

การคุ้มครองผู้บริโภคในการจองที่พักออนไลน์
: ศึกษากรณีการจองที่พักออนไลน์จากผู้ประกอบการซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ

นางสาวนวรรตน์ ชวนไชยสิทธิ์

เอกัตศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของเอกัตศึกษาที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของเอกัตศึกษาที่ส่งผ่านทางคณะที่สังกัด

The abstract and full text of individual study in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the individual study authors' files submitted through the faculty.

หัวข้อเอกัตศึกษา การคุ้มครองผู้บริโภคในการจองที่พักออนไลน์
: ศึกษากรณีการจองที่พักออนไลน์จากผู้ประกอบการซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ

โดย นางสาวนวรรตน์ ชวนไชยสิทธิ์

รหัสประจำตัว 598 61951 34

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมวดวิชา ธุรกิจทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ วาทินพงศ์พันธ์

ปีการศึกษา 2560

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอนุมัติให้เอกัตศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ วาทินพงศ์พันธ์)

บทคัดย่อ

เนื่องจากรูปแบบการจองที่พักหรือโรงแรมแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เป็นอีกช่องทางสำคัญทางหนึ่งให้ผู้บริโภคสามารถเลือกจองที่พักล่วงหน้าได้อย่างง่ายดายสะดวกเร็วขึ้นและสามารถเลือกจองได้ในราคาถูก และรูปแบบการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ซึ่งถือเป็นตัวกลางในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวรูปแบบนี้เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันก็มีปัญหาเกิดขึ้นและทำให้ผู้ซื้อผู้บริโภคไม่ได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะกรณีที่เกิดปัญหาในประเทศไทยจากการที่ผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ของบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างชาติจดทะเบียนอยู่ต่างประเทศ แม้จะมีการดำเนินธุรกิจมีสาขาในไทยก็ตาม แต่ผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ต่างๆเหล่านั้น ไม่สามารถเข้าพักตามที่จองไว้ได้ และกฎหมายก็ยังไม่สามารถเอาผิดครอบคลุมบริษัทนิติบุคคลผู้ประกอบการต่างชาติได้ รวมถึงไม่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนหรือการจดทะเบียนประกอบธุรกิจได้ เนื่องจากนิติบุคคลผู้ประกอบการต่างชาติไม่ปฏิบัติตามระบบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจภายใต้กฎหมายไทย นอกจากนี้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติรับผิดชอบ หรือไม่สามารถเรียกให้เยียวยาความเสียหายได้ จึงได้ทำการศึกษาเอกสารศึกษานี้ เพื่อปรับแก้กฎหมายที่ใช้อยู่ปัจจุบันรวมถึงศึกษาหาแนวทางเพิ่มมาตรการเพื่อให้สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งมีสถานะทางกฎหมายเป็นตัวแทนทางการค้า และเป็นผู้ประกอบการซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางหรือที่เรียกว่าผู้ประกอบการตลาดแบบตรงรับผิดชอบตามกฎหมาย และเพื่อให้มีการควบคุมตรวจสอบความมีตัวตนของบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ต่างๆ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นผู้ประกอบการต่างชาติซึ่งมาประกอบธุรกิจในลักษณะเป็นตัวแทนทางการค้าในไทยและมีสำนักงานสาขาซึ่งถือเป็นภูมิลำเนาในไทยได้อย่างเข้มงวดมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองจองที่พักผ่านเว็บไซต์ได้รับความคุ้มครองที่ดีขึ้น ดังนี้

การปรับแก้กฎหมายพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 โดยการเพิ่มคำนิยามให้มีการระบุถึงผู้ประกอบการตลาดแบบตรงให้มีความชัดเจนกินความถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่มาตั้งสำนักงานสาขาในไทยด้วย ประกอบกับเรื่องการควบคุมดูแลบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์ที่เป็นต่างชาติประกอบธุรกิจในไทย นอกจากจะมีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ภายใต้พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฉบับที่ใช้อยู่ปัจจุบันแล้วนั้น ก็ควรปรับแก้ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ภายใต้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ในลักษณะคล้ายๆ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ที่กล่าวข้างต้น โดยอาจเพิ่มข้อความในประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยให้ใช้บังคับครอบคลุมตีความถึงผู้ประกอบการ

ต่างชาติ ซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างชาติจดทะเบียนในต่างประเทศ ซึ่งมีการดำเนินธุรกิจมีสาขามีภูมิลำเนา ประกอบธุรกิจในไทยด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ประกอบการต่างๆได้ ในกรณีที่ ต้องเรียกร้องให้คุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการเหล่านั้น

นอกเหนือจาก หลักการควบคุมตรวจสอบความมีตัวตนของทางธุรกิจตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว นั้น หลักความรับผิดชอบตามกฎหมายและแนวทางการฟ้องร้องดำเนินคดีก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งที่ช่วยคุ้มครองเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ผู้ได้รับผลกระทบควรตระหนักถึงการเรียกร้องให้ ผู้ประกอบการรับผิดชอบหลักกฎหมายตัวแทนค่าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประกอบด้วยนอกเหนือไปจากเพียงแค่ความรับผิดชอบตามกฎหมายเฉพาะ เช่นกฎหมายตลาดแบบตรง หรือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ทั้งนี้สำหรับแนวทางการฟ้องร้องดำเนินคดีกรณีผู้ประกอบการ เว็บไซต์จอร์ที่ปักที่เป็นต่างชาติและมีสำนักงานสาขาในไทยซึ่งถือว่ามีภูมิลำเนาในไทยตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ผู้ได้รับความเสียหายจากการจองที่ปักผ่านทางเว็บไซต์สามารถ ฟ้องร้องดำเนินคดีได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง นอกจากนี้กรณีความเสียหายที่ เกิดขึ้นต่อผู้บริโภคในการจองที่ปักเหล่านี้ซึ่งอาจเป็นกรณีที่กระทบต่อผู้เสียหายจำนวนมากที่ได้รับ ความเสียหายจากการกระทำที่มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเดียวกันซึ่งสามารถรวมตัวฟ้องคดีที่ เรียกว่าแนวทางการดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ ดังนั้นจึงควรปรับแก้กฎหมายวิธีพิจารณาความผู้บริโภค และวิธีพิจารณาความแพ่งให้สอดคล้องกัน และให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากการปรับแก้กฎหมายฉบับต่างๆที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว กระทรวงพาณิชย์ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ เห็นถึงความสำคัญและบทบาทนิติกฎหมายที่ ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และมีผลใช้บังคับต่อทั้งผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการต่างชาติที่ เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทยด้วย และทั้งนี้ เนื่องจากผู้ได้รับผลกระทบจากการจองที่ปักจาก เว็บไซต์ออนไลน์ ซึ่งถือเป็นเรื่องธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศชาติ ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้บริโภค และระบบเศรษฐกิจ จึงควรมีหน่วยงานกลางเป็นผู้คุ้มครองดูแลเรื่องการเยียวยาผู้บริโภคในธุรกิจ ท่องเที่ยว และหน่วยงานเหล่านี้ควรเป็นความร่วมมือกับหน่วยงานประเทศอื่นๆด้วย เพื่อเป็นตัวแทน ประชาชนในการเยียวยาผู้บริโภคในประเทศ โดยการเป็นผู้ประสานงานไปยังประเทศที่ผู้ประกอบการ จดทะเบียนประกอบธุรกิจ กรณีผู้บริโภคชาวไทยได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการต่างชาติ เช่น ให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลาง (One Stop Service) เพื่อเป็น ศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานงานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคและ กำหนดมาตรการการให้ความช่วยเหลือเพื่อการเรียกร้องเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ หรืออาจมีการ พัฒนากองทุน คล้ายๆรูปแบบ “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” ที่จะชดเชยความเสียหายให้กับ นักท่องเที่ยว เป็นต้น

แนวทางการปรับแก้กฎหมายตามที่กล่าวข้างต้น รวมถึงมาตรการเยียวยาต่างๆ จะเป็นการส่งผลดีต่อทั้งผู้ประกอบการที่ต้องตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง และส่งผลดีถึงต่อธุรกิจท่องเที่ยวและครอบคลุมไปถึงระบบเศรษฐกิจของประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

เอกัตศึกษาระดับนี้คงมีอาจสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้เลยหากผู้เขียนไม่ได้รับความเมตตากรุณาจากท่านอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ วาทีนพงศ์พันธ์ที่ทำให้ผู้เขียนได้หัวข้อในการทำเอกัตศึกษา และกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียน ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน โดยเฉพาะการวางเค้าโครง แนวทางการเขียนเนื้อหาและบทวิเคราะห์ตลอดจนการกำหนดกรอบเวลาในการเสนอความคืบหน้าของงาน ซึ่งถือเป็นแรงกระตุ้นให้แก่ผู้เขียนได้อย่างดียิ่ง ทั้งท่านอาจารย์ยังได้สละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องของงานผู้เขียนอีกด้วย ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งใจและสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ในการนี้ ผู้เขียนขอระลึกถึงพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้เขียนมาตั้งแต่เริ่มทำการศึกษา และผู้เขียนหนังสือ บทความต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการต่างๆที่ได้มีการค้นคว้า วิเคราะห์วิจัยมาก่อน อันเป็นพื้นฐานในการจัดทำเอกัตศึกษาระดับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้ และที่สำคัญผู้เขียนขอน้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้เขียนมีสติปัญญาในการจัดทำเอกัตศึกษาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดข้าพเจ้าเป็นอย่างสูงที่สุดในชีวิต และขอบคุณทุกคนในครอบครัวโดยเฉพาะที่สำคัญที่สุดคือ นายชยวัฒน์ ชวนไชยสิทธิ์ สามีมของข้าพเจ้า ที่คอยให้กำลังใจในการจัดทำเอกัตศึกษาเล่มนี้มาตลอดระยะเวลาการศึกษา และทำให้เอกัตศึกษาระดับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นางสาวนวรรตน์ ชวนไชยสิทธิ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....ค

กิตติกรรมประกาศ.....ฉ

สารบัญ.....ช

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... 1

1.3 สมมุติฐานการวิจัย..... 2

1.4 ขอบเขตการศึกษา..... 2

1.5 วิธีการศึกษาวิจัย..... 2

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3

1.7 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... 3

บทที่ 2 ธุรกิจการจองที่พักออนไลน์..... 4

2.1 รูปแบบลักษณะการจองที่พักออนไลน์..... 8

2.2 วิธีการ ขั้นตอน การจองที่พักออนไลน์..... 10

2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์..... 11

บทที่ 3 ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย..... 13

3.1 การจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย ตามหลักกฎหมายตัวแทนค้าต่าง..... 14

3.1.1 หลักทั่วไปเรื่องตัวการ ตัวแทน..... 14

3.1.2 หลักเรื่องตัวแทนค้าต่าง..... 15

3.2 นิยาม ผู้ประกอบธุรกิจ..... 17

3.2.1 นิยาม “ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง” ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2556..... 17

3.2.2 นิยาม “ผู้ประกอบธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2556..... 17

3.3 การจดทะเบียนประกอบธุรกิจ และผลบังคับใช้ทางกฎหมายต่อผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์ จองที่พัก ซึ่งเป็นผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย.....	19
3.3.1 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่11) พ.ศ. 2553.....	20
3.3.2 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ประกอบ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจด ทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550.....	23
3.3.3 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551.....	28
3.4 การวางหลักประกัน.....	30
3.4.1 การวางหลักประกันตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560.....	30
3.4.2 ผลบังคับใช้มาตรการวางหลักประกัน.....	30
3.5 การฟ้องร้องดำเนินคดี.....	31
บทที่ 4 กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของ ผู้ประกอบการ.....	35
4.1 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง (ตลาดแบบตรง) (Directive on the Protection of Consumers in respect of Distance Contracts) (DIRECTIVE 97/7/EC).....	35
4.2 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยตัวแทนทางการค้า (EU Directive relating to Commercial Agents) (DIRECTIVE 86/653/EEC).....	35
4.3 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยการจดทะเบียนบริษัท (Directive of the European Parliament as regards the interconnection of central, commercial and companies registers) (DIRECTIVE 2012/17/EU).....	37
บทที่ 5 แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ ต่างชาติในประเทศไทย และการแก้ไขกฎหมายรวมถึงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	41
5.1 แนวทางการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติต้องรับผิดชอบหลักตัวแทนค้าต่าง.....	41
5.2 แนวทางการปรับแก้คำนิยาม.....	43

5.2.1 คำนิยาม “ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง” ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่3) พ.ศ.2560.....	43
5.2.2 คำนิยาม“ผู้ประกอบการธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556.....	45
5.3 แนวทางการปรับแก้กฎหมายเกี่ยวกับระบบการจดทะเบียน.....	45
5.3.1 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553.....	46
5.3.2 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ประกอบ ประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. 2550.....	47
5.3.3 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2551.....	49
5.4 แนวทางปรับแก้กฎหมาย เกี่ยวกับการวางหลักประกัน.....	50
5.5 แนวทางปรับแก้กฎหมายการฟ้องร้องดำเนินคดี.....	51
บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	53
6.1 บทสรุป.....	53
6.2 ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์(ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553.....	60
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550.....	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากรูปแบบการจองหรือสำรองที่พัก,ห้องพัก,บ้านพักหรือโรงแรมแบบออนไลน์ทางเว็บไซต์โดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นอีกช่องทางสำคัญทางหนึ่งที่ทำให้ผู้จองซึ่งถือเป็นผู้บริโภคสามารถเลือกจองที่พักล่วงหน้าได้อย่างง่ายดายสะดวกรวดเร็วกว่ารูปแบบการจองห้องพักแบบเดิมๆในอดีตและผู้จองยังสามารถดูข้อมูลเปรียบเทียบได้เพื่อเลือกจองได้ในราคาถูก ซึ่งปัจจุบันนี้มีผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์นี้เพิ่มขึ้นอย่างมากแต่ในขณะเดียวกันก็มีปัญหาเกิดขึ้น และทำให้ผู้จองที่ถือเป็นผู้บริโภคไม่ได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะกรณีที่เกิดปัญหาในประเทศไทยจากการที่ผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ของบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างชาติดจดทะเบียนอยู่ต่างประเทศ แม้จะมีการดำเนินธุรกิจสาขาหรือมีภูมิลำเนาในไทยก็ตาม แต่ผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ต่างๆเหล่านั้น ไม่สามารถเข้าพักตามที่จองไว้ได้ไม่มีที่พักตามที่จองอยู่จริง หรือไม่ได้รับการตรงตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ตอนทำการจองห้องพักเหล่านั้น ผู้จองซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่สามารถเรียกร้องให้บริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์เหล่านั้นรับผิดชอบได้ และกฎหมายก็ยังไม่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนหรือการจดทะเบียนประกอบธุรกิจได้ เนื่องจากบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติก็ไม่ได้ปฏิบัติตามระบบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจภายใต้กฎหมายไทยแต่อย่างใด นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติรับผิดชอบ หรือไม่สามารถเรียกให้เยียวยาความเสียหายได้ รวมถึงระบบการวางหลักประกันเพื่อเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบก็ยังไม่ครอบคลุมให้ผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทยต้องปฏิบัติตาม หลักประกันยังไม่สามารถเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ตามความเป็นจริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบกลไกระบบการจองที่พักออนไลน์โดยเฉพาะกรณีการจองผ่านเว็บไซต์ของบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ เพื่อทราบถึงกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้จองซึ่งเป็นผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเนื่องจากกฎหมายยังไม่สามารถมีผลบังคับระบบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจให้ครอบคลุมบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติได้ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติรับผิดชอบหรือเรียกให้เยียวยาความเสียหายได้ จึงต้องทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ชัดเจนมากขึ้น รวมถึงให้ครอบคลุมกรณีบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติให้สามารถมีผลบังคับใช้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

แม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายทะเบียนพาณิชย์ ประกอบกับประกาศกระทรวงพาณิชย์กำหนดให้ผู้ประกอบการต่างชาติที่มีสำนักงานสาขาในไทย ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ในประเทศไทย ก็ยังไม่สามารถควบคุมตรวจสอบธุรกิจของนิติบุคคลต่างประเทศที่มีสำนักงานสาขาในไทยเพื่อดำเนินธุรกิจเว็บไซต์จูงที่พักออนไลน์ได้ตามความเป็นจริง ประกอบกับกฎหมายตลาดแบบตรงและกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยยังไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจดทะเบียนของนิติบุคคลผู้ประกอบการต่างชาติในไทยและกฎหมายที่มีอยู่ก็ยังไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคจากการจูงที่พักออนไลน์ในไทยผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการต่างชาติได้เพียงพอ จึงสมควรศึกษากฎหมายต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับประเทศไทยต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาแนวทางปฏิบัติในเรื่องรูปแบบการจูงที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ โดยมุ่งเน้นศึกษารณีการจูงผ่านบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนที่ต่างประเทศ แม้จะมีสาขาดำเนินกิจการหรือมีภูมิลำเนาในไทยก็ตาม รวมถึงผลกระทบจากการที่ผู้จูงซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่สามารถเข้าพักที่พักได้ตามที่จูงผ่านเว็บไซต์ไว้ และทำการศึกษาถึงแนวทางในการเรียกร้องให้บริษัทผู้ประกอบการรับผิดชอบใช้ต่อผู้บริโภค รวมถึงแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบในกรณีต่างๆ โดยศึกษาบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตรวจสอบบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ การคุ้มครองผู้บริโภค และบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภค การดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภค

1.5 วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้จะใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยจะมีการวิจัยโดยการเก็บและเรียบเรียงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น บทความตามเว็บไซต์ หนังสือคำอธิบาย วารสารงานวิจัย ตำบกฎหมาย บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆตั้งแต่ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนดพระราชกฤษฎีกา ประกาศกระทรวง ฯลฯ รวมถึงทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ ตลอดจนการสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบปัญหา และมาตรการแนวทางในการคุ้มครองเยียวยาผู้บริโภคใช้ต่อผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้จูงที่พักออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์จากบริษัทผู้ประกอบการโดยเฉพาะกรณีการจูงผ่านเว็บไซต์ผู้ประกอบการที่เป็น

บริษัทนิติบุคคลต่างชาติ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับแก้กฎหมายที่ชัดเจนครอบคลุมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.7 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เอกัตศึกษาเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากวรรณกรรมที่มีผู้ค้นคว้าหาข้อมูลไว้แล้ว และเรียบเรียงจัดทำขึ้นในรูปแบบวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีหัวข้อและประเด็นที่น่าสนใจใกล้เคียงกับที่ผู้เขียนเอกัตศึกษาเล่มนี้เห็นว่าจะนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเทียบเคียงและต่อยอดวิเคราะห์ประเด็นให้กว้างและละเอียดขึ้น ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับต่างๆ ที่ข้าพเจ้านำมาเป็นต้นแบบในการค้นคว้าวิจัย ได้แก่

1. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หัวข้อ การคุ้มครองผู้บริโภคในการจองห้องพักออนไลน์ จัดทำโดย น.ส.ปณิตา ผ่องกรพลซึ่งทำการศึกษาวิจัยการคุ้มครองผู้บริโภคในการจองห้องพักออนไลน์ในประเด็น ดังนี้

- วิทยานิพนธ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ มีการกล่าวถึงพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นฉบับเดิม โดยยังไม่ได้มีการกล่าวถึงพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับแก้ไขใหม่ปี พ.ศ.2560 และยังไม่มีการกล่าวถึงประเด็นแนวทางการควบคุมกำกับดูแลกับบริษัทต่างชาติต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจแบบตลาดแบบตรงและการส่งรายงานการประกอบธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับแก้ไขใหม่ปี พ.ศ.2560นี้

- วิทยานิพนธ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ มีการกล่าวถึงระบบจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับแก้ไข พ.ศ.2549)แต่ไม่ได้วิเคราะห์ถึงกรณีผลบังคับใช้ทางกฎหมายรวมถึงแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับกรณีการดำเนินธุรกิจของบริษัทเว็บไซต์ผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาประกอบธุรกิจในไทยการกำกับดูแลบังคับใช้กับกรณีการจองห้องพักออนไลน์กับบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการต่างชาติเพื่อให้มีการตรวจสอบความมีตัวตนของบริษัทเว็บไซต์ผู้ประกอบการต่างชาติและมาตรการเรียกร้องเอาผิดกับผู้ประกอบการต่างชาติเพื่อให้สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ

- วิทยานิพนธ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำการศึกษาประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ในเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิของผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลข่าวสาร สิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญา สิทธิของผู้บริโภคในการในริบความเป็นธรรมจาช้อสัญญา โดยยังไม่ได้มีการกล่าวถึงประเด็นการปรับใช้บทบัญญัติผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับแก้ไข พ.ศ.2556) ให้สามารถครอบคลุมเอาผิดกับผู้ประกอบการบริษัทต่างชาติได้

2. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หัวข้อ ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 : กรณีการซื้อขายซอฟต์แวร์ผ่านตลาดออนไลน์จัดทำโดยนายคงฤทธิ์ สงวนศักดิ์ ซึ่งทำการศึกษาวิจัย การบังคับใช้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545โดยเน้นประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป เช่นการคุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นในการทาสัญญาและการโฆษณา สิทธิบอกเลิกสัญญา

และขอคืนสินค้าหรือบริการ การคุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค การคุ้มครองเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับผู้บริโภค

โดยวิทยานิพนธ์ฉบับนี้กล่าวถึงพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นฉบับเดิม โดยยังไม่ได้มีการกล่าวถึงพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับแก้ไขใหม่ พ.ศ.2560 และยังไม่ได้มีการกล่าวถึงประเด็นแนวทางการควบคุมกำกับดูแลกับบริษัทเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นผู้ประกอบการต่างชาติต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจแบบตลาดแบบตรงและการส่งรายงานการประกอบธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับแก้ไขใหม่พ.ศ.2560 ซึ่งเอกัตศึกษาเล่มนี้จะศึกษาต่อยอดวิทยานิพนธ์ดังกล่าวโดยเน้นประเด็นการกำกับดูแลระบบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจของบริษัทเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นผู้ประกอบการต่างชาติที่มาประกอบธุรกิจในไทย

บทที่ 2

ธุรกิจการจูงที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

เมื่อเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมากขึ้นเรื่อยๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตทุกวันนี้อินเทอร์เน็ตได้จำกัดอยู่เพียงการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเท่านั้น อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อการทำธุรกรรมระหว่างกันในแต่ละวันเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เกิดการดำเนินธุรกิจ เกิดการค้าขายรูปแบบใหม่ที่มีการติดต่อทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต เกิดเป็นรูปแบบธุรกิจที่เรียกว่า “พาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต”¹ (Internet Commerce) จะเห็นได้ว่าช่องทางดำเนินธุรกิจโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วตามยุคสมัยที่มีความเติบโตทางเทคโนโลยีอย่างมากเนื่องจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะให้ความสะดวกและมีประโยชน์มากมายหลายประการทั้งในมุมผู้ประกอบการหรือในมุมของผู้บริโภคก็เช่นกัน เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลา และสถานที่ สามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสะดวกรวดเร็วในการโฆษณาสินค้าหรือบริการต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ซื้อสามารถค้นหาข้อมูลหรือข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆทั่วโลกได้ ผู้ขายสามารถโฆษณาขายสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้าทั่วโลกได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังที่ต่างๆเหมือนเช่นการทำธุรกรรมในรูปแบบเดิมๆ แต่อย่างไรก็ตาม การทำธุรกรรมต่างๆผ่านสื่อรูปแบบนี้ เป็นการติดต่อแบบ 2 ทาง (Interactivity) ในรูปแบบมัลติมีเดีย (Multimedia)² และเป็นการประหยัดต้นทุนทางธุรกิจและยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่นๆได้อีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งผู้คนที่ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว รวมถึงการจูงที่พักต่างๆ จึงเกิดรูปแบบธุรกิจที่เป็นพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น

ทั้งนี้ ด้วยคุณประโยชน์มากมายของรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นที่นิยมแพร่หลายอยู่ในยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบการทำธุรกรรมที่มีพัฒนาการขึ้นอย่างมากที่เรียกว่า “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”³ (Electronic Commerce) หรือ (E - Commerce) ซึ่งหมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบโดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้า/บริการ การชำระเงิน การโฆษณาโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ โดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตสู่คนทั่วโลกภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ทำให้การดำเนินการซื้อขายอย่างมีประสิทธิภาพ

¹ ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.2546. กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คืออะไร. แหล่งที่มา: <http://www.ecommerce.or.th/faqs/faq6-1.html> [26เมษายน2561]

² สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (กรุงเทพมหานคร : ห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2537), น.8.

³ แหล่งที่มา: https://www.baanjomjut.com/library_3/extension-1/e_commerce/08.html [2มีนาคม2561]

และก่อให้เกิดรายได้ในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งองค์กรการค้าโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง “การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์”⁴ และกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ก็ได้ให้นิยามคำว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง “การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่าน และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์”

ปัจจุบันกระแสการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA พบว่าในปี 2559 มีผู้ค้าออนไลน์ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 527,324 ราย⁵ และมีมูลค่ารวมกว่า 2.52 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 40 ของมูลค่าขายสินค้าและบริการทั้งหมด

ธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ ที่มีการสร้างมูลค่าและมีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจจากธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละประเทศทั่วโลกอย่างมาก⁶ ธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งต้องมีเรื่องการจัดหาที่พักระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจท่องเที่ยวที่สร้างมูลค่าและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมาก ผู้ประกอบการต่างๆก็พัฒนารูปแบบการจองที่พักให้สะดวกมากขึ้น มีการสร้างเว็บไซต์เพื่อเป็นสื่อกลาง ที่จะเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าการจองที่พักผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนารูปแบบขึ้นมากมาย รูปแบบการจองผ่านเว็บไซต์ที่ถือเป็นการซื้อขายบริการด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมสะดวกรวดเร็วการจองที่พักทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยระบบอินเทอร์เน็ตนี้ ที่เรียกว่าพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่ง เป็นที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากสามารถสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้า เพื่อให้ผู้ที่สนใจจะไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ได้รู้ค่าใช้จ่ายที่พักล่วงหน้า ทำให้ผู้ที่จะไปท่องเที่ยวได้คำนวณค่าใช้จ่ายได้ถูก โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปทำการจองเหมือนรูปแบบการจองในยุคก่อนๆ ลูกค้าสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงที่พัก สถานที่พักต่างๆ โดยผ่านเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีข้อจำกัดทั้งระยะเวลาและระยะทางใดๆ ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการจองที่พัก โดยลูกค้าผู้จองไม่ต้องเดินทางไปจอง แต่สามารถจองผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเว็บไซต์ที่รวบรวมที่พัก ห้องพักรต่างๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจนี้ทำสัญญากับเจ้าของกิจการที่พัก ห้องพักร โรงแรม ว่าตนจะนำข้อมูลที่พักล่วงหน้านั้นมาลงในเว็บไซต์ ซึ่งเป็นตัวกลางในการโฆษณาข้อมูลให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าทำการจองเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการเว็บไซต์ก็จะติดต่อไปยังเจ้าของธุรกิจที่พักเหล่านั้นว่าจะมีลูกค้าเข้าพักตามรายละเอียดที่มีการจองไว้

⁴ National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC), “Internet User and Statistics in Thailand,” แหล่งที่มา: <http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser.iir?Sec=internetuser> [4 เมษายน 2561].

⁵ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ แหล่งที่มา:

http://www.dbd.go.th/mobile/news_view.php?nid=469403089 /ข่าวกรม (Press release) [2560].

อินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางการตลาดที่มีศักยภาพสูงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวได้โดยตรง ซึ่งในปัจจุบันลูกค้าต้องการการบริการที่ดีขึ้น ต้องการข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม และมีแนวโน้มที่จะใช้เวลาสั้นลงในการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง จากแนวโน้มดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งที่สำคัญในอนาคตของเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวคือข้อมูลข่าวสาร ต้องมีข้อมูลการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทันสมัยและครบถ้วนมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกแหล่งที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจากทั่วโลกสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา มีระบบที่สามารถรองรับการหาธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตได้ เช่น สามารถจองบริการท่องเที่ยวได้ สามารถชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ และลูกค้าสามารถวางแผนการท่องเที่ยวได้ด้วยเวลาที่รวดเร็ว มีการรวมบริการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การเดินทาง โรงแรม รถเช่า และความบันเทิง นอกจากนี้ควรมีทางเลือกให้ลูกค้าได้เลือก เช่น มีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมต่างๆ ให้ลูกค้าเปรียบเทียบและเลือกใช้บริการ ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และที่สำคัญผู้ประกอบการเว็บไซต์ควรต้องออกแบบเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจและดึงดูดรวมทั้งมีการปรับปรุงเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม แม้เทคโนโลยีที่พัฒนามากขึ้นเรื่อยๆ และธุรกิจท่องเที่ยวก็พัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจไปตามยุคสมัยที่ปรับเปลี่ยนไป รูปแบบการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์แบบนี้เป็นที่นิยมอย่างมากทุกวันนี้ แต่ในขณะเดียวกัน ก็เกิดปัญหาตามมามากมายเช่นกัน เนื่องจากลูกค้าที่ทำการจองที่พัก ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการไม่สามารถได้เห็นลักษณะที่พักได้ก่อนตามความเป็นจริง อีกทั้งไม่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตรงตามที่มีการโฆษณาให้ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ของผู้ประกอบการที่เป็นเสมือนตัวกลางที่ทำการขายสิทธิการรับบริการเข้าพักที่พักร่างๆ นั้นหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม ลูกค้าเหล่านั้นเพียงเห็นข้อมูลหรือรูปภาพตามที่ลงข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ หรือวิเคราะห์จากบทวิจารณ์ (Review) ที่มีคนเคยใช้บริการแล้วมาทำบทวิจารณ์ไว้ ซึ่งรูปแบบธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์นี้ก่อให้เกิดปัญหาแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผู้บริโภคได้รับผลกระทบมากมายประการ

อนึ่ง จะมีคำที่เกี่ยวข้องที่จะกล่าวถึงในเอกัตศึกษาเล่มนี้ค่อนข้างมากซึ่งเบื้องต้นจะต้องทำความเข้าใจในบทนิยาม ดังนี้คือ

- เว็บไซต์ (Website) หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและสื่อประสมต่างๆ (Multimedia) เช่น ภาพ เสียง ข้อความ ในรูปของเว็บเพจ (Web Page) ของแต่ละหน่วยงานไว้ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงและโอนถ่ายข้อมูลได้
- อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง ระบบเครือข่ายที่ใช้ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและค้นหาข้อมูล
- การจองที่พักห้องพักร่างออนไลน์ หมายถึง การทำการจองห้องพักผ่านทางหน้าเว็บไซต์โดยตรง ไม่ผ่านทางอีเมล โทรศัพท์ หรือตัวแทนจำหน่าย

ทั้งนี้ ก่อนที่จะไปสู่ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการแก้ปัญหาในบทความต่อไป จะกล่าวถึง รูปแบบลักษณะการจองที่พักออนไลน์ และข้อมูลตัวอย่างบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์ชื่อดัง ที่เว็บไซต์เป็นที่นิยมสำหรับนักท่องเที่ยวในการจองที่พักเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นพื้นฐานในบทที่ 2 นี้

2.1 รูปแบบลักษณะการจองที่พักออนไลน์

ก่อนที่จะกล่าวถึงรูปแบบลักษณะการจองที่พักผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่งนั้น จะกล่าวถึง รูปแบบทั่วไปของการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลพื้นฐานก่อน ซึ่ง รูปแบบการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้⁷

- ผู้ประกอบการ กับ ผู้บริโภค (Business to Consumer - B2C) คือ การค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าซึ่งก็คือผู้บริโภค ซึ่งเป็นประเภทที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้าหรือบริการจากธุรกิจที่โฆษณาอยู่ในอินเทอร์เน็ต

- ผู้ประกอบการ กับ ผู้ประกอบการ (Business to Business - B2B) คือ การค้าระหว่างผู้ค้ากับลูกค้า แต่ในที่นี้ลูกค้าจะเป็นในรูปแบบของผู้ประกอบการ ในที่นี้จะครอบคลุมถึงเรื่อง การขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห่วงโซ่การผลิต (Supply Chain) เป็นต้น

- ผู้บริโภค กับ ผู้บริโภค (Consumer to Consumer - C2C) คือ การติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ซึ่งมีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ เช่นเพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกัน หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง ขายของมือสอง เป็นต้น

- ผู้ประกอบการ กับ ภาครัฐ (Business to Government - B2G) คือ การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ที่ใช้กันมากก็คือ การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า e-Government Procurement ในประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว รัฐบาลจะทำการซื้อ/จัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

- ภาครัฐ กับ ประชาชน (Government to Consumer -G2C) ในที่นี้คงไม่ใช่วัตถุประสงค์เพื่อการค้า แต่จะเป็นเรื่องบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองก็มีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่นการคำนวณและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตการให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เช่นข้อมูลการติดต่อการทำทะเบียนต่างๆของกระทรวงมหาดไทย ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มจากบนเว็บไซต์ได้

สำหรับการจองที่พัก ห้องพัก โรงแรมต่างๆ ผ่านเว็บไซต์นั้นเป็นการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าซึ่งก็คือผู้บริโภค ในลักษณะผู้ประกอบการกับผู้บริโภค (Business to Consumer - B2C) โดยลูกค้าจะมีช่องทางในการจองคือการซื้อบริการ สิทธิการเข้าพักที่พักรต่างๆ ทั้งโดยตรงผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมเอง หรือกรณีผ่าน

⁷ คู่มือประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า 36-38.

เว็บไซต์ของผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นตัวกลางซึ่งมีช่องทางการขายสิทธิในการเข้าพักที่ห้องพัก (Distribution Channel)⁸ มีดังนี้

1.) การจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของที่พัก โรงแรม โดยตรง (Direct Channel)

เว็บไซต์ของโรงแรมเป็นช่องทางการขายที่ไม่ต้องผ่านคนกลางหรือตัวแทนใดๆ ซึ่งลูกค้าสามารถจองตรงบนหน้าเว็บไซต์ของที่พักเหล่านั้นได้โดยตรงเลย โดยลูกค้าจองโดยการกรอกข้อมูลลงไปบนหน้าเว็บได้เลย โดยไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานโรงแรม หรือบุคคลใดทั้งสิ้น เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อย ข้อมูลก็จะถูกส่งไปยังระบบของโรงแรม

2.) การจองที่พักออนไลน์ผ่านผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นตัวกลาง (Intermediary Channel) แบ่งเป็น

ก. ผู้ประกอบการธุรกิจจัดการท่องเที่ยว (Tour Operator หรือ Travel Agent)

ผู้ประกอบการธุรกิจจัดการท่องเที่ยว เป็นผู้ที่นำห้องพักของโรงแรมไปขายต่ออีกทีซึ่งอาจขายได้หลายรูปแบบทั้งขายตรงหรือขายพ่วงกับทัวร์ก็เป็นได้

ข. ผู้ประกอบการตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agents หรือเรียกว่า “OTAs”)

OTAs เป็นหนึ่งในช่องทางการขายห้องของโรงแรม แบบ B2C ซึ่งไปถึงลูกค้าโดยตรง โดยผู้ประกอบการและเจ้าของโรงแรมต้องติดต่อทำสัญญาแก่กันไว้ โรงแรมจะต้องสมัครใช้บริการกับOTA เพื่อสร้างฐานข้อมูลของตัวเอง จากนั้นจึงสามารถเปิดให้ลูกค้าทั่วไปจองได้ปัจจุบัน OTA เป็นผู้ให้บริการด้านการจองที่พักโรงแรม ตลอดจนด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ตั๋วเครื่องบิน รถเช่า โดยรายได้ของผู้ประกอบการที่เป็นเสมือนตัวแทนประเภทนี้จะได้มาจากการเก็บค่าคอมมิชชั่นจากโรงแรมที่พักที่ผู้ประกอบการไปติดต่อทำสัญญาไว้

กล่าวได้ว่า ตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวออนไลน์ หรือ OTAs ก็คือเว็บไซต์ที่ให้บริการรับจองและจัดจำหน่ายสินค้าและบริการทางด้านท่องเที่ยวต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ให้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปในลักษณะของ B2C ที่จะมีการแสดงราคาจำหน่าย และโปรโมชั่นห้องพักต่างๆ ของแต่ละโรงแรมไว้ให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความต้องการ

โดยกระบวนการทำงานของระบบตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวออนไลน์หรือ OTA มีดังนี้คือ ที่พัก ห้องพักโรงแรมทำสัญญาละเป็นสมาชิกกับเว็บไซต์ OTA เพื่อเปิดช่องทางให้ลูกค้าทั่วไปสามารถเข้ามาหาข้อมูลที่ที่พักโรงแรมเมื่อมีลูกค้าจองโรงแรมที่พักเข้ามา OTA ผู้ให้บริการจะตรวจสอบการจองไปที่โรงแรมที่ลูกค้าเลือก ก่อนจะยืนยันกับ OTA แล้ว OTA ก็จะส่งคำยืนยันไปยังลูกค้า เพื่อยืนยันการจองอีกครั้ง เปรียบเสมือนเป็นคนกลางระหว่างโรงแรมกับผู้จองห้องพักหากทั้งฝ่ายโรงแรม และลูกค้ายืนยันตรงกันแล้ว ก็จะมาถึงการ

⁸ช่องทางการจองที่พัก แหล่งที่มา: <https://www.smartfinder.asia/th-distribution-channel/>[10เมษายน2561].

จ่ายเงิน ซึ่งก็สามารถตัดค่าใช้จ่ายออนไลน์ได้เลยเช่นกัน จากนั้น OTAก็จัดการหักค่าคอมมิชชั่นกันตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ ที่เหลือก็ส่งต่อลูกค้าให้กับทางโรงแรมต่อไป

2.2 วิธีการ ขั้นตอน การจองที่พักออนไลน์

เนื่องจาก ระบบการจองที่พักทางออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยระบบอินเทอร์เน็ต จัดว่าเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่ง ซึ่งกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ขั้นตอนแรกของการจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ คือการค้นหาข้อมูล แล้วนำข้อมูลแต่ละร้านมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ 2. ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า เมื่อเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการแล้ว จะมีการคำนวณค่าใช้จ่ายทั้งหมด โดยลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการและปริมาณที่สั่งได้ 3. ขั้นตอนการชำระเงิน เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการแล้วขั้นถัดมาจะเป็นการกำหนดวิธีการชำระเงิน ขึ้นอยู่กับความสะดวกของลูกค้าว่าจะเลือกวิธีไหน 4. การส่งมอบสินค้า เมื่อลูกค้ากำหนดวิธีการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะเข้าสู่วิธีเลือกส่งมอบสินค้าหรือบริการ 5. ขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย หลังจากเสร็จสิ้นการสั่งซื้อแต่ละครั้ง ร้านค้าต้องมีบริการหลังการขายให้กับลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นติดต่อกับลูกค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล และเว็บบอร์ด

สำหรับขั้นตอนการจองที่พัก ห้องพัก หรือโรงแรม ทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ มีดังนี้ หาข้อมูลที่พักต่างๆ ที่แสดงข้อมูลรูปแบบ ลักษณะที่พัก ทำเล ตำแหน่งที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก ราคา แสดงอยู่บนหน้าเว็บไซต์นั้นๆ แล้วเลือกสถานที่พักมาตามทำเลที่ต้องการจะเดินทางพัก จากนั้นก็กรอกข้อมูลความต้องการของลูกค้าลงในช่องตามที่และเว็บไซต์ออกแบบมา เพื่อแสดงความต้องการ เช่นว่า จำนวนคืนและวันที่จะเข้าพัก ช่วงวันเวลาที่เข้าพัก และวันออกจากที่พัก (check out) ลักษณะห้องพัก เช่นห้องเดี่ยว ห้องคู่ ห้องสวีท ห้องที่มีคุณสมบัติพิเศษที่จะมีราคาแตกต่างกันไป เช่น ห้องพักริมทะเล ติดชายเขา นอกจากนี้ก็ต้องระบุจำนวนผู้เข้าพักอย่างละเอียด ว่าผู้ใหญ่กี่คน เด็กกี่คน เนื่องจากอาจเป็นตัวเลือกที่ส่งผลต่อราคาที่พักได้ เมื่อกรอกข้อมูลแล้ว กดปุ่มตรวจสอบราคา ซึ่งจะมีรายละเอียดของราคา โดยบางเว็บไซต์จะมีการแสดงข้อมูลที่ชัดเจนว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาสุทธิที่รวมภาษีแล้ว จะไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการ หรือภาษีใดๆเพิ่มเติม เป็นต้น จากนั้นลูกค้าก็สามารถเทียบราคากับที่พักหรือโรงแรมต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้าที่จะเลือก เมื่อเลือกที่พักที่ตรงกับความต้องการและเงื่อนไขการเข้าพักได้ตรงตามความประสงค์ของลูกค้าที่สุดแล้ว ก็ดำเนินการกดจอง และกรอกข้อมูลรายละเอียดผู้จอง ผู้เข้าพัก แล้วทำการชำระเงินต่อไป ซึ่งมีรูปแบบการชำระเงินหลายช่องทาง เมื่อเลือกวิธีการชำระเงินได้แล้ว ก็กรอกรายละเอียดตามขั้นตอนการชำระเงิน เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว กดยืนยันข้อมูลการจองที่พัก จากนั้นเว็บไซต์ดังกล่าวจะเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการยืนยันการจองตอบกลับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แจ้งผลยืนยันการจองทาง sms ผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือตามที่แจ้งข้อมูลไว้ หรืออาจส่งรายละเอียดยืนยันการจองมาผ่านทางอีเมลตามที่ลูกค้าให้ข้อมูลไว้ จากนั้นลูกค้าก็ทำการพิมพ์รายละเอียดการจองเพื่อไปแสดงกับที่พัก หรือโรงแรมต่างๆตามที่ทำการจองไว้ อย่างไรก็ตาม

ตามอาจไม่ต้องทำการพิมพ์เอกสารออกมาในรูปแบบกระดาษเพื่อแสดงข้อมูลก็ได้ เนื่องจากจริงๆ แล้วข้อมูลการจองทางเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเว็บไซต์จะส่งไปยังที่พักหรือโรงแรมต่างๆ เหล่านั้นแล้ว เมื่อถึงวันลูกค้าก็เพียงแสดงตัวตนตามที่ได้ทำการจองสำรองที่พักรั้ว แล้วก็เข้ารับบริการตามเงื่อนไขที่จองผ่านเว็บไซต์ไว้ล่วงหน้าอย่างสะดวกสบาย

2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์

ปัจจุบันนี้ ธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์เป็นที่นิยมสูงมาก มีผู้ประกอบการจำนวนมากที่เป็นตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agents หรือเรียกว่า “OTAs”⁹) สำหรับประเทศไทย ก็มีผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลไทยจดทะเบียนดำเนินธุรกิจภายใต้ไทย และนอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศและมาตั้งสำนักงานสาขาในไทย

บริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักที่เป็นบริษัทต่างชาติ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักท่องเที่ยวที่ค้นหาข้อมูลการจองโรงแรมที่พัก ได้แก่ www.Expedia.com, www.Priceline.com, www.Travelocity.com, www.Orbitz.com, www.Booking.com

สำหรับเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่มีชื่อเสียง เช่น www.agoda.com, www.traveloga.com, www.Hotelsthailand.com, www.thaihoteltravel.com, www.sawaddee.com, www.thaihoteltravel.com

อย่างไรก็ตามกรณีเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น มีทั้งกรณีที่เป็นบริษัทของผู้ประกอบการชาวไทยเอง และมีทั้งที่เป็นของผู้ประกอบการต่างชาติจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างชาติ แต่มาตั้งสำนักงานสาขาประกอบธุรกิจในไทย

สำหรับตัวอย่างหนึ่งของกรณีเว็บไซต์ชื่อดัง ได้แก่ Agoda ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในบรรดาลูกค้านักท่องเที่ยวที่ทำการค้นหาที่พัก ห้องพัก หรือโรงแรมต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ เพื่อจะทำการสำรองจองที่พักโดยผ่านเว็บไซต์นั้น ทุกวันนี้มียอดผู้ใช้งานและจองที่พักผ่านเว็บไซต์เป็นจำนวนมาก เว็บไซต์ www.agoda.com เป็นที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เมื่อทำการค้นคว้าหาข้อมูลกับกระทรวงพาณิชย์ พบข้อมูลโดยสังเขปของบริษัทและผู้ประกอบการเว็บไซต์ Agoda ดังนี้

Agoda เป็นบริษัทจดทะเบียนที่ประเทศสิงคโปร์ในชื่อว่า Agoda Company Pte Ltd. ประกอบธุรกิจที่เมืองไทยในชื่อว่า บริษัท อโกด้า เซอร์วิส เซส จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการสำรองห้องพักทางออนไลน์สำหรับโรงแรมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นหลัก โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่สิงคโปร์และมีสำนักงานดำเนินการหลักอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และที่กัวลาลัมเปอร์ โตเกียว ซิดนีย์ ฮองกง บริษัท Agoda ผู้ประกอบการเว็บไซต์สำรองที่พัก, โรงแรม ออนไลน์ มีการโฆษณารับประกันราคาห้องพักที่ถูกที่สุดในเอเชีย

⁹ แหล่งที่มา: <https://smartfinder.asia/th/advantage-disadvantage-otas-otas> [5 พฤษภาคม 2561].

สำหรับโรงแรมในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิกเป็นหลัก โดยให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์และการจัดหาห้องพักราคาถูกที่สุด Agoda มีเครือข่ายโรงแรมพันธมิตรที่กว้างขวางในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก โดยมีโรงแรมที่สามารถยืนยันห้องพักให้กับลูกค้าได้ทันทีหลังจากทำการจองจำนวนมากกว่า 9,000 แห่ง ซึ่งมีเว็บไซต์ของบริษัทเองที่ได้รับการแปลเป็นภาษาต่างๆ ถึง 32 ภาษาพันธกิจของบริษัท คือการทำให้การสำรองห้องพักในเอเชียเป็นเรื่องง่ายและมีราคาไม่แพงกลุ่มลูกค้าหลักคือลูกค้าคนไทย และลูกค้าในโซนเอเชีย

สำหรับความเป็นมาของ Agoda¹⁰ และการเข้ามาประกอบธุรกิจในไทย เริ่มจากนายไมเคิล เคนนี่ ชาวอเมริกันที่อยู่ประเทศไทย เป็นผู้ก่อตั้งขึ้นภายใต้ชื่อแพลนเน็ต ฮอลิเดย์ ดอตคอม (PlanetHoliday.com) โดยมีแนวคิดเริ่มแรกในการใช้เสิร์ชเอนจิน (Search Engine) เพื่อเติมเต็มช่องว่างทางด้านข้อมูลโรงแรมและการท่องเที่ยว แพลนเน็ต ฮอลิเดย์นับเป็นหนึ่งในเว็บไซต์จองโรงแรมแห่งแรก ๆ ในวงการสำรองห้องพักออนไลน์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตมาอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นธุรกิจมูลค่าหลายพันล้านดอลลาร์สหรัฐ นายไมเคิล เคนนี่มาประเทศไทยในปี พ.ศ. 2537 และก่อตั้งเว็บไซต์พร้อมสำนักงานเล็กๆ ขึ้นครั้งแรกที่ภูเก็ต พ.ศ. 2545 สำนักงานของบริษัทได้ย้ายจากภูเก็ตมาที่กรุงเทพฯ และปี พ.ศ. 2548 บริษัทได้เพิ่ม ปริซิชั่นเรเซอร์เวชัน ดอตคอม (PrecisionReservation.com) เข้ามา ในฐานะเว็บไซต์หุ้นส่วนเพื่อให้บริการจองโรงแรมผ่านเว็บไซต์ที่เป็นพันธมิตร และในปีเดียวกันนี้ แพลนเน็ต ฮอลิเดย์ และ ปริซิชั่นเรเซอร์เวชัน ก็ได้รวมเข้าด้วยกัน ภายใต้ชื่อ บริษัท อโกด้า จำกัด ต่อมาพ.ศ. 2550 บริษัท Priceline.com ได้รวมกิจการบริษัท Agoda แล้วจดทะเบียนประกอบธุรกิจที่ประเทศสิงคโปร์ สำนักงานใหญ่ประเทศสิงคโปร์ และสำนักงานย่อยอีก 53 แห่งในเมืองใหญ่กว่า 30 ประเทศ พร้อมพนักงานมากกว่า 3,700 คนทั่วโลก อโกด้ามีพันธมิตรที่พักมากกว่า 2 ล้านแห่ง ซึ่งมีที่พักหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นที่ ประเภทอพาร์ทเมนต์ วิลลา บ้านพักส่วนตัว และโรงแรม ห้องพัก พร้อมทั้งมีการทำทวิจาร์ณของลูกค้า (Review รีวิว) ในเว็บไซต์ Agoda จำนวนกว่า 15 ล้านรีวิว Agoda มีการตั้งสำนักงานสาขาในไทย ในชื่อว่า บริษัท อโกด้า เซอร์วิส เซส จำกัด ประกอบการธุรกิจสำรองที่พักทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ชื่อ www.agoda.com

จากการสอบถามข้อมูลกับกระทรวงพาณิชย์ พบว่า บริษัท อโกด้า เซอร์วิส เซส จำกัด ที่มาตั้งสำนักงานสาขาในไทยนั้น จดทะเบียนการประกอบธุรกิจคนต่างด้าว ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจคนต่างด้าว และได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) แต่ไม่มีการจดทะเบียนพาณิชย์กิจ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ แต่อย่างไรก็ตาม อีกทั้งแม้จะเข้ารูปแบบการดำเนินธุรกิจในลักษณะตลาดแบบตรง แต่บริษัท อโกด้า ก็ไม่ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง¹¹ แต่อย่างไรก็ตาม

¹⁰ เว็บไซต์อโกด้า แหล่งที่มา: <http://www.agoda.com> [4มีนาคม2561]

¹¹ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, “รายชื่อผู้ประกอบการที่จดทะเบียนตลาดแบบตรง แหล่งที่มา: http://www.ocpb.go.th/list_MLine.asp[2พฤษภาคม2561]

บทที่ 3

ปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ของผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย

เนื่องจากรูปแบบการจองที่พักหรือโรงแรมแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เป็นอีกช่องทางสำคัญทางหนึ่งให้ผู้บริโภคสามารถเลือกจองโรงแรมที่พักล่วงหน้าได้อย่างง่ายดายสะดวกรวดเร็วขึ้นและสามารถเลือกจองได้ในราคาถูก และรูปแบบการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์แบบนี้ในไทย ปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันก็มีปัญหาเกิดขึ้น และทำให้ผู้ทำการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเจ้าของเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะกรณีที่เกิดขึ้นในประเทศไทยจากการที่ผู้จองผ่านเว็บไซต์ซึ่งเป็นบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ เป็นนิติบุคคลต่างชาติดจดทะเบียนอยู่ต่างประเทศ แม้จะมีสำนักงานสาขามาดำเนินธุรกิจในไทยก็ตาม โดยเป็นบริษัทนิติบุคคลจดทะเบียนที่ต่างประเทศ และเข้ามาตั้งสาขาประกอบธุรกิจเปิดเว็บไซต์ในไทยสำหรับการจองที่พัก เมื่อเกิดปัญหาที่ผู้จองไม่สามารถเข้าพักตามโรงแรมหรือที่พักที่จองไว้ได้ หรือไม่มีโรงแรมที่พักจริงๆตามที่ได้ทำการจองและชำระเงินไว้แล้ว เมื่อเกิดปัญหาก็กวักแกวักที่จะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาตินั้นรับผิดชอบใช้เยียวยาให้ผู้บริโภค รวมถึงปัจจุบันนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถดูแลควบคุมความมีตัวตนของผู้ประกอบการต่างชาตินั้นได้ตามความเป็นจริง และยากที่จะเข้าไปควบคุมตรวจสอบบริษัทต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาประกอบธุรกิจในไทย และแม้จะถือว่ามิถุนีลำนานาในไทยก็ตาม จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหาต่างๆขึ้นมากมาย ผู้จองที่พักจะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์รับผิดชอบในฐานะเป็นตัวแทนดำเนินการแทนเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งเป็นตัวการยอมให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ต่างๆ ทำการโฆษณา เพื่อขายสิทธิในการเข้าพักที่พักรเหล่านั้นโดยดำเนินการไปแทนตัวการได้หรือไม่ นอกจากนี้ยังเกิดข้อสงสัยเป็นประเด็นขึ้นมาว่า กฎหมายจะสามารถเอาผิดครอบคลุมบริษัทต่างชาติได้หรือไม่ และบางบริษัทก็ไม่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนหรือการจดทะเบียนประกอบธุรกิจได้เนื่องจากบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติไม่ปฏิบัติตามระบบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจภายใต้กฎหมายไทย อีกทั้ง กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคก็ยังไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติรับผิดชอบ หรือไม่สามารถเรียกให้เยียวยาความเสียหายได้ตามความเป็นจริง รวมถึงผู้บริโภคไม่มีความเชื่อมั่นว่าคำพิพากษาจะมีผลครอบคลุมถึงบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติด้วยหรือไม่ ผลของคำพิพากษาไม่อาจบังคับคดีเอาอีกกับนิติบุคคลต่างชาติได้ อาจต้องนำผลคำพิพากษาไปฟ้องยังประเทศที่บริษัทผู้ประกอบการนั้นๆจดทะเบียนประกอบธุรกิจอยู่ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคก็ไม่ได้รับการคุ้มครองเยียวยาตามความเป็นจริง บทที่ 3 นี้ จึงเป็นการนำเสนอประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดการจองที่พักออนไลน์ในประเทศไทย โดยเน้นการจองผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศ เพราะเรียกร้องให้รับผิดชอบยากกว่าบริษัทของคนไทยด้วยตัวเอง ตามที่กล่าวข้างต้นเพื่อนำไปสู่การศึกษากฎหมายของต่างประเทศเพื่อนำมาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ สำหรับแนวทางการแก้ไขกฎหมายของไทย ในบทถัดๆไป เพื่อสามารถเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้น ในบทที่ 3 นี้ ดังนี้

3.1 การจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย ตามหลักกฎหมายตัวแทนค้าต่าง

การที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ ดำเนินธุรกิจในลักษณะเปิดเว็บไซต์ให้จองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ติดต่อทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจที่พัก รายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บ้านพัก ห้องพัก ต่างๆ ซึ่งยอมให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ทำการโฆษณาที่พักประเภทต่างๆ แทนเจ้าของธุรกิจที่พักนั้น ถือเสมือนว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักเหล่านั้น เป็นคนกลาง เป็นตัวแทนดำเนินการแทนเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งถือเป็นตัวการหรือไม่ ซึ่งหากมีความสัมพันธ์ในลักษณะความเป็นตัวการตัวแทนซึ่งกันและกัน จะส่งผลทางกฎหมายตามมาอีกหลายประการ รวมถึงประเด็นสำคัญในการที่ผู้ประกอบการที่ถือเป็นตัวแทนเหล่านั้นต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกซึ่งคือผู้เช่าจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการนั้นๆ และกรณีหากเกิดปัญหาหากผู้ทำการจองที่พักผ่านเว็บไซต์เกิดปัญหา ไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ใดรับผิดชอบได้ จะสามารถเอาผิดกับผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งถือเป็นตัวแทนได้หรือไม่ และเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งไม่ได้เป็นคู่สัญญากับผู้ทำการจองผ่านเว็บไซต์โดยตรง จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ทำการจองที่พักนั้นๆไว้แล้ว ได้หรือไม่

3.1.1 หลักทั่วไปเรื่องตัวการตัวแทน

เนื่องจากนิติสัมพันธ์ในทางพาณิชย์ไม่ได้มีคู่สัญญาเพียงแค่คู่เดียวเท่านั้น แต่อาจเกิดนิติสัมพันธ์ขึ้นโดยการผ่านคนกลาง ที่เรียกว่า ตัวแทน ให้มีอำนาจทำการต่างๆแทนบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่าตัวการและตัวการตกลงจะทำการดั่งนั้นในนามตัวกลาง ประเทศต่างๆ จึงมีหลักกฎหมายในเรื่องตัวการตัวแทน เพื่อเป็นกฎหมายที่กำหนดความสัมพันธ์ สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่มีต่อกันของบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเป็นตัวการตัวแทน หรือเป็นบุคคลภายนอกที่เข้ามาผูกพันด้วย โดยกฎหมายแต่ละประเภท ก็จะมีการกำหนดรูปแบบและความสัมพันธ์ทางกฎหมายของตัวแทนแต่ละประเภทที่แตกต่างกันออกไป โดยหลักๆ การเป็นตัวแทนสามารถแบ่งได้ 2 กรณีใหญ่ๆคือ

- (1) การเป็นตัวแทนโดยตรง (Direct representation)¹² คือการที่บุคคลใดกระทำการแทนบุคคลอื่น โดยเป็นการกระทำในนามของบุคคลซึ่งตนกระทำแทนนั้น ซึ่งในกรณีนี้จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางกฎหมายโดยตรงระหว่างตัวการกับบุคคลภายนอกซึ่งเข้าทำกิจการกับตัวแทน
- (2) การเป็นตัวแทนโดยอ้อม (Indirect representation) คือการที่บุคคลใดกระทำการแทนบุคคลอื่นโดยกระทำในนามของตนเอง ซึ่งในกรณีนี้ตัวการจะมีความสัมพันธ์ทางกฎหมายกับตัวแทนของตนเท่านั้น ส่วนตัวแทนจะผูกพันในกิจการซึ่งตนกระทำกับบุคคลภายนอกโดยตรงในฐานะคู่สัญญา ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะรู้ถึงการเป็นตัวแทนหรือไม่ก็ตาม

¹² Fritz Stabach, The Law of Agency and Distributorship Agreements, (London : Oyez Publishing, 1977) ,p.1

3.1.2 หลักเรื่องตัวแทนค้าต่าง

การที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ในประเทศไทย ดำเนินธุรกิจในลักษณะเปิดเว็บไซต์ให้จองที่พักทางออนไลน์ โดยบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ติดต่อทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจที่พักรายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บ้านพัก ห้องพัก ต่างๆ ซึ่งยอมให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ทำการโฆษณาที่พักประเภทต่างๆ แทนเจ้าของธุรกิจที่พักนั้น โดยบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์เป็นเสมือนตัวกลางในการรวบรวม ให้ข้อมูล ลักษณะการเข้าพัก จำนวนการเข้าพักสิทธิประโยชน์จากการจองผ่านเว็บไซต์ ราคา รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ลงในเว็บไซต์ของตน เมื่อมีผู้ทำการจองผ่านเว็บไซต์แล้ว ซึ่งเป็นเหมือนตัวกลางระหว่างบุคคลภายนอกซึ่งเป็นลูกค้า กับเจ้าของที่พัก เมื่อมีผู้ทำการจองและชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการเว็บไซต์จะแจ้งยืนยันการจองไปยังลูกค้า และแจ้งไปยังเจ้าของธุรกิจที่พักรายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บ้านพัก ห้องพัก ต่างๆ ว่าจะมีผู้มาพัก ในจำนวนเท่าไร ในวันที่เท่าไร เงื่อนไขการจองในลักษณะใดบ้าง โดยบริษัทจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ก็จะได้รับส่วนแบ่งกำไรหรือรับบำเหน็จโดยอัตราตามธรรมเนียมเพื่อกิจการค้าขาย ตามที่ตกลงกับเจ้าของธุรกิจที่พักแต่ละรายๆ ไปประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีหลักกฎหมาย เรียกว่า **ตัวแทนค้าต่าง** บัญญัติไว้ ดังนี้ มาตรา 833 “อันว่าตัวแทนค้าต่าง คือบุคคลซึ่งในทางค้าขายของเขาย่อมทำการซื้อหรือขายทรัพย์สิน หรือรับจัดทำกิจการค้าขายอย่างอื่นในนามของตนเองต่างตัวการ” และมาตรา 837 “ในการที่ตัวแทนค้าต่างทำการขายหรือซื้อหรือจัดทำกิจการค้าขายอย่างอื่นต่างตัวการนั้น ท่านว่าตัวแทนค้าต่างย่อมได้ซึ่งสิทธิอันมีต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งในกิจการเช่นนั้น และตัวแทนค้าต่างย่อมเป็นผู้ต้องผูกพันต่อคู่สัญญาฝ่ายนั้นด้วย”

ตัวแทนค้าต่างนั้น ก็ถือเป็นประเภทหนึ่งของตัวแทน เพราะเป็นการดำเนินการต่างๆ รับทำกิจการค้าขายในนามของตนเองแทนตัวการ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 835 จึงบัญญัติว่า “บทบัญญัติทั้งหลายแห่งประมวลกฎหมายนี้อันว่าด้วยตัวแทนนั้น ท่านให้ใช้บังคับถึงตัวแทนค้าต่างด้วยเพียงที่ไม่ขัดกับบทบัญญัติในหมวดนี้” และมาตรา มาตรา 844 “ในระหว่างตัวการกับตัวแทนค้าต่าง ท่านให้ถือว่ากิจการอันตัวแทนได้ทำให้ตกลงไปนั้น ย่อมมีผลเสมือนดังว่าได้ทำให้ตกลงไปในนามของตัวการโดยตรง”

หลักกฎหมายตัวแทนค้าต่างนั้น ผู้เป็นตัวแทนค้าต่างคือบุคคลซึ่งในทางค้าขายได้ทำการซื้อหรือขายทรัพย์สิน หรือรับจัดทำกิจการค้าขายอย่างอื่นในนามของตนเองต่างตัวการ อันเป็นลักษณะของตัวแทนโดยอ้อม (Indirect representation)

คำว่า “กิจการค้าขาย” หมายถึง กิจการใดๆ ที่ทำเพื่อค้ากำไรอันบุคคลนั้นทำเป็นกิจธุระ ซึ่งไม่ได้หมายความเพียงเฉพาะการซื้อขายทรัพย์สิน สิ่งของเท่านั้น ยังรวมถึงการค้าขายบริการ (Services) ด้วย¹³

¹³ ประสิทธิ์ โฆวิไลกุล, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยตัวแทนค้าต่างและนายหน้า, (กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2538). หน้า 13

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของตัวแทนค้าต่าง คือกิจการที่ตัวแทนค้าต่างทำไป ถือเป็นการทำงานในนามตนเอง ซึ่งบุคคลภายนอกผู้ผูกพันตนเข้าทำสัญญา จะเข้าทำสัญญาโดยไม่คำนึงถึงทรัพย์สินหรือบริการที่จะค้าขาย นั้นเป็นของตัวการคนใด ส่วนตัวแทนค้าต่างนั้นจะบอกรายละเอียดของผู้เป็นตัวการให้บุคคลภายนอกทราบ รายละเอียดหรือไม่ก็ได้ ซึ่งอย่างไรบุคคลภายนอกก็ทราบดีอยู่แล้วว่าเป็นการดำเนินการในนามของตัวแทนตัวการ แม้จะไม่บอกรายละเอียดตัวการ¹⁴ กล่าวคือ การที่บุคคลภายนอกค้นหาข้อมูลที่พักหรือโรงแรม ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบกิจการจองที่พักซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนค้าต่าง โดยกิจการที่ตัวแทนค้าต่างทำไป ถือเป็นการทำงานในนามตนเองซึ่งคือเว็บไซต์ของผู้ประกอบการจองที่พักนั่นเอง

ลักษณะสำคัญประการถัดไปของตัวแทนค้าต่าง คือ ตัวแทนค้าต่างจะประกอบกิจการค้าขาย ดำเนินธุรกิจเป็นอาชีพ มิได้ทำเพียงครั้งคราว ซึ่งต้องมีการแสวงหารายได้ จากการดำเนินกิจการนั้นๆ ซึ่งรายได้ที่ตัวแทนค้าต่างจะได้รับจากการทำกิจการแทนตัวการนั้น เรียกว่า บำเหน็จ ซึ่งต่างจากการเป็นตัวแทนธรรมดาที่ไม่มีบำเหน็จ กล่าวได้ว่า บริษัทจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ดำเนินธุรกิจกิจการค้าขายเป็นตัวกลางโฆษณาที่พัก โดยจะได้รับส่วนแบ่งกำไรหรือรับบำเหน็จโดยอัตราตามธรรมเนียมเพื่อกิจการค้าขาย ตามที่ตกลงกับเจ้าของธุรกิจที่พักแต่ละรายๆ ไปอันเป็นการเข้าลักษณะการเป็นตัวแทนค้าต่าง

ลักษณะสำคัญที่สุดอีกประการของตัวแทนค้าต่าง คือ การที่ตัวแทนค้าต่างกระทำในนามตนเอง ตัวแทนค้าต่างถือเป็นคู่สัญญากับบุคคลภายนอกโดยตรง แม้ตัวแทนค้าต่างจะทำแทนตัวการซึ่งอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศก็ตาม ดังนั้น ตัวแทนค้าต่างจึงมีสิทธิและความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกผู้เป็นคู่สัญญาโดยตรง ตามมาตรา 837 ตัวแทนค้าต่างย่อมเป็นผู้ต้องผูกพันต่อคู่สัญญานั้น ซึ่งต่างจากการเป็นตัวแทนธรรมดาที่ทำในนามตัวการ หากตัวแทนปฏิบัติหน้าที่ในขอบอำนาจแล้วก็ผูกพันระหว่างตัวการกับบุคคลภายนอก

ดังนั้น การที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ในประเทศไทย ดำเนินธุรกิจในลักษณะเปิดเว็บไซต์ให้จองที่พักทางออนไลน์ โดยบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ติดต่อทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจที่พักรายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บ้านพัก ห้องพัก ต่างๆ ซึ่งยอมให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ทำการโฆษณาที่พักประเภทต่างๆ แทนเจ้าของธุรกิจที่พักนั้น โดยบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์เป็นเสมือนตัวกลางในการรวบรวม ให้ข้อมูล ลักษณะการเข้าพัก จำนวนการเข้าพักสิทธิประโยชน์จากการจองผ่านเว็บไซต์ ราคา รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ถือว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักเหล่านั้นเป็นตัวแทนค้าต่างดำเนินการแทนเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งถือเป็นตัวการ หน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆต้องเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องตัวแทนค้าต่าง แต่ในทางปฏิบัติ ไม่สามารถเรียกร้องให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์กรณีที่เป็นบริษัทนิติบุคคลต่างประเทศรับผิดชอบด้วยความเป็นตัวแทนค้าต่าง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้ จึงต้องทำการศึกษาหลักกฎหมายอื่นๆ รวมทั้งหลักกฎหมายต่างประเทศในบทถัดไป

¹⁴ ประสิทธิ์ โฉวีโลกุล, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยตัวแทนค้าต่างและนายหน้า, (กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2538). หน้า 16

3.2 นิยาม ผู้ประกอบธุรกิจ

เนื่องจากทุกวันนี้มีรูปแบบการจองที่พักเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาเว็บไซต์ในการเป็นตัวกลางให้จองที่พักโดยผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางเว็บไซต์ก็ยิ่งมากขึ้นเช่นกัน ไม่เพียงแต่มีการเกิดขึ้นของเว็บไซต์ผู้ประกอบการคนไทยเท่านั้น แต่บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติก็ได้เข้ามาประกอบธุรกิจตั้งสำนักงานสาขาหรือมีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจในไทยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นกัน ในขณะที่ยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของคำนิยาม สถานะทางกฎหมาย ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศ จะสอดคล้องเป็นไปภายใต้กฎหมายไทยมากน้อย เช่นไร บทบัญญัติกฎหมายไทยฉบับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถตีความครอบคลุมกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในไทยด้วยได้หรือไม่ จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหาเรื่องคำนิยาม และสถานะทางกฎหมาย ตามที่จะกล่าวในบทนี้ เพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และเพื่อหาแนวทางการปรับแก้กฎหมายไทยให้สอดคล้องรองรับกับการจะมีผลใช้บังคับกับบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในไทยได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ในบทต่อไป

บริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์รับจองที่พักออนไลน์ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agents) ทำการรวบรวมข้อมูล โฆษณา ให้ข้อมูล ลักษณะที่พักรูปแบบต่างๆ สิทธิประโยชน์จากการจองผ่านเว็บไซต์ ราคาการจองที่พักต่างๆ ของคู่ค้าตามที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อ 3.1 ก่อนหน้านี้ ว่าบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์รับจองที่พักออนไลน์ถือเป็นตัวแทนโดยอ้อม ประเภทตัวแทนค้าต่าง ซึ่งเป็นตัวแทนที่ทำการในนามตนเองแทนตัวการ ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกผู้จองที่พักที่เข้าทำสัญญาหรือทำการจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้เป็นตัวแทนค้านั้น ตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม บริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์รับจองที่พักออนไลน์ ยังต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ โดยก่อนที่จะกล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในบทต่อไป จะต้องเริ่มจากการวิเคราะห์บทนิยาม และสถานะทางกฎหมาย ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ โดยเฉพาะหากเป็นกรณีผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศ ดังนี้

3.2.1 นิยาม “ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง” ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

เนื่องจาก การที่ผู้ประกอบการเว็บไซต์ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเสนอขายบริการคือการเข้าพักที่พัก โดยผ่านทางเว็บไซต์โดยตรงกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง โดยการมุ่งหวังให้ผู้จองที่พักเหล่านั้น ตอบกลับผ่านทางเว็บไซต์เพื่อซื้อบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในลักษณะอยู่ห่างโดยระยะทาง (Distance Selling) เช่นนี้ กฎหมายเรียกว่า เป็นการดำเนินธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ซึ่งต่อไปในเอกัตศึกษาเล่มนี้จะเรียกว่า “พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง” มี

บทบัญญัติ มาตรา 3 “ตลาดแบบตรง” หมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้นส่วนการซื้อสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง”

อย่างไรก็ตาม มาตรา 3 นี้ซึ่งมีการระบุคำว่า “ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง” แต่มาตรา 3 ในส่วนของบทนิยาม แต่ไม่มีการระบุชัดเจนว่า ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หมายความว่าอะไร หรือสามารถหมายความครอบคลุมถึงผู้ประกอบธุรกิจลักษณะใดได้บ้าง ซึ่งส่งผลต่อการตีความ อีกทั้งกรณีเกิดปัญหาจะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการได้รับผิดตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงตามที่กล่าวข้างต้นนี้ ผู้ประกอบการก็อ้างว่าตนไม่ใช่ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ตามนัยพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติ จดทะเบียนตามกฎหมายต่างประเทศ เพียงแต่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทย จึงอ้างว่า ไม่ถือเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ตามกฎหมายไทย จึงไม่ยอมปฏิบัติตามกฎหมาย อีกทั้ง พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ก็ยังไม่มีการออกกฎเกณฑ์ หรือประกาศใดๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รองรับการให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ด้วย เช่น การจดทะเบียนประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง, การรายงานผลการประกอบธุรกิจ, การวางหลักประกันตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง เป็นต้น ซึ่งก็เป็นประเด็นปัญหาตามมาอีกหลายประการที่จะกล่าวในบทถัดๆไป

3.2.2 นิยาม “ผู้ประกอบธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556

เนื่องจาก การที่ผู้ประกอบธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์เป็นตัวกลางในการโฆษณาเสนอข้อมูลต่างๆ ของที่พัก ห้องพัก โรงแรม ไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตาม โดยที่ผู้เข้ามาดูข้อมูลในเว็บไซต์จะทราบข้อมูลจากถ้อยคำ ตัวอักษร ที่เขียนในเว็บไซต์ หรือเห็นรูปถ่ายที่เว็บไซต์ของผู้ประกอบการเหล่านั้นแสดงเป็นข้อมูล แต่ผู้ดูข้อมูลผ่านเว็บไซต์เพื่อจะทำการจองนั้นจะยังไม่ได้สัมผัสของจริง ยังไม่เห็นลักษณะที่แท้จริงของที่พักที่จะทำการจอง เป็นเพียงการคาดเดาว่าจะได้เข้าพัก ได้รับบริการตามที่เว็บไซต์ต่างๆเหล่านั้นให้ข้อมูลไว้ ซึ่งผู้จองที่พักรางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์นั้นถือเป็น ผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556ต่อไปในเอกัตศึกษาเล่มนี้จะเรียกว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีการนิยามคำว่า ผู้บริโภคในมาตรา 3 ว่า “**“ผู้บริโภค”** หมายความว่าผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบแม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม” กล่าวได้ว่าการที่ผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์เป็นผู้ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจคือเว็บไซต์จองที่พัก เพื่อให้จองที่พักเพื่อ

จะได้รับบริการการเข้าพักที่พัคนั้นต่อไป ถือเป็นผู้บริโภคที่ควรต้องได้รับการคุ้มครองตามหลักการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 3 ก็มีการระบุนิยามคำว่า “**ผู้ประกอบการธุรกิจ**” หมายความว่าผู้ขายผู้ผลิตเพื่อขายผู้ส่งหรือนำเข้าในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย” แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีปัญหาการตีความคำว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ ว่าสามารถหมายความครอบคลุมถึงผู้ประกอบการธุรกิจลักษณะใดได้บ้าง ซึ่งส่งผลต่อการตีความ อีกทั้งกรณีเกิดปัญหาจะเรียกร้องให้ผู้ผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการใดรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคที่กล่าวข้างต้นนี้ ผู้ประกอบการก็อ้างว่าตนไม่ใช่ผู้ประกอบการ ตามนัยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติ จดทะเบียนตามกฎหมายต่างประเทศ เพียงแต่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทย จึงอ้างว่า ไม่ถือเป็นผู้ประกอบการตามกฎหมายไทย จึงไม่ยอมปฏิบัติตามกฎหมาย อีกทั้งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ก็ยังไม่มีการออกกฎเกณฑ์ หรือประกาศใดๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รองรับการให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคนี้ด้วย ซึ่งก็เป็นประเด็นปัญหาตามมาอีกหลายประการที่จะกล่าวในบทถัดๆไป

3.3 การจดทะเบียนผู้ประกอบการ การนำเสนอข้อมูล และผลบังคับใช้ทางกฎหมายต่อผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พัก ซึ่งเป็นผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย

เนื่องจากทุกวันนี้มีการประกอบธุรกิจในรูปแบบต่างๆเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น และพัฒนารูปแบบต่างๆ อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เป็นการควบคุมการประกอบธุรกิจสำหรับการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งมีการใช้หลักการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เพื่อจะได้เป็นมาตรการในการรวบรวมว่ามีผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการใดบ้างขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลในหลายด้าน เช่น เพื่อให้มีการตรวจสอบสถานะ การดำเนินการ การต้องนำเสนอข้อมูลการประกอบธุรกิจให้ทราบ เป็นต้น ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจดทะเบียนประกอบธุรกิจหลักๆ คือ พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์แม้จะมีกฎหมายที่ออกมาเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจพาณิชย์กิจต่างๆ ของผู้ประกอบการ แต่ก็ยังมีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากมีบริษัทผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการต่างชาติที่มีมาตั้งสำนักงานสาขาในไทย แต่พระราชบัญญัติหรือประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถมีผลใช้บังคับหรือเอาผิดกับกรณีบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติซึ่งประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางในการการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ นอกจากนี้บทกำหนดโทษก็ยังไม่สามารถเอาผิดกับผู้ประกอบการต่างชาติได้ในความเป็นจริง จึงเกิดเป็นประเด็นปัญหาเรื่องระบบการจดทะเบียน ตามที่จะกล่าวในบทนี้ เพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และเพื่อหาแนวทางการปรับแก้กฎหมาย

ไทยให้สอดคล้องรองรับกับการจะมีผลใช้บังคับกับบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ในบทต่อไป

3.3.1 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่งต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553

ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 (ต่อไปในเอกสารนี้ จะเรียกว่า พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์) มาตรา 5 “ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่ง” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งประกอบพาณิชย์กึ่ง เป็นอาชีพปกติและให้หมายความรวมทั้งผู้เป็นหุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิด กรรมการหรือผู้จัดการด้วย” จะเห็นได้ว่า “ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่ง” ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์นี้ กฎหมายมุ่งหมายถึงผู้ประกอบการธุรกิจเป็นอาชีพปกติ ซึ่งมีมาตรา 6 กำหนดว่ากิจการใดที่ถือเป็นพาณิชย์กึ่ง โดยมีอนุมาตรา (11) กิจการซึ่งกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งได้ค้นคว้าหาข้อมูลพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์นี้ พบว่ามีกิจการเพียงไม่กี่ประเภทที่พระราชกฤษฎีการะบุให้เป็นพาณิชย์กึ่งโดยที่ธุรกิจกิจการเกี่ยวกับเว็บไซต์การจองที่พักทางระบบอินเทอร์เน็ต ยังไม่มีการระบุในพระราชกฤษฎีกาแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม ก็มีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่งต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2553 ที่มีการกำหนดระบุประเภทกิจการของผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่งต้องจดทะเบียนพาณิชย์ กล่าวคือ ข้อ 5 “ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่งดังต่อไปนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนสามัญห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัดบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ (3) การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (6) การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” ที่เรียกว่าเป็นพาณิชย์กึ่งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งคือ เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต กับการดำเนินธุรกิจโดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต สู่คนทั่วโลกภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ทำให้การดำเนินการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดรายได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงถือได้ว่าเป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและอินเทอร์เน็ต เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า และลูกค้าให้ตรงใจ และรวดเร็ว และเพื่อลดต้นทุน และขยายโอกาสทางการค้า และการบริการตามที่กล่าวมาไว้ที่บทที่ 2 ข้างต้นแล้วนั้น

ทั้งนี้ กิจการเว็บไซต์ให้บริการจองที่พักโดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถือเป็นบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายบริการการเข้าพักที่พัก ซึ่งจัดว่าเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่งที่จะต้องจดทะเบียนพาณิชย์ลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะเป็นการส่งผลดีต่อผู้ทำธุรกิจการ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จะมีใบทะเบียนพาณิชย์และระบุเลขทะเบียนพาณิชย์ไว้บนเว็บไซต์Website (Home Page) ได้และเป็นการช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

สำหรับหลักเกณฑ์การจดทะเบียนพาณิชย์ มีกำหนดไว้ที่ข้อ 6 ของประกาศกระทรวงพาณิชย์ฉบับนี้ ดังนี้ ข้อ 6 “ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามข้อ 5 ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์กรุงเทพมหานครเมืองพัทยาเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลที่สำนักงานแห่งใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตท้องที่หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเฉพาะในท้องที่นอกเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ถ้าสำนักงานใหญ่ของผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการตั้งอยู่ในต่างประเทศและมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบการพาณิชย์ในประเทศไทยสำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ณสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้น” จะเห็นได้ว่า หากเป็นกรณีนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาหรือมีภูมิลำเนาในประเทศไทย ก็ถือเป็นผู้มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ ประกอบ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ตามที่กล่าวข้างต้น อนึ่ง กรณีที่ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการเป็นต่างด้าว หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ตามข้างต้น จะต้องตรวจสอบดูด้วยว่ากิจการค้าที่ดำเนินการนั้นเป็นการประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ.2542 ด้วย ซึ่งผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการจะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการคนต่างด้าวก่อน แล้วจึงยื่นจดทะเบียนพาณิชย์

หลักเกณฑ์การจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่เป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ ประกอบ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ต้องยื่นเอกสารประกอบการขอจดทะเบียน ซึ่งได้แก่ สำเนาเอกสารแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งมีรายการเกี่ยวกับชื่อ วัตถุประสงค์ ทุนที่ตั้งสำนักงาน รายชื่อกรรมการ และอำนาจกรรมการ หนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย ใบอนุญาตทำงานของผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นบุคคลต่างด้าว) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว หรือหนังสือรับรองการใช้สิทธิตามสนธิสัญญา(หากมี) สำหรับกรณีเอกสารแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหากทำขึ้นในต่างประเทศ จะต้องมีการรับรองของ Notary Public หรือบุคคลซึ่งกฎหมายของประเทศนั้น ๆ ตั้งให้เป็นผู้มีอำนาจรับรองเอกสาร พร้อมด้วยคำรับรองของเจ้าหน้าที่กงสุลหรือสถานทูตไทยด้วย ซึ่งกำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนพาณิชย์กรณีจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันเริ่มประกอบกิจการนั้นๆ การที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์กำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในประเทศไทย ต้องมาจดทะเบียนพาณิชย์นี้ ก็เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบการมีตัวตนของผู้ประกอบการได้ว่า ผู้ประกอบการมีตัวตนจริงหรือไม่ ดำเนินธุรกิจลักษณะ

ใดบ้างเมื่อมีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์แล้ว ก็จะสามารถกำกับควบคุมตรวจสอบดูแลผู้ประกอบการต่างๆเหล่านั้นได้ ซึ่งประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีมากมายหลายประการ ได้แก่

- สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ประกอบการ โดยกรมฯ จะจัดทำเลขทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องหมาย Registered) จัดส่งให้แก่ผู้ประกอบการ (ส่งทาง e-Mail ในรูปแบบ Source Code) เพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปแสดงไว้บน Web Site หรือ Home Page เพื่อแสดงว่าได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว เมื่อผู้บริโภค (ผู้ซื้อ) เห็นเครื่องหมาย Registered แล้ว จะเกิดความมั่นใจในการทำธุรกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยเมื่อ click ที่เลขทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบจะเชื่อมโยงมายังฐานข้อมูลกรมฯ และแสดงข้อมูลทางทะเบียนของผู้ประกอบการ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะและการมีตัวตนของผู้ประกอบการได้
- กรมฯ จะนำรายชื่อเว็บไซต์ที่ขึ้นทะเบียน มาจัดทำเป็นฐานข้อมูล แยกตามประเภทธุรกิจ ผ่านเว็บไซต์ www.dbd.go.th/edirectory นำไปเผยแพร่แก่ผู้ประกอบการและประชาชนผู้สนใจผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการช่วยเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ประกอบการอีกทางหนึ่ง
- ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนแล้ว สามารถยื่นขอใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (Trustmark) จากกรมฯ ได้ ซึ่งเครื่องหมาย Trustmark นี้จะมีความน่าเชื่อถือสูงกว่าเครื่องหมาย Registered กล่าวคือ จะออกให้แก่เว็บไซต์ที่มีคุณสมบัติตามที่กรมฯ กำหนดเท่านั้น เพื่อเป็นการยกระดับผู้ประกอบการของไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ
- การได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การเข้าร่วมการอบรมสัมมนา การได้รับคำแนะนำ และการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

กรณีประกอบพาณิชย์กิจที่เป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการจดทะเบียนพาณิชย์กิจทั่วไป คือกรณีผู้ประกอบการพาณิชย์กิจเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวของหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการ ผู้มีอำนาจของนิติบุคคล และเอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์(เอกสารแนบ แบบ ทพ.) โดยผู้ประกอบการที่มีเว็บไซต์มากกว่า 1 เว็บไซต์ จะต้องกรอกเอกสารแนบ แบบ ทพ. แยกแต่ละเว็บไซต์ (1 เว็บไซต์ : เอกสารแนบ แบบ ทพ. 1 ชุด) และเอกสารการจดโดเมนเนม ที่แสดงว่าผู้ประกอบการพาณิชย์กิจเป็นเจ้าของโดเมนเนมสำหรับเว็บไซต์นั้นๆ

นอกจากนี้ บทบัญญัติกฎหมายการจดทะเบียนพาณิชย์กิจยังมีบทกำหนดโทษ กรณีประกอบพาณิชย์กิจโดยไม่จดทะเบียน ระบุใน มาตรา 19 “ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจผู้ใด (1)ไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ (2)แสดงรายการเท็จ (3)ไม่มาให้นายทะเบียนพาณิชย์สอบสวน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่จดทะเบียนอันเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้” ซึ่งถือได้ว่าอัตราโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาทเป็นบทลงโทษที่อ่อนมาก เมื่อเทียบกับ

ลักษณะธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ธุรกิจเว็บไซต์จองที่พัก ที่เป็นธุรกิจใหญ่โตและมีเงินทุนจดทะเบียนที่ค่อนข้างสูง รวมถึงผลกำไรก็อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก

นอกเหนือจากหน้าที่ในการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายในกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ยังมีหน้าที่อื่นอีก เช่น ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องแสดงใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ ณ สำนักงานในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย ต้องจัดให้มีป้ายชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจไว้หน้าสำนักงานแห่งใหญ่และสำนักงานสาขาโดย เปิดเผยภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ ป้ายชื่อให้เขียนเป็นอักษรไทย อ่านง่ายและชัดเจน จะมีอักษร ต่างประเทศในป้ายชื่อด้วยก็ได้ และจะต้องตรงกับชื่อที่จดทะเบียนไว้ หากเป็นสำนักงานสาขาจะต้องมีคำว่า "สาขา" ไว้ด้วย ต้องไปให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการจดทะเบียนตามคำสั่งของนายทะเบียน และต้องอำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งเข้าทำการตรวจสอบในสำนักงานของผู้ประกอบกิจการ

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะมีพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการต่างชาติที่มาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย ต้องจดทะเบียนพาณิชย์กิจในไทยนั้น ซึ่งธุรกิจประเภทให้บริการเว็บไซต์จองที่พักโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นพาณิชย์กิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการต้องดำเนินการจดทะเบียนในไทย เพื่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จะได้สามารถควบคุมตรวจสอบสถานะ ความมีตัวตน ของกิจการต่างๆได้และแม้พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์จะมีบทกำหนดโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้และประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้องก็ตาม ก็ยังไม่สามารถมีผลใช้บังคับหรือเอาผิดกับกรณีบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติซึ่งประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางในการการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ นอกจากนั้นบทกำหนดโทษก็ยังไม่สามารถเอาผิดกับผู้ประกอบการต่างชาติได้ในความเป็นจริง รวมถึงบทกำหนดโทษก็ไม่รุนแรงเพียงพอที่จะทำให้ผู้ประกอบการเกรงกลัวแต่อย่างใด ยิ่งเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลต่างชาติที่มาตั้งสาขาในไทย ก็ไม่เกรงกลัวต่อบทบัญญัติกฎหมายนี้ ซึ่งเกิดเป็นประเด็นปัญหาเรื่องระบบการจดทะเบียน ตามที่กล่าวในบทนี้ เพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และเพื่อหาแนวทางการปรับแก้กฎหมายไทยให้สอดคล้องรองรับกับการจะมีผลใช้บังคับกับบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจไทยได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ในบทต่อไป

3.3.2 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ประกอบ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550

การประกอบธุรกิจ กิจการเว็บไซต์จองที่พักผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยระบบอินเทอร์เน็ต ไม่เพียงแต่ต้องดำเนินการเรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์กิจ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ ที่กล่าวถึงในบทก่อนหน้า

นี้แล้วเท่านั้น เมื่อการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจองที่พักออนไลน์ทางเว็บไซต์ เป็นการดำเนินธุรกิจซึ่งอยู่ห่าง โดยระยะทาง ที่เรียกว่า การตลาดแบบตรง และมีพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 (ต่อไปในเอกสารนี้ จะเรียกว่า พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง) ซึ่งเป็นกฎหมายกำกับดูแลธุรกิจรูปแบบนี้ อีกทั้งมีเรื่องระบบการจดทะเบียนและการส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ สำหรับเป็นการควบคุมตรวจสอบ กำกับดูแล การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่เข้าข่ายการดำเนินธุรกิจตลาดแบบตรง ดังนั้นพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง จึงมีความสำคัญ ที่จะต้องกล่าวถึงในประเด็นระบบการจดทะเบียน และการส่งรายงาน ในบทนี้

พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงมาตรา 3 วางหลัก “ตลาดแบบตรง” หมายความว่า การทำตลาดสินค้า หรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่าง โดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง นั้น...” ซึ่งมาตรา 3 มีบทนิยามเกี่ยวกับกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคลไม่ว่าจะในรูปแบบห้างหุ้นส่วน หรือ บริษัท ก็ตาม ดังนี้ “ห้างหุ้นส่วน” หมายความว่า ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์” และ “บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด” โดยพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ มี หลักการควบคุมการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงด้วยระบบการจดทะเบียนซึ่งมีบัญญัติในมาตรา 27 “ห้ามมิให้ ผู้ใดประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงเว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัตินี้” และมี มาตรา 38 บัญญัติว่า “ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือ ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด” ทั้งนี้ มี มาตรา 39 กำหนดเรื่อง “คำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจ ตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง
- (๒) ภูมิลำเนาของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง
- (๓) ประเภทหรือชนิดของสินค้าหรือบริการ (๔) วิธีการขายสินค้าหรือบริการ”

เนื่องจากผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจด้วยการขายสินค้าหรือบริการผ่านสื่อต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการ ควบคุมการนำเสนอขายสินค้าหรือบริการ ต่อนายทะเบียน บทบัญญัติพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงตามที่ กล่าวข้างต้นจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจเพื่อให้การจัดการควบคุม ธุรกิจรูปแบบตลาดแบบตรงง่ายต่อการกำกับดูแลตรวจสอบได้¹⁵ โดยการจดทะเบียนประกอบธุรกิจต้องเป็นไป ตามประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยให้ผู้ยื่นคำขอต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง

¹⁵ จีรวรรณดีประเสริฐ, การตลาดทางตรง : เครื่องมือทางการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภครายบุคคล, วารสารนักบริหาร - Executive Journal, ปีที่ 30 (ตุลาคม-ธันวาคม 2553), ฉบับที่ 4, หน้า 113.

ผู้บริโภคร (สคบ.)¹⁶ โดยจัดเตรียมเอกสารต่างๆ เช่นสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลแผนที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ ใบทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ หากเป็นนิติบุคคลต่างด้าว ผู้ยื่นคำขอจะต้องจัดเตรียมสำเนาหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว โดยให้ผู้ยื่นคำขอลงลายมือชื่อและประทับตราสำคัญของนิติบุคคล รับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวทุกแผ่นให้ครบถ้วน สำเนาใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (Work Permit) ของหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทที่มีความสามารถกระทำการแทนนิติบุคคลนั้นๆ ที่จะขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ซึ่งอาจมีหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทคนเดียวหรือหลายคน แล้วแต่กรณี ด้วย ดังนั้น ผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจที่เข้าข่ายลักษณะตลาดแบบตรงต้องดำเนินการยื่นคำขอต่อนายทะเบียนเพื่อจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง ก่อนประกอบธุรกิจนั้นๆ โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ประกอบ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบ ธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550

ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550มี ข้อ 3 ที่ระบุว่า **“บุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแนบเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน...”** และ ข้อ 6 **“เมื่อได้รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงแล้ว ให้นายทะเบียนตรวจสอบรายการ เอกสารและหลักฐาน ว่ามีเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้องและกรณีเข้าเกณฑ์ที่อาจรับจดทะเบียนได้หรือไม่ ถ้าหากเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้องและเข้าเกณฑ์ที่อาจรับจดทะเบียนได้ ให้ลงเลขที่รับคำขอและให้นายทะเบียนรับจดทะเบียน แต่หากเอกสารและหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง ให้นายทะเบียนแจ้งผู้ยื่นคำขอให้แก้ไขภายในเวลาอันสมควร”**

อย่างไรก็ตาม ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ประกอบประกาศเรื่องการยื่นขอจดทะเบียนตลาดแบบตรง ตามที่กล่าวข้างต้นนี้เป็นการระบุเพียงว่า**บุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง¹⁷** และ**ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน** ประกอบกับในส่วนของบทนิยาม **““ห้างหุ้นส่วน”** หมายความว่า ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์” และ **““บริษัท”** หมายความว่า บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วย

¹⁶สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 13 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2552).

¹⁷สุวิทย์วิจิตรโสภณ, “การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจตลาดแบบตรงที่ต้องจดทะเบียนต่อสคบ.,” แหล่งที่มา: http://www.ocpb.go.th/show_news.asp?id=1265[29เมษายน2561].

บริษัทมหาชนจำกัด” ซึ่งเป็นการมุ่งหมายถึงผู้ประกอบการที่เป็นคนไทย หรือหากกรณีเป็นนิติบุคคลไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ก็หมายถึงนิติบุคคลภายใต้กฎหมายไทย โดยปัจจุบันคณะกรรมการตลาดแบบตรงยังไม่มี การออกประกาศฉบับใดๆ ที่ให้หมายรวมถึงกรณี นิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ต้องจดทะเบียนด้วย เหมือนดังเช่นกรณี ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ที่มีการระบุชัดเจนว่า ถ้าสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบการพาณิชย์กิจตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบการพาณิชย์กิจในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้น” ซึ่งตีความได้ว่า หากเป็นกรณีนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ก็ถือเป็นผู้มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ เมื่อมาพิจารณาพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ประกอบประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรงตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งมุ่งหมายถึงผู้ประกอบการไทยเท่านั้น แม้ในความจริงทุกวันนี้ มีบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจของไทยมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีผู้ประกอบการต่างชาติ ประกอบกิจการเปิดเว็บไซต์เป็นคนกลางโฆษณา ที่พัก ห้องพัก โรงแรม ต่างๆ และให้ผู้สนใจข้อมูลทำการจองผ่านเว็บไซต์ อย่างเช่น กรณี บริษัท Agoda ได้ประกอบธุรกิจลักษณะตลาดแบบตรง แต่ไม่มีการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง แต่อย่างไรก็ตาม ทุกวันนี้เมื่อเกิดปัญหาแก่ผู้บริโภค ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ยังไม่สามารถเรียกร้องหรือตรวจสอบบริษัทต่างชาติเหล่านี้ได้อย่างจริงจัง

เมื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อค้นหาจุดมุ่งหมายในการตราพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับนี้ พบว่าคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีอภิปรายขอขอบเขตการบังคับใช้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ และมีรายงานการประชุมคณะกรรมการตลาดแบบตรง (ชุดที่ 1) ครั้งที่ 1/2545¹⁸ ประกอบกับ ผลการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกาคุ้มครองผู้บริโภค¹⁹ กล่าวว่าเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้ให้รวมถึงการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตด้วย โดยให้มุ่งหมายเฉพาะแก่ตลาดภายในประเทศเท่านั้นและที่ประชุมมีมติว่า “ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหามาตรการเร่งรัดให้ผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรงที่มีอยู่ภายในประเทศมาทำการขอจดทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค...” อย่างไรก็ตาม แต่ในเมื่อลักษณะของการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมโยงไปได้ทั่วโลกแบบไร้พรมแดน การเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น จึงยากแก่การตีความจุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ที่มุ่งหมายเฉพาะตลาดภายในประเทศ นั้นจะหมายความว่าอย่างไร

¹⁸ รายงานการประชุมคณะกรรมการตลาดแบบตรง (ชุดที่ 1) ครั้งที่ 1/2545 วันที่ 15 ตุลาคม 2545

¹⁹ เอกสารสรุปผลการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกาคุ้มครองผู้บริโภคสภาผู้แทนราษฎรครั้งที่ 14 วันพฤหัสบดีที่ 8 มีนาคม 2555 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกาหมายเลข 1 ชั้น 3 อาคารรัฐสภา 1 หน้า 2.

หมายความว่าเพียงแค่การเข้าเว็บไซต์ที่เกิดจากบริษัทผู้ประกอบการภายในประเทศเท่านั้นใช่หรือไม่²⁰ หรือ แม้แต่เป็นผู้ประกอบการต่างชาติ แต่มาตั้งสำนักงานสาขาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีโดเมน เซิร์ฟเวอร์ ในไทย ถือว่าเป็นผู้ประกอบการที่เป็นตลาดภายในประเทศตามความมุ่งหมายของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับใช้กฎหมายรวมถึงปรับแก้กฎหมาย ให้ชัดเจนครอบคลุมกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อนึ่ง กรณีการฝ่าฝืนบทบัญญัติกฎหมายด้วยการไม่ดำเนินการขอจดทะเบียนก่อนประกอบธุรกิจ พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับนี้เป็นกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและมีโทษทางอาญา สำหรับผู้ที่ฝ่าฝืน มี มาตรา 51/1 บัญญัติว่า “ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่”

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง มีบทบัญญัติกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจไว้ดังนี้ มาตรา 29/2 “ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจต่อนายทะเบียนตามแบบ หลักเกณฑ์ และระยะเวลาที่คณะกรรมการประกาศกำหนด” ซึ่งประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550 มีข้อ 10 กำหนดว่า “ให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรงรายงานผลการประกอบธุรกิจให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับทราบภายในเดือนมกราคมและเดือนกรกฎาคมของทุกปี”

นอกเหนือจากการมีบทบัญญัติในการควบคุมตรวจสอบกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจแล้ว ยังมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการจากการเสนอขายในลักษณะตลาดแบบตรงด้วยการมีบทบัญญัติกำหนดเกี่ยวกับเรื่องข้อความที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลให้แก่ลูกค้าตาม มาตรา 28 “ข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีบทบัญญัติกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรงต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจ และมีประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรง ออกมาเพื่อกำกับดูแลแต่ผู้ประกอบการต่างชาติจำนวนมากก็ไม่ได้มีการจดทะเบียนตลาดแบบตรง ซึ่งต้องมีการจดทะเบียนเปิดกิจการ และนอกจากนี้ บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติก็ไม่ได้มีการส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศที่คณะกรรมการกำหนด แต่อย่างใด เนื่องจากผลบังคับทางกฎหมายยังไม่มีข้อความเพียงพอที่จะทำให้บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติเกรงกลัวหรือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด กฎหมายยังไม่สามารถตีความครอบคลุมถึงนิติบุคคลต่างชาติที่เข้ามาประกอบกิจการตั้งสำนักงานสาขาในไทยได้ อีกทั้งประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรงก็ไม่ได้มีการขยายความถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาประกอบธุรกิจโดยมีสำนักงานสาขาในไทย เหมือนดังกรณี

²⁰ สุวิทย์ วิจิตรโสภณ, การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจตลาดแบบตรงที่ต้องจดทะเบียนต่อ สคบ..

แหล่งที่มา:<http://www.ocpb.go.th/directsale/> การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจตลาดแบบตรงที่ต้องจดทะเบียนต่อสคบ.pdf[26มีนาคม2561].

ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียน นอกจากนี้บทลงโทษตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงก็ยังไม่มีความเข้มงวดเพียงพอที่จะไปเอาผิดกับผู้ประกอบการต่างชาติได้ แต่อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้ บทบัญญัติเกี่ยวกับข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ในปัจจุบันก็ยังไม่มีการออกมามีผลบังคับใช้ในการกำหนดรายละเอียดการนำเสนอข้อมูลดังกล่าว แต่ประการใด

3.3.3 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551

เมื่อการนำเสนอขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยมของ ผู้ประกอบการจำนวนมากด้วยเป็นช่องทางโฆษณาและจำหน่ายสินค้าที่มีต้นทุนต่ำ แต่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านช่องทาง Social Network ที่สามารถสร้างกระแสให้สินค้าเป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็ว มีการพัฒนารูปแบบของธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นเรื่อยๆ จึงมีกฎหมายหลายฉบับตามที่กล่าวในบทก่อนๆหน้านี้ ที่ต้องเข้ามาเป็นตัวกำกับควบคุมดูแลธุรกรรมที่เป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นับวันยิ่งพัฒนาเร็วขึ้นเรื่อยๆ การประกอบธุรกิจบริการใดที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็ต้องอยู่ภายใต้บังคับบทบัญญัติพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2551 (ต่อไปในเอกสารศึกษาบทนี้ จะเรียกว่า พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการควบคุมดูแลตรวจสอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับกรณีที่จะต้องรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ หรือเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตาม มาตรา 32 “บุคคลย่อมมีสิทธิประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แต่ในกรณีที่จำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ หรือเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน ให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดเป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาตก่อนก็ได้”

ในการกำหนดให้กรณีใดต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้กำหนดโดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการป้องกันความเสียหายตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนั้นในการนี้ จะกำหนดให้หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งแห่งใดเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวก็ได้ก่อนเสนอให้ตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามความเหมาะสม และนำข้อมูลที่รับมาประกอบการพิจารณา”

มาตรา 33 “ในกรณีที่มิใช่พระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดเป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบหรือต้องขึ้นทะเบียนให้ผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจดังกล่าวต้อง

แจ้งหรือขึ้นทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาก่อนเริ่มประกอบธุรกิจนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาและเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียนให้ออกใบรับแจ้งหรือใบรับขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งหรือการขึ้นทะเบียนในวันที่ได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียนและให้ผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนประกอบธุรกิจนั้นได้ตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียนแต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตรวจพบในภายหลังว่าการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนให้มีอำนาจสั่งผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับคำสั่งดังกล่าว

ในการประกอบธุรกิจผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาและตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ”

มาตรา 34 “ ในกรณีที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีใดเป็นกิจการที่ต้องได้รับใบอนุญาต ให้ผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจดังกล่าวยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ”

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต หลักเกณฑ์และวิธีการขออนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ในการประกอบธุรกิจ ผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ประกาศที่คณะกรรมการกำหนดหรือเงื่อนไขในใบอนุญาตในกรณีที่ได้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคสาม ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกินสองล้านบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด และในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมได้ ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 33 วรรคห้า มาใช้บังคับโดยอนุโลม ”

ดังนั้น จึงแบ่งประเภทของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่พระราชบัญญัตินี้มุ่งหวังในแง่การควบคุมตรวจสอบ เป็น 3 ประเภท คือ

1. การประกอบธุรกิจประเภทที่ต้องแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่
2. การประกอบธุรกิจประเภทที่ต้องขึ้นทะเบียน
3. การประกอบธุรกิจประเภทที่ต้องได้รับใบอนุญาต

อนึ่ง แม้ว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีผลใช้บังคับแล้ว แต่ขณะนี้ยังไม่มี การออกพระราชกฤษฎีกาในเรื่องนี้แต่อย่างใด จึงยังไม่มีข้อกำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับ “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ไตว่าเข้ากิจการประเภทใด เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาว่าการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะเข้าประเภทใด กฎหมายฉบับนี้ให้พิจารณาจากความเหมาะสมในการ ป้องกันความเสียหายตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนั้น และยัง บัญญัติเงื่อนไขการตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวไว้ ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และให้

นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประกอบการพิจารณา เมื่อมีเพียงบทบัญญัติของกฎหมายตามพระราชบัญญัติ แต่ยังไม่มีการออกพระราชกฤษฎีการองรับให้สอดคล้องภายใต้บทบัญญัติพระราชบัญญัติดังกล่าว ให้มีความชัดเจน ปัจจุบันมีการออกพระราชกฤษฎีกาภายใต้มาตรา 32 นี้เพียงฉบับเดียว ได้แก่ ธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการประเภทนี้ต้องยื่นเรื่องต่อธนาคารแห่งประเทศไทย โดยขึ้นอยู่กับประเภทการให้บริการว่าอยู่ภายใต้กำกับดูแลเข้มงวดเพียงใด โดยยังไม่มีมีการออกพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวง หรือแม้แต่ประกาศใดๆ ครอบคลุมกรณีเป็นผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการต่างๆก็ยังไม่มีความละเอียด ไม่ดำเนินการตามกฎหมายเหล่านี้ อีกทั้งยังเป็นผู้ประกอบการต่างชาติ ยิ่งไม่เห็นความสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายไทยแต่อย่างใด จึงเป็นปัญหาที่ยากแก่การที่จะให้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นี้มีผลครอบคลุมไปถึงกรณีการเป็นผู้ประกอบการต่างชาติที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ ที่ความจริงแล้วก็เข้าข่ายที่ต้องขึ้นทะเบียน ได้รับใบอนุญาต เช่นเดียวกับ การจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงตามที่กล่าวในบทก่อนๆหน้านี้แล้วนั้น เช่นกัน

3.4 การวางหลักประกัน

3.4.1 การวางหลักประกันตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ฉบับแก้ไขล่าสุด มีการเพิ่มบทบัญญัติเรื่องการวางหลักประกัน ในมาตรา 38/5 “ผู้ยื่นขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องวางหลักประกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง”

กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งจะกำหนดวงเงินและรายละเอียดให้แตกต่างกันโดยคำนึงถึงขนาดหรือประเภทของการประกอบธุรกิจก็ได้และให้มีการทบทวนวงเงินของหลักประกันทุกสามปี

หลักประกันตามมาตรานี้ได้แก่เงินสดหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

ผู้ประกอบการต่างๆ เช่น ผู้ประกอบการที่จะทำการเปิดเว็บไซต์เพื่อทำธุรกิจเป็นตัวกลางในการนำเสนอขายบริการที่พัก ห้องพัก หรือโรงแรม ควรต้องมีการวางเงินค้ำประกันความเสี่ยงหรือตัดเปอร์เซ็นต์การขายเข้าเป็นเงินกองทุนสำหรับชดเชยให้กับผู้เสียหายซึ่งเป็นผู้บริโภค หากเกิดปัญหาขึ้นมา จะได้สามารถช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคได้สำหรับชดเชยความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ตามหลักกฎหมายในต่างประเทศอย่างไรก็ตาม หากในอนาคตมีการเลิกกิจการโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายก็คืนเงินประกันจำนวนดังกล่าวให้ผู้ประกอบธุรกิจไป

3.4.2 ผลบังคับใช้มาตรการวางหลักประกัน

ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ในส่วนของบทบัญญัติการวางหลักประกัน มาตรา 38/5 ที่ผู้ยื่นขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องวางหลักประกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติ

ตามพระราชบัญญัตินี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงนั้น ขณะนี้อยู่ในระหว่างช่วงของการร่างกฎกระทรวง แต่ยังไม่มีการประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาอย่างเป็นทางการ จากการค้นคว้าหาข้อมูล พบว่ามีข่าว²¹ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (นายกรัฐมนตรี) วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 มีวาระ “ร่างกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.” ซึ่งมีสาระสำคัญ คือกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงวางหลักประกันต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนดสำหรับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลักประกันให้ผู้วางหลักประกันขอรับคืนหลักประกันเดิม และวางหลักประกันใหม่ตามวงเงินหลักประกันเดิม ถ้าเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้องและวางหลักประกันครบถ้วนแล้ว ให้นายทะเบียนมีคำสั่งรับทราบการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และให้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาบังคับใช้ในกรณีที่มีการโอนกิจการด้วย และร่างกฎกระทรวงดังกล่าวข้างต้น ยังกำหนดให้มีการพิจารณาวงเงินหลักประกันเป็นไปตามขนาดการประกอบธุรกิจ ดังนี้การยื่นคำขอการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ขนาด / หลักประกัน (บาท)

- กรณีบุคคลธรรมดา / 5,000
- กรณีห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท / 25,000
- กรณีบุคคลธรรมดา เมื่อมีรายได้ก่อนหักรายจ่ายไม่เกิน 25 ล้านบาทต่อปี / 5,000
- กรณีห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท เมื่อมีรายได้ก่อนหักรายจ่ายไม่เกิน 25 ล้านบาทต่อปี / 25,000
- เมื่อมีรายได้ก่อนหักรายจ่ายตั้งแต่ 25 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาทต่อปี / 50,000
- เมื่อมีรายได้ก่อนหักรายจ่ายเกิน 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาทต่อปี / 100,000
- เมื่อมีรายได้ก่อนหักรายจ่ายเกิน 100 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป / 200,000

อย่างไรก็ตาม มาตรการวางหลักประกันโดยการออกกฎกระทรวงนี้ ยังเป็นเพียงร่างที่ยังไม่ประกาศใช้ จึงยังไม่มีผลบังคับใช้ และยังไม่มียกเว้นหลักเกณฑ์ชัดเจนว่าใช้บังคับครอบคลุมถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติด้วยหรือไม่ แต่อย่างไร

3.5 การฟ้องร้องดำเนินคดี

การฟ้องที่ฟ้องออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการต่าง ๆ นั้น ไม่ว่าจะเป็เว็บไซต์ผู้ประกอบการไทยหรือผู้ประกอบการเว็บไซต์ต่างชาติตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว และเมื่อผู้ฟ้องได้รับผลกระทบต้องมีการฟ้องร้องดำเนินคดีแต่เนื่องจากการจะฟ้องผู้ประกอบการต่างชาติอาจเป็นการยากและผู้บริโภคไม่อาจแน่ใจได้ว่าสามารถใช้สิทธิทางศาลในการฟ้องร้องดังกล่าวได้หรือไม่ ผู้ประกอบการบริษัทต่างชาติที่มาตั้งสำนักงานสาขาในไทย ถือว่ามีภูมิลำเนาในไทยหรือไม่ ประการใด

²¹แหล่งที่มา: <http://www.ryt9.com/s/cabt/2785610> [18เมษายน2561]

ประเด็นปัญหาที่กล่าวข้างต้น ต้องพิจารณา พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 3 “เพื่อประโยชน์ในการเสนอคำฟ้อง (2) ในกรณีที่จำเลยไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักร

(ก) ถ้าจำเลยเคยมีภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่ใดในราชอาณาจักรภายในสองปีก่อนวันที่มีการเสนอคำฟ้อง **ให้ถือว่าที่นั้นเป็นภูมิลำเนาของจำเลย**

(ข) ถ้าจำเลยประกอบหรือเคยประกอบกิจการในราชอาณาจักร**ไม่ว่าโดยตนเองหรือตัวแทน หรือโดยมีบุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นผู้ติดต่อในการประกอบกิจการในราชอาณาจักร ให้ถือว่าสถานที่เคยใช้ประกอบกิจการ หรือติดต่อดังกล่าว หรือสถานที่อันเป็นถิ่นที่อยู่ของตัวแทนหรือของผู้ติดต่อในวันที่มีการเสนอคำฟ้องหรือภายในกำหนดสองปีก่อนนั้น เป็นภูมิลำเนาของจำเลย”**

ดังนั้น กรณีผู้เสียหายจะใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีต่อบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ แม้ผู้ประกอบการนั้นๆจะไม่มีสาขาหรือภูมิลำเนาในไทยแล้ว แต่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 3 ดังกล่าว ก็ให้ถือว่า การประกอบธุรกิจไม่ว่าโดยตนเองหรือตัวแทนเช่นกรณีเว็บไซต์ถือเป็นตัวแทนทางการค้าที่เข้าหลักตัวแทนค้าต่าง ให้ถือว่าสถานที่เคยใช้ประกอบกิจการ หรือสถานที่อันเป็นถิ่นที่อยู่ของตัวแทนหรือของผู้ติดต่อในวันที่มีการเสนอคำฟ้อง เป็นภูมิลำเนาของจำเลย

อนึ่ง การฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องเอาจากผู้ประกอบการเว็บไซต์ ซึ่งถือเป็นตัวแทนทางการค้าที่เข้าหลักตัวแทนค้าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ตามที่กล่าวในหัวข้อก่อนหน้านี้แล้วนั้น ผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิทางศาลผ่านประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 4 ดังนี้ “(1) คำฟ้อง ให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลไม่ว่าจำเลยจะมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรหรือไม่...” นอกจากนี้ ยังมีมาตรา 4 ตรี กำหนดว่า “คำฟ้องอื่น ซึ่งจำเลยมิได้มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและมูลคดีมิได้เกิดขึ้นในราชอาณาจักร ถ้าโจทก์เป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักร ให้เสนอต่อศาลแพ่งหรือต่อศาลที่โจทก์มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล ” เพื่อเป็นการคุ้มครองให้คนไทยในราชอาณาจักรสามารถใช้สิทธิทางศาลในการฟ้องร้องได้

นอกจากนี้ การที่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบในประเทศไทยจากการจองที่พักออนไลน์กับเว็บไซต์บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติมีจำนวนมากซึ่งได้รับผลกระทบในรูปแบบคล้ายๆกัน สามารถใช้สิทธิรวมตัวกันฟ้องบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินคดีแบบกลุ่ม หรือการฟ้องคดีผู้บริโภคใดๆก็ตาม แต่กฎหมายที่มีอยู่ก็ยังไม่เอื้ออำนวย เอื้อประโยชน์ให้ผู้ได้รับผลกระทบเท่าที่ควร ผู้บริโภคไม่มีความรู้ในการฟ้องร้องดำเนินคดี ไม่มีความเชื่อมั่นว่าคำพิพากษาจะมีผลครอบคลุมถึงบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติด้วยหรือไม่ ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองเยียวยาตามความเป็นจริง และกฎหมายที่อยู่ในกำกับดูแลของหน่วยงานส่วนใหญ่ก็เป็นกฎหมายในลักษณะป้องกันและปราบปราม ไม่มีมาตรการเยียวยาที่อาจช่วยเหลือผู้บริโภคได้โดยแท้จริง จึงเป็นประเด็นปัญหาที่ทำการศึกษาในบทนี้ เพื่อหาทางวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในบทถัดๆไป

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า

- (1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือตามกฎหมายอื่นกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ
- (2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย
- (3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกันกับคดีตาม (1) หรือ (2)
- (4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้”

กรณีที่เข้าข่ายตามนิยามเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ถือเป็นระบบวิธีพิจารณาคดีแบบใหม่ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหาย ซึ่งผู้บริโภคต้องเข้ามาใช้สิทธิในการฟ้องคดีหรือเข้ามาดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 39 ก็มีบทบัญญัติ “ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า การดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม จะมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อทำหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ” ในขณะที่พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับ 26 พ.ศ. 2558) หมวด 4 “การดำเนินคดีแบบกลุ่ม” ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการที่ถูกเว็บไซต์จองที่ฟักออนไลน์หลอกลวง ไม่ว่าจะในรูปแบบใด เช่น จองที่ฟักแล้วไม่ปรากฏที่ฟักตามที่โฆษณาให้ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ หรือเมื่อเข้ารับบริการที่ฟักที่จองไว้แล้ว ไม่ได้รับการบริการตามลักษณะที่โฆษณาบรรยายไว้ในเว็บไซต์จองที่ฟักเหล่านั้น เป็นต้น เหล่านี้ล้วนถือว่าการพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคบริการทั้งสิ้น ซึ่งถือเป็นผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ก็เป็นลักษณะของคดีที่มีผู้เสียหายตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ได้รับความเสียหายจากการกระทำที่มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแบบเดียวกัน โดยผู้เสียหายไม่จำเป็นต้องเป็นโจทก์ฟ้องคดีทุกคน แต่ผลของคดีจะมีผลผูกพันถึงบุคคลอื่น ๆ ที่ได้รับความเสียหายด้วย แม้ไม่ใช่โจทก์ที่ฟ้องคดีก็ตาม ซึ่งเรียกว่าเป็นการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยการดำเนินคดีแบบกลุ่มนี้เป็นบทบัญญัติใหม่ที่ให้สิทธิในการดำเนินคดีในรูปแบบใหม่ขึ้น โดยสามารถดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ แต่ผู้ที่จะฟ้องคดีได้ต้องเป็นผู้เสียหายโดยตรงเท่านั้น ซึ่งน่าจะชัดเจนารมณกับบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 39 ที่ให้มีเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่แต่งตั้งสามารถช่วยผู้เสียหายดำเนินคดีได้ด้วยตามที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นปัญหาหนึ่งที่ผู้บริโภคเกิดความสับสนในการฟ้องคดี

โดยหลักแล้ว ศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีผู้บริโภค คือ ศาลแพ่ง ศาลจังหวัด หรือศาลแขวงแผนกคดีผู้บริโภค ซึ่งศาลที่มีอำนาจรับคำฟ้องคดีผู้บริโภคไว้พิจารณาพิพากษาได้ อาจแบ่งได้ตามลักษณะคดีผู้บริโภคว่าใครเป็นโจทก์ คือ กรณีผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเป็นโจทก์ บังคับตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 4 (1) ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคมีสิทธิจะเลือกยื่นฟ้องต่อศาลที่

จำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจมีภูมิลำเนา หรือ ศาลที่มีมูลคดีเกิดขึ้นในเขตอำนาจก็ได้ซึ่งการใช้หลักของ “เขตศาลที่มีมูลคดีเกิดขึ้น” ไม่ว่าจะกรณีของสัญญาที่ทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง B2B หรือกรณีของสัญญาระหว่าง B2C (เฉพาะในคดีที่ผู้บริโภคเป็นผู้ฟ้องคดีเท่านั้น) คำว่า “มูลคดีเกิดขึ้น” หมายถึง เหตุอันเป็นที่มาแห่งการโต้แย้งสิทธิอันทำให้โจทก์มีอำนาจฟ้อง(คำพิพากษาฎีกาที่ 7212/2545) หรือต้นเหตุอันเป็นที่มาของคำฟ้อง (คำพิพากษาฎีกาที่ 4443/2546) ทั้งนี้ เขตอำนาจศาลในการฟ้องคดีสัญญาที่คู่สัญญาสื่อสารด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการติดต่อรู้ถึงกันได้ทันที เขตศาลที่มีมูลคดีเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกันเช่นนี้คือ ฟ้องได้สองเขตศาลที่เป็นที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูลและที่ทำการของผู้รับข้อมูลตั้งอยู่เขตอำนาจศาลในการฟ้องคดีกรณีการทำสัญญาที่คู่สัญญาสื่อสารด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ได้อยู่เฉพาะหน้ากันตามความหมายของสัญญาที่อยู่ห่างโดยระยะทาง (ตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง) มูลคดีจึงเกิดขึ้น ณ ที่ทำการงานของผู้ทำคำเสนอที่รับข้อมูลสนองรับที่ตรงกับคำเสนอนั้น

นอกจากนี้ หากเป็นกรณีที่มีข้อพิพาทเนื่องจากสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์กับผู้ประกอบธุรกิจในต่างประเทศที่เป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคเป็นโจทก์ถ้ามูลคดีเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรและจำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจมิได้มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรตามหลักเกณฑ์พิเศษของการฟ้องคดีกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 4 ตรี “ให้โจทก์ซึ่งเป็นผู้บริโภคผู้มีสัญชาติไทยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักร ให้ผู้บริโภคมิสิทธิที่จะยื่นฟ้องคดีต่อศาลแพ่ง หรือศาลที่โจทก์ซึ่งเป็นผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลที่ทรัพย์สินของจำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจตั้งอยู่ในเขตศาลก็ได้”

อนึ่ง สำหรับประเทศไทย การพิจารณาคดีผู้บริโภคอยู่ที่ศาลยุติธรรมแผนกคดีผู้บริโภค มิใช่ศาลชำนาญพิเศษ เกิดเป็นประเด็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความสับสนแก่ประชาชนในการนำคดีไปฟ้องต่อศาล หรือไม่ทราบว่าคดีดังกล่าวเข้าข่ายเป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ และประชาชน ผู้บริโภคไม่มีความรู้ความเข้าใจมากเพียงพอสำหรับการฟ้องคดี และที่สำคัญคือประเด็นการมีผลบังคับใช้ของกฎหมายไทยจะสามารถครอบคลุมถึงผู้ประกอบการต่างชาติด้วยหรือไม่ จึงเป็นประเด็นปัญหาในบั้นนี้ เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางสำหรับการฟ้องคดี ในบั้นถัดๆไป

บทที่ 4

กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ

ตามที่ได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจองที่พักทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ในประเด็นต่างๆตามที่กล่าวในบทก่อนหน้านี้อันแล้วนั้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์แนวทางของกฎหมายต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางปรับแก้กฎหมายไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ชัดเจนเพื่อควบคุมตรวจสอบการประกอบธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ของผู้ประกอบการต่างๆ และรวมถึงเพื่อสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

กฎหมายสหภาพยุโรป (European Union Directive) เป็นกฎหมายที่ร่างโดยคณะกรรมการยุโรป และผ่านกระบวนการตัดสินใจร่วมกันระหว่างสภายุโรป (European Parliament) กับคณะมนตรี (Council) กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้ประเทศสมาชิกนำไปปรับใช้เป็นกฎระเบียบภายใน ซึ่งกฎหมายประเภทนี้จะทำให้ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปมีช่องทางในการปรับปรุงข้อบทบางประการโดยคำนึงถึงข้อจำกัดและให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของแต่ละประเทศแต่ต้องไม่ขัดแย้งกับแนวทางเดิมที่คณะกรรมการยุโรปกำหนดไว้ ซึ่งประเทศสมาชิกสามารถมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกันได้ซึ่งกฎหมายสหภาพยุโรปมีหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในเอกัตศึกษาเล่มนี้ ที่จะกล่าวถึง ดังต่อไปนี้

4.1 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง (ตลาดแบบตรง) (Directive on the Protection of Consumers in respect of Distance Contracts) (DIRECTIVE 97/7/EC)

กฎหมายของสหภาพยุโรปที่ใช้บังคับกับกรณีของการทำสัญญากับผู้บริโภคที่อยู่ห่างโดยระยะทางหรือการตลาดแบบตรงฉบับนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญากับผู้ประกอบการโดยกลไกการสื่อสารโดยห่างด้วยระยะทาง ซึ่งเป็นวิธีการทางการตลาดอย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ การตลาดโดยกลไกการสื่อสารโดยห่างด้วยระยะทางนี้ ผู้บริโภคได้รับการเชิญชวนในการซื้อสินค้าหรือบริการจากสื่อต่างๆ เช่น การส่งจดหมาย, โทรศัพท์, โทรทัศน์ หรือ อินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดต่างๆ เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกทำการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ทำการชำระเงิน และได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ไม่มีการพบกันโดยตรงระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค ผู้บริโภคไม่มีโอกาสที่จะได้เห็นหรือสัมผัสทดลองสินค้าหรือบริการนั้นแต่อย่างใด การตกลงทำสัญญาทั้งหมดอาศัยเพียงการสื่อสารผ่านสื่อระหว่างกันเท่านั้น ประกอบกับความจำเป็นในการส่งเสริมนโยบายตลาดเดียวให้เกิดขึ้นในสหภาพยุโรป ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาซื้อขายสินค้าข้ามพรมแดนซึ่งเป็นการทำสัญญากับผู้ซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางให้เกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเป็นมาตรฐานจึงได้มีการจัดทำกฎหมายฉบับนี้ขึ้นมา

กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง (ตลาดแบบตรง) ฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อใช้บังคับกับการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ (Supplier) กับผู้บริโภค (Consumer) โดยอยู่ห่างด้วยระยะทาง (Distance Contract) ซึ่งตกลงทำสัญญาขึ้นโดยวิธีการสื่อสารโดยอยู่ห่างด้วยระยะทาง (Means of Distance Communication) วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธี²² มีมาตรา 2 กำหนดบัญญัตินิยามของผู้ประกอบการธุรกิจไว้ว่า หมายความว่า “บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งประกอบการธุรกิจหรือวิชาชีพของตนตามสัญญาที่ตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายนี้”²³ ในส่วนของผู้บริโภคนั้นมีการนิยามไว้ว่า หมายความว่า “บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งกระทำการเพื่อจุดประสงค์นอกเหนือจากการประกอบการค้าธุรกิจหรือวิชาชีพของตนตามสัญญาที่ตกอยู่ภายใต้บังคับของข้อบังคับนี้”²⁴ ซึ่งก็ได้มีการตั้งข้อสังเกตว่านิยามของผู้บริโภคนี้นั้นยังไม่ชัดเจน

ในส่วน of clause อาร์มบท(3) Whereas, for consumers, cross-border distance selling could be one of the main tangible results of the completion of the internal market, as noted, inter alia, in the communication from the Commission to the Council entitled ‘Towards a single market in distribution’; whereas it is essential to the smooth operation of the internal market for consumers to be able to have dealings with a business outside their country, even if it has a subsidiary in the consumer’s country of residence; ซึ่งตีความได้ว่า ในขณะที่ การขายซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางกรณีข้ามพรมแดนซึ่งอาจเป็นผลรูปธรรมที่สำคัญของการสร้างตลาดภายในอย่างสมบูรณ์ตามที่กล่าวไว้ใน การสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธิการกับสภาเรื่อง การก้าวเข้าสู่ตลาดเดียว ในการจัดจำหน่ายซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญต่อตลาดภายในของผู้บริโภค เพื่อให้สามารถติดต่อธุรกิจนอกประเทศได้ แม้ว่าจะมีบริษัทย่อยอยู่ในประเทศที่ผู้บริโภคอาศัย จะเห็นได้ว่ามีการกล่าวอ้างอาร์มบทไว้ว่าการซื้อขายซึ่งอยู่ห่างด้วยระยะทาง จะมีความเกี่ยวโยงทั้งตลาดภายใน และภายนอกพรมแดน

นอกจากนี้ ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภค และการช่วยเหลือเยียวยาผู้บริโภคจากซื้อขายโดยสัญญาซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทาง กฎหมายสหภาพยุโรปมีการระบุไว้ใน Article 12²⁵ ซึ่งกล่าวว่า ประเทศสมาชิกจะใช้

²² Article 2(1) “distance contract” means any contract concerning goods or services concluded between a supplier and a consumer under an organized distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of the contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the moment at which the contract is concluded.”

²³ Article 2(3) “‘supplier’ means any natural or legal person who, in contracts covered by this Directive, is acting in his commercial or professional capacity;”

²⁴ Article 2(2) “consumer” means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;”

²⁵ Article 12

1. The consumer may not waive the rights conferred on him by the transposition of this Directive into national law.

มาตรการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายของประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกว่าด้วยการเลือกใช้กฎหมายการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับอาณาเขตของประเทศสมาชิกนั้นๆ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคจะไม่สูญเสียสิทธิในการได้รับความคุ้มครอง

4.2 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยตัวแทนทางการค้า (Council Directive relating to Commercial Agents) (DIRECTIVE 86/653/EEC)

กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยตัวแทนทางการค้า (Council Directive relating to Commercial Agents) นี้มี Article 2²⁶ กำหนดคานิยามตัวแทนทางการค้าไว้ว่า เป็นตัวกลางในการดำเนินธุรกิจซึ่งมีอำนาจต่อเนื่องในการเจรจาต่อรองการขายหรือการซื้อสินค้าในนามของบุคคลอื่นซึ่งต่อไปเรียกว่า ตัวการ หรือเพื่อเจรจาและทำธุรกรรมดังกล่าวแทนและในนามของตัวการดังกล่าว ทางธุรกิจการค้า ซึ่งหลักกฎหมายตัวแทนทางการค้าต้องผูกพันรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

กรณีผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใดที่ทำการแทนเจ้าของธุรกิจ โรงแรม ที่พัก ห้องพัก ที่ถือเป็นตัวการในนิติสัมพันธ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์ดำเนินธุรกิจในฐานะเป็นคนกลางในการลงโฆษณาให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์เพื่อทำการจองห้องพักและชำระเงินให้กับผู้ประกอบการเว็บไซต์ และคู่สัญญาที่ชำระเงินนั้นจะไปรับบริการจากเจ้าของธุรกิจ โรงแรม ที่พัก หลังจากในตัวกลางทำการติดต่อไปเรียบร้อยแล้ว จึงถือได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์เหล่านั้นเป็นตัวแทนทางการค้าที่ต้องผูกพันรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามธุรกรรมที่เกิดขึ้น

4.3 กฎหมายสหภาพยุโรปว่าด้วยการจดทะเบียนบริษัท (Directive of the European Parliament as regards the interconnection of central, commercial and companies registers) (DIRECTIVE 2012/17/EU)

เพื่อเป็นระบบกลางในการรวมข้อมูล สืบเนื่องมาจากแผนปฏิบัติการ E-learning ในยุโรป²⁷ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาฐาน e-justice portal ของยุโรป ตามที่กล่าวไว้ใน Where as ของกฎหมายสหภาพ

2. Member States shall take the measures needed to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-member country as the law applicable to the contract if the latter has close connection with the territory of one or more Member States.

²⁶ Commercial Agent shall mean a self-employed intermediary who has continuing authority to negotiate the sale or the purchase of goods on behalf of another person hereinafter called the “principle” or to negotiate and conclude such transaction on behalf of and in the name of the principle.

²⁷ Whereas (8) : The Multi-annual European e-Justice action plan 2009- 2013 provides for the development of a European e- Justice portal (‘the portal’) as the single European electronic access point

ยุโรปฉบับนี้ว่า (8) the development of a European e- Justice portal as the single European electronic access point for legal information, judicial and administrative institutions, registers, databases and other services and considers the interconnection of central, commercial and companies registers to be important เพื่อให้เป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของยุโรปสำหรับข้อมูลด้านกฎหมายการเชื่อมโยงการลงทะเบียนกลางการค้าและบริษัท ที่มีความสำคัญ จึงเกิดหลักการระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ทางการค้าที่มีความเชื่อมโยงกันในสหภาพยุโรป

Whereas(9)²⁸ เพื่อเป็นการพัฒนา European portal ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของยุโรปสำหรับข้อมูลด้านกฎหมายการพิจารณาดีและการบริหารจัดการการลงทะเบียนฐานข้อมูลและบริการอื่น ๆ และการเชื่อมต่อการลงทะเบียนกลางทะเบียนการค้าและบริษัทที่สำคัญนอกจากนี้ Whereas (12)²⁹ กล่าวว่า จะจัดการผ่านแพลตฟอร์มโดยที่ผู้ใช้แต่ละรายได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและสาขาที่เปิดอยู่ในประเทศสมาชิกอื่น ๆ ซึ่งเก็บไว้ในทะเบียนในประเทศ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแสดงผลการค้นหาค้นหาบนPortal เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ Whereas (15)³⁰ มีความเป็นไปได้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างระบบ

for legal information, judicial and administrative institutions, registers, databases and other services and considers the interconnection of central, commercial and companies registers to be important

²⁸Whereas (9) the development of a European e-Justice portal as the single European electronic access point for legal information, judicial and administrative institutions, registers, databases and other services and considers the interconnection of central, commercial and companies registers to be important and not as a distinct entity possessing legal personality. On the basis of unique identifiers, the platform should be capable of distributing information from each of the Member States' registers to the competent registers of other Member States in a standard message format (an electronic form of messages exchanged between information technology systems, such as, for example, xml) and in the relevant language version.

²⁹ Within the framework of this Directive, the portal will deal, through the use of the platform, with queries submitted by individual users concerning the information on companies and their branches opened in other Member States which is stored in the domestic registers. That will enable the search results to be presented on the portal, including the explanatory labels in all the official languages of the Union, listing the information provided. In addition, in order to improve the protection of third parties in other Member States, basic information on the legal value of documents and particulars disclosed pursuant to the laws of Member States should be available on the portal. กล่าวว่า Portal

³⁰It should be made possible to establish a clear connection between the register of a company and the registers of its branches opened in other Member States, consisting in the exchange of information of the company and on the striking-off of the company from the register, if this entails legal consequences in the Member State of the register of the company. While Member States should be able to decide on the procedures they follow with respect to the branches registered in their territory, they should ensure, at least, that the branches.

การจดทะเบียนของ บริษัท กับสาขาของบริษัทที่เปิดในประเทศสมาชิกอื่น ๆ โดยจะมีฐานข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท ประเทศสมาชิกจะสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่จดทะเบียนในอาณาเขตของตนได้

Article 4 Member States shall ensure that branches have a unique identifier allowing them to be unequivocally identified in communication between registers through the system of interconnection of registers. That unique identifier shall comprise, at least, elements making it possible to identify the Member State of the register, the domestic register of origin and the branch number in that register, and, where appropriate, features to avoid identification errors. ในกรณีมีสำนักงานสาขาก็ต้องมีการระบุข้อมูลอย่างชัดเจนในการสื่อสารระหว่างรีจิสเตอร์ผ่านระบบการเชื่อมต่อกันของรีจิสเตอร์ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบอย่างน้อยที่สุด เพื่อให้สามารถระบุประเทศสมาชิกในระบบจดทะเบียน ในการระบุตัวตน

ทั้งนี้ สืบเนื่องจากการที่สหภาพยุโรปได้จัดตั้ง Single Market เมื่อปี 2536 เพื่อให้สินค้า บริการ เงินทุน และแรงงาน สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีระหว่างประเทศที่เข้าร่วม ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด กิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะการซื้อขายสินค้าและบริการ เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ ด้วยเหตุนี้เพื่อให้ Single Market ก้าวทัน ต่อเทคโนโลยีและเหตุการณ์ในปัจจุบัน คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) จึงมีมติรับแผนยุทธศาสตร์ Digital Single Market เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงกิจกรรมบนโลกออนไลน์ภายใต้เงื่อนไขที่มีความเป็นธรรม และการขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงกิจกรรมในโลกออนไลน์ด้วยเหตุผลทางภูมิศาสตร์ (removing geo-blocking) ซึ่งคือ การลดการสร้างข้อจำกัดที่ผู้ค้าบางรายทำเพื่อกันไม่ให้ผู้ซื้อเข้าถึงบางเว็บไซต์ที่อยู่ต่างพื้นที่ หรือถ้าอาจเข้าถึงได้ ก็ไม่สามารถซื้อสินค้า/บริการได้ หรือผู้ซื้ออาจถูกพาไปเว็บไซต์อื่นและเป็นศูนย์รวมระบบการเชื่อมโยงการลงทะเบียนกลางทางการค้าของบริษัทของรัฐสมาชิกที่เกี่ยวข้อง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสาขาที่เปิดทำการในประเทศสมาชิก

จะเห็นได้ว่าในสหภาพยุโรป มีระบบการจดทะเบียนบริษัท การจดทะเบียนการค้าและขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา European Electronic Communications Code ซึ่งจะใช้เป็นประมวลกฎหมายการให้บริการสื่อสารที่จะใช้ทั่วทั้งสหภาพยุโรปให้เป็นแบบแผนเดียวกันรวมทั้งต้องมีการปรับปรุงกฎหมายองค์กรควบคุมตรวจสอบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสหภาพยุโรป หรือ BEREC Regulation (Body of European Regulators for Electronic Communications Regulation) เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติการในการจัดการระบบธุรกิจ e-commerce ระหว่างประเทศให้มาอยู่ในระบบเดียวกันทั่วทั้งสหภาพยุโรปอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงควรนำระบบการควบคุมตรวจสอบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวบรวมอยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกันเหมือนเช่นในสหภาพยุโรป หรือ BEREC Regulation (Body of European Regulators for Electronic Communications Regulation) เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติการในการจัดการระบบธุรกิจ e-commerce ให้มาอยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน เช่นเรื่องการจัดทะเบียน เป็นต้น นำมาเป็นแนวทางในเรื่องการจัดทะเบียนประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นกรณีบริษัทนิติบุคคลในประเทศหรือนิติบุคคลต่างชาติแต่มีการตั้งสำนักงานสาขาหรือภูมิลำเนาในประเทศอื่นๆ

บทที่ 5

แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทย และการแก้ไขกฎหมายรวมถึงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตามที่ได้กล่าวในบทก่อนๆหน้านี้ถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการจองที่พัก ห้องพัก หรือโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ประกอบการโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งลูกค้าที่ทำการจองไม่สามารถได้เห็นลักษณะที่พักได้ก่อนตามความเป็นจริง อีกทั้งไม่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตรงตามที่มีการโฆษณาให้ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ของผู้ประกอบการที่เป็นเสมือนตัวกลางที่ทำการขายสิทธิการรับบริการเข้าพักที่พักร่างๆ นั้นหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม ลูกค้าเหล่านั้นเพียงเห็นข้อมูลหรือรูปภาพตามที่ลงข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ หรือวิเคราะห์จากบทวิจารณ์ (Review) ที่มีคนเคยใช้บริการแล้วมาทำบทวิจารณ์ไว้ ซึ่งรูปแบบธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์นี้ ก่อให้เกิดปัญหาแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผู้บริโภคได้รับผลกระทบมากมายหลายประการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ลูกค้าจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทต่างชาติด้วยแล้ว เมื่อเกิดปัญหาก็ยากแก่การที่จะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาตินั้นรับผิดชอบใช้เยียวยาให้ผู้บริโภค รวมถึงปัจจุบันนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถดูแลควบคุมความมีตัวตนของผู้ประกอบการต่างชาตินั้นได้ตามความเป็นจริง และยากที่จะเข้าไปควบคุมตรวจสอบบริษัทต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาหรือมีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจในไทย เมื่อพิจารณากฎหมายประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกระประเด็นต่างๆตามที่กล่าวในบทที่ 3 จะเห็นได้ว่ากฎหมายไทยปัจจุบันยังไม่สามารถครอบคลุมถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทย รวมถึงยังไม่มีมาตรการชัดเจนในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์รับผิดชอบต่อผู้บริโภคได้ เมื่อทำการศึกษาบทบัญญัติกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดประกอบกับหลักกฎหมายต่างประเทศ จึงได้วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขกฎหมายไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบันรวมถึงวิเคราะห์แนวทางเพิ่มมาตรการทางกฎหมายในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติต้องรับผิดชอบและปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ดังนี้

5.1 แนวทางการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาติต้องรับผิดชอบหลักตัวแทนค้าต่าง

ตามที่ได้กล่าวในบทที่ 3.1 ก่อนหน้านี้ถึงประเด็นปัญหานิติสัมพันธ์ของลูกค้าผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ กับผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ และเจ้าของธุรกิจที่พักห้องพักร่างๆ ที่ทำสัญญากับผู้ประกอบการเว็บไซต์ จากการที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ ดำเนินธุรกิจในลักษณะเปิดเว็บไซต์ให้จองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ติดต่อทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจที่พักรายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บ้านพัก ห้องพักร่างๆ ซึ่งยอมให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักทำการโฆษณาที่พักร่างๆ แทนเจ้าของธุรกิจที่พักนั้น ซึ่งถือเสมือนว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักเหล่านั้น เป็นตัวแทนดำเนินการแทนเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งถือเป็นตัวการ ผู้ประกอบการที่ถือเป็นตัวแทนเหล่านั้น ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกซึ่งคือผู้เช่าจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการนั้นๆ และกรณีหากเกิดปัญหาหากผู้ทำการจองที่พักผ่านเว็บไซต์เกิดปัญหา ไม่สามารถเรียกร้องให้ผู้ได้รับผิดได้ จะต้องเรียกร้องให้ผู้ประกอบการ

เว็บไซต์ซึ่งถือเป็นตัวแทน ตามหลักตัวแทนค้าต่าง แต่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในประเทศไทยแล้ว ลูกค้าผู้จองและชำระเงินให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ไป โดยเฉพาะกรณีการจองผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการต่างชาติ จะถือเป็นตัวแทนค้าต่างตามหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 833 ด้วยหรือไม่

ได้กล่าวในหัวข้อ 3.1 แล้วว่า การที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ในประเทศไทย ดำเนินธุรกิจลักษณะเปิดเว็บไซต์ให้จองที่พักทางออนไลน์ โดยบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ติดต่อทำสัญญากับเจ้าของธุรกิจที่พักรายต่างๆ ซึ่งยอมให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ทำการโฆษณาที่พักประเภทต่างๆ แทนเจ้าของธุรกิจที่พักนั้น โดยบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์เป็นเสมือนตัวกลางในการรวบรวม ให้ข้อมูล ลักษณะการเข้าพัก จำนวนการเข้าพักสิทธิประโยชน์จากการจองผ่านเว็บไซต์ ราคารวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ถือว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจเว็บไซต์จองที่พักเหล่านั้น เป็นตัวแทนค้าต่างดำเนินการแทนเจ้าของธุรกิจที่พักซึ่งถือเป็นตัวการ หน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆต้องเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องตัวแทนค้าต่าง มาตรา 837 ตัวแทนค้าต่างยอมได้ซึ่งสิทธิอันมีต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งในกิจการเช่นนั้น และตัวแทนค้าต่างยอมเป็นผู้ต้องผูกพันต่อคู่สัญญาฝ่ายนั้นด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจองที่พักผ่านทางเว็บไซต์และเมื่อมีการฟ้องคดีเกิดขึ้นมักจะเป็นการฟ้องร้องเรียกร้อยตามกฎหมายเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยไม่ได้กล่าวอ้างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนของนิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาจองที่พักผ่านเว็บไซต์โดยระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีนิติสัมพันธ์เกิดขึ้นทั้งคู่สัญญาที่เป็นลูกค้าผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ กับผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ และเจ้าของธุรกิจที่พักห้องพักต่างๆ ที่ทำสัญญากับผู้ประกอบการกิจการเว็บไซต์นั้นๆ โดยผู้ประกอบการเว็บไซต์ถือเป็นตัวแทนค้าต่างกับลูกค้าผู้เป็นคู่สัญญาจองที่พัก เจ้าของธุรกิจที่พักเป็นตัวการ ดังนั้น ผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งเป็นตัวแทนค้าต่างยอมเป็นผู้ต้องผูกพันต่อคู่สัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ มาตรา 837 และในระหว่างตัวการกับตัวแทนค้าต่าง ให้ถือว่ากิจการอันตัวแทนได้ทำให้ตกลงไปนั้น ย่อมมีผลเสมือนว่าได้ทำให้ตกลงไปในนามของตัวการโดยตรงตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ มาตรา 844

ดังนั้น หากมีกรณีพิพาทที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ ควรมีการปรับบทกฎหมายให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบตามหลักตัวแทนค้าต่างด้วย นอกจากนี้ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ควรเพิ่มบทบัญญัติในลักษณะของการประกอบธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ในรูปแบบการเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยผ่านคนกลางหรือตัวแทน ซึ่งอาจเป็นในลักษณะของตัวแทนค้าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อให้มีบทบัญญัติรองรับในการคุ้มครองลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคให้สามารถเรียกร้องให้ตัวแทนค้าต่างต้องผูกพันต่อคู่สัญญาตามสัญญาที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องรับผิดชอบต่อคู่สัญญา และไม่ว่าจะจะเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นต่างชาติหรือไม่ก็ตาม คู่สัญญาที่เป็นคนไทยก็สามารถฟ้องร้องโดยผ่านทางประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งได้ด้วย มาตรา มาตรา 4 (1) มีสิทธิจะเลือกยื่นฟ้องต่อศาลที่จำเลยซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจมีภูมิลำเนา หรือศาลที่มีมูลคดีเกิด ซึ่งหากเป็นกรณีผู้ประกอบการต่างชาติมาตั้ง

สำนักงานสาขาในไทย มีโดเมนเซิร์ฟเวอร์ในไทย ไม่ว่าจะลูกค้าผู้จองจะทำการออนไลน์ในพื้นที่ใดก็ตาม ก็อาจถือได้ว่า มุลคดีเกิดในไทย สามารถฟ้องคดีต่อศาลไทยได้

นอกจากนี้ อาจเสนอเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายที่เป็นกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องตัวการตัวแทนที่ ดำเนินการเป็นกิจการที่ทำเพื่อค้ำกำไรอันบุคคลนั้นทำเป็นกิจธุระ ในรูปแบบของธุรกิจประเภทต่างๆ โดยออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติเฉพาะแยกต่างหากจากประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ อย่างเช่น กรณีกฎหมาย สหภาพยุโรปว่าด้วยตัวแทนทางการค้า (Council Directive relating to Commercial Agents) (DIRECTIVE 86/653/EEC) เป็นต้น

5.2 แนวทางการปรับแก้คำนิยาม

ตามที่ได้กล่าวในบทที่ 3.2 ก่อนหน้านี้ถึงประเด็นปัญหาการตีความเนื่องจากยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของคำนิยาม สถานะทางกฎหมาย ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียน ในต่างประเทศ จะสอดคล้องเป็นไปภายใต้กฎหมายไทยมากน้อยเช่นไรบทบัญญัติกฎหมายไทยฉบับต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องสามารถตีความครอบคลุมกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยด้วยได้หรือไม่ จาก การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ประกอบกฎหมายต่างประเทศในบทก่อนหน้านี พบว่ายังมีช่องว่างทางกฎหมายที่ ไม่สามารถบังคับใช้กับผู้ประกอบการต่างชาติได้ เนื่องจากไม่สามารถตีความครอบคลุม ถึง อีกทั้งยังไม่มีกฎหมาย ลำดับรอง เช่น กฎกระทรวงหรือประกาศใดๆ รองรับให้สามารถตีความครอบคลุม ตั้งแต่คำนิยามจนถึงสถานะ ความมีตัวตนของผู้ประกอบการนั้นๆได้ จึงสมควรปรับแก้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.2.1 คำนิยาม “ผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรง” ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560

จากประเด็นปัญหาการตีความเนื่องจากยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของคำนิยาม สถานะทางกฎหมาย ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศ จะสอดคล้องเป็นไป ภายใต้กฎหมายไทยมากน้อยเช่นไรที่กล่าวในบท 3.2.1 บทบัญญัติพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงสามารถตีความ ครอบคลุมกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยด้วยได้หรือไม่ จากการศึกษา ค้นคว้าและวิเคราะห์ ประกอบกฎหมายต่างประเทศในบทก่อนหน้านี พบว่าพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่ง เกี่ยวข้องกับกรณีรูปแบบการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะตลาดแบบตรง ยังมีช่องว่างทางกฎหมายที่ไม่สามารถบังคับใช้กับผู้ประกอบการ ต่างชาติได้ เนื่องจากไม่สามารถตีความครอบคลุม ถึง อีกทั้งยังไม่มีกฎหมายลำดับรอง เช่น กฎกระทรวงหรือ ประกาศใดๆ รองรับให้สามารถตีความครอบคลุม ตั้งแต่คำนิยามจนถึงสถานะความมีตัวตนของผู้ประกอบการ นั้นๆได้ จึงสมควรปรับแก้กฎหมาย พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง มาตรา 3 ในส่วนของบทนิยาม ไม่มีการระบุชัดเจนว่า ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง หมายความว่าอะไร หรือสามารถหมายความครอบคลุมถึงผู้ประกอบธุรกิจลักษณะใดได้บ้าง ซึ่งส่งผลต่อการตีความ อีกทั้งกรณีเกิดปัญหาจะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการได้รับผิดตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ผู้ประกอบการก็อ้างว่าตนไม่ใช่ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ตามนัยพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติดจดทะเบียนตามกฎหมายต่างประเทศ เพียงแต่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทย จึงอ้างว่า ไม่ถือเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตามกฎหมายไทย จึงไม่ยอมปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังอ้างว่า ในส่วนของบทนิยาม มาตรา 3 มีบทนิยามเกี่ยวกับกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นนิติบุคคลไม่ว่าจะในรูปแบบห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท ก็ตาม ซึ่ง ““ห้างหุ้นส่วน” หมายความว่า ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์” และ ““บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด” เท่านั้น ผู้ประกอบการนิติบุคคลต่างชาติจึงไม่เข้าข่ายต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าผู้จองที่พักผ่านเว็บไซต์ตามพระราชบัญญัตินี้แต่อย่างใด อีกทั้ง พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ก็ยังไม่มีการออกกฎเกณฑ์ หรือประกาศใดๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รองรับการให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ซึ่งเป็นบริษัทนิติบุคคลต่างชาติต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ด้วย

ดังนั้น จึงควรปรับแก้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 โดยการเพิ่มคำนิยามให้มีการระบุถึงผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงให้มีความชัดเจนเช่นว่า “ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง” หมายความว่า ผู้ทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นจากตน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการไทยหรือผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจลักษณะตลาดแบบตรงในไทยด้วย นอกจากนี้ก็ควรปรับแก้นิยามเช่นว่า ““ห้างหุ้นส่วน” หมายความว่า ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยให้หมายความรวมถึง ห้างหุ้นส่วนต่างชาติที่เข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ด้วย และปรับแก้นิยามคำว่าบริษัทเช่นกัน เป็นว่า “บริษัท” หมายความว่า บริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดโดยให้หมายความรวมถึง บริษัทต่างชาติที่เข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ด้วย

ทั้งนี้การแก้เพิ่มเติมบทนิยามคำว่าผู้ประกอบการตลาดแบบตรงให้มีความชัดเจนมากขึ้นตามที่กล่าวข้างต้นนั้น เพื่อประโยชน์ในการที่จะปรับใช้บทบัญญัติของกฎหมายให้สามารถครอบคลุมกรณีของผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยด้วยได้ ผู้ประกอบการต่างชาติที่มาตั้งสำนักงานสาขาประกอบธุรกิจในไทยจะได้ตระหนักรู้ว่าเข้าข่ายต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติขายตรงนี้ด้วย เช่น การต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจ การส่งรายงานการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

5.2.2 คำนิยาม “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556

จากประเด็นปัญหาการตีความเนื่องจากยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของคำนิยาม สถานะทางกฎหมาย ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจูงที่พกออนไลน์ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในต่างประเทศ จะสอดคล้องเป็นไป ภายใตักฎหมายไทยมากน้อยเช่นไรที่กล่าวในบท 3.2.2 บทบัญญัติพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคสามารถ ตีความครอบคลุมกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยด้วยได้หรือไม่ จากการศึกษาค้นคว้าและ วิเคราะห์ประกอบกฎหมายต่างประเทศในบทก่อนหน้านี้ พบว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน ยังมีช่องว่างทางกฎหมายที่ไม่สามารถบังคับใช้กับผู้ประกอบการต่างชาติได้ เนื่องจากไม่สามารถตีความ ครอบคลุมถึง อีกทั้งยังไม่มีกฎหมายลำดับรอง เช่น กฎกระทรวงหรือประกาศใดๆ รองรับให้สามารถตีความ ครอบคลุม ตั้งแต่คำนิยามจนถึงสถานะความมีตัวตนของผู้ประกอบการนั้นๆได้ จึงสมควรปรับแก้กฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนของบทนิยามมาตรา 3 คำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ซึ่ง หมายความว่าผู้ขายผู้ผลิตเพื่อขายผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือ ผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย” แต่ก็ยังมีปัญหาการตีความคำว่า ผู้ประกอบ ธุรกิจ ว่าสามารถหมายความครอบคลุมถึงผู้ประกอบการลักษณะใดได้บ้าง ซึ่งส่งผลต่อการตีความ อีกทั้งกรณี เกิดปัญหาจะเรียกร้องให้ผู้ผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการได้รับผิดตามตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภคได้บ้าง

ดังนั้น จึงควรปรับแก้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2556 โดยการแก้ไขคำนิยามให้ มีความชัดเจน เช่นว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาใน ราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการ โฆษณาด้วยไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจไทย หรือผู้ประกอบการต่างชาติ หากการขาย ผลิต นำเข้า ให้บริการ โฆษณา ได้ดำเนินการในประเทศไทย... โดยทั้งนี้เพื่อเป็นการมุ่งหมายว่ากฎหมายนี้จะเป็นการคุ้มครองเยียวยา ผู้บริโภคได้อย่างเข้มงวดจริงจัง และสามารถเอาผิดเรียกร้องจากผู้ประกอบการที่ไม่ใช่เพียงแต่ผู้ประกอบการ ไทยเท่านั้น แต่ยังสามารถครอบคลุมถึงแม้เป็นผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาดำเนินธุรกิจใน ไทยก็ต้องอยู่ภายใต้การตีความ การเป็นผู้ประกอบการ ภายใตักฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคนี้

5.3 แนวทางการปรับแก้กฎหมายเกี่ยวกับระบบการจดทะเบียน

ตามที่ได้กล่าวในบทที่ 3.3 แล้วเกี่ยวกับการควบคุมการประกอบธุรกิจสำหรับการประกอบธุรกิจใน ประเทศไทย ซึ่งมีการใช้หลักการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ เพื่อจะได้เป็นมาตรการในการรวบรวมว่ามี ผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการใดบ้างขึ้นทะเบียนการประกอบธุรกิจกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ประโยชน์ในการควบคุมดูแลในหลายด้าน เช่น เพื่อให้มีการตรวจสอบสถานะ การดำเนินการ การต้องนำเสนอ ข้อมูลการประกอบธุรกิจให้ทราบ เป็นต้น ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจดทะเบียนประกอบธุรกิจหลักๆ คือ

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ แม้จะมีกฎหมายที่ออกมาเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจพาณิชย์กิจการต่างๆ ของผู้ประกอบการ แต่ก็ยังมีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากมีบริษัทผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการต่างชาติ ที่มีมาตั้งสำนักงานสาขาในไทย แต่พระราชบัญญัติหรือประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถมีผลใช้บังคับหรือเอาผิดกับกรณีบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติซึ่งประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางในการการจูงที่พกออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ นอกจากนี้บทกำหนดโทษก็ยังไม่สามารถเอาผิดกับผู้ประกอบการต่างชาติได้ในความเป็นจริงจึงควรต้องปรับแก้กฎหมายฉบับต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.3.1 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553

ตามที่ได้กล่าวในบท 3.3.1 แล้วว่าพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ประกอบประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 มีการกำหนดระบุประเภทกิจการของผู้ประกอบพาณิชย์กิจการต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ข้อ 5 ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจการดังต่อไปนี้ได้แก่ (3) การซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งถือเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และมีข้อ 6 ระบุว่าให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามข้อ 5 ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ถ้ากรณีสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจการตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจการในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้นซึ่งจะเห็นได้ว่า หากเป็นกรณีนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ก็ถือเป็นผู้มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามกฎหมายนี้ แต่ในความเป็นจริงผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจตั้งสำนักงานสาขาในไทย ไม่ได้ใส่ใจกฎหมายฉบับนี้เลย มีผู้ประกอบการต่างชาติจำนวนมากที่ไม่จดทะเบียนพาณิชย์ และกระทรวงพาณิชย์ก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ และยากแก่การที่จะเข้าไปควบคุมตรวจสอบในความเป็นจริง อีกทั้ง บทกำหนดโทษกรณีการฝ่าฝืนด้วยการไม่ดำเนินการขอจดทะเบียนก่อนประกอบธุรกิจพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับนี้ มาตรา 51/1 ซึ่งบัญญัติว่า ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ซึ่งยังถือว่าเป็นบทลงโทษที่อ่อนไป

จะเห็นได้ว่าเมื่อเทียบกับกฎหมายในสหภาพยุโรป มีระบบการจดทะเบียนบริษัท การจดทะเบียนการค้า และขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา European Electronic Communications Code ซึ่งจะใช้เป็นประมวลกฎหมายการให้บริการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้ทั่วทั้งสหภาพยุโรปให้เป็นแบบแผนเดียวกันรวมทั้งต้องมีการปรับปรุงกฎหมายองค์กรควบคุมตรวจสอบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสหภาพยุโรป หรือ BEREC Regulation (Body of European Regulators for Electronic Communications Regulation) เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติการในการจัดการระบบธุรกิจ e-commerce ระหว่างประเทศให้มาอยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน เช่นเรื่องการจดทะเบียน เป็นต้น

ดังนั้น จึงควรปรับแก้ที่พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2549 โดยกำหนดเพิ่มเรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์ของกรณีสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจต่างประเทศ มาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย ก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ การปรับแก้เพิ่มในพระราชบัญญัติ จะมีความชัดเจนกว่าการออกประกาศกระทรวงพาณิชย์ ทุกวันนี้แม้จะมีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ที่มีข้อความให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้น แต่ผู้ประกอบการต่างชาติต่างๆ ที่ประกอบธุรกิจในไทย ก็ยังไม่ได้ปฏิบัติตามประกาศฉบับเป็นจำนวนมาก และนอกจากนี้ควรต้องปรับแก้บทลงโทษให้มีการเพิ่มโทษที่หนักขึ้นกว่านี้ด้วย

ทั้งนี้ กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ เห็นถึงความสำคัญและบทบัญญัติกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะต้องรับโทษตามกฎหมาย และมีผลใช้บังคับต่อทั้งผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทยด้วย

5.3.2 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 ประกอบ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. 2550

ตามที่ได้กล่าวในบท 3.3.2 แล้วว่าพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 มีบทบัญญัติมาตรา 27 ระบุว่าห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัตินี้และมาตรา 38 ระบุว่าห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนดเพื่อบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจเพื่อให้การจัดการควบคุมธุรกิจรูปแบบตลาดแบบตรงง่ายต่อการกำกับดูแลตรวจสอบได้ โดยการจดทะเบียนประกอบธุรกิจต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงโดยจุดมุ่งหมายในการตราพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับนี้ พบว่าให้รวมถึงการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตด้วย ซึ่งให้มุ่งหมายเฉพาะแก่ตลาดภายในประเทศเท่านั้นแต่ในเมื่อลักษณะของการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมโยงไปได้ทั่วทุกมุมโลกแบบไร้พรมแดน การเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น จึงยากแก่การตีความจุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง ที่มุ่งหมายเฉพาะตลาดภายในประเทศ นั้นจะหมายความว่าอย่างไร หมายความว่าเพียงแค่การเข้าเว็บไซต์ที่เกิดจากบริษัทผู้ประกอบการภายในประเทศเท่านั้นใช่หรือไม่ หรือแม้แต่เป็นผู้ประกอบการต่างชาติ แต่มาตั้งสำนักงานสาขาดำเนินธุรกิจในไทย มีโดเมน เซิร์ฟเวอร์ ในไทย ถือว่าเป็นผู้ประกอบการที่เป็นตลาดภายในประเทศตามความมุ่งหมายของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่และตามพระราชบัญญัติ

ตลาดแบบตรง ประกอบประกาศเรื่องการยื่นขอจดทะเบียนตลาดแบบ เป็นการระบุเพียงว่าบุคคลใดประสงค์จะ ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง และ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือ บุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน โดยปัจจุบันคณะกรรมการตลาด แบบตรงยังไม่มี การออกประกาศฉบับใดๆ ที่ให้หมายรวมถึงกรณี นิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้ง สำนักงานสาขาในประเทศไทย ต้องจดทะเบียนด้วย เหมือนดังเช่นกรณี ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553 ที่มีการระบุชัดเจนว่า ถ้าสำนักงานแห่ง ใหญ่ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้นซึ่งตีความได้ว่า หากเป็นกรณีนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศ ที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ก็ถือเป็นผู้มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียน พาณิชย์

ดังนั้น จึงควรปรับแก้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 โดยกำหนดเพิ่ม เรื่องการจดทะเบียนของกรณีผู้ประกอบการต่างประเทศ มาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย ต้องจดทะเบียนตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงด้วย ซึ่งจะสอดคล้องกับการปรับแก้บท นิยาม ตามหัวข้อ 5.2.1 ซึ่งให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงหมายความว่า ผู้ทำตลาดสินค้าหรือบริการใน ลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและ มุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นจากตน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการไทยหรือ ผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจลักษณะตลาดแบบตรงในไทยด้วย

อย่างไรก็ตาม สืบเนื่องจากเจตนารมณ์กฎหมายที่ประสงค์มุ่งหมายใช้กับตลาดในประเทศนั้น แต่การ จะตีความว่าจะใช้บังคับกับกรณีของผู้ประกอบธุรกิจต่างชาติ กรณีที่มีภูมิลำเนาสำนักงานสาขา สถานประกอบการ หรือตัวแทนใดๆในราชอาณาจักรด้วยหรือไม่นั้น ยังคงเป็นปัญหาความไม่ชัดเจนเนื่องจากในบทบัญญัตินั้น ไม่ได้กล่าวไว้อย่างชัดเจนและมีความเห็นที่แตกต่างกันอยู่ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า หากผู้ประกอบการดำเนิน ธุรกิจตามลักษณะที่ถือว่าเป็นการตลาดแบบตรงในประเทศโดยยึดเกณฑ์การเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อ ผู้บริโภคในประเทศแล้วย่อมอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงฉบับนี้ทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่ อยู่ในประเทศหรืออยู่ต่างประเทศตามแนวทางสรุปของ รายงานการประชุมคณะกรรมการตลาดแบบตรง ประกอบกับ ผลการประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคที่ให้กฎหมายมุ่งใช้บังคับกับตลาดในประเทศ โดยยึดเกณฑ์การเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคในประเทศนั้น ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า ควร พิจารณาเพิ่มอีกประการคือหากเป็นกรณีบริษัทต่างชาติที่มีจุดเกาะเกี่ยวคือ มาประกอบธุรกิจโดยมีสำนักงาน สาขาหรือมีภูมิลำเนาในไทย เพื่อการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคในประเทศ ก็ถือว่าอยู่ภายใต้ พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้เช่นกันเพื่อให้ผู้ประกอบการต่างชาติเหล่านั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ด้วยเช่นกัน

นอกจากการปรับแก้ในส่วนพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงแล้ว ควรปรับแก้ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550 ในลักษณะคล้ายๆ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ โดยอาจเพิ่มข้อความคล้ายๆ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ ในประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ดังนี้ ถ้าสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงในประเทศไทย ก็ให้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยให้ยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ ในส่วนของบทบัญญัติที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ มาตรา 29/2 ที่ต้องส่งรายงานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจต่อนายทะเบียนตามแบบ หลักเกณฑ์และระยะเวลาที่คณะกรรมการประกาศกำหนดนั้น ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.2550 มีเพียงกำหนดหลักการทั่วไป เช่น กำหนดเรื่องระยะเวลาในข้อ 10 ว่าให้ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง รายงานผลการประกอบธุรกิจ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับทราบภายในเดือนมกราคม และเดือนกรกฎาคมของทุกปีแต่ประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรงดังกล่าวนี้ ไม่ได้มีการกล่าวถึงกรณีให้ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในไทย ต้องปฏิบัติตามในเรื่องการส่งรายงานผลการประกอบธุรกิจด้วย จึงควรปรับแก้ข้อความให้ชัดเจนให้ครอบคลุมกรณีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในไทยด้วย เพื่อจะได้เป็นการควบคุมดูแลตรวจสอบการดำเนินการ การประกอบธุรกิจของบริษัทต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

5.3.3 ระบบการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2551

ตามที่กล่าวถึงประเด็นปัญหาในบทที่ 3.3.3 แล้วว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการควบคุมดูแลตรวจสอบ ระบบธุรกิจในยุคปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีต่างๆในการทำธุรกรรมทางธุรกิจ โดยดูกรณีที่จำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ หรือเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน จะมีการตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใด เป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาตก่อนก็ได้แต่อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ยังไม่มีการออกพระราชกฤษฎีกาในเรื่องนี้แต่อย่างใด จึงยังไม่มีกำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดว่าเข้ากิจการประเภทไม่มีการออกพระราชกฤษฎีการองรับให้สอดคล้องภายใต้บทบัญญัติพระราชบัญญัติดังกล่าว ให้มีความชัดเจน

ดังนั้น ควรปรับแก้โดยการตราพระราชกฤษฎีกามารองรับให้ชัดเจนว่าธุรกิจประเภทใดต้องขึ้นทะเบียนหรือต้องได้รับใบอนุญาตก่อน เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตระหนักรู้ถึงการต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นนี้ นอกจากนี้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรปรับแก้โดยการระบุให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลต่างชาติที่ประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ด้วย เช่นกัน

5.4 แนวทางปรับแก้กฎหมาย เกี่ยวกับการวางหลักประกัน

ตามที่กล่าวในบทที่ 3.4 ว่าพระราชบัญญัติตลาดแบบตรง มีบทบัญญัติการวางหลักประกัน ที่ผู้ยื่นขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องวางหลักประกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง เพื่อเป็นการประกันคุ้มครองผู้บริโภคกรณีหากได้รับผลกระทบ จะได้รับการเยียวยาจากหลักประกันที่ผู้ประกอบการวางไว้เป็นประกัน ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างช่วงของการร่างกฎกระทรวง แต่ยังไม่มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ คือ “ร่างกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการวางหลักประกันการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.” ซึ่งมีสาระสำคัญ คือกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงวางหลักประกันต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมีวงเงินหลักประกันเป็นไปตามขนาดการประกอบธุรกิจ ดังนี้ เช่น กรณีห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ให้วางหลักประกัน 25,000บาท ซึ่งมาตรการวางหลักประกันโดยการออกกฎกระทรวงนี้ ยังเป็นเพียงร่างที่ยังไม่ประกาศใช้ จึงยังไม่มีผลบังคับใช้ และยังไม่มีความชัดเจนว่าใช้บังคับครอบคลุมถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติด้วยหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตามหากมีผลประกาศใช้ ผู้เขียนก็เห็นว่าวงเงินการวางหลักประกันนั้นค่อนข้างต่ำเกินไป นอกจากนี้ ควรให้เพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจเว็บไซต์ขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ ต้อง “วางเงินประกัน” ตอนจดทะเบียนพาณิชย์ในการประกอบธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้วย และกระทรวงพาณิชย์ควรต้องพิจารณาถึงวงเงินประกันที่จะมากพอสำหรับครอบคลุมความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ รูปแบบหลักประกันที่กระทรวงพาณิชย์เห็นควรให้ผู้ประกอบการนำมาวางเป็นหลักประกันแทนการวางเงินได้ ควรเป็นหลักประกันอย่างอื่นที่นอกเหนือจากเพียง เงินสด เช่น การออกหนังสือค้ำประกัน Bank Guarantee เป็นต้น

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือกระทรวงพาณิชย์ ควรพิจารณาถึงจำนวนหลักประกัน และจำนวนความเสียหายที่ผู้บริโภคจะได้รับหากเกิดปัญหาขึ้นจริงจะสามารถใช้เงินหลักประกันเยียวยาผู้เสียหายตามความเป็นจริงได้หรือไม่ ร่างกฎกระทรวงที่จะประกาศใช้นี้ควรกำหนดวงเงินหลักประกันที่สูงกว่านี้ และควรมีข้อความที่บังคับใช้กับผู้ประกอบการนิติบุคคลต่างชาติได้ด้วย ให้สอดคล้องกับแนวทางปรับแก้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรงตามที่กล่าวมาในบทก่อนๆหน้านี้

5.5 แนวทางปรับแก้กฎหมายการฟ้องร้องดำเนินคดี

กรณีผู้เสียหายจะใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีต่อบริษัทผู้ประกอบการต่างชาติ แม้ผู้ประกอบการนั้นๆจะไม่มีสาขาหรือภูมิลำเนาในไทยแล้ว แต่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 3 ก็ให้ถือว่า การประกอบธุรกิจไม่ว่าโดยตนเองหรือตัวแทนเช่นกรณีเว็บไซต์ถือเป็นตัวแทนทางการค้าที่เข้าหลักตัวแทนค้าต่าง ให้ถือว่า สถานที่เคยใช้ประกอบกิจการ หรือสถานที่อันเป็นถิ่นที่อยู่ของตัวแทนหรือของผู้ติดต่อในวันที่มีการเสนอคำฟ้อง เป็นภูมิลำเนาของจำเลย โดยการฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องเอาแก่ผู้ประกอบการเว็บไซต์ ซึ่งถือเป็นตัวแทนทางการค้าที่เข้าหลักตัวแทนค้าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ตามที่กล่าวในหัวข้อก่อนหน้านี้แล้วนั้น ผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิทางศาลผ่านประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 4 (1) คำฟ้อง ให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลไม่ว่าจำเลยจะมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรหรือไม่... นอกจากนี้ ยังมีมาตรา 4 ตรี กำหนดว่า คำฟ้องอื่น ซึ่งจำเลยมิได้มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรและมูลคดีมิได้เกิดขึ้นในราชอาณาจักร ถ้าโจทก์เป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักร ให้เสนอต่อศาลแพ่งหรือต่อศาลที่โจทก์มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล เพื่อเป็นการคุ้มครองให้คนไทยในราชอาณาจักรสามารถใช้สิทธิทางศาลในการฟ้องร้องได้

นอกจากการฟ้องร้องตามหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งเป็นหลักทั่วไปแล้ว แนวทางการปรับแก้กฎหมาย เพื่อให้ลูกค้าผู้จองที่พักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งถือเป็นผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองเยียวยา กรณีที่เป็นรูปแบบคดีที่กระทบคนจำนวนมาก ผู้ได้รับผลกระทบควรรวมตัวกันเพื่อใช้สิทธิการฟ้องร้องคดีแบบกลุ่มได้ บทบัญญัติการดำเนินคดีแบบกลุ่มในคดีผู้บริโภคควรให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้แม้ไม่ใช่ผู้เสียหายโดยตรงก็ตาม โดยอาจปรับแก้ประมวลวิธีพิจารณาความแพ่ง ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2558 หมวด “การดำเนินคดีแบบกลุ่ม” มาตรา 222/1 ซึ่ง “กลุ่มบุคคล” หมายความว่า บุคคลหลายคนที่มีสิทธิอย่างเดียวกันอันเนื่องมาจากข้อเท็จจริงและหลักกฎหมายเดียวกัน และมีลักษณะเฉพาะของกลุ่มเหมือนกัน สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีแบบกลุ่มได้ ดังนั้นจึงควรให้ปรับแก้ผู้ที่มีสิทธิฟ้องคดีแบบกลุ่มนี้ให้รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่หน่วยงานของรัฐตั้งขึ้นมา เช่นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค มีสิทธิยื่นฟ้องเพื่อให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มด้วยได้ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551 มาตรา 39 และเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคที่อาจไม่มีความรู้ความสามารถในการนำคดีขึ้นสู่ศาลด้วยตนเอง และนอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นศาลซึ่งทำหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง และผู้บริโภคเองก็ต้องรักษาสิทธิของตนเองที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ก็จะทำให้การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริง

และนอกจากนี้ เนื่องจากผู้ได้รับผลกระทบจากการจองที่พักจากเว็บไซต์ออนไลน์ ซึ่งถือเป็นเรื่องธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศชาติ ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจ จึงควรมีหน่วยงานกลางเป็นผู้คุ้มครองดูแลเรื่องการเยียวยาผู้บริโภคในธุรกิจท่องเที่ยว และหน่วยงานเหล่านี้ควรเป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน

ประเทศอื่นๆด้วย เพื่อเป็นตัวแทนประชาชนในการเยียวยาผู้บริโภคในประเทศ โดยการเป็นผู้ประสานงานไปยังประเทศที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ กรณีผู้บริโภคชาวไทยได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการต่างชาติ เพื่อการเรียกร้องเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ รวมถึงควรมีความร่วมมือระหว่างประเทศเรื่องการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน รวมถึงพัฒนารูปแบบกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและเยียวยาผู้บริโภคในภูมิภาค เช่น ในอาเซียน ตามแผนงานของคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุป

เนื่องจากรูปแบบการจองที่พักหรือโรงแรมแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เป็นอีกช่องทางสำคัญทางหนึ่งให้ผู้บริโภคสามารถเลือกจองโรงแรมที่พักล่วงหน้าได้อย่างง่ายดายสะดวกรวดเร็วขึ้นและสามารถเลือกจองได้ในราคาถูก และรูปแบบการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์แบบนี้ในไทย ปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันก็มีปัญหาเกิดขึ้น และทำให้ผู้ทำการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเจ้าของเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้ได้รับความคุ้มครองมากยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ลูกค้าจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทต่างชาติด้วยแล้ว เมื่อเกิดปัญหาก็คงยากแก่การที่จะเรียกร้องให้ผู้ประกอบการต่างชาตินั้นรับผิดชอบใช้เยียวยาให้ผู้บริโภค รวมถึงปัจจุบันนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถดูแลควบคุมความมีตัวตนของผู้ประกอบการต่างชาตินั้นได้ตามความเป็นจริง และยากที่จะเข้าไปควบคุมตรวจสอบบริษัทต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาประกอบธุรกิจในไทยกฎหมายไทยปัจจุบันยังไม่สามารถครอบคลุมถึงกรณีผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาหรือแม้แต่มิถุมิลาเนาในไทย รวมถึงยังไม่มีมาตรการชัดเจนในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์รับผิดชอบต่อผู้บริโภคได้ซึ่งควรต้องปรับแก้กฎหมาย ดังนี้

เนื่องจากรูปแบบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการเว็บไซต์จองที่พักที่เป็นคนกลางในการโฆษณาและลงข้อมูลที่พักโรงแรมแทนเจ้าของธุรกิจโรงแรมที่พักต่างๆที่เป็นตัวการ จึงถือได้ว่าผู้ประกอบการเว็บไซต์ดำเนินการในฐานะเป็นตัวแทนทางการค้าที่กฎหมายไทยเรียกว่าตัวแทนค้าต่าง ดังนั้นจึงควรเรียกร้องให้ผู้ประกอบการเว็บไซต์ออนไลน์ต้องรับผิดชอบหลักตัวแทนค้าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ซึ่งตัวแทนค้าต่างต้องผูกพันต่อลูกค้าที่เป็นคู่สัญญาในการสำรองจองที่พักผ่านเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเหล่านั้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ควรเพิ่มบทบัญญัติในลักษณะของการประกอบธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ในรูปแบบการเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยผ่านคนกลางหรือตัวแทนค้าต่างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อให้มีบทบัญญัติรองรับในการคุ้มครองลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคให้สามารถเรียกร้องให้ตัวแทนค้าต่างต้องผูกพันต่อคู่สัญญาตามสัญญาที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องรับผิดชอบต่อคู่สัญญา และไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นต่างชาติหรือไม่ก็ตาม

ในส่วนขอประเด็นความมีผลของกฎหมายครอบคลุมไปถึงผู้ประกอบการซึ่งเป็นนิติบุคคลต่างชาติด้วยหรือไม่นั้น จึงควรปรับแก้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 โดยการเพิ่มคำนิยามให้มีการระบุถึงผู้ประกอบการตลาดแบบตรงให้มีความชัดเจน เช่นว่า “ผู้ประกอบการตลาดแบบตรง” หมายความว่า ผู้ทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือ

บริการนั้นจากตน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการไทยหรือผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจลักษณะตลาดแบบตรงในไทยด้วย เพื่อประโยชน์ในการที่จะปรับใช้บทบัญญัติของกฎหมายให้สามารถครอบคลุมกรณีของผู้ประกอบการต่างชาติที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยด้วยได้ ผู้ประกอบการต่างชาติที่มาตั้งสำนักงานสาขา หรือมีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจในไทยจะได้ตระหนักได้ว่าเข้าข่ายต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงนี้ด้วย เช่น การต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจ การส่งรายงานการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

นอกจากนี้ เรื่องการควบคุมดูแลบริษัทผู้ประกอบการเว็บไซต์ที่เป็นต่างชาติประกอบธุรกิจในไทย ควรปรับแก้ที่พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2549 โดยกำหนดเพิ่มเรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์ของกรณีสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบพาณิชย์ที่ตั้งต่างประเทศ มาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย ก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งการปรับแก้เพิ่มในพระราชบัญญัติ จะมีความชัดเจนกว่าการออกประกาศกระทรวงพาณิชย์ ทุกวันนี้แม้จะมีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2553 ที่มีข้อความให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย สำนักงานสาขาหรือภูมิลำเนาประกอบธุรกิจตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้นแล้วก็ตาม และนอกจากนี้ควรต้องปรับแก้บทโทษให้มีการเพิ่มโทษที่หนักขึ้นกว่านี้ด้วย

ควรปรับแก้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 โดยกำหนดเพิ่มเรื่องการจดทะเบียนของกรณีผู้ประกอบการต่างประเทศ มาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบพาณิชย์กิจในประเทศไทย ต้องจดทะเบียนตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงด้วยนอกจากการปรับแก้ในส่วนพระราชบัญญัติตลาดแบบตรงแล้ว ควรปรับแก้ ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. 2550 ในลักษณะคล้ายๆ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ โดยอาจเพิ่มข้อความคล้ายๆ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ดังกล่าว ในประกาศคณะกรรมการตลาดแบบตรงฯ ดังนี้ ถ้าสำนักงานแห่งใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขา หรือมีภูมิลำเนาเพื่อประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงในประเทศไทย ก็ให้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยให้ยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

สำหรับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการตราพระราชกฤษฎีกามารองรับให้ชัดเจนว่าธุรกิจประเภทใดต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาตก่อน เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตระหนักถึงการต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นนี้ นอกจากนี้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรปรับแก้โดยการระบุให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลต่างชาติที่ประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ด้วย เช่นกัน

6.2 ข้อเสนอแนะ

นอกจากการปรับแก้กฎหมายฉบับต่างๆที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว กระทรวงพาณิชย์หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ เห็นถึงความสำคัญและบทบัญญัติกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะต้องรับโทษตามกฎหมาย และมีผลใช้บังคับต่อทั้งผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการต่างชาติที่เข้ามาตั้งสำนักงานสาขาในไทยด้วย และทั้งนี้ เนื่องจากผู้ได้รับผลกระทบจากการจองที่พักจากเว็บไซต์ออนไลน์ ซึ่งถือเป็นเรื่องธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศชาติ ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจ จึงควรมีหน่วยงานกลางเป็นผู้คุ้มครองดูแลเรื่องการเยียวยาผู้บริโภคในธุรกิจท่องเที่ยว และหน่วยงานเหล่านี้ควรเป็นความร่วมมือกับหน่วยงานประเทศอื่นๆด้วย เพื่อเป็นตัวแทนประชาชนในการเยียวยาผู้บริโภคในประเทศ โดยการเป็นผู้ประสานงานไปยังประเทศที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ กรณีผู้บริโภคชาวไทยได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการต่างชาติ เช่น ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานกลาง (One Stop Service) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานงานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค และกำหนดมาตรการการให้ความช่วยเหลือเพื่อการเรียกร้องเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ หรืออาจมีการพัฒนากองทุน คล้ายๆรูปแบบ “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” ที่จะชดเชยความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวเป็นต้น นอกจากนี้ควรมีความร่วมมือไปไกลถึงระดับระหว่างประเทศในการเยียวยาผู้บริโภค รวมถึงพัฒนารูปแบบกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและเยียวยาผู้บริโภคในภูมิภาค เช่น ในอาเซียนตามแผนงานของคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือและบทความในหนังสือ

กิดานันท์ มลิทอง, อธิบายศัพท์คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตมีเดีย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

กันต์รัฐศิษฐ์ เลิศไพโรจน์, การตลาดทางตรงแบบอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทไอเอ็มบีคส์,
2551.

ประสิทธิ์ โสวิไลกุล, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยตัวแทนค่าต่างและนายหน้า.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2538.

จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะตัวแทนค่าต่าง นายหน้าจ้างทำของ.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์นิติธรรม, 2559.

ไพโรจน์ วายุภาพ, คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งภาค 1 บททั่วไป.
กรุงเทพมหานคร: Pholsiam Printing and Publishing, 2550.

ไพโรจน์ อารักษ์า, คลินิกผู้บริโภคตอบปัญหาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพ.ศ. 2522 แก้ไข
เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541. กรุงเทพมหานคร: นิติ
ธรรม, 2544.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, คำอธิบายพระราชบัญญัติว่าด้วย
ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจักรวรรดิการพิมพ์จำกัด, 2545.

เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกวุฒิสภาเล่มที่ 7 เรื่องร่างพระราชบัญญัติ
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคพ.ศ. ... กรณีศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นประเทศ
สหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรอังกฤษ .กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2545.

วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

ปณิตา ผ่องกรพล, การคุ้มครองผู้บริโภคในการจองห้องพักออนไลน์, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตคณะ
นิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

คงฤทธิ์ สงวนศักดิ์, การบังคับใช้พระราชบัญญัติตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ทิพย์รัตน์ มุขยวงศา, ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง : ศึกษาเฉพาะกรณี
การตลาดแบบตรง, สารนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ประสม หงษ์โต, ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงพ.ศ.2545, วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

บทความวารสาร

สุขุม ศุภนิธย์, พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงพ.ศ. 2545 : ประเด็นข้อกฎหมายที่ควรทำ
ความเข้าใจ,วารสารกฎหมายคณะนิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 141. ฉบับที่ 2. ปีที่ 22
(กุมภาพันธ์ 2547).

เอกสารอื่นๆ

รายงานการประชุมคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรงพ.ศ.
ครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 29 ตุลาคม 2544 ณห้องประชุมคณะกรรมการหมายเลข 303 ชั้น 3 อาคาร
รัฐสภา2.สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

รายงานการประชุมสภาผู้แทนราษฎรสมัยสามัญนิติบัญญัติชุดที่20 ปีที่ 4 ครั้งที่ 34/2543 (สมัยสามัญนิติ
บัญญัติ) วันพฤหัสบดีที่ 19 ตุลาคม 2543 ณตึกรัฐสภา.

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคสภาผู้แทนราษฎรครั้งที่ 14 วันพฤหัสบดีที่ 8
มีนาคม 2555 ณห้องประชุมคณะกรรมการหมายเลข 1 ชั้น 3อาคารรัฐสภา 1.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. “รายชื่อผู้ประกอบการที่จดทะเบียนตลาดแบบตรง.”

แหล่งที่มา :http://www.ocpb.go.th/list_MLine.asp, วันที่สืบค้น 8 กุมภาพันธ์ 2561

สุวิทย์ วิจิตรโสภณ. “การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจตลาดแบบตรงที่ต้องจดทะเบียนต่อสคบ.”

แหล่งที่มา:<http://www.ocpb.go.th/directsale/การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจตลาดการขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต.pdf>, วันที่สืบค้น 11 มีนาคม 2561

Books

Nandana Indananda. Legal Options for the Protection of Technological Measures in Thailand. วารสารกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศฉบับพิเศษ เนื่องในโอกาสศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางครบรอบ 10 ปีพ.ศ., 2550

Paisan Limstitt. Legal aspects of Electronic Transaction and Consumer Protection in Cyberspace, Report as part of Consumers International’s project on Protecting Consumers in E-Commerce Transactions with financial support from the European Union Asia IT&C Programme. Bangkok : Consumers International and the Social Pharmacy Research Unit, Faculty of Pharmaceutical Science, Chulalongkorn University ,2005.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์
(ฉบับที่ ๑๑)พ.ศ. ๒๕๕๓

เล่ม ๑๒๗ ตอนพิเศษ ๑๕๑ ง หน้า ๑๙
ราชกิจจานุเบกษา ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๓

ประกาศกระทรวงพาณิชย์
เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์
(ฉบับที่ ๑๑)
พ.ศ. ๒๕๕๓

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงให้การยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจสอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗ (๖) และมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบมาตรา ๓๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ภายใต้บังคับของข้อ ๕ ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจดังต่อไปนี้ ยกเว้นผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่เป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด ทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ต้องจดทะเบียนพาณิชย์

(๑) การทำโรงสีข้าว และการทำโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร

(๒) การขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างก็ตาม คิดรวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดขายได้เป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาทขึ้นไป หรือมีสินค้าดังกล่าวไว้เพื่อขายมีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ ๕๐๐ บาทขึ้นไป

(๓) การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนค้าต่าง ซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างก็ตาม และสินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาท ขึ้นไป

(๔) การประกอบหัตถกรรมหรือการอุตสาหกรรมไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียว หรือหลายอย่างก็ตาม และขายสินค้าที่ผลิตได้มีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ ๒๐ บาทขึ้นไป หรือในวันหนึ่งวันใด มีสินค้าที่ผลิตได้มีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ ๕๐๐ บาทขึ้นไป

(๕) การขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟ หรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถราง การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขายทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การรับแลกเปลี่ยนหรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับจำนำ และการทำโรงแรม

ข้อ ๕ ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กึ่งต่อไปนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด ทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรต้องจดทะเบียนพาณิชย์

(๑) การขาย หรือให้เช่า แผ่นซีดี แถบบันทึก วีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง

(๒) การขายอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วยอัญมณี

(๓) การซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(๔) การบริการอินเทอร์เน็ต

(๕) การให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

(๖) การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(๗) การผลิต รับจ้างผลิต แผ่นซีดี แถบบันทึก วีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง

(๘) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต

(๙) การให้บริการฟังเพลง และร้องเพลงโดยคาราโอเกะ

(๑๐) การให้บริการเครื่องเล่นเกมส์

(๑๑) การให้บริการตู้เพลง

(๑๒) โรงงานแปรรูปภาพ แกะสลัก และการทำหัตถกรรมจากงาช้าง การค้าปลีก การค้าส่งงาช้าง และผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

หน้า ๒๑

เล่ม ๑๒๗ ตอนพิเศษ ๑๕๑ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๓

ข้อ ๖ ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามข้อ ๔ และข้อ ๕ ยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเฉพาะในท้องที่นอกเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

ถ้าสำนักงานใหญ่ของผู้ประกอบการพาณิชย์ตั้งอยู่ในต่างประเทศ และมาตั้งสำนักงานสาขาเพื่อประกอบการพาณิชย์ในประเทศไทย สำนักงานสาขาใหญ่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ใดก็ให้จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ในเขตท้องที่นั้น

ข้อ ๗ ให้บรรดาผู้ประกอบการพาณิชย์ที่ได้จดทะเบียนไว้ก่อนประกาศฉบับนี้ใช้บังคับถือเป็นผู้จดทะเบียนพาณิชย์ตามประกาศฉบับนี้แล้ว

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๓

พรทิวา นาคาศัย

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการชายตรงและตลาดแบบตรงเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียน
การประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๕๐



ประกาศคณะกรรมการชายตรงและตลาดแบบตรง
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๕๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติ
ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการชายตรงและตลาดแบบตรงออกประกาศไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการชายตรงและตลาดแบบตรง เรื่อง หลักเกณฑ์
และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
พ.ศ. ๒๕๔๕ และให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๒ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการชายตรงและตลาดแบบตรง
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจ
ตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๐”

ข้อ ๓ บุคคลใดประสงค์จะประกอบธุรกิจขายตรงหรือประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
ให้ยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแนบเอกสารและหลักฐานให้
ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแบบ ขต.๑ หรือแบบ ขต.๒ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๔ แบบคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง ให้ใช้แบบ ขต.๑ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๕ แบบคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ใช้แบบ ขต.๒ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๖ เมื่อได้รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและการประกอบธุรกิจ
ตลาดแบบตรงแล้ว ให้นายทะเบียนตรวจสอบรายการ เอกสารและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบ ขต.๑
หรือแบบ ขต.๒ แล้วแต่กรณี ว่ามีเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้องและกรณีเข้าเกณฑ์ที่อาจรับ
จดทะเบียนได้หรือไม่ ถ้าหากเอกสารและหลักฐานครบถ้วนถูกต้องและเข้าเกณฑ์ที่อาจรับจดทะเบียนได้
ให้ลงเลขที่รับคำขอและให้นายทะเบียนรับจดทะเบียน แต่หากเอกสารและหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง
ให้นายทะเบียนแจ้งผู้ยื่นคำขอให้แก้ไขภายในเวลาอันสมควร

ข้อ ๗ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ เอกสารและหลักฐานใดให้ผิดไปจากที่ได้
จดทะเบียนไว้ หากมิได้แจ้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนั้นให้นายทะเบียนทราบภายในเวลาอันสมควร
ให้ถือว่ายังไม่ได้รับการจดทะเบียน

ข้อ ๘ แบบคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานที่ได้รับการจดทะเบียน
การประกอบธุรกิจขายตรง ให้ใช้แบบ ขต. ๑/๑ ท้ายประกาศนี้

- ๒ -

ข้อ ๙ แบบคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารและหลักฐานที่ได้รับการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ให้ใช้แบบ ขต. ๒/๑ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ให้ผู้ประกอบการขายตรง หรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง รายงานผลการประกอบธุรกิจ ตามแบบ ขต. ๑/๒ หรือแบบ ขต. ๒/๒ ท้ายประกาศนี้ แล้วแต่กรณี ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับทราบภายในเดือนมกราคม และเดือนกรกฎาคมของทุกปี

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

ลงชื่อ นายวีระพงษ์ บุญโญภาส
(นายวีระพงษ์ บุญโญภาส)

ประธานกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง