ่ม และเหรียญโทเคนคืนให้ประกอบกับเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) และระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) ที่ผู้ร้องขอซื้อคืนนั้น ผู้ร้องได้มีการปรับแต่งระบบโดยตั้งค่าจำนวนรอบการหมุนของเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า ปริมาณอัตโนมัติซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่มให้เหมาะสมกับสูตรการซักผ้าภายใต้เครื่องหมายการค้า “จ.” อันเป็นสูตรเฉพาะของผู้ร้อง อีกทั้ง เหรียญโทเคนที่ผู้ร้องขอซื้อคืนก็มีใช้เหรียญที่ใช้ชำระเงินทั่วไป หากแต่เป็นเหรียญที่ใช้สำหรับหยอดเพื่อใช้บริการซักผ้าและอบผ้าภายในร้าน “จ.” เท่านั้น ผู้ร้องจึงย่อมมีสิทธิขอซื้อระบบ อุปกรณ์ ตลอดจนผลิตภัณฑ์อันเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้าของผู้ร้องคืน ดังนั้น การประกาศเพิ่มเติมเรื่องการขอซื้อคืนเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) น้ำยาซักผ้า น้ำยาปรับผ้านุ่ม และเหรียญโทเคน จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรและมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ มาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ร้อง

๓. การเปิดเผยข้อมูลทางการค้า คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. มิได้ระบุรายละเอียดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลทางการค้า ซึ่งข้อมูลรายรับ รายจ่าย และข้อมูลการทำธุรกิจ จัดเป็นข้อมูลทางการค้าระหว่างแฟรนไชส์ซอร์และแฟรนไชส์ซี เช่นนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้แฟรนไชส์ซีนำข้อมูลทางการค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกอันจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานของธุรกิจแฟรนไชส์ของแฟรนไชส์ซอร์ ดังนั้น การประกาศเพิ่มเติมห้ามมิให้แฟรนไชส์ซีเปิดเผยข้อมูลทางการค้า จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรและมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ มาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ร้อง

ด้วยเหตุผลข้างต้น การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมภายหลังการลงนามในสัญญาแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจหรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐาน ของธุรกิจแฟรนไชส์ ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗ ประกอบประกาศ คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๕.๒

ประเด็นที่ ๒ ผู้ถูกร้องบอกเลิกสัญญากับผู้ร้อง

การวินิจฉัยว่า ผู้ถูกร้องบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) กับผู้ร้อง เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เนื่องจากผู้ร้องไม่ปฏิบัติตามสัญญาแฟรนไชส์ ข้อ ๗ และข้อ ๑๐.๑ กล่าวคือ ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ล่าช้าไป ๒๐ วัน และไม่จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่น อย่างไม่เป็นธรรม ด้วยการปฏิเสธที่จะทำการค้ากับคู่ค้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ หรือไม่ กรณีจำเป็นต้องวินิจฉัยก่อนว่า ผู้ถูกร้องเป็นผู้บอกเลิกสัญญา ธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. กับผู้ร้องหรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า หนังสือบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ที่ส่งให้ผู้ร้องเป็นการดำเนินการโดยนาย ป. ทนายความผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้ถูกร้อง ประกอบกับผู้ถูกร้องได้ให้การยอมรับว่า ตนได้มีหนังสือ บอกเลิกสัญญากับผู้ร้องจริง ข้อเท็จจริงจึงรับฟังเป็นที่ยุติได้ว่าผู้ถูกร้องเป็นผู้บอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. กับผู้ร้อง

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยเป็นลำดับถัดมาคือ การที่ผู้ถูกร้องบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) กับผู้ร้อง ด้วยเหตุตาม ข้อ ๗ และข้อ ๑๐.๑ เป็นการกำหนดเงื่อนไขทางการค้า อันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ด้วยการปฏิเสธที่จะทำการค้ากับคู่ค้า โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ร้องชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ล่าช้าไป ๒๐ วัน โดยชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จำนวน x,xxx.xx บาท ให้แก่ผู้ถูกร้องในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ทั้งที่สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. กำหนดให้ผู้ร้องต้องชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๗ อีกทั้ง ผู้ร้อง ยังไม่จัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายอันเป็นการไม่ปฏิบัติตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๑๐.๑ ผู้ถูกร้องจึงใช้เหตุผลดังกล่าวบอกเลิกสัญญา

แม้ผู้ร้องจะอ้างว่า ผู้ถูกร้องจะต้องเป็นผู้แจ้งให้ผู้ร้องชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิในแต่ละเดือนก่อน ผู้ร้องจึงจะชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิให้ ดังปรากฏหลักฐานเป็นใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ที่ผู้ถูกร้องส่งให้ผู้ร้องชำระ และใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ของแฟรนไชส์ซี สาขา ด. แต่ใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิดังกล่าว ปรากฏการชำระเงินเพียงเดือนเดียว ประกอบกับข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานของผู้ถูกร้อง และการชี้แจงของพยาน ปรากฏว่า แฟรนไชส์ซีจำนวน ๔ สาขา ได้แก่ แฟรนไชส์ซี สาขา ร. สาขา ล. สาขา ซ. และสาขา ด. ได้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิด้วยตนเอง โดยที่ผู้ถูกร้องมิได้ส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิให้ก่อนแต่อย่างใด ข้อเท็จจริงจึงรับฟังเป็นที่ยุติว่า แฟรนไชส์ซีจะต้องเป็นผู้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิของยอดรายได้รวมในแต่ละเดือนตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๗ โดยที่ผู้ถูกร้องมิต้องส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิแจ้งไปยังผู้ร้องหรือแฟรนไชส์ซีรายอื่นก่อน มิเช่นนั้นแล้วต้องปรากฏเอกสารหลักฐานการส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิของแฟรนไชส์ซีทุกสาขาตั้งแต่เริ่มประกอบธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับผู้ถูกร้องได้อบรมและแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วว่า การคำนวณค่าตอบแทนการใช้สิทธิสามารถตรวจสอบยอดรายได้รวมของแต่ละเดือนผ่านแอปพลิเคชัน “ย.” ซึ่งผู้ร้องก็ได้เข้าไปตรวจสอบและชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ และค่าตอบแทนการใช้สิทธิประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ได้อย่างถูกต้อง โดยผู้ถูกร้องไม่จำเป็นต้องส่งใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ให้ชำระค่าตอบแทนการใช้สิทธิแต่อย่างใด

ดังนั้น เมื่อผู้ร้องไม่ปฏิบัติตามสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๗ และข้อ ๑๐.๑ ผู้ถูกร้องจึงสามารถใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. กับผู้ร้องได้ตามข้อ ๑๑

ในประเด็นการบอกเลิกสัญญาของผู้ถูกร้องจึงไม่เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขทางการค้า อันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ด้วยการปฏิเสธที่จะทำการค้ากับคู่ค้า โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม เกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๐ (๑๐)

ประเด็นที่ ๓ ผู้ถูกร้องไม่ส่งมอบกุญแจตู้อบผ้าให้ครบตั้งแต่ตอนส่งมอบเครื่องซักผ้า และเครื่องอบผ้า ทำให้ผู้ร้องไม่มีกุญแจใช้แก้ไขปัญหาได้

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า กุญแจที่ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจร้านซักผ้าและอบผ้ามีจำนวน ๕ ดอก ได้แก่ ๑. กุญแจรหัส “RL001” ใช้สำหรับไขเปิดทำความสะอาดช่องหยอดเหรียญ (Coin meter) ๒. กุญแจรหัส “RL002” ใช้สำหรับไขเปิดแผ่นกรองฝุ่นของเครื่องอบผ้า ๓. กุญแจรหัส “RL003” ใช้สำหรับไขเปิดฝาด้านบนของเครื่องซักผ้า ๔. กุญแจรหัส “GW0023” สำหรับไขเปิดกล่องรับ/เก็บเหรียญ และ ๕. กุญแจไขตู้แลกเหรียญ แต่ในกรณีของผู้ร้องนั้น ผู้ร้องแจ้งว่าได้รับกุญแจเพียง ๔ ดอก คือ กุญแจรหัส “RL002” กุญแจรหัส “RL003” กุญแจรหัส “GW0023” และกุญแจ

ไขตู้...

ไขตู้แล็กเทรียญ ซึ่งโดยปกติทุกตู้จะถูกรักษาปิดผนึก (Seal) ไว้ในถุงพร้อมคู่มือการใช้งาน และถูกบรรจุไว้ในเครื่องซักผ้า/เครื่องอบผ้าแต่ละเครื่องอีกที ซึ่งผู้ร้องอ้างว่าจะถูกเปิดผนึกออกเฉพาะในวันอบรม เพื่อสอนแฟรนไชส์ซีให้ใช้งานเครื่องต่าง ๆ ให้ถูกต้องเท่านั้น

ข้อเท็จจริงจึงรับฟังได้เพียงว่า ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เครื่องอบผ้าหมายเลข ๔ ของผู้ร้อง เกิดปัญหาช่อกหยุดเทรียญขัดข้อง ช่างของผู้ถูกร้องจึงได้ให้ผู้ร้องเปิดช่อกหยุดเทรียญออกมาทำความสะอาด เพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองไปก่อน ซึ่งต้องใช้กุญแจรหัส “RL001” ในการเปิดช่อกหยุดเทรียญ แต่ปรากฏว่า ผู้ร้องไม่มีกุญแจรหัส “RL001” ที่ใช้ในการเปิดช่อกหยุดเทรียญ ผู้ร้องจึงได้ทวงถามกุญแจรหัส “RL001” และผู้ถูกร้องได้ส่งกุญแจสำรองรหัส “RL001” ให้ในวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ซึ่งบทสนทนาดังกล่าว เป็นเพียงบทสนทนาที่ทำให้ทราบได้ว่า ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องไม่มีกุญแจรหัส “RL001” ที่ใช้สำหรับไขเปิดทำความสะอาดช่อกหยุดเทรียญ (Coin meter) และผู้ถูกร้องก็ไม่มีกุญแจรหัส “RL001” ต้นฉบับด้วยเช่นเดียวกัน จึงเป็นเหตุให้ผู้ถูกร้องส่งกุญแจสำรองรหัส “RL001” ให้แก่ผู้ร้อง กรณีจึงไม่มี พยานหลักฐานเพียงพอที่จะรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องส่งมอบกุญแจไม่ครบตามที่ถูกร้องเรียน อย่างไรก็ตาม การส่งมอบกุญแจไม่ครบเป็นเพียงความผิดพลาดทั่วไปที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้ร้อง สามารถติดต่อให้ผู้ถูกร้องส่งกุญแจดังกล่าวมาให้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นหน้าที่ของแฟรนไชส์เซอร์ ที่ต้องให้ความช่วยเหลือในการประกอบธุรกิจของแฟรนไชส์ซี

ดังนั้น พฤติกรรมตามข้อร้องเรียนในประเด็นนี้จึงมิเข้าลักษณะเป็นการกีดกันการประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม กำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการ การแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผล ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๙ (๒)

ประเด็นที่ ๔ ผู้ถูกร้องไม่ดูแลรักษาเครื่องซักผ้า (Maintenance) ตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๔.๓ ที่กำหนดว่า “หากเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน การบริการเกิดชำรุดเสียหาย หรือใช้งานไม่ได้ภายใน ๓ ปี นับจากวันที่รับมอบจากผู้ถูกร้อง โดยที่มิใช่ความผิด ของผู้ร้อง ผู้ถูกร้องจะต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย หรือใช้งานไม่ได้ให้ผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้อง แต่หากเป็นกรณีอื่นนอกเหนือจากนี้ให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้ร้องที่จะต้องบำรุงรักษาซ่อมแซมอุปกรณ์และออกค่าใช้จ่าย” ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ถูกร้องจะส่งช่างเข้าบำรุงรักษา เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าให้แก่แฟรนไชส์ซีใน ๒ กรณี คือ

๑. กรณีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ทั่วไป ในทุกวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนตามรอบการส่งน้ำยาซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่มของแฟรนไชส์ซี แต่หากแฟรนไชส์ซีสาขาใด ไม่ได้ส่งน้ำยาซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่ม ผู้ถูกร้องก็ยังคงเข้าบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญา

๒. กรณี...

๒. กรณีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ครั้งใหญ่ ทุก ๆ ๖ เดือน (๖ เดือนครั้ง) ซึ่งกรณีของผู้ร้องข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องได้เปิดร้านเมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ และได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญาในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เป็นระยะเวลา ๕ เดือน ๑๒ วัน ซึ่งยังไม่ถึงกำหนดเวลาบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ครั้งใหญ่ ผู้ถูกร้องจึงยังไม่ได้ดำเนินการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ครั้งใหญ่ ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ส่วนการรับประกันความเสียหาย (Warranty) เครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าจะเป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท ป. ที่ได้กำหนดไว้ในฐานะผู้จัดจำหน่ายเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) และระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (Gateway) ให้แก่ผู้ถูกร้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าจะรับประกันเฉพาะอะไหล่ที่เกิดขึ้นจากความเสียหายจากการผลิตของโรงงานเป็นระยะเวลา ๓ ปี นับจากวันที่ติดตั้ง

๒. เครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) และระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (Gateway) จะรับประกันอะไหล่ที่เกิดความเสียหายจากการผลิตของโรงงานเป็นระยะเวลา ๑ ปี นับจากวันที่ติดตั้ง

ทั้งนี้ หากมีอะไหล่ส่วนชำรุดเสียหาย ผู้ถูกร้องจะต้องส่งอะไหล่ดังกล่าวให้กับบริษัท ป. ก่อน และบริษัท ป. จึงจะจัดส่งอะไหล่เปลี่ยนให้กับผู้ถูกร้อง และจะไม่เปลี่ยนชิ้นส่วนที่เสียหายด้วยเหตุผลอื่นนอกเหนือจากวัสดุที่บกพร่องจากขั้นตอนการผลิต ซึ่งรวมถึงความเสียหายที่เป็นผลมาจากการใช้ในทางที่ผิดประเภท การดัดแปลง หรือซ่อมแซมโดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต ความเสียหายที่เกิดจากการเพิกเฉยละเลย ไม่ปฏิบัติตามคู่มือการใช้งาน และความเสียหายที่เกิดจากแมลง ภัยธรรมชาติ ไฟไหม้ ฟ้าผ่า การใช้งานในสภาพแรงดันไฟฟ้าที่ไม่ปกติ หรือไฟกระชาก วัสดุห่อหุ้มภายนอก ชิ้นส่วนหรืออะไหล่ที่สึกหรอ เสื่อมสภาพ หรือวัสดุสิ้นเปลืองที่เสื่อมสภาพจากการใช้งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) และระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (Gateway)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและพยานเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดพบว่า

๑. ปัญหาเครื่องหยุดเหรียญขัดข้องขึ้นค่าผิดพลาด “EH06” เนื่องจากผู้ร้องนำเหรียญ ๑ บาท และเหรียญ ๕ บาท ใส่เครื่องหยุดเหรียญที่รองรับเฉพาะเหรียญ ๑๐ และเหรียญโทเคน เท่านั้น

๒. ปัญหาเหรียญโทเคนค้าง เนื่องจากผู้ร้องนำปากกาเคมีขีดทำเครื่องหมายบนเหรียญโทเคน จนทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านค่าได้เป็นเหตุให้เครื่องค้างและไม่ทำงาน

๓. ปัญหาเรื่องผู้ร้องนำแผ่นไม้ปิดทับช่องใส่ยา เนื่องจากผู้ร้องไม่ต้องการให้ลูกค้านำผงซักฟอกมาใช้ ซึ่งผู้ถูกร้องได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วว่า การนำแผ่นไม้มาปิดส่งผลให้ลูกค้านำผงซักฟอกมาใช้ไม่ได้

๔. ปัญหา น้ำไม่ไหลเข้าเครื่องซักผ้า เนื่องจากช่างผู้ถูกร้องได้เข้ามาบำรุงรักษาเครื่องซักผ้าตามรอบ และได้ปิดระบบน้ำของถังเก็บน้ำที่จ่ายเข้าเครื่องซักผ้าเป็นเหตุให้น้ำไม่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ถูกร้องรับทราบปัญหาดังกล่าวผู้ถูกร้องได้ดำเนินการส่งช่างเข้าแก้ไขในทันที

๕. ปัญหา...

๕. ปัญหาน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากผู้ร้องประกอบธุรกิจให้บริการเช่าห้องพัก และร้านสะดวกซักในอาคารเดียวกัน อาจทำให้น้ำไม่พอใช้ ผู้ถูกร้องจึงแนะนำให้ผู้ร้องติดตั้งถังน้ำสำรองเพิ่มเติม หรือใช้บริการรถส่งน้ำ

๖. ปัญหาลูกยางพังเพราะการใช้งาน เนื่องจากมีเชือกไปติดที่ลูกยางทำให้ลูกยางพัง และส่งผลให้เครื่องอบผ้ามีเสียงดัง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้งานผิดประเภท มิได้อยู่ภายใต้การรับประกัน แต่ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการแก้ไขให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า ปัญหาของเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ล้วนเกิดจากการที่ผู้ร้องใช้งานผิดประเภท และตลอดเวลาที่ผู้ร้องดำเนินธุรกิจมาเป็น ระยะเวลากว่า ๕ เดือน ๑๒ วัน ผู้ถูกร้องได้เข้าซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องตามสัญญา และภายใต้เงื่อนไขการรับประกันสินค้า อีกทั้ง ปัญหาความขัดข้องที่เกิดขึ้นกับเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า เป็นปัญหาที่ย่อมเกิดขึ้นได้ตามปกติวิสัยของการประกอบธุรกิจร้านซักผ้าและอบผ้า ซึ่งผู้ร้องสามารถติดต่อ ประสานให้ผู้ถูกร้องส่งช่างเข้ามาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นหน้าที่ของแฟรนไชส์เซอร์ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ ในการประกอบธุรกิจของแฟรนไชส์ซี

ดังนั้น กรณีร้องเรียนในประเด็นนี้จึงมิเข้าลักษณะเป็นการกีดกันการประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม กำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการ การแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผล ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑

ประเด็นที่ ๕ ผู้ถูกร้องแจ้งประกาศ เรื่อง การยกเลิกแฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการเช่าร้าน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม “ต.” ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์ เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขทางการค้า ที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรระหว่างลูกค้าต่างรายหรือพื้นที่การทำธุรกิจที่แตกต่างกัน หรือเข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกันระหว่างแฟรนไชส์ซีโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรและนำไปสู่ การเลือกปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Discrimination) หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องได้ส่งประกาศ เรื่อง การยกเลิก แฟรนไชส์ การขายร้านต่อ และการเช่าร้าน ให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม “ต.” ในวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ซึ่งผู้ถูกร้องจะส่งประกาศให้เฉพาะแฟรนไชส์ซีที่มีความประสงค์ยกเลิกแฟรนไชส์ ขายร้านต่อ หรือเช่าร้านเท่านั้น โดยปรากฏพยานหลักฐานยืนยันเป็นเอกสารลงลายมือชื่อรับทราบประกาศ ของแฟรนไชส์ซี สาขา อ. (นาย ฮ.) ที่ได้แจ้งความประสงค์ขอเลิกสัญญาและได้ยุติการดำเนินธุรกิจไปแล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ ประกอบกับแฟรนไชส์ซี สาขา ร. (นางสาว ศ.) ที่ยังคงประกอบธุรกิจกับผู้ถูกร้อง จนถึงปัจจุบันได้ให้การยืนยันว่า ไม่เคยได้รับทราบประกาศดังกล่าวแต่อย่างใด ข้อเท็จจริงจึงรับฟังเป็นที่ยุติว่า

ผู้ถูกร้องจะส่งประกาศให้เฉพาะแฟรนไชส์ซีที่มีความประสงค์ยกเลิกแฟรนไชส์ ขยายร้านต่อ หรือเช่าร้านเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า หากแฟรนไชส์ซีมิได้ดำเนินการหรือปฏิบัติตามที่ผู้ถูกร้องประกาศ ผู้ถูกร้องจะมีบทลงโทษจนส่งผลให้แฟรนไชส์ซีจะได้รับความเสียหายอย่างไร

ดังนั้น การแจ้งประกาศดังกล่าวของผู้ถูกร้องจึงไม่เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขทางการค้า อันเป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรระหว่างลูกค้าต่างรายหรือพื้นที่การทำธุรกิจที่แตกต่างกัน และไม่เข้าลักษณะเป็นการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกันระหว่างแฟรนไชส์ซี โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และนำไปสู่การเลือกปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Discrimination) จนส่งผลให้เกิดความเสียหาย ตามมาตรา ๕๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๐ (๑) และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๕.๕

ประเด็นที่ ๖ ผู้ถูกร้องขอซื้อสินค้าเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการ ผ่านการสแกนคิวอาร์โคด และเหรียญโทเคน ตามหนังสือบอกเลิกสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ สาขา ค.

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า การขอซื้อสินดังกล่าวเป็นข้อกำหนดที่มีผลเมื่อเลิกสัญญากัน ซึ่งเมื่อเลิกสัญญาแล้วย่อมส่งผลให้นิติสัมพันธ์ในธุรกิจแฟรนไชส์ระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้องสิ้นสุดลง โดยผู้ร้องมีต้องพึ่งพาการซื้อขายสินค้าหรือบริการจากผู้ถูกร้องอีกต่อไป ทำให้ผู้ร้องมิได้อยู่ในสถานะที่มีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗ (๒) ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำอันเป็นผลเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๗

กรณีจึงไม่มีเหตุให้ต้องพิจารณาว่าการขอรับซื้อสินค้าเครื่องฉีดน้ำยาอัตโนมัติ (Auto Dosing) ระบบชำระค่าบริการผ่านการสแกนคิวอาร์โคด (Gateway) และเหรียญโทเคน ขอบด้วยพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

ประเด็นที่ ๗ ผู้ถูกร้องกำหนดให้ผู้ร้องต้องซื้อผลิตภัณฑ์ซักผ้าชนิดน้ำ (น้ำยาซักผ้า) และผลิตภัณฑ์ปรับผ้านุ่ม (น้ำยาปรับผ้านุ่ม) ในราคาที่สูงจากผู้ถูกร้องเท่านั้น

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์แล้วเห็นว่า สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. ข้อ ๕.๖ กำหนดให้ผู้ร้องต้องซื้อน้ำยาซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่มภายใต้เครื่องหมายการค้า “จ.” จากผู้ถูกร้องเท่านั้น และผู้ถูกร้องสามารถใช้สิทธิยกเลิกการเข้าใช้งานส่วนชุดคำสั่ง (Software) พร้อมทั้งขอยกเลิกการซ่อมบำรุงเครื่องจักรทั้งหมดและแฟรนไชส์ซีต้องชำระค่าปรับจำนวน xxx,xxx บาท ตามข้อ ๕.๑๒ ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงมีสิทธิกำหนดสินค้าให้แฟรนไชส์ซีต้องซื้อรายการสินค้าที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของการประกอบธุรกิจในระบบแฟรนไชส์ที่แฟรนไชส์ซอร์สามารถควบคุมคุณภาพและมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของแฟรนไชส์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและตอบสนองต่อการแข่งขันในตลาด

และความต้องการ...

และความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้ง น้ำยาซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่ม ตรา “จ.” มีราคาจำหน่ายที่ถูกกว่า น้ำยาซักผ้าและน้ำยาปรับผ้านุ่มตราสินค้าอื่นที่จำหน่ายในท้องตลาด และผู้ถูกร้องได้ปรับคุณภาพของน้ำยา ให้มีความเหมาะสมต่อระบบการจ่ายน้ำยาซักผ้าและอบผ้าของผู้ถูกร้องอันเป็นสูตรเฉพาะของผู้ถูกร้อง ซึ่งผู้ถูกร้อง ในฐานะแฟรนไชส์ซอร์สามารถกำหนดเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพธุรกิจได้ ประกอบกับมีแฟรนไชส์ซีบางราย ชื่อน้ำยาซักผ้ากับน้ำยาปรับผ้านุ่มจากผู้ผลิต ผู้จำหน่าย หรือผู้ให้บริการรายอื่นที่ผลิตขึ้นโดยไม่ได้ผ่านเกณฑ์ การตรวจสอบจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มาใช้แล้วเกิดปัญหาขึ้น กับเสื้อผ้าของลูกค้า จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ถูกร้องต้องกำหนดให้แฟรนไชส์ซีทุกรายใช้น้ำยาซักผ้ากับน้ำยาปรับผ้านุ่มภายใต้เครื่องหมายการค้า “จ.” เท่านั้น เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงเครื่องหมายบริการของผู้ถูกร้องและเป็นการควบคุมมาตรฐาน คุณภาพธุรกิจของผู้ถูกร้อง

กรณีจึงมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานของธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง ดังนั้น การกำหนดสินค้าบังคับให้ผู้ร้องต้องซื้อตามสัญญาแฟรนไชส์ จึงไม่ขัดต่อมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการ การแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๕.๓

ประเด็นที่ ๘ สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. เป็นสัญญาที่นำมา จากอินเทอร์เน็ตไม่ได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจน

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Agreement) สาขา ค. เป็นสัญญาที่ร่างมาจากสัญญาธุรกิจแฟรนไชส์ของสำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ โดยผู้ถูกร้องได้นำสัญญาแฟรนไชส์ไปปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับข้อตกลงระหว่างแฟรนไชส์ซอร์ และแฟรนไชส์ซี และเมื่อพิจารณาถึงเนื้อหาสัญญาก็ปรากฏรายละเอียดเงื่อนไขเกี่ยวกับรูปแบบ ระบบ ขั้นตอน แผนการดำเนินธุรกิจ และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ถูกร้อง ประกอบกับผู้ถูกร้องได้ส่งสัญญา และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้ร้องอ่านก่อนการลงนามทำสัญญา ซึ่งผู้ร้องได้ทราบรายละเอียดที่ระบุไว้ในสัญญา รวมทั้งสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสัญญาแฟรนไชส์ดังกล่าวก่อนลงนามทำสัญญา ดังนั้น กรณีร้องเรียน ประเด็นดังกล่าวจึงมิเข้าลักษณะเป็นการกีดกันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม หรือการกำหนดเงื่อนไขทางการค้า อันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรมตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติ การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทาง พิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจ รายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๙ (๒)

ประเด็นที่ ๙ ผู้ถูกร้องไม่รักษาความลับทางธุรกิจ และมีพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้ร้องโดยร้องเรียน เทศบาลตำบล ง. เกี่ยวกับการใช้อาคารผิดประเภทของผู้ร้อง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า เอกสารที่ผู้ร้องยื่นประกอบการชี้แจง มีเพียงคำสั่งห้ามใช้ หรือเข้าไปในส่วนใด ๆ ของอาคาร หรือบริเวณที่มีการก่อสร้าง การตัดแปลง การรื้อถอน หรือการเคลื่อนย้ายอาคารตามมาตรา ๔๐ (๒) (แบบ ค.๔) คำสั่งให้ยื่นคำขออนุญาต หรือดำเนินการแจ้ง หรือดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการก่อสร้างการตัดแปลง การรื้อถอน หรือการเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๔๑ (แบบ ค.๕) คำสั่งให้รื้อถอนอาคารตามมาตรา ๔๒ (แบบ ค.๖) คำสั่งให้ระงับการใช้อาคาร ตามมาตรา ๔๔ (แบบ ค.๗) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่ลงนามโดยนายกเทศมนตรี ตำบล ง. แต่ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานใดที่บ่งชี้ได้ว่า ผู้ถูกร้องเป็นผู้ร้องเรียนเรื่องดังกล่าว ต่อนายกเทศมนตรีตำบล ง. หรือปรากฏข้อเท็จจริงใดๆว่าผู้ถูกร้องไม่รักษาความลับทางธุรกิจ

ดังนั้น กรณีร้องเรียนในประเด็นนี้จึงมิเข้าลักษณะเป็นการกีดกันการประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม กำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการ การแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผล ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๙ (๒)

มติคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีมติเป็นเอกฉันท์เห็นว่า พฤติกรรมของผู้ถูกร้อง ไม่เข้าลักษณะเป็นการกระทำใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๗ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติ ทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้า ที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ จึงเห็นควรให้ยุติเรื่อง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕