

ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ
ซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๘ วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม และเพื่อประโยชน์ในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ก่อนออกไปรับแจ้งการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

อาศัยอำนาจตามความใน ๒๘ วรรคสาม แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบกับมติคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงออกประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ หรือการอื่นที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

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

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการต่อผู้บริโภคผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการและผู้บริโภคด้วย

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น และบรรดาเงินหรือทรัพย์สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๔ ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลจัดทำและดำเนินการตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๕ แผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการ อย่างน้อยให้จัดทำเป็นภาษาไทย ใช้ภาษาที่อ่านง่ายและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ให้บริการทั่วไป และอาจใช้รูปภาพ เครื่องหมาย หรือสิ่งอื่นใด (graphical elements) ประกอบ เพื่อช่วยในการอธิบายหรือสื่อความหมายก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ

(๒) มาตรการอื่นใดที่สำนักงานกำหนดเพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นสำหรับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามประเภทหรือลักษณะของบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ

(๓) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามข้อ ๕ (๑) และ (๒) ในแต่ละขั้นตอน

ข้อ ๖ มาตรการและกระบวนการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจตามข้อ ๕ (๑) ต้องครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการหยุดการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๒) มาตรการในการชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(ก) กระบวนการจัดการชำระหรือโอนค่าบริการ ภาระผูกพัน สิทธิเรียกร้อง ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่ค้างค้างหรืออยู่ในการดูแลรักษาของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(ข) กระบวนการในการคืนค่าบริการหรือกระบวนการในการเก็บรักษาค่าบริการของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ติดต่อขอรับคืนค่าบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

(ค) กระบวนการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ง) กระบวนการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบนบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ

(๓) กระบวนการจัดการข้อพิพาท และช่องทางการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการจากการเลิกประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรการการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลตามมาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(ก) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเลิกประกอบธุรกิจ

(ข) ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ

(ค) ขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายซึ่งครอบคลุมถึงช่องทางหรือวิธีการได้รับการเยียวยาอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการเลิกประกอบธุรกิจ

ข้อ ๗ ให้สำนักงานสามารถกำหนดมาตรการอื่นใดเพิ่มเติม เพื่อบรรเทาผลกระทบที่จำเป็นสำหรับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ตามข้อ ๕ (๒)

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

(๒) บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ โดยความเสียหายนั้น ส่งผลกระทบต่อสาธารณสุขในวงกว้างหรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้

ข้อ ๘ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามข้อ ๕ (๓) ให้ครอบคลุมรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) กรอบระยะเวลาการจัดการในแต่ละมาตรการตามที่ประกาศฉบับนี้กำหนด

(๒) แนวทางการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินการตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการก่อนเลิกประกอบธุรกิจต่อสำนักงาน โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) ความคืบหน้าและผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนตามแผนและมาตรการในการดูแลผู้ใช้บริการ

(ข) ผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเสียหายจากการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ณ วันที่รายงาน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางอรรชกา สีบุญเรือง)

ประธานกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์