

ตารางสรุปความคิดเห็นและการปรับปรุงแก้ไข

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจขดใช้หรือเยียวยา

ผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการ

พ.ศ.

ผ่านระบบกลางทางกฎหมาย www.law.go.th

ระหว่างวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
<p>โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจขดใช้หรือเยียวยาผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่ จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการขดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย จากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนออก ไปรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>อาศัยอำนาจตามความใน ๒๘ วรรคสาม แห่งพระ ราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ให้ผู้ประกอบธุรกิจขดใช้หรือเยียวยาผู้ให้บริการซึ่งได้รับ ความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อ คุ้มครองผู้ให้บริการไว้ ดังต่อไปนี้</p>	<p>โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๘ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจ บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขดใช้หรือเยียวยาผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการ ใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการ ให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม และ เพื่อประโยชน์ ในการขดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการ ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนออกใบรับแจ้ง การเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้เป็นไป ตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์ม ดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>อาศัยอำนาจตามความใน ๒๘ วรรคสาม แห่งพระ ราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบกับมติ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการประชุม</p>	<p>คำชี้แจง : ปรับปรุงถ้อยคำเพื่อความชัดเจน</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
	ครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงได้กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจขอใช้หรือ เยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการไว้ ดังต่อไปนี้	
ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจขอใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่ จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ”	-ไม่มีการแก้ไข-	
ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	ประเด็นความเห็นที่ ๑) : วันที่เริ่มบังคับใช้ร่างประกาศ ฉบับนี้ไม่ควรเป็นวันเดียวกับวันที่เริ่มบังคับใช้ พรฎ. เพราะ พรฎ. ดังกล่าวมีบทเฉพาะกาลที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจ ที่มีการประกอบธุรกิจก่อนวันที่ พรฎ. บังคับใช้ (๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖) สามารถแจ้งการประกอบธุรกิจให้ สำนักงานทราบภายใน ๙๐ วันจากวันที่พรฎ. มีผลบังคับใช้ ดังนั้นจะทำให้เกิดความสับสนของการบังคับใช้ร่างประกาศ ฉบับนี้ หากประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ เพราะผู้ประกอบธุรกิจบางรายอาจยังไม่ได้ แจ้งการประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑) : หลักการที่กำหนดสอดคล้อง กับ ม. ๔๓ วรรคสอง ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ก่อน และมีความประสงค์เลิกประกอบธุรกิจภายใน ๑ ปี ให้ดำเนินการแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน ภายใน ๙๐ วันนับแต่กฎหมายใช้บังคับ อย่างไรก็ตาม ฝ่ายเลขานุการปรับแก้ไขจาก “วันที่ ๒๐” เป็น “วันที่ ๒๑”

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครธ.	หมายเหตุ
		<p>เพื่อให้วันบังคับใช้สอดคล้องกับวิธีนับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และข้อสังเกตของคณะอนุกรรมการกฎหมาย</p> <p>“ม. ๔๓ วรยศสอง ผู้ประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบตามวรรคหนึ่ง ผู้ใดประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ ให้ผู้นั้นแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจดังกล่าวต่อสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ และให้นำความในมาตรา ๒๘ มาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม”</p>
<p>ข้อ ๓ ในประกาศนี้</p> <p>“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๑๘ วรยศสองแห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภค ผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย</p> <p>“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทนค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นและบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ</p>	<p>-ไม่มีการแก้ไข-</p>	<p>ประเด็นความเห็นที่ ๒) : เสนอให้นำถ้อยคำใน พ.ร.ฎ ตาม มาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๘ มากำหนดในนิยามคำว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ” ให้ครบถ้วน</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๒) : คงไว้ เนื่องจากเขียนตามหลักการร่างกฎหมาย อย่างไรก็ตามจะนำข้อสังเกตดังกล่าวไปกำหนดใน Q&A</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
<p>“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p>		
<p>ข้อ ๔ ผู้ประกอบธุรกิจใดที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจัดทำและปฏิบัติตามแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้</p>	<p>ข้อ ๔ ให้ผู้ประกอบธุรกิจใดที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจัดทำและดำเนินการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้</p>	<p>คำชี้แจง : ปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่ยังคงซึ่งหลักการเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง</p>
<p>ข้อ ๕ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ ให้จัดทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อยใช้ภาษาที่อ่านง่ายและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ให้บริการทั่วไป และอาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบ เพื่อช่วยในการอธิบายหรือสื่อความหมายก็ได้ โดยมีรายละเอียดครบถ้วนอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(๒) มาตรการอื่นที่สำนักงานกำหนด เพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นตามประเภทหรือลักษณะของบริการ</p> <p>(๓) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน</p>	<p>ข้อ ๕ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการ อย่างน้อยให้จัดทำเป็นภาษาไทยเป็นอย่างน้อย ใช้ภาษาที่อ่านง่ายและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ให้บริการทั่วไป และอาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบ เพื่อช่วยในการอธิบายหรือสื่อความหมายก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีรายละเอียดครบถ้วนอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(๒) มาตรการอื่นใดที่สำนักงานกำหนดเพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัลตามประเภทหรือลักษณะของบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ.</p>	<p>คำชี้แจง : ปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้สอดคล้องกับข้อ ๗ ตามร่างประกาศฉบับนี้</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
	(๓) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการตาม แผนการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ข้อ ๕ (๑) และ (๒) ในแต่ละขั้นตอน	
<p>หมวด ๒</p> <p>มาตรการและกระบวนการ</p> <p>ในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <hr/> <p>ข้อ ๖ มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ต้องครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) แนวทางการหยุดการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อนออกใบรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>(๒) มาตรการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(ก) มีกระบวนการจัดการชำระหรือโอนค่าบริการ ภาระผูกพัน สิทธิเรียกร้อง ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่ค้างค้างหรืออยู่ในการดูแลรักษาของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(ข) มีกระบวนการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>หมวด ๒</p> <p>มาตรการและกระบวนการ</p> <p>ในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <hr/> <p>ข้อ ๖ มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจตามข้อ ๕ (๑) ต้องครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) แนวทางการหยุดการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ก่อนออกใบรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>(๒) มาตรการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(ก) มีกระบวนการจัดการชำระหรือโอนค่าบริการ ภาระผูกพัน สิทธิเรียกร้อง ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่ค้างค้างหรืออยู่ในการดูแลรักษาของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(ข) กระบวนการในการคืนค่าบริการหรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่</p>	<p>ประเด็นความเห็นที่ ๓) : เสนอให้กำหนดมาตรการคืนค่าบริการ หรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มเติม เป็นข้อ ๖ (๒) (ง) อีกทั้ง สำนักงานควรมีมาตรการเก็บรักษาเงินไว้ที่หน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริโภคขอรับในภายหลัง</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๓) : รับข้อสังเกต โดยเพิ่มเติมมาตรการที่ต้องมีการกำหนดเกี่ยวกับการคืนค่าบริการหรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มเติมในข้อ ๖ (๒) (ข) เพื่อคุ้มครองประโยชน์ทั้งของผู้ประกอบธุรกิจเองและผู้ใช้บริการ และให้ครอบคลุมลักษณะการดำเนินการที่เกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งเกิดขึ้นจริง</p> <p>โดยศึกษาและอ้างอิงรายละเอียดจากประกาศ กสท. เรื่อง หลักเกณฑ์และระยะเวลาดำเนินการสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ สินทรัพย์ดิจิทัลที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>“ข้อ ๒ (๑) (ข) การดำเนินการกับทรัพย์สินของลูกค้า เช่น การรวบรวมและจัดสรรทรัพย์สิน ของลูกค้าคืนแก่ลูกค้าให้ครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งรวมถึงการดำเนินการโอนเงินคืนให้แก่ลูกค้า หรือ การโอนสินทรัพย์ดิจิทัลตามความ</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
<p>(ค) มีกระบวนการจัดการข้อมูลธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล</p> <p>(๓) กระบวนการจัดการข้อพิพาท และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการจากการเลิกประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามมาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(ก) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ข) ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ค) ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(๔) แนวทางการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมกรณีระหว่าง</p> <p>(ก) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ประกอบการ</p> <p>(ข) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ใช้บริการ</p> <p>(ค) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(ง) ผู้ประกอบการ กับ ผู้ใช้บริการ</p>	<p>สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>(ค ข) มีกระบวนการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(ง ค) กระบวนการจัดการข้อมูลธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ</p> <p>(๓) กระบวนการจัดการข้อพิพาท และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการจากการเลิกประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการบรรเทาความเสียหายและการชดเชยหรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามมาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(ก) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ข) ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ค) ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหาย ซึ่งครอบคลุมถึงช่องทางหรือวิธีการได้รับการเยียวยาอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>—(๔) แนวทางการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมกรณีระหว่าง</p>	<p>ประสงค์ของลูกค้า การดำเนินการกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับลูกค้าได้ เป็นต้น</p> <p>ข้อ ๓ (๓) ดำเนินการโอนเงินคืนให้แก่ลูกค้า หรือการโอนสินทรัพย์ดิจิทัลตามความประสงค์ของลูกค้า ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่มารับทรัพย์สินคืนภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุจะอ้างตามกฎหมาย ให้ดำเนินการวางทรัพย์ต่อกรมบังคับคดี หากไม่สามารถดำเนินการวางทรัพย์ได้ ให้ดำเนินการในลักษณะอื่นใดที่สามารถเชื่อมั่นได้ว่าทรัพย์สินของลูกค้าจะได้รับการเก็บรักษาไว้ในระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย”</p> <p>นอกจากนี้ จะยกตัวอย่างกระบวนการคืนเงินคืนค่าบริการหรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ใน Q&A เพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน ซึ่งคณะกรรมการกฤษฎีกา และคณะกรรมการกฎหมาย พิจารณาและเห็นชอบแล้ว</p> <p>ประเด็นความเห็นที่ ๔) : เสนอให้นำ ข้อกำหนดในข้อ ๖ (๒) (ข) เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องออก เนื่องจากอาจซ้ำซ้อนกับหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และอยู่นอกเหนือขอบเขตของพระราชกฤษฎีกา</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๔) : คงไว้ เนื่องจากเป็นการกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบการทราบว่า ตนต้องมีกระบวนการจัดการข้อมูลด้วยวิธีการการอย่างไร ไม่ได้กำหนดรายละเอียดอื่นใดเพิ่มเติมอันจะทำให้ซ้ำซ้อนกับกฎหมายอื่น อีกทั้ง ตามข้อมูลผู้ใช้บริการตามประกาศ</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
	<p>———— (ก) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ประกอบการ</p> <p>———— (ข) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้ให้บริการ</p> <p>———— (ค) ผู้ประกอบธุรกิจ กับ ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>———— (ง) ผู้ประกอบการ กับ ผู้ให้บริการ</p>	<p>ฉบับนี้มีขอบเขตกว้างกว่าข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้น จึงสามารถนำกระบวนการใดในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาประยุกต์ใช้กับมาตรการนี้ได้ซึ่งไม่ได้เป็นการซ้ำซ้อนกันแต่อย่างใด</p> <p>ประเด็นความเห็นที่ ๕) : ถ้อยคำว่า “ข้อมูลธุรกิจ” ตามข้อ ๖ (๒) (ค) ไม่ชัดเจน จึงควรระบุรายละเอียดว่า “ข้อมูลธุรกิจ” หมายถึงอะไร</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๕) : รับข้อสังเกต โดยปรับแก้ถ้อยคำให้ชัดเจนว่า เป็นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ตัวอย่างข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจจะกำหนดใน Q&A</p> <p>ประเด็นความเห็นที่ ๖) : เสนอให้กำหนดมาตรการชดเชยเยียวยาทางการเงินให้กับผู้บริโภคเพิ่มเติม เพราะ บางครั้งการชดเชยสร้างความไม่สะดวกกับผู้บริโภค เนื่องจากสินค้าน่าไม่แพง ทำให้รู้สึกไม่คุ้มกับการดำเนินการ</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๖) : รับข้อสังเกตและปรับถ้อยคำเพิ่มเติม โดยเพิ่มความชัดเจนว่าในขั้นตอนการเยียวยาจะต้องมีการกำหนดช่องทางหรือวิธีการได้รับการเยียวยาอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและสามารถเข้าถึงหรือได้รับการเยียวยาได้โดยสะดวกและไม่เป็นภาระเกินไป เพื่อให้คุ้มครองประโยชน์ผู้ใช้บริการในการไม่สร้างภาระและเพื่อความสะดวกในการเยียวยา</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
		<p>ประเด็นความเห็นที่ ๗) : แนวทางการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามข้อ ๖ (๔) มีลักษณะอย่างไร โปรดยกตัวอย่าง</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๗) : ตัดออก เนื่องจากมีการกำหนดให้ประกาศแผนและมาตรการให้ผู้ให้บริการทราบทันทีที่แจ้งให้สำนักงานทราบและกำหนดช่องทางการประกาศไว้ตามข้อ ๑๑ แห่งร่างประกาศ สพธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแล้ว</p> <p>ประเด็นความเห็นที่ ๘) : ควรกำหนดมาตรการการอำนวยความสะดวกในการให้ผู้ให้บริการติดต่อกันได้สะดวก แต่ไม่รวมถึงการเยียวยาอื่นใด ในกรณีที่เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคด้วยกันเองเพิ่มเติม</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๘) : เรื่องมาตรการการอำนวยความสะดวกในการให้ผู้ให้บริการติดต่อกันได้สะดวก มีกำหนดไว้ในข้อ ๑๐ และ ๑๒ แห่งร่างประกาศ สพธอ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแจ้งเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแล้ว</p>
<p>ข้อ ๗ ให้สำนักงานสามารถกำหนดมาตรการอื่นใดเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) บริการแพลตฟอร์มขนาดใหญ่หรือลักษณะเฉพาะตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือ</p>	<p>ข้อ ๗ ให้สำนักงานสามารถกำหนดมาตรการอื่นใดเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ตามข้อ ๕ (๒)</p> <p>(๑) บริการแพลตฟอร์มขนาดใหญ่หรือลักษณะเฉพาะตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง แห่งพระราช</p>	<p>ประเด็นความเห็นที่ ๙) : เสนอให้แก้ไข ข้อ ๗ (๒) จาก “บริการแพลตฟอร์มที่มีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างและไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้” เป็น “บริการแพลตฟอร์มที่มีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างหรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้”</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
<p>(๒) บริการแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างและไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้</p>	<p>กฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือ</p> <p>(๒) บริการแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างหรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้</p>	<p>เพื่อให้เงื่อนไขกว้างขึ้น หากเข้ากรณีใดกรณีหนึ่งก็สามารถใช้อำนาจตามข้อ ๗ ได้ อย่างไรก็ตามเนื่องจาก พ.ร.ฎ ไม่ได้ให้อำนาจคณะกรรมการหรือสำนักงานในการกำหนดมาตรการอื่นใดตามข้อ ๕ (๒) อีกทั้งมาตรการดังกล่าวยังมีความไม่ชัดเจนว่าจะเป็นเพียงการกำหนดมาตรการที่มีผลบังคับใช้เป็นการทั่วไปหรือเป็นมาตรการเฉพาะตามแต่ละกรณี ดังนั้น เสนอให้ระบุรายละเอียดว่า มาตรการใดบ้างที่คณะกรรมการจะกำหนดนอกจากนี้ นอกจากนี้ ไม่ควรให้อำนาจคณะกรรมการกำหนดมาตรการอื่นใดที่ไม่ได้ผ่านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือทำให้ประชาชนมีโอกาสน้อยหรือไม่มีโอกาสในการตรวจสอบมาตรการดังกล่าว</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๙) : วัตถุประสงค์ที่กำหนดหลักการข้อนี้ เนื่องจากในอนาคตลักษณะและประเภทการให้บริการอาจมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ไม่ทราบว่า ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตมีมากน้อยเพียงใดหรือมีลักษณะอย่างไร และมาตรการอื่นๆ ที่กำหนดตามข้อ ๖ นั้นจะเพียงพอกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการหรือไม่ ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานสามารถดูแลผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายได้ จึงเห็นควรเปิดช่องให้สำนักงานสามารถกำหนดมาตรการอื่นๆ เพิ่มเติมได้</p> <p>โดยมาตรการนี้จะพิจารณาเป็นรายกรณีสำหรับ Platform ที่มีลักษณะตามข้อนี้กำหนด (มีลักษณะตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง หรือมีผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้น ส่งผลกระทบต่อสาธารณะชนในวงกว้างหรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้) ไม่ได้ใช้กับ Platform ทุกประเภท ซึ่งฝ่ายเลขานุฯ ได้ปรับปรุงถ้อยคำ</p>

ร่างที่นำไปรับฟังความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ ครอ.	หมายเหตุ
		<p>ให้ชัดเจนแล้ว ประกอบกับการกำหนดมาตรการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการหรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการใด ๆ เป็นอำนาจและหน้าที่ของ ครอ. ตามมาตรา ๒๘ วรรคสาม อยู่แล้ว อีกทั้ง ก่อนจะกำหนดมาตรการใดๆ จะผ่านการพิจารณาและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐอีกหนึ่งชั้น เพื่อความเหมาะสมและครอบคลุมยิ่งขึ้นด้วย</p> <p>“มาตรา ๓๕ คณะกรรมการร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้</p> <p>(๗) เสนอแนะแนวทางการกำหนดมาตรการการบรรเทาความเสียหาย และการชดใช้หรือ เยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามมาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๘ วรรคสาม”</p>
<p>ข้อ ๘ ให้ผู้ประกอบการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจตามข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้ครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(๑) กรอบระยะเวลาการจัดการในแต่ละมาตรการตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด</p> <p>(๒) แนวทางการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p>	<p>ข้อ ๘ ให้ผู้ประกอบการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจตามข้อ ๖ และข้อ ๗ ตามข้อ ๕ (๓) ให้ครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>(๑) กรอบระยะเวลาการจัดการในแต่ละมาตรการตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด</p> <p>(๒) แนวทางการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p>	<p>คำชี้แจง : ปรับปรุงถ้อยคำให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>

ร่างที่นำไปปรับปรุงความคิดเห็น	ร่างที่ผ่านความเห็นชอบของ คธอ.	หมายเหตุ
<p>(ก) ความคืบหน้าและผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนตามแผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ให้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ข) ผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ณ วันที่รายงาน</p>	<p>(ก) ความคืบหน้าและผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ให้บริการ แผนการดำเนินการการเลิกประกอบธุรกิจและมาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ให้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ</p> <p>(ข) ผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ณ วันที่รายงาน</p>	
		<p>ประเด็นความเห็นที่ ๑๐) : หลักเกณฑ์มีรายละเอียดเยอะเกินไป เสนอให้ทบทวนใหม่ รวมถึงเสนอให้สำนักงานจัดทำตัวอย่างเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ได้ เพื่อจะได้ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง</p> <p>คำชี้แจง/แนวทางแก้ไข ๑๐) : มาตรการที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นมาตรการขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับชดเชยหรือเยียวยาผู้ให้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการอื่นเนื่องมาจากการเลิกประกอบธุรกิจแล้ว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ให้บริการและผู้บริโภค</p>