



ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีแฟรนไชส์ซอร์ซขนส่งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขค่าปรับและให้แฟรนไชส์ซีชำระค่าเสียหาย
อันเกิดจากการนำส่งพัสดุอย่างไม่เป็นธรรม



ข้อร้องเรียน

เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สรุปความได้ว่า ผู้ถูกร้องมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดुक้างส่ง (% problem) และให้ผู้ร้องชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการนำส่งพัสดุ ซึ่งมีได้ข้อประกันความเสียหาย และไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดจากความผิดพลาดของผู้ร้อง

ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องชี้แจงข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ร้องเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประเภทบริษัทจำกัด จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทในนาม บริษัท ก. จำกัด มีนาย A. เป็นกรรมการบริษัท ประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุในฐานะแฟรนไชส์ซีขนส่ง “ข” ในพื้นที่ ๓ อำเภอ

ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประเภทบริษัทจำกัด มีนาย B. นาย C. และนาย D. เป็นกรรมการบริษัท ประกอบธุรกิจประเภทโลจิสติกส์และการขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery Service) ในรูปแบบแฟรนไชส์ “ข” โดยให้โอกาสผู้ที่สนใจร่วมเป็นพันธมิตรขนส่งพัสดุและร่วมทำธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนในแต่ละพื้นที่ ผู้ถูกร้องจะแจ้งเรื่องค่าใช้จ่ายและส่วนแบ่งรายได้ให้กับผู้ที่สนใจเข้าร่วมเป็นแฟรนไชส์ซีทราบก่อนเข้าทำสัญญา และหลังจากที่ลงนามทำสัญญาแฟรนไชส์ ผู้ถูกร้องจะอบรมแฟรนไชส์ซี เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจทางปฏิบัติเพิ่มขึ้นและสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่ผู้ถูกร้องกำหนด

เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องประกาศเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดुक้างส่ง (% problem) ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ จากเดิมกำหนดอัตราพัสดुक้างส่งไว้ที่ร้อยละ X ลดลงเหลือร้อยละ X หากผู้ร้องมีพัสดुक้างส่งต่อวันสูงเกินร้อยละ X ผู้ร้องจะถูกปรับ ซึ่งพื้นที่ที่ผู้ร้องประกอบกิจการรับส่งพัสดุเป็นพื้นที่ชุมชนภูเขายากแก่การนำส่งพัสดุ และเมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้แจ้งให้ผู้ร้อง

ร่วมชดใช้...

ร่วมชดใช้ค่าเสียหายต่อผู้รับพัสดุเนื่องจากพัสดุที่ผู้ร้องนำส่งได้รับความเสียหาย โดยผู้ถูกร้องให้ผู้ร้องชำระค่าเสียหายครึ่งหนึ่งของมูลค่าพัสดุที่นำส่ง ทั้งที่พัสดุดังกล่าวมิได้ซื้อประกันความเสียหายและไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดจากความผิดพลาดของผู้ร้อง การกระทำของผู้ถูกร้องดังกล่าวทั้งหมดส่งผลให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย

ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีการร้องเรียนดังกล่าว สรุปความได้ ดังนี้

กรณีแรก กรณีพัสดुक้างส่ง (Backlog) เป็นกรณีที่พัสดุที่ผู้ถูกร้องได้รับจากสาขาต้นทางและขนส่งไปยังสาขาปลายทางเพื่อให้สาขาปลายทางส่งพัสดุให้กับผู้รับพัสดุ แต่สาขาปลายทางไม่ได้ส่งให้แก่ผู้รับตามขั้นตอนหรือตามระยะเวลาที่ผู้ถูกร้องกำหนด ซึ่งระยะเวลานำส่งพัสดุดังกล่าวผู้ถูกร้องอ้างอิงจากข้อกำหนดในสัญญาของผู้ถูกร้องกับแพลตฟอร์มโดยคำนึงถึงระยะเวลาขนส่งตามปกติในธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วน ประกอบกับนำระยะเวลาดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับบริษัทขนส่งแบบด่วนรายอื่นที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน ส่วนพัสดुक้างส่งที่มีสถานะเป็นพัสดุที่มีปัญหา (Problem) เป็นกรณีที่พัสดุที่สาขาปลายทางไม่สามารถนำส่งให้แก่ผู้รับพัสดุไม่ว่าด้วยกรณีหรือเหตุผลใดก็ตามและบันทึกปัญหาการนำส่งพัสดุในระบบบันทึกข้อมูลรับส่งพัสดุ เช่น พักสูญหาย หรือสูญหายในระหว่างการขนส่ง เป็นต้น หากพัสดุไม่มีการบันทึกปัญหาการนำส่งพัสดุลงในระบบ พักสดุดังกล่าวจะเรียกว่าพัสดुक้างส่งตามจริง (Real backlog) ซึ่งเฉพาะพัสดुक้างส่งที่มีสถานะมีปัญหา ถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายค่าปรับ “KPI” ที่เรียกว่า การจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) ซึ่งนโยบายโทษปรับดังกล่าว คือ นโยบายที่ผู้ถูกร้องประกาศใช้กับสาขาปลายทาง ในกรณีที่สาขาปลายทางมีปริมาณพัสดुक้างส่งสูงเกินกว่าอัตราที่ผู้ถูกร้องกำหนด โดยปรากฏข้อเท็จจริงว่า ในช่วงแรกปี ๒๕๖๓ ผู้ถูกร้องกำหนดอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) ไว้ที่อัตราร้อยละ X สำหรับวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และในอัตราร้อยละ XX สำหรับวันอาทิตย์ โดยคำนวณจากข้อมูลพัสดุขาเข้าของแฟรนไชส์ซีในช่วงวันอังคารถึงวันเสาร์ของสัปดาห์ก่อนหน้า (๕ วัน) เนื่องจากวันดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่พัสดุที่ต้องนำส่งในปริมาณที่มาก ซึ่งจะเป็นผลดีต่อแฟรนไชส์ซี ต่อมาช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องประกาศปรับอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) (ปรับครั้งที่ ๑) เป็นร้อยละ X สำหรับวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และร้อยละ XX สำหรับวันเสาร์ ส่วนวันอาทิตย์ยังกำหนดไว้ที่ร้อยละ XX ตามเดิม โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้แฟรนไชส์ซีทราบล่วงหน้า เมื่อเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องประกาศปรับอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) (ปรับครั้งที่ ๒) เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์เป็นร้อยละ X ส่วนวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยังคงเดิมซึ่งปรากฏว่าภายหลังจากการประกาศใช้อัตราดังกล่าว ผู้ถูกร้องได้รับแจ้งจากแฟรนไชส์ซีบางสาขาว่า ไม่สามารถนำส่งในบางสถานที่ได้ในวันอาทิตย์ เนื่องจากเป็นสถานที่ราชการหรือสำนักงานปิดทำการจึงไม่มีผู้รับพัสดุ ผู้ถูกร้องจึงพิจารณาปรับเพิ่มอัตราพัสดुक้างส่งเฉพาะวันอาทิตย์เป็นร้อยละ XX ตามเดิม และต่อมาในเดือนเดียวกันผู้ถูกร้องแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทราบว่า ผู้ถูกร้องจะปรับอัตราพัสดुक้างส่ง (ปรับครั้งที่ ๓) โดยปรับเฉพาะวันเสาร์เป็นร้อยละ X และวันอาทิตย์เป็นร้อยละ XX ส่วนวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยังคงเดิม และผู้ถูกร้องยังเปลี่ยนวิธีการคำนวณจำนวนพัสดุจากค่าเฉลี่ยจำนวนพัสดุ จากเดิมที่คำนวณค่าเฉลี่ยจำนวนพัสดुक้างส่งวันอังคารถึงวันเสาร์ (๕ วัน) เป็นคำนวณค่าเฉลี่ยจำนวนพัสดุขากระจายสูงสุด ๔ วันของสัปดาห์ เพื่อให้เกิดความแม่นยำมากขึ้น โดยให้มีผลนับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ต่อมาเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องทำสัญญาให้บริการขนส่งพัสดุกับ ค. ผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มซึ่งเป็นลูกค้าหลักของผู้ถูกร้อง โดยข้อกำหนดในสัญญา ปี ๒๕๖๔ จ. เพิ่มข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานและค่าปรับจากสัญญา สรุปได้ว่า ผู้ถูกร้องจะต้องมีพัสดुक้างส่งน้อยกว่าร้อยละ X.X ของจำนวนพัสดุทั้งหมด หากผู้ถูกร้องไม่สามารถปฏิบัติตามได้บริษัท ค. จำกัด มีสิทธิปรับผู้ถูกร้องได้ซึ่งข้อกำหนด

ดังกล่าว...

ดังกล่าวรวมถึงกรณีพัสดุค้างส่งอีกด้วย จึงเป็นเหตุให้ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องประกาศปรับอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) (ปรับครั้งที่ ๔) เป็นร้อยละ X สำหรับวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ร้อยละ X สำหรับวันเสาร์ และร้อยละ X สำหรับวันอาทิตย์ ภายหลังจากที่ผู้ถูกร้องออกประกาศดังกล่าว ผู้ถูกร้องพบว่า แพรนไชส์ซีหลายสาขาไม่สามารถพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานที่ผู้ถูกร้องกำหนดในเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องจึงปรับเปลี่ยนอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) อีกครั้ง (ปรับครั้งที่ ๕) เป็นร้อยละ X สำหรับวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ร้อยละ X สำหรับวันเสาร์ และร้อยละ XX สำหรับวันอาทิตย์ เพื่อให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความสามารถของแพรนไชส์ซีมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้แพรนไชส์ซีจะมีอัตราพัสดุค้างส่งเกินกว่าอัตราที่ผู้ถูกร้องกำหนด ผู้ถูกร้องมิได้ลงโทษปรับแพรนไชส์ซีทันที แต่ผู้ถูกร้องจะนำยอดการจัดส่งพัสดุค้างส่งทั้งหมดของทั้งสัปดาห์มาสรุปและแจ้งรายละเอียดค่าปรับให้แพรนไชส์ซีทราบเป็นรายวันและรายสัปดาห์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม หากข้อมูลที่ผู้ถูกร้องแจ้งไม่ถูกต้องแพรนไชส์ซีสามารถโต้แย้งผู้ถูกร้องได้ ทั้งนี้ หากแพรนไชส์ซีรายใดปรับปรุงผลการดำเนินงานดีขึ้น ผู้ถูกร้องจะลดค่าปรับให้กับแพรนไชส์ซีร้อยละ XX หรือคืนเงินค่าปรับ (Refund Policy) ให้แก่แพรนไชส์ซีเต็มจำนวน เพื่อจูงใจให้แพรนไชส์ซีปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการขนส่ง สาเหตุที่ผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายพัสดุค้างส่ง (Backlog) เป็นไปเพื่อผลักดันให้แพรนไชส์ซีพยายามส่งพัสดุให้ได้มากที่สุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ถูกร้องกำหนด อีกทั้ง ค่าปรับจำนวน XX บาท/พัสดุ/วัน มิใช่ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบกับค่าปรับที่ผู้ถูกร้องจะถูกบริษัท ค. จำกัด ปรับตามสัญญา และจำนวนอัตราคำนวณการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) ที่ผู้ถูกร้องกำหนดสำหรับแพรนไชส์ซีเป็นไปตามความจำเป็นทางธุรกิจของผู้ถูกร้องที่ต้องยกระดับมาตรฐานการขนส่งพัสดุให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ารายใหญ่ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละปีมาตรฐานดังกล่าวก็เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์ ซึ่งการขนส่งพัสดุไปยังลูกค้าให้ตรงต่อเวลาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าของแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น การกำหนดค่าปรับดังกล่าว จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแพรนไชส์ซีของบริษัท อย่างไรก็ตาม ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา ผู้ถูกร้องปรับลดค่าปรับจาก XX บาท/พัสดุ/วัน เป็น XX บาท/พัสดุ/วัน เนื่องจากได้รับแจ้งจากสาขาว่า นำส่งพัสดุได้ยากขึ้นและมีต้นทุนค่าน้ำมันที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องยังไม่เคยถูกบริษัท ค. จำกัด ปรับตามสัญญาให้บริการขนส่งสินค้า และการนำส่งพัสดุกับบริษัท ค. จำกัด จะถูกกำหนดให้ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน XX วัน นับตั้งแต่รับพัสดุเข้าระบบจนถึงส่งมอบพัสดุให้แก่ลูกค้าโดยการลงนามปิดรับ หากเกินกว่า XX วัน ไม่สามารถจัดส่งพัสดุได้สำเร็จ จะถือว่าเป็นพัสดุสูญหาย (auto lost) ตามข้อตกลงในสัญญา ซึ่งผู้ถูกร้องมีหน้าที่ต้องชดเชยค่าเสียหายอันเนื่องมาจากพัสดุสูญหายให้แก่บริษัท ค. จำกัด ตามมูลค่าสินค้าจริงสูงสุดไม่เกิน X,XXX บาท

นอกจากนี้เหตุที่ผู้ถูกร้องปรับเปลี่ยนอัตราค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% Problem) เป็นจำนวนหลายครั้งใน ๑ ปี เนื่องจากผู้ถูกร้องได้รับแจ้งจากสาขาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้และเพื่อต้องการสะท้อนความเป็นจริงของสถานการณ์การนำส่งพัสดุของสาขาให้ถูกต้องมากที่สุด ผู้ถูกร้องเคยคำนวณอัตราค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% Problem) แต่ไม่สามารถสะท้อนค่าเฉลี่ยออกมาได้อย่างถูกต้อง ผู้ถูกร้องจึงได้ปรับสูตรการคำนวณใหม่ ปรากฏว่า บางสัปดาห์พัสดุสูงสุดไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในวันที่กำหนด ทำให้ข้อมูลบางส่วนไม่ได้ถูกนำมาคำนวณด้วย ผู้ถูกร้องจึงได้ปรับการคำนวณอีกครั้ง ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยดังกล่าวสามารถสะท้อนถึงสถานการณ์การนำส่งพัสดุของสาขาได้ถูกต้องมากขึ้น ทั้งนี้ การปรับอัตราสูตรการคำนวณ ผู้ถูกร้องจะคำนึงถึงสภาวะการณ์ปัจจุบันด้วย เช่น สถานการณ์โรคโควิด - 19 เป็นต้น

สำหรับ...

สำหรับในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการเปลี่ยนอัตราค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% Problem) ของผู้ร้องนั้น นาย E. ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพของผู้ถูกร้อง ได้ยกตัวอย่างว่า ในอำเภอหนึ่งของจังหวัด มีสภาพภูมิประเทศใกล้เคียงกับผู้ร้อง แต่กลับมีประสิทธิภาพในการขนส่งพัสดุที่ดีกว่า สามารถนำส่งพัสดุได้ทันเวลาและมีค่าปรับน้อยกว่า อีกทั้ง ผู้ถูกร้องทราบจากผู้จัดการสาขาพื้นที่ (Area Manager) ว่า สาขาของผู้ร้องได้ลดค่าใช้จ่าย (Cost) โดยลดพนักงานลงและลดรอบในการจัดส่งพัสดุลงอาจเนื่องด้วยปริมาณพัสดุขาเข้าที่ลดลง จึงทำให้ผู้ร้องไม่สามารถทำตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้

กรณีที่สอง กรณีผู้ร้องชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการนำส่งพัสดุ เนื่องจากพัสดุที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้องในกรณีนี้ คือ เครื่องซักผ้าผาบน โดยพัสดุนี้นี้ไม่ได้ซื้อความคุ้มครอง (ประกัน) เพิ่มเติม ซึ่งผู้ถูกร้องได้รับแจ้งจาก ร. ว่า พักตร์มีความเสียหาย ผู้ถูกร้องตรวจสอบพบว่า สินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ขณะสินค้าอยู่ที่ศูนย์กระจายพัสดุ ผู้ถูกร้องจึงให้ศูนย์คัดแยกพัสดุ แบบหลักฐานขณะได้รับพัสดุจากศูนย์กระจายพัสดุ และขณะคัดแยกไปที่สาขาปลายทาง (สาขาของผู้ร้อง) ว่าพัสดุได้รับความเสียหายหรือไม่ ศูนย์คัดแยกพัสดุไม่มีหลักฐานชี้แจงในส่วนนี้ ผู้ถูกร้องจึงให้สาขาของผู้ร้องแบบหลักฐานขณะที่สาขารับเข้าพัสดุนี้นี้ที่ศูนย์คัดแยกพัสดุ และขณะที่สินค้าอยู่ที่สาขาของผู้ร้องว่าสินค้าได้รับความเสียหายหรือไม่ ซึ่งหลักฐานที่สาขาของผู้ร้องแนบมาไม่ชัดเจนไม่สามารถระบุได้ว่าสินค้าที่รับไปได้รับความเสียหายมาก่อนหน้าหรือไม่ และสาขาของผู้ร้องยังไม่ได้บันทึกรายละเอียดการนำส่งพัสดุลงระบบตั้งแต่เข้ารับสินค้าจนดำเนินการจัดส่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ถูกร้องจึงพิจารณาให้ศูนย์คัดแยกพัสดุ และสาขาของผู้ร้องชดใช้ค่าเสียหายคนละครึ่ง โดยการพิจารณาดังกล่าว ผู้ถูกร้องอ้างอิงจากนโยบายระดับข้อพิพาทของผู้ถูกร้อง สำหรับนโยบายระดับข้อพิพาทนั้นเป็นนโยบายที่ใช้สำหรับการระงับข้อพิพาทระหว่างสาขากับผู้ถูกร้อง เพื่อกำหนดความผิดและขอบเขตความรับผิดชอบ โดยเริ่มใช้มาตั้งแต่ปี ๒๕๖๑ และมีการปรับปรุงให้เหมาะสมมาโดยตลอด ซึ่งผู้ร้องทราบนโยบายดังกล่าวเพราะการประกาศแจ้งให้ทราบตามช่องทางต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ ประกาศผ่านการอบรม (training) ออนไลน์ และผ่านเว็บไซต์ ซึ่งต้องใส่ชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (Password) ของสาขาเท่านั้นจึงจะเข้าไปดูประกาศนโยบายได้ ทั้งนี้ ข้อเท็จจริงจากนางสาว G. หัวหน้าฝ่ายแผนกบริการลูกค้าของผู้ถูกร้อง ได้ความว่า ความคุ้มครอง (ประกัน) ของพัสดุเป็นบริการเสริมให้แก่ผู้ส่งพัสดุในกรณีที่ผู้ส่งพัสดุต้องการความคุ้มครองพัสดุเพิ่มเติม โดยผู้ส่งพัสดุจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการซื้อประกันในอัตราร้อยละ X.X ของมูลค่าสินค้า ซึ่งผู้ถูกร้องไม่ได้บังคับว่าจะต้องซื้อความคุ้มครองทุกครั้ง แต่ในกรณีที่พัสดุที่นำส่งมีมูลค่าสูง สาขาควรแนะนำให้ลูกค้าซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการซื้อความคุ้มครองหรือไม่ อย่างไรก็ตาม แม้พัสดุดังกล่าวจะไม่ได้ซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติม แต่หากพัสดุเข้าเงื่อนไขผู้ถูกร้องจะชดเชยให้ตามมูลค่าสินค้า เช่น ลูกค้าทั่วไปชดเชยให้สูงสุดไม่เกิน X,XXX บาท หรือลูกค้าแพลตฟอร์มชดเชยสูงสุดไม่เกิน X,XXX บาท เป็นต้น โดยเงื่อนไขการชดเชยของลูกค้าแพลตฟอร์ม ค. และ ง. จะไม่ได้ประกาศบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องแต่จะมีการแจ้งให้สาขาทราบผ่านทางผู้จัดการพื้นที่ (Area manager) ทั้งนี้ เงื่อนไขที่ผู้ถูกร้องจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อพัสดุแต่เพียงผู้เดียว คือ กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นที่ศูนย์กระจายสินค้า (Hub) แต่ในกรณีของผู้ถูกร้องพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความเสียหายร่วม เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้ลงบันทึกลงในระบบว่า บรรจุภัณฑ์ได้รับความเสียหาย ประกอบกับภาพถ่ายบรรจุภัณฑ์ที่ผู้ร้องส่งมาไม่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะระบุได้ว่าความเสียหายเกิดขึ้นก่อนที่ผู้ร้องรับบรรจุภัณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น ความรับผิดชอบจึงเป็นไปตามนโยบายระดับข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาดังกล่าว ผู้ถูกร้องจะเปิดโอกาสให้สาขาสงมอบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะพิจารณาความรับผิด หลังจากพิจารณาแล้วผู้ถูกร้องจะกำหนดเวลาให้สาขาคัดแย้ง (แย้งเคลม) ความรับผิดอันเกิดจากพัสดุเสียหายอีกเป็นเวลา ๗ วัน

ประเด็น...

ประเด็นวินิจฉัย

กรณีมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัย ดังนี้

๑. ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่
๒. การกระทำของผู้ถูกร้องเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่
๓. การกระทำของผู้ถูกร้องเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คำวินิจฉัย

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยเป็นประการแรก คือ ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วรับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ร้อง คือ บริษัท ก. จำกัด มีนาย A. เป็นกรรมการบริษัท ประกอบธุรกิจรับส่งพัสดุในฐานะแฟรนไชส์ซีขนส่ง “ข” ประจำพื้นที่อำเภอ ๓ อำเภอในจังหวัด ส่วนผู้ถูกร้อง คือ บริษัท ข. จำกัด มีนาย B. นาย C. และนาย D. เป็นกรรมการบริษัท ประกอบธุรกิจประเภทโลจิสติกส์และการขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery Service) ในรูปแบบแฟรนไชส์ “ข” โดยผู้ร้องต้องชำระค่าธรรมเนียมแฟรนไชส์เพื่อตอบแทนการอนุญาตใช้สิทธิในเครื่องหมายการค้า และผู้ร้องต้องปฏิบัติตามนโยบาย รูปแบบ ระบบ และอยู่ภายใต้การส่งเสริมและควบคุมตามแผนการดำเนินงานของผู้ถูกร้อง

นิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องกับผู้ถูกร้องจึงอยู่ในฐานะคู่ค้า และในฐานะบุคคลผู้ให้สิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchisor) และบุคคลผู้รับสิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchisee) ตามสัญญาแฟรนไชส์ เป็นเหตุให้ผู้ถูกร้องสามารถควบคุม สั่งการ กำหนดทิศทาง หรือกำหนดเงื่อนไขของการดำเนินธุรกิจกับผู้ร้องได้ ผู้ร้องจำต้องยินยอมโดยปริยาย ประกอบกับผู้ร้องต้องพึ่งพิงการทำธุรกิจจากผู้ถูกร้อง โดยมีมูลค่าการบริการขนส่งพัสดุเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐๐

ดังนั้น ผู้ร้องและผู้ถูกร้องจึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำอันเป็นผลเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ ข้อ ๗ (๑) ประกอบกับการประกอบธุรกิจของผู้ถูกร้องเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๒

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยต่อมา คือ การกระทำของผู้ถูกร้องเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า การพิจารณาว่าผู้ถูกร้องกระทำการอันเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่ จำเป็นต้องพิจารณาก่อนว่า ผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ หรือไม่

ข้อพิจารณา...

พิจารณาจากการกระทำตามที่ร้องเรียนอันได้แก่ พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุดังส่ง (% problem) ให้ยากขึ้น จนผู้ร้องไม่สามารถปฏิบัติตามได้เกิดขึ้นในปี ๒๕๖๔ และพฤติกรรมให้ผู้ร้องชำระค่าเสียหายอันเกิดจากการนำส่งพัสดุ ทั้งที่พัสดุดังกล่าวมิได้ซื้อประกันความเสียหาย และไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดจากความผิดพลาดของผู้ร้องเกิดขึ้นในปี ๒๕๖๕ **กรณีจึงต้องพิจารณาส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายในปีที่ผ่านมา คือ ปี ๒๕๖๓ และปี ๒๕๖๔** โดยข้อเท็จจริงปรากฏว่า ส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุที่ให้บริการในประเทศ ปี ๒๕๖๓ ปรากฏว่า ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายสูงสุด ๓ รายแรก ได้แก่ ๑) บริษัท จ. จำกัด มียอดเงินขาย XX,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ XX.XX ๒) บริษัท ฉ. จำกัด มียอดเงินขาย XX,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ XX.XX และ ๓) บริษัท ช. จำกัด มียอดเงินขาย X,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ XX.XX ส่วนผู้ถูกร้อง บริษัท ก. จำกัด มียอดเงินขาย X,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๗ คิดเป็นร้อยละ X.XX เมื่อพิจารณาส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุที่ให้บริการในประเทศ ปี ๒๕๖๔ ปรากฏว่า ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายสูงสุด ๓ รายแรก ได้แก่ ๑. บริษัท ฉ. จำกัด มียอดเงินขาย XX,XX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ XX ๒. บริษัท ช. จำกัด มียอดเงินขาย XX,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ XX.XX ๓. บริษัท จ. จำกัด มียอดเงินขาย XX,XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ XX.XX ส่วนผู้ถูกร้อง บริษัท ก. จำกัด มียอดเงินขาย XXX.XX ล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดเป็นลำดับที่ ๑๑ คิดเป็นร้อยละ X.XX

ดังนั้น ในปี ๒๕๖๓ และ ปี ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องจึงมิใช่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ ข้อ ๔ กรณีจึงไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ถูกร้องกระทำการอันเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยเป็นประการต่อมา คือ การกระทำของผู้ถูกร้องเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า มีประเด็นที่ต้องพิจารณาตามคำร้อง ๒ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ผู้ถูกร้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุดังส่ง (% problem) ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ให้ลดลงเหลือร้อยละ X ทำให้หากผู้ร้องมีพัสดุดังส่งต่อวันสูงเกินร้อยละ X ผู้ร้องจะถูกปรับ ซึ่งพื้นที่ที่ผู้ร้องรับผิดชอบเป็นพื้นที่ชุมชนภูเขาแยกแก่การนำส่งพัสดุ

ข้อเท็จจริงปรากฏว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องประกาศเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุดังส่ง (% problem) ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ จากเดิมกำหนดอัตราพัสดุดังส่งต่อวันที่ร้อยละ X ลดลงเหลือร้อยละ X เนื่องจากเหตุผลดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องได้ต่อสัญญาให้บริการขนส่งพัสดุประจำปี ๒๕๖๔ กับบริษัท ค. จำกัด ลูกค้าหลักของผู้ถูกร้อง โดยเพิ่มข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานและค่าปรับว่า ผู้ถูกร้องจะต้องมีพัสดุดังส่งน้อยกว่าร้อยละ X.X ของจำนวนพัสดุทั้งหมด หากผู้ถูกร้องไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ได้ บริษัท ค. จำกัด มีสิทธิปรับ

ผู้ถูกร้อง...

ผู้ถูกร้องเป็นเงิน XXX,XXX บาทต่อครั้ง ผู้ถูกร้องจึงต้องปรับอัตราการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) เพื่อยกระดับมาตรฐานการขนส่งพัสดุให้สอดคล้องกับสัญญาให้บริการขนส่งพัสดุของบริษัท ค. จำกัด

๒. อัตราพัสดุค้างส่งจำนวนร้อยละ X เกิดจากการที่ผู้ถูกร้องได้ประชุมร่วมกับแพลตฟอร์มออนไลน์อย่าง ค. และ ง. และศึกษาจากผู้ประกอบธุรกิจขนส่งที่แข่งขันในตลาดเดียวกัน เช่น “ซ.” “ซ.” และ “ฉ.”

๓. การปรับเปลี่ยนสูตรที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งใน ๑ ปี เกิดจากผลตอบรับ (Feedback) ที่ผู้ถูกร้องได้รับจากแฟนไชส์ซี ซึ่งผู้ถูกร้องเคยใช้สูตรค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) โดยนำจำนวนพัสดุกระจายต่อวันมารวมกันแล้วหารด้วย X แต่ปรากฏว่า จำนวนพัสดุกระจายบางวันมีสูงและต่ำจนเกินไป ทำให้สูตรการคำนวณดังกล่าวไม่สามารถสะท้อนค่าเฉลี่ยออกมาได้อย่างถูกต้อง ผู้ถูกร้องจึงได้ปรับสูตรการคำนวณใหม่เป็นนำจำนวนพัสดุเข้าวันอังคาร - วันเสาร์ของแต่ละสัปดาห์มารวมกันแล้วหารด้วย X ซึ่งปรากฏว่า บางสัปดาห์จำนวนพัสดุดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นในวันอังคาร - วันเสาร์ ทำให้จำนวนพัสดุดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาคำนวณด้วย ส่งผลให้ไม่สามารถสะท้อนความสามารถในการนำส่งพัสดุของแฟนไชส์ซีได้ ผู้ถูกร้องจึงได้ปรับการคำนวณอีกครั้ง โดยนำพัสดุกระจายสูงสุด ๔ วันของสัปดาห์มารวมกันแล้วหารด้วย XX ซึ่งปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยดังกล่าวสามารถสะท้อนถึงสถานการณ์และความสามารถในการนำส่งพัสดุของแฟนไชส์ซีได้ถูกต้องมากขึ้น

๔. จำนวนค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่งต่อวันในอัตรา XX บาท/พัสดุ/วัน ผู้ถูกร้องคำนวณจากรายรับของแฟนไชส์ซี ไม่ให้สูงเกินสมควรจนแฟนไชส์ซีไม่สามารถชำระค่าปรับได้และต้องออกจากการเป็นแฟนไชส์ซีของผู้ถูกร้อง หรือต่ำเกินสมควรจนแฟนไชส์ซีไม่ยอมนำส่งพัสดุและเพิกเฉยต่อนโยบายของผู้ถูกร้อง ซึ่งต่อมาในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ถูกร้องได้ปรับลดค่าปรับจาก XX บาท/พัสดุ/วัน เป็น XX บาท/พัสดุ/วัน เนื่องจากได้รับการแจ้งจากแฟนไชส์ซีว่านำส่งพัสดุได้ยากขึ้นและมีต้นทุนค่าน้ำมันสูงขึ้น

เมื่อพิจารณาจำนวนพัสดุที่ผู้ร้องขนส่งได้ช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากที่ผู้ถูกร้องได้เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) แล้วพบว่า ผู้ร้องมีอัตราพัสดุค้างส่งที่ร้อยละ XX - XX ของพัสดุที่ต้องนำส่งทั้งหมด เปรียบเทียบกับอัตราพัสดุค้างส่ง (% problem) กับแฟนไชส์ซีสาขาในจังหวัดอื่นและสาขาของอำเภอในพื้นที่ของกรณีร้องเรียน ที่มีพื้นที่ชุมชนภูเขาแยกการนำส่งพัสดุเช่นเดียวกับผู้ร้อง พบว่า ในเวลาเดียวกันแฟนไชส์ซีทั้งสองสาขากลับมีอัตราพัสดุค้างส่งน้อยกว่า โดยแฟนไชส์ซีสาขาในจังหวัดอื่นมีอัตราพัสดุค้างส่งอยู่ที่ร้อยละ X - XX และแฟนไชส์ซีสาขาของอำเภอในพื้นที่ของกรณีร้องเรียน มีอัตราพัสดุค้างส่งอยู่ที่ร้อยละ X - XX แสดงให้เห็นว่า ผู้ร้องมีพัสดุค้างส่งมากกว่าแฟนไชส์ซีสาขาอื่น ๆ ที่มีพื้นที่ชุมชนภูเขาเช่นเดียวกับผู้ร้อง

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ร้องจะมีอัตราพัสดุค้างส่งเกินกว่าอัตราที่กำหนด ผู้ถูกร้องยังมีมติลงโทษปรับผู้ร้องในพื้นที่ แต่ผู้ถูกร้องจะนำยอดการจัดส่งพัสดุค้างส่งทั้งหมดของสัปดาห์มาสรุปและแจ้งรายละเอียดค่าปรับที่ได้จากการคำนวณให้ผู้ร้องทราบเป็นรายวันและรายสัปดาห์ หากข้อมูลที่ผู้ถูกร้องแจ้งมาไม่ถูกต้อง ผู้ร้องสามารถโต้แย้งผู้ถูกร้องได้ และหากแฟนไชส์ซีรายใดสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานดีขึ้น ผู้ถูกร้องจะลดค่าปรับให้กับแฟนไชส์ซีสาขานั้นร้อยละ XX หรือคืนเงินค่าปรับ (Refund Policy) ให้แก่แฟนไชส์ซีเต็มจำนวน เพื่อเป็นการจูงใจให้แฟนไชส์ซีปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพขนส่ง ทั้งนี้ ภายหลังจากที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการแข่งขันท่าการค้า ผู้ถูกร้องได้ติดต่อผู้ร้องเพื่อเจรจาหาทางออกในประเด็นที่ถูกร้องเรียนร่วมกันจนเกิดเป็นบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้อง โดยมีใจความว่าผู้ถูกร้องจะเพิ่มระยะเวลา นำส่งพัสดุให้กับสาขาผู้ร้องเป็นระยะเวลา X เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ในกรณีที่ผู้ร้องไม่สามารถนำส่งพัสดุได้ตามเวลาที่ผู้ถูกร้องกำหนด ผู้ร้องยังมีเวลายานำส่งพัสดุดังกล่าวได้อีก X วัน

โดยผู้ถูกร้อง...

โดยผู้ถูกร้องจะไม่ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนนโยบายบริษัท และผู้ถูกร้องตกลงจะให้เงินสนับสนุนผู้ร้อง XX,XXX บาท โดยแบ่งจ่าย X เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ทั้งนี้ หากผู้ร้องสามารถปรับปรุงคุณภาพขนส่งได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ถูกร้องอาจจะพิจารณาให้การสนับสนุนผู้ร้องต่อไป

กรณีจึงรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) เพื่อให้ผู้ถูกร้องยังสามารถเป็นผู้ให้บริการขนส่งพัสดุกับลูกค้าหลัก เช่น บริษัท ค. จำกัด ได้โดยสูตรที่ใช้คำนวณค่าปรับและจำนวนเงินที่ใช้ปรับได้ผ่านการประชุมร่วมกับแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่าง ค. และ ง. และผ่านการศึกษาจากผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งที่แข่งขันในตลาดเดียวกัน รวมทั้งผ่านการศึกษาจากผลตอบรับ (Feedback) ที่ผู้ถูกร้องได้รับจากแฟนไชส์ซีเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนรายอื่นได้ อีกทั้ง หากแฟนไชส์ซีรายใดสามารถนำส่งพัสดุได้ตามเป้าหมายที่ผู้ถูกร้องกำหนด ผู้ถูกร้องจะลดค่าปรับให้ร้อยละ XX หรือคืนเงินค่าปรับ (Refund Policy) ให้แก่แฟนไชส์ซีเต็มจำนวน จึงแสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกร้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) โดยมีได้มีเจตนาเพื่อหวังเก็บเงินค่าปรับจากแฟนไชส์ซี แต่เพื่อกระตุ้นให้แฟนไชส์ซีนำส่งพัสดุให้ได้มากที่สุดต่อวัน และไม่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการขนส่ง (Performance) ที่ผู้ถูกร้องตกลงไว้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ ค. และ ง.

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคำนวณค่าปรับสำหรับพัสดุค้างส่ง (% problem) ของผู้ถูกร้อง จึงเป็นการดำเนินการตามธุรกิจปกติและเป็นการกระทำที่สามารถรับฟังได้ด้วยเหตุผลอันชอบธรรมในทางธุรกิจ ที่ผู้ประกอบการขนส่งเช่นผู้ถูกร้องย่อมมีสิทธิปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดขนส่งแบบด่วนได้ หากผู้ถูกร้องไม่สามารถรักษาไว้ซึ่งสมรรถนะ (Performance) และคุณภาพในการขนส่งได้อาจทำให้ผู้ถูกร้องต้องสูญเสียลูกค้าหลักอย่างแพลตฟอร์มออนไลน์ ค. หรือ ง. ไป การกระทำของผู้ถูกร้องจึงมิเข้าลักษณะเป็นการใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม ด้วยการกำหนดให้ผู้ประกอบการรายอื่นขายสินค้าหรือบริการตามเป้าหมายการขายที่กำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าเรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ ข้อ ๗ ข้อ ๘ และข้อ ๑๐

ทั้งนี้ สำหรับวิธีการคิดค่าปรับ “KPI Assessment” ที่ผู้ร้องได้จัดทำและซึ่งประกอบคำชี้แจงนั้น คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนภายใต้เครื่องหมายการค้า ดำเนินการในรูปแบบแฟนไชส์ซี ซึ่งธุรกิจดังกล่าวแฟนไชส์ซีซอร์ในฐานะเจ้าของเครื่องหมายการค้าและองค์ความรู้ ทั้งหมดมีความจำเป็นต้องกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของแฟนไชส์ซีอย่างใกล้ชิดเพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานและคุณภาพการขนส่งของแฟนไชส์ซีซอร์ซึ่งแฟนไชส์ซีจะต้องปฏิบัติตาม อันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของธุรกิจแฟนไชส์ซี ดังนั้น สูตรหรือวิธีการคิดค่าปรับแบบใดที่ฟังจะเหมาะสมกับธุรกิจของผู้ถูกร้อง จึงย่อมเป็นเรื่องที่ผู้ร้องและผู้ถูกร้องฟังจะต้องตกลงกัน

ประเด็นที่ ๒ ผู้ถูกร้องให้ผู้ร้องชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการนำส่งพัสดุ ทั้งที่พัสดุดังกล่าว มิได้ซื้อประกันความเสียหาย และไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดจากความผิดพลาดของผู้ร้อง

ข้อเท็จจริงปรากฏว่า พัสดุที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้อง คือ เครื่องซักผ้าบาบ ซึ่งไม่ได้ซื้อความคุ้มครอง (ประกัน) เพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม แม้พัสดุดังกล่าวจะไม่ได้ซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติม แต่พัสดุดังกล่าวอยู่ในเงื่อนไขที่ผู้ถูกร้องจะต้องชดเชยความเสียหายให้ตามมูลค่าสินค้าที่แท้จริงเนื่องจาก

เป็นพัสดุ...

เป็นพัสดุที่รับมาจากแพลตฟอร์มออนไลน์ ง. โดยผู้ถูกร้องได้รับแจ้งจาก ง. ว่า พักตร์ได้รับความเสียหาย ผู้ถูกร้องตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่สามารถระบุได้ว่าพัสดุที่รับไปได้รับความเสียหายมาก่อนหน้าหรือไม่ และสาขาของผู้ร้องยังไม่ได้บันทึกรายละเอียดการนำส่งพัสดูลงระบบ ตั้งแต่เข้ารับสินค้าจนดำเนินการจัดส่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ถูกร้องจึงพิจารณาให้ศูนย์คัดแยกพัสดุ และสาขาของผู้ร้องชดใช้ค่าเสียหายคนละครั้ง โดยการพิจารณาดังกล่าว ผู้ถูกร้องอ้างอิงจากนโยบายระดับข้อพิพาทระหว่างผู้ถูกร้องกับสาขาแฟรนไชส์ ซึ่งระบุไว้ในสัญญา ซึ่งต่อมาภายหลังผู้ถูกร้องได้ทบทวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพัสดุเสียหายดังกล่าวแล้วพบว่า อาจมีความเป็นไปได้ว่า ความเสียหายของพัสดุดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ร้อง ดังนั้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ผู้ถูกร้องจึงยกประโยชน์แห่งความสงสัยและคืนเงินค่าพัสดุเสียหายเต็มจำนวนให้แก่ผู้ร้อง

กรณีจึงรับฟังได้ว่า เรื่องดังกล่าวเป็นกรณีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอันเกิดจากพัสดุได้รับความเสียหายระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้องตามนโยบายระดับข้อพิพาท ซึ่งทั้งสองฝ่ายพึงจะต้องทราบที่อยู่แล้ว โดยกรณีปรากฏตามข้อเท็จจริงทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องไม่มีหลักฐานที่สามารถยืนยันชัดเจนได้ว่าพัสดุได้รับความเสียหายตั้งแต่เมื่อใด ทั้งสองฝ่ายจึงต้องรับผิดชอบความเสียหายร่วมกันคนละครั้งตามนโยบายระดับข้อพิพาท ข้อ II.๔ และข้อ III.๒ ดังนั้น การกระทำดังกล่าวจึงเป็นเพียงการแจ้งให้คู่กรณีอีกฝ่ายปฏิบัติตามนโยบายระดับข้อพิพาท มิใช่การกระทำในลักษณะกีดกันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น อย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม และกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๕๗ (๑) (๒) (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

มติคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีมติเป็นเอกฉันท์ว่า กรณีร้องเรียนไม่มีมูลเพียงพออันสามารถรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องมีพฤติกรรมที่อาจเข้าลักษณะเป็นการกีดกันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม และกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๕๗ (๑) (๒) (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ จึงให้ยุติเรื่อง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕