



ผลคำวินิจฉัยคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
กรณีปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ประเภทธุรกิจขนส่ง

ระหว่าง

บริษัท พ.

ผู้ร้อง

บริษัท บ.

ผู้ถูกร้อง

ข้อร้องเรียน

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ บริษัท พ. (ผู้ร้อง) โดยนางสาว ก. กรรมการบริษัท ได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าว่า บริษัท บ. (ผู้ถูกร้อง) กำหนดนโยบายโฆษณาปรับเปลี่ยนใหม่และบังคับใช้โดยไม่ได้รับความยินยอมจาก “Sub – Franchisee” ทำให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย เนื่องจากถูกกำหนดเงื่อนไขทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์

ข้อเท็จจริง

ข้อเท็จจริงที่ได้จากการแสวงหาพยานหลักฐานปรากฏว่า ผู้ร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ภายหลังจดทะเบียนนิติบุคคล ผู้ร้องตกลงทำสัญญาแฟรนไชส์ “Sub – Franchise Agreement” กับผู้ถูกร้องเพื่อประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ขนส่งพัสดุภายใต้เครื่องหมายบริการและเครื่องหมายการค้า “บ.”

ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจประเภทโลจิสติกส์และขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery Service) ภายใต้เครื่องหมายบริการและเครื่องหมายการค้า “บ.” ซึ่งใช้ระบบแฟรนไชส์เป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจ โดยมีรายได้หลักในปี ๒๕๖๑ จำนวน XX,XXX,XXX.XX บาท

การดำเนินธุรกิจในช่วงแรก ผู้ถูกร้องประกาศเพียงนโยบายควบคุมคุณภาพการดำเนินงานรับส่งพัสดุในลักษณะขอความร่วมมือจากแฟรนไชส์ซี แต่ปรากฏว่าแฟรนไชส์ซีไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้ถูกร้องกำหนดได้ ดังนั้น เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพด้านการดำเนินงานและการบริการของแฟรนไชส์ซีให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนได้ ในช่วงประมาณเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ผู้ถูกร้องจึงประกาศนโยบายควบคุมคุณภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการประเมิน “KPI” พร้อมกำหนดอัตราโทษปรับแก่แฟรนไชส์ซี จำนวน ๒๑ รายการ และต่อมา

ในเดือน...

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ถูกร้องได้ประกาศแก้ไขและเพิ่มเติมนโยบายควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอีกจำนวน ๖ รายการ โดยประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทราบล่วงหน้าประมาณ ๒ สัปดาห์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายควบคุมคุณภาพ (Quality Control) อย่างไรก็ตาม ผู้ถูกร้องจะคืนค่าปรับให้แก่แฟรนไชส์ซีที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพขนส่งดีขึ้นตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป เป็นรายอาทิตย์ รายเดือน และรายปี อีกทั้งจัดให้มีการประเมินอันดับแฟรนไชส์ซีดีเด่นเพื่อให้เงินสนับสนุนแก่แฟรนไชส์ซีที่สามารถปฏิบัติงานผ่านมาตรฐาน “KPI” ด้วย ทั้งนี้ นโยบายโทษปรับที่ผู้ถูกร้องได้ประกาศใช้กับผู้ถูกร้องและแฟรนไชส์ซีรายอื่น ๆ มีจำนวน ๒๗ รายการ ปรากฏรายละเอียดดังนี้

๑. นโยบายตามคำร้องเมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ จำนวน ๒๑ รายการ จำแนกได้ดังนี้

๑.๑ นโยบายที่กำหนดโทษปรับเช่นเดียวกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งแบบด่วนรายอื่น

จำนวน ๕ รายการ

๑.๑.๑ นโยบายการตีเดย์บิลหลายฉบับบนพัสดุ (Policy of multi waybills on one parcel)

๑.๑.๒ นโยบายตรวจสอบกรณีถูกร้องเรียนด้านบริการ (Policy of service complaint penalty)

๑.๑.๓ นโยบายการพิมพ์เวย์บิลซ้ำ (Policy of duplicated waybills)

๑.๑.๔ นโยบายลงนามรับพัสดุผิดเวย์บิล (Policy of wrong waybill POD sign in)

๑.๑.๕ นโยบายการสวมเครื่องแบบและบัตรพนักงาน รวมทั้งการตรวจบัตรประจำตัวประชาชน (Policy of the uniform, badge, and shipper ID check)

๑.๒ นโยบายที่กำหนดโทษปรับและไม่สามารถเทียบเคียงกับผู้ประกอบการขนส่งแบบด่วนรายอื่น จำนวน ๑๑ รายการ

๑.๒.๑ นโยบายควบคุมการตรงต่อเวลาของรถสาขารายวัน (Policy of daily control FS Shuttle on time)

๑.๒.๒ นโยบายโทรแจ้งล่วงหน้า (Policy of Pre call)

๑.๒.๓ นโยบายหลอกปิดรับพัสดุ (Policy of fake POD penalty)

๑.๒.๔ นโยบายบันทึกรายการพัสดุที่มีปัญหาค้างส่งของ “X” (Policy of register the problem of X nondelivered parcel to X)

๑.๒.๕ นโยบายการบันทึกวีดีโอ และถ่ายภาพที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Policy of VDO and photo at Hub)

๑.๒.๖ นโยบายตีกลับพัสดุที่นำส่งไม่ได้ (Policy to return the un – deliverable shipment)

๑.๒.๗ นโยบายเกี่ยวกับคุณภาพการตอบกลับ X (Policy of X Response Quality)

๑.๒.๘ นโยบายหลอกลงทะเบียนในระบบ “X” (Policy of Fake register to X)

๑.๒.๙ นโยบายการสแกนพัสดุของกลุ่มลูกค้า “L” และ “S” (Policy of Scan compliance of L and S)

๑.๒.๑๐ นโยบายการกระจายพัสดुरอบสองของพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (Policy of Bangkok Metropolitan Region second wave dispatch)

๑.๒.๑๑ นโยบายการสวมใส่หน้ากากอนามัย

๑.๓ นโยบายที่ไม่ปรากฏโทษปรับ จำนวน ๕ รายการ

- ๑.๓.๑ นโยบายเปิดให้บริการวันอาทิตย์
- ๑.๓.๒ ประกาศแจ้งเตือนการจัดส่งพัสดุในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์
- ๑.๓.๓ ประกาศแจ้งตารางวันหยุดสำหรับแฟรนไชส์ซี (นอกเหนือจากวันหยุดปกติ)
- ๑.๓.๔ นโยบายการขยายสาขา
- ๑.๓.๕ ประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีเติมเงินสำรองขั้นต่ำในระบบ “X”

๒. นโยบายตามคำร้องเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเดิมและนโยบายใหม่ จำนวน ๖ รายการ จำแนกได้ดังนี้

๒.๑ นโยบายที่กำหนดโทษปรับเช่นเดียวกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งแบบตัวนรายอื่น จำนวน ๒ รายการ

- ๒.๑.๑ นโยบายคืนถุงไปยังศูนย์กระจายพัสดุ (Policy of Bag return to Hub)
- ๒.๑.๒ นโยบายการปรับ “KPI” สำหรับพัสดุที่เกิดปัญหา หากมีพัสดุดังส่งเกินร้อยละ X ถูกปรับ XX บาท/พัสดุ

๒.๒ นโยบายที่กำหนดโทษปรับและไม่สามารถเทียบเคียงกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งแบบตัวนรายอื่น จำนวน ๑ รายการ

- ๒.๒.๑ นโยบายปรับปรุงการจัดส่งพัสดุ (On Time In Full : OTIF)

๒.๓ นโยบายที่ไม่ปรากฏโทษปรับ จำนวน ๓ รายการ

- ๒.๓.๑ ประกาศแจ้งปรับราคาน้ำหนักสินค้ากระจาย
- ๒.๓.๒ ประกาศการสั่งซื้อซีลล๊อคจากระบบ “X”
- ๒.๓.๓ นโยบายสแกนเลขพัสดุ (Arrival) ที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Hub)

ประเด็นวินิจฉัย

กรณีมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยดังนี้

๑. ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่ และการประกอบธุรกิจของผู้ถูกร้องเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์หรือไม่

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

๓. การกำหนดนโยบายโทษปรับขึ้นมาใหม่และประกาศใช้กับผู้ร้องภายหลังจากลงนามทำสัญญาแฟรนไชส์เข้าลักษณะเป็นการกระทำที่ต้องห้ามตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ หรือไม่

/คำวินิจฉัย...

คำวินิจฉัย

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

พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕ บัญญัติว่า “ผู้ประกอบธุรกิจหมายความว่า ผู้จำหน่าย ผู้ผลิตเพื่อจำหน่าย ผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อจำหน่าย ผู้ซื้อเพื่อผลิตหรือจำหน่ายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการธุรกิจ” ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรตกลงให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “แฟรนไชส์ซี” ประกอบธุรกิจโดยใช้รูปแบบ ระบบ ขั้นตอนและสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของตน หรือที่ตนมีสิทธิที่จะให้ผู้อื่นใช้ เพื่อประกอบธุรกิจภายในระยะเวลาหรือเขตพื้นที่กำหนด และการประกอบธุรกิจนั้น อยู่ภายใต้การส่งเสริมและควบคุมตามแผนการดำเนินธุรกิจของแฟรนไชส์ซอร์ และแฟรนไชส์ซีมีหน้าที่ต้องจ่ายค่าตอบแทนให้แก่แฟรนไชส์ซอร์”

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องรับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ถูกร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จัดทะเบียนนิติบุคคลในนามบริษัท บ. ประกอบธุรกิจโลจิสติกส์และขนส่งพัสดุด่วน (Express Delivery Service) ภายใต้เครื่องหมายบริการและเครื่องหมายการค้า “บ.” โดยใช้ระบบแฟรนไชส์ (Franchise) เป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจ ส่วนผู้ร้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จัดทะเบียนนิติบุคคลในนามบริษัท พ. ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนผู้ให้บริการขนส่งพัสดุด่วนภายใต้เครื่องหมายบริการและเครื่องหมายการค้า “บ.” ประจำพื้นที่เขต XX ให้กับผู้ถูกร้อง โดยผู้ร้องต้องชำระค่าธรรมเนียมแฟรนไชส์ เพื่อตอบแทนการอนุญาตให้สิทธิในเครื่องหมายบริการและเครื่องหมายการค้า และผู้ร้องต้องปฏิบัติตามนโยบาย รูปแบบ ระบบ คู่มือปฏิบัติการ และอยู่ภายใต้การส่งเสริมและควบคุมตามแผนการดำเนินงานของผู้ถูกร้อง นิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจึงเปรียบเสมือนบุคคลผู้ให้สิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchisor) และบุคคลผู้รับสิทธิในการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchisee) ประกอบกับผู้ถูกร้องเริ่มประกาศใช้นโยบายโทษปรับอันเป็นประเด็นพิพาทตามข้อร้องเรียนตั้งแต่ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ต่อเนื่องจนถึงปี ๒๕๖๔ กรณีจึงสามารถนำประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ มาใช้บังคับแก่คดีนี้ได้

ดังนั้น ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และการประกอบธุรกิจของผู้ถูกร้องเป็นธุรกิจแฟรนไชส์ ข้อ ๒ ตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

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

/พระราชบัญญัติ...

พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕ บัญญัติว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจรายหนึ่งหรือหลายราย ในตลาดใดตลาดหนึ่ง ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดและยอดเงินขายเกินกว่าเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยให้นำปัจจัยสภาพการแข่งขันของตลาดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแล้วแต่กรณีมาประกอบการพิจารณา” ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องเริ่มประกาศใช้นโยบายโทษปรับอันเป็นประเด็นพิพาทตามข้อร้องเรียนตั้งแต่ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ซึ่งประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ ยังไม่มีผลใช้บังคับกรณีจึงต้องนำประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่ง มีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ มาใช้บังคับตามความใน ข้อ ๕ ของประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

ดังนั้น การพิจารณาว่า ผู้ถูกร้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดหรือไม่ จึงต้องพิจารณาตามประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณากำหนดขอบเขตตลาดและส่วนแบ่งตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ตลาดสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้อง (Relevant Product Market)

การพิจารณาขอบเขตตลาดด้านสินค้า จะต้องพิจารณาใน ๒ มุมมองที่สำคัญ คือ

๑. การทดแทนกันด้านอุปสงค์ พิจารณาจากการให้บริการ ๒ ลักษณะ ได้แก่ การรับขนส่งพัสดุแบบธรรมดา (Traditional Delivery) และการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ที่มีความแตกต่างกันในด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ

๑.๑ กรณีการรับขนส่งพัสดุแบบธรรมดา (Traditional Delivery)

ลักษณะการให้บริการดังกล่าวมีอัตราค่าบริการถูกแต่คุณภาพการให้บริการต่ำ ใช้ระยะเวลามากกว่า ๑ วัน กว่าพัสดุจะถึงปลายทาง รวมทั้งไม่สามารถติดตามสถานะการขนส่งหรือรับประกันการให้บริการได้ โดยผู้ให้บริการหลัก ได้แก่ บริษัท ป. ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๑.๒ กรณีการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery)

ลักษณะการให้บริการดังกล่าวมีการตั้งราคาการให้บริการในอัตราที่สูง แต่คุณภาพการให้บริการก็สูงขึ้นด้วยเช่นกัน พัสดุสามารถส่งถึงปลายทางภายในระยะเวลา ๑ วัน (Same Day Delivery) รวมทั้งสามารถติดตามสถานะการขนส่งและมีการรับประกันการให้บริการในกรณีที่พัสดุสูญหายหรือเสียหายจากการให้บริการด้วย การที่ตลาดธุรกิจบริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วนเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด เนื่องด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทำให้ความต้องการใช้บริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ซึ่งเดิมในช่วง ๑๐ ปีที่ผ่านมาผู้ให้บริการหลักในตลาดมีเพียง ๒ ราย ได้แก่ บริษัท ป. และบริษัท ค. โดยปัจจุบันการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) มีผู้ให้บริการขนส่งพัสดุรายใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากความต้องการ (อุปสงค์) ของตลาดเพิ่มมากขึ้น

/ปัจจุบัน...

ปัจจุบันลักษณะการให้บริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วนอาจถูกรวมไปถึงการให้บริการขนส่งตามความต้องการ (On - demanded Delivery) ซึ่งเป็นการให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนภายใน ๑ ชั่วโมง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเน้นผู้บริโภคที่ต้องการขนส่งสิ่งของแบบด่วนในทันที แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการขนส่งตามความต้องการ (On - demanded Delivery) ดังกล่าว มีข้อจำกัดด้านขอบเขตพื้นที่ การให้บริการและด้านอัตราค่าบริการ โดยขอบเขตพื้นที่การให้บริการมักจะกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงมีอัตราค่าบริการสูงกว่าการขนส่งพัสดุแบบด่วนตามกำหนดเวลาปกติ ประมาณ ๒ เท่า ซึ่งไม่สามารถทดแทนกับการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ตามปกติที่จะมีรอบ การรับส่งที่กำหนดไว้แล้ว เช่นนี้ เมื่อพิจารณาในมุมมองของผู้บริโภคการทดแทนกันด้านอุปสงค์ระหว่างการรับขนส่งพัสดุแบบธรรมดา (Traditional Delivery) และการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ซึ่งรวมถึงการให้บริการขนส่งตามความต้องการ (On - demanded Delivery) ไม่สามารถทดแทนกันได้ อย่างสมบูรณ์ เนื่องด้วยลักษณะของการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านอัตราค่าบริการ คุณภาพรวมถึงระยะเวลาในการให้บริการ

ดังนั้น ขอบเขตตลาดด้านสินค้าหรือบริการในกรณีดังกล่าว จึงพิจารณาเฉพาะบริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery Service) เท่านั้น

๒. การทดแทนกันด้านอุปทาน พิจารณาจากลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นระบบเครือข่ายขนส่งพัสดุ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ๒ ประการ คือ ระบบเครือข่ายขนส่งเชิงกายภาพ (Physical Network) คือ ระบบขนส่งพัสดุที่ใช้ยานพาหนะในการนำส่งเพื่อนำส่งพัสดุที่ได้รับจากผู้บริโภค ในจุดหนึ่งไปสู่ปลายทางที่ตกลงไว้ และระบบเครือข่ายขนส่งเชิงอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Network) ได้แก่ แพลตฟอร์มซึ่งเป็นระบบหลังบ้านที่จะช่วยอำนวยความสะดวกของเครือข่ายขนส่งเชิงกายภาพให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economies of Scale) จากปริมาณขนส่งพัสดุจำนวนมากเพื่อให้ต้นทุนขนส่งลดลงไปสู่จุดคุ้มทุนได้โดยในการบริหารจัดการ ให้เกิดการประหยัดจากขนาดในธุรกิจดังกล่าวจะใช้วิธีการการขยายสาขาให้ระบบเครือข่ายขนส่งพัสดุมิพื้นที่ การให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ ดำเนินธุรกิจด้วยรูปแบบการขยายสาขาใน ๒ ลักษณะ ได้แก่

๒.๑ กรณีตั้งหน้าร้านเองหรือเปิดให้มีร้านตัวแทนรับพัสดุ (Drop - off) โดยที่รูปแบบ การดำเนินธุรกิจในกรณีนี้จะมีลักษณะเป็นการที่ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุรายหลัก เช่น บริษัท ป. ดำเนินการ ตั้งหน้าร้านเองหรือโดยการให้บุคคลหรือนิติบุคคลเข้ามาดำเนินการเปิดร้านตัวแทนรับพัสดุ (Drop - off) มีนิติสัมพันธ์เชื่อมโยงกับผู้ให้บริการขนส่งพัสดุรายหลักในฐานะคู่ค้าลักษณะตัวแทน (Agent) โดยผู้ให้บริการขนส่งพัสดุหลักต่าง ๆ มีอำนาจควบคุมการบริหารจัดการภายใต้ขอบเขตของการดำเนินธุรกิจร้านตัวแทนรับพัสดุ เหล่านี้ได้ซึ่งร้านตัวแทนรับพัสดุจะมีรายได้หลักจากส่วนแบ่งรายได้จากปริมาณพัสดุ (Commission Fees) หรือค่านายหน้าสำหรับการเป็นตัวแทนรับพัสดุเพื่อส่งต่อให้แก่ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุรายหลัก ตัวอย่างผู้ประกอบการ ในลักษณะดังกล่าว คือ บริษัท ป. บริษัท อ. และ บริษัท ช. เป็นต้น

๒.๒ กรณีการให้สิทธิในการรับขนส่งพัสดุในรูปแบบแฟรนไชส์รายพื้นที่ (Area Development / Sub - franchisee) รูปแบบการดำเนินธุรกิจในกรณีนี้เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีรูปแบบ ระบบ ขั้นตอนและเป็นผู้ทรงสิทธิในเครื่องหมายการค้า หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่นให้สิทธิในการดำเนินธุรกิจบริการจัดการขนส่งพัสดุในพื้นที่แก่ผู้อื่น โดยการให้สิทธิดังกล่าวมีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรในการให้บุคคลหรือนิติบุคคลเข้ามาดำเนินธุรกิจ

/ด้วยการ...

ด้วยการเปิดร้านสาขาโดยใช้รูปแบบ ระบบ ขั้นตอนและเครื่องหมายการค้าหรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น (Franchise) เหมือนของผู้ให้สิทธิ (Franchisor) ในระยะเวลาหรือเขตพื้นที่ที่กำหนด ซึ่งการดำเนินธุรกิจของผู้รับสิทธิ (Franchisee) จะอยู่ภายใต้การส่งเสริมและควบคุมตามแผนธุรกิจของผู้ให้สิทธิ (Franchisor) ดังนั้น ในกรณีดังกล่าวบุคคลหรือนิติบุคคลที่เข้ามาดำเนินธุรกิจจะมีสิทธิสัมพันธ์เชื่อมโยงกับผู้ให้สิทธิบริการรับขนส่งพัสดุ (Franchisor) ในฐานะคู่ค้าลักษณะผู้รับสิทธิบริการรับขนส่งพัสดุ (Franchisee) ซึ่งมีรายได้จากการให้บริการรับขนส่งพัสดุหรือส่วนแบ่งผลกำไรจากการให้บริการรับขนส่งพัสดุ โดยตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจ ในลักษณะดังกล่าว คือ บริษัท ค. บริษัท จ. และบริษัท ย. เป็นต้น เช่นนี้ เมื่อพิจารณาในมุมมองของผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุกการทดแทนกันด้านอุปทานระหว่างการตั้งหน้าร้านเอง หรือเปิดให้มีร้านตัวแทนรับพัสดุ (Drop - off) และการให้สิทธิในการรับขนส่งพัสดุในรูปแบบแฟรนไชส์รายพื้นที่ (Area Development / Sub - franchisee) ไม่สามารถทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ในส่วนของที่มารายได้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอันอาจส่งผลต่อการพิจารณาเลือกลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุได้ หากแต่เมื่อพิจารณาถึงอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด (Barrier to entry) ของผู้ประกอบการรายใหม่แล้ว จะเห็นได้ว่าในธุรกิจบริการรับขนส่งพัสดุมีอุปสรรคการเข้าสู่ตลาดต่ำ (Low barrier to entry) ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าออกตลาดได้โดยง่าย ซึ่งการที่ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาด (New entry) ได้ง่ายนั้นทำให้การตั้งอัตราค่าบริการขนส่งพัสดุมีอัตราที่ลดลงเนื่องจากผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันด้านราคามากขึ้น กรณีดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุทุกรูปแบบลดทอนสอดคล้องกันจากการแข่งขันด้านราคาดังกล่าว ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่าลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจในส่วนของที่มารายได้ที่มีความแตกต่างกันนั้น มิได้ส่งผลกระทบต่อทดแทนกันด้านอุปทานของผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุ

ดังนั้น จึงพิจารณาผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุในทุกลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นผู้ประกอบการซึ่งให้บริการรับขนส่งพัสดุและแข่งขันอยู่ในขอบเขตตลาดเดียวกันโดยที่เมื่อพิจารณาการทดแทนกันทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทานแล้วสามารถสรุปได้ว่าขอบเขตตลาดด้านสินค้าหรือบริการในกรณีดังกล่าว จะพิจารณาเฉพาะบริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) จากผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุในทุกลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

ตลาดภูมิศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง (Relevant Geographic Market)

การพิจารณาขอบเขตตลาดด้านภูมิศาสตร์จะต้องพิจารณาจากลักษณะการแข่งขันในแต่ละพื้นที่และการให้บริการของธุรกิจรับขนส่งพัสดุแบบด่วนซึ่งอาจมีการให้บริการในแต่ละพื้นที่แยกย่อย ทำให้การพิจารณาความสามารถในการทดแทนในเชิงพื้นที่สามารถพิจารณาตามพื้นที่รัศมีของผู้ให้บริการในแต่ละพื้นที่ได้ อย่างไรก็ตาม ลักษณะของธุรกิจให้บริการรับขนส่งพัสดุมีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยในแต่ละภูมิภาคจะมีศูนย์กระจายพัสดุ (Regional Distribution Center) ที่เป็นศูนย์กลางนำส่งพัสดุต่อไปยังพื้นที่แยกย่อยตามแต่ละเขตพื้นที่ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกสถานที่ที่ต้องการขนส่งสินค้าหรือพัสดุได้ทั่วประเทศ โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะอยู่ในพื้นที่ภูมิศาสตร์หรือมีสภาพการแข่งขันในแต่ละพื้นที่อย่างไร ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่จะไม่มี ความแตกต่างกันมากนัก เนื่องจากผู้บริโภคคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้ประกอบการเป็นหลัก อีกทั้งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสภาพการแข่งขันที่เกิดขึ้นในตลาดธุรกิจผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ที่การให้บริการครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

/ดังนั้น...

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุแล้ว สามารถพิจารณาได้ว่า ขอบเขตตลาดด้านภูมิศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเนื่องในกรณีดังกล่าว คือ ประเทศไทยเมื่อพิจารณาขอบเขตตลาดธุรกิจผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) แล้ว จึงพิจารณาต่อไปว่ามีผู้ประกอบการรายใดบ้างที่ประกอบธุรกิจหรือที่แข่งขันกันภายในขอบเขตตลาดข้างต้น ซึ่งจากการรวบรวมข้อเท็จจริงจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่า มีรายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจจำนวน ๑๓ ราย ดังนี้ ๑. บริษัท ป. ๒. บริษัท ค. ๓. บริษัท ด. ๔. บริษัท ท. ๕. บริษัท ฟ. ๖. บริษัท ช. ๗. บริษัท ส. ๘. บริษัท น. ๙. บริษัท อ. ๑๐. บริษัท ภ. ๑๑. บริษัท ถ. ๑๒. **บริษัท บ.** และ ๑๓. บริษัท ก.

ส่วนแบ่งตลาด (Market Share)

ขอบเขตตลาดในการให้บริการรับขนส่งพัสดุสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นขอบเขตตลาดที่พิจารณาเฉพาะบริการรับขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ในทุกลักษณะรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยมีขอบเขตทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย การคำนวณส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจดังกล่าวสามารถจำแนกเป็นขอบเขตตลาดแบบกว้างและแบบแคบ ดังนี้

กรณีพิจารณาขอบเขตตลาดแบบกว้าง

เมื่อพิจารณายอดเงินขายและส่วนแบ่งตลาดธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยโดยไม่คำนึงถึงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ในปี ๒๕๖๑ ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด คือ ๑. บริษัท ป. มียอดขาย XX,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ร้อยละ XX.XX ๒. บริษัท ค. มียอดขาย XX,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับสอง คือ ร้อยละ XX.XX และ ๓. บริษัท ด. มียอดขาย X,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับสาม คือ ร้อยละ XX.XX ส่วนบริษัท **บ. (ผู้ถูกร้อง)** มียอดขาย XX,XXX,XXX.XX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับที่ ๑๑ คือ ร้อยละ X.XX โดยตลาดธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งพัสดุมีค่าการกระจุกตัวจากส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ๓ รายแรก (CR๓) เท่ากับร้อยละ XX.XX ถือว่ามีกระจุกตัวของตลาดสูง

กรณีพิจารณาขอบเขตตลาดแบบแคบ

เมื่อพิจารณายอดเงินขายและส่วนแบ่งตลาดธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วน (Express Delivery) ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยโดยคำนึงเฉพาะรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบแฟรนไชส์ (Franchise) พบว่า ในปี ๒๕๖๑ บริษัท ค. มียอดขายจำนวน XX,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ร้อยละ XX.XX บริษัท ด. มียอดขายจำนวน X,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับสอง คือ ร้อยละ XX.XX และบริษัท ท. มียอดขายจำนวน X,XXX,XXX,XXX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับสาม คือ ร้อยละ X.XX โดยมีค่าการกระจุกตัวจากส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ๓ รายแรก (CR๓) เท่ากับร้อยละ XX.XX ถือว่ามีกระจุกตัวของตลาดสูง ส่วนบริษัท **บ. (ผู้ถูกร้อง)** มียอดขายจำนวน XX,XXX,XXX.XX บาท มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นอันดับที่ ๗ คือ ร้อยละ X.XX

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าวิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รับฟังเป็นที่ยูติว่า ไม่ว่าจะพิจารณาขอบเขตตลาดธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบกว้างหรือแบบแคบ ผู้ถูกร้องก็มีส่วนแบ่งตลาดไม่ถึงร้อยละ ๕๐ และมีได้อยู่ใน ๓ อันดับรายแรกของตลาด ประกอบทั้งผู้ถูกร้องมียอดขายในปีที่ผ่านมาไม่ถึงหนึ่งพันล้านบาท ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงมิใช่ผู้ประกอบการซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการ

การแข่งขันทางการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์การเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาด พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ ข้อ ๓ กรณีจึงไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ถูกร้องกระทำการอันเข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือไม่

ประเด็นที่ต้องพิจารณาเป็นประการสุดท้าย คือ การกำหนดนโยบายโทษปรับขึ้นมาใหม่ และประกาศใช้กับผู้ร้องภายหลังจากลงนามทำสัญญาแฟรนไชส์เข้าลักษณะเป็นการกระทำที่ต้องห้ามตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ หรือไม่

การพิจารณาว่าผู้ถูกร้องกระทำการต้องห้ามตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ หรือไม่นั้น จำเป็นต้องพิจารณาก่อนว่าผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายโทษปรับขึ้นมาใหม่และประกาศใช้ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์กับผู้ร้องหรือไม่

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องรับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ร้องลงนามทำสัญญาเพื่อประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนผู้ให้บริการขนส่งพัสดุกับผู้ถูกร้องเมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๒ โดยการดำเนินธุรกิจในช่วงแรกผู้ถูกร้องมิได้มีการกำหนดนโยบายโทษปรับใด ๆ ต่อผู้ร้อง จนกระทั่งช่วงประมาณเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ผู้ถูกร้องจึงได้เริ่มประกาศใช้นโยบายควบคุมคุณภาพการดำเนินงานพร้อมกำหนดโทษปรับหากผู้ร้องไม่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ผู้ถูกร้อง กำหนดไว้ โดยประกาศแจ้งผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มของฝ่ายควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หน่วยงานภายใต้การบริหารจัดการของผู้ถูกร้อง ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้ถูกร้องทำสัญญาแฟรนไชส์กับผู้ร้องแล้ว ดังนั้น ข้อเท็จจริงจึงรับฟังได้ว่าผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายโทษปรับขึ้นมาใหม่และประกาศใช้ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์กับผู้ร้อง

เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังเป็นที่ยุติว่าผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายโทษปรับขึ้นมาใหม่และประกาศใช้ภายหลังจากทำสัญญาแฟรนไชส์กับผู้ร้อง ประเด็นที่ต้องพิจารณาเป็นลำดับต่อมา คือ ผู้ถูกร้องมีอำนาจกำหนดนโยบายโทษปรับภายหลังจากลงนามในสัญญาแฟรนไชส์หรือไม่ แล้วจึงพิจารณาความเป็นธรรมและเหตุผลในการออกนโยบายเป็นลำดับต่อไป

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า เมื่อพิจารณาสัญญาแฟรนไชส์ จะเห็นได้ว่า ข้อสัญญาดังกล่าวกำหนดให้ผู้ถูกร้องมีสิทธิกำหนดและแก้ไขนโยบายควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของแฟรนไชส์ได้เป็นครั้งคราว โดยให้เวลาแฟรนไชส์ซีปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ซึ่งข้อกำหนดลักษณะนี้เป็นลักษณะพิเศษของการประกอบธุรกิจในระบบแฟรนไชส์ที่ต้องเปิดโอกาสให้แฟรนไชส์ซอร์สามารถปรับเปลี่ยนข้อกำหนด รูปแบบ วิธีการ รวมถึงนโยบายในการประกอบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันในตลาดและความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงมีอำนาจกำหนดนโยบายโทษปรับภายหลังจากลงนามในสัญญาตามสัญญาแฟรนไชส์

/เมื่อข้อเท็จจริง...

เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังเป็นที่ยุติว่า ผู้ถูกร้องมีอำนาจกำหนดนโยบายโทษปรับภายหลังจากลงนามในสัญญาแฟรนไชส์แล้ว ประเด็นที่ต้องพิจารณาเป็นประการสุดท้าย คือ นโยบายโทษปรับนั้นเข้าลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ หรือไม่ ดังนี้

นโยบายตามคำร้องเมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ จำนวน ๒๑ รายการ

๑. นโยบายควบคุมการตรงต่อเวลาของรถสาขารายวัน (Policy of daily control FS Shuttle on time)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายดังกล่าวเพื่อรักษามาตรฐานงานคัดแยกและบริการขนส่งพัสดุ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้แฟรนไชส์สามารถส่งมอบพัสดุแก่ลูกค้าได้ทันตามนโยบายที่ผู้ถูกร้องกำหนด จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๒. นโยบายโทรแจ้งล่วงหน้า (Policy of Pre call)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ลูกค้ายรายใหญ่ของผู้ถูกร้องมีนโยบายให้ผู้ส่งพัสดุโทรแจ้งผู้รับพัสดุก่อนเข้ารับหรือนำส่งพัสดุเพื่อยืนยันการนำส่งพัสดุและป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการนำส่งพัสดุผิดคนจนอาจเป็นเหตุให้พัสดุสูญหายหรือพัสดุไม่ถึงผู้รับและยอมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานธุรกิจของผู้ถูกร้อง จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจหรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๓. นโยบายการติดเว็บบิลหลายฉบับบนพัสดุ (Policy of multi waybills on one parcel)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า เว็บบิลหรือหมายเลขพัสดุมิใช่เพื่อติดตามสถานะของพัสดุในทางปฏิบัติตามปกติของธุรกิจขนส่งแบบด่วน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนในการคัดแยกและจัดส่งพัสดุ นอกจากนี้ การกำหนดค่าปรับในอัตรา XXX บาท มิใช่ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบเคียงกับค่าปรับของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่นในลักษณะเดียวกัน เช่น บริษัท พ. ที่กำหนดค่าปรับสำหรับกรณีมีหลายเว็บบิลบนพัสดุไว้ที่ XXX บาท/พัสดุ เช่นเดียวกัน กรณีจึงมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๔. นโยบายหลอกปิดรับพัสดุ (Policy of fake POD penalty)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องออกนโยบายดังกล่าว เพื่อลดปัญหาพัสดุสูญหายหรือลูกค้าไม่ได้รับพัสดุจากการที่แฟรนไชส์ซีในฐานะผู้นำส่งพัสดูลงนามรับพัสดุแทนลูกค้าและทำให้พัสดุสูญหายออกจากระบบขนส่ง ประกอบกับเงินค่าปรับ X,XXX บาท เป็นจำนวนเทียบเท่ากับเงินรับประกันพัสดุที่ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งพึงต้องชดใช้ให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้การหลอกปิดรับพัสดุยังถือเป็นพฤติกรรมที่ขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

/๕. นโยบาย...

๕. นโยบายตรวจสอบกรณีผู้ร้องเรียนด้านบริการ (Policy of service complaint penalty)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องประกาศใช้นโยบายดังกล่าวเพื่อรักษาภาพลักษณ์ระหว่างบริษัทและลูกค้า ผู้ใช้บริการ โดยเมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับนโยบายโทษปรับเกี่ยวกับมารยาทในการบริการของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งแบบตัวนรายอื่น เช่น บริษัท พ. พบว่า บริษัท พ. มีเงื่อนไขของโทษปรับตั้งแต่ครั้งแรกของการกระทำความผิดซึ่งแตกต่างจากนโยบายของผู้ถูกร้องที่จะออกใบแจ้งเตือนให้แพรนไซส์ซีทราป เพื่อให้โอกาสแพรนไซส์ซีได้ปรับปรุงการให้บริการก่อนในครั้งแรก เห็นได้ว่า นโยบายโทษปรับของผู้ถูกร้องในกรณีดังกล่าว มีความยืดหยุ่นกว่านโยบายของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งแบบตัวนรายอื่น จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแพรนไซส์ซีของผู้ถูกร้อง

๖. นโยบายการพิมพ์เวย์บิลซ้ำ (Policy of duplicated waybills)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า เนื่องจากเวย์บิลหรือหมายเลขพัสดุ มีไว้เพื่อติดตามสถานะของพัสดุ หากพัสดุหลายชิ้นใช้เวย์บิลร่วมกันย่อมก่อให้เกิดความสับสนในการคัดแยกและจัดส่งพัสดุ และอาจทำให้จัดส่งพัสดุผิดพลาดได้อีกทั้ง ค่าปรับจำนวน XXX บาท ก็มีใช้ค่าปรับที่เกินสมควร เมื่อเทียบกับค่าปรับของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่น เช่น บริษัท พ. จำกัด ที่กำหนดค่าปรับสำหรับการใช้เวย์บิลซ้ำไว้ที่ XXX บาท เช่นกัน จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแพรนไซส์ซีของผู้ถูกร้อง

๗. นโยบายบันทึกการรายการพัสดุที่มีปัญหาค้างส่งของ “L” (Policy of register the problem of L nondelivered parcel to XX)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องกำหนดให้แพรนไซส์ซีบันทึกข้อมูลรับส่งพัสดุผ่านระบบ “XX” ซึ่งเป็นระบบบันทึกข้อมูลรับส่งพัสดุภายในของผู้ถูกร้อง เพื่อนำข้อมูลจากระบบดังกล่าวรายงานต่อ “L” โดยหากแพรนไซส์ซีไม่บันทึกสถานะรับส่งพัสดุ หรือไม่ระบุเหตุผลที่ไม่อาจนำส่งพัสดุลงในระบบ “XX” จะส่งผลให้ผู้ถูกร้องไม่สามารถรายงานสถานะรับส่งพัสดุต่อ “L” ได้ ซึ่งเป็นลูกค้ารายใหญ่ หรือลูกค้าหลักของผู้ถูกร้อง และย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ถูกร้อง จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานของธุรกิจแพรนไซส์ซีของผู้ถูกร้อง

๘. นโยบายการบันทึกวิดีโอ และถ่ายภาพที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Policy of VDO and photo at Hub)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายดังกล่าวเพื่อรักษาข้อมูลความลับและระบบปฏิบัติการภายในของบริษัทไม่ให้รั่วไหลไปถึงบุคคลภายนอกหรือคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งถือเป็นนโยบายปกติที่พึงกระทำได้ในการดำเนินธุรกิจ จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ

๙. นโยบายลงนามรับพัสดุผิดเวย์บิล (Policy of wrong waybill POD sign in)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า หากแพรนไซส์ซีลงนามรับพัสดุผิดเวย์บิลจะทำให้แพรนไซส์ซีสาขาที่ต้องนำส่งพัสดุต่อไม่สามารถลงนามเพื่อปิดสถานะการนำส่งพัสดุได้ รวมทั้งอาจทำให้พัสดุของลูกค้าสูญหาย ซึ่งย่อม

ส่งผลต่อมาตรฐานและภาพลักษณ์การดำเนินงานธุรกิจของผู้ถูกร้อง อีกทั้งค่าปรับจำนวน XXX บาท/เวย์บิล ก็มีใช้ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบกับค่าปรับของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่น เช่น บริษัท พ. ที่กำหนดค่าปรับสำหรับการรับพัสดุที่ไม่ตรงกับข้อมูลในระบบขนส่งไว้ที่จำนวน XXX บาท/พัสดุ จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๐. นโยบายตีกลับพัสดุที่นำส่งไม่ได้ (Policy to return the un-deliverable shipment)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ในการดำเนินธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วน ผู้ถูกร้องไม่ต้องการให้แฟรนไชส์ตีกลับพัสดุนำส่งสถานีดั้งเดิมก่อนระยะเวลาที่สมควร เพื่อกระตุ้นให้แฟรนไชส์พยายามนำส่งพัสดุแก่ลูกค้าให้สำเร็จได้มากที่สุดและไม่ให้เสียเวลาในการตีกลับพัสดุไปยังสาขาต้นทาง ผู้ถูกร้องจึงกำหนดนโยบายและอัตราค่าปรับสำหรับการตีกลับพัสดุ โดยคำนึงถึงระยะเวลาตีกลับพัสดุเป็นสำคัญ หากแฟรนไชส์พยายามนำส่งพัสดุและตีกลับพัสดุซ้ำเท่าไรค่าปรับก็จะยิ่งน้อยลงเท่านั้นและยิ่งหากแฟรนไชส์ตีกลับโดยเก็บพัสดุไว้ตั้งแต่ X วัน เป็นต้นไป แฟรนไชส์จะไม่โดนลงโทษปรับเลย จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๑. นโยบายเกี่ยวกับคุณภาพการตอบกลับ X (Policy of X Response Quality)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในของผู้ถูกร้องที่จะต้องเป็นผู้ตอบคำถามและติดตามสถานะการนำส่งพัสดุให้แก่ผู้รับพัสดุ หากแฟรนไชส์แจ้งสถานะการนำส่งพัสดุไม่ครบถ้วน ไม่ระบุเวลาการนำส่ง หรือไม่สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า เพราะเหตุใดจึงไม่สามารถนำส่งพัสดุได้ ย่อมทำให้ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ไม่สามารถชี้แจงหรือติดตามพัสดุให้แก่ผู้รับพัสดุได้ และย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานธุรกิจของผู้ถูกร้อง จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๒. นโยบายหลอกลงบันทึกในระบบ “XX” (Policy of Fake register to XX)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ด้วยผู้ถูกร้องได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนมากว่า แฟรนไชส์ซึ่งบันทึกการนำส่งพัสดุด้วยข้อมูลอันเป็นเท็จ ส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบติดตามพัสดุได้และทำให้ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการของผู้ถูกร้อง ผู้ถูกร้องจึงต้องประกาศใช้นโยบายดังกล่าวเพื่อรักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์ในการดำเนินงานธุรกิจของผู้ถูกร้อง อีกทั้ง เมื่อได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ผู้ถูกร้องจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างรัดกุมด้วยการสอบถามฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ก่อนลงโทษปรับจริงแก่แฟรนไชส์ซึ่งจึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานของธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๓. นโยบายการสวมเครื่องแบบและบัตรพนักงาน รวมทั้งการตรวจบัตรประจำตัวประชาชน (Policy of the uniform, badge, and shipper ID check)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องประกาศใช้นโยบายดังกล่าวเพื่อเป็นการปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรการป้องกันการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย ตามความในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๕๘) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมการกำหนดประเภทสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้บังคับของมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด

/เกี่ยวกับ...

เกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๕๘) เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการที่กำหนดให้ “ผู้ส่งพัสดุจะต้องแสดงหลักฐานประจำตัว เช่น บัตรประจำตัวประชาชนก่อนฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ เพื่อป้องกันการนำส่งสิ่งของผิดกฎหมายทางไปรษณีย์” อีกทั้ง ค่าปรับจำนวน XXX บาท ก็มีใช้ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบกับค่าปรับของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่น เช่น บริษัท พ. ที่กำหนดค่าปรับสำหรับการไม่ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ส่งพัสดุไว้ที่จำนวน XXX บาท ประกอบกับนโยบายการสวมเครื่องแบบและติดบัตรพนักงานย่อมเป็นนโยบายปกติที่ผู้ประกอบธุรกิจแฟรนไชส์พึงต้องกำหนดเพื่อแสดงถึงภาพลักษณ์และความเป็นตัวแทนของบริษัท จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๔. นโยบายการสแกนพัสดุของกลุ่มลูกค้า “L” และ “S” (Policy of Scan compliance of L and S)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า นโยบายดังกล่าวผู้ถูกร้องกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่จาก “L” และ “S” ที่ต้องการให้ผู้รับพัสดุจากแพลตฟอร์มสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการนำส่งพัสดุได้ทุกขั้นตอน การที่แฟรนไชส์ซีไม่สแกนพัสดุจะทำให้ผู้รับพัสดุไม่อาจทราบได้ว่าพัสดุอยู่ในระหว่างขั้นตอนใด ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในการดำเนินธุรกิจระหว่างกลุ่มลูกค้ารายใหญ่จากแพลตฟอร์มกับผู้ถูกร้อง จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๕. นโยบายการกระจายพัสดुरอบสองของพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (Policy of Bangkok Metropolitan Region second wave dispatch)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ข้อเท็จจริงปรากฏว่า พสดุจากภาคใต้จะส่งถึงศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) ที่กรุงเทพมหานครช้ากว่าพัสดุทั่วไป เนื่องจากเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งมีระยะทางที่ไกลกว่าภาคอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อลดปัญหาพัสดुकงค้างในระบบให้น้อยที่สุดและเพื่อให้แฟรนไชส์ซีสามารถกระจายพัสดุได้ทันตามมาตรฐานที่ผู้ถูกร้องให้ไว้กับลูกค้า คือ ภายใน X วัน สำหรับเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ถูกร้องจึงกำหนดนโยบายให้ “แฟรนไชส์ซีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เข้ามารับพัสดุจากภาคใต้ในเวลาภายหลัง XX น. เป็นรอบที่สอง สำหรับอัตราค่าปรับ XX บาท/พัสดุ เฉพาะในส่วนต่างที่ต่ำกว่าร้อยละ XX ของการส่งพัสดुरอบแรกเป็นไปเพื่อกระตุ้นให้แฟรนไชส์ซีส่งมอบพัสดุให้แก่ลูกค้าได้มากที่สุด และเพื่อบริหารจัดการให้ระบบขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๖. นโยบายเปิดให้บริการวันอาทิตย์ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ แฟรนไชส์ซีต้องเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ ดังนั้น ทุกวันอาทิตย์ขอความร่วมมือแฟรนไชส์ซีทุกสาขาโปรดเข้ามาส่งมอบพัสดุที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) ก่อนเวลาปกติ X ชั่วโมง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ถูกร้องต้องกำหนดให้แฟรนไชส์ซีเปิดให้บริการวันอาทิตย์ เพื่อตอบสนองการแข่งขันในตลาดขนส่งพัสดุแบบด่วนที่ล้วนเปิดให้บริการวันอาทิตย์ด้วย เช่น บริษัท ค. บริษัท พ. และบริษัท ก.

อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาพัสดุดังกล่าวในช่วงที่มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น “X” หรือ “X” ของ “L” หรือ “S” ที่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมขนส่ง ประกอบกับระยะเวลาที่กำหนดให้แฟรนไชส์ซี เปิดให้บริการวันอาทิตย์ก็เป็นเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งมิใช่เป็นไปโดยตลอด จึงเป็น กรณีมีเหตุผลอันสมควร ทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๗. ประกาศแจ้งเดือนการจัดส่งพัสดุในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เนื่องจากผู้ถูกร้อง จัดโปรโมชั่นร่วมกับ “S” ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า ประกาศดังกล่าวเป็นเพียงประกาศแจ้งเดือนให้แฟรนไชส์ซีเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการกระจายพัสดุในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ที่จะมีปริมาณพัสดุนานมาก เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้ถูกร้อง จัดโปรโมชั่นร่วมกับ “S” โดยมีได้กำหนดอัตราโทษปรับบังคับใช้แก่แฟรนไชส์ซี การกำหนดนโยบายเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว จึงไม่เข้าลักษณะเป็นการกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการรายอื่นตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๘. ประกาศแจ้งตารางวันหยุดสำหรับแฟรนไชส์ซี (นอกเหนือจากวันหยุดปกติ) ได้แก่

(๑) วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ผู้ถูกร้องประกาศให้แฟรนไชส์ซีหยุดทำการ ในระหว่างวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓

(๒) วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ ผู้ถูกร้องประกาศแจ้งเปลี่ยนตารางวันหยุด โดยกำหนดให้ วันที่ ๒ ถึง ๓ มกราคม ๒๕๖๓ แฟรนไชส์ซีทุกสาขาต้องเปิดให้บริการ เพื่อรองรับพัสดุจาก “L” และ “S” ส่งผลให้วันหยุดของแฟรนไชส์ซีเหลือเพียงแค่ ๒ วัน คือ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓

(๓) วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ ผู้ถูกร้องได้ประกาศแจ้งเปลี่ยนตารางวันหยุดอีกครั้ง โดยกำหนดให้วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ แฟรนไชส์ซีต้องมาเข้ารับพัสดุที่ศูนย์กระจายสินค้า เนื่องจากมีพัสดุจากภาคใต้ที่ต้องกระจายส่งผลให้วันหยุดของแฟรนไชส์ซีเหลือเพียง ๑ วัน คือ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓

(๔) วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ผู้ถูกร้องได้ประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทราบว่า วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เป็นวันทำงานตามปกติ จึงขอความร่วมมือจากแฟรนไชส์ซีให้เตรียมความพร้อมรับ และส่งพัสดุ

(๕) วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ ผู้ถูกร้องประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทราบว่า วันที่ ๔ ถึง ๗ กันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นวันหยุดชดเชยวันสงกรานต์ และมีการจัดโปรโมชั่น “X” จึงขอความร่วมมือจากแฟรนไชส์ซีให้เตรียมความพร้อมรับและส่งพัสดุ

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ถูกร้องต้องประกาศเปลี่ยนแปลงตารางวันหยุดของแฟรนไชส์ซีขึ้นเหลือเพียงแค่ ๑ วัน เนื่องจากผู้ถูกร้องต้องปรับตารางวันหยุดให้สอดคล้องกับนโยบายของลูกค้านำใหญ่ของผู้ถูกร้อง ได้แก่ “L” และ “S” ประกอบกับช่วงเวลาที่ผู้ถูกร้องประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีต้องเปิดให้บริการเป็นช่วงวันหยุดยาว ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการขนส่งพัสดุในปริมาณที่มากกว่าปกติและเพื่อเป็นการป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาพัสดุดังกล่าวในช่วงวันหยุดยาว จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๑๙. นโยบายการขยายสาขา เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ในช่วงแรกที่มีการประกาศนโยบายดังกล่าว ผู้ถูกร้องประกาศแจ้งเงื่อนไขการรับเงินสนับสนุนจำนวนเดือนละ XX,XXX บาท เป็นระยะเวลา X เดือนให้แก่แฟรนไชส์ซีที่สามารถเปิดร้านสาขาเพิ่มในระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓ แค่เพียง ๓ ข้อ คือ ๑. ร้านสาขาใหม่จะต้องอยู่ติดถนน ๒. มีพื้นที่ภายในร้านไม่น้อยกว่า XX ตารางเมตร และ ๓. ตกแต่งร้านตรงตามมาตรฐานของผู้ถูกร้อง แต่ด้วยระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึง ต้นเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ผู้ถูกร้องได้ตรวจสอบร้านสาขาที่เปิดใหม่ภายใต้โครงการพิเศษดังกล่าวแล้วพบว่า มีแฟรนไชส์ซีจำนวนหนึ่งเปิดร้านสาขาใหม่เพียงเพื่อหวังรับเงินสนับสนุนตามโครงการพิเศษโดยมิได้วางแผนทางธุรกิจและไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการเปิดร้านสาขาใหม่ที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ร้านสาขาใหม่มีการรับส่งพัสดุน้อยมากจนไม่อาจเปิดให้บริการต่อไปได้เมื่อระยะเวลาการจ่ายเงินสนับสนุนตามโครงการพิเศษสิ้นสุดลง ดังนั้น เพื่อกระตุ้นให้แฟรนไชส์ซีรักษามาตรฐานในการประกอบธุรกิจรวมทั้งเพื่อให้ร้านสาขาใหม่เปิดไปได้อย่างยั่งยืนแม้จะสิ้นสุดระยะเวลาของโครงการไปแล้ว ผู้ถูกร้องจึงกำหนดเงื่อนไขการรับส่งพัสดุด่วน (Daily Volume) ขึ้นมากำกับเพิ่มเติมโดยกำหนดให้ร้านสาขาใหม่ต้องมียอดส่งพัสดุนับจำนวน XX - XX ชิ้น ต่อวัน จึงจะได้รับเงินสนับสนุนเต็มจำนวน ซึ่งยอดส่งพัสดุดังกล่าวคำนวณจากยอดเฉลี่ยที่ร้านสาขาปกติขนส่งในแต่ละวัน และถึงแม้ร้านสาขาใหม่จะไม่สามารถทำยอดส่งพัสดุได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้านสาขาใหม่ก็ยังคงได้รับเงินสนับสนุนตามสัดส่วน เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลตลอดจนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ข้างต้น กรณีจึงมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๒๐. ประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีเติมเงินสำรองขั้นต่ำในระบบ “XX”

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ประกาศดังกล่าวเป็นเพียงประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีเติมเงินสำรองขั้นต่ำไว้ให้เพียงพอในระบบ “XX” ของแต่ละสาขา เพื่อใช้สำหรับการชำระค่าพัสดุให้แก่ลูกค้าที่เลือกใช้บริการชำระเงินปลายทาง (COD) โดยมีได้กำหนดอัตราโทษปรับบังคับใช้แก่แฟรนไชส์ซี การออกประกาศในประเด็นดังกล่าว จึงไม่เข้าลักษณะเป็นการกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐

๒๑. นโยบายการสวมใส่หน้ากากอนามัย

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า เพื่อให้แฟรนไชส์ซีปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่เชื้อเป็นวงกว้างภายในศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) การกำหนดนโยบายโทษปรับสำหรับการไม่สวมหน้ากากอนามัยในระหว่างปฏิบัติหน้าที่บริเวณศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) เป็นนโยบายทั่วไปที่พึงต้องใช้บังคับในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งเป็นเหตุผลที่สามารถรับฟังได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ดังนั้น การกำหนดนโยบายโทษปรับเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว จึงไม่เข้าลักษณะเป็นการใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรมตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

นโยบายตามคำร้องเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเดิม และนโยบายใหม่เพิ่มเติม จำนวน ๖ รายการ

๑. นโยบายคืนถุงไปยังศูนย์กระจายพัสดุ (Policy of Bag return to Hub)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าถุงที่ใช้สำหรับใส่พัสดุเป็นทรัพย์สินของผู้ร้องที่ต้องนำมาใช้หมุนเวียนเพื่อกระจายพัสดุ และไม่มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินดังกล่าวให้แก่ผู้ใด โดยที่ผ่านมาแฟรนไชส์ซีบางรายรับถุงไปแล้วไม่นำถุงกลับมาคืนทำให้ผู้ร้องไม่มีถุงมาหมุนเวียนใช้ส่งพัสดุ ผู้ร้องจึงต้องกำหนดนโยบายดังกล่าว และแม้ผู้ร้องจะกำหนดค่าปรับหากแฟรนไชส์ซีไม่คืนถุงภายในเวลาที่กำหนดแต่ผู้ร้องก็ได้ดำเนินการปรับในทันที ผู้ร้องเพียงออกใบเตือนให้แฟรนไชส์ซีทราบและเร่งให้ดำเนินการคืนถุง โดยให้ระยะเวลาไว้ถึง X วัน ผู้ร้องจึงจะดำเนินการปรับตามเงื่อนไขที่ผู้ร้องกำหนด ประกอบกับในทางปฏิบัติแม้ผู้ร้องจะหักค่าปรับไปแล้วแต่หากแฟรนไชส์ซีคืนถุงไปยังศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) ในภายหลัง หรือในกรณีที่ผู้ร้องตรวจพบเจอถุงในภายหลังผู้ร้องก็จะคืนเงินค่าปรับตามจำนวนถุงที่คืนให้แก่แฟรนไชส์ซี จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจในการออกนโยบายดังกล่าว

๒. นโยบายการปรับ “KPI” สำหรับพัสดุที่เกิดปัญหา

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า นโยบายการปรับ “KPI” สำหรับพัสดุที่เกิดปัญหา คือ นโยบายโทษปรับที่ผู้ร้องประกาศใช้กับแฟรนไชส์ซี ในกรณีที่แฟรนไชส์ซีมีปริมาณพัสดुक้างส่งเกินกว่าอัตราที่ผู้ร้องกำหนด โดยหากแฟรนไชส์ซีรับพัสดุจากศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) แล้วไม่สามารถนำส่งพัสดุให้แก่ลูกค้าได้ภายใน X วัน พัสดุดังกล่าวจะถูกเรียกว่า พัสดुक้างส่ง หรือ “backlog” ซึ่งพัสดुक้างส่ง (backlog) จะถูกแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ๑. พัสดुक้างส่งตามจริง เรียกว่า “Real backlog” และ ๒. พัสดุที่เกิดปัญหา เรียกว่า “Problem” พัสดुक้างส่งทั้งสองลักษณะนี้มีความแตกต่างกันตรงที่พัสดุที่เกิดปัญหา (Problem) คือ พัสดุที่แฟรนไชส์ซีไม่สามารถนำส่งให้แก่ผู้รับพัสดุได้ ไม่ว่าด้วยกรณีหรือเหตุผลใดก็ตาม และมีการบันทึกปัญหาการนำส่งพัสดูลงในระบบบันทึกข้อมูลรับส่งพัสดุ “XX” แต่ถ้าหากพัสดุดังกล่าวไม่มีการบันทึกปัญหาการนำส่งพัสดูลงในระบบ “XX” พัสดุดังกล่าวจะถูกเรียกว่า พัสดुक้างส่งตามจริง หรือ “Real backlog”

สำหรับกรณีของพัสดุที่มีสถานะเป็นพัสดุที่เกิดปัญหา (Problem) นั้น ในช่วงแรกผู้ร้องได้กำหนดนโยบายอัตราค่าปรับการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) ไว้ที่อัตราร้อยละ X สำหรับวันจันทร์ ถึง วันเสาร์ และในอัตราร้อยละ XX สำหรับวันอาทิตย์ ของพัสดุขาเข้าเฉลี่ยต่อวัน โดยคำนวณจากข้อมูลพัสดุขาเข้าของแฟรนไชส์ซีในช่วงวันอังคารถึงวันเสาร์ของสัปดาห์ก่อนหน้า (X วัน) เนื่องจากรวันดังกล่าว เป็นช่วงเวลาที่พัสดุที่ต้องนำส่งในปริมาณที่มากซึ่งจะเป็นผลดีต่อแฟรนไชส์ซี โดยหากมีพัสดุที่เกิดปัญหา (Problem) เกินร้อยละ XX แฟรนไชส์ซีขนานส่งจะถูกปรับขึ้นละ XX บาท

แต่ต่อมาในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ประกาศปรับอัตราค่าปรับการจัดส่งพัสดุที่เกิดปัญหา (% Problem KPI Assessment) เป็น ร้อยละ X สำหรับ วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ และร้อยละ X สำหรับวันเสาร์ และวันอาทิตย์ โดยมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้แฟรนไชส์ซีทราบล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าที่ส่งของและรอรับพัสดุจากผู้ร้องได้รับพัสดुरวดเร็วตรงตามกำหนด และเพื่อสร้างประสิทธิภาพการขนส่งของระบบขนส่ง ซึ่งปรากฏว่า ภายหลังจากการประกาศใช้อัตราพัสดุเกิดปัญหา ผู้ร้องได้รับแจ้งจากแฟรนไชส์ซีบางสาขาว่า ในวันอาทิตย์ไม่สามารถนำส่งในบางสถานที่ได้เพราะไม่มีคนรับหรือสถานที่ปิด

/ผู้ร้อง...

ผู้ถูกร้องจึงได้พิจารณาปรับเพิ่มอัตราพัสดุดังกล่าวเฉพาะวันอาทิตย์เป็นร้อยละ XX นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป อย่างไรก็ตาม แม้แฟรนไชส์ซีจะมีอัตราพัสดุดังกล่าวเกินกว่าอัตราที่ผู้ถูกร้องกำหนด ผู้ถูกร้องก็จะมีได้ลงโทษปรับแฟรนไชส์ซีในทันที แต่ผู้ถูกร้องจะนำยอดการจัดส่งพัสดุดังกล่าวส่งทั้งหมดในสัปดาห์ที่ X และ X (XX วัน) มาเปรียบเทียบกับพัสดุดังกล่าวส่งทั้งหมดในสัปดาห์ที่ X และ X ของเดือนที่ผ่านมา และแจ้งรายละเอียดค่าปรับที่ได้จากการคำนวณเฉลี่ยให้แฟรนไชส์ซีทราบเป็นรายวันและรายสัปดาห์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม หากข้อมูลจากผู้ถูกร้องแจ้งไม่ถูกต้อง แฟรนไชส์ซีสามารถโต้แย้งกลับมายังผู้ถูกร้องได้ เมื่อแฟรนไชส์ซีไม่โต้แย้งข้อมูลดังกล่าว ผู้ถูกร้องจะดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ หากแฟรนไชส์ซี รายใดมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ผู้ถูกร้องจะลดค่าปรับให้กับแฟรนไชส์ซีร้อยละ XX (สูงสุดไม่เกิน XX,XXX บาท) หรือคืนเงินค่าปรับ (Refund Policy) ให้แก่แฟรนไชส์ซีขนานส่งเต็มจำนวน เพื่อเป็นการจูงใจให้แฟรนไชส์ซีปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการขนส่ง แสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่ผู้ถูกร้องกำหนดนโยบายพัสดุดังกล่าว (Backlog) เป็นไปเพื่อผลักดันให้แฟรนไชส์ซีพยายามส่งพัสดุให้ได้มากที่สุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ถูกร้องกำหนดไว้ อีกทั้ง ค่าปรับจำนวน XX บาท/พัสดุ/วัน ก็มีใช้ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบกับค่าปรับของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่น เช่น บริษัท พ. ที่กำหนดค่าปรับสำหรับการไม่นำส่งพัสดุไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตามไว้ที่ XXX บาท/เลขพัสดุ/วัน จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๓. ประกาศแจ้งปรับราคาน้ำหนักสินค้าขากระจาย

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องจะต้องแข่งขันด้านราคากับผู้ประกอบการขนส่งรายอื่นในการให้บริการขนส่งสินค้ากับผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นลูกค้าหลักของบริษัทอย่าง “L” และ “S” ที่มีการคัดเลือกผู้ขนส่ง (XXX) มาให้บริการกับแพลตฟอร์มโดยใช้เกณฑ์ด้านราคาเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อให้ผู้ถูกร้องยังคงมีปริมาณการขนส่งจากลูกค้าแพลตฟอร์ม และไม่สูญเสียลูกค้ารายสำคัญซึ่งมีผลต่อเครือข่าย (Network) การขนส่งของผู้ถูกร้องอย่างมาก ผู้ถูกร้องจึงต้องปรับลดค่าขนส่งขากระจายพัสดุ (Delivery Fee) ของแฟรนไชส์ซีลงเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันด้านราคาในตลาด โดยผู้ถูกร้องก็ได้ปรับลดค่าส่วนแบ่งการขนส่งของผู้ถูกร้องลงเหลือ X บาท ด้วยเช่นกัน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่นได้ ทั้งนี้ ทุกครั้งที่มีการลดราคาค่าขนส่ง หรือมีการทำโปรโมชั่น ผู้ถูกร้องจะเป็นผู้ที่ลดส่วนแบ่งในส่วนของผู้ถูกร้องมากกว่า การลดส่วนแบ่งการให้บริการของแฟรนไชส์ซีทุกครั้ง กรณีจึงมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจเพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๔. ประกาศการสั่งซื้อซีลล๊อคจากระบบ “XXX”

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า สืบเนื่องจากนโยบายที่กำหนดให้แฟรนไชส์ซีต้องใช้ซีลล๊อคตู้ขนส่งพัสดุด้วยทุกครั้งเพื่อป้องกันพัสดุดูหาย ประกาศดังกล่าวเป็นเพียงประกาศแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทราบถึงตัวเลือกในการใช้ซีลล๊อคตู้ขนส่งพัสดุเท่านั้น โดยมีได้มีสภาพบังคับให้แฟรนไชส์ซีต้องซื้ออุปกรณ์จากแหล่งดังกล่าว หรือมีการระบุข้อความที่แสดงให้เห็นได้ชัดว่าหากแฟรนไชส์ซีไม่สั่งซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวจะถูกลงโทษ การประกาศดังกล่าวจึงไม่เข้าลักษณะเป็นการกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐

/๕. นโยบายสแกน...

๕. นโยบายสแกนเลขพัสดุ (Arrival) ที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Hub)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้ทดลองให้แฟรนไชส์ซี จำนวน XX สาขา ตัวอย่างสแกนเลขพัสดุที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) แล้วพบว่า มีปริมาณพัสดุดูสูญหายลดลง เพื่อเป็นการลด ปัญหาดังกล่าว ผู้ถูกร้องจึงขอความร่วมมือให้แฟรนไชส์ซีทุกสาขาจัดรถและพนักงานเข้ามาสแกนเลขพัสดุ ที่ศูนย์กระจายพัสดุ (Hub) แทนการสแกนเลขพัสดุที่สาขา จึงเป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรทางธุรกิจ เพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพ และมาตรฐานธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ถูกร้อง

๖. นโยบายปรับปรุงการจัดส่งพัสดุ (On Time In Full : OTIF)

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าพิจารณาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐาน และ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องได้รับการร้องเรียนจากแพลตฟอร์ม “L” และ “S” ว่า ผู้ถูกร้อง ไม่สามารถนำส่งพัสดุได้ตามเป้าหมายที่แพลตฟอร์มกำหนดหากผู้ถูกร้องไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ก่อน วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ แพลตฟอร์มดังกล่าวจะลดจำนวนพัสดุที่จัดส่งผ่านผู้ถูกร้องลงครึ่งหนึ่ง จากจำนวนพัสดุทั้งหมด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของผู้ถูกร้องและแฟรนไชส์ซีด้วย เนื่องจากรายได้ ของผู้ถูกร้องและแฟรนไชส์ซีส่วนใหญ่มาจากแพลตฟอร์มดังกล่าวเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยง ปัญหาการลดจำนวนพัสดุ ผู้ถูกร้องจึงได้ประกาศใช้นโยบายดังกล่าวกับแฟรนไชส์ซี เพื่อระบบการขนส่ง ที่รวดเร็วขึ้น โดยมีการทดลองใช้ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ และเดิมจะมีผลบังคับใช้พร้อมโทษปรับ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ อย่างไรก็ตาม ผู้ถูกร้องมิได้นำนโยบายดังกล่าวมาบังคับใช้แต่อย่างใด จึงไม่ถือเป็น นโยบายที่มีโทษปรับแก่แฟรนไชส์ซี ดังนั้น การกำหนดนโยบายในประเด็นดังกล่าว จึงไม่เข้าลักษณะเป็น การกระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐

ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจึงเห็นว่า การกระทำของ ผู้ถูกร้องที่กำหนดนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของแฟรนไชส์ซี จำนวน ๒๗ รายการ ภายหลังจากลงนามทำสัญญาแฟรนไชส์ เป็นไปเพื่อรักษามาตรฐาน ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการบริการ ของแฟรนไชส์ซีให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นได้ รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าใน ธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น หากผู้ถูกร้องไม่สามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพ หรือรูปแบบการประกอบธุรกิจที่สอดคล้องกันของแฟรนไชส์ซีทุกรายได้ อาจทำให้ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ถูกร้องและแฟรนไชส์ซีทั้งหมดไม่สามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนนี้ได้และอาจต้องออกจากตลาดไปในที่สุด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ถูกร้องต้องกำหนดนโยบายเพื่อควบคุมมาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการเพื่อให้แฟรนไชส์ซีทุกรายพึงปฏิบัติให้สอดคล้องกันภายใต้เงื่อนไขของสัญญาระหว่างกัน ประกอบ กับการกำหนดใช้นโยบายโทษปรับดังกล่าว ผู้ถูกร้องได้มีการแจ้งให้แฟรนไชส์ซีทุกรายทราบล่วงหน้าเป็น ลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แฟรนไชส์ซีสามารถปรับตัวและปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวได้ภายใน ระยะเวลาอันสมควร อีกทั้งค่าปรับของแต่ละนโยบายก็มีใช้ค่าปรับที่เกินสมควรเมื่อเทียบกับค่าปรับของ ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งรายอื่นที่กำหนดค่าปรับและบทลงโทษไว้ใกล้เคียงกัน กรณีจึงมีเหตุผลอันสมควร ที่สามารถรับฟังได้ในทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพและมาตรฐาน ของธุรกิจแฟรนไชส์

/อย่างไรก็ตาม...

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ถูกร้องจะบังคับใช้โทษปรับตามนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของแฟรนไชส์ซี แต่ผู้ถูกร้องจะมอบเงินสนับสนุนให้กับแฟรนไชส์ซีในกรณีที่แฟรนไชส์ซีปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างดีหรือตามมาตรฐานการประเมิน “KPI” ที่กำหนด หรือคืนค่าปรับให้แก่แฟรนไชส์ซีที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพขนส่งให้ดีขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น พฤติกรรมของผู้ถูกร้องในการกำหนดนโยบายโทษปรับ ทั้งในส่วนของนโยบายตามคำร้องเมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ จำนวน ๒๑ รายการ และนโยบายที่ประกาศเพิ่มขึ้นใหม่ในภายหลังเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔ อีกจำนวน ๖ รายการจึงไม่เข้าลักษณะความผิดตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

มติคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีมติเป็นเอกฉันท์ เห็นว่าการกระทำของผู้ถูกร้องที่กำหนดนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของแฟรนไชส์ซีภายหลังจากลงนามทำสัญญาแฟรนไชส์ เป็นกรณีมีเหตุผลอันสมควรที่สามารถรับฟังได้ในทางธุรกิจ หรือมีความจำเป็นในการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง คุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจแฟรนไชส์ พฤติกรรมของผู้ถูกร้องในการกำหนดนโยบายโทษปรับ จึงไม่เข้าลักษณะความผิดตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมในธุรกิจแฟรนไชส์ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๕.๒ เห็นควรให้ยุติเรื่อง

คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

๕ สิงหาคม ๒๕๖๔