

(ร่าง)1

ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหาย

จากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ

พ.ศ.

สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็น วันจันทร์ที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

ข้อชี้แจง : เอกสารนี้ใช้สำหรับประกอบการรับฟังความคิดเห็น โดยสามารถส่งความคิดเห็นผ่านระบบกลางทาง
กฎหมาย www.law.go.th ระหว่างวันจันทร์ที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันอังคารที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

(ร่าง)

ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ
ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ

พ.ศ.

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ก่อนออกใบรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามความใน ๒๘ วรรคสาม แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๘ วรรคสองแห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภค ผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นและบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๔ ผู้ประกอบธุรกิจใดที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจัดทำและปฏิบัติตามแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๕ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ ให้จัดทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อยใช้ภาษาที่อ่านง่ายและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ให้บริการทั่วไป และอาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบ เพื่อช่วยในการอธิบายหรือสื่อความหมายก็ได้ โดยมีรายละเอียดครบถ้วนอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ

(๒) มาตรการอื่นที่สำนักงานกำหนด เพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นตามประเภทหรือลักษณะของบริการ

(๓) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

ข้อ ๖ มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ต้องครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการหยุดการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนออกใบรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๒) มาตรการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(ก) มีกระบวนการจัดการชำระหรือโอนค่าบริการ ภาระผูกพัน สิทธิเรียกร้อง ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่ค้างค้างหรืออยู่ในการดูแลรักษาของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(ข) มีกระบวนการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ค) มีกระบวนการจัดการข้อมูลธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๓) กระบวนการจัดการข้อพิพาท และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการจากการเลิกประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตาม มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(ก) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ

(ข) ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ

(ค) ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ

(๔) แนวทางการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมกรณีระหว่าง

(ก) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ประกอบการ

(ข) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ใช้บริการ

(ค) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(ง) ผู้ประกอบการ กับ ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๗ ให้สำนักงานสามารถกำหนดมาตรการอื่นใดเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) บริการแพลตฟอร์มขนาดใหญ่หรือลักษณะเฉพาะตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือ

(๒) บริการแพลตฟอร์มที่มีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างและไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้

ข้อ ๘ ให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจตามข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้ครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) กรอบระยะเวลาการจัดการในแต่ละมาตรการตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด

(๒) แนวทางการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ให้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ความคืบหน้าและผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนตามแผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ให้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ

(ข) ผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ณ วันที่รายงาน

ประกาศ ณ วันที่

เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์