



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๑๒๕๙)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ นทท

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง เปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ เรื่อง [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกคิดค่าบริการจากบริการเสริมโดยไม่ได้สมัครใช้บริการและถูกเรียกเก็บค่าบริการสูงเกินจริง แม้ที่ประชุมจะมีมติเห็นชอบให้สำนักงาน กสทช. ถอนระเบียบวาระการประชุมนี้ แต่จากการอภิปรายก่อนการลงมติ ผมมีความเห็นที่ต้องการเปิดเผยไว้ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๕

๑. ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้ ผมยืนยันความเห็นสอดคล้องตามมติ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ที่เห็นว่า บริษัท เรียล มูฟ จำกัด มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริม Easy2Pay แต่ต้องไม่เกินวงเงินค่าใช้จ่ายบริการที่ผู้ร้องเรียนได้จำกัดไว้ เนื่องจากมติดังกล่าว มีความชัดเจนในเชิงหลักการดีแล้ว และมีได้มีการระบุถึงตัวเลขค่าบริการเสริมที่ต้องชำระแต่อย่างใด ดังนั้น จึงไม่มีเหตุที่ กทค. จะไม่เห็นด้วยกับมติดังกล่าว ถึงแม้ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนจะไม่ครบถ้วน เพียงพอว่ายอดค่าใช้จ่ายบริการในส่วนใดเป็นเท่าไร ก็ได้ทำให้ข้อวินิจฉัยในเชิงหลักการต้องเปลี่ยนแปลงไปในทางตรงกันข้าม การมีมติบนหลักการที่ต้องชัดเจนดังกล่าวย่อมจะทำให้เกิดความเป็นธรรมในโอกาสต่อไปได้ และหากคู่กรณีจะใช้สิทธิทางศาลก็สามารถนำสืบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาได้ต่อไป

๒. ในการพิจารณากรณีร้องเรียนนี้ของชั้นสำนักงาน กสทช. ได้พิจารณาแต่เพียงประเด็นที่ว่า ผู้ร้องเรียนมีการใช้บริการเสริมจริง แล้วจึงชี้ว่า บริษัทฯ มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการ แต่สำนักงาน กสทช. มิได้พิจารณาต่อไปว่า เมื่อผู้ร้องเรียนมีการกำหนดวงเงินค่าใช้จ่ายบริการไว้แล้ว ยอดรวมของค่าบริการที่เรียกเก็บก็ย่อมจะเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ไม่ได้

ทั้งนี้ ในใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการของผู้ร้องเรียนมีถ้อยความว่า “วงเงินค่าใช้จ่ายบริการ ๒,๔๐๐ บาท” การจะอ้างว่าเป็นวงเงินต่อรอบบิลจึงไม่ชอบธรรม เนื่องจากมิได้มีการระบุเงื่อนไขดังกล่าวไว้แต่อย่างใด กรณีจึงต้องถือว่าเป็นลักษณะเดียวกันกับกรณีของบัตรเครดิต นั่นคือเป็นวงเงินค่าใช้จ่ายบริการรวมทั้งหมด หากผู้ให้บริการต้องการกำหนดให้วงเงินค่าใช้จ่ายบริการจำกัดเฉพาะแต่ละรอบบิลก็ควรต้องระบุเงื่อนไขให้ชัดเจน แต่เมื่อไม่ได้ระบุไว้ ย่อมต้องตีความหมายตามลักษณะทั่วไป

อนึ่ง ที่ผ่านมามีเคยเกิดกรณีร้องเรียนในลักษณะใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ใช้บริการที่เป็นเด็กมีการซื้อ Item ในเกมคูกี้รัน หรือผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใหญ่ส่ง sms โทวตรรายการเรียลลิตี้โชว์ ซึ่งเป็นกรณีที่มีการแก้ไขปัญหามาได้ข้อยุติแล้ว ดังนั้น สำนักงาน กสทช. สามารถนำกรณีเหล่านั้นมาศึกษาเทียบเคียงกับกรณีนี้ได้ว่า คู่กรณีตกลงยุติเรื่องร้องเรียนและชำระค่าบริการภายใต้วงเงินค่าใช้จ่ายบริการที่จำกัดไว้ได้อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการใช้ดุลพินิจอย่างชอบธรรมและมีบรรทัดฐาน และสอดคล้องกับสภาพการณ์ความเป็นจริง

๓. ประเด็นเรื่องการกำหนดวงเงินค่าใช้จ่ายบริการ (Credit Limit) ที่เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนทางผู้ให้บริการมักอ้างว่ามีเงื่อนไขต่างๆ เช่น เป็นการกำหนดวงเงินต่อรอบบิลเดียว เป็นการกำหนดวงเงินสำหรับบริการหลักเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงบริการเสริมหรือบริการพิเศษอื่น ฯลฯ เรื่องนี้ทาง กทค. ได้เคยมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ไปจัดทำหลักเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐานของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมแล้ว ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ควรที่จะเร่งดำเนินการเพื่อให้เกิดความชัดเจนโดยเร็ว”