



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๑๒๕๙)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๓๖๕

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง เปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๗ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๗ เรื่อง [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด กรณีประสบปัญหาจากการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แม้ที่ประชุมจะมีมติเห็นชอบให้สำนักงาน กสทช. ถอนระเบียบวาระการประชุมนี้ แต่จากการอภิปรายก่อนการลงมติ ผมมีความเห็นที่ต้องการเปิดเผยไว้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๗ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๗

“ข้อเท็จจริงตามกรณีร้องเรียนนี้เป็นที่ชัดเจนว่า ข้อความ SMS โฆษณาของบริษัทฯ ซึ่งใช้ถ้อยคำว่า “ซื้อเลยวันนี้ โปรเน็ตใช้งานต่อเนื่อง 24 ชม. ใช้ความเร็ว 3 จี ได้ 100 MB เพียง 12 บาทต่อวัน (ไม่รวม vat) สมัครงด \*500\*138# โทรออก” นั้นไม่สื่อถึงขอบเขตระยะเวลาการใช้บริการที่จะต้องสิ้นสุด ณ เวลาใดเวลาหนึ่งดังที่บริษัทฯ ได้ชี้แจงว่า บริการดังกล่าวจะสิ้นสุดในเวลา ๒๓.๕๙ น. เนื่องจากในข้อความนั้นใช้คำว่า “ต่อเนื่อง ๒๔ ชม.” โดยมีได้ใช้คำว่า “๑ (หรือ ๒) วัน” ดังนั้น บริการที่ได้รับจึงควรต้องใช้ได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาครบ ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ผู้ใช้บริการเริ่มสมัครใช้บริการ มิใช่สิ้นสุด ณ เวลาที่แน่นอนตายตัวของแต่ละวัน ซึ่งหากบริษัทฯ ประสงค์จะนับเวลาแบบมีระยะสิ้นสุดชัดเจนเช่นนั้น ย่อมต้องแก้ไขข้อความโฆษณาให้ระบุเงื่อนไขดังกล่าวอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาได้ว่าควรจะต้องสมัครใช้บริการเมื่อใด เช่น หากบริการจะตัดที่เวลา ๒๓.๕๙ น. ของแต่ละวัน ผู้ใช้บริการคงจะไม่เริ่มสมัครบริการ ณ เวลา ๑๙.๓๒ น. ดังที่เกิดขึ้น

ดังนั้น ในกรณีนี้ แม้บริษัทฯ จะเสนอชดเชยบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว รวมทั้งมีการคืนค่าบริการจำนวน ๑๐.๗๐ บาท ซึ่งอาจถือเป็นการเยียวยาในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วก็จริง แต่ก็ยังมีประเด็นว่า การโฆษณาของบริษัทฯ ในลักษณะดังกล่าวเป็นการกระทำที่ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุงด้วย ทั้งนี้ตามความเห็นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ซึ่งผมเห็นสอดคล้องด้วย

นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการฯ ยังเห็นว่า การโฆษณาในลักษณะนี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน และต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ทั้งที่ไม่ควรต้องจ่าย เข้าข่ายเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าวเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่กำหนดให้กรรมการต้องพิจารณาการกระทำของผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนตามกรอบ ๔ ส่วน คือ ๑) กฎหมาย ๒) เงื่อนไขการอนุญาต ๓) สัญญาการให้บริการ และ ๔) มาตรฐานการให้บริการที่ดี ดังนั้น การที่สำนักงาน กสทช. พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมิได้วิเคราะห์ข้อกฎหมายให้ครบถ้วน ดังที่ปรากฏว่าในเอกสารวาระที่น่าเสนอก็อ้างอิงประกาศเรื่อง มาตรฐานของสัญญาฯ เพียงฉบับเดียว จึงเป็นความบกพร่องของสำนักงาน กสทช. ที่ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุง มิใช่เป็นขอบเขตอันถูกต้องที่จะใช้เป็นกรอบในการจำกัดว่าคณะอนุกรรมการฯ จะต้องพิจารณาเพียงในกรอบดังกล่าว

ทั้งนี้ ผมจึงเห็นชอบด้วยกับมติของคณะอนุกรรมการฯ ทั้งในข้อที่ว่า การกระทำของบริษัทฯ เข้าข่ายผิดตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ และจะต้องแก้ไขโฆษณาให้ชัดเจนขึ้นด้วย ขณะเดียวกันก็เห็นควรที่สำนักงาน กสทช. จะต้องเร่งปรับปรุงการพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายโดยเคร่งครัดด้วย มิเช่นนั้นอาจเข้าข่ายเป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากนี้ ผมเห็นด้วยกับข้อเสนอของ กทค. รศ. ประเสริฐ ศิลป์พัฒน์ ที่ได้อภิปรายว่า สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการเพื่อให้มีการกำหนดเงื่อนไขการนับระยะเวลาให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันในผู้ให้บริการทุกราย”