

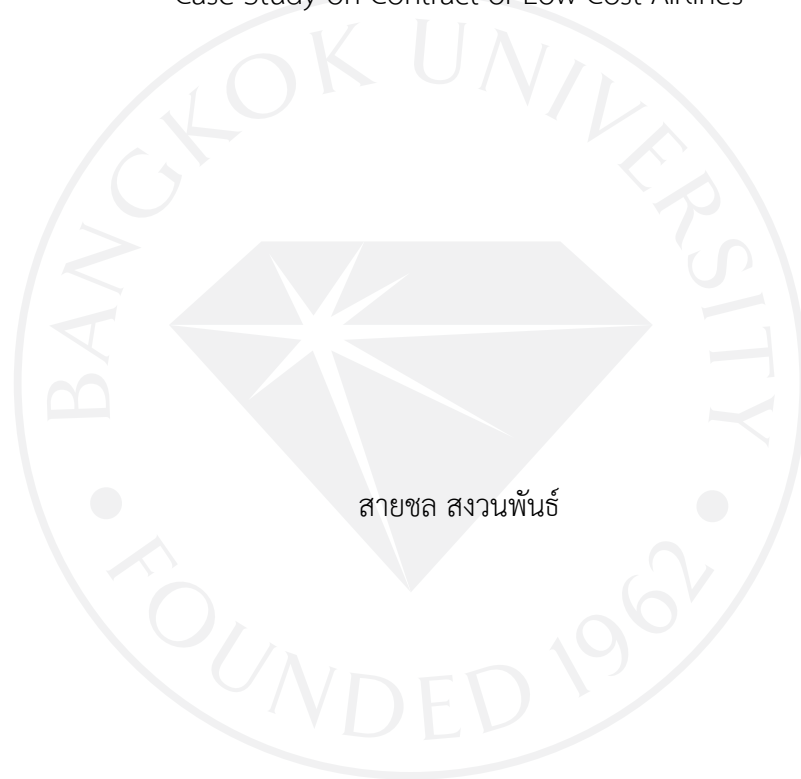
การคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งของสายการบินทางออนไลน์:
ศึกษาเฉพาะกรณี สัญญาของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

Consumer Protection of Reservation Online:
Case Study on Contract of Low Cost Airlines



การคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งของสายการบินทางออนไลน์:
ศึกษาเฉพาะกรณี สัญญาของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

Consumer Protection of Reservation Online:
Case Study on Contract of Low Cost Airlines



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิติศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

สายชล สงวนพันธ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิติศาสตรมหาบัณฑิต

เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งของสายการบินทางออนไลน์: ศึกษาเฉพาะกรณี
สัญญาของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ผู้วิจัย สายชล สงวนพันธ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ปวีศร เลิศธรรมเทวี)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ชวลิต อรรถศาสตร์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.ประพันธ์พงษ์ ขำอ่อน)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 กันยายน 2559

สายชล สงวนพันธ์. ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, กันยายน 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งของสายการบินทางออนไลน์: ศึกษาเฉพาะกรณี สัญญาของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (129 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ปวีศร เลิศธรรมเทวี

บทคัดย่อ

โดยที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบันได้ปรากฏความเสียหายของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการสำรองที่นั่งหรือจองตั๋วโดยสารเครื่องบินผ่านทางออนไลน์ซึ่ง พบว่า ปัญหาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ได้ดังนี้คือ 1) การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน 2) ข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในครั้งแรก 3) การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการจองของสายการบินขัดข้องทำให้มีการสำรองที่นั่งหรือถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้งซึ่งปัญหาทั้ง 3 ประการนี้เป็นปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ พบว่า ทางสายผู้ให้บริการสายการบินต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) มักจะอ้างข้อบังคับในสัญญาของตนเองโดยปฏิเสธที่จะไม่ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือไม่คืนเงินค่าจองตั๋วโดยสาร หรือคืนให้แต่บางส่วนเท่านั้น ทำให้ผู้โดยสารได้รับความไม่เป็นธรรมจากสัญญาการสำรองที่นั่ง

ในสารนิพนธ์นี้ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) สัญญาการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคอย่างไรเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการสำรองที่นั่ง และ 2) กฎหมายของประเทศไทยและต่างประเทศให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในกรณีเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งเอาไว้ได้อย่างไร

จากการศึกษาพบว่า เมื่อเกิดปัญหาความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งขึ้น ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ ไม่ได้มีการกำหนดถึงเหตุของความผิดพลาดจากระบบการสำรองที่นั่งเอาไว้เป็นการเฉพาะ มีเพียงข้อกำหนดและเงื่อนไขในการสำรองที่นั่งเป็นการทั่วไป โดยข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวนี้ ได้ปรากฏว่าสายการบินต้นทุนต่ำของไทยยังให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคไม่เหมาะสมเพียงพอเท่ากับข้อกำหนด และเงื่อนไขของสายการบินต่างประเทศที่ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคได้เหมาะสมและเป็นธรรมมากกว่า และในประเด็นเรื่องการให้ความคุ้มครองของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ปรากฏว่า กฎหมายของประเทศไทยยังให้

ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้ไม่เหมาะสมและเป็นธรรม ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบการ
สำรองที่นั่ง แต่ปรากฏว่ากฎหมายของต่างประเทศ คือ ประเทศแคนาดา สามารถให้ความคุ้มครอง
แก่ผู้บริโภคได้เหมาะสมและเป็นธรรมมากกว่ากฎหมายของประเทศไทย จึงได้เสนอแนะแนวทางใน
การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในกรณีดังกล่าวนี้ โดยเห็นว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายของ
ประเทศไทยที่เกี่ยวข้องให้เข้าไปในแนวทางของกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในแนวทาง
ของประเทศแคนาดา

คำสำคัญ: คุ้มครองผู้บริโภค, สำรองที่นั่ง, สายการบินต้นทุนต่ำ



Sakuanphan, S. LL.M., September 2016, Graduate School, Bangkok University.
Consumer Protection of Reservation Online: Case Study on Contract of Low Cost
Airlines (129 pp.)
Advisor: Pawarit Lertdhamtewe, Ph.D.

ABSTRACT

As past until now in Thailand appear the damage to consumers caused about reservation online. It was found that booking through the website: 1) reservation had done But did not receive confirmation from the airline service 2) details of reservation no match has reserved them in the first. 3) While make booking online reservations online through the Internet. Reservation system of airline has crashes make reservations or credit card redundancy several times. All problem caused by the failure of the system to make a reservation through the website of the airline service but airline service often refer in the regulation of self-denial not to make changes or refund the ticket fare maybe refund just tax fee only. All of problem makes passengers aren't justified by the contract of reservation.

This study is divided into two issues 1) study contract of reservation online of low cost airline how to give protection to consumers when a mistake from reservation online 2) study of law in Thailand and law of foreign that how to protection of consumer.

In case study, when error problem of reservation online have mistaken with consumer, term and condition of low cost airline in Thailand and foreign not specify to cause of the crash of reservation just have only the terms and conditions of reservations in general. The term and condition of low cost airlines in Thailand is not appropriate, terms and conditions of the airline's international consumer have the right to fair and reasonable rates it better more than Thailand. So the issues law of protection that law of Thailand also provides protection to consumers is not appropriate and fairness in the event of a system error in reservations that the laws of foreign countries, Canada is able to provide protection to the consumers, reasonable and equitable than the legislation of Thailand.

This study have proposes guideline of consumer protection. There should be an amendment of legislation relevant to the guidelines of the legislation that provides protection to the consumers of Canada.

Keywords: Consumer Protection, Reservation, Low Cost Airlines



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์จาก ดร.ปวีศร เลิศธรรมเทวี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ท่านอาจารย์ชวลิต อรรถศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวพัชรินทร์ เผ่าอำนวยการวิทย์ ซึ่งให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้สอนทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านนิติศาสตร์ให้แก่ผู้วิจัยและขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำหรับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณหัวหน้าและเจ้าหน้าที่บริษัท ชัมมิท แคปปิตอล ลีซิ่ง จำกัด ที่ให้การสนับสนุน ให้เวลาแก่ผู้เขียนในการศึกษา และจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ซึ่งคอยมอบกำลังใจและความห่วงใยผลักดันให้ผู้วิจัยมีความอดทนและเพียรพยายามในการทำสารนิพนธ์เรื่อยมา หากสารนิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลใดก็ตาม ผู้เขียนขอมอบความดีนี้ให้แก่คณาจารย์ ผู้เขียนวิทยานิพนธ์ และบทความทั้งหลายที่ผู้เขียนนำมาศึกษา และอ้างอิงในการเขียนสารนิพนธ์ ซึ่งหากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สายชล สงวนพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 สมมติฐานของการศึกษา	6
1.5 วิธีการศึกษา	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 ความเป็นมาของธุรกิจการบิน ระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ และลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)	
2.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจสายการบินและประวัติความเป็นมาของธุรกิจสายการบิน	8
2.1.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจสายการบิน	8
2.1.2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบิน	8
2.2 รูปแบบการดำเนินธุรกิจสายการบิน	12
2.2.1 ธุรกิจสายการบินทั่วไป	14
2.2.2 ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)	15
2.2.3 ธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือการสำรองที่นั่งออนไลน์	19
2.3 ระบบสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Computer Reservation Systems: CRS)	21
2.4 ความเป็นมาของการทำสัญญา และประเภทของสัญญา	21
2.4.1 ความเป็นมาของการทำสัญญา	22
2.4.2 ประเภทของสัญญาในปัจจุบัน	26
2.5 ลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในประเทศไทย	28
2.5.1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ) ความเป็นมาของธุรกิจการบิน ระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ และลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)	
2.5.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์	31
2.5.3 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยไลน้อันแอร์	36
2.6 ลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในต่างประเทศ และข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)	40
2.6.1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินเวสต์เจ็ท (WestJet) ประเทศแคนาดา	40
2.6.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานเรื่องการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage)	42
บทที่ 3 แนวคิดที่มา และทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภคมาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งเครื่องบินของประเทศไทย และต่างประเทศ	
3.1 แนวคิดและทฤษฎีของการคุ้มครองผู้บริโภค	43
3.1.1 แนวคิดและที่มาของการคุ้มครองผู้บริโภค	43
3.1.2 ทฤษฎีของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	44
3.1.3 ความเป็นมาของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	46
3.1.4 ความเป็นมาของกฎหมายที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	48
3.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย	49
3.2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540	49
3.2.2 การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) แนวคิดที่มา และทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภคมาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งเครื่องบินของประเทศไทย และต่างประเทศ	
3.2.3 การให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551	57
3.3 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของต่างประเทศ	67
3.3.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกา	67
3.3.2 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศแคนาดา	69
บทที่ 4 การวิเคราะห์ลักษณะของข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และวิเคราะห์การคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทย และต่างประเทศ	
4.1 วิเคราะห์ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินทางออนไลน์	84
4.1.1 ประการที่ 1 การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน	85
4.1.2 ประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งเอาไว้ในขณะที่ทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก	85
4.1.3 ประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้ง	92
4.1.4 สรุปผลการให้ความคุ้มครองจากข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งออนไลน์สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทยและต่างประเทศ	93
4.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ลักษณะของข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และวิเคราะห์การคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทย และต่างประเทศ	
4.2.1 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540	94
4.2.2 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556	97
4.2.3 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551	100
4.2.4 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตาม The Uniform Electronic Transaction Acts of 1999 ของประเทศสหรัฐอเมริกา	102
4.2.5 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ The Uniform Electronic Commerce Act 1999 (UECA)	103
4.2.6 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบสัญญาว่าด้วยการซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template)	105
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	
5.1 บทสรุป	109
5.1.1 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งออนไลน์ของสัญญาการสำรองที่นั่งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย และต่างประเทศกรณีเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง	110
5.1.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ) บทสรุป และข้อเสนอแนะ	
5.2 ข้อเสนอแนะ	119
5.2.1 ออกกฎหมายเฉพาะโดยตราเป็นพระราชบัญญัติที่ใช้บังคับกับสัญญาซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นการเฉพาะ หรือการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556	119
5.2.2 การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551	123
บรรณานุกรม	126
ประวัติผู้เขียน	129
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นที่ได้รับความนิยมอย่างมากของกลุ่มของนักเดินทาง นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจอันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ การประหยัดเวลาการเดินทาง ความรวดเร็ว และความสะดวกสบาย อีกทั้งยังรวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีของเครื่องบินที่สามารถนำมนุษย์เดินทางไปได้ในประเทศที่ห่างไกล จากการศึกษาที่ธุรกิจการบินมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นก่อให้เกิดสายการบินเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) หรือสายการบินราคาถูก (Low Fare Airlines) ซึ่งผู้บริโภคได้นิยมใช้บริการเพิ่มขึ้นมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเงินของผู้บริโภค

โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แสดงข้อมูลจำนวนนักเดินทางชาวไทยว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความต้องการในการเดินทางทางอากาศมากขึ้นมากไปด้วย ประกอบกับการที่ทางรัฐบาลในช่วงปี พ.ศ. 2545 ได้มีการเปิดเสรีทางการบิน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้หลาย ๆ สายการบินในประเทศและต่างประเทศสามารถเข้ามาทำการแข่งขันทางด้านบริการและทางด้านราคามากขึ้น อันเป็นผลทำให้เกิดธุรกิจสายการบินในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่เดินทางทางอากาศในเรื่องของราคาและความสะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของสายการบินเหล่านี้ต่างก็มีการแข่งขันเพื่อเป็นการรักษาผลกำไรของตนเอง โดยปัจจุบันธุรกิจสายการบินได้มีการนำความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงของผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นและเป็นการได้เปรียบคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน¹

จากผลการสำรวจพฤติกรรมการออนไลน์ของนักท่องเที่ยวไทย พบมากกว่าครึ่งของคนไทยที่เดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวได้ทำการจองตั๋วเครื่องบินผ่านทางออนไลน์ เกือบร้อยละ 80 ของนักเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในประเทศไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวางแผนการเดินทางและตรวจสอบราคาและครึ่งหนึ่งจองตั๋วโดยสารผ่านออนไลน์นอกจากนี้ ผลสำรวจพฤติกรรมการออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวของคนไทยโดยสายการบินบริติชแอร์เวย์ ประเทศไทย ยังพบว่านักเดินทางชาวไทยส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตช่วย

¹ ณีฎฐากานต์ วงศ์จำเริญ, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สูงสุดของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557).

จัดการด้านการเดินทางเพิ่มมากขึ้น² และจากการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ปรากฏว่ามีผู้ใช้งาน อุปกรณ์เคลื่อนที่ ถึงร้อยละ 92.0 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ซื้อสินค้าออนไลน์ ร้อยละ 38.8 และทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ ร้อยละ 29.8³ ซึ่งจากผลสำรวจประกอบกับทางธุรกิจ สายการบินของสังคมไทยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการอำนวยความสะดวกและสามารถประหยัดเวลาให้แก่ผู้บริโภคหลาย บริการด้วยกัน ได้แก่ การจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน การจองตั๋วเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนทำให้บทบาทของตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินลดน้อยลง

การสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วเครื่องบิน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวก ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคที่ใช้งานเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สุทธิ จากการใช้งาน ได้แก่ ระบบการจองที่นั่งบนเครื่องบินโดยสารแบบ Real Time ระบบการเลือก ประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง เป็นต้น ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ เรียกว่า ระบบ CRSs หรือ Computer Reservation Systems⁴

ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวระบบ การจองตั๋วเครื่องบินได้ทำมานานแล้ว โดยเรียกระบบนี้ว่า CRSs หรือ Computer Reservation Systems ซึ่งใช้งานคู่กับระบบการจัดจำหน่ายทั่วโลก GDSs หรือ Global Distribution Systems แต่จะทำงานเฉพาะในกลุ่มบริษัทท่องเที่ยวที่เป็นตัวแทนการค้าหรือในเครือ เพื่อให้บริการจำหน่ายตั๋ว เครื่องบินให้กับลูกค้าผ่านตัวแทนการค้า แต่เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตการจองตั๋วได้เปลี่ยนไป การให้บริการสามารถให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยวโดยตรงและหลากหลายสินค้าและบริการ เช่น ตัว เครื่องบิน จองโรงแรม จองรถและเช่ารถ เป็นต้น การทำงานเหล่านี้ทำงานผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ บนอินเทอร์เน็ต

² Slideshare, **Thailand airline booking usage survey result presentation Eng by British Airways** [Online], 15 October 2008. Available from <http://www.slideshare.net/pawoot/thailand-irline-booking-usage-survey-result-presentation-eng-by-british-airways-presentation?type=powerpoint>.

³ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), **รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557**, (กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง, 2557).

⁴ ไพศาล กาญจนวงศ์, **ระบบการจองตั๋วเครื่องบิน เรื่องร้องเรียนการจองตั๋วเครื่องบิน** [Online], 2551. แหล่งที่มา <http://www.newsplus.co.th/11991#sthash.t0IICJ92.dpuf>.

จากความนิยมของผู้บริโภคที่ใช้บริการการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วออนไลน์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เพิ่มขึ้น และจากการที่ผู้ประกอบการได้นำเอาระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์มาใช้กับธุรกิจการบินอย่างแพร่หลายนั้น ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจสายการบินโดยการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ประกอบการสายการบินได้นำสัญญาที่มีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป และยังเป็นสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่แตกต่างกับสัญญาทั่วไป มาใช้ในการกำหนดสิทธิหน้าที่ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญาระหว่างผู้บริโภค กับผู้ประกอบการสายการบิน โดยสัญญาดังกล่าวผู้ประกอบการสายการบินได้เป็นผู้ออกข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ แต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งผู้บริโภคไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ของสัญญา โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นฝ่ายที่มีอำนาจทางธุรกิจที่เหนือกว่าผู้ใช้บริการ โดยกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบไว้เป็นการล่วงหน้า ทำให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มีได้ตกลงด้วยในภายหลังนั้นก็คือผู้โดยสารต้องตกอยู่ในสภาพที่จำเป็นต้องยอมรับและผูกพันตามข้อกำหนดในสัญญาโดยที่ไม่สามารถต่อรองได้ จึงทำให้เกิดเหตุที่ไม่เป็นธรรมในการทำสัญญาขึ้น ซึ่งที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ได้ปรากฏความเสียหายของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วโดยสารเครื่องบินผ่านทางออนไลน์โดย นายสันติ พร้อมพัฒน์ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกล่าวว่าได้รับรายงานจากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ว่าตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 – มิถุนายน 2556 มีผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกี่ยวกับประเด็นการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์เป็นจำนวนมากถึง 565 ราย⁵ ประกอบกับในปัจจุบันการเดินทางเป็นเรื่องสะดวกสบายรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการใช้วิธีเดินทางด้วยการโดยสารเครื่องบิน ปี 2557 และ 2558 ทางมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนมากกว่า 30 ราย ที่เจอปัญหาการให้บริการของสายการบิน⁶ ซึ่งพบปัญหาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ได้ดังนี้ คือ 1) การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน 2) ข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในครั้งแรก 3) การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการจองของสายการบินขัดข้องทำให้มีการสำรองที่นั่งหรือถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้งซึ่งปัญหาทั้ง 3 ประการ นี้เป็นปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ทั้งสิ้น

⁵ เรื่องเดียวกัน.

⁶ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, **ขอabinต้องรู้สิทธิ** [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.consumerthai.org/2015/index.php/data-storage/know-your-right>.

ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินจากศึกษา ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ พบว่า ทางสายผู้ให้บริการสายการบินต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) มักจะอ้างข้อบังคับในสัญญาของตนเองโดยปฏิเสธที่จะไม่ทำการ เปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือไม่คืนเงินค่าจองตั๋วโดยสาร หรือคืนให้แต่บางส่วนเท่านั้น ทำให้ผู้โดยสาร ดำเนินการได้เพียงส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนัก นายกรัฐมนตรีและกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่ง และจากการศึกษาในประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการสำรองที่นั่ง ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งปรากฏว่ามีผู้บริโภคได้ เข้ามาให้ข้อมูลที่เกิดปัญหากับตนเองเอาไว้หลายราย จะให้เห็นได้จากเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ พันทิป เป็นต้น และจากการศึกษากฎหมายที่ให้ความคุ้มครองจากสัญญาการสำรองที่นั่ง หรือการจอง ตั๋วออนไลน์ พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องยังให้ความคุ้มครองได้ไม่ครอบคลุมเพียงพอ จึงทำให้เกิด ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการธุรกิจสายการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายกฎหมายเฉพาะที่บัญญัติขึ้นใช้บังคับ และควบคุมในเรื่องที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศสำหรับธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋ว ออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) จึงต้องนำหลักกฎหมายทั่วไปมาใช้บังคับ กับสัญญาการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วออนไลน์ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 เป็นต้น จึงเห็นว่าปัญหาดังกล่าวนี้นี้ยังคงไม่ได้รับการแก้ไข และเยียวยาจากกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับในปัจจุบันได้เหมาะสมและเป็นธรรม ดังจะเห็นได้จากปัญญาดังที่กล่าวมาแล้ว

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสาเหตุจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาว่าเมื่อเกิดปัญหา จากการสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย และของสายการบินของต่างประเทศ ผู้บริโภคมีสิทธิตามสัญญาการ ให้บริการของผู้ให้บริการสายการบินอย่างไรและกฎหมายของประเทศไทยรวมถึงกฎหมายของ ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ให้ความคุ้มครองเยียวยากรณีดังกล่าวไว้ อย่างไร และมีความเหมาะสมเป็นธรรมกับผู้บริโภคหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาของธุรกิจสายบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และการสำรองที่นั่ง (การจองตั๋ว) ผ่านทางเว็บไซต์ว่ามีความเป็นมาอย่างไร

1.2.2 เพื่อศึกษาลักษณะของสัญญาในส่วนของการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ว่ามีลักษณะอย่างไร

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนความเป็นมาของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของประเทศไทยและต่างประเทศ

1.2.4 เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ว่ามีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีเกิดปัญหาจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ไว้อย่างไร โดยศึกษาจากกฎหมายของไทยและกฎหมายของต่างประเทศ

1.2.5 เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ และหามาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งที่จะศึกษาข้อกำหนดในสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่เปิดดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในปัจจุบัน และศึกษาข้อกำหนดในสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่ดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ และในส่วนของกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองจะศึกษาบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อีกทั้งบทบัญญัติของกฎหมายต่างประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งหรือด้านสัญญาไม่เป็นธรรมในการสำรองที่นั่ง ตลอดจนแนวคำพิพากษาของศาล บทความทางวิชาการ ศึกษาข้อมูลจากวารสาร อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

ในปัจจุบันนี้ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ได้นำสัญญาที่กำหนดหน้าที่ เงื่อนไขต่าง ๆ ตลอดจนความรับผิดชอบของตนเองเอาไว้เป็นการล่วงหน้าแล้วมาใช้บังคับกับผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคโดยสัญญาดังกล่าวผู้ประกอบการได้เป็นผู้ออกข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ แต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งผู้โดยสารไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ของสัญญา ซึ่งสัญญาดังกล่าวมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบประกอบธุรกิจสายการบิน ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการออกประกาศควบคุมสัญญาทางธุรกิจบางประเภท แต่สัญญาให้บริการของสายการบินโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) นั้นเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปรากฏว่าประกาศของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญายังไม่ได้ประกาศให้สัญญาการให้บริการของสายการบินเป็นสัญญาที่ถูกควบคุมแต่อย่างใด ประกอบสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์เป็นสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่แตกต่างจากสัญญาทั่วไป ซึ่งประเทศไทยได้ไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับในเรื่องนี้โดยตรง จึงต้องนำกฎหมายเรื่องสัญญาทั่วไป และสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับกับกรณีดังกล่าวเป็นกรณี ๆ ไป จึงเป็นช่องว่างของกฎหมายที่ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) อ้างข้อสัญญาของตนมาเอาเปรียบผู้บริโภคจากการศึกษาพบว่าสัญญาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในต่างประเทศได้มีการนำสัญญาการให้บริการที่เป็นสัญญาสำเร็จรูปมาใช้บังคับกับผู้บริโภคเช่นเดียวกัน แต่ไม่พบปัญหาที่เกิดจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์กับผู้บริโภคมากนัก จึงเห็นว่าสัญญาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในต่างประเทศน่าจะมีข้อสัญญาในการสำรองที่นั่งที่ให้ความเป็นธรรมกับผู้บริโภคได้เหมาะสมมากกว่า ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องของสำรองที่นั่งตามสัญญาการให้บริการได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของต่างประเทศได้ดีกว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยในเรื่องการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

1.5 วิธีการศึกษา

ในสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารเป็นหลักโดยศึกษาจากสัญญาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการสำรองที่นั่งหนังสือ บทความ รายงานการวิจัย จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาวิเคราะห์วิจัยให้ได้มาซึ่งข้อสรุป ของข้อกำหนดในสัญญาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) แต่ละรายในการกำหนดสิทธิของผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่ง และแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากปัญหาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ ในการเขียนจะใช้วิธีพรรณนาและวิเคราะห์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ทำให้ทราบถึงความเป็นมาของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ว่ามีความเป็นมาอย่างไร
- 1.6.2 ทำให้ทราบลักษณะของสัญญาในส่วนของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ว่ามีลักษณะอย่างไร
- 1.6.3 ทำให้ทราบแนวคิด ทฤษฎี และความเป็นมาของกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของประเทศไทย และต่างประเทศ
- 1.6.4 ทำให้ทราบว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค มีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีเกิดปัญหาจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ไว้ได้อย่างไร โดยศึกษาจากกฎหมายของไทยและกฎหมายของต่างประเทศ
- 1.6.5 ทำให้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ และหามาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

บทที่ 2

ความเป็นมาของธุรกิจการบิน ระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ และลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)

2.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจสายการบินและประวัติความเป็นมาของธุรกิจสายการบิน

2.1.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ หรือธุรกิจการบิน (Aviation Business) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ซึ่งธุรกิจการบินจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลก็ได้ ธุรกิจการบินแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่หนึ่ง ธุรกิจสายการบิน (Airline Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำหน้าที่รับ-ส่งคนโดยสาร และประเภทที่สอง คือ การขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air Freight Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้า (Cargo Service) ถือได้ว่าเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่น เครื่องบิน เส้นทางบิน ทุน แรงงาน เป็นต้น แล้วมีการใช้บริการของท่าอากาศยาน และบริการเครื่องช่วยในการเดินทางมาผลิตเป็นบริการขนส่งโดยเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบการให้บริการผู้โดยสารและสินค้า จึงทำให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการเดินทางที่รวดเร็ว มีความปลอดภัย ขนผู้โดยสารหรือสินค้าได้ในปริมาณมาก ๆ และที่สำคัญสามารถเชื่อมโลกที่สามเข้าหาประเทศที่เจริญแล้วได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.1.2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบิน

การบินโดยเครื่องบินนั้น ได้ทำการบินสำเร็จครั้งแรกโดยพี่น้องตระกูล (Wright) ชาวอเมริกัน ที่เมือง (Kitty Hawk) มลรัฐแคโรไลนาเหนือ (North Carolina) โดยทำการทดลองกับเครื่องบินหลายครั้ง เพื่อคิดค้นวิธีบังคับเครื่องบินในที่สุดก็พบว่าเครื่องบินควรมีหางและมีอุปกรณ์ควบคุมอยู่ที่ปลายปีก โดยมีเชือกโยงจากที่นั่งของนักบินไปยังปลายปีกทั้งสองข้าง เพื่อปรับมุมที่ปลายปีกข้างใดข้างหนึ่งให้สามารถเลี้ยวได้เช่นเดียวกันกับนกที่ใช้กล้ามเนื้อปีกของมันในการบิน แล้วเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2446 (ค.ศ. 1903) บริเวณเนินทรายกว้างใหญ่ในรัฐแคโรไลนาได้นำเครื่องบินตั้งไว้บนรางและเริ่มเดินเครื่องทำการทดลอง โดยติดเครื่องแล้วนำเครื่องบินเคลื่อนตัวไปด้านหน้า และในที่สุดเครื่องบินก็เร่งทำความเร็วและลอยตัวขึ้นจากพื้นดิน บินได้ระยะทางประมาณ 200 ฟุต แล้วก็ร่อนลงบนพื้นทรายได้อย่างปลอดภัย

ในช่วงระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 (ระหว่างปี พ.ศ. 2482-2488 หรือ ค.ศ. 1939-1945) ถือได้ว่าเป็นช่วงเวลา que เครื่องบินได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจาก การสู้รบทางอากาศของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมานีกับประเทศอังกฤษ โดยต่างฝ่ายต่างนำเทคโนโลยีของเครื่องบินรบซึ่งได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมาใช้ในการทิ้งระเบิด และขับไล่ต่อสู้สกัดกันข้าศึก และใน

ระหว่างสงครามนี้เอง ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันได้เริ่มมีการนำเอาเครื่องบินไอพ่น (Jet) มาใช้ แม้สงครามในยุโรปยังคงดำเนินอยู่ และในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2484 (ค.ศ. 1944) รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งสารไปยังประเทศต่าง ๆ ที่เป็นพันธมิตรและที่เป็นกลางรวม 55 ประเทศให้เข้าร่วม ณ เมืองชิคาโก รวมทั้งประเทศไทยด้วย โดย ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมช เป็นผู้ลงนามในฐานะผู้แทนรัฐบาลไทย ผู้แทนประเทศต่าง ๆ ในประเด็นเรื่อง ข้อตกลงชั่วคราวว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ต่อมาเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2487 (ค.ศ. 1944) ผู้แทนประเทศต่าง ๆ ได้มีการลงนามในกรรมสารสุดท้าย (Final Act) และตามมาด้วยข้อตกลง 4 ประการ¹ คือ

ประการที่ 1 ข้อตกลงชั่วคราวว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (An in Term Agreement on International Civil Aviation) ข้อตกลงนี้ได้ก่อให้เกิดองค์กรการชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Provision International Civil Organization) หรือที่เรียกว่า PICAO ขึ้นระหว่างรออนุสัญญาชิคาโกที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947)

ประการที่ 2 อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (A Convention on International Air Civil Aviation)

ประการที่ 3 ข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการบริการบินผ่านแดน (An International Air Service Transit Agreement)

ประการที่ 4 ข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการขนส่งระหว่างประเทศ (An International Transport Agreement)

เมื่ออนุสัญญาชิคาโกมีผลบังคับใช้ในวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) ส่งผลให้องค์กรชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือ PICAO สิ้นสุดลง และไอเอ็นทีพีซีของ PICAO ไปยังองค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) หรือที่เรียกว่า ICAO และเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง เครื่องบินที่ใช้ระหว่างสงครามได้ถูกตัดแปลงมาใช้กับธุรกิจการบิน ประกอบกับความนิยมในการเดินทางด้วยเครื่องบินได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง อีกทั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้มีส่วนช่วยในการพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จึงทำให้ธุรกิจการบินเริ่มมีวิวัฒนาการที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ธุรกิจการบินพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากขึ้นในรูปแบบของการแข่งขันทั่วโลก กระแสการเปิดเสรีด้านการบินของประเทศต่าง ๆ และการแปรรูปสายการบินแห่งชาติ ทำให้แบบแผนของจราจรทางอากาศเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่อยู่บนพื้นฐานการจราจรแบบตลาดทวิภาคี (Bilateral Market) มาเป็นลักษณะการจราจรแบบตลาดเดียว (Single Market) มากขึ้นโดยเฉพาะ

¹ พรนพ พุกกะพันธ์, ธุรกิจการบิน Airline Business, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), 2-4.

ลักษณะการจราจรในระบบเครือข่ายภูมิภาค (Regional) และตลาดที่เชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างภูมิภาคต่าง ๆ โดยเส้นทางการบินของธุรกิจระหว่างประเทศก็พัฒนาจากเดิมที่มีลักษณะเป็นเส้นตรงที่สนองการจราจรของตลาดแบบทวิภาคี มาเป็นแบบเส้นทางการบินในรูปแบบเครือข่าย (Network) ผ่านจุดศูนย์กลางการบิน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพตลาดเดียว ขณะเดียวกันพัฒนาการด้านระบบเครือข่ายระบบโทรคมนาคม และสารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยอย่างยิ่งต่อธุรกิจการบินในระบบเครือข่าย ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางภายในเครือข่ายของสายการบินที่มีเส้นทางการบินที่เชื่อมโยงกันอย่างสอดคล้อง (Seamless)

เมื่อการแข่งขันกันของธุรกิจการบินระหว่างประเทศที่มีขอบเขตทั่วโลกดังกล่าว ธุรกิจการบินของชาติที่มีศักยภาพในการแข่งขัน จะต้องสามารถให้บริการครอบคลุมภูมิภาคที่สำคัญ ๆ ของโลก เพื่อพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับกระแสโลกาภิวัตน์ และการแข่งขันจากทั่วโลก

ธุรกิจการบินของแต่ละชาติต้องมีการปรับตัวใน 2 ลักษณะ ที่จะพัฒนาขึ้นมาเป็นสายการบินระดับโลก คือ ทางเลือกที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้วยการใช้ทรัพยากรของตนเอง เพื่อก้าวขึ้นมาทำการบินไปสู่ที่ต่าง ๆ ของโลก โดยมีขอบข่ายการให้บริการอย่างกว้างขวางไปทั่วโลก ทางเลือกที่ 2 ยุทธศาสตร์การอาศัยพันธมิตรทางการบิน (Airline Alliances) เป็นพื้นฐานในการสร้างเครือข่ายเส้นทางการบินในขอบเขตทั่วโลก โดยแต่ละสายการบินภายในกลุ่มพันธมิตรต่างก็พยายามเป็นผู้นำตลาดในแต่ละภูมิภาคของตนเอง และอาศัยประโยชน์จากเครือข่ายกับทรัพยากรของกลุ่มพันธมิตรในการสร้างฐานะในการเป็นผู้นำสายการบินในเส้นทางการบินข้ามทวีป หรือเส้นทางการบินระหว่างภูมิภาค เนื่องจากธุรกิจการบินของชาติส่วนใหญ่มีทรัพยากรไม่มาก จึงไม่สามารถที่จะดำเนินกลยุทธ์อันจะส่งผลให้การเติบโตด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาไปสู่การบินที่ครอบคลุมจุดต่าง ๆ ของโลก ดังนั้น ทางเลือกที่ 2 จึงเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพของข้อจำกัดที่เป็นอยู่ของธุรกิจการบินของแต่ละประเทศที่ก้าวขึ้นมาสู่ฐานะสายการบินระดับโลก ซึ่งในขณะเดียวกันก็เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจของชาติในเส้นทางระหว่างทวีปมีประสิทธิภาพสูงสุด²

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบินในประเทศไทย

เครื่องบินที่ทำการบินเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย ได้ทำการบินครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2476 โดยสายการบินเคแอลเอ็ม ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งมีขอบข่ายการบินพาณิชย์ในยุโรป ได้ทำการทดลองบินสำรวจเส้นทางไปยังประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้เครื่องบินฟ็อกเกอร์ และมาแฉะลงที่สนามบินดอนเมือง นับเป็นสายการบินพาณิชย์ต่างชาติสายแรกที่เข้ามาในประเทศไทย

² บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, **ธุรกิจการบิน Airline Business**, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551), 16-17.

ความเป็นมาขององค์กรภาครัฐ

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2477 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2477 (ฉบับที่ 3) ยกฐานะกระทรวงพาณิชย์ และคมนาคมเป็นกระทรวงเศรษฐกิจ ซึ่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2484 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงคมนาคมขึ้น ในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2484 โดยให้โอนงานของกองบินพาณิชย์จากสำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจมาสังกัดในกระทรวงคมนาคม โดยมีฐานะเป็นกองชื่อ “กองขนส่งทางอากาศ” สังกัดกรมการขนส่งทางราชการได้จัดตั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดขึ้น ในปี พ.ศ. 2490 โดยใช้ชื่อเดิมว่า “บริษัท เดินอากาศ จำกัด” มีเงินทุกครั้งแรก 20 ล้านบาท และต่อมาได้รับโอนกิจการขนส่งทางอากาศจากกองทัพอากาศมาดำเนินการ ซึ่งต่อมา กรมการขนส่งได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานการบินพลเรือนตามพระราชกฤษฎีกาการวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง พ.ศ. 2491 ส่วนสำนักงานการบินพลเรือน ได้ยกฐานะขึ้นเป็นกรม ใช้ชื่อว่า “กรมการบินพาณิชย์” เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2506 ต่อมาล่าสุดเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก “กรมการบินพาณิชย์” ไปเป็น “กรมการขนส่งทางอากาศ” ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545³

แต่ก่อนสายการบินที่ได้ให้บริการในเชิงพาณิชย์ทุกสายการบิน มีการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ทำอากาศยานนานาชาติกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) แต่ปรากฏว่าเกิดปัญหาการแออัดคับคั่งของพื้นที่ที่จำกัดไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้มีการสร้างท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งที่ 2 ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ซึ่งมีความหมายว่า “แผ่นดินทอง” เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนบางนา – ตราด กม. 15 อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 25 กิโลเมตร โดยสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านต่อปี รองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรองรับการขนถ่ายสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี⁴ และต่อมาเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 แก่เครื่องบินพาณิชย์ที่มีการให้บริการเชิงพาณิชย์ประเภทประจำทางมาใช้บริการที่ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และหลังจากนั้นในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 เวลา 04.15 นาฬิกา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการ⁵

ความเป็นมาขององค์กรทางธุรกิจการบิน

ความเป็นมาในด้านการบินพลเรือนของไทยได้ก้าวหน้าไปอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านวิชาการ จนทำให้จำนวนเครื่องบินที่ทำการบินภายในประเทศ และที่บินเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

³ กรมการบินพลเรือน [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://portal.aviation.go.th/dca/history.jsp>.

⁴ การท่าอากาศยาน [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://suvarnabhumiairport.com/th/1092-about-airpor>.

⁵ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://airportthai.co.th/main/th/741-histories>.

กว่าแต่ก่อนหลายเท่า และเครื่องบินที่ใช้ก็มีขนาดใหญ่ และมีความเร็วสูงขึ้นกว่าเดิม จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมการดำเนินการเดินอากาศ และการจราจรทางอากาศให้ชัดเจนรัดกุมยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงกฎหมายอันว่าด้วยการเดินอากาศเสียใหม่ จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2497 โดยได้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติให้มีคณะกรรมการการบินพลเรือนขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจในการออกข้อบังคับตามพระราชบัญญัตินี้ และตามภาคผนวกแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ด้วย และได้มีการออกบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ อุบัติเหตุของอากาศยาน และคุณสมบัติของผู้ประจำหน้าที่

รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นว่าธุรกิจการบินนั้นเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอันเป็นธุรกิจหลักในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมากมายมหาศาลในแต่ละปี และยังเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีด้านการบินไปในตัวอีกด้วย ดังนั้น ประเทศไทยจึงได้มีการกำหนดนโยบายการส่งเสริม และสนับสนุนธุรกิจสายการบินของตนเอง เพื่อผลักดันให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบินในประเทศ และขยายตัวออกไปจนเป็นศูนย์กลางการบิน รัฐบาลจึงได้มีการผ่อนผันลดความเข้มงวดของกฎระเบียบการบินลง และมีนโยบายในการสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจการบินมากกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2531 ประเทศไทยได้มีการผ่อนคลายนโยบาย และข้อจำกัดและความถี่ของเครื่องบิน และทำการเปิดเสรีมากขึ้น ส่วนการเปิดเสรีภายในประเทศนั้น รัฐบาลไทยได้ดำเนินการเปิดเสรีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 ซึ่งต่อมา พ.ศ. 2543 ทุกสายการบินของเอกชนที่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการได้ทุกเส้นการบิน

2.2 รูปแบบการดำเนินธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบิน แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การแบ่งประเภทตามลักษณะการเป็นเจ้าของ การแบ่งตามประเภทสายการบินในการให้บริการ และการแบ่งตามประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ⁶

1) ประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ อาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.1) สายการบินของรัฐ (State Air Carriers) เป็นสายการบินที่รัฐเข้าไปลงทุนเอง หรือรัฐเป็นเจ้าของกิจการสายการบินเอง โดยให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศ

⁶ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, ธุรกิจการบิน Airline Business, 32-38.

1.2) สายการบินเอกชน (Private Air Carriers) เป็นสายการบินที่เอกชนเป็นเจ้าของกิจการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลด้านเศรษฐกิจ และความปลอดภัยของรัฐบาลในการให้บริการรับขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศตามที่รัฐบาลอนุญาต โดยในเบื้องต้นสายการบินเอกชนจะเกิดขึ้นไม่ได้หากกฎหมายไม่อำนวย และให้การสนับสนุนให้เอกชนมีการใช้อากาศยานได้โดยสะดวก โดยในการทำการบินแต่ละเที่ยวจะต้องกระทำจากสนามบินที่ทางราชการอนุญาตเท่านั้นและต้องมีการแจ้งแผนการบินล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ชั่วโมง ต้องระบุระยะเวลาการออกเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางในเส้นทางบิน เวลาถึงสนามบินปลายทาง ฯลฯ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ทางราชการยังสามารถติดตามอากาศยานด้วยระบบเรดาร์ และวิทยุสื่อสารได้อีกด้วย

2) ประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ อาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

2.1) การแบ่งตามประเภทสายการบินในการให้บริการเป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศตามจังหวัดต่าง ๆ ภายในประเทศ

2.2) สายการบินระหว่างประเทศ (International Air Carriers) เป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศตามเมืองต่าง ๆ ของประเทศต่าง ๆ

3) ประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ อาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

3.1) สายการบินประจำมีกำหนด (Scheduled Airline) คือสายการบินที่ให้บริการประจำเส้นทางที่กำหนดทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ทำการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าเพื่อสินจ้าง ตามตารางการบินที่แน่นอน เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเปิดให้บริการแก่ประชาชน โดยมีกำหนดตารางการเดินทางเอาไว้เป็นที่แน่นอน เป็นไปตามที่ประกาศไว้ หรือทำการบินให้บริการเป็นประจำ หรือเป็นนิจจนเป็นที่จดจำได้⁷

3.2) สายการบินไม่ประจำ (Non-Scheduled Airline) คือ บริษัทการบินที่ให้บริการทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ มีลักษณะเป็นการบินแบบเช่าเหมาลำ หรือทำการบินแบบพิเศษอื่น ๆ โดยจะไม่อยู่ในลักษณะของการบินประจำที่มีกำหนด โดยดำเนินการเพื่อสินจ้าง แต่ไม่มีการกำหนดเวลาที่แน่นอน ซึ่งลักษณะแนวการให้บริการของสายการบินแบบไม่ประจำนี้มีลักษณะการให้บริการดังนี้

3.2.1) สายการบินแบบบริการเช่าเหมาลำ (Charter Service Airline) คือ สายการบินที่ให้เช่าทั้งหมดของอากาศยาน สำหรับการบินเฉพาะเที่ยวหนึ่ง หรือหลายเที่ยว เพื่อประโยชน์ของผู้เช่าเอง หรือหมู่คณะได้ สำหรับการขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้าจำนวนมาก ซึ่งมีการทำ

⁷ Ccran, E. B., **Dictionary of air transport and traffic control** (London: Granada, 1984), 167-168.

สัญญาระยะยาว เพื่อให้บุคคลในขณะนั้นได้ที่นั่งหรือระวางการบรรทุกในเที่ยวบินที่เช่าโดยไม่มี การนำที่นั่ง หรือระวางที่ตนไม่ได้ใช้ออกจำหน่ายต่อให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นประชาชนทั่วไปจึงไม่มีโอกาสได้ใช้บริการเช่าเหมาเลย นอกจากนี้การบริการเช่าเหมาอาจดำเนินการตามเส้นทางการบินตามเส้นทางที่ยังไม่ได้กำหนดให้เป็นเส้นทางการบินสำหรับบริการประจำมีกำหนด หรือเรียกว่าบินนอกเส้นทางก็ได้

3.2.2) สายการบินบริการแท็กซี่ทางอากาศ (Air Taxi Service Airlines)

คือ สายการบินที่ให้เช่าอากาศยานเหมือนเช่าเหมาเพื่อสินจ้าง จะแตกต่างกันตรงการบริการแท็กซี่ทางอากาศจะใช้อากาศยานขนาดเล็กที่มีความจุน้อยกว่า และจะบินเฉพาะเมื่อมีผู้เช่ามาขอให้ทำการบินเท่านั้น โดยผู้เช่าเป็นผู้กำหนดจุดหมายปลายทาง และวันเวลาในการทำการบิน ซึ่งประเทศต่าง ๆ ก็มีการกำหนดข้อบังคับในการควบคุมการบริการแท็กซี่ทางอากาศเช่นเดียวกับการบริการเช่าเหมาลำ

3.2.3) สายการบินบริการเฮลิคอปเตอร์ (Helicopter Service Airline)

คือ สายการบินที่ให้เช่าอากาศยานประเภทเฮลิคอปเตอร์เพื่อสินจ้าง โดยมักจะเป็นการให้บริการรับส่งคนไข้ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเฮลิคอปเตอร์ไม่ใช่เครื่องบิน แต่เป็นอากาศยานประเภทหนักกว่าอากาศ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นอากาศปีกหมุน สามารถทรงตัวอยู่ในอากาศได้โดยอาศัยแรงยกปีกทั้งสองข้างลำตัว

2.2.1 ธุรกิจสายการบินทั่วไป

คือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่มีราคาบัตรค่อนข้างสูง แบ่งออกเป็น 3 ชั้น หลัก ๆ ได้แก่ ที่นั่งชั้นที่หนึ่ง (First Class) ที่นั่งชั้นที่ธุรกิจ (Business Class) และที่นั่งชั้นประหยัด (Economy Class) รวมไปถึงการให้บริการเสริม เช่น ห้องพักรับรองพิเศษ การให้บริการเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่มทุกที่นั่ง โดยสามารถเลือกสั่งจองอาหารล่วงหน้าได้ หรือสามารถเลือกที่นั่งได้ มีบริการโพลิตัมภาระฟรี เป็นต้น

ปัจจุบันในประเทศไทยมีบริษัทการบินเอกชนที่ทำการบินประจำ และเป็นสายการบินที่เปิดให้บริการทั่วไป อยู่ 4 บริษัท ได้แก่

(1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International: TG) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2502 โดยเริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 และได้ดำเนินการให้บริการทั่วไปในเชิงพาณิชย์ และเป็นสายการบินแบบประจำมีกำหนด (Scheduled Airlines)⁹

⁸ Ibid, 10.

⁹ สายการบินไทย [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา http://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page?.

(2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Airways Public Company Limited) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 ในแผนการบินสหกลแอร์ ของบริษัท กรุงเทพ สหกล จำกัด โดยประธานคณะผู้บริหาร นายแพทย์ประเสริฐ ปราสาททองโอสถ ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินกิจการเดินอากาศประเภทเช่าเหมาลำ เครื่องบินลำแรกของบริษัทฯ เป็นเครื่องบินแบบ “Trade Wind” 2 เครื่องยนต์ ขนาด 9 ที่นั่งโดยสาร ทำการบินตามสัญญาว่าจ้างจากหน่วยงานก่อสร้างทางทหารของสหรัฐอเมริกา (OICC) ในการก่อสร้างสนามบินอยู่ทะเลและทำการบินโดยเครื่องบินและเฮลิคอปเตอร์สนับสนุนการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซในอ่าวไทย¹⁰

(3) บริษัท โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 เริ่มดำเนินกิจการใช้ชื่อว่า สายการบิน โอเรียนท์เอ็กเพรสแอร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ได้เปิดให้บริการเส้นทางบินภายในประเทศ และปลายปี พ.ศ. 2539 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์¹¹

(4) บริษัท กานต์นิธิ เอวิเอชัน จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2553 เริ่มก่อตั้งขึ้นด้วยเงินทุนจดทะเบียน 200,000,000 บาท (สองร้อยล้านบาทถ้วน) โดยมีผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด พร้อมทั้งมีกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีประสบการณ์จากหลายสาขาอาชีพ ทั้งทางราชการและเอกชน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานด้านการบินแบบเช่าเหมาลำ (Charter Flight) การบินแบบเส้นทางประจำ (Schedule Flight) ของไทย และต่างชาติมาเป็นเวลานาน¹²

2.2.2 ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)

คือ สายการบินที่มีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำ ลักษณะการประกอบกิจการจะพยายามรักษาระดับต้นทุนไว้ให้ไม่สูงมากเพื่อสามารถกำหนดราคาอัตราค่าโดยสารในราคาต่ำ เน้นปริมาณหรือการรับขนคนโดยสารให้ได้มากที่สุด และมีกาขนส่งสินค้า มีการบริการอย่างเรียบง่าย ประหยัดและตัดการให้บริการที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจให้มากที่สุด

2.2.2.1 ประวัติความเป็นมาของสายการบินต้นทุนต่ำ

ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2510 (ค.ศ. 1967) โดยสายการบิน Southwest Airline ถือกำเนิดจาก Rolling King เจ้าของธุรกิจที่ให้บริการเครื่องบินลำรองขนาดเล็ก ร่วมกับนายแบงก์ John Parker และ Swan Antonio ทั้งสองคนจึงคิดตั้งบริษัท

¹⁰ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.bangkokair.com/pages/view/company-profile>.

¹¹ สายการบินโอเรียนท์ไทย [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.flyorientthai.com/th/element/homepage-background/#>.

¹² สายการบินกานต์แอร์ไลน์ [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.kanairlines.com/web/CorporateInfo.php?lang=th>.

Air Southwest Co. (ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น Southwest Airlines Co.) เพื่อทำธุรกิจสายการบินเล็ก ๆ ขึ้นมา ต่อในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2511 (ค.ศ. 1968) ผู้บริหารที่มีบทบาทมากที่สุดคือ Herb Kelleher ทนายความผู้มีวิสัยทัศน์ได้รับอนุญาตจากทางการอากาศยานเท็กซัส (TAZ) ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2514 (ค.ศ. 1971) เที่ยวบินเที่ยวแรกได้ทำการบินอย่างเป็นทางการ หลังจากนั้นไม่นานก็พัฒนาขึ้นเป็นสายการบินชั้นนำของสหรัฐอเมริกา มีการดำเนินธุรกิจแบบสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีลักษณะการบินแบบจุดต่อจุด (Point to Point) โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการแต่งตัวแบบง่าย ใส่เสื้อเชิ้ตคอโปโลกับกางเกงขาสั้นเสิร์ฟเพียงถั่วแทนที่จะเสิร์ฟเป็นอาหารมื้อหนักเหมือนสายการบินอื่น นอกจากนี้แล้วการโฆษณาแปลกแหวกแนวของ Southwest คือไม่เพียงแต่บัตรโดยสารราคาถูกที่สุดแล้ว ยังเสนอความเป็นผู้นำด้านการรักษาเวลา มีมิตรไมตรี มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสายการบิน Southwest มีเครือข่ายทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา

หลักการสำหรับการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีหลักการง่าย ๆ คือ ถ้าคุณสามารถขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้ตรงเวลาด้วยค่าโดยสารที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้โดยสารพึงพอใจกับการให้บริการต่าง ๆ นั้น ลูกค้าย่อมจะใช้บริการสายการบินของคุณ

ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทสายการบินเอกชนที่ทำการบินประจำ และเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่เปิดให้บริการทั่วไป อยู่ 3 บริษัท ได้แก่

(1) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เริ่มแรก บริษัทอยู่ภายใต้ชื่อทางการค้า “นกแอร์” ได้กำเนิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 ในชื่อบริษัท สกายเอเชีย จำกัด (Sky Asia Ltd.) ต่อมาเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ต่อมานกแอร์ได้แปรสภาพเป็นบริษัทจำกัดมหาชน เพื่อเตรียมตัวเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

(2) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ก่อตั้งขึ้น และเริ่มให้บริการ เมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2546 เป็นรูปแบบสายการบินต้นทุนต่ำในนามสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia: FD) ได้มีการให้บริการเชิงพาณิชย์แบบประจำมีกำหนด (Scheduled Airlines)¹³

(3) บริษัท ไทยไลอ้อนแอร์ จำกัด ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ที่ผ่านมามีการเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำน้องใหม่ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบิน ไลอ้อนแอร์ ประเทศ

¹³ สายการบินแอร์เอเชีย, ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินแอร์เอเชีย [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.airasia.com/th/th/about-us/corporate-profile.page>.

อินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยจะเริ่มต้นเปิดให้บริการจาก กรุงเทพฯ - ดอนเมือง ไปยังเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางระหว่างประเทศ¹⁴

2.2.2.2 ลักษณะแนวทางการให้บริการของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ มีแนวทางการให้บริการ ดังนี้¹⁵

1) การใช้เครื่องบินแบบเดี่ยวและแบบของเครื่องบินที่นำมาใช้ทำการบินต้องเหมาะสม กล่าวคือ การใช้เครื่องบินแบบเดี่ยวในการทำการบิน ทำให้สามารถจัดซื้ออะไหล่ของเครื่องบินได้ในราคาต่ำด้วยการสั่งซื้อเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง นอกจากนี้การเลือกเครื่องบินที่ใช้ทำการบินต้องมีความเหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยเครื่องบินแบบที่มีต้นทุนในการทำการบินช่วงสั้นและจะต้องมีเครื่องบินเพียงแบบเดียว สายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบินใช้เครื่องบินแบบโบอิง 737 (Boeing 737) หรือแอร์บัส 320,321 (Airbus 320,321) เพียงแบบเดียวทั้งสายการบิน นอกจากนี้จะสร้างอำนาจต่อรองในการซื้ออะไหล่ได้ราคาที่ถูกลงได้และยังสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต (Productivity) ของนักบินได้อย่างมาก โดยทั่วไปนักบินแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้ในเครื่องบินแบบเดียวเท่านั้น ดังนั้นการใช้เครื่องบินแบบเดียวทั้งฝูงบินก็เท่ากับว่านักบินทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกเที่ยวบิน และกับเครื่องบินทุกลำในฝูงบิน ทำให้ลดการจ้างนักบินลงได้ และการจัดตารางการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดตารางสำรองเพื่อเรียกให้กับนักบินก็สามารถทำได้ง่ายขึ้น

2) เลือกทำการบินโดยใช้สนามบิน (Secondary Airports) สายการบินต้นทุนต่ำจะทำการบินโดยใช้สนามบินระดับรองในเมืองใหญ่ที่เก็บค่าใช้บริการจากสายการบินไม่สูง เพราะมีค่าธรรมเนียมที่ถูกลงกว่า

3) ระยะเวลาในการจอดเครื่องบินที่สนามบินใช้เวลาไม่นาน กล่าวคือ สายการบินต้นทุนต่ำสามารถลดระยะเวลาในการทำความสะอาดเครื่องบิน และลดระยะเวลาในการนำอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องบินได้ เพราะไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทำให้สามารถลดระยะเวลาทำการจอดที่สนามบินลงได้ และเครื่องบินสามารถออกทำการบินได้เร็วกว่าปกติ การใช้สนามบินระดับรองที่มีความหนาแน่นของการใช้บริการน้อย ทำให้สายการบินสามารถลดระยะเวลาในการทำการบินเฉลี่ย 15-20 นาที/ เที่ยวบิน เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคิวเพื่อขึ้นบิน คือใช้เวลาจอดอยู่ที่ประตูเครื่องบิน (Gate) น้อยลงเสียเวลาในทางวิ่ง (Taxiway) น้อยลงตามไปด้วย และความแออัดของเครื่องบินน้อย ที่สนามบินทำให้ไม่เสียเวลาในการบินวนเพื่อจะลงจอด การตรงต่อเวลาจึงสามารถทำได้

¹⁴ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.lionairthai.com/th/History>.

¹⁵ ภาสกร จันทรพิยอม, “การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) และเชิงใหม่ในฐานะศูนย์กลางการบิน”, *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 15, 59(เมษายน - มิถุนายน 2546): 52-56.

4) ไม่มีการให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสาร (Interline)

กล่าวคือ การไม่มีบริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสารทำให้ลดต้นทุนลง และมีรายได้ต่อผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำทำการบินระหว่างเมืองต่อเมือง (Point to Point) โดยไม่มีการให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสาร คือไม่มีบริการให้ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transfer Passenger) และผู้โดยสารผ่าน (Transit Passenger) หมายความว่ารวมถึงกับ กระเป๋าสัมภาระก็ไม่มีบริการเพื่อเปลี่ยนเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสารและสายการบิน

5) ระยะทางในการทำการบินสั้น สายการบินต้นทุนต่ำจะทำการบินช่วงสั้น ซึ่งมี

อัตราค่าโดยสารไม่แพงมากนัก หากนำมาคำนวณพบว่าราคาค่อนข้างสูงเมื่อนำไปเฉลี่ยออกมาเป็นราคาต่อกิโลเมตร ทำให้มีการเปรียบเทียบทางด้านต้นทุนในเรื่องระยะทางที่ทำการบินต่ำกว่าสายการบินทั่วไปมาก แต่จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในช่วงหลังทำให้สายการบินต้นทุนต่ำบางสายการบินเริ่มหันไปทำการบินในระยะทางที่ไกลกว่าเดิม

6) ความถี่ของเที่ยวบินมากและการตรงต่อเวลา (On-time Performance) สูง

เนื่องจากการใช้สนามบินระดับรองไม่มีความแออัดที่จะต้องใช้เวลาและลดระยะเวลาในการทำความสะอาดเครื่องบินและลดระยะเวลาในการนำอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องบินได้ ด้วยเหตุนี้สายการบินต้นทุนต่ำจึงสามารถให้บริการที่มีความถี่มากต่อวันและมีความตรงต่อเวลาสูงซึ่งสามารถทำได้ง่ายกว่าสายการบินทั่วไป

7) ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินฟรีผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จะต้องสั่งซื้ออาหารและเครื่องดื่มล่วงหน้า หรือสั่งซื้อได้บนเครื่องบิน รวมทั้งไม่มีสิ่งให้ความบันเทิงบนเครื่องบิน เช่น ภาพยนตร์ หูฟังเพลง เป็นต้น

8) การให้บริการบนเครื่องบินมีระดับชั้นเดียว กล่าวคือสายการบินต้นทุนต่ำ

ให้บริการระดับชั้นเดียว (Single Class) ได้แก่ ชั้นโดยสารแบบประหยัด (Economy Class) ที่มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสารจำนวนมาก และลดช่องว่างระหว่างที่นั่งลง (Seat Pitch) เนื่องจากที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จะมีระยะห่างประมาณ 28-29 นิ้ว ในขณะที่สายการบินโดยทั่วไปจะมีระยะห่างระหว่างที่นั่งประมาณ 31-33 นิ้ว

9) ไม่ใช้บริการผ่านตัวแทนที่ให้บริการระบบการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ในการ

สำรองที่นั่งและการชำระเงินค่าโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารจะต้องติดต่อโดยตรงกับสายการบินทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องส่วนแบ่งจากการขาย หรือค่าคอมมิชชั่นไปได้มาก ผู้โดยสารจะต้องชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเมื่อทำการสำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต จะทำให้สายการบินต้นทุนต่ำได้รับเงินสดก่อนที่เที่ยวบินนั้นจะทำการบินและสามารถนำเงินที่ได้ไปฝาก หรือลงทุนทางธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเพิ่มผลประโยชน์ให้มีกำไรสูงขึ้น

10) การเดินทางแบบไม่ใช้บัตรโดยสาร (Ticketless) และการเดินทางใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Ticket หรือ E-ticket) การเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำจะเป็นแบบไม่มีบัตรโดยสาร (Ticketless) แต่จะเป็นบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-ticket) ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำลดต้นทุนในการจัดพิมพ์บัตรโดยสารไปได้อย่างมาก และรวมไปถึง สายการบินต้นทุนต่ำจะไม่เสียโอกาสในการทำธุรกิจ หากมีผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไปแล้วยกเลิกการเดินทางหรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน เนื่องจากหากผู้โดยสารจะเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเรื่องใด ๆ ก็ตามจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้แก่สายการบินต้นทุนต่ำ

11) มีการใช้งานเครื่องบินประจำวันมากกว่าสายการบินทั่วไป (Daily Utilization) การที่สายการบินต้นทุนต่ำใช้เวลาอยู่ที่สนามบินน้อย ด้วยเหตุผลต่างที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้สายการบินใช้เวลาสั้นตั้งแต่เครื่องบินจะลงจนกระทั่งเครื่องบินออกทำการบินอีกครั้ง (Aircraft's Turnaround Time) ทำให้มีการใช้งานเครื่องบินประจำวันได้หลายเที่ยว โดยจะสามารถทำการบินต่อวันได้มากกว่าสายการบินทั่วไป

2.2.3 ธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือการสำรองที่นั่งออนไลน์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce หรือ E-Commerce เป็นรูปแบบการค้าในธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ลดบทบาทของธุรกิจเดิม โดยหันมาให้ความสนใจการค้าในธุรกิจโดยนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจการจำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินของตนเองเพื่อพัฒนาให้เป็นธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร¹⁶

ในช่วงหลายปีก่อนหน้านี้ ระบบสำรองที่นั่ง และการพิมพ์บัตรโดยสารออกมาเป็นกระดาษทำให้เกิดภาระกับสายการบินต่าง ๆ เป็นอย่างมาก รวมทั้งการตลาดบนอินเทอร์เน็ตได้มีวิวัฒนาการก้าวหน้าอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ทำให้สายการบินพยายามผลักดันที่จะขายที่นั่งของตนผ่านเว็บไซต์มากขึ้น ทำให้บัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticket) ถือได้ว่าเป็นวิวัฒนาการรูปแบบใหม่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งสายการบินชั้นนำต่าง ๆ ทั่วโลก ได้นำระบบการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อยกระดับการให้บริการของตนเองให้ทัดเทียมกับสายการบินอื่น ๆ เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นวิธีการที่ให้บริการซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้โดยสารมากกว่าเดิมแล้ว ยังส่งผลให้สายการบินได้รับประโยชน์อย่างมาก เพราะสายการบินสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นจำนวนมากอีกด้วย เนื่องจากการสำรองที่นั่งผ่าน

¹⁶ ภาสกร จันทร์พยอม, “บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์: รูปแบบใหม่ของบัตรโดยสารเครื่องบิน”, *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 14, 54(มกราคม- มีนาคม 2545): 71-74.

ระบบออนไลน์ และการเดินทางด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้รักษาส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) และยังมีส่งผลให้ต้นทุนในการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารลดลงเป็นอย่างมาก¹⁷

บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tickets) เป็นรูปแบบใหม่ของบัตรโดยสารที่ผู้เดินทางไม่ต้องถือบัตร หรือใช้บัตรโดยสารแบบเดิม เพราะบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tickets) มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันกับบัตรโดยสารในรูปแบบกระดาษทุกประการ เพียงแต่ต่างในรูปแบบการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้ใช้บริการ หรือผู้โดยสารจากการออกบัตรโดยสารแบบกระดาษ เปลี่ยนมาเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบของแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic File) ซึ่งสายการบินเกือบทั้งหมดถือว่าการเดินทางด้วยบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tickets) เป็นการเดินทางแบบไม่มีบัตรโดยสาร (Ticketless หรือ Paperless) แต่ก็ยังมีอีกหลายสายการบินที่มองว่าการเดินทางด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องเป็นการเดินทางแบบไม่มีบัตรโดยสารเสมอไป เพราะสายการบินได้ออกบัตร Integrated Circuit หรือ Smart Card ให้กับผู้โดยสารเพื่อทำการแสดงตน และขอบัตรขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) เพื่อเดินทางต่อไปแล้ว¹⁸ ซึ่งการนำบัตรโดยสารรูปแบบนี้มาใช้ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และคล่องตัวในการสำรองที่นั่ง และซื้อบัตรโดยสาร เพียงแค่ลูกค้าใช้อินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์ติดต่อเพื่อสำรองที่นั่งกับสายการบินโดยตรง หรือผ่านตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร และชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิตก็ไม่ต้องเสียเวลาในการไปรับบัตรโดยสาร ซึ่งข้อมูลการเดินทางทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารจะได้รับการบันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสายการบินที่เป็นเจ้าของบัตรโดยสารนั้นอยู่แล้ว ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลใด ๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว เพียงแค่ไปติดต่อที่สำนักงานสายการบินที่ครอบคลุมอยู่ทั่วโลกทันทีที่ผู้ให้บริการ หรือผู้โดยสารได้รับการยืนยันการจองซื้อบัตรโดยสารเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดของการเดินทางทั้งหมดก็จะถูกส่งไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานใช้ในการยืนยันหากเกิดกรณีที่มีข้อมูลต่าง ๆ สุนัขหาย¹⁹ ซึ่งผู้โดยสารสามารถทำการเช็คอิน (Check-in) โดยใช้เอกสารประจำตัวเช่น บัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น ใช้เป็นหลักฐานแก่สายการบิน นอกจากนี้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tickets) ยังช่วยยกระดับมาตรฐานในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สายการบินอีกด้วย

¹⁷ กฤษณา รับสมบัติ, “การบินไทยเปิดบริการ e-ticket ทั่วไต้หวัน”, *E-Commerce* 4, 40 (เมษายน 2545): 50-51.

¹⁸ ภาสกร จันทร์พยอม, “บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์: รูปแบบใหม่ของบัตรโดยสารเครื่องบิน”, 72-73.

¹⁹ สมยศ วัฒนากมลชัย, “การจองและซื้อตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต”, *วารสารนักบริหาร* 20, 2 (เมษายน 2543): 92-94.

2.3 ระบบสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Computer reservation Systems: CRS)

ระบบการสำรองที่นั่งผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Reservation Systems: CRS) เกิดจากกลุ่มสายการบินร่วมกันพัฒนา เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในด้านการจัดจำหน่าย โดยเป็นการกระจายการขายไปยังตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก ด้วยความก้าวหน้าด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ทำให้ระบบ CRS ได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการเพิ่มการให้บริการต่าง ๆ นอกเหนือจากการสำรองที่นั่งของสายการบิน เช่น การจองห้องพักโรงแรม รถเช่า การจองที่นั่งรถไฟ ฯลฯ เป็นลักษณะที่เรียกว่า การสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System: GDS)

ระบบการสำรองที่นั่งผ่านคอมพิวเตอร์ (CRS) ที่สำคัญของโลกมี 8 ระบบ ดังนี้

- 1) ระบบเซเบอร์ (Saber) ก่อตั้งโดยสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์
- 2) ระบบอะมาเดอุส (Amadeus) ก่อตั้งโดยสายการบินแอร์ฟรานซ์ลุฟท์ฮันซ่า ไอบีเรีย และ เอสเอเอส
- 3) ระบบอบาคัส (Abacus) ก่อตั้งโดยสายการบินในเอเชีย คือ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สิงคโปร์แอร์ไลน์ และมาเลเซียแอร์ไลน์
- 4) ระบบเวิร์ลสแปน (World Span) ก่อตั้งโดยสายการบินเดลต้าแอร์ไลน์นอร์เวสต์และ ทรานสเวิร์ลแอร์ไลน์
- 5) ระบบกาลิเลโอ (Galileo) ก่อตั้งโดยสายการบินบริติชแอร์เวย์และยูไนเต็ดแอร์ไลน์
- 6) ระบบโทปาส (Tapaz) ก่อตั้งโดยรัฐบาลเกาหลี
- 7) ระบบแอกเซส (Acess) ก่อตั้งโดยสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ส
- 8) ระบบอินฟินิ (Infini) ก่อตั้งโดยสายการบินอลนิปปอนแอร์เวย์

2.4 ความเป็นมาของการทำสัญญา และประเภทของสัญญา

สัญญาเป็นปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มสังคมทุกกลุ่มที่ทุกคนจะเข้ามาเกี่ยวข้องกันโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ สัญญาเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่มีฟันเฟืองหมุนไปตามเจตนาของบุคคลด้วยเทคนิคที่บุคคลสามารถทำให้เกิดความผูกพันสำหรับอนาคตอันใกล้ หรือไกลได้ สัญญาเป็นข้อตกลงของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายก่อให้เกิดหนี้ขึ้นระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลตกลงทำสัญญากัน สัญญาที่เกิดขึ้นจะเป็นเสมือนกฎหมายที่ใช้บังคับระหว่างคู่สัญญาให้ต้องปฏิบัติตาม สัญญาคือความตกลงที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายเป็นความตกลงที่เกิดขึ้นจากการแสดงเจตนาของบุคคลฝ่ายหนึ่งตกลงผูกพันกับบุคคลอีกฝ่าย

หนึ่งที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการบางอย่างในอนาคต และบุคคลฝ่ายหลังมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้มีการกระทำหรือไม่กระทำตามสัญญาให้สำเร็จลงได้²⁰

2.4.1 ความเป็นมาของการทำสัญญา

ความเป็นมาของการทำสัญญาในประเทศไทย

สมัยสุโขทัย²¹

ประวัติศาสตร์กฎหมายของไทยย้อนหลังไปนับแต่สมัยอาณาจักรสุโขทัย ซึ่งพ่อขุนรามคำแหงมหาราชเป็นกษัตริย์ปกครองประเทศประมาณ ปี พ.ศ 1835 ไม่ปรากฏหลักฐานว่ารายละเอียดรูปแบบการทำสัญญาในสมัยนั้นจะมีลักษณะอย่างไร จะมีการตกลงทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีพฤติการณ์แสดงถึงการตกลงทำสัญญาหรือไม่ประการใด แต่มีหลักฐานเป็นศิลาจารึกซึ่งกษัตริย์ผู้ปกครองได้จารึกไว้ในหลักศิลาจารึกเพื่อประกาศให้ประชาชนได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มีทั้งส่วนที่ประกาศให้ได้รับทราบเป็นประวัติศาสตร์ และส่วนที่ถือบังคับได้เป็นกฎหมายใช้บังคับ และรับรองสิทธิของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับการทำสัญญาได้แก่การรับรองสิทธิของประชาชนในการซื้อขายสินค้ากันโดยเสรีและเสมอภาคกันตั้งข้อความในศิลาจารึกว่า “เพื่อนจูงวัวไปไปค้าขี่ม้าไปขาย ใครจักใครค้าขางค้า ใครจักใครค้าม้าค้า ใครจักใครค้าเงินทองค้า” ส่วนการทำสัญญาประเภทอื่นนอกจากการซื้อขาย เช่น การกู้ยืม การค้าประกัน การจ้างแรงงาน จ้างทำของ หรือเช่าหุนกัน ทำการค้าหากำไร สัญญาประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ปรากฏว่ามีการแสดงเอาไว้ในศิลาจารึกหลักที่ 1 แต่หากจะพิจารณาจากกฎหมายของพระเจ้ามังราย หรือมังรายศาสตร์ ซึ่งเป็นกฎหมายยุคเดียวกันกับกฎหมายของพ่อขุนรามคำแหงมหาราชแห่งเมืองสุโขทัย และเมืองเชียงใหม่ก็อยู่ห่างกันไม่ไกลนัก นอกจากนี้ตามพงศาวดารยังกล่าวไว้ว่าพ่อขุนรามคำแหงกับพ่อขุนมังรายทรงเป็นพระสหายกัน ซึ่งถ้าหากจะพิจารณาในมังรายศาสตร์จะพบว่ากฎหมายของพ่อขุนมังรายได้อาศัยมูลคดีวิวาทในคัมภีร์พระธรรมศาสตร์มาเป็นหลักเกณฑ์ในการบัญญัติกฎหมาย มีการกล่าวถึงการเช่าหุนกันทำการค้าหากำไร การกู้ยืม การจ้างแรงงาน จ้างทำของ ดังกล่าวมาแล้วด้วย²² และให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการค้าขาย หรือเรื่องอื่นใดที่ไม่เกี่ยวกับความเดือดร้อนก็สามารถร้องทุกข์ฎีกาต่อพ่อขุนรามคำแหงได้ โดยวิธีการสั่งกระดิ่งที่ได้มี

²⁰ ดารารพร ธีระวัฒน์, กฎหมายลักษณะใหม่ของสัญญาและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), 5-8.

²¹ ร. แลงการ์ด, ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย เล่ม 2 คำสอนนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2526), 177.

²² กำธร กำประเสริฐ และสุเมธ จานประดับ, ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540), 11.

การนำไปแขวนไว้ที่หน้าประตูพระราชวังเพื่อให้พระองค์ได้พิจารณาตัดสินเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับความเสียหายหรือได้รับความเดือดร้อน ดังข้อความในหลักศิลาจารึกว่า “ปากประตูมีกระดิ่งอันหนึ่งแขวนไว้หั้น ไพร่ฟ้าหน้าปาก กลางบ้านกลางเมืองมีความเจ็บท้องข้องใจ มันจักกล่าวถึงเจ้าขุนปไร้ไปลั่นกระดิ่งอันท่านแขวนไว้ พ่อขุนรามคำแหงเจ้าเมืองได้ยินเรียกเมื่อถามสวนความแค้นด้วยชื่อไพร่ในเมืองสุโขทัยนี้จึงชม” ในสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราชยังมีอีกอาณาจักรหนึ่งที่ติดต่อกันกับอาณาจักรสุโขทัย อาณาจักรล้านนา โดยมีพระเจ้ามังรายเป็นกษัตริย์ผู้สร้างเมืองเชียงใหม่เป็นผู้ปกครองใน พ. ศ 1835²³ ได้มีบทบัญญัติของกฎหมาย (มังรายศาสตร์) รวบรวมจากคติความที่ตัดสินหรือคำพิพากษาของพระเจ้ามังรายไว้แล้วนำมาบัญญัติเป็นกฎหมายอีกชั้นหนึ่งได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การปูนบำเหน็จแก่ทหาร ข้า ไพร่ วิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายแพ่ง เป็นต้น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา ต้องพิจารณาจากส่วนกฎหมายแพ่งในลักษณะหนี้ซึ่งเกิดจากการกู้ยืม การค้าประกัน การซื้อขาย ละเมิด และฝากทรัพย์ โดยจะให้ความคุ้มครองในหลายเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ กรณีที่ค้ำดอกเบี้ยยเป็นจำนวนมาก หากมีการชำระไปบางส่วนแล้วแต่ยังมีค้ำอยู่ห้ามให้เจ้าหนี้คิดดอกเบี้ยยที่ค้ำอยู่เกินกว่าจำนวนเงินต้น หรือ กรณีผู้ไปกู้หนี้ไม่บอกให้เมียรู้ ป่วยตายไปกู้หนี้โดยไม่บอกให้หลานรู้ ถ้าผู้กู้ตายไป ผัว เมีย หรือลูก หลาน แล้วแต่กรณีไม่จำเป็นต้องใช้หนี้ เพราะเจ้าหนี้ไม่บอกกล่าวให้ผู้ต้องชำระหนี้แทนได้ทราบก่อน แต่ทั้งนี้ ผัว เมีย หรือลูกหลานจะชำระหนี้แทนก็ได้ การคิดดอกเบี้ยยที่ค้ำชำระจะคิดเกินต้นเงินไม่ได้ และจะคิดดอกเบี้ยยไปพบกับต้นเงินไม่ได้ เว้นแต่ เจ้าหนี้จะแจ้งแก่ลูกหนี้ให้ทราบก่อน กรณีการกู้ยืมเงินโดยมีผู้ค้ำประกัน หากลูกหนี้หลบหนีไปไม่ชำระหนี้ให้ผู้ค้ำประกันต้องใช้ต้นเงินไปก่อน ถ้าได้ตัวลูกหนี้มา ให้ลูกหนี้ใช้ต้นเงินคืนแก่ผู้ค้ำประกันแล้ว จึงให้ลูกหนี้ชำระดอกเบี้ยยที่ค้ำแก่เจ้าหนี้ ถ้าลูกหนี้ไม่มีเงินชำระหนี้ ให้เอาตัวลูกหนี้ออกขายเอาเงินมาใช้ผู้ค้ำประกัน ซึ่งได้ชำระต้นเงินให้แก่เจ้าหนี้ไปก่อนแล้ว เงินที่เหลือจึงชำระเป็นค่าดอกเบี้ยยแก่เจ้าหนี้ กรณีเจ้าหนี้บังคับการชำระหนี้ด้วยกำลังลูกหนี้มีสิทธิใช้แต่ต้นเงินเท่านั้น ไม่ต้องชำระดอกเบี้ยยที่ค้ำอยู่ เพราะเจ้าหนี้ทำร้ายลูกหนี้ หากเจ้าหนี้จะบังคับเอาด้วยกำลังกายต้องแจ้งแก่เจ้าขุนก่อน กรณีลูกหนี้เป็นคนซัดสน แม้จะมีข้อตกลงในเรื่องหนี้ประการใดก็ตาม ให้เจ้าหนี้อ่อนปรนให้ลูกหนี้ โดยให้เจ้าหนี้อลดเงินต้นเหลือเพียงครึ่งหนึ่ง หากลูกหนี้ไม่ค้ำชำระดอกเบี้ยย กรณีซื้อขายสินค้าหรือขายฝากทรัพย์ไว้ ผู้ซื้อขาย หรือผู้รับฝากทรัพย์เอาไปกินเสีย ห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยย เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้ก่อน

²³ ประเสริฐ ฐ นคร, มังรายศาสตร์, (พระนคร: เลียงเชียงจงเจริญ, 2541), 17.

สมัยกรุงศรีอยุธยาจนถึงช่วงการปฏิรูปกฎหมายและระบบศาล²⁴

ในสมัยกรุงศรีอยุธยาตลอดจนถึงรัชกาลที่ 5 แห่ง สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ประชาชนคนไทยทุกคนมีหน้าที่ต้องเข้ารับราชการประมาณ 3 ถึง 6 เดือน ในแต่ละปี เพื่อทำงานช่วยเหลือราชการ งานดังกล่าวถือว่าเป็นงานเกณฑ์ซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนเหมือนกับหน้าที่เสียภาษีของประชาชนสมัยปัจจุบัน ดังนั้น ผู้ถูกเกณฑ์จึงมีเวลาว่างไม่มากนัก โดยผู้ถูกเกณฑ์จะต้องเข้าสังกัดอยู่ในหมู่คณะหรือหน่วยราชการมาตั้งแต่เกิด และอยู่ภายใต้อำนาจของหัวหน้าคณะนั้น ประชาชนจะไปทำงานห่างไกลแม้แต่ชั่วระยะเวลาสั้นก็ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะก่อน ประชาชนทุกคนจึงต้องอยู่กับถิ่นที่เกิดตลอดชีวิต ทำให้การพัฒนาด้านสัญญาไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ในช่วงเวลาดังกล่าว ความเข้าใจในเรื่องสัญญาย่อมผิดแปลกไปจากความเข้าใจที่มีอยู่ในสมัยปัจจุบันนี้ กล่าวคือ สัญญาทั้งสิ้นเกิดขึ้นจากสิ่งอื่นมิใช่ความตกลงของเจตนา และความผูกพันตามสัญญาได้เปลี่ยนไปตามประเภทของสัญญาซึ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ สัญญาคู่ และสัญญาทาส ซึ่งมักจะมีการค้ำประกันรวมอยู่ด้วย ประเภทหนึ่ง และทรัพย์สินสัญญา เช่น สัญญาเี่ยม ซื่อ ขาย เช่า ผาก ฯลฯ อีกประเภทหนึ่ง สัญญาคู่ และสัญญาทาสรวมทั้งสัญญาค้ำประกันเกิดจากการที่ลูกหนี้ตกอยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาของเจ้าหนี้ เป็นสัญญาประเภทเดียวที่สร้างความสัมพันธ์ในตัวบุคคล จึงถือว่าเป็นสัญญาที่แท้จริง ข้อผูกพันที่เกิดจากสัญญาคู่นี้เรียกว่าหนี้ ซึ่งเป็นสถานะที่ใกล้ชิดกับสถานะทาส และโดยปกติจะนำมาซึ่งฐานะทาสเสมอ ตรงกันข้ามกับทรัพย์สินสัญญาก่อตั้งขึ้นจากการที่ฝ่ายหนึ่งยึดถือทรัพย์สินหนึ่งซึ่งเป็นของอีกฝ่ายหนึ่งความผูกพันซึ่งเกิดขึ้นจากสัญญาประเภทนี้ จึงมีลักษณะติดอยู่กับทรัพย์สิน และใช้ชั่วระยะเวลาสั้น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้สิทธิแก่อีกฝ่ายหนึ่งเหนือทรัพย์สินสมบัติ หรือเนื้อตัวของฝ่ายผิดสัญญา แต่ให้เพียงสิทธิในการเรียกคืนทรัพย์สินที่ตนส่งมอบมาเมื่อฝ่ายนั้นไม่ส่งคืนก็ตกอยู่ในฐานะเป็นผู้ละเมิดทันที สัญญาทั้งสองประเภทนี้จึงมีความแตกต่างกัน

ต่อมาความแตกต่างนี้ค่อยๆลดลง สาเหตุหนึ่งได้แก่การคู่ได้คลายเรื่องตัวคน หรือทาส และถือเอาการที่เจ้าหนี้ส่งมอบเงินจำนวนหนึ่ง หรือสิ่งบริโภคปริมาณหนึ่งเป็นความสำคัญมากขึ้นการคู่จึงกลายเป็นการคู่เี่ยมเงินซึ่งเป็นทรัพย์สินสัญญา ลูกหนี้ก็มีหน้าที่เพียงแต่ชดใช้จำนวนเงินที่คู่เี่ยมมา เช่นเดียวกับคู่เี่ยม ผู้รับฝาก ฯลฯ มีหน้าที่ส่งคืนสิ่งที่ตนเี่ยม รับฝาก ฯลฯ อย่างไรก็ตามฐานะที่ลูกหนี้ที่ตกอยู่ภายใต้อำนาจของเจ้าหนี้คงปรากฏเพียงในถ้อยคำที่ยังใช้เรียกกันมาจนถึงปัจจุบันนี้สถานะของลูกหนี้ดีขึ้น แต่มิได้ตัดจากการติดต่อกับสถานะคล้ายทาสแต่โบราณโดยสิ้นเชิง บรรดาข้อบังคับซึ่งแต่เดิมเป็นทรัพย์สินสัญญาโดยเฉพาะ เช่น การเพิ่มหนี้เป็นทวีคูณ เมื่อมีการผิดสัญญาอาจนำไปใช้ได้แต่สัญญาคู่ และข้อบังคับในสัญญาคู่กลับเปลี่ยนแปลงนำมากับทรัพย์สินสัญญาด้วย เช่น ผู้ฝาก ผู้ให้เี่ยม ผู้ขาย ฯลฯ

²⁴ ร. แลงการ์ด, ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย เล่ม 2 คำสอนนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 177.

มีสิทธิเหนือตัว และทรัพย์สินสมบัติของอีกฝ่ายหนึ่งอาจบังคับให้ชำระหนี้แทนที่จะมีอำนาจเฉพาะในฐานะเป็นผู้ถูกละเมิดไม่สามารถชำระค่าสินไหมทดแทนก็จะต้องถูกลงโทษเขียนเท่านั้น จึงมีแนวโน้มที่ข้อบังคับตามสัญญาทั้งสองประเภทที่จะรวมกันละตอกอยู่ภายใต้ข้อบังคับเดียวกัน²⁵

ช่วงการปฏิรูปกฎหมายและระบบศาล

หลักการทำสัญญาที่ใช้มาในสมัยกรุงศรีอยุธยายังคงมีการใช้อย่างต่อเนื่องมาจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ แต่ในช่วงต้นสมัยรัตนโกสินทร์เกิดคดีผิดเพี้ยนคดีหนึ่งในการตัดสินคดีความขึ้น²⁶ จากความสับสน หรือความชัดเจนในการใช้กฎหมายเก่าที่สืบทอดมาจากสมัยอยุธยา เนื่องจากกฎหมายในสมัยกรุงศรีอยุธยาเกิดการสูญหายคงเหลืออยู่เพียงจำนวนน้อย ดังนั้น พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก พระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ 1 จึงทรงตรากฎหมายสามดวงขึ้นบังคับใช้เมื่อประมาณ พ.ศ. 2347 ประกอบด้วยกฎหมายลักษณะต่าง ๆ รวม 29 ลักษณะ 1,600 บท (มาตรา) เศษ บังคับใช้ตลอดมาจนกระทั่ง พ.ศ. 2482 จึงยกเลิกบทบัญญัติของกฎหมายตราสามดวง คงเพียงพอที่จะใช้ในการปกครองบ้านเมืองยุคกรุงศรีอยุธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ทั้งนี้อาจมีการแก้ไข หรือบัญญัติเพิ่มเติมขึ้นเป็นครั้งคราวเมื่อมีกรณีความจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อเริ่มมีชาวต่างประเทศเข้ามาประกอบกิจการต่าง ๆ ในประเทศไทยมากขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 และได้มีการนำเอาหลักกฎหมายคอมมอนลอว์ของอังกฤษมาใช้เพิ่มเติมจากกฎหมายตราสามดวงที่มีอยู่ เช่น ลักษณะสัญญา ละเมิด เป็นต้น จากความไม่ครบถ้วนของบทบัญญัติกฎหมายตราสามดวงโดยเฉพาะระบบศาล และกระบวนการพิจารณาในศาล และกระบวนการที่จะนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ ที่เรียกว่า “ระบบจารีตนครบาล” เป็นเหตุให้ประเทศตะวันตกนำมาอ้างในการไม่ยอมให้คนในบังคับของตนเองอยู่ภายใต้อำนาจของศาลไทย ที่เรียกว่าสิทธิสภาพนอกอาณาเขต (Extraterritorial Right) มีการทำความตกลงเป็นสนธิสัญญาเบาริ่ง (Bowring Treaty) ทำให้เกิดความไม่เสมอภาคกับประเทศอังกฤษในสมัยรัชกาลที่ 4²⁷ ประเทศไทยก็ได้มีการนำเอาหลักกฎหมายโรมันมาใช้เช่นเดียวกัน แต่การนำเอากฎหมายโรมันมาใช้ นั้น ไม่เหมือนกับประเทศอื่น ในประเทศไทยก่อนมีการปฏิรูปกฎหมายในสมัยรัชกาลที่ 5 เรามีกฎหมายเอกชนที่มีความเป็นมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย และสมัยกรุงศรีอยุธยา จนกระทั่งได้นำมาชำระสะสางเป็นกฎหมายตราสามดวงในสมัยรัชกาลที่ 1 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ รัชกาลที่ 5 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้มีการตรวจชำระสะสางกฎหมายหลายฉบับขึ้นในปี พ.ศ. 2451 ได้มีการยกร่างประมวลกฎหมายหลายฉบับ กล่าวคือ ได้มีการยกร่างประมวลกฎหมายอาญาเสรีจกก่อนเรียกว่ากฎหมายอาญา

²⁵ เรื่องเดียวกัน, 161-165.

²⁶ คดีนายบุญศรี ช่างตีเหล็กหลวง ถูกอำแดงป้อมเมียซึ่งมีชู้ขอหย่า และศาลหลวงให้อำแดงป้อมกับนายบุญศรีขาดจากการเป็นผัวเมียกันตามกฎหมาย.

²⁷ กำธร กำประเสริฐ และสุเมธ งานประดับ, ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย, 37, 42, 43.

ร.ศ. 127 ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้มีการร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายเอกชนที่สำคัญของไทยซึ่งการยกร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นประกอบไปด้วยทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ตั้งมาเป็นที่ปรึกษา การร่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เสร็จสิ้น และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2468 โดยมีอยู่ด้วยกัน 2 บรรพ คือ บรรพ 1 (บทเบ็ดเสร็จทั่วไป) บรรพ 2 (หนี้) ต่อมาบรรพ 3 (เอกเทศสัญญา) เสร็จในปี พ.ศ. 2472 บรรพ 4 (ทรัพย์สิน) เสร็จในปี พ.ศ. 2475 และหลังจากที่จัดทำบรรพ 5 (ครอบครัว) และบรรพ 6 (มรดก) เสร็จสิ้นแล้วก็มีการประกาศใช้ทั้ง 6 บรรพ ในวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2478 ใช้บังคับมาจนปัจจุบันทำให้การทำสัญญามีรูปแบบ และวิธีการที่เปลี่ยนแปลงไปตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายดังกล่าว และได้มีการปรับปรุงแก้ไขในบางเรื่อง เพื่อให้ทันสมัย เช่น ในปี พ.ศ. 2519 มีการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงแก้ไขในบรรพ 5 ว่าด้วยครอบครัว และปี พ.ศ. 2535 มีการแก้ไขบรรพ 1 ว่าด้วยบทเบ็ดเสร็จทั่วไป ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยมีการนำหลักกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ที่ใช้ระบบประมวลกฎหมายหรือระบบซีวิลลอว์ (Civil Law) ซึ่งมีอิทธิพลจากกฎหมายโรมันมาใช้ เช่น นำเอาหลักกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ของประเทศฝรั่งเศส เยอรมัน สวิสเซอร์แลนด์ ญี่ปุ่น จีน และประเทศอื่น ๆ อีกหลายประเทศมาผสมผสานเข้ากับหลักกฎหมายของไทยดั้งเดิม โดยได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามกฎหมายของนานาอารยประเทศ นอกจากนี้แม้เราจะไม่ได้นำเอาระบบของอังกฤษมาใช้เป็นหลักในการจัดทำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยเราก็ตามแต่ก็ได้มีการนำเอากฎหมายบางลักษณะที่เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น กฎหมายลักษณะซื้อขาย กฎหมายตัวเงิน กฎหมายลักษณะหุ้นส่วนบริษัท ฯลฯ ก็ได้นำมาบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยเราด้วย

2.4.2 ประเภทของสัญญาในปัจจุบัน²⁸

ในสมัยปัจจุบันลักษณะของสัญญาได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะสัญญาทางธุรกิจหรือสัญญาเอกชนอาจแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) สัญญามาตรฐาน (Standard Form Contract) หรือ สัญญาสำเร็จรูป (Adhesion Contract)

เป็นรูปแบบของสัญญาส่วนใหญ่ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการธุรกิจการค้าประเภทใด การประกันภัย การขนส่ง การธนาคารพาณิชย์ การซื้อขาย การทำธุรกิจบริการไม่ว่าการท่องเที่ยว

²⁸ ขวัญชัย ไทยาภิรมย์, การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา: ศึกษากรณีปัญหาการใช้บังคับกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา (วิทยานิพนธ์ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544).

โรงแรม การทำสัญญาจะมีร่างข้อสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้าเป็นจำนวนมากที่จะใช้กับบุคคลที่จะเข้ามาทำสัญญาในภายหลัง ผู้ที่เข้ามาเป็นคู่สัญญาในภายหลังจะอยู่ในลักษณะจำยอมต้องรับเอาข้อสัญญานั้น ๆ โดยไม่สามารถต่อรองแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากสังคมมีความเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอันมาก ระบบการค้าได้เปลี่ยนไปเป็นระบบการผลิตสินค้าเพื่อประชาชนโดยผลิตครั้งละจำนวนมาก ๆ มีการใช้กลยุทธ์การขายเพื่อจูงใจลูกค้าในลักษณะเป็นวิชาการมากขึ้น ลูกค้าหรือผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ผลิตไม่มีความสัมพันธ์หรือรู้จักกันเหมือนเช่นในอดีต ทำให้มีการเอารัดเอาเปรียบกันมากขึ้น การตกลงในสัญญาใด ๆ มีรายละเอียดและซับซ้อนมากขึ้นทำให้การใช้สัญญาเปลี่ยนไปเป็นสัญญาสำเร็จรูปมากขึ้นโดยผู้ประกอบธุรกิจจะเป็นฝ่ายยกร่างสัญญาขึ้น ในแต่ละธุรกิจที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินกิจการโดยผู้บริโภคจะไม่ได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรือยกร่างสัญญานั้นด้วย

2) สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-contract) เนื่องจากธุรกิจการค้าได้มีการพัฒนาไปรวดเร็วเป็นอันมากมีการสร้างระบบหรือวิธีการที่จะสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจและสะดวกสบายมากที่สุดด้วยการใช้ระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภค จึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคได้รวดเร็วที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องมีการพบกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยการชำระค่าสินค้า การส่งมอบ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการซื้อขายจะสามารถกระทำโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในประเทศไทยยังเกิดปัญหาบางประการเนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการติดต่อธุรกิจการค้า หรือการตกลงซื้อขายสินค้ากันโดยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แต่อย่างใด และยังไม่มีการรับรองเอกสาร หรือการตกลงในสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงเป็นเรื่องที่จะต้องมีการอ้างอิงหลักฐานในการซื้อขายระหว่างกันตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เช่นเดียวกับการซื้อขายในกรณีปกติ จึงเกิดปัญหาเป็นอันมากทั้งผู้ซื้อและผู้ขายเนื่องจากการพิสูจน์การตกลงซื้อขายตามสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ย่อมเป็นเรื่องที่ยุ้งยากหรือไม่อาจนำมาอ้างอิงพิสูจน์ได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ทำให้ปัญหาความไม่เป็นธรรมขึ้นระหว่างกัน

2.4.2.1 ประเภทของสัญญาอิเล็กทรอนิกส์หรือสัญญาออนไลน์²⁹

สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ หรือสัญญาออนไลน์แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) Click wrap Agreement หมายถึง สัญญาสำเร็จรูปที่ให้ผู้บริโภคคลิกเมาส์ไปที่ไอคอนซึ่งปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ สัญญาประเภทนี้ถูกพัฒนามาจาก Shrink wrap Agreement ซึ่งเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่บรรจุอยู่ในกล่องสินค้า (แต่ได้มีการแจ้งไว้ที่กล่องว่ามีสัญญา

²⁹ อรรถยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (รายงานผลการวิจัย), (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2549).

ดังกล่าวบรรจุอยู่) โดยที่ผู้บริโภคจะไม่สามารถอ่านเงื่อนไขและรายละเอียดในสัญญาได้จนกว่าจะได้แกะกล่องสินค้านั้น ต่อมาได้มีการนำมาปรับใช้กับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบางครั้งเรียกว่า Click-Through, Click-Proceed มักจะพบมากในการดาวน์โหลด หรือติดตั้งโปรแกรมซอฟต์แวร์ หรือการใช้บริการจากเว็บไซต์โดยมีขั้นตอนให้ผู้บริโภคจะต้องยืนยันว่าตกลงกับเงื่อนไขดังกล่าว และถือว่าได้อ่านและตกลงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว ถ้าหากผู้บริโภคตกลงกับเงื่อนไขในสัญญาดังกล่าว ก็จะคลิกไปที่ปุ่ม “ตกลง” (I Agree) แต่ถ้าหากไม่ตกลงตามเงื่อนไขดังกล่าว สามารถคลิกไปที่ปุ่ม “ไม่ตกลง” (I Decline) ก็ได้ ทั้งนี้ การทำธุรกรรมในลักษณะนี้จะไม่สามารถดำเนินการได้ หากผู้บริโภคไม่คลิกไปที่ปุ่ม “ตกลง” (I Agree) ด้วยเหตุนี้ Professor Lemley (2006) ตั้งข้อสังเกตว่าสัญญาประเภทนี้จะสร้างปัญหา ในเรื่องของหลักอำนาจในการต่อรอง และหลักความยินยอมของคู่กรณี เนื่องจากเป็นสัญญาที่คู่สัญญามีการแสดงเจตนาเพียงแค่ว่าจะรับเงื่อนไขหรือไม่เท่านั้น

2) Browse wrap Agreement หมายถึง สัญญาสำเร็จรูปที่กำหนดข้อตกลงและเงื่อนไขในเว็บไซต์ โดยทำเป็น Hyperlink ซึ่งมีลักษณะการนำเสนอสัญญาประเภทนี้ มักใช้คำว่า Legal Notice, User Agreement, Term of Use, Condition of Use เป็นต้น โดยผู้บริโภคสามารถอ่านรายละเอียดของข้อตกลงและเงื่อนไขดังกล่าวได้โดยการคลิกที่ ไอคอน ซึ่งจะเชื่อมต่อ (Link) ไปยังอีกหน้าต่างหนึ่ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงเจตนาด้วยการคลิกปุ่ม ตกลง หรือปุ่ม ไม่ตกลง แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะสัญญาแบบนี้บางครั้งทำให้ผู้บริโภคไม่ทราบว่า มีเงื่อนไขดังกล่าวอยู่

2.5 ลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในประเทศไทย

2.5.1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

1) คำนิยาม³⁰

“เงื่อนไขของสัญญา” หมายถึง ข้อความต่าง ๆ ที่ได้ระบุในเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทางและข้อมูลต่าง ๆ ที่เอกสารการเดินทางได้อ้างอิงถึง รวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินนี้ และประกาศของสายการบิน ณ สำนักงานขายบัตรโดยสารและเคาน์เตอร์เช็คอิน

“บัตรโดยสาร” หมายถึง เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง รวมถึงบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และคู่มือเที่ยวบินที่ออกโดยสายการบินหรือในนามของสายการบิน รวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาและประกาศที่ระบุไว้ด้วย

³⁰ สายการบินแอร์เอเชีย, ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินแอร์เอเชีย.

เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง” หมายถึง เอกสารที่สายการบินออกให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้โดยสาร, ข้อมูลเที่ยวบิน, เงื่อนไขของสัญญาและประกาศ

“บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง เอกสารที่ออกโดยสายการบินหรือในนามของสายการบิน, คู่มืออิเล็กทรอนิกส์และเอกสารแสดงเพื่อการขึ้นเครื่องบิน

“คู่มืออิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง คู่มือการบินที่อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเอกสารที่มีค่าเป็นอย่างอื่นที่ปรากฏในฐานข้อมูลของสายการบิน

คำว่า “ลูกค้า”, “ผู้โดยสาร”, “ท่าน”, “ของท่าน” และ “ตัวท่านเอง” หมายถึง ผู้ใดก็ตาม ยกเว้นพนักงานบนเครื่อง ที่ถูกขนส่งหรือจะถูกขนส่งด้วยเครื่องบินภายใต้ความยินยอมของแอร์เอเชีย

“ที่นั่ง” หมายถึง ที่นั่งในเครื่องบินของสายการบิน

“ค่าธรรมเนียม” หมายถึง ค่าธรรมเนียมของสายการบินที่ประกาศออกไปในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางกระดาษ

“ข้อกำหนดและเงื่อนไข” หมายถึง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินเหล่านี้

“เว็บไซต์” หมายถึง เว็บไซต์ www.airasia.com ที่สายการบินได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้โดยสารสำรองที่นั่งออนไลน์ และศึกษาข้อมูลของสายการบิน

2) การสำรองที่นั่ง

ก) การยืนยันการสำรองที่นั่ง

การสำรองที่นั่งจะได้รับการยืนยันหลังจากท่านได้ชำระเงินค่าโดยสารเต็มจำนวน และหลังจากที่สายการบินได้ออกเอกสารการสำรองที่นั่ง และ/ หรือ เอกสารการบินเพื่อยืนยันการเดินทางแล้ว ซึ่งจะไม่สามารถยกเลิก และ/ หรือ ขอคืนการชำระเงินได้

จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้บริโภครับชำระเงินเต็มจำนวนไปแล้วไม่ว่าด้วยวิธีตัดจากบัตรเครดิต หรือชำระค่าตัวที่ผู้ให้บริการรับชำระเงิน เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น และสายการบินได้ออกหลักฐานการจองตั๋วหรือการสำรองที่นั่ง หรือเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทางที่สายการบินได้ออกให้แก่ผู้โดยสารซึ่งจะประกอบไปด้วย ชื่อผู้โดยสาร, ข้อมูลเที่ยวบิน, เงื่อนไขของสัญญาและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง โดยผู้โดยสารหรือผู้บริโภครจะไม่สามารถยกเลิกและไม่สามารถขอเงินที่ถูกตัดจากบัตรหรือเงินที่ชำระให้แก่ผู้ให้บริการรับชำระเงินได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใด ซึ่งข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชียนี้ไม่ได้กำหนดไว้โดยเฉพาะว่าการสำรองที่นั่งดังกล่าวนี้ หมายถึงการสำรองที่นั่งผ่านช่องทางใด ดังนั้น ข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้จึงใช้บังคับกับการสำรองที่นั่งในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะทำการสำรองผ่านทางเว็บไซต์ หรือสำรองที่นั่งผ่านผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

ข) การสำรองที่นั่งสำหรับหมู่คณะ

ให้เป็นไปตามเงื่อนไขเฉพาะของสายการบิน กรุณาติดต่อสายการบินเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม

ค) การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน

เมื่อผู้โดยสารทำการสำรองที่นั่งกับทางสายการบินแล้ว สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้ภายในก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย สี่สิบแปด (48) ชั่วโมง หากเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดสายการบินไม่อนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ หนึ่ง สำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงจำนวน 749 บาท ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศค่าธรรมเนียมจะแปรผันไปตามความใกล้เคียงของประเทศที่เป็นปลายทางของการเดินทางนั้น ๆ และต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

(ก) หากอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินใหม่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินที่ไต่ยกเลิกไป ผู้โดยสารจะไม่ได้รับคืนค่าโดยสารส่วนต่างนั้น

(ข) หากอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินใหม่สูงกว่าอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินที่ไต่ยกเลิกไป ผู้โดยสารจะต้องชำระค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นให้เรียบร้อยก่อนการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงนั้น

(ค) การเปลี่ยนแปลงจะยังไม่ถือว่าได้รับการยืนยันจนกว่าสายการบินจะออกหมายเลขการสำรองที่นั่งใหม่ และ/ หรือเอกสารยืนยันการเดินทางใหม่ให้แก่ท่าน

จากข้อ ค) จะเห็นได้ว่าผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการสามารถขอเปลี่ยนแปลงวันและเวลาในการเดินทางได้ แต่ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบินหรือจุดหมายปลายทางได้ แต่การขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนี้จะต้องกระทำก่อนเวลาในการเดินทางอย่างน้อย 48 ชั่วโมงด้วย ซึ่งแม้ว่าจะขอเปลี่ยนแปลงวันและเวลาของการเดินทางได้ก็ตาม โดยการจะขอเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นด้วย กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อขอเปลี่ยนแล้วอัตราค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ต่ำกว่าเที่ยวบินขอที่เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก ผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการจะไม่ได้ส่วนต่างของค่าโดยสารคืน แต่ในกรณีที่อัตราค่าโดยสารของเที่ยวบินใหม่เพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราค่าโดยสารของเที่ยวบินที่ถูกยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง ผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการจะต้องชำระในส่วนที่เพิ่มขึ้นด้วย และการเปลี่ยนแปลงวันและเวลาในการเดินทางนี้จะสมบูรณ์มีผลบังคับได้ก็ต่อเมื่อผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการได้รับเอกสารยืนยันการเปลี่ยนแปลงแล้วเท่านั้น

(ง) ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงเส้นทางการบินได้

จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้โดยสารหรือผู้บริโภครู้ได้ทำการสำรองที่นั่งเรียบร้อยแล้ว คือ ผู้โดยสาร หรือผู้ให้บริการได้ชำระเงินและสายการบินได้ทำการออกเอกสารยืนยันในการสำรองที่นั่งเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในกรณีนี้ผู้โดยสารหรือผู้ให้บริการจะไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบินหรือ

จุดหมายปลายทางของการเดินทางได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารหรือผู้บริโภคก็ยังสามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินที่ได้ทำการจองไว้ตามข้อ ค) ดังกล่าวมาแล้วได้

ง) การเปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร

เมื่อการสำรองที่นั่งได้รับการยืนยันแล้วสายการบินฯ สงวนสิทธิ์ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารไม่สามารถขอเปลี่ยนชื่อของผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ โดยการให้บุคคลอื่นใช้สิทธิในการเดินทางแทนได้

2.5.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์

1) คำนิยาม³¹

ในข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งการบินนี้

“บริษัทฯ” “เรา” “นกแอร์” หรือ “สายการบิน” หมายถึง บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัทจำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินกิจการสายการบินนกแอร์

“ผู้โดยสาร” หรือ “ท่าน” หมายถึง บุคคลใดก็ตาม ยกเว้นลูกเรือที่เดินทางหรือจะเดินทางไปกับเครื่องบินตามที่บริษัทฯ ยินยอม

“สัมภาระ” หมายถึง ทรัพย์สินส่วนบุคคลที่ท่านนำไปด้วยในการเดินทาง รวมทั้งสัมภาระที่ลงทะเบียนและไม่ได้ลงทะเบียน เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่น

“ป้ายสัมภาระ” หมายถึง เอกสารที่บริษัทฯ เป็นผู้ออกให้แต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้เพื่อใช้แสดงว่าเป็นสัมภาระที่ลงทะเบียนแล้ว

“สัมภาระลงทะเบียน” หมายถึง สัมภาระที่อยู่ในความดูแลของบริษัทฯ และบริษัทฯ ออกป้ายสัมภาระให้

“สัมภาระที่ไม่ได้ลงทะเบียน” ซึ่งได้แก่ กระเป๋าถือ หมายถึง สัมภาระอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสัมภาระที่ต้องลงทะเบียน

“ค่าธรรมเนียม” หมายถึง ค่าโดยสาร ค่าใช้จ่ายและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับรายการดังกล่าว

“เว็บไซต์” หมายถึง เว็บไซต์ www.nokair.com หรือ www.nokair.co.th ที่บริษัทฯ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้โดยสารได้จองที่นั่งออนไลน์

“บริการต่อเครื่อง” หมายถึง บริการต่อเครื่องบินจากเที่ยวบินหนึ่งไปยังอีกเที่ยวบินหนึ่ง สำหรับเส้นทางบินที่ทำการซื้อภายใต้กำหนดการเดินทางเดียวกัน โดยผู้โดยสารทำการเช็คอินสัมภาระเพียงครั้งเดียว และไม่ต้องรับสัมภาระที่ท่าอากาศยานซึ่งเป็นจุดต่อเครื่องบิน และไม่ต้องเช็คอินอีกครั้ง

³¹ สายการบินนกแอร์, ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินนกแอร์ [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://nokair.com/content/th/terms-and-conditions.aspx>.

2) บัตรโดยสาร

บริษัทฯ มีได้ออกบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารเพื่อลดภาระในการเก็บรักษาของผู้โดยสาร ทั้งนี้ อีเมล และ ข้อความผ่านมือถือ ที่บริษัทฯ ส่งให้แก่ท่านถือเป็นหลักฐานในการซื้อขายบริการระหว่าง ท่านและบริษัทฯ โดยถือว่ากำหนดการเดินทาง ข้อกำหนดและเงื่อนไข และข้อบังคับการบินของ บริษัทฯ (รวมทั้งค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง) ประกอบกันเป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาสำหรับการบินที่ทำขึ้นระหว่างท่านและบริษัทฯ

3) การสำรองที่นั่ง

ก) การสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์

การจองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์โดยการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตจะต้องทำการจอง และชำระเงินก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 4 ชั่วโมง และในกรณีที่ทำกรชำระเงินผ่านทาง เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ เอทีเอ็ม จะต้องทำการจองก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ในการทำชำระเงินผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ เอทีเอ็มนั้น โดยผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการต้องทำ การชำระเงินค่าโดยสารตามเงื่อนไขกล่าวคือ ภายใน 3, 12, หรือ 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับรหัสการ ชำระเงิน (Pay Code) โดยระยะเวลาดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาการจองที่นั่งล่วงหน้าของผู้โดยสาร หรือผู้ใช้บริการ หากไม่ได้ทำการชำระเงินตามกำหนดหมายเลขการจองจะถูกยกเลิกโดยอัตโนมัติ โดยที่ทำการทำการชำระเงินผ่านทางทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ยอดเงินในแต่ละรายการต้องมีจำนวนไม่เกิน 30,000 บาท

ข) การเลือกที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์

การเลือกที่นั่งสามารถทำได้ผ่านทางเว็บไซต์ www.nokair.com ท่านสามารถเลือก ที่นั่งโดยทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ โดยท่านสามารถทำการเลือกที่นั่งล่วงหน้านานที่สุด 90 วัน ก่อนวันเดินทาง และต้องทำการเลือกที่นั่งล่วงหน้าก่อนกำหนดการบินอย่างน้อย 6 ชั่วโมง เมื่อท่านเลือกที่นั่งแล้ว ท่านจะไม่สามารถเปลี่ยนที่นั่งได้ ทั้งนี้บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงที่นั่งในกรณีที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อเหตุผลทางด้านความปลอดภัย มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการเดินทางหรือยกเลิกเที่ยวบิน

ค) การยืนยันการจองที่นั่ง

การจองที่นั่งของเที่ยวบินใดเที่ยวบินหนึ่งจะได้รับการยืนยัน เมื่อท่านชำระเงินครบ และมีการออกเลขที่ในการจองที่นั่งโดยบริษัทฯ แล้ว

ง) การสำรองที่นั่งสำหรับหมู่คณะ

การจองที่นั่งสำหรับหมู่คณะ คือ การจองที่นั่งสำหรับผู้โดยสารจำนวน 10 คน ขึ้นไป ที่เดินทางไปพร้อมกัน โดยมีเงื่อนไขดังนี้

- การจองที่นั่งสำหรับ 10 คนขึ้นไป ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการสามารถแจ้ง

รายละเอียดผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 02-529-8722 หรือ www.nokair.com ได้ โดยเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับเพื่อบำเนินการต่อไป ทั้งนี้ การจองสำหรับหมู่คณะต้องกระทำล่วงหน้าและต้องส่งรายชื่อผู้โดยสารทั้งหมดในคณะก่อนกำหนดเดินทางอย่างน้อย 3 วันทำการ บริษัทฯจะรับชำระค่าบริการทั้งหมดผ่าน 3 ช่องทาง คือ บัตรเครดิต การโอนเงินผ่านธนาคาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า โดยเจ้าหน้าที่นกอแอร์จะเป็นผู้พิจารณา

- หากส่งรายชื่อล่าช้า หรือ เปลี่ยนรายชื่อผู้โดยสารจะมีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) อย่างไรก็ตาม บริษัทฯขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการส่งรายชื่อผู้โดยสารล่าช้า หรือ เปลี่ยนแปลงก่อนกำหนดเดินทางน้อยกว่า 4 ชั่วโมง

จ) การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทาง

ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้อย่างช้าที่สุดก่อนกำหนดการเดินทางเดิม **1 วันหรือ 24 ชั่วโมง** แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(1) **ที่นั่งชั้นนกประหยัด**ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 หรือ 662-900-9955 สำหรับโทรศัพท์ต่างประเทศ (09:00-18:00 น. ทุกวัน) หรือที่ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบินและเว็บไซต์ตามรายละเอียดดังนี้

“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน”

- การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) ทั้งนี้ บริษัทฯจะไม่ทำการชดเชยค่าส่วนต่างในกรณีที่ราคาบัตรโดยสารลดลง และค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการทำรายการ (200 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ) อีกทั้งต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางเดิม โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการทั้งหมดผ่านบัตรเครดิตได้เท่านั้น

- การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) ทั้งนี้ บริษัทฯจะไม่ทำการ

ชดใช้ค่าส่วนต่างในกรณีที่ราคาบัตรโดยสารลดลง โดยผู้โดยสารสามารถเลือกชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ อีกทั้งต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทางเดิม

- การเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่ทำการชดใช้ค่าส่วนต่างในกรณีที่ราคาบัตรโดยสารลดลง โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการทั้งหมดผ่านบัตรเครดิตได้เท่านั้น อีกทั้งต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางเดิม

“การเปลี่ยนแปลงชื่อ”

- การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 หรือ 662-900-9955 สำหรับโทรศัพท์ต่างประเทศ (06:00-24:00 น. ทุกวัน) มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) และค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการทำรายการ (200 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ) อีกทั้งต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการทั้งหมดผ่านบัตรเครดิตได้เท่านั้น

- การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน มีเพียงแค่นโยบายการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ) และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตได้

- การเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ มีเพียงแค่นโยบายการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ) และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารต้องชำระเป็นเงินสดผ่านบัตรเครดิตเท่านั้น

“การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน”

บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์มิให้ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินในทุกกรณี

(2) **ที่นั่งนกเปลี่ยนได้** สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 หรือ 662-900-9955 สำหรับโทรศัพท์ต่างประเทศ (06:00-24:00 น. ทุกวัน) หรือที่ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน และเว็บไซต์ ตามรายละเอียดดังนี้

“ การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ”

- การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 ต้องทำการแจ้งอย่างน้อย 3 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางเดิม ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินใน

เส้นทางเดิมได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งในช่วงเวลา 90 วัน นับจากวันทำรายการครั้งแรกโดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง และค่าส่วนต่างของราคาบัตรโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากเดิม ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่ทำการชดใช้ค่าส่วนต่างในกรณีที่ราคาบัตรโดยสารลดลง หากทำการเปลี่ยนแปลงภายหลังจาก 90 วัน ผู้โดยสารต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) และค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการทำรายการ (200 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ) โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าธรรมเนียมด้วยบัตรเครดิตเท่านั้น

- การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเส้นทาง ต้องทำการแจ้งอย่างน้อย 3 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางเดิม ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเส้นทางได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งการเปลี่ยนแปลงสำหรับเส้นทางบินเดิม โดยจะไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ในช่วงเวลา 90 วัน นับจากวันทำรายการครั้งแรก หากทำการเปลี่ยนแปลงภายหลังจาก 90 วัน ผู้โดยสารต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าธรรมเนียมด้วยเงินสด หรือ บัตรเครดิต

- การเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเส้นทาง ต้องทำการแจ้งอย่างน้อย 3 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางเดิม ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเส้นทางได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งการเปลี่ยนแปลงสำหรับเส้นทางบินเดิม โดยจะไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ในช่วงเวลา 90 วัน นับจากวันทำรายการครั้งแรก หากทำการเปลี่ยนแปลงภายหลังจาก 90 วัน ผู้โดยสารต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) รวมถึงค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นจากราคาบัตรโดยสารเดิม (หากมี) โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าธรรมเนียมด้วย บัตรเครดิตเท่านั้น

“ การเปลี่ยนแปลงชื่อ ”

- การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ 1318 หรือ 662-900-9955 สำหรับโทรศัพท์ต่างประเทศ (06:00-24:00 น. ทุกวัน) มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) และค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการทำรายการ (200 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการ)

อีกทั้งต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการทั้งหมดผ่านบัตรเครดิตได้เท่านั้น

- การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน มีเพียงค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถชำระเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตได้

- การเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ มีเพียงค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น (735 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ และ 735 บาท ไม่คิดภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผู้โดยสารต่อรายการสำหรับเส้นทางบินระหว่างประเทศ) และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถชำระค่าบริการทั้งหมดผ่านบัตรเครดิตได้เท่านั้น

“การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน”

บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์มิให้ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินในทุกกรณี

2.5.3 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

1) คำนิยาม³²

ข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆ มีความหมายดังต่อไปนี้

“พวกเรา” “ของพวกเรา” “โดยพวกเรา” “เรา” และ “สายการบิน” หมายถึง บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด หรือ สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ (Thai Lion Mentari Co.,Ltd or Thai Lion air)

“ลูกค้า”, “ผู้โดยสาร”, “ท่าน”, “ของท่าน” และ “ตัวท่านเอง” หมายถึงผู้ใช้บริการ ยกเว้นพนักงานบนเครื่องบินที่ถูกขนส่งด้วยเครื่องบินภายใต้ความยินยอมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

“สัมภาระ” หมายถึง ทรัพย์สินส่วนตัวที่ท่านได้นำไปด้วยระหว่างการเดินทาง โดยให้หมายความรวมถึงสัมภาระที่ได้ลงทะเบียนและไม่ได้ลงทะเบียน

“ทะเบียนสัมภาระ” หมายถึง เอกสารที่สายการบินออกให้แก่ผู้โดยสารเพื่อเป็นใบรับสำหรับสัมภาระที่ลงทะเบียนแล้ว ซึ่งรวมถึงป้ายสัมภาระด้วย

³² สายการบินไทยไลอ้อนแอร์, ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ [Online], ม.ป.ป. แหล่งที่มา <http://www.lionairthai.com/th/Terms-And-Conditions>.

“ป้ายสัมภาระ” หมายถึง เอกสารที่ออกโดยสายการบินเพื่อแสดงว่า สัมภาระนั้นเป็นสัมภาระที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว

“สัมภาระ ที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว” หมายถึง สัมภาระที่อยู่ในความดูแลของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ และสายการบินได้ออกป้ายสัมภาระ ให้ ซึ่งรวมถึง “สัมภาระที่ได้ลงทะเบียนแล้ว”

“เงื่อนไขของสัญญา” หมายถึง ข้อความที่ระบุในเอกสารยืนยันรายละเอียด การเดินทาง หรือ อ้างอิงถึง รวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินนี้ และประกาศของสายการบิน ณ สถานที่ต่าง ๆ

“เวลาต่อเครื่อง” หมายถึง เวลาช่วงที่เที่ยวบินเดินทางถึงจุดหมายไป จนถึงเวลาเดินทางออกของเที่ยวบินอีกเที่ยว ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่าเก้าสิบ (90) นาทีและห่างกันไม่เกินหก (6) ชั่วโมง เราขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเวลาต่อเครื่องนี้โดยไม่ต้องแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้า

“ความเสียหาย” รวมถึง ความตาย, ความบาดเจ็บของของผู้โดยสาร, ความล่าช้า, ความสูญหาย, ความสูญหายบางส่วนหรือความเสียหายอย่างอื่น ที่เกิดขึ้นจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการเดินทางหรือการบริการอันเกิด ขึ้นจากการกระทำของสายการบิน

“บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง เอกสารที่ออกโดยสายการบินหรือในนามของสายการบิน ซึ่งเป็นเอกสารแสดงเพื่อการขึ้นเครื่องบิน

“เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง” หมายถึง เอกสารที่สายการบินออกให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้โดยสาร, ข้อมูลเที่ยวบิน, เงื่อนไขของสัญญาและประกาศ ที่สำคัญยืนยันรายละเอียดการเดินทางที่ไม่ใช่เป็นบัตรโดยสาร สำหรับการเดินทาง

“เส้นทางการบิน” หมายถึง เที่ยวบินจากท่าอากาศยานของเมืองต้นทางสู่ ท่าอากาศยานของเมืองปลายทาง “ที่นั่ง” หมายถึง ที่นั่งในเครื่องบินของสายการบิน

“ค่าธรรมเนียม” หมายถึง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สายการบินประกาศออกไปในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ หรือทางกระดาษ

“บัตรโดยสาร” หมายถึง เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง ซึ่งรวมถึงบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยสายการบินหรือในนามของสายการบิน รวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาและประกาศที่ระบุไว้ด้วย

“ข้อกำหนดและเงื่อนไข” หมายถึง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินเหล่านี้

“สัมภาระที่ไม่ได้รับการตรวจสอบ” หมายถึง สัมภาระใด ๆ นอกเหนือจากสัมภาระที่ได้ตรวจสอบแล้ว รวมทั้งสิ่งของทั้งหมดที่ท่านนำเข้าไปในห้องโดยสารของเครื่องบิน ด้วย

“เว็บไซต์” หมายถึง เว็บไซต์ www.lionairthai.com ที่สายการบินได้จัดทำ ขึ้นเพื่อให้ผู้โดยสารสำรองที่นั่งออนไลน์ และศึกษาข้อมูลของสายการบิน

2) ช่องทางการสำรองที่นั่ง

การสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์: การสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ต้องทำการสำรองและชำระเงินก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 4 ชั่วโมง

3) บัตรโดยสาร และเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง

- เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง ถือเป็นพยานหลักฐานเบื้องต้นของสัญญาการขนส่งระหว่างผู้โดยสารสายการบิน โดยเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง ข้อบังคับ และเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ให้รวมเป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาระหว่างผู้โดยสารและสายการบิน

- เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง ถือเป็นพยานหลักฐานเบื้องต้นของสัญญาการขนส่งระหว่างผู้โดยสารสายการบิน โดยเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง ข้อบังคับ และเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ให้รวมเป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขของ สัญญาระหว่างผู้โดยสารและสายการบิน

4) การยืนยันการสำรองที่นั่ง

การยืนยันการสำรองที่นั่งของท่าน จะได้รับการยืนยันหลังจากท่านได้ชำระเงินค่าโดยสารเต็มจำนวน และหลังจากที่สายการบินได้ออกเอกสารยืนยันการ สำรองที่นั่ง หรือ เอกสารรายละเอียดการเดินทางเพื่อยืนยันการเดินทางแล้ว ซึ่งการยกเลิกหรือขอคืนเงินสามารถทำได้ตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

- สายการบินอนุญาตให้ผู้โดยสารทำการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้ภายในก่อนกำหนดเดินทางอย่างน้อย เจ็ดสิบสอง (72) ชั่วโมง ถึง สี่ (4) ชั่วโมง หากเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด สายการบินไม่อนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดของสายการบิน ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

หากอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินใหม่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสาร สำหรับเที่ยวบินที่ได้ยกเลิกไป ผู้โดยสารจะไม่ได้รับคืนค่าโดยสารส่วนต่างนั้น

หากอัตราค่าโดยสารสำหรับเที่ยวบินใหม่สูงกว่าอัตราค่าโดยสาร สำหรับเที่ยวบินที่ได้ยกเลิกไป ผู้โดยสารจะต้องชำระค่าส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นให้เรียบร้อยก่อนการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงนั้น

การเปลี่ยนแปลงจะยังไม่ถือว่าได้รับการยืนยันจนกว่าสายการบินจะ ออกหมายเลขการสำรองที่นั่งใหม่ และ/ หรือ เอกสารยืนยันการเดินทางใหม่ให้แก่ท่าน

ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงเส้นทางการบินได้

- สายการบินสงวนสิทธิ์ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนชื่อผู้โดยสาร หลังจากได้รับการยืนยันการสำรองที่นั่งแล้ว ยกเว้นตัวอักษรในชื่อผิดหรือตกหล่น ซึ่งสามารถเรียกร้องต่อทางสายการบินเพื่อเปลี่ยนแปลงได้ แต่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

- ท่านต้องชำระค่าโดยสารเต็มจำนวนเมื่อได้ยืนยันการสำรองที่นั่ง หากไม่ชำระค่าโดยสารเต็มจำนวนภายในระยะเวลาที่สายการบินกำหนด สายการบินขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการสำรองที่

นึ่งก่อนการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง และ/ หรือ สงวนสิทธิ์ในการไม่อนุญาตให้ท่านขึ้นเครื่อง เพื่อเดินทางได้

- ท่านรับทราบ ยินยอม และตกลงว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้มอบให้แก่สายการบินนั้น ทางสายการบินสามารถนำไปใช้เพื่อสำรองที่นั่งและยืนยันการเดินทาง เพื่อจัดหาและพัฒนาระบบการช่วยเหลือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพิธีการการเข้าเมือง ทำบัญชี เรียกเก็บเงิน และเพื่อตรวจสอบบัตรเครดิต หรือบัตรชำระเงินอื่น ๆ และเพื่อวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย และการจัดการด้านกฎหมาย การทดสอบระบบ การพัฒนาต่าง ๆ และเป็นข้อมูลในการติดต่อกับท่าน โดยท่านอนุญาตให้สายการบินเก็บและใช้ข้อมูลของท่านส่งต่อไปยังสำนักงานสายการบิน บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการการบิน หรือตัวแทนของรัฐ เป็นต้น

- ที่นั่งสายการบินจะจัดสรรที่นั่งให้กับผู้โดยสาร เมื่อดำเนินการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทางตามความเหมาะสม และขึ้นอยู่กับที่นั่งที่ยังคงว่างอยู่ เนื่องด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย กฎข้อบังคับการบิน หรือ สุขภาพของผู้โดยสาร สายการบินขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงที่นั่งผู้โดยสารโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า แม้ว่าผู้โดยสารจะขึ้นเครื่องหรือขณะที่ได้ออกเดินทางแล้วก็ ตาม และทางสายการบินขอสงวนสิทธิ์ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารย้ายที่นั่งไปยังที่นั่งนอกจากที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร

5) การยกเลิกบัตรโดยสาร และการคืนเงิน

- การยกเลิกบัตรโดยสาร น้อยกว่า 72 ชั่วโมง (3 วัน) ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 90% ของราคาตั๋วโดยสาร

- การยกเลิกบัตรโดยสาร มากกว่า 72 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 50% ของราคาตั๋วโดยสารหรือ 1,000 บาท (อย่างใดอย่างหนึ่งที่สูงกว่า) ต่อ/ ผู้โดยสาร/ เส้นทาง

- การยกเลิกบัตรโดยสาร น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 90% ของราคาตั๋วโดยสาร

- ค่าภาษีสนามบิน (TS) ผู้โดยสารจะได้รับคืน

- ค่าธรรมเนียม (YR) ผู้โดยสารจะไม่ได้รับคืน

- ผู้โดยสารสามารถทำเรื่องขอคืนเงินได้ ภายในระยะเวลา 3 เดือน นับจากวันเดินทางที่ระบุในบัตรโดยสาร

- ค่าประกันภัยการเดินทาง ผู้โดยสารจะไม่ได้รับคืน

2.6 ลักษณะข้อสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในต่างประเทศ และข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)

2.6.1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินเวสต์เจ็ต (WestJet) ประเทศแคนาดา

1) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง³³

โดยผู้ให้บริการสายการบินนี้ ได้แบ่งการให้บริการการสำรองที่นั่งเป็น 3 ประเภท คือ

(1) เที่ยวบินแบบ Econo Fare และ (2) เที่ยวบินแบบ Flex Fare (3) เที่ยวบินแบบ Plus Fare

1.1) เที่ยวบินแบบ Econo Fare

ก) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง

- สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ทุกกรณี (วัน, เวลา, เส้นทางการบิน, ชื่อผู้โดยสาร) แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

- การเปลี่ยนแปลงการเดินทางดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดโดยที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- กรณีได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหลังจากเวลา 24 ชั่วโมง จนถึงก่อนเวลา 2 ชั่วโมงในการออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงจำนวน 75 ดอลลาร์ รวมภาษี ต่อ 1 คน

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตั๋ว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

- การยกเลิกการสำรองที่นั่งดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดโดยที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

³³ WestJet, **Term and condition** [Online], n.d. Available from http://www.westjet.com/pdf/flightInformation_EN.pdf.

- การยกเลิกการเดินทางหลังจาก 24 ชั่วโมง ก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการเดินทางจำนวน 75 ดอลลาร์ รวมภาษี ต่อ 1 คน

1.2) เที่ยวบินแบบ Flex Fare

ก) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง

-สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ทุกกรณี (วัน, เวลา, เส้นทางการบิน, ชื่อผู้โดยสาร) แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

-การเปลี่ยนแปลงการเดินทางดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าไรโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

- กรณีได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหลังจากเวลา 24 ชั่วโมง จนถึง 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงจำนวน 50 ดอลลาร์ รวมภาษี ต่อ 1 คน

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตั๋ว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

- การยกเลิกการสำรองที่นั่งดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าไรโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมขึ้นผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- การยกเลิกการเดินทางหลังจาก 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการเดินทางจำนวน 50 ดอลลาร์ รวมภาษี ต่อ 1 คน

1.3) เที่ยวบินแบบ Plus Fare

ก) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง

-สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ทุกกรณี (วัน, เวลา, เส้นทางการบิน, ชื่อผู้โดยสาร) แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

- การเปลี่ยนแปลงการเดินทางดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าไรโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

- กรณีได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหลังจากเวลา 24 ชั่วโมง จนถึง 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตั๋ว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

- การยกเลิกการสำรองที่นั่งดังกล่าวข้างต้น ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมง ก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดโดยที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- การยกเลิกการเดินทางหลังจาก 24 ชั่วโมง ก่อนเวลา 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการสำรองที่นั่ง

2.6.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานเรื่องการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage)

การสำรองที่นั่ง (RESERVATION)³⁴

(1) การสำรองที่นั่งจะยังไม่ได้รับยืนยันจนกว่าทางสายการบินนั้น ๆ จะยอมรับ
(2) สายการบินจะต้องจัดหาหรือแสดงกฎของการสำรองที่นั่ง รวมไปถึงกฎของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำการสำรองที่นั่งของเที่ยวบินนั้น ๆ และยังคงจัดหาหรือแสดงข้อจำกัดและสิทธิของผู้โดยสารในการเปลี่ยนแปลงการสำรองที่นั่งและการขอยกเลิกการสำรองที่นั่งหลังจากที่การทำรายการสำเร็จเรียบร้อยแล้ว

(3) การยืนยันการสำรองที่นั่งการสำรองที่นั่งจะได้รับการยืนยันก็ต่อเมื่อต้องในช่วงเวลาและเงื่อนไขและกฎระเบียบที่สายการบินกำหนด ถ้าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขและกฎระเบียบตามที่สายการบินกำหนด การสำรองที่นั่งนั้นจะถูกยกเลิกโดยอัตโนมัติ

(4) การยกเลิกการสำรองที่นั่งทำโดยสายการบิน หากผู้โดยสารไม่ได้ใช้การสำรองที่นั่งหรือไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ สายการบินสามารถยกเลิกการสำรองที่นั่งนั้น ๆ ได้

³⁴ Transportrecht.de, **General condition of carriage** [Online], n.d. Available from www.transportrecht.de.

บทที่ 3

แนวคิดที่มา และทฤษฎีในการคุ้มครองผู้บริโภคมาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสัญญาที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งเครื่องบินของประเทศไทย และต่างประเทศ

3.1 แนวคิดและทฤษฎีของการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1.1 แนวคิดและที่มาของการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดของการคุ้มครองผู้บริโภค เริ่มต้นจากความเปลี่ยนแปลงจากการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในสังคมอดีตที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก ต่อมาสังคมได้มีการพัฒนาเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม จึงได้มีการ แบ่งแยกงานกันทำ โดยกลุ่มผู้ที่มีทักษะฝีมือดีก็กลายเป็นผู้ผลิต อย่างไรก็ตาม ความรู้ของผู้ประกอบ ธุรกิจและผู้บริโภคยังมีความเท่าเทียมกัน แต่จะมีความต่างกันตรงฝีมือเท่านั้น ทั้งนี้รูปแบบของการค้า ในยุคนั้นยังไม่มี ความซับซ้อนมากนัก เนื่องจากยุคนั้นเป็นการใช้ระบบแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน (Barter)¹

ต่อมาในช่วงศตวรรษที่ 17 ได้เกิดแนวคิดทางปรัชญาการปกครองแบบ “ปัจเจกชนนิยม” (Individualisms) ซึ่งเน้นความอิสระของบุคคล กล่าวคือ ประชาชนทุกคนมีสิทธิออกเสียงในการ ปกครอง ประกอบกับในปี ค.ศ 1760 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้น เนื่องจากได้มีการนำ เครื่องจักรไอน้ำเข้ามาช่วยผลิตสินค้าทำให้มีกำลังการผลิตมากขึ้นหลายเท่าตัว ซึ่งทำให้เกิดการ แข่งขันทางการค้ามากขึ้นตามลำดับ และทำให้มีการขยายตัวทางการตลาดมากขึ้น ดังนั้นระบบการค้า ที่เรียกว่า “ระบบเศรษฐกิจเสรี” (Laissez-Faire) ซึ่งเป็นแนวคิดที่รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงปัจเจกชนเป็น ที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับมากในช่วงนั้น ทำให้ทั้งแนวคิดด้านปัจเจกชนนิยมและระบบเศรษฐกิจเสรี กลายเป็นหลักสำคัญที่มีการยึดถือปฏิบัติ ในช่วงศตวรรษที่ 19-20 ได้มีแนวคิดในการจัดทำประมวล กฎหมายในประเทศต่าง ๆ ขึ้น โดยยึดหลักปัจเจกชนนิยมและระบบเศรษฐกิจเสรีเป็นพื้นฐาน จึงมี แนวคิดว่า “บุคคลมีเสรีภาพในการทำสัญญา” (Freedom of Contract) กล่าวคือ บุคคลมีอิสระและ ความเสมอภาคทั้งฐานะและความรู้ในการกระทำการใดเพื่อตนเองเท่านั้น ดังนั้นการที่ข้อตกลงตาม สัญญาที่สร้างขึ้นตามความสมัครใจของคู่กรณีนั้นจึงสามารถใช้บังคับได้ (Sanctity of Contract) ดังนั้น ปัจเจกชนจึงมีหน้าที่ในการปกป้องประโยชน์ของตนเอง ดังที่ปรากฏในหลักของกฎหมายซื้อขายที่ว่า “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware) ซึ่งหมายความว่า ความเสียหาย ตกเป็นของผู้ซื้อหากผู้ซื้อไม่ใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบสินค้าขณะรับมอบสินค้าจากผู้ขาย

ต่อมาสภาพเศรษฐกิจการค้าแบบระบบเสรีดั้งเดิมมีข้อบกพร่องเนื่องจากมีลักษณะของ แข่งขันโดยไม่มีการควบคุมซึ่งอาจก่อให้เกิดการแข่งขันที่เกินขอบเขตอันจะนำไปสู่การผูกขาด

¹ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน์สานต์, กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, (กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2543), 12-14.

(Monopoly) ซึ่งอาจทำให้มีการขายสินค้าในราคาที่เขาเปรียบผู้บริโภคร้าง ดังนั้น จึงมีแนวคิดที่เรียกว่า “สวัสดิการสังคม” (Social Welfare) ซึ่งเห็นว่ารัฐควรมีบทบาทในการแทรกแซงเพื่อคุ้มครองดูแลประชาชนทำให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม (Fair Competition) ตามแนวความคิดของระบบเสรีนิยมแบบใหม่ (Modern Capitalism) ซึ่งเป็นยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยในยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงระบบทางการตลาดอย่างมาก กล่าวคือ มีการรวมตัวกันระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันในรูปแบบของบริษัทผู้ถือหุ้น สมาคมการค้า ฯลฯ และสังคมเริ่มมีการพัฒนาเป็นสังคมอุตสาหกรรมที่มีการนำเอาวิทยาการสมัยใหม่ รวมทั้งมีการนำวัสดุสังเคราะห์มาใช้แทนวัสดุธรรมชาติในการผลิตสินค้ามากขึ้น ทำให้การผลิตสินค้ามีการใช้วิวัฒนาการสมัยใหม่ที่ลึกลับซับซ้อน และถือเป็นความลับทางการค้า สิ่งเหล่านี้ทำให้ความรู้ของผู้ประกอบการจึงไม่เท่ากัน นอกจากนี้ ผู้บริโภคที่แทบจะไม่มีความรู้ในรายละเอียดของสินค้าสมัยใหม่ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการผลิต เช่น เทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ ยารักษาโรค ดังนั้น แนวคิดเดิมของกฎหมายที่ว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคมีความรู้เท่าเทียมกัน” และหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” จึงเป็นสิ่งที่ไม่เป็นธรรมอีกต่อไป นอกจากนี้ การปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้สภาพของตลาดเปลี่ยนไป กล่าวคือ การผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก (Mass Production) จึงทำให้รูปแบบในการจำหน่ายเปลี่ยนไปจากการขายโดยตรงระหว่างผู้ประกอบการเป็นการขายทางไปรษณีย์ หรือเป็นการขายผ่านตัวแทนจำหน่าย นอกจากนี้ ยังมีการนำเอาสัญญาสำเร็จรูป (Standard Contract) ซึ่งเป็นสัญญาที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองมาใช้ (Inequality of Bargaining Power) จึงเริ่มมีการปรับหลักเกณฑ์ที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น ทั้งนี้รูปแบบในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ 1) รูปของที่เป็นตัวเงิน (การควบคุมราคาสินค้าและบริการให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือปล่อยให้มีการค้าที่มีการแข่งขันแบบเสรีแทนการผูกขาด) และ 2) รูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน (การคุ้มครองในด้านความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค เช่น การโฆษณาสินค้า หรือฉลากสินค้า) ซึ่งเป็นการป้องกันเหตุแห่งความเสียหายหรือเป็นความรับผิดชอบในการเยียวยาผู้ใช้แก่ผู้บริโภคหากมีความเสียหายเกิดขึ้นนั่นเอง

3.1.2 ทฤษฎีของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

ตามที่กล่าวมาแล้วว่าระบบเศรษฐกิจการค้าเสรีนิยมยึดหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) ซึ่งมีรากฐานมาจากปรัชญาทางกฎหมายว่าด้วยเรื่อง “ปัจเจกชนนิยม” (Individualism) ซึ่งถือว่าปัจเจกชนในสังคมมีความเท่าเทียมกัน และหลักทางเศรษฐศาสตร์เสรีนิยมเรื่อง “เสรีภาพในการทำสัญญา” (Freedom of Contract) ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงมีหลักว่าปัจเจกชนมีเสรีภาพที่จะกระทำใด ๆ ก็ได้ตามใจสมัครของตนโดยรัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงใด ๆ ดังนั้น ข้อตกลงใด ๆ ของปัจเจกชนดังกล่าวจึงมีผลสมบูรณ์และบังคับได้ตามกฎหมาย นอกจากนี้การชดเชยเยียวยาแก่ผู้บริโภคในระบบเศรษฐกิจเสรีนิยมก็ยอมรับหลักทฤษฎีในความรับผิดชอบในทางละเมิด คือ “หลักความ

รับผิดชอบเมื่อมีความผิด” (No Liability without Fault/ Fault Theory) กล่าวคือ ผู้บริโภคที่ฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ใช้ความระมัดระวังตามหน้าที่ของตนเช่นวิญญูชนพึงกระทำ ซึ่งเป็นเรื่องยากสำหรับผู้บริโภคในการพิสูจน์ถึงขั้นตอนการผลิต ด้วยเหตุที่ไม่เป็นธรรมเหล่านี้จึงทำให้เกิดแนวคิดของทฤษฎีกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งปฏิเสธทฤษฎีสำคัญของระบบเศรษฐกิจเสรีนิยมที่ได้กล่าวมาแล้ว²

ร.ศ.สุขุม ศุภนิธย์ ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้³

1) การปฏิเสธหลักสำคัญที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางอาญา ซึ่งยึดหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา (Autonomy of Will) หรือเสรีภาพในการในการทำสัญญา (Freedom of Contract) เนื่องจากมีความเห็นว่าหลักทฤษฎีเหล่านี้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีอำนาจต่อรองที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ในความเป็นจริงแล้วผู้บริโภคที่แท้จริงอาจเป็นผู้บริโภคสินค้าที่ไม่ได้เกิดจากความสัมพันธ์ทางสัญญาก็เป็นได้ ดังนั้น ทฤษฎีความรับผิดชอบเฉพาะคู่สัญญาหรือหลักนิติสัมพันธ์ทางสัญญาหรือทางกฎหมาย (Privity Rule) ซึ่งถือหลักความรับผิดชอบทางสัญญา จึงเป็นอุปสรรคอย่างมากในการบังคับใช้เพื่อเรียกร้องความเสียหายของผู้บริโภคที่แท้จริงได้ จึงมีความเห็นว่าการขยายความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจไปยังผู้บริโภคคนสุดท้ายที่ได้มีนิติสัมพันธ์กันตามสัญญาด้วย

2) ทฤษฎีความรับผิดชอบในทางละเมิดซึ่งใช้บทสันนิษฐานว่ามีความผิด (Presumption of Fault) กล่าวคือ เป็นหลักความรับผิดชอบโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้เกิดจากการจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ซึ่งแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

2.1) ข้อสันนิษฐานเด็ดขาดที่ไม่มีข้อยกเว้นในการนำสืบหลักล่าง (Absolute Liability หรือ No Fault Liability)

2.2) ความรับผิดชอบเด็ดขาดที่ไม่มีข้อยกเว้นในการนำสืบหลักล่าง (Strict Liability) โดยความรับผิดชอบเด็ดขาดประเภทนี้มักจะนำมาใช้ในกรณีที่ความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนในการผลิต และผู้บริโภคไม่อาจพิสูจน์ถึงเหตุแห่งความเสียหายได้ว่าเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายใด โดยมีข้อยกเว้นความรับผิดชอบได้บางกรณี เช่น พิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคใช้สินค้าไม่ถูกวิธีตามคำแนะนำ พิสูจน์ได้ว่าความเสียหายได้เกิดขึ้นจากความประมาทเลินเล่อของฝ่ายผู้บริโภคเอง ซึ่งความชำรุดบกพร่องมิได้มีอยู่ในขณะที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น แต่เกิดจากการกระทำของบุคคลอื่นซึ่ง

² อรรยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (รายงานผลการวิจัย), (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2549), 40-41.

³ สุขุม ศุภนิธย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), 10-13.

ผู้ผลิตไม่ต้องร่วมรับผิดชอบด้วยโดยภาระการพิสูจน์ความผิดนั้น มีการนำหลักของทฤษฎีที่ว่า “สิ่งที่พิสูจน์ตัวของมันเอง” (Res Ipsa Loquitur – The Thing Speaks Itself) ซึ่งเป็นบทสันนิษฐานความรับผิดชอบของจำเลยมาใช้กับกรณีของความประมาทเลินเล่ออันเกิดจากความบกพร่องในการผลิตสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ โดยผลักรภาระให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์⁴

3.1.3 ความเป็นมาของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

เมื่อครั้งอดีตประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายในการให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคในการนำมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะเลย ซึ่งการคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคในประเทศไทยได้ปรากฏขึ้นในกฎหมายเป็นครั้งแรกในการใช้มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคทางนม โดยได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นมาบังคับใช้ฉบับหนึ่งใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติหน้ำนม พ.ศ. 2470 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ซึ่งในเวลาต่อมาเมื่อสภาพสังคมได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมเมืองมากขึ้น รัฐจึงต้องควบคุมและกำกับกิจกรรมต่าง ๆ ของเอกชนเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยและทำให้เกิดความเป็นธรรมต่อส่วนรวมโดยได้ออกกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองเป็นการเฉพาะขึ้นซึ่งกฎหมายที่ออกมาใช้บังคับนี้ล้วนแต่มีลักษณะของกฎหมายมหาชนที่รัฐมีอำนาจมากกว่าเอกชนโดยมีเจตนารมณ์เพื่อคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของสาธารณชนและเพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการบริโภคของประชาชนทั่วไป เช่น พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ. 2479 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2484 ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2507 เป็นต้น โดยต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ในยุคของรัฐบาลพลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์⁵ ซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้มีการเสนอให้ออกกฎหมายในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคขึ้นเป็นการเฉพาะต่อรัฐสภาเพื่อให้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการผ่านกฎหมายเพื่อบังคับโดยในที่สุดรัฐสภาก็ได้ให้ความเห็นชอบกฎหมายดังกล่าวโดยใช้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522” ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้มีการบังคับใช้มาจนถึงปัจจุบันนี้ แต่ในพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวเนื่องกับการให้ความคุ้มครองในด้านสัญญาแต่อย่างใด ซึ่งการตกลงทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องบังคับไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เช่นเดียวกับการตกลงทำสัญญาระหว่างบุคคลที่มีฐานะเท่าเทียมกันโดยทั่วไปจึงทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบในด้านสัญญาแก่ผู้ประกอบการเป็นอันมาก

⁴ อรรถยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย, 41.

⁵ สุขุม ศุภนิตย์, คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), 24.

โดยต่อมาในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงยุติธรรมได้มีการเสนอร่างกฎหมาย คือ “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม” ต่อรัฐบาลในตอนนั้นเพื่อนำเสนอต่อรัฐสภาให้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการตราเป็นกฎหมายใช้บังคับ ซึ่งในที่สุดรัฐสภาก็ได้ผ่านกฎหมายฉบับนี้ออกใช้บังคับใช้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจศาลในการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทการบังคับใช้ข้อสัญญาใด ๆ ในสัญญา 3 ประเภท คือ 1) สัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ 2) สัญญาสำเร็จรูป 3) สัญญาขายฝาก เป็นกฎหมายที่ได้มีการกำหนดลักษณะของข้อสัญญาที่ถือว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและผลของการใช้บังคับสัญญาที่ไม่เป็นธรรมไว้ และยังได้กำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางให้แก่ผู้พิพากษาในการใช้ดุลพินิจในการตัดสินว่าลักษณะของข้อสัญญาใดในสัญญา 3 ประเภท ดังกล่าวข้างต้น ว่าข้อสัญญาใดมีลักษณะสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ซึ่งจะนำมาใช้บังคับกับผู้บริโภคไม่ได้ หรือนำมาใช้บังคับได้บางส่วนเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ในสมัยนายชวน หลีกภัย ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้มีการเสนอร่างกฎหมายในการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับเดิมต่อรัฐสภาเพื่อให้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการประกาศบังคับใช้เป็นกฎหมายใช้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541” โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการเพิ่มเติมบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคดี้นสัญญาไว้โดยมีการให้ตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา” ขึ้นโดยมีอำนาจในการออกประกาศให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใดแก่ผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ โดยจะมีผลให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้มีการออกประกาศควบคุมลักษณะของข้อสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจที่นำมาใช้กับผู้บริโภคต้องถูกควบคุมในลักษณะของข้อสัญญาต่าง ๆ

ซึ่งต่อมาในปี 2551 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้ประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556” เพราะกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันไม่มีบทบัญญัติชัดเจนที่จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอันจะเป็นการช่วยลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาลได้ และเพิ่มมาตรการคุ้มครองในการคุ้มครองผู้บริโภคจากสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่และยังได้กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บหรือเรียกคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค โดยให้มูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมีสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสมาคม ซึ่งเป็นการขยายการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาคเอกชนเพื่อให้การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งได้ประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับเดิมดังนั้น ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคดี้นสัญญาจึงมีกรอบในการพิจารณาของกฎหมายที่สำคัญสองฉบับที่ยังคงใช้บังคับอยู่ คือ พระราชบัญญัติ

ว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับที่ 3 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

3.1.4 ความเป็นมาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในปี 2539 ประเทศไทยได้ประกาศใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรก (IT 2000) และใน พ.ศ. 2541 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบต่อการจัดทำโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น โดยให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการจัดทำร่างกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง⁶ เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของสังคมในระดับนานาชาติ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงองค์ประกอบของสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความสำคัญที่จะต้องมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในและต่างประเทศ จึงได้ริเริ่มจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยระยะที่สอง ซึ่งจะครอบคลุมเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2544-2553) หรือ IT2010 ขึ้น โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเครื่องมือในการขับเคลื่อนประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเน้นถึงการประยุกต์ใช้ในสาขาหลักที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนาโดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบในการจัดทำ “โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ” ที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติและเห็นชอบให้คณะกรรมการเทคโนโลยีฯ เป็นศูนย์กลางดำเนินการและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการจัดทำกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2541 ซึ่งประกอบไปด้วยกฎหมายพร้อมด้วยหลักการจำนวน 6 ฉบับ ดังนี้ คือ

- (1) กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction Law)
- (2) กฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Law)
- (3) กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- (4) กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law)
- (5) กฎหมายที่เกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law)
- (6) กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer Law)

⁶ สิริกาญจน์ สุวรรณจริตกุล, การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548).

ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายเมื่อชื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544” ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2544 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2545 ซึ่งต่อมาได้มีแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศใช้ “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) 2551” เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2551 เพื่อรองรับในเรื่องตราประทับอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดให้สามารถนำเอกสารซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนต้นฉบับหรือใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้

3.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย

โดยในสารนิพนธ์ฉบับนี้จะพิจารณาศึกษาเฉพาะการให้ความคุ้มครองกับที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เฉพาะตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 เป็นลำดับดังนี้

3.2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

พ.ศ. 2540

เนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา โดยรัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่ในปัจจุบัน สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมาก ซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคมสมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคมดังกล่าว โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมให้บรรเทาเบาบางลง โดยมุ่งที่จะให้ศาลเป็นผู้ตรวจสอบสัญญาที่อยู่ในขอบเขตของพระราชบัญญัตินี้ว่ามีลักษณะการการเอาเปรียบเกินสมควรหรือไม่ หากเป็นการเอาเปรียบเกินสมควรเกินไปก็ให้ศาลมีอำนาจที่จะพิพากษาให้มีผลบังคับกันได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น

พระราชบัญญัตินี้มีหลักการคุ้มครองที่สำคัญ ดังนี้

3.2.1.1 คำนิยาม⁷

“ข้อสัญญา” หมายความว่า ข้อตกลง ความตกลง และความยินยอมรวมทั้งประกาศ และคำแจ้งความเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบ “ผู้บริโภคร” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มา ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้น และให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วย

“ผู้ประกอบการกิจการค้าหรือวิชาชีพ” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ขาย ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ ผู้ให้กู้ ผู้รับประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อจัดให้ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปเพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้นเป็นทางค้าปกติของตน

“สัญญาสำเร็จรูป” หมายความว่า สัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน

3.2.1.2 ลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

ลักษณะของสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1) คู่สัญญาต้องเป็นบุคคลที่กฎหมายกำหนด

จากมาตรา 4 ของพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดเอาไว้ว่า “ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบการกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบการกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น” จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติในมาตรานี้ใช้บังคับได้เฉพาะในสัญญา 3 ประเภทเท่านั้น คือ (1) สัญญาหรือข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบการกิจการค้า หรือวิชาชีพ (ไม่จำกัดว่าต้องเป็นสัญญาสำเร็จรูป) (2) สัญญาสำเร็จรูป (3) สัญญาขายฝาก ดังนั้น คู่สัญญาที่เป็นบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดได้แก่ (1) ผู้บริโภครกับผู้ประกอบการกิจการค้าหรือวิชาชีพ (2) คู่สัญญาฝ่ายที่กำหนดสัญญาสำเร็จรูปกับฝ่ายที่มีได้เป็นผู้กำหนดและ (3) ผู้ขายฝากกับผู้ซื้อฝาก

⁷ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540.

2) ลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาใด ๆ ที่จะถือว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ จะต้องพิจารณาจากลักษณะของข้อสัญญานั้น ๆ ว่าเป็นการเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรหรือไม่ ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาใดจะมีลักษณะเป็นการได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรจนถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้นั้น อาจแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ คือ (1) สัญญาที่มีข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิดชอบ (2) สัญญาที่มีข้อกำหนดให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุอันสมควร (3) สัญญาที่ให้สิทธิเรียกร้อง ดอกเบี้ย หรือค่าปรับเกินสมควร (4) สัญญาที่จำกัดสิทธิในการประกอบอาชีพ (5) สัญญาสำเร็จรูป

3.2.1.3 ผลบังคับของสัญญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

กฎหมายฉบับนี้บัญญัติขึ้นเพื่อเป็นการยกเว้นหรือผ่อนคลายการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองแก่คู่สัญญาที่เป็นฝ่ายเสียเปรียบในสัญญาบางประเภท คือ 1) สัญญาหรือข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ (ไม่จำกัดว่าต้องเป็นสัญญาสำเร็จรูป) 2) สัญญาสำเร็จรูป 3) สัญญาขายฝาก

หลักการสำคัญของบทบัญญัติในส่วนนี้ คือ

1) การให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมไม่มีผลบังคับ

พระราชบัญญัตินี้ นอกจากจะบัญญัติให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีผลบังคับใช้ได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีแล้ว ยังได้มีบทบัญญัติที่จะให้มีกรณีถือว่าเสียเปล่าไปทั้งหมด เสมือนเป็นโมฆะซึ่งจะนำมาอ้างบังคับกันไม่ได้เลย คือ

(1) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิในทรัพย์สินที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคโดยผู้บริโภคมิได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือเหตุแห่งการรอนสิทธินั้นในขณะที่ทำสัญญา

(2) ข้อตกลง ประกาศ หรือคำแจ้งความที่ได้ทำเอาไว้ล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญาในความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของผู้อื่น อันเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ตกลง ผู้ประกาศ ผู้แจ้งความ หรือของบุคคลอื่นซึ่งผู้ตกลง ผู้ประกาศ หรือผู้แจ้งความต้องรับผิดชอบด้วย จะนำมาอ้างเป็นข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบไม่ได้

(3) ความตกลงหรือความยินยอมของผู้เสียหายในคดีละเมิดซึ่งมีลักษณะต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จะนำมาอ้างเป็นเหตุยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดมิได้

(4) ข้อสัญญาที่ระบุว่ามีให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ไปใช้บังคับไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้อสัญญานั้นย่อมตกเป็นโมฆะ

2) การให้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี

ข้อสัญญาใดที่ศาลได้พิจารณาตามหลักกฎหมายแล้วเห็นว่าไม่เป็นโมฆะหรือเป็นกรณีที่ไม่อาจใช้บังคับได้ แต่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจศาลในอันที่จะวินิจฉัยและสั่งให้ข้อสัญญานั้นไม่มีผลบังคับหรือให้ใช้บังคับได้เท่าที่เป็นธรรมเท่านั้นตามที่บัญญัติเอาไว้ในมาตรา 4 วรรคแรก⁸ ดังนี้

“ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น”

3.2.2 การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมากก่อนอื่นจะต้องกล่าวถึงความหมายของคำนิยามในกฎหมายฉบับนี้เสียก่อน ดังนี้

คำนิยามที่เกี่ยวข้อง

มาตรา 3 ได้ให้คำนิยามเอาไว้⁹ ดังนี้

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

จากคำนิยามข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการรับขนส่งผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เป็นการรับจัดทำกรงานโดยเรียกเอาค่าตอบแทนเป็นค่าโดยสาร จึงเป็นการให้บริการตามคำนิยามของคำว่า “ให้บริการ” ตามมาตรา 3 ของพระราชบัญญัตินี้

⁸ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556.

⁹ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556.

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

จากคำนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคคลที่ใช้บริการในการสำรองที่นั่งทางออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ได้รับการบริการจากสายการบิน จึงเป็นผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

จากคำนิยามข้างต้น มีข้อสังเกตว่า ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเป็นผู้ให้บริการที่ประกอบธุรกิจของตนในลักษณะเป็นทางค้าปกติด้วย ดังนั้น หากเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีได้ให้บริการเป็นอาชีพ ก็ถือว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามความหมายของพระราชบัญญัตินี้

“สัญญา” หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 ได้มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาไว้ในสองส่วน คือลักษณะของสัญญาที่ถูกต้องตามมาตรา 35 ทวิ และหลักเกณฑ์การกำหนดสัญญาตามพระราชกฤษฎีกา

3.2.2.1 การให้คุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

สืบเนื่องมาจากการทำสัญญากับผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจบางประเภทที่มีการจัดทำสัญญาสำเร็จรูปโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคมามากขึ้น ดังนั้น จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกครั้งในปี 2556 ซึ่งโดยเฉพาะในการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) นี้ก็เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกผู้ประกอบการเอาเปรียบในการทำสัญญากับผู้ประกอบการ เป็นการเพิ่มการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาและยังได้กำหนดมาตรการการให้ความคุ้มครองด้านสัญญาแต่ที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบิน กฎหมายได้บัญญัติเอาไว้ในมาตรา 35 ทวิถึงมาตรา 35 จัตวา สรุปได้ดังนี้¹⁰

¹⁰ อรรถยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.

3.2.2.2 การกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญา กล่าวคือ ธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือหรือที่ปกติประเพณีต้องทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจในการกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้น ๆ เป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาได้¹¹ เช่น สัญญาซื้อขายที่ดิน สัญญาเช่าซื้อรถยนต์ สัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์ที่มีกำหนดกว่า 3 ปีขึ้นไป ดังนั้นสัญญาที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีไม่ต้องทำเป็นหนังสือก็ไม่ใช่ธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาตามมาตรา นี้แต่อย่างใด

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 ได้มีบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาไว้ในมาตรา 35 ทวิ และหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกา ดังนี้

3.2.2.3 การกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาตามมาตรา 35 ทวิ

มาตรา 35 ทวิ ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

จากมาตรา 35 ทวิ จะเห็นได้ว่ามาตรานี้ได้กำหนดให้การประกอบธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญานั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้ คือ 1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร เช่น สัญญาบัตรเครดิตจำเป็นต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิต อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการต่าง ๆ การเลิกใช้สัญญาบัตรเครดิต เป็นต้น¹² 2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เช่น

¹¹ มาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556.

¹² ไพโรจน์ อัจฉริยา, *ครบเครื่องเรื่องการค้าคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา*, (กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2543), 60-61.

ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องผูกพันตามประกาศหรือหลักเกณฑ์ของผู้ประกอบธุรกิจโดย ผู้บริโภคไม่ได้รับแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือ ข้อสัญญาที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่ เกิดจากการผิดสัญญาของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่า ด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

3.2.2.4 หลักเกณฑ์การกำหนดสัญญาตามพระราชกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกาที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุม สัญญาและลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติหลักเกณฑ์ของสัญญาให้คณะกรรมการใช้เป็นหลัก ในการพิจารณากร่างข้อสัญญาที่จะใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาในแต่ละประกาศ ตามที่ได้บัญญัติเอาไว้ในมาตรา 4 ของพระราชกฤษฎีกา ดังนี้

มาตรา 4 การกำหนดลักษณะของสัญญาต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) ให้ผู้บริโภคทราบสิทธิและหน้าที่ของตนตลอดจนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการโดยชัดเจนตามควรแก่กรณี
- (2) ไม่เป็นการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจในส่วนที่เป็น สาระสำคัญโดยไม่มีเหตุผลที่สมควรเพียงพอ
- (3) ต้องคำนึงถึงความสุจริตในการประกอบธุรกิจ
- (4) ให้เยียวยาความเสียหายในเวลาอันสมควรในกรณีที่มีการฝ่าฝืนสัญญา
- (5) จัดให้มีหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแสดงเจตนาของผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องที่เป็น สาระสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- (6) ต้องไม่เป็นการเพิ่มภาระเกินควรแก่การประกอบธุรกิจ

ก่อนที่คณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของ สัญญาให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญารับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคที่ได้รับ ผลกระทบโดยตรง โดยคำนึงถึงขอบเขตและสภาพปัญหา เช่น การจัดสัมมนา การประชุม หรือให้ ประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็น ในการนี้จะรับฟังความเห็นจากหน่วยงานของรัฐ องค์กรที่ เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยก็ได้¹³

¹³ มาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกาที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญา และลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542.

สำหรับประกาศที่เกี่ยวกับธุรกิจที่อยู่ภายใต้การควบคุมสัญญาซึ่งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศออกมา ณ ปัจจุบัน มีทั้งหมด 11 ประเภท¹⁴ ดังนี้ คือ 1) ธุรกิจบัตรเครดิต 2) ธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ 3) ธุรกิจขายห้องชุดในอาคารชุด 4) ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5) ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า 6) ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน 7) ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง 8) ธุรกิจการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าพัก 9) ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกาย 10) ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

3.2.2.5 ผลทางกฎหมายของสัญญาที่ถูกควบคุมสัญญาและลักษณะสัญญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 ได้กำหนดผลของธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาเอาไว้ใน มาตรา 35 ตรี และมาตรา 35 จัตวา ดังนี้¹⁵

มาตรา 35 ตรี เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้น ด้วยตามมาตรา 35 ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้นแล้วแต่กรณี

มาตรา 35 จัตวา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา 35 ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

จากบทบัญญัติของ 2 มาตรา คือ มาตรา 35 ตรี และมาตรา 35 จัตวา จะเห็นได้ว่าในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ทำสัญญากับผู้บริโภคโดยได้มีการใช้สัญญาที่ไม่ถูกต้องตามที่กฎหมาย ในสองมาตรานี้กำหนดเอาไว้ กล่าวคือ หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้กำหนดให้สัญญาใดเป็นสัญญาที่ถูกควบคุมให้ใช้สัญญาตามที่คณะกรรมการได้ประกาศกำหนด หรือต้องใช้ข้อสัญญานั้นโดยมีเงื่อนไขตามมาตรา 35 ทวิแล้ว ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ใช่ข้อสัญญาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด หรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแล้วแต่ไปเป็นไปตามเงื่อนไขตามประกาศทั้งหมด กฎหมายฉบับนี้ให้ถือว่าสัญญาที่ฝ่าฝืนประกาศดังกล่าวใช้ข้อสัญญาตามที่ประกาศแล้ว และในกรณีที่ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ประกาศกำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจใด

¹⁴ อรรถยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.

¹⁵ มาตรา 35 ตรี มาตรา 35 จัตวา แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556.

ที่ถูกควบคุมต้องไม่ใช่ข้อสัญญา นั้น ถ้าผู้ประกอบการยังคงฝ่าฝืนใช้ข้อความที่ประกาศดังกล่าวห้ามใช้กฎหมายในมาตรานี้ให้ถือว่าสัญญาของผู้ประกอบการที่ควบคุมสัญญาไม่มีข้อความเช่นนั้นเลย แต่อย่างไรก็ตาม ผลทางกฎหมายดังกล่าวมาข้างต้นนี้ใช้เฉพาะกับสัญญาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ประกาศให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะสัญญาในธุรกิจ 11 ประเภท เท่านั้น ดังนั้น ธุรกิจอื่น ๆ ที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญายังไม่ได้ประกาศให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ธุรกิจนั้นก็ยังไม่ตกอยู่ภายใต้ของมาตรา 35 ตริ หรือมาตรา 35 จัตวา แต่อย่างไร

3.2.3 การให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นกฎหมายที่ยกกว้างขึ้นตามแนวทางกฎหมายของแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Commerce 1996) และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Signature 2001) ของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL) ซึ่งเป็นกฎหมายที่นานาประเทศยอมรับและใช้เป็นแนวทางในการยกกว้าง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้¹⁶ คือ

1) หลักการพื้นฐานที่สำคัญ

ก) หลักความเท่าเทียม (Functional-equivalent Approach) ที่ถือว่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลเสมือนการทำธุรกรรมทางกระดาษ¹⁷

ข) หลักความเป็นกลางทางเทคโนโลยีและความเป็นกลางของสื่อ (Technology Neutrality) กล่าวคือ กฎหมายเปิดกว้างไม่ว่าจะใช้เทคโนโลยีใด

ค) หลักเสรีภาพในการแสดงเจตนา (Party Autonomy) เว้นแต่เป็นบทบัญญัติบังคับห้ามเปลี่ยนแปลง (Mandatory)

2) วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม หรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดเอาไว้ เช่น การลงลายมือชื่อ การปิดอากรแสตมป์ การมีหลักฐานเป็นหนังสือ เป็นต้น

¹⁶ อรรยา สิงห์สงบ, ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.

¹⁷ มาตรา 8 – 12 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

3) ขอบเขตของการใช้บังคับ

กฎหมายฉบับนี้มีขอบเขตการบังคับใช้กับธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้น ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ (1) ธุรกรรมเกี่ยวกับครอบครัว (2) ธุรกรรมเกี่ยวกับมรดก¹⁸ เหตุผลของการยกเว้นมิให้นำกฎหมายฉบับนี้มาใช้บังคับกับธุรกรรม 2 ประเภทนี้ ก็คือ เนื่องจากเห็นว่า การทำธุรกรรมประเภทนี้ยังไม่เหมาะที่จะให้กระทำด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4) หลักการสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายฉบับนี้ได้แบ่งออกเป็น 6 หมวด ดังนี้ หมวดที่ 1 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หมวดที่ 2 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมวดที่ 3 ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หมวดที่ 4 ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หมวดที่ 5 คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และหมวดที่ 6 บทกำหนดโทษ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญดังนี้¹⁹

ก) การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำนิติกรรม สัญญา ให้มีผลทางกฎหมายเสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หลักฐานเป็นหนังสือ กล่าวคือ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว²⁰

และกฎหมายฉบับนี้ยังได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องอากรแสตมป์ขึ้นมาโดยการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551” โดยได้กำหนดให้การชำระเงินหรือการดำเนินการตามประกาศของหน่วยงานราชการแล้ว ให้ถือว่าหนังสือหลักฐานเป็นหนังสือ หรือเอกสารดังกล่าวได้มีการปิดอากรแสตมป์แล้ว²¹

ข) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายฉบับนี้ได้วางหลักในเรื่องลายมือชื่อเอาไว้ว่า การลงลายมือชื่อในหนังสือถือได้ว่าได้มีการลงลายมือชื่อและมีสมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว ถ้า (1) ใช้วิธี

¹⁸ มาตรา 3 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ยกเว้นมิให้นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549.

¹⁹ ศูนย์พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, **หลักการสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค**, (กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง, 2545).

²⁰ มาตรา 8 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

²¹ มาตรา 8 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

การที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความใน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน และ (2) วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับ วัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมหรือข้อตกลง ของคู่กรณี²² ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็น หนังสือ ซึ่งกรณีนี้ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษาฎีกาที่ 3046/2537 วินิจฉัยในประเด็นนี้ว่า โทรมพิมพ์ติดต่อ ชื่อขาย ไม่ใช่หลักฐานลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิด ผู้ซื้อจึงไม่สามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีแก่ผู้ขายได้ แต่เมื่อกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดว่าถ้าได้กระทำตามที่มาตรานี้บัญญัติเอาไว้ก็จะถือว่ามีหลักฐานเป็น หนังสือและลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิดแล้ว

โดยวิธีการที่น่าเชื่อถือที่กฎหมายในมาตรานี้ยังได้กำหนดเป็นแนวทางให้ต้อง คำนึงถึงว่าวิธีการที่น่าเชื่อถือ คือ (1) ความมั่นคงและรัดกุมของการใช้วิธีการหรืออุปกรณ์ในการระบุ ตัวบุคคล สภาพพร้อมใช้งานของทางเลือกในการระบุตัวบุคคล กฎเกณฑ์เกี่ยวกับลายมือชื่อที่กำหนด ไว้ในกฎหมายระดับความมั่นคงปลอดภัยของการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติตามกระบวนการ ในการระบุตัวบุคคลผู้เป็นสื่อกลาง ระดับของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ วิธีการที่ใช้ในการระบุตัว บุคคลในการทำธุรกรรม วิธีการระบุตัวบุคคล ณ ช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรมและติดต่อสื่อสารและ (2) ลักษณะ ประเภท หรือขนาดของธุรกรรมที่ทำ จำนวนครั้งหรือความสม่ำเสมอในการทำธุรกรรม ประเพณีทางการค้าหรือทางปฏิบัติ ความสำคัญ มูลค่าของธุรกรรมที่ทำ หรือ (3) ความรัดกุมของ ระบบการติดต่อสื่อสาร²³ โดยตอนท้ายของมาตรานี้ยังได้บัญญัติให้นำมาตรา 9 วรรคแรก มาใช้บังคับ กับการประทับตราของนิติบุคคลด้วยโดยอนุโลม²⁴

ค) การรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ห้ามมิให้ศาล ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด เพียงเพราะเหตุว่าพยานหลักฐานนั้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การรับฟังพยานหลักฐานแม้ศาลไม่อาจปฏิเสธพยานหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่การที่ศาลจะเชื่อถือพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ก็เป็นดุลพินิจของศาลที่จะ

²² มาตรา 9 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

²³ มาตรา 9 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

²⁴ มาตรา 9 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

วินิจฉัยอีกชั้นหนึ่ง โดยกฎหมายในมาตรานี้ได้วางแนวการซึ่งนำนักพยานหลักฐานให้ศาลใช้ดุลพินิจในการจะเชื่อถือพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ให้พิเคราะห์ถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะหรือวิธีการที่ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะหรือวิธีการเก็บรักษา ความครบถ้วน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความลักษณะ หรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัวผู้ส่งข้อมูล รวมทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง²⁵

ง) ผลผูกพันและการบังคับใช้ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อคู่กรณี กล่าวคือ ห้ามคู่กรณีที่เกี่ยวข้องปฏิเสธผลผูกพันและการบังคับใช้ข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์²⁶

5) ความสมบูรณ์ของสัญญาในการทำคำเสนอและคำสนอง

ปัจจุบันคำเสนอและคำสนองอาจทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำคำเสนอด้วยระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายฉบับนี้ได้มีบทบัญญัติในการรองรับในเรื่องคำเสนอ คำสนองเอาไว้โดยก่อนอื่นต้องมาพิจารณาความหมายของคำว่า “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ก่อนว่ามีความหมายว่าอย่างไร

มาตรา 4 “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน ก็ถือว่าเป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามคำนิยามข้างต้นนี้แล้ว เช่น การทำสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตนั่นเอง โดยธุรกรรมที่ทำนั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองฝ่าย เพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็ถือว่าเป็นธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว²⁷

กฎหมายในเรื่องคำเสนอและคำสนอง มีบัญญัติอยู่ในมาตรา 13 ของกฎหมายฉบับนี้ซึ่งได้วางหลักไว้ว่า “คำเสนอและคำสนองในการทำสัญญาอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ และห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอหรือคำสนองเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” จึงจำเป็นต้องมาพิจารณาต่อไปว่าคำเสนอ คำสนองนั้นมีผลอย่างไรนับตั้งแต่อดีตเป็นต้นมา รูปแบบการทำสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ เริ่มตั้งแต่การทำสัญญาด้วยวาจา

²⁵ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

²⁶ มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

²⁷ ไพโรจน์ อารักษ์ษา, **ครบเครื่องเรื่องการค้าผู้บริโภคด้านสัญญา**.

โดยมีการนำบุคคลอื่นมาเป็นพยานในการยืนยันเจตนาของคู่สัญญา จนกระทั่งมีการทำสัญญา เป็นลายลักษณ์อักษร รูปแบบของการทำสัญญาจึงเปลี่ยนแปลงไปซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเปลี่ยนแปลงไปลักษณะในการแสดงเจตนาจึงเปลี่ยนไปตาม เทคโนโลยีที่นำมาใช้ด้วย ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเท่านั้น ไม่ได้เปลี่ยน หลักการสำคัญของการแสดงเจตนาแต่อย่างใด เนื่องจากมาว่ารูปแบบในการทำสัญญาจะเปลี่ยนไป เพียงใดก็ตามวัตถุประสงค์ของการทำสัญญาก็คือ การแสดงเจตนาของคู่กรณีที่เพียงพอแสดงให้เห็นถึงความตกลงระหว่างคู่กรณีในการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำความตกลงนั้นจึงไม่มีเหตุผลใดที่จะทำให้สัญญาที่ทำในรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถแสดงออกซึ่งเจตนาของคู่สัญญาได้ ไม่มีผลหรือมีผลบังคับ น้อยกว่าสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือที่ทำด้วยวาจาที่มีการทำมาตั้งแต่อดีต²⁸

การทำคำเสนอทางอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการทำสัญญาก็คือ เรื่องการทำ คำเสนอ เมื่อมาพิจารณาถึงการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโฆษณาสินค้าหรือบริการทาง อินเทอร์เน็ตจะถือได้หรือไม่ว่าการโฆษณาดังกล่าวเป็นการทำคำเสนอที่มีผลทางกฎหมายแล้ว การ พิจารณาการโฆษณาทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้ต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป หากการโฆษณาดังกล่าว มีกำหนดรายละเอียดอย่างเพียงพอแก่ผู้รับการแสดงเจตนาในการตัดสินใจว่าจะผูกพันภายใต้เงื่อนไข ที่ระบุไว้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่รายละเอียดต่าง ๆ อีก ดังนั้น คำโฆษณาดังกล่าวก็ถือได้ว่าเป็น คำเสนอแล้ว แต่หากคำโฆษณานั้นมีข้อมูลแค่เพียงเบื้องต้นเพื่อบอกให้ผู้รับการสนองเกิดความ สนใจเข้ามาเจรจาตกลงในรายละเอียดเงื่อนไข และราคากันอีกว่าจะตกลงกันหรือไม่และรายละเอียด ในสัญญาอย่างไร คำโฆษณาที่มีลักษณะเช่นนี้เป็นเพียงคำเชิญชวนให้ผู้รับการแสดงเจตนาเข้ามาทำ สัญญาเท่านั้น²⁹

การทำคำสนองทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นในการพิจารณาเรื่องคำสนองคือ เมื่อรูปแบบการ ทำคำสนองเปลี่ยนไป การกระทำดังกล่าวยังสามารถถือได้ว่าเป็นการทำคำสนองได้หรือไม่ เช่น การทำ คำสนองในรูปแบบ Email, Click Mouse ที่ปุ่มที่อยู่บนหน้าจอแสดงผล ซึ่งแม้ว่าการทำคำสนองไม่ จำเป็นต้องทำในรูปแบบเดียวกันกับคำเสนอก็ตาม แต่การพิจารณาว่าคำสนองดังกล่าวมีผลหรือไม่นั้น ต้องพิจารณารายละเอียดแวดล้อมประกอบเป็นกรณี ๆ ไป เช่นเดียวกับคำเสนอด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำคำสนองในลักษณะของการกดปุ่มหรือการใส่รหัส เพราะกรณีนี้ผู้ทำคำสนองไม่ได้เขียน ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาที่มีอยู่ของตนว่าจะผูกพันตามคำเสนอนั้นหรือไม่ ดังนั้นในการ

²⁸ เข็มจรรยา ธีรพงษ์, การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), 53.

²⁹ อักษราทร จุฬารัตน์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ: นราการพิมพ์, 2531), 41.

พิจารณาคำสนองในลักษณะนี้ จึงต้องพิจารณาสถานการณ์แวดล้อมประกอบด้วยว่าการทำคำสนอง โดยวิธีดังกล่าวเป็นการทำคำสนองที่สมเหตุสมผลกับการแสดงเจตนาผูกพันตามสัญญาภายใต้ สถานการณ์หรือกรณีเช่นนั้นหรือไม่ เช่นหากทำคำเสนอมาในรูปแบบ Email คำสนองก็ควรตอบ กลับมาในรูปแบบของ Email ด้วย นอกจากนี้ทางเลือกอื่นซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ทำคำเสนอ เพราะฉะนั้น รูปแบบของคำสนองจึงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน ต้องพิจารณาจากการกระทำประกอบกับ สถานการณ์ในแต่ละครั้งไป การทำคำสนองดังกล่าวถูกนำไปเปรียบเทียบกับกรณียอมรับเงื่อนไขของ ใบอนุญาตใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่บรรจุอยู่ในกล่องซึ่งได้ปิดผนึกไว้ ซึ่งจะถือว่าผู้ซื้อยอมรับและ ผูกพันตามเงื่อนไขที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาตทันที เมื่อผู้ซื้อแกะกล่องที่บรรจุผลิตภัณฑ์นั้นออกโดย เปรียบเทียบกับการกดปุ่มบนหน้าจอที่มีลักษณะและให้ผลอย่างเดียวกันกับกรณีของโปรแกรม คอมพิวเตอร์นี้³⁰

อย่างไรก็ตาม ผลของการทำคำสนองโดยวิธีกดปุ่มบนหน้าจอที่กล่าวนี้ หมายถึงเฉพาะกรณีที่ ผู้เสนอได้แสดงเงื่อนไขความตกลงหรือสัญญาไว้ให้ผู้รับคำเสนอทราบได้อย่างชัดเจนบนหน้าจอเท่านั้น แต่มีบางกรณีที่เงื่อนไขความตกลงไม่ได้ถูกแสดงไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน แต่ปรากฏอยู่ในรูปของปุ่ม Hypertext Link ซึ่งผู้รับคำเสนอต้องเลือกที่จะเปิดดูรายละเอียดของความตกลงดังกล่าวจากหน้าจอ อื่น ส่วนที่ปรากฏอย่างชัดเจนจึงได้แก่ปุ่มที่มีข้อความในลักษณะ Agree, Accept เท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ ผู้ที่กดปุ่ม Agree หรือ Accept ที่ไม่ได้กดปุ่ม Hypertext Link ก่อนไม่ได้ถึงทราบรายละเอียดความ ตกลงที่ตนต้องผูกพันด้วย ในกรณีแบบนี้จะถือว่าบุคคลดังกล่าวได้ทำคำสนองไปโดยปราศจากเจตนา ที่จะผูกพันตามเงื่อนไขที่ปรากฏในความตกลงหรือไม่ กรณีนี้อาจจะเทียบเคียงกับการทำสัญญา สำเร็จรูปบางกรณีที่ผู้ทำคำสนองลงนามในสัญญาโดยไม่ได้ตรวจสอบดูถ้อยคำในสัญญาเสียก่อน ซึ่งเป็น กรณีที่ปรากฏอยู่มากสำหรับการทำสัญญาในลักษณะนี้ในปัจจุบัน ซึ่งก็ถือว่าผู้รับคำสนองได้ผูกพัน ตามเงื่อนไขของสัญญานั้น ๆ แล้ว เพราะการไม่อ่านสัญญาก็เป็นการสละสิทธิและเป็นการกระทำไป เพราะความประมาทเลินเล่อของผู้รับการสนองเอง จึงไม่สามารถอ้างเพื่อไม่ให้ตนผูกพันตามสัญญาได้

ส่วนคำเสนอที่ทำโดยคอมพิวเตอร์มีผลเป็นการแสดงเจตนาหรือไม่นั้น แม้ว่าคอมพิวเตอร์ สามารถทำคำเสนอซื้อขายรวมถึงตอบตกลงเป็นคำสนองระหว่างคอมพิวเตอร์ด้วยกันได้ แต่การ กระทำดังกล่าวก็เป็นการที่คอมพิวเตอร์ได้กระทำไปตามโปรแกรมที่ได้ถูกตั้งขึ้น โดยโปรแกรมเมอร์ที่ ต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการแสดงเจตนาแทนตน จึงถือว่าการกระทำที่เครื่องได้ กระทำไปตามโปรแกรมที่ได้ติดตั้งไว้ เป็นส่วนหนึ่งของการแสดงเจตนาของโปรแกรมเมอร์ด้วย³¹

³⁰ เข็มจรรยา ธีรพงษ์, การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต, 57.

³¹ เรื่องเดียวกัน, 58.

6) กำหนดธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ผูกควบคุม

ก) หลักเกณฑ์การกำหนดให้ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดเหตุ 3 ประการ ในการกำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ (1) เป็นเพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ (2) เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) เพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชนโดยให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาตในการกำหนดให้กรณีใดต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียนหรือต้องได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้กำหนดโดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการป้องกันความเสียหายตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนั้น และจะกำหนดให้หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งแห่งใดเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวก็ได้³²

ข) เงื่อนไขการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องแจ้งให้ทราบ หรือต้องขึ้นทะเบียน

เมื่อมีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใดเป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบ หรือต้องขึ้นทะเบียน ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการจะประกอบธุรกิจดังกล่าวต้องแจ้งหรือขึ้นทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาก่อนเริ่มประกอบธุรกิจนั้น³³

โดยหลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียนให้ออกใบรับแจ้งหรือใบรับขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งหรือการขึ้นทะเบียนในวันที่ได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียน และให้ผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนประกอบธุรกิจนั้นได้ตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือรับขึ้นทะเบียน ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตรวจพบในภายหลังว่าการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้มีอำนาจสั่งผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งดังกล่าวในการประกอบ

³² มาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

³³ มาตรา 32 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

ธุรกิจ ผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด³⁴

ถ้าผู้แจ้งหรือผู้ขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่งไม่แก้ไขการแจ้งหรือขึ้นทะเบียนให้ถูกต้อง หรือครบถ้วนตามวรรคสอง หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจตามวรรคสาม ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด และในกรณีให้เห็นสมควรคณะกรรมการอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้น ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมได้³⁵

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาลงโทษปรับทางปกครองให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการ กำหนดและถ้าผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง ให้คณะกรรมการมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครอง เพื่อบังคับชำระค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมายก็ให้ ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาและบังคับให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินขายทอดตลาดเพื่อ ชำระค่าปรับได้³⁶

ในกรณีผู้กระทำผิดตามวรรคสี่ไม่ดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือ กระทำความผิดซ้ำอีก ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งห้ามมิให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจตามที่ได้แจ้ง หรือขึ้นทะเบียนอีกต่อไป³⁷

ค) เงื่อนไขการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องได้รับ

อนุญาต

เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์กรณีใดเป็นกิจการที่ต้องได้รับใบอนุญาต ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องการจะประกอบธุรกิจ

³⁴ มาตรา 32 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

³⁵ มาตรา 32 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

³⁶ มาตรา 33 วรรค 4 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

³⁷ มาตรา 33 วรรค 5 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

ดังกล่าวยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา³⁸

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต หลักเกณฑ์และวิธีการขออนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การคืนใบอนุญาต และการสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา³⁹

ในการประกอบธุรกิจ ผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ประกาศที่คณะกรรมการกำหนดหรือเงื่อนไขในใบอนุญาต⁴⁰

ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคสาม ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกินสองล้านบาท โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด และในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมได้ ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 33 วรรค 5 มาใช้บังคับโดยอนุโลมด้วย⁴¹

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคสี่ไม่ดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือกระทำความผิดซ้ำอีก ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต⁴²

7) แนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8089/2556 การที่จำเลยนำบัตรกดเงินสดควิกแคชไปถอนเงินและใส่รหัสส่วนตัวเปรียบได้กับการลงลายมือชื่อตนเอง ทำรายการเบิกถอนเงินตามที่จำเลยประสงค์ และกดยืนยันทำรายการพร้อมรับเงินสดและสลิป การกระทำดังกล่าวถือเป็นหลักฐานการกู้ยืมเงินจากโจทก์ ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 7, 8 และมาตรา 9 ประกอบกับคดีนี้จำเลยมีการขอขยายระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สินเชื่อเงินสดควิกแคชที่จำเลยค้างชำระแก่โจทก์

³⁸ มาตรา 33 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

³⁹ มาตรา 34 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

⁴⁰ มาตรา 34 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

⁴¹ มาตรา 34 วรรค 4 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

⁴² มาตรา 34 วรรค 5 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551.

3.3 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของต่างประเทศ

3.3.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกา

3.3.1.1 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตาม The Uniform Electronic Transaction Acts of 1999

เป็นกฎหมายแม่แบบที่คล้ายกับ UCC ที่ออกโดย The National Conference of Commissioners on Uniform State Law (NCCUSL) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้รับการพัฒนามาจาก UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้กับการทำธุรกรรมซึ่งคู่กรณีได้ตกลงทำขึ้นโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ คู่กรณีมีสิทธิเลือกที่จะไม่นำกฎหมายฉบับนี้มาใช้บังคับกับธุรกรรมของตนเองได้โดยการทำเป็นข้อตกลงเป็นสัญญาเอาไว้⁴³

หลักของ UETA เป็นหลักกฎหมายที่ได้มีการกำหนดหลักการส่วนใหญ่ที่คู่กรณีตกลงเป็นอย่างอื่นได้ กล่าวคือ จะใช้บังคับกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงกันเอาไว้ ซึ่งมีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

- (1) ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใด เพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์⁴⁴
- (2) ห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์⁴⁵
- (3) การกระทำใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือให้ถือว่าการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลงได้ทำเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือแล้ว⁴⁶
- (4) ในกรณีที่บุคคลพึงลงลายมือชื่อในหนังสือ ให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้มีการลงลายมือชื่อแล้ว⁴⁷
- (5) การเกิดของสัญญาโดยสัญญาอาจเกิดได้โดยผ่านตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ของคู่กรณีแม้ว่าจะไม่มีบุคคลใดได้ตระหนักถึงการเกิดสัญญา หรือได้พบทวนการกระทำของตัวแทนทาง

⁴³ Section 5 of the Uniform Electronic Transaction Acts of 1999.

⁴⁴ Section 7 (a) of the Uniform Electronic Transaction Acts of 1999.

⁴⁵ Section 7 (b) of the Uniform Electronic Transaction Acts of 1999.

⁴⁶ Section 7 (c) of the Uniform Electronic Transaction Acts of 1999.

⁴⁷ Section 9 of the Uniform Electronic Transaction Acts of 1999.

อิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อตกลงอันเกิดจากการกระทำดังกล่าว นอกจากนี้ สัญญาอาจเกิดขึ้นได้ระหว่างตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ของคู่กรณีกับการกระทำของบุคคลซึ่งกระทำการแทนบุคคลอื่นโดยบุคคลนั้นมีสิทธิในการปฏิเสธที่จะปฏิบัติตาม โดยทั้งนี้ บุคคลดังกล่าวได้ทราบหรือควรจะได้ทราบว่าทำให้ตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมให้เสร็จสิ้น⁴⁸

3.3.1.2 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตาม The Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA)

กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายแม่แบบที่ใช้บังคับกับการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ สิทธิเกี่ยวกับข้อมูล และการสร้างหรือแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์⁴⁹ หลักการสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ คือ การกำหนดแนวทางเกี่ยวกับรายละเอียดของสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ และการอนุญาตให้ใช้สิทธิเกี่ยวกับข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีการให้ความคุ้มครอง ดังนี้

1) คำนียามที่เกี่ยวข้อง

- ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในข้อมูล หรือสิทธิของข้อมูล โดยมีเจตนาจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์หลักเป็นการใช้ส่วนตัว เพื่อในครอบครัว หรือเพื่อใช้ในครัวเรือน ทั้งนี้ มิได้หมายความรวมถึงบุคคลธรรมดาซึ่งเป็นผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในข้อมูล หรือสิทธิของข้อมูลซึ่งมีเจตนาที่จะใช้เพื่อวัตถุประสงค์หลักเพื่อประกอบการหรือเชิงพาณิชย์ รวมทั้งเพื่อการเกษตร การจัดการทางธุรกิจ การจัดการเพื่อการลงทุนซึ่งมิใช่การจัดการเพื่อการลงทุนส่วนตัวหรือเพื่อการลงทุนในครอบครัว⁵⁰

- สัญญาของผู้บริโภค คือ สัญญาระหว่างผู้ประกอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิกับผู้บริโภค

2) การแสดงเจตนาที่ชัดเจน กล่าวคือ การที่บุคคลหรือตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์แสดงเจตนาชัดเจน ถ้าหากบุคคลดังกล่าวได้แสดงถึงการทราบถึงหรือได้มีโอกาสในการได้อ่านข้อตกลงหรือเงื่อนไขหรือสำเนาดังกล่าว⁵¹ ซึ่งการแสดงเจตนาทางอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปแล้วมีหลายรูปแบบ เช่น การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การลงท้ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจความเป็นเอกลักษณ์ทางกายภาพของเจ้าของ เป็นต้น

กฎหมายฉบับนี้ ได้กำหนดว่า “การแสดงเจตนาโดยชัดเจน” หมายความว่า การยืนยันข้อมูลหรือเงื่อนไขที่มีเจตนาที่จะนำมาใช้ การกระทำโดยเจตนาหรือการกล่าวข้อความโดยมี

⁴⁸ Section 10 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁴⁹ Section 103 (a) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵⁰ Section 102 (15) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵¹ Section 102 (16) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

เหตุผลอันควรทราบว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งลงความเห็นจากการกระทำหรือการกล่าวข้อความดังกล่าว รวมทั้งถือว่าการใช้เมาส์ Double Click นั้นถือเป็นการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้งด้วยการกระทำหรือการดำเนินการที่ชี้ให้เห็นถึงเจตนาดังกล่าวแล้ว

3) แบบของสัญญา คือ สัญญาที่มูลค่าตั้งแต่ 5,000 เหรียญสหรัฐ หรือมากกว่านั้นขึ้นไปจะไม่สามารถใช้บังคับได้ เว้นแต่ (1) กรณีเมื่อพบว่าบุคคลซึ่งต้องรับผิดชอบนั้นได้ยืนยันข้อมูลเพียงพอที่จะถือว่าได้มีการทำสัญญากันขึ้น (2) สัญญาที่จะเป็นการอนุญาตให้ใช้สิทธิซึ่งมีระยะเวลา 1 ปี หรือน้อยกว่านั้น หรือสิ้นสุดโดยความสมัครใจโดยบุคคลซึ่งต้องรับผิดชอบนั้นถึงการทำสัญญานั้น⁵²

4) ความผิดพลาดทางอิเล็กทรอนิกส์หมายถึงข้อผิดพลาดในข้อความอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากผู้บริโภคในการใช้ระบบประมวลข้อมูล⁵³ ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้พัฒนามาจากหลักกฎหมายในเรื่องความสำคัญผิด โดยบทบัญญัตินี้ได้ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ไม่ต้องรับผิดชอบในข้อความที่ตนไม่มีเจตนาและเกิดความผิดพลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การพิมพ์ผิดพลาด ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการโดยพลันเมื่อทราบถึงข้อผิดพลาด หรืออาศัยการแสดงเจตนาของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

3.3.2 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศแคนาดา

3.3.2.1 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ The Uniform Electronic Commerce Act 1999 (UECA)

ความสัมพันธ์ทางกฎหมายได้วางอยู่บนพื้นฐานของเอกสารกระดาษมาอย่างยาวนาน โดยในช่วงผ่านมาหลักเกณฑ์ส่วนมากของกฎหมายจะถูกแสดงในภาษาที่เหมาะสมกับเอกสารบนกระดาษ แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการติดต่อสื่อสารที่คอมพิวเตอร์สร้างขึ้นในรูปแบบกระดาษ ซึ่งในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากกระดาษมาเป็นการแพร่กระจายลงในขอบเขตใหม่ที่กว้างขึ้นไม่ได้อยู่บนกระดาษเหมือนที่ผ่านมาในการทำธุรกรรมของผู้บริโภคในประเทศ

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ส่งผลให้กฎหมายที่มีอยู่เดิมเกิดความไม่แน่นอนในเรื่องการบังคับใช้ ขอบเขตอำนาจศาล ซึ่งคนบางกลุ่มได้มีการนำเอาเทคโนโลยีในมาปรับใช้ในการทำสัญญาโดยอนุโลม เพื่อให้เป็นมาตรฐานสำหรับการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ จึงได้มีการประชุมในเรื่องกฎหมายแม่แบบของแคนาดาขึ้น ซึ่งต่อมา The Uniform Law Conference of Canada ได้มีการประกาศใช้กฎหมายแม่แบบ คือ “พระราชบัญญัติหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ในปี 1998”

⁵² Section 201 (a) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵³ Section 214 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้การขยายตัวของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งมากเท่าไรความไม่แน่นอนทางกฎหมายก็จะมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมันเป็นเรื่องยากที่จะให้แน่ใจว่าการสื่อสารดังกล่าวจะตอบสนองตามกฎหมายได้ ซึ่งกฎระเบียบที่สำคัญจะต้องมีการเขียนหรือลงลายมือชื่อ หรือมีการใช้เอกสารต้นฉบับ ความสัมพันธ์ทางกฎหมายจำนวนมากโดยเฉพาะสัญญาขึ้นอยู่กับความตั้งใจของบุคคล แต่มันยังไม่ได้รับความชัดเจนกับสิ่งที่ขอบเขตของความตั้งใจดังกล่าวจะสามารถสื่อสารได้โดยอัตโนมัติหรือโดยการกระทำเชิงสัญลักษณ์ เช่นการคลิกที่ไอคอนบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ความพยายามจำนวนมากได้รับการช่วยเหลือเพื่อการแก้ปัญหาความไม่แน่นอนเหล่านี้ มาตรฐานสากลในแนวทางที่ได้รับจากกฎหมายแม่แบบของสหประชาชาติเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นำโดยสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติในเดือนพฤศจิกายนปี 1996 กฎหมายแม่แบบนี้ได้พยายามที่จะทำให้กฎหมาย “เป็นกลางทางเทคโนโลยี” คือ มีความเท่าเทียมกันในการใช้บังคับระหว่างการสื่อสารบนกระดาษ และการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เสนอหลักการ “การทำงานที่เทียบเท่า” เพื่อให้กระดาษเป็นวิธีที่จะให้เกิดขึ้นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยวัตถุประสงค์นโยบายที่อยู่เบื้องหลังความต้องการที่จะใช้กระดาษ มันไม่ได้อยู่ใน "เทคโนโลยีเป็นกลาง" กล่าวคือไม่ต้องระบุสิ่งที่เทคโนโลยีหนึ่งที่มีการใช้เพื่อให้บรรลุผลของการเท่าเทียมกัน

พระราชบัญญัตินี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ได้วางหลักการพื้นฐานที่เท่าเทียมของการทำงานและอธิบายว่าการนำเอาหลักการของพระราชบัญญัตินี้ไปใช้ได้ก็ต่อเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมได้ตกลงกันไว้โดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายในการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งพระราชบัญญัตินี้ยังได้ยกเว้นความจำเป็นในการแก้ไขทุกกฎเกณฑ์หลายอย่างที่อาจจะบ่งบอกถึงสื่อกลางในการสื่อสารได้ ส่วนที่ 2 ของกฎหมายแม่แบบในพระราชบัญญัติได้ออกกฎเกณฑ์พิเศษขึ้นโดยเฉพาะของการสื่อสารรวมทั้งการสร้างและการดำเนินงานของสัญญาผลของการทำธุรกรรมอัตโนมัติ, การแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อดำเนินการโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่ปลายอีกด้านของสายและให้ถือหรือสันนิษฐานว่า เวลาและสถานที่ของการส่งและรับข้อความคอมพิวเตอร์คือ ที่ไหน เมื่อไหร่ และ ส่วนที่ 3 ทำให้มีบทบัญญัติพิเศษสำหรับการขนส่งของสินค้าที่จะอนุญาตให้มีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นอยู่บนกระดาษในการใช้เอกสารที่ไม่ซ้ำกัน, การสร้างซึ่งเป็นสิ่งที่ทำลายด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1999 (UECA) ได้วางหลักการที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1) คำนิยาม

(ก) “อิเล็กทรอนิกส์” รวมถึงการสร้างบันทึกส่งหรือเก็บไว้ในรูปแบบดิจิทัลหรือในรูปแบบที่ไม่มีตัวตนอื่น ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์, แม่เหล็กหรือแสงหรือโดยวิธีการอื่นใดที่มีความสามารถในการสร้างการบันทึกการส่งหรือการเก็บรักษาที่คล้ายกับวิธีการเหล่านั้นและ “อิเล็กทรอนิกส์” มีความหมายที่สอดคล้องกัน⁵⁴

(ข) “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่าข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคคลใช้สร้างหรือนำมาใช้ในการสั่งซื้อเพื่อลงนามในเอกสารและที่อยู่ใหม่ที่แนบมากับเอกสารหรือเกี่ยวข้องกับเอกสาร⁵⁵

2) การยอมรับทางกฎหมาย

“ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะไม่ถูกปฏิเสธผลทางกฎหมายหรือการบังคับใช้ แต่เพียงเพราะโดยเหตุผลว่ามันอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์”⁵⁶

นี่เป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของพระราชบัญญัติเครื่องแม่แบบนี้ ผลทางกฎหมายอาจจะไม่ได้ปฏิเสธที่จะสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพียงเพราะรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เหตุผลในทางลบของพระราชบัญญัติแม่แบบก็คือไม่สามารถรับประกันผลของการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งอาจจะมีหลายเหตุผลที่จะทำให้ทลายความถูกต้องของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัตถุประสงค์ของส่วนนี้ก็คือเพื่อให้แน่ใจว่ารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเดียวไม่ใช่เหตุผลที่จะไม่ยอมรับในข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3) ข้อยกเว้นการใช้บังคับ

(1) ไม่มีบทบัญญัติใดในพระราชบัญญัตินี้ที่บังคับให้บุคคลใดจะต้องใช้หรือยอมรับข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ได้รับความยินยอมของบุคคลนั้น หรืออาจจะอนุมานจากการดำเนินการของบุคคลนั้น

(2) แม้จะมีส่วนย่อย (1) ได้รับความยินยอมของรัฐบาลในการรับข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะไม่ได้อ้างถึงโดยการดำเนินการของมัน แต่ต้องแสดงออกโดยการสื่อสารเข้าถึงประชาชนหรือผู้ที่มีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับมันเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

บทบัญญัติในส่วนนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้บังคับให้บุคคลใดต้องใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ขัดต่อความประสงค์ของบุคคลใด

⁵⁴ Section 1 (a) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵⁵ Section 1 (b) of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵⁶ Section 5 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

4) ข้อกำหนดสำหรับข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ความต้องการภายใต้กฎหมาย [การออกของเขตอำนาจ] กรณีข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ถือว่าเป็นที่พอใจแล้วในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์หากข้อมูลนั้นสามารถเข้าถึงได้เพื่อที่จะสามารถนำกลับมาใช้งานได้สำหรับการอ้างอิงในภายหลัง⁵⁷

กฎหมายแม่แบบนี้จะเป็นกำหนดการทำงานพื้นฐานของการสร้างข้อมูลในหน่วยความจำที่เป็นการบันทึกความคงทนของข้อมูลจึงส่งผลให้เกิดความเท่าเทียมกันของการทำงานนี้ให้สามารถทำได้ถ้าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้เพื่อที่จะสามารถนำกลับมาใช้งานได้สำหรับการอ้างอิงในภายหลัง “การอ้างอิงที่เกิดขึ้นภายหลัง” ไม่ได้ระบุเวลาที่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถใช้งานได้มากไปกว่าในส่วนของกระดาษที่มีการรับรองในครั้งสุดท้าย

5) การให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ความต้องการภายใต้กฎหมาย [การออกของเขตอำนาจ] สำหรับบุคคลที่จะให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรไปยังบุคคลอื่นให้ถือว่าเป็นที่พอใจโดยการให้ข้อมูลเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(ก) ถ้าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้กับบุคคลอื่นสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลอื่น และสามารถที่จะถูกเก็บรักษาไว้โดยบุคคลอื่นเพื่อให้สามารถใช้งานสำหรับการอ้างอิงในภายหลังได้

(ข) ส่วนข้อมูลที่จะให้กับรัฐบาลถ้า

(1) รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาลที่จะให้ข้อมูลได้ยินยอมที่จะยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าเป็นที่พอใจแล้วสำหรับความต้องการนั้น และ

(2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามมาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎที่ได้มีการจัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาล⁵⁸

เมื่อกฎหมายกำหนดให้คนที่ให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรไปยังคนอื่น สิ่งสำคัญที่มากกว่าการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว ก็คือ การที่ผู้รับจะต้องได้รับเอกสารในวิธีที่จะทำให้เขาหรือเธอสามารถจัดการกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้ เหตุผลหนึ่งก็คือ ผู้รับข้อมูลไม่สามารถแจ้งข้อมูลให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในการที่จะนำข้อความบนกระดาษนั้นไปให้บุคคลอื่น ๆ อ่านได้ อีกเหตุผลหนึ่งก็คือจะต้องมีการส่งมอบกระดาษต่อไปด้วย ส่วนนี้จึงต้องเป็นข้อมูลที่จะสามารถเข้าถึงได้สำหรับใช้ในภายหลัง แต่ว่าข้อมูลที่มีความสามารถในการเก็บรักษาโดยผู้ที่ได้รับนั้นเป็นวิธีการที่จะทำให้ความสามารถในการเก็บรักษาข้อมูลไว้อ้างอิงในภายหลังนั้นไม่ได้ระบุประเภทไว้ ซึ่งองค์กรแต่ละแห่งอาจจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไปเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งบางกรณีข้อมูลอาจถูกส่งไป

⁵⁷ Section 7 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁵⁸ Section 8 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้กับคนอื่น ๆ หรืออาจจะทำให้พร้อมสำหรับการพิมพ์หรือสามารถดาวน์โหลดไปใช้ได้โดยผู้รับ

รัฐบาลอาจออกข้อกำหนดและกฎระเบียบที่เกี่ยวกับสื่อกลางในการสื่อสาร (ดิสเก็ต, Internet, สายโทรศัพท์ อื่น ๆ) ที่จะทำให้มีมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอย่างน้อยต้องรวมไปถึงฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์นอกจากนี้ยังอาจกำหนดกฎระเบียบหรือเกี่ยวประกาศที่เกี่ยวกับข้อมูลที่จะใช้ เพื่อให้คนที่ส่งข้อมูลมีหลักฐานว่าได้รับข้อมูลแล้วก็ได้

6) การให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรในกรณีเฉพาะ

ความต้องการภายใต้กฎหมาย [การออกกฎหมายเขตอำนาจศาล] ที่กำหนดให้บุคคลจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลอื่นในรูปแบบที่ไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าเป็นการเพียงพอโดยการให้ข้อมูลเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

(ก) หากข้อมูลที่ให้ไว้เหมือนกัน หรือมีสาระสำคัญในรูปแบบเดียวกัน และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลอื่น และสามารถที่จะถูกเก็บรักษาไว้โดยบุคคลอื่นได้เพื่อให้สามารถใช้งานได้สำหรับการอ้างอิงในภายหลังและ

(ข) ส่วนข้อมูลที่จะมีให้กับรัฐบาลถ้า

(1) รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาลซึ่งข้อมูลที่จะให้ไต่ยินยอมที่จะยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าเป็นเพียงพอแล้วสำหรับความต้องการนั้น และ

(2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎที่ได้การจัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐบาล⁵⁹

การออกข้อกำหนดดังกล่าวต้องมีความแน่นอนด้วย ซึ่งกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับอาจกำหนดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูล โดยส่วนนี้จะอธิบายการทำงานที่เท่าเทียมกันของความต้องการเหล่านั้น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความเหมือนกันหรือมีสาระสำคัญในรูปแบบเดียวกับความต้องการ รูปแบบจึงเป็นส่วนสำคัญของความหมายในส่วนนี้ ในส่วนของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาลก็ใช้กฎเดียวกันสำหรับเอกสารที่รัฐบาลนำมาใช้เช่นเดียวกับในข้อที่ 5 ดังกล่าวมาแล้ว

7) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

(1) ความต้องการภายใต้กฎหมาย [การออกเขตอำนาจศาล] สำหรับลายมือชื่อของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

(2) สำหรับจุดประสงค์ของอนุมาตรา (1) [หน่วยงานที่รับผิดชอบสำหรับความต้องการ] อาจกำหนดเป็นข้อบังคับว่า

⁵⁹ Section 9 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

(ก) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นที่เชื่อถือได้สำหรับวัตถุประสงค์ในการระบุเจ้าของลายมือชื่อในส่วนของสถานการณ์ทั้งหมดรวมไปถึงข้อตกลงที่เกี่ยวข้องใด ๆ และเวลาที่ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์นั้นถูกสร้างขึ้นและ

(ข) ความสัมพันธ์ของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงไปถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นที่เชื่อถือได้สำหรับวัตถุประสงค์ที่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกสร้างขึ้นในแง่ของสถานการณ์ทั้งหมดรวมไปถึงข้อตกลงที่เกี่ยวข้องใด ๆ และเวลาที่ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ถูกสร้างขึ้นมา

(3) สำหรับจุดประสงค์ของอนุมาตรา (1) ที่ลายเซ็นหรือเอกสารที่ลงนามที่จะให้กับรัฐบาลที่ต้องการให้ถือว่ามีความพึงพอใจในกรณี

(ก) รัฐบาลหรือส่วนหนึ่งของรัฐบาลซึ่งจะให้ข้อมูลได้ยินยอมที่จะยอมรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์นั้น และ

(ข) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นวิธีการที่น่าเชื่อถือของลายมือชื่อในกรณีใด ๆ ตามกฎหมายหรือระเบียบที่ออกโดยรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาลนั้น ⁶⁰

ลายมือชื่ออาจหมายถึงหลายสิ่งหลายอย่างในกฎหมายนี้ แต่การทำงานที่สำคัญคือการเชื่อมโยงบุคคลกับเอกสารลายมือชื่อโดยที่ไม่เชื่อมโยงกับเอกสารก็จะเป็นเพียงลายเซ็นในส่วนนี้จึงทำให้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้เป็นเทียบเท่าลายมือชื่อทางในกฎหมายแล้ว

8) ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

“ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเริ่มต้นการดำเนินการหรือเพื่อตอบสนองต่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการกระทำทั้งหมดหรือบางส่วนโดยไม่ได้รับการตรวจสอบโดยบุคคลธรรมดาในช่วงเวลาของการตอบสนองหรือการกระทำใด ๆ ⁶¹

การทำธุรกรรมกับคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะเป็นการทำธุรกรรมอัตโนมัติ ความแปลกใหม่ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นยังน้อยกว่าผลทางกฎหมายของระบบอัตโนมัติในการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบของระบบอัตโนมัติที่มีการเปลี่ยนแปลงมาเกินไป ธุรกิจและบุคคลที่ใช้ “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ บางครั้งถูกฝังอยู่ในฮาร์ดแวร์ที่สามารถหาข้อมูลและตอบสนองต่อการกระทำ หรือข้อความที่เข้ามาเอง ซึ่งส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับผลทางกฎหมายในบางส่วนในการใช้เครื่องมือดังกล่าว

⁶⁰ Section 10 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

⁶¹ Section 19 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

การใช้คำว่า “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” เป็นที่แพร่หลายในกฎหมายของหน่วยงานอื่น แต่หน่วยงานที่กล่าวนี้ไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกกฎหมายแม่แบบ ซึ่งตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือแต่ไม่ได้เป็นตัวแทนในกฎหมาย

9) การสร้างและดำเนินการตามสัญญา

เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันเป็นอย่างอื่นข้อเสนอหรือการยอมรับข้อเสนอหรือเรื่องอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญต่อการสร้างหรือการดำเนินงานของสัญญาที่อาจแสดงออกได้ดังนี้ คือ (1) โดยวิธีการของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (2) โดยการดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงถึงการแตะหรือคลิกไอคอนที่กำหนดอย่างเหมาะสมหรือสถานที่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออื่น ๆ โดยวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะแสดงข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับหรือในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

ซึ่งบทบัญญัติในมาตรานี้ยังได้กำหนดต่อไปว่า สัญญาจะต้องไม่ถูกปฏิเสธผลทางกฎหมายหรือการบังคับใช้ แต่เพียงเพราะเหตุว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสร้างอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติไม่ได้มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงหลักกฎหมายทั่วไปของสัญญา ในส่วนนี้จะทำให้มั่นใจว่าการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสามารถในการแสดงออกซึ่งประเภทของการแสดงเจตนาที่มีความจำเป็นในการสนับสนุนนิติสัมพันธ์ตามสัญญา

10) การมีส่วนร่วมของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

สัญญาอาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์และบุคคลธรรมดาหรือโดยการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์⁶²

กฎหมายฉบับนี้ได้ให้ความชัดเจนว่าวิธีการอัตโนมัติของการสื่อสารเช่นตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงความต้องการที่จำเป็นในการทำสัญญาในรูปแบบที่ไม่มีมนุษย์ในการตรวจสอบการสื่อสารก่อนที่สัญญาจะถูกสร้างขึ้น

11) ข้อผิดพลาดเมื่อทำงานกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยบุคคลธรรมดากับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลอื่นจะไม่มีผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ได้ ถ้าบุคคลธรรมดาทำให้เกิดข้อผิดพลาดที่สำคัญในเอกสาร ถ้ามีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น คือ (1) ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ให้บุคคลธรรมดาที่มีโอกาสที่จะป้องกันหรือแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (2) บุคคลนั้นได้แจ้งให้บุคคลอื่นให้ทราบถึงความผิดพลาดโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เมื่อบุคคลนั้นได้ทราบเหตุและแสดงให้เห็นว่าเขาหรือเธอได้ทำให้เกิดความผิดพลาดในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น (3) บุคคลนั้นต้องใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมรวมถึงขั้นตอน

⁶² Section 21 of the Uniform Electronic Transaction Act 1999 (UETA).

ที่สอดคล้องกับคำแนะนำการใช้ของบุคคลอื่นที่จะยกเลิกการดำเนินการตามที่ได้รับคำแนะนำ และ หากได้ดำเนินการกับข้อผิดพลาดหรือคำสั่งตามขั้นตอนที่เหมาะสมแล้วนั้น ก็จะมีผลทำให้การดำเนินการนั้นเสียไป และ (4) บุคคลธรรมดาไม่ได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมูลค่าจากการดำเนินการดังกล่าวไม่ว่าในกรณีใด ๆ จากบุคคลอื่น

ในพระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับผลของความผิดพลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่เกี่ยวกับความกังวลในการการแสดงออกที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุผลสองประการ ประการแรกก็คือ มันเป็นเรื่องง่ายที่จะสามารถดำเนินการได้ โดยการพิมพ์อย่างรวดเร็วหรือคลิกเมาส์บนจุดที่ผิดพลาดบนหน้าจอและเพื่อส่งคำสั่งที่มีผลทางกฎหมายไป (“ข้อผิดพลาดในกดแป้นพิมพ์ครั้งเดียว”) เหตุผลประการที่สอง คือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากจะกระทำโดยตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ และตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์อาจไม่สามารถตั้งโปรแกรมเพื่อดำเนินการตอบสนองต่อข้อความที่มีการแจ้งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากบุคคลได้

ในส่วนนี้จะช่วยเสริมหลักกฎหมายทั่วไปเมื่อเกิดความผิดพลาดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างหรือส่งโดยบุคคลธรรมดาเกี่ยวกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

3.3.2.2 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบสัญญาซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template)

กฎหมายแม่แบบสัญญาของซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template) มีจุดมุ่งหมายเพื่อความสอดคล้องกันทั่วทุกเขตอำนาจศาลในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (หรืออย่างน้อยบางแง่มุมของการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์) โดยโครงสร้างกรอบนโยบายมาตรฐานบางอย่าง เขตอำนาจศาลหลายจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายแม่แบบในแต่ละจังหวัด⁶³

กฎหมายแม่แบบนี้มุ่งเน้นไปที่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัญญาและการยกเลิกสัญญาสิทธิในการได้รับเงินคืนจากการขายบัตรเครดิตและการเปิดเผยข้อมูลก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าสู่การทำสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาเหล่านี้เป็นจุดที่สำคัญที่ทำให้เกิดความกังวลของผู้บริโภคเมื่อซื้อขายออนไลน์ แต่เมื่อได้มีการระบุไว้แนวทางต่าง ๆ ไว้ในกฎหมายแม่แบบนี้ ความกังวลที่สำคัญอื่น ๆ ที่มักเกิดจะเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมออนไลน์ เช่น การละเมิดของกลไกด้านความปลอดภัยและอีกหลายปัญหายุ่งยากที่เกี่ยวข้องกับเขตอำนาจ

⁶³ Scassa, T., *Electronic commerce and internet law in Canada*, (Ottawa, Canada: University of Ottawa).

การสำรวจล่าสุดที่จัดทำโดย (The Consumer Association of America and National Association of Consumer Agency Administrators) ระบุข้อร้องเรียน 5 ปัญหาที่พบบ่อยมากที่สุดจากผู้บริโภคเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่สั่งซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต 1) การประมวลทางอินเทอร์เน็ต 2) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต 3) บริการสินเชื่อการขายออนไลน์ 4) การให้กู้ยืมเงิน และ 5) การทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ⁶⁴ ส่วนใหญ่มาจากความกังวลเหล่านี้ที่ไม่ได้ระบุไว้โดยตรงจากกฎหมายแม่แบบนี้พวกเขาสามารถจะสามารถแก้ไขในบริบทของบทบัญญัติแม่แบบหรือการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปซึ่งมักจะไม่ได้รับความสำคัญเป็นพิเศษเพื่อการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ไม่ซ้ำกันที่เกิดจากอินเทอร์เน็ต

ส่วนต่อไปนี้จะพิจารณาหลักการของกฎหมายแม่แบบให้การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1) คำจำกัดความ⁶⁵

ในเรื่องนี้ [บ่งชี้ถึงพระราชบัญญัติหรือระเบียบ]

“ผู้บริโภค” หมายถึง บุคคลที่ได้รับหรือมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการจากประกอบธุรกิจอันเป็นผลมาจากการซื้อให้เช่าหรือการตกลงอื่น ๆ เป็นการทั่วไป

“การทำธุรกรรมของผู้บริโภค” หมายถึง การจัดหาสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิตของผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการซื้อให้เช่าหรือความตกลงอื่น ๆ

“สินค้า” หมายความว่า โดยทั่วไปแล้ว ก็คือทรัพย์สินส่วนบุคคลใด ๆ ที่ใช้สำหรับส่วนตัว สำหรับครอบครัวหรือเพื่อวัตถุประสงค์ในครัวเรือน

“อินเทอร์เน็ต” หมายความว่า เครือข่ายทั่วโลกในการกระจายการเชื่อมต่อของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่คล้ายกันสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้มาตรฐานโปรโตคอลในการสื่อสาร

“การทำสัญญาการขายทางอินเทอร์เน็ต” หมายถึง การทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อความในการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

“บริการ” หมายถึง บริการใด ๆ ที่เสนอหรือบริการที่มีให้สำหรับส่วนตัวครอบครัวหรือเพื่อวัตถุประสงค์ในครัวเรือน

⁶⁴ National Association of Consumer Agency Administrators & Consumer Federation of America, **Twelfth Annual NACAA/CFA consumer complaint survey report** [Online], 2003. Available from www.consumerfed.org/2003complaintsurvey.pdf.

⁶⁵ Section 1 of the Internet Sales Contract Harmonization Template.

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายถึง โดยทั่วไปแล้ว ก็คือ ผู้ผลิต หรือบุคคลที่อยู่ในการควบคุมของธุรกิจในการขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภค

กฎหมายแม่แบบกำหนดคำว่า “ผู้บริโภค” เป็นบุคคลที่ได้รับหรือมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผลมาจากการซื้อให้เช่าหรือความตกลงอื่น ๆ คำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายถึง คนที่ให้สินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภคในการดำเนินธุรกิจของบุคคลนั้นพร้อมกับคำจำกัดความของคำว่า “สินค้า” และ “บริการ” ซึ่งจำเป็นต้องมีการใช้สำหรับส่วนตัวครอบครัวหรือวัตถุประสงค์ในครัวเรือนลักษณะเฉพาะเหล่านี้มักจะอยู่ในความกลมกลืนของเจตนารมณ์ในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่แล้วที่เกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองในฐานะผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อขายของผู้บริโภคออนไลน์ ส่วนความหมายอื่นที่น่าสังเกตก็คือคำว่า “การทำสัญญาขายทางอินเทอร์เน็ต” ถูกกำหนดไว้ในแม่แบบคือ “การทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ใช้ข้อความ”

ส่วนต่อไปนี้จะพิจารณาวิธีการที่กฎหมายแม่แบบให้การคุ้มครองผู้บริโภค มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

2) การเปิดเผยข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบ

กฎหมายมาตรานี้ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบก่อนเข้าทำสัญญา ดังนี้⁶⁶

(1) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าสู่การทำสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต คือ

(1.1) ชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจ และถ้ามีชื่อหลายชื่อจะต้องระบุชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจนั้นด้วย

(1.2) ที่อยู่ทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจและถ้ามีที่อยู่หลายที่จะต้องระบุที่อยู่ทางไปรษณีย์ของผู้ประกอบการธุรกิจด้วย

(1.3) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประกอบการธุรกิจจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจและหมายเลขโทรสาร

(1.4) คำอธิบายที่ถูกต้อง และเป็นธรรมของสินค้าหรือบริการที่ถูกขายให้กับผู้บริโภครวมทั้งข้อกำหนดทางเทคนิคหรือระบบใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1.5) รายการแยกประเภทของราคาของสินค้าหรือบริการที่มีการขายให้กับผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมภาษีที่ผู้บริโภคต้องชำระ และค่าใช้จ่ายการจัดส่งสินค้า

⁶⁶ Section 3 of the Internet Sales Contract Harmonization Template.

(1.6) รายละเอียดของค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่อาจนำไปใช้ในการทำสัญญาเช่น ภาษีศุลกากรและค่านายหน้า

(1.7) จำนวนของสัญญาที่สินค้าหรือบริการที่มีการซื้อในระยะเวลาในช่วงนั้น ปริมาณของระยะเวลาชำระเงินตามสัญญานั้น

(1.8) สกูลเงินที่ใช้ของยอดเงินที่ต้องชำระเนื่องจากสัญญา

(1.9) เงื่อนไขและวิธีการชำระเงิน

(1.10) วันที่สินค้าจะได้รับการส่งมอบหรือวันที่จะได้รับการบริการ

(1.11) การจัดส่งของผู้ประกอบธุรกิจรวมถึงตัวตนของผู้ขนส่งในการขนส่งและสถานที่ส่งมอบ

(1.12) การยกเลิก ผลตอบแทนการแลกเปลี่ยนและนโยบายการคืนเงินกรณีใด ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจ

(1.13) ข้อจำกัดอื่น ๆ ข้อจำกัดความรับผิด และเงื่อนไขของการซื้อที่อาจมีการเรียกเก็บ

โดยกฎหมายมาตรานี้ยังได้กำหนดให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้เปิดเผยให้กับผู้บริโภค ข้อมูลที่อธิบายไว้ในข้อที่ 1 แล้วหากผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการ ดังนี้ (1) ทำปรากฏเด่นชัดในลักษณะที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และ (2) ทำให้สามารถเข้าถึงในลักษณะที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้บริโภคมีการเข้าถึงข้อมูลและผู้บริโภคสามารถที่เก็บรักษาและพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวได้ และผู้ประกอบธุรกิจยังมีหน้าที่ในการที่จะให้ผู้บริโภคมีโอกาสโดยพลันที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสัญญาและแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในทันทีก่อนที่จะเข้าผูกพันตามสัญญาอีกด้วย

3) สำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดส่งสำเนาสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปให้แก่ผู้บริโภคที่จะเข้าสู่การทำสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตภายในสัญญา ภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้มีการลงลายมือชื่อในทำสัญญาแล้ว และสำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตภายใต้มาตรานี้จะต้องมี (1) ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระบุไว้ในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น (2) ชื่อของผู้บริโภคและ (3) วันที่ทำสัญญาได้รับการป้อนเข้าสู่ระบบ

ในการจัดส่งสำเนาไปให้แก่ผู้บริโภคนั้นถ้าผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ จะถือว่าผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) ส่งทาง E-mail มาที่ E-mail Address ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือ (2) ส่งทางโทรสารไปยังหมายเลขโทรสารที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาหรือ (3) การจัดส่งทางไปรษณีย์หรือส่งไปยังที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจได้รับมา

จากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา หรือ (4) กระตือรือร้นในการส่งไปยังผู้บริโภคในลักษณะที่ทำให้มั่นใจว่าผู้บริโภคจะสามารถที่จะรักษาสำเนาหรือ (5) ให้กับผู้บริโภคในลักษณะอื่นใดโดยที่ผู้ผลิตสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคที่ได้รับสำเนานั้นแล้ว

4) การยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต

ผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาได้ 4 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตได้ในสถานการณ์ดังต่อไปนี้ คือ (1) ในเวลาใด ๆ นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อจนถึง 7 วัน หลังจากให้ผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญาถ้า (2) ผู้ประกอบธุรกิจไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น หรือ (3) ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้ออกาสกับผู้บริโภคที่จะยอมรับหรือปฏิเสธการแก้ไขข้อผิดพลาดทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา

กรณีที่ 2 ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ผู้บริโภคซึ่งสำเนาสัญญาซื้อขายดังกล่าวมาแล้ว

กรณีที่ 3 นอกเหนือจากสิทธิการยกเลิกตามกรณีที่ 1 แล้ว ผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญาถ้า (1) ในกรณีของสินค้าที่ผู้ผลิตไม่ได้ส่งมอบสินค้าภายใน 30 วัน นับจากวันที่ส่งมอบที่ระบุไว้ในสัญญาหรือวันที่ส่งมอบมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงกับผู้ประกอบธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ (2) ในกรณีของการบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่ระบุไว้ในสัญญาหรือวันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงด้วยกับผู้ประกอบธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่ 4 หากวันที่ส่งมอบหรือวันเริ่มให้บริการไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตมีผลเท่ากับกับผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะมีการส่งมอบสินค้าหรือเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญานั้นได้ ถ้าผู้ขายไม่ได้ส่งมอบสินค้าหรือเริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อ

ในส่วนของการยกเลิกสัญญาจากการขายสินค้าในกรณีที่ 2 และกรณีที่ 3 กฎหมายมาตรานี้ จะถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ส่งมอบสำเนาสัญญา หรือส่งมอบสินค้าตามสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) พยายามส่งมอบแล้ว แต่ถูกปฏิเสธโดยผู้บริโภคในขณะที่พยายามส่งมอบแล้ว หรือ (2) พยายามส่งมอบ แต่ทำไม่ได้เพราะผู้บริโภคไม่พร้อมที่จะยอมรับการจัดส่งในวันที่ได้รับการแจ้งอย่างเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบว่าสินค้ามีความพร้อมที่จะส่งแล้ว

และในส่วนของการให้บริการของประกอบธุรกิจในกรณีที่ 2 และในกรณีที่ 3 จะถือว่าผู้ให้บริการได้ส่งมอบสำเนาสัญญา หรือได้เริ่มให้บริการตามสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) การพยายามเริ่มต้นการให้บริการ แต่ถูกปฏิเสธโดยผู้บริโภคในเวลานั้น หรือเวลาที่พยายามเริ่มต้นการให้บริการนั้น หรือ (2) การพยายามเริ่มต้นการให้บริการ แต่ทำไม่ได้เพราะผู้บริโภคไม่พร้อมที่จะเริ่มต้นที่จะเปิดให้บริการในวันที่แจ้งอย่างเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบว่าการบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการแล้ว

5) หนังสือแจ้งการยกเลิก

กฎหมายมาตรานี้ได้กำหนดการแสดงเจตนาในการยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ต โดยต้องมีการแจ้งหนังสือการยกเลิกสัญญา ดังนี้ คือ (1) หนังสือแจ้งการยกเลิกอาจจะแสดงออกในทางใด ๆ トラบิตที่มันบ่งบอกถึงความตั้งใจของผู้บริโภคที่จะยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตหรือ (2) หนังสือแจ้งการยกเลิกอาจจะจัดส่งโดยวิธีใด ๆ ก็ได้และไม่จำกัดเฉพาะการให้บริการส่วนบุคคล, ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน, โทรศัพท์, ผู้ส่งสาร, โทรสาร และทาง E-mail หรือ (3) ในกรณีที่หนังสือแจ้งการยกเลิกนอกเหนือจากการให้บริการส่วนบุคคลแล้ว หนังสือแจ้งการยกเลิกจะถือว่าได้รับเมื่อส่ง

6) ผลของการยกเลิก

กฎหมายมาตรานี้ได้กำหนดผลของการยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตเอาไว้ว่า การยกเลิกสัญญาให้ถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่เคยกระทำขึ้นเลย โดยนอกจากผลของการยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตที่ถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่เคยกระทำขึ้นเลยแล้ว กฎหมายมาตรานี้ยังได้กำหนดให้มีผลในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย (1) การทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง (2) การรับประกันใด ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามสัญญาและ (3) การรักษาความปลอดภัยใด ๆ ที่ได้รับจากผู้บริโภคหรือผู้ค้าประกันในส่วนของความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามสัญญาซึ่งทั้ง 3 กรณีดังกล่าวมานี้ให้ มีผลเท่ากับว่าสัญญาไม่เคยมีมาก่อนเลยเช่นกัน

7) ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการยกเลิก⁶⁷

กฎหมายมาตรานี้ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องกระทำการจากการที่ผู้บริโภคได้บอกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตเอาไว้ 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 หากการทำสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตถูกยกเลิก ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินในการดำเนินการทั้งหมดที่จ่ายโดยผู้บริโภคภายใต้สัญญาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมของผู้บริโภคไม่ว่าจะจ่ายให้กับผู้ประกอบธุรกิจเอง หรือบุคคลอื่นก็ตามภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการยกเลิก

⁶⁷ Section 9 of the Internet Sales Contract Harmonization Template.

ประการที่ 2 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องยอมรับการกลับมาของสินค้าที่ผู้บริโภคได้ส่งกลับคืนมา

ประการที่ 3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมของการส่งสินค้ากลับมาในประการที่ 1

และกฎหมายมาตรานี้ยังให้ถือว่าการละเมิดภาระหน้าที่ต่อผู้บริโภคโดยผู้ประกอบธุรกิจทั้ง 3 ประการ ตามมาตรานี้เป็นการดำเนินการที่ฝ่าฝืนของการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายนี้แล้ว

ในส่วนของผู้บริโภคกฎหมายแม่แบบนี้ก็ได้กำหนดหน้าที่ที่ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติหลักจากยกเลิกสัญญาแล้วด้วยเช่นกัน คือ หากสินค้าถูกส่งไปยังผู้บริโภคภายใต้สัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต หลังการยกเลิกสัญญาแล้ว ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการยกเลิก โดยการส่งมอบสินค้ากลับไปยังผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นเจ้าของสินค้านั้น และอยู่ต้องในสภาพเดียวกับขณะที่ได้รับสินค้าดังกล่าวด้วย ในกรณีผู้บริโภคต้องส่งคืนสินค้าในประการที่ 2 นี้ ผู้บริโภคจะทำโดยวิธีการใดก็ได้ที่ผู้บริโภคสามารถยืนยันได้ว่าได้ทำการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ซึ่งการส่งสินค้ากลับโดยผู้บริโภคนี้ กฎหมายได้กำหนดให้การส่งสินค้าด้วยวิธีอื่นนอกเหนือจากการส่งมอบส่วนบุคคลจะถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รับสินค้าจากการส่งกลับแล้วเมื่อผู้บริโภคได้ส่งสินค้าไปถึงผู้ประกอบธุรกิจ

8) แนวคำพิพากษาของศาลตามกฎหมายแม่แบบสัญญาซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template)

คดีนี้เป็นคดีของมลรัฐ ออนตาริโอ (Ontario) โดยได้นำกฎหมายแม่แบบสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template) มาเป็นแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย คือ The Consumer Protection Act 2002

คดี Magill v. Expedia Inc.

คดีนี้ นาย ทิม มากิล (Tim Magill) เป็นโจทก์ฟ้องบริษัทเอ็กซ์พีเดีย (Expedia Inc.) จำเลยในเรื่องการจองที่พักของโรงแรมจากอินเทอร์เน็ต โดยต่อมา นาย ทิม มากิล (Tim Magill) ได้มีความประสงค์จะยกเลิกการจองโรงแรมที่ได้ทำการจองโรงแรมล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่า ทางจำเลยผู้ให้บริการได้ตกลงยกเลิกการจองที่พักให้ตามความประสงค์ของโจทก์ แต่โจทก์จะต้องเสียค่าธรรมเนียมและค่าภาษี ซึ่งโจทก์เห็นว่าค่าธรรมเนียมและค่าภาษีดังกล่าวนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเลยไม่ได้เปิดเผย และยังเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไปโดยไม่เป็นธรรมกับโจทก์ โจทก์จึงได้ดำเนินการขอยกเลิกสัญญาที่ทำผ่านอินเทอร์เน็ต และขอคืนเงินทั้งหมดที่ได้ชำระให้แก่จำเลยโดยไม่ยินยอมเสียค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนและค่าภาษีให้แก่จำเลย แต่จำเลยไม่ยินยอมที่จะคืนเงินจำนวนดังกล่าวให้แก่โจทก์ ซึ่งศาลในคดีนี้ได้ตัดสินว่า การที่โจทก์ได้ดำเนินการจองที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์

ของจำเลย เป็นข้อตกลงของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากข้อความตามการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ตามค่านิยามว่า “ข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ต” ในมาตรา 20 (1) ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว และได้วินิจฉัยต่อไปว่า ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ตได้ใน 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ผู้บริโภคอาจยกเลิกข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา นับจากวันที่ผู้บริโภคได้ภายใน 7 วันหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสำเนาของสัญญา ถ้า (ก) ผู้จัดจำหน่ายไม่ได้เปิดเผยข้อมูลผู้ที่จำเป็นให้ผู้บริโภคได้ทราบภายใต้มาตรา 38 (1) หรือ (ข) ผู้จัดจำหน่ายไม่ได้ให้กับผู้บริโภคมีโอกาสส่วนที่จะยอมรับหรือปฏิเสธข้อตกลงหรือเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญาภายใต้ มาตรา 40 (2) กรณีที่ 2 ผู้บริโภคอาจยกเลิกข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ตภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ข้อตกลงดังกล่าวจะเข้าสู่ถ้าผู้ขายไม่ส่งมอบสำเนาสัญญาทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภคตามมาตรา 39 กรณีนี้แม้ว่าจำเลยจะไม่ได้แสดงค่าธรรมเนียมการยกเลิกการจองและค่าภาษีในเว็บไซต์ของจำเลย (เอ็กพีเดียแคนาดา) ก็ตาม แต่ปรากฏว่าจำเลยได้เปิดเผยข้อมูลในเรื่องค่าธรรมเนียมการยกเลิกและค่าภาษีเอาไว้ในเว็บไซต์หลักของจำเลย (เอ็กพีเดียอเมริกา) แล้ว จึงเป็นการที่จำเลยได้เปิดเผยข้อมูลในเรื่องค่าธรรมเนียมการยกเลิกการจองและค่าภาษีแล้ว โจทก์จึงไม่สามารถยกเลิกการจองที่พักโดยไม่ชำระค่าธรรมเนียมการยกเลิกและค่าภาษีได้ กล่าวคือ จำเลยสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้แต่ต้องเรียกเก็บในอัตราที่สมควร

จากคดีดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงที่จะใช้บริการหรือซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ถือเป็นการทำข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ตตามค่านิยามของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว และกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดไว้ กล่าวคือ ผู้ประกอบการจะต้องเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าทำสัญญา หรือผู้ประกอบการไม่ได้ให้ผู้บริโภคมีโอกาสที่จะยอมรับหรือปฏิเสธข้อตกลงหรือเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา หรือผู้ประกอบการไม่ได้ส่งมอบสำเนาของสัญญาทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่ผู้บริโภคเข้าทำสัญญา ผู้บริโภคก็สามารถยกเลิกสัญญาที่ได้ทำผ่านทางอินเทอร์เน็ตนี้ได้ใน 2 ประการ คือ กรณีที่ 1 ผู้บริโภคอาจยกเลิกข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา นับจากวันที่ผู้บริโภคได้ภายใน 7 วัน หลังจาก que ผู้บริโภคได้รับสำเนาของสัญญา ถ้า (ก) ผู้จัดจำหน่ายไม่ได้เปิดเผยข้อมูลผู้ที่จำเป็นให้ผู้บริโภคได้ทราบภายใต้มาตรา 38 (1) หรือ (ข) ผู้จัดจำหน่ายไม่ได้ให้กับผู้บริโภคมีโอกาสส่วนที่จะยอมรับหรือปฏิเสธข้อตกลงหรือเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญาภายใต้ มาตรา 40 (2) กรณีที่ 2 ผู้บริโภคอาจยกเลิกข้อตกลงทางอินเทอร์เน็ตภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ข้อตกลงดังกล่าวจะเข้าสู่ถ้าผู้ขายไม่ส่งมอบสำเนาสัญญาทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภคตามมาตรา 39

บทที่ 4

การวิเคราะห์ลักษณะของข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และวิเคราะห์การคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภค ที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทย และต่างประเทศ

ในบทนี้จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 วิเคราะห์ว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินทางออนไลน์ สายการบินใดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้ดีที่สุดเมื่อเกิดปัญหาเรื่องความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋ว ปัญหาที่พบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ 1) การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้วแต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน 2) การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในขณะที่ทำการสำรองที่นั่งครั้งแรก และ 3) การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการจองของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้ง โดยเปรียบเทียบระหว่างสายการบินของประเทศไทยกับสายการบินของต่างประเทศ รวมไปถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage)

ประเด็นที่ 2 วิเคราะห์ว่ากฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินทางออนไลน์ ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินเอาไว้ได้อย่างไร มีความเหมาะสม หรือให้เป็นธรรมกับผู้บริโภคไว้เพียงพอหรือไม่ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋ว โดยเปรียบเทียบกฎหมายของไทยกับกฎหมายของต่างประเทศ

4.1 วิเคราะห์ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ในการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินทางออนไลน์

ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ว่าเมื่อเกิดปัญหาทั้ง 3 ประการ ดังกล่าวข้างต้นขึ้น ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ประการ นี้ล้วนเป็นปัญหาที่เกิดมาจากความผิดพลาดของระบบของการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋ว ทั้งสิ้นและเมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋ว ผู้บริโภคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไรบ้าง โดยจะพิจารณาในเรื่องการขอเปลี่ยนแปลงหนังสือยืนยันการเดินทาง ในลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญใน 4 เรื่อง คือ การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน และการขอยกเลิกบัตรโดยสาร

4.1.1 ประการที่ 1 การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้วแต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน

ในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่าระบบการสำรองบัตรโดยสารได้มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตไปแล้วจนถึงขั้นตอนที่ระบบการสำรองที่นั่งได้มีการออกเอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทางแล้วแต่สายการบินไม่ได้ออกเอกสารยืนยันการเดินทางส่งไปให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อกำหนดและเงื่อนไขในการสำรองที่นั่งของสายการบินแอร์เอเชียแล้ว ก่อนอื่นต้องพิจารณาคำนิยามของคำว่า “บัตรโดยสาร” เสียก่อน โดย “บัตรโดยสาร” หมายถึง เอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทางบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และยังหมายถึงคู่มือเที่ยวบินอีกด้วย จากคำนิยามของคำว่า “บัตรโดยสาร” จะเห็นได้ว่า เอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทางก็คือ บัตรโดยสารนั่นเองและกรณีของการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบิน เอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทางจึงเป็นรูปแบบการออกเอกสารรายละเอียดในการเดินทางในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คำว่าบัตรโดยสารในที่นี้ ก็คือ บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ตามคำนิยามนี้ จึงสรุปว่า การที่ผู้บริโภคไม่ได้รับเอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทาง ก็คือ ไม่ได้รับบัตรโดยสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามคำนิยามของข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชียแล้วนั่นเอง เมื่อผู้บริโภคไม่ได้รับเอกสารการยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏว่าในข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชียก็ไม่ปรากฏว่าถ้าเกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้นขึ้นจะมีผลอย่างไร แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัตินั้นแม้ว่าผู้บริโภคจะไม่ได้รับบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากสายการบินก็ตาม ถ้าระบบการสำรองที่นั่งสามารถตัดเงินจากบัตรเครดิตได้ ซึ่งข้อมูลของผู้บริโภคที่ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ก็จะถูกบันทึกอยู่ในระบบของสายการบินอยู่แล้ว ผู้บริโภคจึงสามารถใช้หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวประชาชนแทนบัตรโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ได้รับจากสายการบินได้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินเวสเจ็ท รวมไปถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage) ก็ไม่ปรากฏข้อกำหนดและเงื่อนไขในเรื่องการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากสายการบินไว้เช่นเดียวกัน ซึ่งอย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติผู้บริโภคก็สามารถใช้ บัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง ใช้แทนบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้เช่นเดียวกันดังที่กล่าวมาแล้ว

4.1.2 ประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งเอาไว้ในขณะที่ทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก

ในปัญหานี้ จะเห็นได้ว่าระบบการจองบัตรโดยสารได้มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตไปแล้วจนถึงขั้นตอนที่ระบบการสำรองที่นั่งได้มีการออกเอกสารยืนยันรายละเอียดในการเดินทางแล้ว

เหมือนกับในปัญหาประการแรก แต่ต่างกันตรงที่ ปัญหาในประการที่ 2 นี้ ผู้บริโภคได้รับบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากสายการบินแล้ว แต่ปรากฏว่าบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางนั้นไม่ตรงกับข้อมูลกับข้อมูลที่ผู้บริโภคได้ทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก ไม่ว่าจะเป็นส่วนของเที่ยวบิน (วัน, เวลา) หรือชื่อของผู้บริโภคในบัตรโดยสาร หรือเส้นทางการบิน

4.1.2.1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชีย

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชียแล้ว พบว่าไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการที่ระบบสำรองที่นั่งของออกบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ตรงกับข้อมูลในการจองครั้งแรกว่ามีผลอย่างไรไว้เป็นการเฉพาะว่ามีผลอย่างไร แต่จะมีข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขอเปลี่ยนในรายละเอียดต่าง ๆ หรือยกเลิกเป็นการทั่วไปเอาไว้โดยจะแบ่งการพิจารณาออกเป็น 4 เรื่องสำคัญ ดังนี้

1) **เรื่องการขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน** ผู้บริโภคสามารถดำเนินการขอเปลี่ยนเที่ยวบิน (วัน, เวลา) ได้โดยต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนด้วย ซึ่งกรณีนี้เป็นการขอเปลี่ยนได้ไม่ว่าสาเหตุของการผิดพลาดนั้นมาจากเหตุใด แต่การขอเปลี่ยนเที่ยวบิน (วัน, เวลา) ผู้บริโภคจะต้องกระทำก่อนเวลาในการเดินทางอย่างน้อย 48 ชั่วโมงด้วย ถ้าเกินกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้บริโภคก็ไม่สามารถทำการขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน (วัน, เวลา) นี้ได้เลยไม่ว่าด้วยเหตุผลใด รวมไปถึงกรณีค่าโดยสารของเที่ยวบินใหม่ที่ขอเปลี่ยนแปลงสูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารส่วนต่างด้วย แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่น้อยกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารก็จะไม่ได้รับเงินส่วนต่างนี้คืนแต่อย่างใด

2) **เรื่องการเปลี่ยนชื่อผู้โดยสาร** ผู้บริโภคจะไม่สามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใด

3) **การขอเปลี่ยนเส้นทางการบิน** ผู้บริโภคจะไม่สามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใด

4) **ขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง** ผู้บริโภคจะไม่สามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใด

4.1.2.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งของสายการบินนกแอร์

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขแล้ว ปรากฏว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขไม่ได้ให้คำนิยามในเรื่องเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารเอาไว้ว่ามีความหมายอย่างไร ผู้เขียนจึงเห็นว่าความหมายของ “บัตรโดยสาร” หรือ “เอกสารยืนยันการเดินทาง” ก็น่าจะมีความหมายเช่นเดียวกับสายการบินแอร์เอเชียเช่นกัน และเมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการที่ระบบสำรองที่นั่งของออกบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ตรงกับข้อมูลในการจองครั้งแรกว่ามีผลอย่างไรไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็มีข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขอเปลี่ยนในรายละเอียดต่าง ๆ หรือ

ยกเลิกเป็นการทั่วไปเอาไว้ โดยสายการบินนกแอร์ได้แบ่งเที่ยวบินออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เที่ยวบินแบบประหยัด และเที่ยวบินแบบเปลี่ยนได้ ซึ่งราคาบัตรโดยสารแบบหลังจะมีราคาที่สูงกว่าแบบแรก โดยจะพิจารณาในเรื่องสำคัญ 4 เรื่องสรุปได้ดังนี้

ก) เที่ยวบินแบบประหยัด

1) **เรื่องการขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน** ผู้โดยสารสามารถขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้โดยสามารถดำเนินการได้ 3 ช่องทาง คือ การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน และการเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งการดำเนินการทั้ง 3 ช่องทางนี้ ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงด้วย รวมไปถึงกรณีค่าโดยสารของเที่ยวบินใหม่ที่ขอเปลี่ยนแปลงสูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารส่วนต่างด้วย แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่น้อยกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารก็จะไม่ได้รับเงินส่วนต่างนี้คืนแต่อย่างใด และจะต้องดำเนินการอย่างช้าที่สุดก่อนกำหนดการเดินทางเดิม 1 วัน หรือ 24 ชั่วโมง

2) **เรื่องการขอเปลี่ยนชื่อ** การขอเปลี่ยนชื่อในบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันในการเดินทางนั้น ผู้โดยสารสามารถดำเนินการได้เปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกันผ่าน 3 ช่องทางดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง แต่การขอเปลี่ยนแปลงชื่อนี้จะต้องกระทำก่อนเวลาอย่างน้อย 4 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทางเดิมด้วย

3) **การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน** ผู้โดยสารจะไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินได้ในทุกกรณี

4) **การขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง** ไม่ปรากฏข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่อย่างใด ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า กรณีนี้ ผู้โดยสารก็ไม่สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งได้เป็นไปในแนวทางเดียวกับสายการบินแอร์เอเชียเช่นกัน

ข) เที่ยวบินแบบเปลี่ยนได้

1) **การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน** ผู้โดยสารสามารถขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้โดยสามารถดำเนินการได้ 3 ช่องทาง คือ การเปลี่ยนแปลงผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงผ่านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สนามบิน และการเปลี่ยนแปลงผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งการดำเนินการทั้ง 3 ช่องทางนี้ ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินในเส้นทางเดิมได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งในช่วงเวลา 90 วัน นับจากวันทำรายการครั้งแรกโดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง และค่าส่วนต่างของราคาบัตรโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากเดิม และจะต้องดำเนินการอย่างช้าที่สุด 3 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทางเดิม

2) การเปลี่ยนแปลงชื่อการขอเปลี่ยนชื่อในบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันในการเดินทางนั้น ผู้โดยสารสามารถดำเนินการได้เปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกันผ่าน 3 ช่องทางดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง แต่การขอเปลี่ยนแปลงชื่อนี้จะต้องกระทำก่อนเวลาอย่างน้อย 4 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทางเดิมด้วย

3) การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน ผู้โดยสารจะไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินได้ในทุกกรณี

4) การขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง ไม่ปรากฏข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่อย่างใด ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า กรณีนี้ ผู้โดยสารก็ไม่สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งได้เป็นไปในแนวทางเดียวกับสายการบินแอร์เอเชียเช่นกัน

กล่าวโดยสรุปของความแตกต่างกันของเที่ยวบินแบบประหยัด และเที่ยวบินแบบเปลี่ยนได้ ก็คือ เที่ยวบินแบบเปลี่ยนได้ ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินในเส้นทางเดิมได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งในช่วงเวลา 90 วัน นับจากวันทำรายการครั้งแรกโดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง และค่าส่วนต่างของราคาบัตรโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากเดิม และจะต้องดำเนินการอย่างช้าที่สุด 3 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทางเดิม ส่วนเที่ยวบินแบบประหยัดนั้น ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง และกรณีค่าโดยสารของเที่ยวบินใหม่ที่ขอเปลี่ยนแปลงสูงกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารส่วนต่างด้วย แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่น้อยกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารก็จะไม่ได้รับเงินส่วนต่างนี้คืน และจะต้องดำเนินการอย่างช้าที่สุดก่อนกำหนดการเดินทางเดิม 1 วัน หรือ 24 ชั่วโมง ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นเหมือนกันทุกประการ

4.1.2.3 ข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขแล้ว ปรากฏว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขไม่ได้ให้คำนิยามในเรื่องเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารเอาไว้ว่ามีความหมายอย่างไร ผู้เขียนจึงเห็นว่าความหมายของ “บัตรโดยสาร” หรือ “เอกสารยืนยันการเดินทาง” ก็น่าจะมีความหมายเช่นเดียวกับสายการบินแอร์เอเชียเช่นกัน และเมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการที่ระบบสำรองที่นั่งของออกบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ตรงกับข้อมูลในการจองครั้งแรกว่ามีผลอย่างไรไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็มีข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขอเปลี่ยนในรายละเอียดต่าง ๆ หรือยกเลิกการสำรองที่นั่งเป็นการทั่วไปเอาไว้ โดยจะพิจารณาในเรื่องสำคัญ 4 เรื่อง สรุปได้ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้ภายในก่อนกำหนดเดินทางอย่างน้อย เจ็ดสิบสอง (72) ชั่วโมง ถึง สี่ (4) ชั่วโมง หากเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดสายการบินไม่อนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดของสายการบิน และในกรณีที่ค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่

ต่ำกว่าค่าโดยสารเที่ยวบินเดิม ผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิม ผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารส่วนต่างที่เพิ่มขึ้น

2) การเปลี่ยนแปลงชื่อ ผู้โดยสารไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงชื่อได้ ยกเว้น ตัวอักษรในชื่อผิดหรือตกหล่น ซึ่งสามารถเรียกร้องต่อทางสายการบินเพื่อเปลี่ยนแปลงได้ แต่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

3) การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน ผู้โดยสารไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินได้

4) การขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง ผู้โดยสารสามารถขอยกเลิกเที่ยวบินได้ กรณียกเลิกน้อยกว่า 72 ชั่วโมง (3 วัน) ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 90% ของราคาตั๋วโดยสาร ถ้าขอยกเลิกมากกว่า 72 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 50% ของราคาตั๋วโดยสารหรือ 1,000 บาท (อย่างใดอย่างหนึ่งที่สูงกว่า) ต่อ/ ผู้โดยสาร/ เส้นทาง และถ้าขอยกเลิกบัตรโดยสาร น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 90% ของราคาตั๋วโดยสาร

โดยทั้ง 3 กรณี ดังกล่าวผู้โดยสารจะได้รับค่าภาษีสนามบินคืน และสามารถขอคืนเงินได้ภายใน 3 เดือน นับจากวันเดินทางที่ระบุในบัตรโดยสาร

4.1.2.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินเวสต์เจ็ต (WestJet) ประเทศแคนาดา

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการที่ระบบสำรองที่นั่งของการออกบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันเดินทางที่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับข้อมูลในการสำรองครั้งแรก พบว่าไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ตที่ได้กำหนดถึงผลของความไม่ถูกต้องเอาไว้เป็นการเฉพาะ แต่พบว่ามีข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขอเปลี่ยนแปลงในรายละเอียดต่าง ๆ หรือยกเลิกการสำรองที่นั่งเป็นการทั่วไปเอาไว้ โดยจะพิจารณาในเรื่องสำคัญ 2 เรื่องคือ 1) เรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการเดินทาง และ 2) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตั๋ว โดยผู้ให้บริการสายการบินเวสต์เจ็ต ได้แบ่งการให้บริการเที่ยวบินออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เที่ยวบินแบบ Econo Fare และ 2) เที่ยวบินแบบ Flex Fare 3) เที่ยวบินแบบ Plus Fare

1) เที่ยวบินแบบ Econo Fare

ก) เรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการเดินทาง

ผู้โดยสารสามารถทำการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน เปลี่ยนแปลงชื่อ และการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน ได้ทั้ง 3 กรณี แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง โดยมีเงื่อนไขดังนี้ คือ

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดโดยที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ

การเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมขึ้นผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- ถ้าได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหลังจากเวลา 24 ชั่วโมงจนถึงก่อนเวลา 2 ชั่วโมง

ในการออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงจำนวน 75 ดอลลาร์รวมภาษี ต่อ 1 คน

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตัว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่ง แต่ต้องดำเนินการก่อน

2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดก็ตามที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมขึ้นผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- ถ้าได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหลังจาก 24 ชั่วโมงจนถึงก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการเดินทางจำนวน 75 ดอลลาร์รวมภาษี ต่อ 1 คน

2) เที่ยวบินแบบ Flex Fare

ก) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง

- สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ทุกกรณี (วัน, เวลา, เส้นทางการบิน, ชื่อผู้โดยสาร) แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดก็ตามไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

- ถ้าได้ดำเนินการหลังจากเวลา 24 ชั่วโมงจนถึง 2 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงจำนวน 50 ดอลลาร์รวมภาษี ต่อ 1 คน

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตัว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดก็ตามที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมขึ้นผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- ถ้าได้ดำเนินการหลังจาก 24 ชั่วโมงก่อนถึงเวลา 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการเดินทางจำนวน 50 ดอลลาร์รวมภาษี ต่อ 1 คน

3) เที่ยวบินแบบ Plus Fare

ก) การเปลี่ยนรายละเอียดในการเดินทาง

- สายการบินอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ทุกกรณี (วัน, เวลา, เส้นทางการบิน, ชื่อผู้โดยสาร) แต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าไรโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

- ถ้าได้ดำเนินการหลังจากเวลา 24 ชั่วโมงจนถึง 2 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง

ข) การยกเลิกการสำรองที่นั่งหรือยกเลิกการจองตั๋ว

- สายการบินอนุญาตให้ทำการยกเลิกการสำรองที่นั่งแต่ต้องดำเนินการก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

- ถ้าได้ดำเนินการก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาในการออกเดินทาง สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าราคาตั๋วเดิมและราคาตั๋วที่ทำการเปลี่ยนแปลงจะต่างกันเท่าใดโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่ถูกกว่าเที่ยวบินเดิมผู้โดยสารจะไม่ได้รับเงินส่วนต่างคืน แต่ถ้าค่าโดยสารเที่ยวบินใหม่สูงกว่าเที่ยวบินเดิมขึ้นผู้โดยสารจะต้องชำระค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นด้วย

- ถ้าได้ดำเนินการหลังจาก 24 ชั่วโมงก่อนเวลา 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการสำรองที่นั่ง

กล่าวโดยสรุปในเรื่องความแตกต่างของเที่ยวบินทั้ง 3 ประเภทนี้ ก็คือผู้บริโภครหรือผู้โดยสารสามารถขอเปลี่ยนแปลงได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงชื่อ และการเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน หรือยกเลิกการสำรองที่นั่ง โดยสิ่งที่จะต่างกันก็คือ เที่ยวบินประเภทแรกจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองที่นั่งแพงกว่า เที่ยวบินประเภทที่ 2 ประเภทที่ 3 โดยเฉพาะประเภทที่ 3 จะไม่มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงเลย แต่ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารก็ต้องดำเนินการก่อนขอเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางด้วย ถ้าเกินกว่า 2 ชั่วโมงก่อนออกเดินทางก็จะไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงได้ ๆ ได้ไม่ว่าในเรื่องใด

4.1.2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานเรื่องการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage)

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการที่ระบบสำรองที่นั่งของการออกบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันเดินทางที่ถูกตัดหรือไม่ตรงกับข้อมูลในการสำรองครั้งแรก พบว่าไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage) ได้กำหนดถึงผลของความไม่ถูกต้องเอาไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด เพียงแต่ได้กำหนดเป็นแนวทางกว้าง ๆ ว่า ให้สายการบินต้องจัดหาหรือแสดงข้อกำหนด และเงื่อนไขของการแสดงสิทธิของผู้โดยสารในการเปลี่ยนแปลงการสำรองที่นั่งและการขอยกเลิกการสำรองที่นั่งหลังจากที่การทำรายการสำเร็จเรียบร้อยแล้วเท่านั้น

4.1.3 ประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้ง

ในปัญหานี้ จะเห็นได้ว่า การสำรองที่นั่งนั้นระบบการสำรองที่นั่งได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการสำรองที่นั่งแล้ว แต่ผู้บริโภครู้สึกหรือผู้โดยสารไม่ทราบว่าตนเองได้ทำการสำรองที่นั่งเสร็จสมบูรณ์แล้วหรือไม่ เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกเห็นว่าหน้าจอบริษัทของระบบการสำรองที่นั่งขึ้นข้อความเตือนว่าเกิดความผิดพลาดในการสำรองที่นั่ง (System Error) จึงทำให้ผู้บริโภครู้สึกเข้าใจว่าตนเองยังทำการสำรองที่นั่งไม่เสร็จสมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรองที่นั่งอีกครั้ง หรือกระทำหลาย ๆ ครั้งจนหน้าเว็บไซต์แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภครู้สึกได้ทำการจองที่นั่งเสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่ในความจริงระบบการสำรองที่นั่งได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์จนมีการตัดเงินจากบัตรเครดิตไปตั้งแต่ครั้งแรก หรือครั้งต่อไปแล้ว แต่ผู้บริโภครู้สึกไม่ทราบ จึงทำให้เกิดการสำรองที่นั่งหลายครั้งติด ๆ กันขึ้น ทั้งที่ความต้องการของผู้บริโภคต้องการจะทำการสำรองที่นั่งเพียงครั้งเดียว หรือน้อยกว่าที่ระบบการสำรองที่นั่งได้ดำเนินการให้หรืออาจเรียกว่า “การสำรองที่นั่งแล้วถูกตัดเงินซ้ำซ้อน”

เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนหลายครั้งของสายการบินแอร์เอเชีย พบว่า ไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินแอร์เอเชียได้กำหนดผลเอาไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด แต่ก็มีข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการเรื่องขอยกเลิกการสำรองที่นั่งโดยได้กำหนดเอาไว้ว่าผู้บริโภครู้สึกไม่สามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใด ซึ่งข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินนกแอร์ที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนหลายครั้ง ก็ได้กำหนดเอาไว้ในลักษณะเดียวกัน คือ ผู้บริโภครู้สึกไม่สามารถดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงได้เลยไม่ว่าเพราะเหตุใดเช่นกัน

ส่วนข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ พบว่าไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนได้กำหนดผลเอาไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด แต่ก็มีข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการเรื่องขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง ได้กำหนดให้ผู้โดยสารสามารถขอยกเลิกเที่ยวบินได้โดยกำหนดเงื่อนไขว่า ถ้าขอยกเลิกมากกว่า 72 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสีย

ค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 50% ของราคาตั๋วโดยสารหรือ 1,000 บาท (อย่างใดอย่างหนึ่งที่สูงกว่า) ต่อ/ ผู้โดยสาร/ เส้นทางแต่ถ้ายกเลิกน้อยกว่า 72 ชั่วโมง (3 วัน) จนถึงเวลาก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิก 90% ของราคาตั๋วโดยสารโดยทั้ง 3 กรณี ดังกล่าว ผู้โดยสารจะได้รับค่าภาษีสนามบินคืน และสามารถขอคืนเงินได้ภายใน 3 เดือน นับจากวันเดินทางที่ระบุในบัตรโดยสาร

ส่วนข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนหลายครั้งของสายการบิน เวสต์เจ็ท พบว่า ไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนได้กำหนดผลเอาไว้เป็นการเฉพาะแต่อย่างใด แต่ก็มีข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการเรื่องขอยกเลิกการสำรองที่นั่งกำหนดเอาไว้ คือ ผู้โดยสารสามารถขอยกเลิกเที่ยวบินได้ทั้ง 3 ประเภท โดยกำหนดเงื่อนไขว่า ถ้าขอยกเลิกก่อน 24 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม แต่ถ้าดำเนินการขอยกเลิกหลังจาก 24 ชั่วโมงจนถึง 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง เที่ยวประเภท Econo Fare และเที่ยวบินประเภท Flex Fare จะมีค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิกด้วย ส่วนเที่ยวบินประเภท Plus Fare ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิก

และในข้อกำหนดและเงื่อนไขมาตรฐานเรื่องการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA General Condition of Carriage) เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขแล้ว ไม่พบว่า ได้มีการกำหนดในเรื่องที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนเอาไว้ เพียงแต่ได้กำหนดเป็นแนวทางกว้าง ๆ ว่าให้สายการบินต้องจัดหาหรือแสดงข้อกำหนดและเงื่อนไขของการแสดงสิทธิของผู้โดยสารการขอยกเลิกการสำรองที่นั่งหลังจากที่การทำรายการสำเร็จเรียบร้อยแล้วเท่านั้น

4.1.4 สรุปผลการให้ความคุ้มครองจากข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งออนไลน์สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย และต่างประเทศ

จากข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ จะขอแยกออกเป็น 4 เรื่องที่สำคัญ ว่าสายการบินใดที่ให้สิทธิผู้บริโภคได้ดีที่สุดตามประเด็นทั้ง 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินทั้งของไทยและต่างประเทศทุกสายการบิน ไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขว่าถ้าเกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้นขึ้นจะมีผลอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติแม้ว่าผู้บริโภคจะไม่ได้รับบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากสายการบินก็ตาม เพราะข้อมูลของผู้บริโภคที่ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ถูกบันทึกอยู่ในระบบของสายการบินอยู่แล้ว ผู้บริโภคจึงสามารถใช้หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวประชาชนแทนบัตรโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ได้รับจากสายการบินได้ ผู้เขียนจึงเห็นว่าในปัญหานี้ทุกสายการบินให้สิทธิกับผู้บริโภคได้เท่าเทียมกันหมด

ประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในขณะที่ทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก ในประเด็นปัญหานี้ขอแบ่งออกเป็น 4 เรื่องที่สำคัญ ดังนี้

- 1) **การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน** พบว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของต่างประเทศ คือ ประเทศแคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ดีที่สุด กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้จนถึงก่อนเวลา 2 ชั่วโมงก่อนออกเดินทางได้
- 2) **การเปลี่ยนแปลงชื่อ** พบว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย แคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอเปลี่ยนแปลงชื่อได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง
- 3) **การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย แคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง
- 4) **การขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย แคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

ประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย แคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคที่ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งที่เกิดจากการถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

4.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)

ในหัวข้อนี้จะทำการวิเคราะห์ตามปัญหาที่พบโดยทำการวิเคราะห์จากปัญหาทั้ง 3 ประการโดยรวม คือ ความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งที่ผู้บริโภคได้ดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน เพื่อให้ทราบว่ากฎหมายของไทยและต่างประเทศให้ความคุ้มครองกับความผิดพลาดของระบบไว้อย่างไร เป็นลำดับดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

จากการที่ข้อสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป และยังเป็นสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่แตกต่างกับสัญญาทั่วไปมาใช้ในการกำหนดสิทธิ

หน้าที่ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญาระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ประกอบการสายการบิน โดยสัญญาดังกล่าว ทำให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มีได้ตกลงด้วยในภายหลังนั้นก็คือผู้โดยสารต้องตกอยู่ในสภาพที่จำเป็นต้องยอมรับและผูกพันตามข้อกำหนดในสัญญาโดยที่ไม่สามารถต่อรองได้ จึงทำให้เกิดเหตุที่ไม่เป็นธรรมในการทำสัญญาขึ้น ก่อนอื่นต้องมาพิจารณาคำนิยามตามพระราชบัญญัตินี้เสียก่อน ดังนี้

คำว่า “ข้อสัญญา” หมายความว่า ข้อตกลง ความตกลง และความยินยอมรวมทั้งประกาศและคำแจ้งความเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบด้วย จะเห็นได้ว่า สัญญาการสำรองที่นั่งหรือจองตั๋วเครื่องบิน เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบการสายการบินและผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วม ข้อตกลงดังกล่าวจึงเป็นข้อสัญญาตามคำนิยามนี้แล้ว

คำว่า “ผู้บริโภคร่วม” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อให้ได้มา ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปโดยมิใช่เพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้นและให้หมายความรวมถึงผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ค้าประกันของบุคคลดังกล่าวซึ่งมิได้กระทำเพื่อการค้าด้วยจากคำนิยามนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วมเป็นผู้เข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการ คือ การโดยสารเครื่องบิน ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วมจึงเป็นผู้บริโภคร่วมตามคำนิยามนี้แล้ว

คำว่า “ผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพ” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ขาย ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ ผู้ให้กู้ ผู้รับประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใดเพื่อจัดให้ซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ การเข้าทำสัญญานั้นต้องเป็นไปเพื่อการค้า ทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใดนั้นเป็นทางค้าปกติของตน จากคำนิยามนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการสายการบินเป็นผู้เข้าทำสัญญาเพื่อจัดการให้บริการ คือ การให้บริการรับขนส่งคนโดยสาร และการให้บริการดังกล่าวผู้ให้บริการสายการบินได้ให้บริการรับขนส่งคนโดยสารเป็นปกติทางการค้าของตนด้วย ผู้ให้บริการสายการบินจึงเป็นผู้ประกอบการการค้าหรือวิชาชีพตามคำนิยามนี้แล้ว

“สัญญาสำเร็จรูป” หมายความว่า สัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน จะเห็นได้ว่า การผู้ประกอบการสายการบินได้นำสัญญาที่มีลักษณะเป็นสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ประกอบการสายการบินเป็นผู้ออกข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ แต่เพียงฝ่ายเดียวซึ่งผู้บริโภคร่วมไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ของสัญญา โดยกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบไว้เป็นการล่วงหน้า มาใช้กับการประกอบธุรกิจการให้บริการรับขนส่งคนโดยสารของตน ข้อสัญญาดังกล่าวจึงเป็นสัญญาสำเร็จรูปตามคำนิยามนี้แล้ว

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดลักษณะที่สำคัญในการให้ความคุ้มครองในเรื่องของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมโดยกฎหมายจะให้ความคุ้มครองกับข้อสัญญาใด ข้อสัญญานั้นจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง คู่สัญญาต้องเป็นบุคคลที่กฎหมายกำหนด คือ 1) ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ 2) คู่สัญญาฝ่ายที่กำหนดสัญญาสำเร็จรูปกับฝ่ายที่มีได้เป็นผู้กำหนด และ 3) ผู้ขายฝากกับผู้ซื้อฝาก และ

ประการที่สอง เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม คือ 1) สัญญาที่มีข้อยกเว้นหรือข้อจำกัดความรับผิด 2) สัญญาที่มีข้อกำหนดให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุอันสมควร 3) สัญญาที่ให้สิทธิเรียกร้อง ดอกเบี้ย หรือค่าปรับเกินสมควร 4) สัญญาที่จำกัดสิทธิในการประกอบอาชีพ 5) สัญญาสำเร็จรูป

จะเห็นได้ว่าสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางเว็บไซต์นั้นเป็นสัญญาระหว่างผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการสายการบิน และยังเป็นข้อสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กำหนดข้อสัญญาขึ้นมาใช้บังคับแต่ฝ่ายเดียวโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร่วมหรือกำหนดข้อสัญญานี้ด้วยแต่อย่างใดจึงเป็นคู่สัญญาที่พระราชบัญญัตินี้กำหนดแล้ว และข้อสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินนี้ยังเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดเอาไว้ล่วงหน้า กล่าวคือเมื่อเกิดปัญหาทั้ง 3 ประการ ที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง ไม่ว่าจะเป็นการที่ผู้ให้บริการสายการบินไม่ออกเอกสารยืนยันการเดินทางหรือหรือบัตรโดยสาร หรือข้อมูลการเดินทางไม่ถูกต้อง หรือมีการตัดเงินค่าโดยสารหรือการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง โดยปัญหาทั้ง 3 ประการ นี้ล้วนเกิดมาจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบินทั้งสิ้น ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาทั้ง 3 ประการ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุ่นต่างประเทศจะไม่ยินยอมให้ผู้บริโภคขอเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองที่นั่งได้ หรือสามารถขอเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกได้แต่ต้องดำเนินการภายในเวลาที่ผู้ให้บริการสายการบินได้กำหนดไว้ มิฉะนั้น ก็จะไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองที่นั่งได้ ซึ่งมีใช้ความผิดของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการจึงเป็นข้อสัญญาสำเร็จรูปที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ให้บริการเป็นอย่างมากเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้แล้ว ดังนั้น ข้อสัญญาของการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินจึงเข้าทั้ง 2 ประการ ที่จะได้ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

เมื่อข้อสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการทำให้ข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคนั้นมีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีตามความในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัตินี้ได้ กล่าวคือ ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการให้ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้บริการสายการบินไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถขอ

เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋ว ไม่มีผลบังคับใช้หรือใช้บังคับได้เท่าที่เป็นธรรมกับผู้บริโภคเท่านั้น ดังนี้

1) ปัญหาในประการที่ 1 การที่ผู้โดยสารไม่ได้รับตั๋วโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน ปัญหาในประการนี้ได้กล่าวมาแล้วว่าในทางปฏิบัติผู้โดยสารสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทางเป็นหลักฐานในการใช้โดยสารแทนได้ จึงไม่มีเป็นปัญหาในเรื่องความไม่เป็นธรรม

2) ปัญหาประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในขณะทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก ปัญหาในข้อนี้จากการศึกษา ทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสายการบินจะไม่อนุญาตให้ผู้โดยสาร ทำการขอยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดที่ไม่ถูกต้องในตัวโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้ หรือสามารถขอเปลี่ยนแปลงได้แต่ก็ต้องเสียค่าธรรมเนียมการขอเปลี่ยนแปลง โดยปัญหาในข้อนี้เกิดมาจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วของผู้ให้บริการสายการบินเองมิใช่ความผิดของผู้ใช้บริการ ศาลควรใช้ดุลพินิจในปัญหานี้ โดยให้ผู้ให้บริการ หรือผู้บริโภคมีสิทธิในการขอยกเลิก หรือขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่าง ๆ ในตัวโดยสาร หรือเอกสารในการเดินทางได้ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคต้องดำเนินการขอยกเลิก หรือขอเปลี่ยนแปลงภายในเวลาก่อนออกเดินทางอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เวลาแก่ผู้ให้บริการสายการบินในการดำเนินการในเรื่องการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงด้วย

3) ปัญหาประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง ปัญหาในข้อนี้จากการศึกษาทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสายการบินจะไม่อนุญาตให้ผู้โดยสาร ทำการขอยกเลิก ตัวโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้เลย ปัญหาในประการนี้ ศาลควรใช้ดุลพินิจให้ผู้ให้บริการ หรือผู้บริโภคมีสิทธิในการขอยกเลิกตัวโดยสาร หรือเอกสารในการเดินทางได้ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิก แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคต้องดำเนินการขอยกเลิก ภายในเวลา ก่อนออกเดินทางอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เวลาแก่ผู้ให้บริการสายการบินในการดำเนินการในเรื่องการยกเลิกด้วย

4.2.2 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 จากปัญหาในเรื่องของความผิดพลาดที่เกิดจากระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินนี้ ก่อนอื่นต้องพิจารณาคำนิยามของพระราชบัญญัตินี้เป็นลำดับแรก ดังนี้ คำว่า “บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน จะเห็นได้ว่า การให้ผู้บริโภค

ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางออนไลน์ของผู้ให้บริการสายการบิน เป็นการรับจัดทำกรใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงิน จึงเป็นการให้บริการตามคำนิยามของพระราชบัญญัตินี้แล้ว

คำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม จากคำนิยามนี้ จะเห็นได้ว่า การผู้โดยสารหรือผู้บริโภคทำการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วโดยสาร ทำให้ผู้โดยสาร เป็นบุคคลที่มีสิทธิได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ คือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งในกรณีการสำรองที่นั่งนี้ ผู้ทำการสำรองที่นั่งกับผู้เดินทาง อาจจะไม่ใช่เป็นบุคคลเดียวกันก็ได้ ดังนั้น ตามคำนิยามคำว่าผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้ยังรวมไปถึงผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจแม้มิได้เป็นผู้ทำการสำรองที่นั่ง หรือเป็นผู้ชำระค่าโดยสารเองก็ตาม บุคคลนั้นก็เป็นผู้บริโภคตามคำนิยามนี้แล้ว

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย จากคำนิยามนี้ จะเห็นได้ว่า สายการบิน คือผู้ให้บริการรับขนส่งคนโดยสารเป็นปกติ สายการบินจึงเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามคำนิยามนี้แล้ว

และคำว่า “สัญญา” หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการจากคำนิยาม จะเห็นได้ว่า การที่ผู้บริโภคได้ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางออนไลน์ ในที่นี้คือ การดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบิน และเมื่อผู้บริโภคทำการสำรองผ่านทางเว็บไซต์แล้ว สายการบินก็จะออกเอกสารยืนยันการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างกัน โดยความตกลงนี้ก็คือ การตกลงระหว่างผู้โดยสารกับผู้ให้บริการสายการบินนั่นเอง จึงเป็นสัญญา ตามคำนิยามนี้แล้ว

ตามพระราชบัญญัตินี้ที่เกี่ยวกับสัญญาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำนี้ (Low Cost Airlines) จะบัญญัติอยู่ในเรื่องการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำสัญญาไว้ในมาตรา 35 ทวิ โดยได้วางหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองในเรื่องสัญญาไว้ คือ การประกอบธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องใช้สัญญาที่มีลักษณะต่อไปนี้ (1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร (2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยหลักเกณฑ์ตามมาตรานี้จะใช้บังคับกับธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญานั้น โดยธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะเป็นผู้ออก หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดต่าง ๆ ตามพระราชกฤษฎีกา

ซึ่งพระราชกฤษฎีกาที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญา และลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ได้กำหนดให้การประกอบธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญานั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้ คือ

(1) ให้ผู้บริหารโศกทราบสิทธิและหน้าที่ของตนตลอดจนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการโดยชัดเจนตามควรแก่กรณี

(2) ไม่เป็นการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจในส่วนที่เป็นสาระสำคัญโดยไม่มีเหตุผลที่สมควรเพียงพอ

(3) ต้องคำนึงถึงความสุจริตในการประกอบธุรกิจ

(4) ให้เยียวความเสียหายในเวลาอันสมควรในกรณีที่มีการฝ่าฝืนสัญญา

(5) จัดให้มีหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแสดงเจตนาของผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

(6) ต้องไม่เป็นการเพิ่มภาระเกินควรแก่การประกอบธุรกิจ

โดยก่อนที่คณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญาให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญารับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบโดยตรง โดยคำนึงถึงขอบเขตและสภาพปัญหา

สำหรับประกาศที่เกี่ยวกับธุรกิจที่อยู่ภายใต้การควบคุมสัญญาซึ่งคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศออกมา ณ ปัจจุบัน มีทั้งหมด 10 ประเภท ดังนี้ คือ 1) ธุรกิจบัตรเครดิต 2) ธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ 3) ธุรกิจขายห้องชุดในอาคารชุด 4) ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5) ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า 6) ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน 7) ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง 8) ธุรกิจการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าพัก 9) ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกาย 10) ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย

จากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 มาตรา 35 ทวิ และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ที่มีประกาศออกมาควบคุมธุรกิจเพียง 10 ประเภท ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการรับขนส่งคนโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) นี้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญายังไม่มีประกาศให้ธุรกิจการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาแต่อย่างใด จึงไม่จำเป็นต้องพิจารณาผลทางกฎหมายของธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญาแต่อย่างใด เนื่องจากธุรกิจการให้บริการสายการบินมิได้เป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญา 11 ประเภท ดังกล่าวมาแล้ว

4.2.3 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551

การประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการสายการบินโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การนำเอาระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจของตนเองนั้น และการที่ผู้บริโภคได้ใช้บริการในการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งการดำเนินการในส่วนนี้ล้วนแต่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เกือบทั้งหมด เช่น ข้อตกลงของสัญญาการให้บริการระหว่างผู้บริโภคกับผู้โดยสารก็เป็นการตกลงกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารยืนยันการเดินทางก็ออกมาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ที่เรียกว่า บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticket) เป็นต้น จากนิติสัมพันธ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นจึงเป็นนิติสัมพันธ์ในทางสัญญาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงต้องมาพิจารณาการให้ความคุ้มครองของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีหลักการสำคัญ คือ การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม หรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดเอาไว้ โดยจะพิจารณาจากในเรื่องสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ ดังนี้ คือ

1) การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำนิติกรรม สัญญาให้มีผลทางกฎหมายเสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หลักฐานเป็นหนังสือ จากปัญหานี้ คือ ผู้บริโภคได้ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์แล้วเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็กรณที่ผู้ให้บริการไม่ได้ออกเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือออกเอกสารยืนยันการเดินทางไม่ถูกต้อง หรือเกิดการสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้งอันเป็นผลมาจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง โดยจะเห็นได้ว่า สัญญาการสำรองที่นั่งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ สัญญารับขนคนโดยสารตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั่นเอง โดยสัญญารับขนคนโดยสารนั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดแบบเอาไว้ให้ต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือต้องมีเอกสารมาแสดง แม้สัญญาการสำรองที่นั่งนี้กฎหมายจะไม่ได้กำหนดให้ต้องทำตามแบบดังกล่าวมาแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากสัญญาการสำรองที่นั่งก็มีลักษณะเป็นสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นหนังสือ ดังนั้น กฎหมายในเรื่องนี้จึงให้ถือว่าสัญญาของผู้ให้บริการกับผู้บริโภคนี้ได้ทำเป็นหนังสือโดยมีผลเช่นเดียวกับสัญญาที่ทำลงบนกระดาษแล้ว

2) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้วางหลักในเรื่องลายมือชื่อเอาไว้ว่า การลงลายมือชื่อในหนังสือถือว่ามีผลเหมือนชื่อและมีสมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว ถ้า (1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน และ (2) วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมหรือข้อตกลงของคู่กรณี จากการทำผู้บริโภคทำการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบิน

จากการศึกษาในเรื่องการสำรองที่นั่ง พบว่า การสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์นั้น ผู้ประกอบธุรกิจบางสายการบินจะต้องให้ผู้ให้บริการทำการสมัครบัญชีของผู้ใช้ก่อนที่จะทำการสำรองที่นั่งได้ แต่บางสายการบินก็ไม่จำเป็นต้องสมัครบัญชีผู้ใช้งานก่อนก็สามารถทำการสำรองที่นั่งได้แล้ว จึงเห็นว่ากรณีที่ผู้บริโภคทำการสมัครบัญชีผู้ใช้งานก่อนทำการสำรองที่นั่ง ซึ่งการสมัครบัญชีผู้ใช้นี้ผู้ให้บริการจะต้องกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ให้บริการเข้าไปในระบบการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบินด้วย ซึ่งการสมัครบัญชีผู้ใช้งานของผู้บริโภคนี้ เป็นวิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของผู้บริโภค และวิธีการดังกล่าวก็เป็นวิธีที่ผู้ประกอบการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่แล้ว จึงเป็นการลงลายมือชื่อที่มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว ส่วนวิธีการที่ผู้ให้บริการสามารถทำการสำรองที่นั่งโดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีผู้ใช้งานก่อนนั้น แม้จะแตกต่างกับกรณีแรก แต่อย่างไรก็ตาม การสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบินนี้ ก็จะต้องกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เข้าไปในระบบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกเอกสารยืนยันการสำรองที่นั่ง หรือใช้สำหรับการหักค่าโดยสารจากบัตรเครดิตอีกครั้งอยู่ดี ซึ่งข้อมูลและรายละเอียดที่ผู้บริภคกรอกลงไปนั้น ก็เป็นวิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตนวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมเช่นเดียวกันกับกรณีแรกเช่นกัน ดังนั้น การสำรองที่นั่งในกรณีที่มีบัญชีผู้ใช้ หรือไม่มีบัญชีผู้ใช้ ก็ถือว่าเป็นการลงลายมือชื่อและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายนี้แล้วเช่นกัน

3) การรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายมาตรานี้ได้กำหนดไว้ว่า ห้ามมิให้ศาลปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด เพียงเพราะเหตุว่าพยานหลักฐานนั้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จากที่กล่าวมาแล้วว่า สัญญาการสำรองที่นั่งเป็นนิติสัมพันธ์ในทางสัญญาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้ข้อมูลระหว่างกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีเมื่อเกิดการโต้แย้งสิทธิกันตามสัญญาการสำรองที่นั่งระหว่างผู้บริภคกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยฟ้องเป็นคดีแพ่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจ กฎหมายในเรื่องนี้ก็จะให้ความคุ้มครองสัญญาหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ศาลไม่สามารถปฏิเสธสัญญาหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้บริภคจะใช้เป็นพยานหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวอ้างของตนในการพิจารณาคดีของผู้บริโภคได้

4) ผลผูกพันและการบังคับใช้ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อคู่กรณี กล่าวคือ ห้ามคู่กรณีที่เกี่ยวข้องปฏิเสธผลผูกพันและการบังคับใช้ข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กฎหมายในส่วนนี้ก็จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริภคโดยห้ามผู้ประกอบธุรกิจปฏิเสธผลผูกพันและการบังคับใช้หน้าที่ตามสัญญาการรับขนคนโดยสาร โดยจะอ้างว่าเป็นสัญญา หรือข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้

5) กำหนดธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ถูกลงควบคุม

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ต้องถูกลงควบคุมด้วยเหตุ 3 ประการ (1) เป็นเพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ (2) เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) เพื่อป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชนโดยให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจการที่ต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาต โดยในการกำหนดให้กรณีใดต้องแจ้งให้ทราบ ต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาต ตามวรรคหนึ่ง ให้กำหนดโดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการป้องกันความเสียหายตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนั้น และจะกำหนดให้หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งแห่งใดเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวก็ได้

ในปัจจุบันยังไม่ปรากฏพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดให้ธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกิจที่ถูกลงควบคุมแต่อย่างใด

4.2.4 วิเคราะห์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตาม The Uniform Electronic

Transaction Acts of 1999 ของประเทศสหรัฐอเมริกา การให้ความคุ้มครองของกฎหมายฉบับนี้มีหลักการที่สำคัญเช่นเดียวกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 คือ (1) ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (2) ห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3) การกระทำใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ ให้ถือว่าการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลงได้ทำเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือแล้ว ผลของการคุ้มครองผู้บริโภคก็ไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นกฎหมายที่ได้รับการพัฒนามาจาก UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996 เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ดังกล่าวมาแล้ว

แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายฉบับนี้ได้มีหลักการที่เกี่ยวกับการเกิดสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ไม่ได้บัญญัติดังกล่าวเอาไว้ คือ สัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ อาจเกิดขึ้นโดยผ่านตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างคู่กรณีได้ หรือ สัญญาอาจเกิดขึ้นได้ระหว่างตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ของคู่กรณีกับการกระทำของบุคคลธรรมดา โดยบุคคลธรรมดานั้นมีสิทธิในการปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามสัญญาได้ ถ้าบุคคลดังกล่าวได้ทราบหรือควรจะได้ทราบถึงความผิดพลาดของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์นั้น กรณีตามปัญหานี้ จะเห็นได้ว่า สัญญาการสำรองที่นั่งเกิดขึ้นโดยระบบการสำรองที่นั่งซึ่งเป็นตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบิน กับผู้บริโภค

ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา กฎหมายในมาตรานี้ได้รับรองสัญญาว่าอาจเกิดขึ้นระหว่างตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์กับบุคคลธรรมดาได้ คือผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิเสธความผูกพันและการใช้บังคับตามสิทธิหน้าที่ในจากการที่ผู้ให้บริการใช้ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดสัญญาการสำรองที่นั่งได้นั่นเอง

4.2.5 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ The Uniform Electronic Commerce Act 1999 (UECA) จากกรณีตามปัญหาเรื่องความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคได้มีคำเสนอขอใช้บริการโดยการสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน และผู้ให้บริการสายการบินก็ได้ทำการสนองรับคำเสนอของผู้บริโภคแล้วจนมีการตัดเงินค่าโดยสารจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ปรากฏว่าผู้ให้บริการสายการบินกลับไม่ได้ออกเอกสารยืนยันการสำรองที่นั่ง หรือบัตรโดยสาร หรือออกเอกสารยืนยันการเดินทางให้แต่ไม่ถูกต้อง หรือการสำรองที่นั่งหรือตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง โดยผู้บริโภคต้องใช้เอกสารยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสารนั้นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำสัญญา รับขน และใช้เพื่อแสดงสิทธิในการใช้บริการสายการบินอีกด้วย ซึ่งต้องมาพิจารณาว่ากรณีตามปัญหานี้กฎหมายแม่แบบได้ให้ความคุ้มครองในกรณีตามปัญหานี้ไว้อย่างไร ดังนี้

1) การยอมรับทางกฎหมาย เมื่อการสำรองที่นั่งระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการเป็นการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายแม่แบบนี้ก็ได้กำหนดบังคับไว้ว่า ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินปฏิเสธข้อมูลที่อยู่ในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้กระทำระหว่างกัน

2) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายแม่แบบนี้ได้วางแนวทางของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เอาไว้ว่า ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นที่เชื่อถือได้ถ้าสามารถระบุเจ้าของลายมือชื่อในส่วนของสถานการณ์ทั้งหมดรวมไปถึงข้อตกลงที่เกี่ยวข้องใด ๆ ในเวลาที่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นถูกสร้างขึ้นและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นเชื่อมไปถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อได้ ซึ่งวิธีการสำรองที่นั่งนั้นจะต้องมีการกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่างของผู้ใช้บริการลงในระบบการสำรองที่นั่งดังกล่าวมาในหัวข้อ 4.2.1.2 (2) แล้ว ดังนั้น การสำรองที่นั่งของผู้บริโภคจึงเป็นการลายมือชื่อที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อได้ และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยผู้บริโภคได้ จึงถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้แล้ว

3) ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายแม่แบบนี้ได้ให้ความหมายของคำว่า “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเริ่มต้นการดำเนินการหรือเพื่อตอบสนองต่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการกระทำทั้งหมดหรือบางส่วนโดยไม่ได้รับตรวจสอบโดยบุคคลธรรมดาในช่วงเวลาของการตอบสนองหรือการกระทำใด ๆ กรณีตามปัญหาในข้อนี้จากลักษณะการดำเนินการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการสายการบิน จะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการสายการบินใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการสนองรับคำเสนอของผู้บริโภคโดยอัตโนมัติ เป็นการที่

ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการหรือเพื่อตอบสนองต่อการเสนอของผู้บริโภคโดยไม่มีบุคคลธรรมดาของผู้ให้บริการสายการบินเข้ามาร่วมหรือกำกับการดำเนินการนี้ ในช่วงเวลานี้แต่อย่างใด เป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ทางสัญญาขึ้นกับผู้บริโภคซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสายการบินใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการนี้ จึงเป็นการใช้ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ตามความหมายของกฎหมายแม่แบบนี้แล้ว

4) การสร้างและดำเนินการตามสัญญา กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดหลักในเรื่องคำเสนอ คำสนองเอาไว้ว่า คำเสนอหรือคำสนอง หรือเรื่องอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญต่อการสร้างหรือการดำเนินงานของสัญญาที่อาจทำได้โดย (1) ใช้วิธีการของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (2) โดยการดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงการแตะหรือคลิกไอคอนที่กำหนดอย่างเหมาะสมหรือบริเวณบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ จากปัญหาในข้อนี้ จะเห็นได้ว่า การสำรองที่นั่งของผู้บริโภคเป็นการเสนอความต้องการใช้บริการสายการบินโดยการกรอกข้อมูลในลักษณะของเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์และผู้บริโภคต้องคลิกหรือแตะปุ่มบนหน้าจอบริษัทของผู้ให้บริการสายการบินเพื่อยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ ของผู้ให้บริการจึงเป็นการแสดงการยอมรับข้อตกลงของผู้ให้บริการแล้ว จึงเป็นการสร้างและดำเนินการตามสัญญาโดยใช้ทั้ง 2 วิธี ตามที่กฎหมายแม่แบบได้รับรองเอาไว้แล้ว แต่อย่างไรก็ตามคู่กรณีก็ยังสามารถตกลงกันเป็นอย่างอื่นได้

5) การมีส่วนร่วมของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายแม่แบบได้ให้การรับรองเรื่องสัญญา การมีส่วนร่วมของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์เอาไว้ว่าสัญญาอาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์และบุคคลธรรมดาหรือโดยการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์กรณีตามปัญหาในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่าสัญญาการสำรองที่นั่งระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการสายการบินเป็นสัญญาที่เกิดขึ้นจากผู้บริโภคซึ่งเป็นบุคคลธรรมดากับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบินนั่นเอง กฎหมายในเรื่องออกมาเพื่อเป็นการรับรองสัญญาสามารถเกิดขึ้นจากตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์กับบุคคลธรรมดาได้ และกฎหมายแม่แบบนี้ยังได้กำหนดให้ห้ามปฏิเสธผลทางกฎหมายและการบังคับใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ เพียงเพราะสัญญานั้นถูกสร้างขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

6) ข้อผิดพลาดเมื่อทำงานกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์กับบุคคลธรรมดาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด โดยกำหนดว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยบุคคลธรรมดากับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลอื่นจะไม่มีผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ได้ ถ้าบุคคลธรรมดาทำให้เกิดข้อผิดพลาดที่สำคัญในเอกสารซึ่งถ้ามีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น คือ (1) ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ให้บุคคลธรรมดามีโอกาสที่จะป้องกันหรือแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (2) บุคคลนั้นได้แจ้งให้บุคคลอื่นให้ทราบถึงความผิดพลาดโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้แล้วเมื่อบุคคลนั้นได้ทราบเหตุและแสดงให้เห็นว่าเขาหรือเธอได้ทำให้เกิดความผิดพลาดในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น (3) บุคคลนั้นต้องใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมรวมถึงขั้นตอนที่สอดคล้องกับ

คำแนะนำการใช้ของบุคคลอื่นที่จะยกเลิกการดำเนินการตามที่ได้รับคำแนะนำ และหากได้ดำเนินการกับข้อผิดพลาดหรือคำสั่งตามขั้นตอนที่เหมาะสมแล้วนั้น ก็จะมีผลทำให้การดำเนินการนั้นเสียไป และ (4) บุคคลธรรมดาไม่ได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมูลค่าจากการดำเนินการดังกล่าว ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จากบุคคลอื่น

กรณีตามปัญหาในประเด็นนี้ คือ การที่ผู้บริโภครีบได้ทำการสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์ของระบบสำรองที่นั่งของสายการบินแล้วเกิดความผิดพลาดจากระบบสำรองที่นั่ง จะเห็นได้ว่า กรณีนี้เป็นความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินกับบุคคลธรรมดา เมื่อพิจารณาข้อกำหนดและเงื่อนไขตามหัวข้อ 4.1 ดังกล่าวมาแล้ว จะพบว่า กรณีที่สายการบินไม่ได้ออกเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารให้แก่ผู้บริโภคนั้นไม่มีระบุเอาไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาการสำรองที่นั่งแต่อย่างใดถ้าพิจารณาตามกฎหมายแม่แบบในเรื่องนี้ คือ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นโดยบุคคลธรรมดาและถ้าระบบการสำรองที่นั่งไม่ให้โอกาสผู้บริโภครีบดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ได้ โดยผู้บริโภครีบได้แจ้งความผิดพลาดให้ผู้ให้บริการสายการบินทราบแล้ว โดยผู้บริโภครีบได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ให้บริการสายการบินแล้ว และผู้บริโภครีบก็ไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการสายการบินหรือจากบุคคลใด ๆ ก็จะมีผลทำให้การสำรองที่นั่งนี้เสียไปทั้งหมด กล่าวคือ เมื่อเกิดความผิดพลาดของการสำรองที่นั่งโดยตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบิน คือ ผู้บริโภครีบไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสาร และระบบการสำรองที่นั่งซึ่งเป็นตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้ดำเนินการตามที่กฎหมายแม่แบบนี้กำหนดไว้ ก็จะมีผลว่าการสำรองที่นั่งที่ผู้บริโภครีบทำไว้เสียไปไม่มีผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ได้นั่นเอง

4.2.6 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบสัญญาว่าด้วยการซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template)

กรณีตามปัญหาในปัญหาของความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งของสายการบิน กฎหมายแม่แบบนี้ให้ความคุ้มครองดังนี้ คือ

1) การเปิดเผยข้อมูลให้ผู้บริโภครีบทราบ กฎหมายแม่แบบนี้บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจ ในที่นี้คือ ผู้ให้บริการสายการบิน จะต้องเปิดเผยรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้บริโภครีบได้ทราบก่อนเข้าทำสัญญา ในปัญหานี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยรายละเอียดว่า ถ้าเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง คือ ไม่ได้ออกหนังสือยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสาร หรือออกเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ถูกต้อง หรือมีการสำรองที่นั่งหรือตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนจะมีผลอย่างไร และผู้บริโภครีบสามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงอย่างไรได้บ้าง จากการศึกษาข้อกำหนดและเงื่อนไขของการสำรองที่นั่งสายการบิน พบว่าไม่ได้มีการกำหนดเรื่องดังกล่าวเอาไว้ว่าจะมีผลอย่างไร ดังนั้น จึงถือว่า

ผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้เปิดเผยรายละเอียดกรณีความผิดพลาดของระบบการสำรองที่เกี่ยวกับเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารตามกฎหมายแม่แบบนี้แล้ว

2) สำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดส่งสำเนาสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบที่เป็นหนังสือ หรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ลงลายมือชื่อในสัญญา โดยสัญญาจะต้องปรากฏซึ่งข้อมูลและผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผย เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อของผู้บริโภค และวันที่ทำสัญญา โดยกฎหมายยังได้กำหนดให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้จัดส่งสำเนาสัญญาให้บริการแล้ว ใน 5 กรณี คือ (1) ส่งสำเนาสัญญาไปยังที่อยู่อีเมลของผู้บริโภค (2) ส่งสำเนาไปยังโทรสารของผู้บริโภค (3) จัดส่งสำเนาทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริโภค (4) พยายามจัดส่งโดยวิธีอื่นที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเก็บรักษาสำเนาสัญญานี้ได้ (5) จัดส่งโดยวิธีอื่นใดที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญาแล้ว จากกรณีปัญหาในประเด็นนี้ จะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้ทำการจัดส่งสำเนาสัญญาการให้บริการไปยังผู้บริโภคแต่อย่างใด มีแต่เพียงให้ผู้บริโภคกดตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการสำรองที่นั่งเท่านั้น ดังนั้น ถือว่าผู้ให้บริการสายการบินมิได้ปฏิบัติตามกฎหมายแม่แบบนี้แล้ว

3) การยกเลิกสัญญาการซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ต กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการให้บริการสำรองที่นั่งนี้ได้ 4 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ในกรณีดังต่อไปนี้ คือ (1) ในเวลาใด ๆ นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อจนถึง 7 วัน หลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญา ถ้า (1) ผู้ประกอบธุรกิจไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น หรือ (2) ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้โอกาสกับผู้บริโภคที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธการแก้ไขข้อผิดพลาดทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา

กรณีตามปัญหาในประเด็นนี้ เมื่อถือว่าผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้เปิดเผยรายละเอียดกรณีความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งที่เกี่ยวกับเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสารตามกฎหมายแม่แบบนี้ จึงเป็นกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ตามที่กฎหมายแม่แบบนี้กำหนดไว้ และเมื่อผู้ให้บริการสายการบินไม่ให้โอกาสผู้บริโภคในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากระบบการสำรองที่นั่ง หรือร้องขอเอกสารยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสาร หรือขอคืนเงินได้ เป็นต้น จึงเป็นการที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้โอกาสกับผู้บริโภคที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดตามกฎหมายแม่แบบนี้แล้ว จึงทำผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งได้

กรณีที่ 2 ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญามีการลงลายมือชื่อ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ส่งมอบสำเนาสัญญาซื้อขายให้แก่ผู้บริโภคดีังกล่าวมาแล้ว

กรณีตามปัญหานี้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการสายการบินมิได้ส่งมอบสำเนาสัญญาการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด ดังนั้น เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินมิได้ส่งมอบสำเนาสัญญาการสำรองที่นั่ง จึงทำให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้มีการลงลายมือชื่อในสัญญาได้

กรณีที่ 3 นอกเหนือจากสิทธิการยกเลิกตามกรณีที่ 1 แล้ว ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะเริ่มการให้บริการตามสัญญาได้ ถ้า (1) การบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่ระบุไว้ในสัญญา หรือวันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงด้วยกับผู้ประกอบการธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีตามปัญหานี้ จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริโภคทำการสำรองที่นั่งกับทางสายการบินแล้ว แต่ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจยังไม่ได้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ระบุไว้ในสัญญา หรือวันที่มีการแก้ไขไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบหนังสือ หรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม ผู้บริโภคก็สามารถขอยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งนี้ได้

กรณีที่ 4 หากวันที่เริ่มให้บริการไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตมีผลเท่ากับ ผู้บริโภคอาจยกเลิกสัญญาในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญานั้นได้ ถ้าผู้ให้บริการมิได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการลงลายมือชื่อในสัญญา

กรณีตามปัญหานี้ จากการศึกษาพบว่า สัญญาให้บริการสายการบินนั้น จะต้องมีการระบุวันที่เริ่มให้บริการทุกครั้งลงในเอกสารยืนยันการเดินทาง หรือบัตรโดยสาร จึงไม่มีกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ได้ระบุวันที่เริ่มให้บริการไว้ในทางปฏิบัติจึงทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งโดยอาศัยเหตุในกรณีที่ 4 นี้ได้

4) หนังสือแจ้งการยกเลิก กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถแจ้งขอยกเลิกสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ กล่าวโดยสรุปคือ หนังสือแจ้งการยกเลิกสามารถแสดงออกโดยวิธีใดก็ได้ ขอให้วิธีนั้นสามารถแสดงเจตนาในการขอยกเลิกสัญญาได้ กรณีตามปัญหานี้ เมื่อผู้บริโภคมีสิทธิขอยกเลิกสัญญาได้แล้ว ก็สามารถแจ้งการขอยกเลิกไปยังผู้ให้บริการสายการบินได้โดยวิธีที่สามารถแสดงเจตนาในการยกเลิกให้แก่ผู้ให้บริการทราบได้ก็เพียงพอแล้ว

5) ผลของการยกเลิก กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดผลของการยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ตเอาไว้ว่า ให้ถือว่าไม่เคยกระทำมาก่อนเลย และยังมีผลไปถึงการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกสัญญาหลักอีกด้วย กรณีตามปัญหานี้ เมื่อผู้บริโภคใช้สิทธิในการขอยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งไปแล้วผลก็เท่ากับว่าผู้บริโภคไม่เคยทำสัญญาการสำรองที่นั่งกับผู้ให้บริการสายการบินมาก่อนเลยนั่นเอง

6) ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการยกเลิก กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจจากการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เอาไว้ว่า เมื่อผู้บริโภคได้บอกเลิกสัญญาการให้บริการแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องคืนเงินหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกิดจากการดำเนินการทั้งหมดให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการยกเลิกสัญญา กรณีตามปัญหาที่เกี่ยวกับปัญหาความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งนี้ จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริโภคได้ใช้สิทธิในการขอยกเลิกสัญญากับผู้ให้บริการสายการบินแล้ว ผู้ให้บริการสายการบินจะต้องคืนเงินหรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการยกเลิก



บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

เนื่องจากในปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินได้รับความนิยมอย่างมาก เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การประหยัดเวลาเดินทาง ความรวดเร็ว เป็นต้น รวมไปถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการบินจึงทำให้เกิดสายการบินขึ้นมากมาย โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากด้วยเหตุผลสำคัญในด้านราคาของค่าโดยสาร จากผลสำรวจต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นว่าผู้บริโภคนิยมใช้การจองตั๋วเครื่องบินโดยผ่านทางออนไลน์ถึงร้อยละ 80 ส่วนมากจะใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ในการจองถึงร้อยละ 92 ซึ่งการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจองตั๋วหรือการสำรองที่นั่งเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จากความนิยมของผู้บริโภคที่ใช้บริการการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วออนไลน์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เพิ่มขึ้น และจากการที่ผู้ประกอบการได้นำเอาระบบการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์มาใช้กับธุรกิจการบินอย่างแพร่หลายนั้น ผู้ประกอบการสายการบินได้นำสัญญาที่มีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป และยังเป็นสัญญาที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะที่แตกต่างกับสัญญาทั่วไป มาใช้ในการกำหนดสิทธิหน้าที่ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญาระหว่างผู้บริโภค กับผู้ประกอบการสายการบิน โดยสัญญาดังกล่าวผู้ประกอบการสายการบินได้เป็นผู้ออกข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ แต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งผู้บริโภคไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ของสัญญา จึงทำให้เกิดเหตุที่ไม่เป็นธรรมในการทำสัญญาขึ้น ซึ่งที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ได้ปรากฏความเสียหายของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วโดยสารเครื่องบินผ่านทางออนไลน์โดยสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รายงานว่าตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 – มิถุนายน 2556 มีผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกี่ยวกับประเด็นการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วออนไลน์เป็นจำนวนมากถึง 565 ราย และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนมากกว่า 30 ราย ที่เจอปัญหาการให้บริการของสายการบินซึ่งพบปัญหาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ได้ดังนี้ คือ 1) การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน 2) ข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในครั้งแรก 3) การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการจองของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อนหลายครั้ง

ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบิน จากศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ พบว่า ทางสายผู้ให้บริการสายการบินต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) มักจะอ้างข้อบังคับในสัญญาของตนเองโดยปฏิเสธที่จะไม่ทำการ

เปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือไม่คืนเงินค่าจองตั๋วโดยสาร หรือคืนให้แต่บางส่วน และจากการศึกษาในประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งปรากฏว่ามีผู้บริโภคได้เข้ามาให้ข้อมูลที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับตนเองเอาไว้หลายราย จะให้เห็นได้จากเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป เป็นต้น และจากการศึกษากฎหมายที่ให้ความคุ้มครองจากสัญญาการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องยังให้ความคุ้มครองได้ไม่ครอบคลุมเพียงพอ จึงทำให้เกิดปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการธุรกิจสายการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่บัญญัติขึ้นใช้บังคับ และควบคุมในเรื่องที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศสำหรับธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่ง หรือจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) จึงต้องนำหลักกฎหมายทั่วไปมาใช้บังคับกับสัญญาการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วออนไลน์ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 เป็นต้น จึงเห็นว่าปัญหาดังกล่าวนี้อย่างคงไม่ได้รับการแก้ไข และเยียวยาจากกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับในปัจจุบันได้เหมาะสมและเป็นธรรม

โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้แบ่งหัวข้อของการศึกษาออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาการสำรองที่นั่งออนไลน์สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทยและต่างประเทศเมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งผู้บริโภคมีสิทธิตามสัญญาการให้บริการของผู้ให้บริการสายการบินอย่างไร และ 2) กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ให้ความคุ้มครองเยียวยากรณีดังกล่าวไว้อย่างไร และมีความเหมาะสมเป็นธรรมกับผู้บริโภคหรือไม่ โดยมีบทสรุปในปัญหาทั้ง 2 ประเด็น ดังนี้

5.1.1 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งออนไลน์ของสัญญาการสำรองที่นั่งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ของประเทศไทย และต่างประเทศกรณีเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง

จากข้อกำหนดและเงื่อนไขการสำรองที่นั่งทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งโดยการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งปัญหา

ออกเป็น 3 ประการ ที่สำคัญในการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 การสำรองที่นั่งที่มีการตัดเงินจากบัตรเครดิตแล้ว แต่ไม่ได้รับ

เอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน จากการศึกษาพบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินทั้งของไทยและต่างประเทศทุกสายการบิน ไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขว่าถ้าเกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้นขึ้นจะมีผลอย่างไร แต่ในทางปฏิบัตินั้นแม้ว่าผู้บริโภคมักจะไม่ได้รับบัตรโดยสาร หรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากสายการบินก็ตาม เนื่องจากข้อมูลของผู้บริโภคที่ทำการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ถูกบันทึกอยู่ในระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินอยู่แล้ว ผู้บริโภคจึงสามารถใช้หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวประชาชนแทนบัตรโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ได้รับจากสายการบินได้ ผู้เขียนจึงเห็นว่าในปัญหานี้ทุกสายการบินไม่ได้ให้สิทธิกับผู้บริโภคในปัญหานี้ต่ออย่างใด

ประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่ง

เปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในขณะทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก ในประเด็นปัญหานี้ขอแบ่งออกเป็น 4 เรื่องที่สำคัญ ดังนี้

1) **การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของต่างประเทศ คือ ประเทศแคนาดา ให้สิทธิกับผู้บริโภคได้ดีที่สุด กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถขอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้จนถึงก่อนเวลา 2 ชั่วโมง ก่อนออกเดินทางได้

2) **การเปลี่ยนแปลงชื่อ** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย ให้สิทธิกับผู้บริโภคได้ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอเปลี่ยนแปลงชื่อได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

3) **การเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย ให้สิทธิกับผู้บริโภคได้ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

4) **การขอยกเลิกการสำรองที่นั่ง** พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย ให้สิทธิกับผู้บริโภคได้ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

ประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองที่นั่ง

ของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง พบว่า ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศไทย ให้สิทธิกับผู้บริโภคได้ดีที่สุด กล่าวคือ สามารถขอยกเลิกการสำรองที่นั่งที่เกิดจากการถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันได้ถึงก่อน 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทาง

จากประเด็นปัญหาทั้ง 3 ประการ ดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำของไทย (Low Cost Airlines) และของต่างประเทศ โดยถ้าเรียงลำดับจากการให้สิทธิแก่ผู้บริโภคจากการสำรองที่นั่งจากน้อยไปหามาก จะพบว่า สายการบินแอร์เอเชียให้ความคุ้มครองแก่ผู้โดยสารหรือผู้บริโภคน้อยที่สุด รองลงมาคือ สายการบินนกแอร์ ต่อมาคือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์และสุดท้ายคือ สายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศแคนาดาเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่ให้สิทธิกับผู้โดยสารหรือผู้บริโภคน้อยที่สุด แม้จากการศึกษาจะพบว่าทั้ง 4 สายการบินจะไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งก็ตาม จึงสรุปว่าสายการบินเวสต์เจ็ทของประเทศแคนาดาเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่ให้สิทธิกับผู้โดยสารหรือผู้บริโภคน้อยที่สุดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินในปัญหาทั้ง 3 ประการ ดังกล่าวข้างต้น

5.1.2 กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง

จากการศึกษาเรื่องความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งที่ผู้บริโภคได้ดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน พบว่า กฎหมายของไทยและต่างประเทศให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งที่เกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งไว้ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากสัญญาการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

จากการศึกษาพบว่า ข้อสัญญาการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ศาลจึงสามารถใช้ดุลพินิจในการทำให้ข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคนั้นมีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี คือ ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการให้ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้บริการสายการบินไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถขอเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋ว ไม่มีผลบังคับใช้หรือใช้บังคับได้เท่าที่เป็นธรรมกับผู้บริโภคนั้น ดังนี้

1) ปัญหาในประการที่ 1 การที่ผู้โดยสารไม่ได้รับตั๋วโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางจากผู้ให้บริการสายการบิน ปัญหาในประการนี้ได้กล่าวมาแล้วว่าในทางปฏิบัติผู้โดยสารสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทางเป็นหลักฐานในการใช้โดยสารแทนได้ จึงไม่มีปัญหาในเรื่องการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนแต่อย่างใด

2) ปัญหาประการที่ 2 การสำรองที่นั่งแล้วข้อมูลการเดินทางในเอกสารในการสำรองที่นั่งเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่ได้สำรองที่นั่งไว้เอาไว้ในขณะที่ทำการสำรองที่นั่งในครั้งแรก ปัญหาในข้อนี้จากการศึกษา ทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสายการบินจะไม่อนุญาตให้ผู้โดยสาร ทำการขอยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดที่ไม่ถูกต้องในตัวโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้ หรือสามารถ

ขอเปลี่ยนแปลงได้แต่ก็ต้องเสียค่าธรรมเนียมการขอเปลี่ยนแปลง โดยปัญหาในข้อนี้เกิดมาจากความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง หรือการจองตัวของผู้ให้บริการสายการบินเองมิใช่ความผิดของผู้ใช้บริการ ศาลควรใช้ดุลพินิจในปัญหานี้ โดยให้ผู้ให้บริการ หรือผู้บริโภคมีสติธิในการขอยกเลิก หรือขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่าง ๆ ในตั๋วโดยสาร หรือเอกสารในการเดินทางได้ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคมีสติธิต้องดำเนินการขอยกเลิก หรือขอเปลี่ยนแปลงภายในเวลาก่อนออกเดินทางอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เวลาแก่ผู้ให้บริการสายการบินในการดำเนินการในเรื่องการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงด้วย

3) ปัญหาประการที่ 3 การสำรองที่นั่งออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วระบบการสำรองที่นั่งของสายการบินขัดข้องทำให้ถูกตัดบัตรเครดิตหรือสำรองที่นั่งซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง ปัญหาในข้อนี้จากการศึกษาทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสายการบินจะไม่อนุญาตให้ผู้โดยสาร ทำการขอยกเลิก ตั๋วโดยสารหรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้เลย ปัญหาในประการนี้ ศาลควรใช้ดุลพินิจให้ผู้ให้บริการ หรือผู้บริโภคมีสติธิในการขอยกเลิกตั๋วโดยสาร หรือเอกสารในการเดินทางได้ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการขอยกเลิก แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคมีสติธิต้องดำเนินการขอยกเลิก ภายในเวลา ก่อนออกเดินทางอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เวลาแก่ผู้ให้บริการสายการบินในการดำเนินการในเรื่องการยกเลิกด้วย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 3 ประการ จะเห็นได้ว่า ศาลสามารถใช้ดุลพินิจในการทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการได้ โดยการทำให้ข้อสัญญาที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วไม่มีผลบังคับหรือมีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรม ดังนั้น จึงสรุปว่า พระราชบัญญัตินี้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการได้เหมาะสมแล้ว

5.1.2.2 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากสัญญาการสำรองที่นั่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 ที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบิน

จากการศึกษา พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 มาตรา 35 ทวิ และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ได้มีประกาศออกมาควบคุมธุรกิจเพียง 10 ประเภทเท่านั้น คือ 1) ธุรกิจบัตรเครดิต 2) ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ 3) ธุรกิจขายห้องชุดในอาคารชุด 4) ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5) ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า 6) ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน 7) ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง 8) ธุรกิจให้บริการจัดสรรเวลาเข้าพัก 9) ธุรกิจการให้บริการออกกำลังกาย 10) ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการรับขนส่งคนโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญายังไม่ได้

ประกาศให้ธุรกิจการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เป็นธุรกิจที่ถูกลงควบคุมสัญญาแต่อย่างไร

ดังนั้น พระราชบัญญัตินี้จึงไม่ได้ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากสัญญาการสำรองที่นั่งในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากการสำรองที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) แต่อย่างไร

5.1.2.3 การให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 ที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบิน

จากการศึกษา พบว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 ไม่ได้มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งเอาไว้โดยเฉพาะ แต่ได้มีหลักการสำคัญในการให้ความคุ้มครองทั่วไปแก่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม หรือสัญญา คือ การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม หรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดเอาไว้ โดยมีการให้ความคุ้มครองที่เกี่ยวสัญญาการสำรองที่นั่งเอาไว้โดยสรุปได้ดังนี้ คือ

- 1) ให้ถือว่าสัญญาการสำรองที่นั่งของผู้ให้บริการกับผู้บริโภคได้ทำเป็นหนังสือโดยมีผลเช่นเดียวกับสัญญาการสำรองที่นั่งที่ได้ทำลงบนกระดาษหรือหนังสือ
- 2) ได้กำหนดให้การสำรองที่นั่งในกรณีที่มีบัญชีผู้ใช้ หรือไม่มีบัญชีผู้ใช้เป็นการลงลายมือชื่อและมีผลสมบูรณ์ตามพระราชบัญญัตินี้
- 3) ผู้บริโภคสามารถนำข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เป็นพยานหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวอ้างของตนในการพิจารณาตีระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำได้

4) ห้ามผู้ให้บริการสายการบินปฏิเสธผลผูกพันและการบังคับใช้สิทธิหน้าที่ตามสัญญาการรับขนคนโดยสาร โดยจะอ้างว่าเป็นสัญญา หรือเป็นข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้

ดังนั้น จึงสรุปว่า พระราชบัญญัตินี้ได้ให้การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม หรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดเอาไว้เท่านั้น แต่ไม่มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วออนไลน์ และยังไม่มีการกฤษฎีกาให้ธุรกิจให้บริการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางออนไลน์ เป็นธุรกิจที่ถูกลงควบคุมแต่อย่างไร

5.1.2.4 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตาม The Uniform Electronic Transaction Acts of 1999 ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นิ่งของสายการบิน

จากการศึกษา พบว่า กฎหมายฉบับนี้มีหลักการที่สำคัญที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค เช่นเดียวกับกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 คือ

- 1) ห้ามมิให้ผู้ให้บริการสายการบินปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใด ๆ เพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ห้ามมิให้ผู้ให้บริการสายการบินปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ให้ถือว่าสัญญาการสำรองที่นิ่งของผู้ให้บริการสายการบินได้ทำเป็นหนังสือแล้ว ถ้าได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง
- 4) ให้การรับรองว่าสัญญาการสำรองที่นิ่งสามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการกับผู้บริโภคได้ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสายการบินไม่สามารถปฏิเสธความผูกพันและการใช้บังคับตามสิทธิหน้าที่ในจากการที่ผู้ให้บริการใช้ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดสัญญาการสำรองที่นิ่งได้

โดยผลของการให้คุ้มครองแก่ผู้บริโภคก็เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นกฎหมายที่ได้รับการพัฒนามาจาก UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996 เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยดังกล่าวมาแล้วเช่นกัน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า กฎหมายฉบับนี้ได้ให้การรับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือสัญญาในสัญญาการสำรองที่นิ่งอิเล็กทรอนิกส์ให้มีสถานะเท่าเทียมกันกับการทำธุรกรรมหรือการทำสัญญาการสำรองที่นิ่งที่ทำเป็นหนังสือหรือบนกระดาษ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้ให้ความคุ้มครองที่มากกว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 คือ ให้การรับรองสัญญาการสำรองที่นิ่งสามารถเกิดขึ้นระหว่างตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบินกับผู้บริโภคได้

5.1.2.5 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ The Uniform Electronic Commerce Act 1999 (UECA) ที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั้ง ของสายการบิน

จากการศึกษา พบว่า กฎหมายแม่แบบได้ให้ความคุ้มครองสัญญาการสำรองที่นั้งใน
กรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบ เอาไว้ดังนี้ คือ

- 1) ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินปฏิเสธข้อมูลที่อยู่ในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้
กระทำกับผู้บริโภค
- 2) ให้ถือว่าการกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้บริโภคลงไปในระบบการ
สำรองที่นั้งของผู้ให้บริการสายการบินเป็นการลายมือชื่อที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อได้ และ
สามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยผู้บริโภคได้ จึงเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่
เชื่อถือได้แล้ว
- 3) ให้ความหมายของคำว่า “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” กล่าวคือ การที่ผู้ให้บริการสาย
การบินใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการดำเนินการสำรองที่นั้งกับผู้บริโภค ถือว่าเป็นการใช้ตัวแทน
อิเล็กทรอนิกส์ตามความหมายของกฎหมายแม่แบบนี้
- 4) ให้การรับรองว่าผู้บริโภคสามารถทำข้อเสนอและคำสนองโดยใช้เอกสาร
อิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การคลิกเมาส์บริเวณหน้าจอเว็บไซต์ของผู้ให้
บริการสายการบินในการยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ให้บริการสายการบินเป็นการสนองรับ
ข้อตกลงของผู้บริโภคแล้ว แต่คู่กรณีสามารถตกลงกันเป็นอย่างอื่นได้
- 5) ให้การรับรองว่าสัญญาการสำรองที่นั้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการสายการ
บินเป็นสัญญาที่สามารถเกิดขึ้นจากผู้บริโภคกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบินได้
และยังห้ามผู้ให้บริการสายการบินปฏิเสธผลทางกฎหมายและการบังคับใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์
เพียงเพราะสัญญาสำรองที่นั้งถูกสร้างขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย
- 6) ได้กำหนดเรื่องผลของความผิดพลาดของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ เมื่อเกิด
ความผิดพลาดของการสำรองที่นั้งโดยตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบิน ไม่ว่าจะเป็
ปัญหาที่ผู้บริโภคไม่ได้รับเอกสารยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้ให้บริการสายการ
บินออกเอกสารเดินทางหรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง หรือการสำรองที่นั้งหรือตัดเงินค่า
โดยสารซ้ำซ้อนกัน เมื่อระบบการสำรองที่นั้งซึ่งเป็นตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบิน
ไม่ได้ดำเนินการตามที่กฎหมายแม่แบบนี้กำหนดไว้ เช่น ไม่ให้โอกาสในการที่ผู้บริโภคดำเนินการแก้ไข
ความผิดพลาดก่อนที่จะเข้าผูกพันตามสัญญา เป็นต้น ก็จะส่งผลให้การสำรองที่นั้งที่ผู้บริโภคทำไว้เสีย
ไปไม่มีผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ได้

ดังนั้น จึงสรุปว่า กฎหมายแม่แบบนี้ได้ให้การคุ้มครองเรื่องการรับรองผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ซึ่งข้อมูลหรือสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ โดยการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย และกฎหมาย The Uniform Electronic Transaction Acts of 1999 ของประเทศสหรัฐอเมริกาเช่นกัน แต่ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่แตกต่างออกไปของกฎหมายแม่แบบนี้ก็คือ การที่ให้ถือว่าระบบการสำรองที่หนึ่งของสายการบินเป็น “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” ของสายการบิน การรับรองให้ผู้บริโภคสามารถทำคำเสนอคำสนองเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น การคลิกหรือแตะหน้าจอบริษัทของผู้ให้บริการสายการบินได้ ให้การรับรองว่าสัญญาการสำรองที่นั่งสามารถเกิดจากผู้บริโภคและตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการสายการบินได้และห้ามผู้ให้บริการสายการบินปฏิเสธผลของสัญญาการสำรองที่นั่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้การสำรองที่นั่งของผู้บริโภคเสียไปใช้บังคับไม่ได้เลย ถ้าเกิดความผิดพลาดจากตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้ดำเนินการตามที่กฎหมายแม่แบบนี้กำหนดไว้การสำรองที่นั่งก็จะเสียไปใช้บังคับไม่ได้โดยกฎหมายแม่แบบของประเทศแคนาดานี้สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้เมื่อการสำรองที่นั่งเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งโดยได้เหมาะสมและเป็นธรรมมากที่สุด

5.1.2.6 การให้ความคุ้มครองตามกฎหมายแม่แบบสัญญาซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template) ที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งของสายการบิน

จากการศึกษา พบว่า กฎหมายแม่แบบนี้ให้ความคุ้มครองที่สำคัญแก่ผู้บริโภคใน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งเมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งเอาไว้ดังนี้ คือ

- 1) กำหนดให้ผู้ให้บริการสายการบินต้องเปิดเผยข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบ คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยรายละเอียดว่า ถ้าเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งแล้วจะมีผลอย่างไร และผู้บริโภคสามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงอย่างไรได้บ้าง
- 2) ผู้ให้บริการสายการบินต้องจัดส่งสำเนาสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบที่เป็นหนังสือ หรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ลงลายมือชื่อในสัญญา โดยสัญญาจะต้องปรากฏซึ่งข้อมูลซึ่งข้อมูลซึ่งผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผย เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อของผู้บริโภค และวันที่ทำสัญญา เป็นต้น
- 3) กฎหมายแม่แบบได้กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการให้บริการได้ใน 4 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาให้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ในกรณีดังต่อไปนี้ คือ (1) ในเวลาใด ๆ นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อจนถึง 7 วัน หลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญา ถ้า (1) ผู้ประกอบธุรกิจไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น หรือ (2) ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้โอกาสกับผู้บริโภคที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธการแก้ไขข้อผิดพลาดทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา

กรณีที่ 2 ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการให้บริการได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ผู้บริโภคว่าสัญญาการให้บริการ

กรณีที่ 3 ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะเริ่มการให้บริการตามสัญญาได้ ถ้า (1) การบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่ระบุไว้ในสัญญา หรือวันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงด้วยกับผู้ประกอบธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่ 4 หากวันที่เริ่มให้บริการไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต มีผลเท่ากับที่ผู้บริโภคอาจยกเลิกสัญญาในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญานั้นได้ ถ้าผู้ให้บริการมิได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการลงลายมือชื่อในสัญญา

4) กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถแจ้งขอยกเลิกสัญญาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ กล่าวคือ หนังสือแจ้งการยกเลิกสามารถแสดงออกโดยวิธีใดก็ได้ ขอให้วิธีนั้นสามารถแสดงเจตนาในการขอยกเลิกสัญญาของผู้บริโภคได้

5) กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดผลของการยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ตเอาไว้โดยให้ถือว่าไม่เคยกระทำมาก่อนเลย และยังมีผลไปถึงการกระทำหรือข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขอยกเลิกสัญญาหลักอีกด้วย

6) กฎหมายแม่แบบนี้ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจจากการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้บอกเลิกสัญญาการให้บริการแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินหรือค่าใช้จ่าอื่นใดที่เกิดจากการดำเนินการทั้งหมดให้แก่ผู้บริโภคภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการยกเลิกสัญญา

ดังนั้น จึงสรุปว่า การสำรองที่นั่งแล้วเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหากรณีที่ผู้ให้บริการสายการบินไม่ได้ออกหนังสือยืนยันการเดินทางหรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือออกเอกสารยืนยันการเดินทางที่ไม่ถูกต้อง หรือมีการสำรองที่นั่งหรือตัดบัตรเครดิตซ้ำซ้อน กฎหมายแม่แบบนี้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในกรณีตามปัญหานี้ได้อย่างเหมาะสม และเป็นธรรมกับผู้บริโภคมากที่สุด โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลในเรื่องผลของ

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร ต้องจัดส่งสำเนาสัญญาการให้บริการให้แก่ผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่งได้ และวิธีการและผลของการยกเลิกสัญญาการสำรองที่นั่ง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ทั้งของไทยและต่างประเทศ และศึกษากฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับสัญญาการสำรองที่นั่งผ่านทางเว็บไซต์ในประเด็นเรื่องความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่ง ทั้งของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการแก้ไขเพิ่มเติมหรือปรับปรุงกฎหมายพระราชกฤษฎีกา หรือประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย ดังต่อไปนี้

5.2.1 ออกกฎหมายเฉพาะโดยตราเป็นพระราชบัญญัติที่ใช้บังคับกับสัญญาซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นการเฉพาะ หรือการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

จากผลการศึกษา ที่พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 มาตรา 35 ทวิ ถึงมาตรา 35 จัตวา และพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะสัญญา พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ได้ให้ความคุ้มครองเฉพาะธุรกิจที่ได้มีประกาศของคณะกรรมการสัญญาเท่านั้น และเป็นบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคในด้านสัญญาทั่วไป ยังไม่มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับสัญญาซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตแต่อย่างใด

ผู้เขียนจึงเสนอแนะเป็น 2 แนวทาง คือ 1) ออกกฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาซื้อขายหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะโดยตราเป็นพระราชบัญญัติอีกฉบับหนึ่ง หรือ 2) แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองกับผู้บริโภคในด้านสัญญาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการเฉพาะขึ้นมา โดยกำหนดให้เป็นบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป กล่าวคือ ให้ความคุ้มครองกับสัญญาซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทที่ได้ทำทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของกฎหมายแม่แบบสัญญาซื้อขายที่สอดคล้องทางอินเทอร์เน็ต (The Internet Sales Contract Harmonization Template) ของประเทศแคนาดา โดยออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติเฉพาะ หรือแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556 ดังต่อไปนี้ คือ

1) เพิ่มเติมคำจำกัดความในมาตรา 3

โดยเพิ่มคำว่า “อินเทอร์เน็ต” ให้หมายความว่าเครือข่ายทั่วโลกในการกระจายการเชื่อมต่อของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่คล้ายกันสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้มาตรฐานโพรโตคอลในการสื่อสาร

เพิ่มคำว่า “การทำสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต” ให้หมายถึงการทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อความในการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

2) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูล

โดยผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าทำสัญญาใน 11 เรื่อง ดังนี้

- (1) ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ และถ้ามีชื่อหลายชื่อจะต้องระบุชื่อของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจนั้นด้วย
- (2) ที่อยู่ทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจและถ้ามีที่อยู่หลายที่จะต้องระบุที่อยู่ทางไปรษณีย์ของผู้ประกอบธุรกิจด้วย
- (3) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประกอบธุรกิจจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบธุรกิจและหมายเลขโทรสาร
- (4) คำอธิบายที่ถูกต้อง และเป็นธรรมของสินค้าหรือบริการที่ถูกขายให้กับผู้บริโภครวมทั้งข้อกำหนดทางเทคนิคหรือระบบใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (5) รายการแยกประเภทของราคาของสินค้าหรือบริการที่มีการขายให้กับผู้บริโภคและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมภาษีที่ผู้บริโภคต้องชำระ และค่าใช้จ่ายการจัดส่งสินค้า
- (6) รายละเอียดของค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่อาจนำไปใช้ในการทำสัญญา เช่น ภาษีศุลกากร และค่านายหน้า
- (7) จำนวนของสัญญาที่สินค้าหรือบริการที่มีการซื้อในระยะเวลาในช่วงนั้น ปริมาณของระยะเวลาชำระเงินตามสัญญานั้น
- (8) สกูลเงินที่ใช้ของยอดเงินที่ต้องชำระเนื่องจากสัญญา
- (9) เงื่อนไขและวิธีการชำระเงิน
- (10) วันที่สินค้าจะได้รับการส่งมอบหรือวันที่จะได้รับบริการ
- (11) การจัดส่งของผู้ประกอบธุรกิจรวมถึงตัวตนของผู้ขนส่งในการขนส่ง และสถานที่ส่งมอบ
- (12) การยกเลิก ผลตอบแทนการแลกเปลี่ยนและนโยบายการคืนเงินกรณีใด ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจ

(13) ข้อจำกัดอื่น ๆ ข้อจำกัดความรับผิดชอบ และเงื่อนไขของการซื้อที่อาจมีการเรียกเก็บ

3) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งสำเนาสัญญาการซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้บริโภค

ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดส่งสำเนาสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปให้แก่ผู้บริโภคที่จะเข้าสู่การทำสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตภายในสัญญาภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้มีการลงลายมือชื่อในทำสัญญาแล้ว และกำหนดให้สำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตภายใต้มาตรฐานนี้ต้องมี (1) ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระบุไว้ในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น (2) ชื่อของผู้บริโภคและ (3) วันที่ทำสัญญาได้รับการป้อนเข้าสู่ระบบ

ในการจัดส่งสำเนาไปให้แก่ผู้บริโภคนั้นถ้าผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ จะถือว่าผู้บริโภคได้รับสำเนาสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) ส่งทางอีเมลมาที่อีเมลที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือ (2) ส่งทางโทรสารไปยังหมายเลขโทรสารที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาหรือ (3) การจัดส่งทางไปรษณีย์หรือส่งไปยังที่อยู่ที่อยู่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากผู้บริโภคสำหรับการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา หรือ (4) กระตือรือร้นในการส่งไปยังผู้บริโภคในลักษณะที่ทำให้มั่นใจว่าผู้บริโภคจะสามารถที่จะรักษาสำเนาหรือ (5) ให้กับผู้บริโภคในลักษณะอื่นใด โดยที่ผู้ผลิตสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้บริโภคที่ได้รับสำเนานั้นแล้ว

4) กำหนดการยกเลิกสัญญาซื้อขายหรือให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

โดยกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้ 4 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตได้ในสถานการณ์ดังต่อไปนี้ คือ (1) ในเวลาใด ๆ นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อจนถึง 7 วัน หลังจากที่ได้รับสำเนาสัญญาถ้า (1) ผู้ประกอบธุรกิจไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบ เช่น ชื่อของผู้ประกอบธุรกิจ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น หรือ (2) ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้โอกาสกับผู้บริโภคที่จะยอมรับหรือปฏิเสธการแก้ไขข้อผิดพลาดทันทีก่อนที่จะเข้าทำสัญญา

กรณีที่ 2 ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญามีการลงลายมือชื่อ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ผู้บริโภคซึ่งสำเนาสัญญาซื้อขายดังกล่าวมาแล้ว

กรณีที่ 3 นอกเหนือจากสิทธิการยกเลิกตามกรณีที่ 1 แล้ว ผู้บริโภคอาจจะยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะส่งมอบสินค้าหรือเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญาถ้า (1) ในกรณีของสินค้าที่ผู้ผลิตไม่ได้ส่งมอบสินค้าภายใน 30 วัน นับจากวันที่ส่งมอบที่ระบุไว้

ในสัญญาหรือวันที่ส่งมอบมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงกับผู้ประกอบธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ (2) ในกรณีของการบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้เริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่ที่ระบุไว้ในสัญญาหรือวันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้บริโภคมิได้ตกลงด้วยกับผู้ประกอบธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีที่ 4 หากวันที่ส่งมอบหรือวันเริ่มให้บริการไม่ได้ระบุไว้ในสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตนี้มีผลเท่ากับกับผู้บริโภคอาจยกเลิกสัญญาในเวลาใด ๆ ก่อนที่จะมีการส่งมอบสินค้าหรือเริ่มการให้บริการภายใต้สัญญานั้นได้ ถ้าผู้ขายมิได้ส่งมอบสินค้าหรือเริ่มต้นการให้บริการภายใน 30 วัน นับจากวันที่สัญญาได้มีการลงลายมือชื่อ

ในส่วนของการยกเลิกสัญญาจากการขายสินค้าในกรณีที่ 2 และกรณีที่ 3 กฎหมายมาตรานี้ จะถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ส่งมอบสำเนาสัญญา หรือส่งมอบสินค้าตามสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) พยายามส่งมอบแล้ว แต่ถูกปฏิเสธโดยผู้บริโภคในขณะที่พยายามส่งมอบแล้ว หรือ (2) พยายามส่งมอบ แต่ทำไม่ได้เพราะผู้บริโภคไม่พร้อมที่จะยอมรับการจัดส่งในวันที่ได้รับการแจ้งอย่างเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบว่าสินค้ามีความพร้อมที่จะส่งแล้ว

และในส่วนของการให้บริการของประกอบธุรกิจในกรณีที่ 2 และในกรณีที่ 3 จะถือว่าผู้ให้บริการได้ส่งมอบสำเนาสัญญา หรือได้เริ่มให้บริการตามสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ถ้า (1) การพยายามเริ่มต้นการให้บริการ แต่ถูกปฏิเสธโดยผู้บริโภคในเวลานั้น หรือเวลาที่พยายามเริ่มต้นการให้บริการนั้น หรือ (2) การพยายามเริ่มต้นการให้บริการ แต่ทำไม่ได้เพราะผู้บริโภคไม่พร้อมที่จะเริ่มต้นที่จะเปิดให้รับบริการในวันที่แจ้งอย่างเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบว่า การบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการแล้ว

5) กำหนดเรื่องหนังสือแจ้งการยกเลิกสัญญา

โดยกำหนดให้ผู้บริโภคแสดงเจตนาในการยกเลิกสัญญาทางอินเทอร์เน็ต โดยต้องมีการแจ้งหนังสือการยกเลิกสัญญา ดังนี้ คือ (1) หนังสือแจ้งการยกเลิกอาจจะแสดงออกในทางใด ๆ ทุกรูปแบบที่มันบ่งบอกถึงความตั้งใจของผู้บริโภคที่จะยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตหรือ (2) หนังสือแจ้งการยกเลิกอาจจะจัดส่งโดยวิธีใด ๆ ก็ได้และไม่จำกัดเฉพาะการให้บริการส่วนบุคคล, ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน, โทรศัพท์, ผู้ส่งสาร, โทรสาร และทางอีเมลหรือ (3) ในกรณีที่หนังสือแจ้งการยกเลิกนอกเหนือจากการให้บริการส่วนบุคคลแล้ว หนังสือแจ้งการยกเลิกจะถือว่าได้รับเมื่อส่ง

6) กำหนดผลของการยกเลิกสัญญา

โดยกำหนดให้การยกเลิกสัญญาให้ถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่เคยกระทำขึ้นเลย โดยนอกจากผลของการยกเลิกสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตที่ให้ถือว่าเป็นสัญญาที่ไม่เคยกระทำขึ้นเลยแล้ว กฎหมายมาตรานี้ยังได้กำหนดให้มีผลในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย (1) การทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่

เกี่ยวข้อง (2) การรับประกันใด ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามสัญญาและ (3) การรักษาความปลอดภัยใด ๆ ที่ได้รับจากผู้บริโภคหรือผู้ค้าประกันในส่วนของความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามสัญญาซึ่งทั้ง 3 กรณี ดังกล่าวมานี้ให้มีผลเท่ากับว่าสัญญาไม่เคยมีมาก่อนเลยเช่นกัน

7) กำหนดความรับผิดชอบเกี่ยวกับการยกเลิกของผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค

โดยกำหนดกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องกระทำการจากการที่ผู้บริโภคได้บอกเลิกสัญญาซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 หากการทำสัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตถูกยกเลิก ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคืนเงินในการดำเนินการทั้งหมดที่จ่ายโดยผู้บริโภคภายใต้สัญญาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมของผู้บริโภคไม่ว่าจะจ่ายให้กับผู้ประกอบธุรกิจเอง หรือบุคคลอื่นก็ตามภายใน 15 วันนับจากวันที่มีการยกเลิก

ประการที่ 2 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องยอมรับการกลับมาของสินค้าที่ผู้บริโภคได้ส่งกลับคืนมานี้

ประการที่ 3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมของการส่งสินค้ากลับมาในประการที่ 1 นี้

และกฎหมายมาตรานี้ยังให้ถือว่าภาระหน้าที่ต่อผู้บริโภคโดยผู้ประกอบธุรกิจทั้ง 3 ประการ ตามมาตรานี้เป็นการดำเนินการที่ฝ่าฝืนของการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายนี้แล้ว

และกำหนดให้ผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติหลังจากยกเลิกสัญญาแล้ว คือ หากสินค้าถูกส่งไปยังผู้บริโภคภายใต้สัญญาการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต หลังการยกเลิกสัญญาแล้ว ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการยกเลิก โดยการส่งมอบสินค้ากลับไปให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นเจ้าของสินค้านั้น และอยู่ต้องในสภาพเดียวกับขณะที่ได้รับสินค้าดังกล่าวด้วย ในกรณีผู้บริโภคต้องส่งคืนสินค้าตามในประการที่ 2 นี้ผู้บริโภคจะทำโดยวิธีการใดก็ได้ที่ผู้บริโภคสามารถยืนยันได้ว่าได้ทำการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ซึ่งการส่งสินค้ากลับโดยผู้บริโภคนี้ กฎหมายได้กำหนดให้การส่งสินค้าด้วยวิธีอื่นนอกเหนือจากการส่งมอบส่วนบุคคลจะถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รับสินค้าจากการส่งกลับแล้วเมื่อผู้บริโภคได้ส่งสินค้าไปถึงผู้ประกอบธุรกิจ

5.2.2 การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551

จากการศึกษาจะพบว่า พระราชบัญญัตินี้ได้ให้การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรม หรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดเอาไว้เท่านั้น แต่ปรากฏว่าไม่มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับความผิดพลาดของระบบการสำรองที่หนึ่งเหมือนกฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (The Uniform

Electronic Commerce Act 1999) (UECA) ของประเทศแคนาดา จึงเห็นว่าควรแก้ไขเพิ่มเติมในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในเรื่องดังต่อไปนี้

1) เพิ่มคำนิยามในมาตรา 4 ดังนี้

คำว่า “ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์” ให้หมายถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเริ่มต้นการดำเนินการหรือเพื่อตอบสนองต่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการกระทำทั้งหมดหรือบางส่วนโดยไม่ได้รับการตรวจสอบโดยบุคคลธรรมดาในช่วงเวลาของการตอบสนองหรือการกระทำใด ๆ

2) แก้ไข และเพิ่มเติมในมาตรา 13 ให้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

โดยกำหนดว่า คำเสนอหรือคำสนองหรือเรื่องอื่นใดที่เป็นสาระสำคัญต่อการสร้างหรือการดำเนินงานของสัญญาที่อาจแสดงออกได้ดังนี้ คือ (1) โดยวิธีการของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (2) โดยการดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงการแตะหรือคลิกไอคอนที่กำหนดอย่างเหมาะสมหรือสถานที่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออื่น ๆ โดยวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะแสดงข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับหรือในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

และกำหนดให้สัญญาจะต้องไม่ถูกปฏิเสธผลทางกฎหมายหรือการบังคับใช้ แต่เพียงเพราะเหตุว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสร้างอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3) กำหนดเรื่องการมีส่วนร่วมของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

โดยกำหนดให้สัญญาอาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์และบุคคลธรรมดาหรือโดยการทำงานร่วมกันของตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

4) กำหนดเรื่องข้อผิดพลาดเมื่อทำงานกับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์

โดยกำหนดให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยบุคคลธรรมดากับตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลอื่นจะไม่มีผลทางกฎหมายและการบังคับใช้ได้ ถ้าบุคคลธรรมดาทำให้เกิดข้อผิดพลาดที่สำคัญในเอกสาร ถ้ามีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น คือ (1) ตัวแทนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ให้บุคคลธรรมดา มีโอกาสที่จะป้องกันหรือแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (2) บุคคลนั้นได้แจ้งให้บุคคลอื่นให้ทราบถึงความผิดพลาดโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เมื่อบุคคลนั้นได้ทราบเหตุและแสดงให้เห็นว่าเขาหรือเธอได้ทำให้เกิดความผิดพลาดในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น (3) บุคคลนั้นต้องใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมรวมถึงขั้นตอนที่สอดคล้องกับคำแนะนำการใช้ของบุคคลอื่นที่จะยกเลิกการดำเนินการตามที่ได้รับคำแนะนำ และหากได้ดำเนินการกับข้อผิดพลาดหรือคำสั่งตามขั้นตอนที่เหมาะสมแล้วนั้น ก็จะมีผลทำให้การดำเนินการนั้นเสียไป และ (4) บุคคลธรรมดาไม่ได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมูลค่าจากการดำเนินการดังกล่าวไม่ว่าในกรณีใด ๆ จากบุคคลอื่น

5) กำหนดให้ธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต เป็นธุรกิจที่ถูกควบคุม

จากการศึกษา พบว่า ธุรกิจของการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะ ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) เกิดปัญหาจากการการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ตขึ้นเป็นประจำตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการหรือผู้บริโภค จึงเห็นควรให้ธุรกิจของการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยอาศัยอำนาจตาม มาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม 2551 โดยกำหนดสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการสายการบินกับผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการจากการใช้บริการสำรองที่นั่ง หรือการจองตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ตในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบิน เช่น กรณีเกิดความผิดพลาดของระบบการสำรองที่นั่งหรือการจองตั๋วเครื่องบินให้ผู้บริโภคสามารถยกเลิกหรือขอเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ที่ไม่ถูกต้องของตั๋วเครื่องบิน หรือเอกสารยืนยันการเดินทางได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการยกเลิกหรือการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัปสมบัติ. (2545). การบินไทยเปิดบริการ e-ticket ตั๋วไร้งา. *E-Commerce*, 4(40), 50-51.
- การทำอากาศยาน. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://suvarnabhumiairport.com/th/1092-about-airpor>.
- กรมการบินพลเรือน. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://portal.aviation.go.th/dca/history.jsp>.
- กำธร กำประเสริฐ และสุเมธ จานประดับ. (2540). *ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ขวัญชัย ไทยาภิรมย์. (2544). *การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา: ศึกษากรณีปัญหาการใช้บังคับกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เข็มจรรยา ชีรพงษ์. (2546). *การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต สาขา นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์. (2543). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ณัฐกานต์ วงศ์จำเริญ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ดาราทพร ธีระวัฒน์. (2542). *กฎหมายลักษณะใหม่ของสัญญาและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). *ธุรกิจการบิน Airline Business (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://airportthai.co.th/main/th/741-histories>.
- ประเสริฐ ฐ นนคร. (2541). *มั่งรายศาสตร์*. พระนคร: เลียงเชียงจงเจริญ.
- ผลสำรวจพฤติกรรมออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวของคนไทย โดยสายการบินบริติชแอร์เวย์ ประเทศไทย*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.slideshare.net/pawoot/thailand-irline-booking-usage-survey-result-presentation-eng-by-british-airways-presentation?type=powerpoint>.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2548). *ธุรกิจการบิน Airline Business*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ อัจริษา. (2543). *ครบเครื่องเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2551). *ระบบการจองตั๋วออนไลน์ เรื่องร้องเรียนการจองตั๋วออนไลน์*. สืบค้นจาก <http://www.newsplus.co.th/11991#sthash.t0IICJ92.dpuf>.

- ภาสกร จันทร์พยอม. (2546, เมษายน – มิถุนายน). การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) และเชียงใหม่ในฐานะศูนย์กลางการบิน. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 15(59), 52-56.
- ภาสกร จันทร์พยอม. (2545, มกราคม– มีนาคม). บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์: รูปแบบใหม่ของบัตรโดยสารเครื่องบิน. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 14(54), 71-74.
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (ม.ป.ป.). *ขอบบิตต้องรู้สิทธิ*. สืบค้นจาก <http://www.consumerthai.org/2015/index.php/data-storage/know-your-right>.
- ร. แลงการ์ด. (2526). *ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย เล่ม 2 คำสอนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สายการบินกานต์แอร์ไลน์. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.kanairlines.com/web/CorporateInfo.php?lang=th>.
- สายการบินไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page?
- สายการบินบางกอกแอร์เวย์. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.bangkokair.com/pages/view/company-profile>.
- สายการบินนกแอร์. (ม.ป.ป.). *ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินนกแอร์*. สืบค้นจาก <http://nokair.com/content/th/terms-and-conditions.aspx>.
- สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. (ม.ป.ป.). *ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินไทยไลอ้อนแอร์*. สืบค้นจาก <http://www.lionairthai.com/th/Terms-And-Conditions>.
- สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.lionairthai.com/th/History>.
- สายการบินแอร์เอเชีย. (ม.ป.ป.). *ข้อกำหนดและเงื่อนไขสายการบินแอร์เอเชีย*. สืบค้นจาก <http://www.airasia.com/th/th/about-us/terms-and-conditions-fd.page>.
- สายการบินโอเรียนไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.flyorientthai.com/th/element/homepage-background/#>.
- สิริกาญจน์ สุวรรณจรีตกุล. (2548). *การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุขุม ศุภนิธย์. (2546). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2543, เมษายน). การจองและซื้อตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต. *วารสารนักบริหาร*, 20(2), 92-94.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2557). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- อัศวราทร จุฬารัตน์. (2531). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: นราการพิมพ์.
- อรรษา สิงห์สงบ. (2549). *ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Ccran, E. B. (1984). *Dictionary of air transport and traffic control*. London: Granada.
- National Association of Consumer Agency Administrators & Consumer Federation of America. (2003). *Twelfth Annual NACAA/CFA consumer complaint survey report*. Retrieved from www.consumerfed.org/2003complaintsurvey.pdf.
- Scassa, T. (2014). *Electronic commerce and internet law in Canada*. Ottawa, Canada: University of Ottawa.
- Slideshare. (2008). *Thailand airline booking usage survey result presentation Eng by British Airways*. Retrieved from <http://www.slideshare.net/pawoot/Thailand-airline-booking-usage-survey-result-presentation-eng-by-british-airways-presentation?type=powerpoint>.
- The Internet Sales Contract Harmonization Template*. (n.d.). Retrieved from <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca01642.html>.
- Transportrecht.de. (n.d.). *General condition of carriage*. Retrieved from www.transportrecht.de.
- Uniform Electronic Commerce Act 1999*. (n.d.). Retrieved from <http://www.ulcc.ca/en/1999-winnipeg-mb/359-civil-section-documents/1138-1999-electronic-commerce-act-annotated>.
- WestJet. (n.d.). *Term and condition*. Retrieved from http://www.westjet.com/pdf/flightInformation_EN.pdf.

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล นายสายชล สงวนพันธ์
- อีเมล chon199166@gmail.com
- ประวัติการศึกษา
- ปี 2555 สำเร็จการศึกษาจากสภาพนายความในพระบรมราชูปถัมภ์
 - ปี 2554 สำเร็จการศึกษาจากสำนักอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
 - ปี 2551 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงรับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงาน
- ปีปัจจุบันถึง 2555 เป็นทนายความประจำ บริษัท ชัมมิทแคปปิตอล ลีสซิ่ง จำกัด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) วิมล วัฒนพันธ์ อยู่บ้านเลขที่ 17

ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง คันทร:

อำเภอ/เขต เมืองปทุมธานี จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 25230

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560400090

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ นิติศาสตร์

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ กรณีการมีบริบทขององค์กรที่หนึ่ง พหุวัฒนธรรมทางออนไลน์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จักรกฤษณ์ วอฬินันท์กรกิจกรนิพนธ์ที่หนึ่ง


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร นิติศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ... ...ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นายสมคิด กานพันธ์)

ลงชื่อ... ...ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ... ...พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ... ...พยาน
(ดร.ปวีศร เลิศธรรมเทวี)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร