

คำถาม – คำตอบ อธิบายประกาศ สพรอ.

เรื่อง ประกาศเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
การเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล		
๑.	ผู้ประกอบการใดบ้างที่มีหน้าที่ต้องแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจให้สำนักงานทราบ	<p>๑. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ดังนี้</p> <p>(๑) บริการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในราชอาณาจักรเกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดา หรือ เกินห้าสิบล้านบาทต่อปี ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล</p> <p>(๒) บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีจำนวนผู้ใช้บริการในราชอาณาจักรเกินห้าพันรายต่อเดือนโดยคำนวณจากการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนย้อนหลังตามประกาศ สพรอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การคำนวณจำนวนผู้ใช้บริการในราชอาณาจักรที่ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนย้อนหลัง (Average Monthly Active Users : AMAU)</p> <p>๒. ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งมีลักษณะตามมาตรา ๑๖ ดังนี้</p> <p>(๑) บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะ</p> <p>(ก) ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยคิดค่าบริการ</p> <p>(ข) ให้บริการเป็นสื่อกลางในการเสนอสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค ไม่ว่าธุรกรรมที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นจะเกิดขึ้นบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งหมดหรือบางส่วน และ</p> <p>(ค) ผู้ประกอบธุรกิจมีสัญญากับผู้ประกอบการในการเสนอสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค และหมายรวมถึงบริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์</p> <p>(๒) บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์ (search engine)</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>๓. ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งมีขนาดใหญ่หรือมีลักษณะเฉพาะตามประกาศ สพธอ. เกี่ยวกับการกำหนดบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลขนาดใหญ่หรือบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเฉพาะประเภทใดหรือรายใดมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรา ๑๙ ถึง ๒๑ กำหนด (มาตรา ๑๘ วรรคสอง)</p> <p>(๑) มีขนาดใหญ่ซึ่งมีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในราชอาณาจักรแต่ละประเภทบริการเกินสามร้อยล้านบาทต่อปี หรือรวมทุกประเภทบริการเกินหนึ่งพันล้านบาทต่อปี หรือมีจำนวนผู้ใช้บริการในราชอาณาจักรเกินจำนวนร้อยละสิบของจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร</p> <p>(๒) มีลักษณะเฉพาะอันเนื่องมาจากความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ ความน่าเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อสาธารณชน และมีผลกระทบในระดับสูงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p>
๒.	ตัวอย่างข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจตามกฎหมายอื่นตามข้อ ๘ (๔) แห่ง (ร่าง) ประกาศ สพธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีอะไรบ้าง	<p>๑. จุดประสงค์ที่สำนักงานให้ส่งข้อมูลหรือหลักฐานนี้ เพราะ จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ตรวจสอบหรือดูแลผู้ใช้บริการที่อาจได้รับความเสียหายจากเลิกประกอบธุรกิจ เช่น</p> <p>(๑) ใช้เพื่อตรวจสอบผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายตามมาตรา ๒๙ ว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งมีลักษณะตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๘ วรรคสองนั้น มีผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายตามกฎหมายอื่น ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายตามกฎหมายนี้หรือไม่</p> <p>(๒) ใช้เพื่อดูแลผู้ใช้บริการที่อาจได้รับความเสียหายจากเลิกประกอบธุรกิจ หรือขอความร่วมมือให้หน่วยงานของรัฐหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่กฎหมายได้ให้ไว้ เช่น ขอใช้เงินหลักประกันตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อชดใช้หรือเยียวยาความ</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>เสียหาย หรือขอความร่วมมือตามกฎหมายจากหน่วยงานอื่นตามมาตรา ๓๙ เป็นต้น</p> <p>๒. ส่วนข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจตามกฎหมายอื่นที่จะจัดส่งให้สำนักงานนั้น ควรมีหลักฐานหรือรายละเอียดที่ทำให้สำนักงานทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนในขณะนั้น เช่น</p> <p>(๑) บรรดาข้อมูลที่แสดงให้เห็นชัดเจนว่าผู้ประกอบการอยู่ภายใต้การบังคับของกฎหมายใด และหน่วยงานใด และ</p> <p>(๒) สถานะ ขั้นตอน และความคืบหน้าเกี่ยวกับการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจตามกฎหมายอื่น เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการและระยะเวลาที่คาดว่าจะเสร็จ หรือ ดำเนินการแล้วเสร็จ</p>
๓.	ผู้ลงนามในคำรับรองการดำเนินการตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการ คือใคร	<p>ผู้ที่ลงนามควรเป็นผู้ที่มีอำนาจดำเนินการต่างๆ ซึ่งผูกพันนิติบุคคลหรือแพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งนี้ ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้ลงนามในแบบฟอร์มการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจ ตัวอย่าง เช่น</p> <p>(๑) กรณีนิติบุคคล คือ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนกรรมการผู้จัดการ เป็นต้น</p> <p>(๒) กรณีบุคคลธรรมดา คือ เจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือผู้รับมอบอำนาจต่างๆ ซึ่งผูกพันแพลตฟอร์มดิจิทัล</p>
๔.	ประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบการแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจ ควรประกาศผ่านช่องทางการแจ้งใดบ้าง	<p>ผู้ประกอบการควรแจ้งข้อมูลและหลักฐานการเลิกประกอบธุรกิจให้ผู้ใช้บริการทราบทันที ผ่านช่องทางหลัก ซึ่งได้ตกลงไว้กับผู้ให้บริการ และช่องทางที่เหมาะสมในการติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น หน้าเว็บไซต์, หน้าแอปพลิเคชัน, email, SMS เป็นต้น</p>
๕.	แนวทางการพิจารณาออกใบแจ้งเลิกประกอบธุรกิจของ สพอ.	<p>๑. สพอ. จะพิจารณาการออกใบแจ้งเลิกประกอบธุรกิจตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแบ่งการพิจารณาออกเป็น ๒ กรณี</p> <p>(๑) กรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจทั่วไปตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง จะพิจารณาว่า ดำเนินการตาม ประกาศ</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>สพธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลครบถ้วนแล้ว</p> <p>(๒) กรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีลักษณะตาม มาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๘ วรรคสอง จะพิจารณาตามรายละเอียด ดังนี้</p> <p>(๒.๑) มีการดำเนินการตามประกาศ สพธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลครบถ้วนแล้ว</p> <p>(๒.๒) มีการดำเนินการตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการตามที่ประกาศ ครอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ กำหนดครบถ้วนแล้ว เช่น ดำเนินการจัดการกับทรัพย์สินหรือค่าบริการต่างๆ ที่ค้างค้างหรืออยู่ในการดูแลรักษาของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ดำเนินการชดใช้เยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายหรือที่ยังไม่พอใจตามแผนและมาตรการฯ ดังกล่าว</p> <p>(๒.๓) สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมดจนตรวจสอบแล้ว ไม่พบผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ</p> <p>๒. หากมีผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายและมีความเกี่ยวเนื่องตามกฎหมายอื่น สพธอ. จะให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบธุรกิจ โดยส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานกำกับดูแลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายต่อไป และจะแจ้งผลการส่งต่อให้ทั้งสองฝ่ายทราบ</p> <p>๓. หากยังพบผู้ประกอบธุรกิจซึ่งผ่านกระบวนการชดใช้เยียวยาตามแผนและมาตรการฯ แล้วแต่ยังไม่พอใจหรือไม่ยุติเรื่อง เนื่องจากประเด็นเกี่ยวกับค่าเสียหายที่ยัง</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ไม่พอใจ จะเป็นกรณีที่ผู้เสียหายและผู้ประกอบธุรกิจต้องไปเรียกร้องตามกระบวนการของศาลยุติธรรมหรือตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดต่อไป ซึ่งจะเป็นคนละกรณีกับเงื่อนไขในการออกใบแจ้งเลิกประกอบธุรกิจตาม ม. ๒๙
แผนและมาตรการดูแลผู้ใช้บริการเพื่อการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ		
๖.	กระบวนการคืนค่าบริการหรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดมีวิธีการอย่างไร โปรดยกตัวอย่าง	<p>๑. มาตรการนี้กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจเองและผู้ให้บริการ เพราะผู้ใช้บริการจะทราบถึงสิทธิและช่องทางในการขอรับเงินดังกล่าวภายหลังได้</p> <p>๒. ตัวอย่างวิธีการบริหารจัดการกระบวนการคืนค่าบริการหรือการเก็บรักษาค่าบริการ เช่น</p> <p>(๑) ไปวางทรัพย์ที่กรมบังคับคดี หรือ</p> <p>(๒) ดำเนินการในลักษณะอื่นใดเช่น มีกระบวนการจัดการเก็บรักษาทรัพย์สินไว้หรือให้บุคคลภายนอกเก็บรักษาทรัพย์สินไว้แทน โดยต้องสามารถเชื่อมั่นได้ว่าค่าบริการของผู้ใช้บริการจะได้รับการเก็บรักษาไว้ในระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัยเพื่อรองรับการขอใช้สิทธิรับคืนซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้ประกอบธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>
๗.	ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งลงข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจมีลักษณะอย่างไร	ตัวอย่างข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ คือ Data Analysis, Chat, Review เป็นต้น
๘.	การชดเชยเยียวยาตามกฎหมาย กับ การชดเชยเยียวยาตามสัญญาอาจมีความแตกต่างกันจะทำให้เกิดความสับสนหรือไม่	๑. การชดเชยเยียวยาตามกฎหมายเป็นไปตามประกาศ คธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่สำนักงานกำหนด ดังนั้น หากสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ใช้บริการดังกล่าว มีความครอบคลุมและสอดคล้องตามกฎหมาย หรือมีมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่สูงกว่าก็สามารถบังคับใช้ตามสัญญาดังกล่าวได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>๒. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า แผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายไม่เป็นธรรม ก็สามารถร้องเรียนต่อผู้ประกอบการหรือสำนักงานได้ เพื่อให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการต่อไปได้ เช่น การประสานหรือการส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องข้อสัญญาไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ สพรอ. อาจใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาออกใบแจ้งเลิกผู้ประกอบการก็ได้ เพราะ มีเงื่อนไขว่าผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการให้ครบถ้วน และตรวจสอบแล้วไม่พบผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายตามมาตรา ๒๙ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>