

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4459/2565

นาย ป. โจทก์ บริษัท ล. จำกัด

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ป.พ.พ. มาตรา 149, ป.พ.พ. มาตรา 420, ป.วิ.พ. ตาราง 7 ท้าย ป.วิ.พ. พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 7, ป.วิ.พ. ตาราง 7 ท้าย ป.วิ.พ. พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 12, ป.วิ.พ. ตาราง 7 ท้าย ป.วิ.พ. พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 39, ป.วิ.พ. ตาราง 7 ท้าย ป.วิ.พ. พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 42, พ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 3, พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535 มาตรา 4, พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4, พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 12, พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 39, พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 7, พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 42

ย่อ / หลักกฎหมาย

จำเลยประกอบธุรกิจในการทำตลาดสินค้าหรือบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยการสื่อสารข้อมูลบนแพลตฟอร์มในเว็บไซต์ของจำเลย เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของจำเลยและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงรายอื่นโดยตรงต่อบุคคลทั่วไปในฐานะเป็นผู้บริโภคที่สมัครเข้ารับบริการในเว็บไซต์ของจำเลย ซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากจำเลยและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงรายอื่น เข้าลักษณะตามนิยามศัพท์คำว่า "ตลาดแบบตรง" ตามมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 การนำหลัก "เสรีภาพในการทำสัญญา" มาใช้บังคับทั้งที่ศาลล่างทั้งสองวินิจฉัยในขณะที่ฝ่ายผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองหรือไม่มีอำนาจเหนือจำเลยผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ย่อมไม่อาจนำมาใช้ได้ ในขณะที่ธุรกิจการค้าขายในสภาพสังคมและเศรษฐกิจมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องบังคับใช้ตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 12 การระงับการเข้าใช้บัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้รับบริการโดยเป็นดุลพินิจฝ่ายเดียวของจำเลยโดยไม่จำต้องแจ้งเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานให้หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานทางปกครองที่มีอำนาจควบคุมและกำกับดูแลจำเลยผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงได้มีโอกาสตรวจสอบความชอบและถูกต้องตามกฎหมาย ในขณะที่ฝ่ายผู้รับบริการหากจะยกเลิกการรับบริการต้องบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรให้จำเลยทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน มีลักษณะเป็นการใช้สิทธิตามข้อตกลงที่ไม่คำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม และเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงใช้เป็นเครื่องมือปิดกั้นสิทธิของผู้บริโภครายอื่นที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการและสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (1) (3) จำเลยระงับการเข้าใช้บัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของโจทก์ซึ่งเป็นผู้บริโภคโดยมิได้แจ้งเหตุผลที่ชอบด้วยกฎหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้โจทก์ทราบล่วงหน้า จึงเป็นการกระทำละเมิดต่อโจทก์ การเยียวยาให้โจทก์สามารถกลับไปเข้าถึงบัญชีของโจทก์ในเว็บไซต์ของจำเลยอยู่ในวิสัยที่จะบังคับคดีให้จำเลยกระทำการได้และเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมยิ่งกว่าการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย แม้โจทก์จะมีคำขอดังกล่าวมา ศาลก็มีอำนาจกำหนดวิธีการบังคับที่เหมาะสมได้ ตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 39 ค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเป็นอำนาจ

ของศาลที่จะกำหนดให้ตามจำนวนที่เห็นสมควรโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่โจทก์ได้เสียไป รวมทั้งลักษณะและวิธีการดำเนินคดีของโจทก์ตามตาราง 7 ท้าย ป.วิ.พ. ประกอบ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 7 การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 42 เป็นดุลพินิจของศาล เมื่อศาลได้กำหนดวิธีการบรรเทาความเสียหายอื่นให้แก่โจทก์อย่างเหมาะสมแล้ว จึงไม่กำหนดค่าเสียหายส่วนนี้ให้อีก

คำพิพากษา

โจทก์ฟ้องขอให้บังคับจำเลยชำระเงิน 302,500 บาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน 300,000 บาท นับแต่วันฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จ และให้จำเลยชดเชยค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 42 วรรคสอง แก่โจทก์ จำเลยให้การขอให้ยกฟ้อง ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้อง ค่าฤชาธรรมเนียมให้เป็นพับ โจทก์อุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาค 6 แผนกคดีผู้บริโภคพิพากษายืน ค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นอุทธรณ์ให้เป็นพับ โจทก์ฎีกา โดยศาลฎีกาแผนกคดีผู้บริโภคอนุญาตให้ฎีกา ศาลฎีกาแผนกคดีผู้บริโภควินิจฉัยว่า ข้อเท็จจริงที่คู่ความนำเสนอและโต้แย้งกันในชั้นนี้รับฟังเป็นยุติได้ว่า โจทก์เป็นผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการจากจำเลย โดยโจทก์ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการสมัคร จำเลยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเป็นผู้ขายปลีกสินค้าบางรายการบนแพลตฟอร์มในเว็บไซต์ www.xxx.co.th และแอปพลิเคชันของจำเลยทั้งเวอร์ชันไอโอเอสและแอนดรอยด์ ก่อนคดีนี้โจทก์ซึ่งประกอบอาชีพทนายความและนางสุชาดา ภริยาโจทก์ ยื่นฟ้องจำเลยเป็นคดีผู้บริโภคต่อศาลชั้นต้นรวม 7 คดี คือ คดีหมายเลขแดงที่ ผบ.8199/2561 คดีถึงที่สุดศาลชั้นต้น คดีหมายเลขแดงที่ ผบ.8200/2561 อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา สำหรับอีก 5 คดี โจทก์ นางสุชาดา จำเลยและผู้ขายสินค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันและศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้อง จำเลยเห็นว่าโจทก์ใช้สิทธิในการใช้บริการซื้อสินค้าโดยไม่สุจริต ฟ้องร้องจำเลยและผู้ให้บริการสินค้าบนแพลตฟอร์มในเว็บไซต์ของจำเลยต่อศาลเพื่อแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบหลายครั้ง อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้บริการของจำเลย หากจำเลยปล่อยปละละเลยให้โจทก์ใช้บริการต่อไปจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่จำเลยและผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 จำเลยจึงยกเลิกการให้บริการเว็บไซต์ของจำเลยแก่โจทก์ โดยระงับชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของโจทก์ คดีมีปัญหาต้องวินิจฉัยตามที่โจทก์ได้รับอนุญาตให้ฎีกาประการแรกว่า จำเลยต้องรับผิดชอบโจทก์หรือไม่ เห็นว่า จำเลยประกอบธุรกิจในการทำตลาดสินค้าหรือบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยการสื่อสารข้อมูลบนแพลตฟอร์มในเว็บไซต์ของจำเลย เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของจำเลยและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงรายอื่นโดยตรงต่อบุคคลทั่วไปในฐานะเป็นผู้บริโภคที่สมัครเข้ารับบริการในเว็บไซต์ของจำเลย ซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากจำเลยและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงรายอื่น เข้าลักษณะตามนิยามศัพท์คำว่า "ตลาดแบบตรง" ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 อันเป็นบทกฎหมายเฉพาะใช้บังคับแก่ข้อพิพาทในคดีนี้ ซึ่งการประกอบกิจการตลาดแบบตรงอยู่ในความควบคุมของ "นายทะเบียน" คือ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตาม

มาตรา 29/2 และอยู่ในกำกับดูแล ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ในการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของ "คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง" ตามมาตรา 13 (3) โดยจำเลย ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องวางหลักประกันต่อนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันความรับผิดในความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการ หรือมีพฤติการณ์อันเป็นเหตุให้ถูกเพิกถอนทะเบียนตามมาตรา 38/5 และมาตรา 41/5 ทั้งนี้ เนื่องจากการซื้อขายสินค้าบนแพลตฟอร์มในเว็บไซต์ต่าง ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อสินค้าย่อมไม่อาจเห็นและทดสอบสินค้าโดยประจักษ์ในขณะที่มีการตกลงซื้อขายสินค้า และอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคในวงกว้างเพราะสามารถเข้าถึงผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้โดยง่าย จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานทางปกครองเข้ามาควบคุมและกำกับดูแล ในส่วนของศาลจำเป็นต้องพิจารณาข้อเท็จจริงด้วย ความระมัดระวัง เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงกับผู้บริโภคตามสัดส่วนที่เหมาะสม อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงของประชาชน สำหรับคดีที่โจทก์ฟ้องจำเลยต่อศาลชั้นต้นอันเป็นมูลข้อพิพาทที่จำเลยปิดกั้นการเข้าถึงบัญชีของโจทก์มี 5 คดี คือ 1. คดีระหว่าง นายปรากฏการณ์ โจทก์ บริษัท ล. จำเลย โดยโจทก์สั่งซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ขายและชำระเงินค่าสินค้าแล้ว แต่สินค้ามีอาการขัดข้อง โจทก์ขอคืนสินค้าให้แก่จำเลยภายในกำหนด 7 วัน แต่ระบบของจำเลยขัดข้องไม่สามารถคืนสินค้าได้ จึงฟ้องเรียกเงินค่าสินค้าคืนพร้อมค่าติดตามทวงถาม ศาลชั้นต้นพิพากษาให้โจทก์ชนะคดี ศาลอุทธรณ์ภาค 6 พิพากษากลับให้ยกฟ้อง โดยวินิจฉัยว่า โจทก์มิได้ขอคืนสินค้าภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับสินค้า คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา 2. คดีระหว่าง นายปรากฏการณ์ โจทก์ บริษัท ล. จำเลย โดยโจทก์สั่งซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 2 เครื่อง ต่อมาจำเลยยกเลิกคำสั่งซื้อและต่อมาขึ้นราคาสินค้าแต่ละชิ้นสูงขึ้น คดีตกลงกันได้โดยจำเลยตกลงชำระเงิน 10,867.31 บาท ให้แก่โจทก์ในวันทำสัญญา ศาลชั้นต้นพิพากษายอม คดีถึงที่สุดแล้ว 3. คดีระหว่าง นายปรากฏการณ์ โจทก์ บริษัท ล. ที่ 1 บริษัท น. ที่ 2 จำเลย โดยโจทก์สั่งซื้ออุปกรณ์และเครื่องแต่งกายกีฬา 9 รายการ ต่อมาจำเลยยกเลิกคำสั่งซื้อรวม 4 รายการ และมีการขึ้นราคาสินค้าแต่ละชิ้นสูงขึ้น 3 รายการ คดีตกลงกันได้โดยจำเลยที่ 2 ตกลงชำระเงิน 9,268.27 บาท ให้แก่โจทก์ในวันทำสัญญา ศาลชั้นต้นพิพากษายอม คดีถึงที่สุดแล้ว 4. คดีระหว่าง นายปรากฏการณ์ โจทก์ บริษัท ล. ที่ 1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส. ที่ 2 จำเลย โดยโจทก์สั่งซื้อไฟเส้นเปลี่ยนสีอัจฉริยะ 1 เส้น แต่ไม่สามารถใช้งานได้โดยต้องซื้อตัวต่อขยายเพิ่มเติมเพื่อเป็นปลั๊ก เนื่องจากจำเลยทั้งสองมิได้โฆษณาให้ชัดเจน คดีตกลงกันได้โดยจำเลยที่ 2 ตกลงชำระเงิน 6,526.76 บาท ให้แก่โจทก์ในวันทำสัญญา ศาลชั้นต้นพิพากษายอม คดีถึงที่สุดแล้ว 5. คดีระหว่าง นายปรากฏการณ์ โจทก์ บริษัท ล. ที่ 1 บริษัท พ. ที่ 2 จำเลย โดยโจทก์คดียังกล่าวสั่งซื้อโคมไฟเปลี่ยนสีอัจฉริยะไร้สาย 1 ดวง แต่ไม่มีความสว่างเพียงพอตามที่โฆษณาไว้ โจทก์คืนสินค้าให้แก่จำเลยทั้งสองภายในกำหนด 15 วัน ตามข้อตกลงด้วยสาเหตุเปลี่ยนใจ แต่จำเลยทั้งสองปฏิเสธไม่รับคืนอ้างว่าสินค้าผ่านการใช้งานแล้ว ไม่เข้าเงื่อนไขการเปลี่ยนใจ คดีตกลงกันได้โดยจำเลยทั้งสองตกลงชำระเงิน 9,585 บาท ให้แก่โจทก์ในวันทำสัญญา ศาลชั้นต้นพิพากษายอม คดีถึงที่สุดแล้ว ส่วนคดีอื่นนอกจากนั้น เป็นคดีที่นางสุชาดาฟ้องจำเลยกับผู้ขายสินค้ารายอื่นเป็นจำเลย โดยแยกวินิจฉัยเป็นคดีต่างหาก ซึ่งตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 มาตรา 33 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า "ในการซื้อสินค้าหรือบริการจากการขายตรงหรือจากการขายผ่านตลาดแบบตรงผู้บริโภคมีสิทธิเลิกสัญญา

โดยการส่งหนังสือแสดงเจตนาภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าหรือบริการ ไปยังผู้ประกอบการรายตรงหรือผู้ประกอบการตลาดแบบตรง..." เหตุผลของหลักการดังกล่าว เนื่องจากฝ่ายผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคไม่อาจทดลองสินค้าอันเห็นได้ประจักษ์ก่อนว่าตรงตามสรรพคุณที่โฆษณาในเว็บไซต์ไว้หรือไม่ อันเป็นเรื่องปกติทางการค้าของการประกอบการตลาดแบบตรง การใช้สิทธิของโจทก์ในการคืนสินค้าตามคดีในข้อ 1 และข้อ 5 ภายในกำหนดจึงเป็นไปโดยกฎหมายและข้อสัญญา คดีในข้อ 2 และข้อ 3 โจทก์กล่าวอ้างว่าฝ่ายผู้ขายผิดสัญญา โดยยกเลิกคำสั่งซื้อและเปลี่ยนราคาสินค้าที่สั่งซื้อสูงขึ้น คดีในข้อ 4 จำเลยขายสินค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลให้ครบถ้วน ซึ่งคดีตามข้อ 2 ถึงข้อ 5 ในที่สุดฝ่ายจำเลยตกลงชดใช้เงินให้แก่โจทก์ตามสัญญา ประนีประนอมยอมความและคำพิพากษาตามยอม ส่วนคดีตามข้อ 1. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา เห็นได้ชัดว่าการฟ้องคดีของโจทก์ทั้งห้าคดีเกิดขึ้นเนื่องจากการโต้แย้งสิทธิตามบทบัญญัติของกฎหมายและข้อสัญญา อันเป็นการใช้สิทธิตามปกตินิยม ที่จำเลยกล่าวเข้ามาในฎีกา ทำนองว่า จำเลยมิได้ใช้อำนาจต่อรองที่เหนือกว่า การที่จำเลยปิดกั้นการเข้าถึงบัญชีของโจทก์ แต่โจทก์ก็ยังใช้บริการจากผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีชื่อเสียงรายอื่นได้นั้น โจทก์กล่าวอ้างมาในคำฟ้องว่า โจทก์ยังมีสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ค้างอยู่ในบัญชีของโจทก์ จำเลยไม่ปฏิเสธความข้อนี้ การระงับการใช้บริการของจำเลยจึงกระทบต่อสิทธิของโจทก์โดยตรง และแม้เงื่อนไขในการใช้บริการของจำเลยกำหนดให้จำเลยมีดุลพินิจใช้สิทธิฝ่ายเดียวตามข้อ 2.4 (ข) ป้องกันหรือจำกัดการเข้าใช้ยังแพลตฟอร์มและหรือบริการของลูกค้า (จ) หยุดการใช้งาน ยกเลิก ลบ ห้าม ระบุ และจำกัดการเข้าถึงแพลตฟอร์มและหรือบริการของและโดยบัญชีของจำเลยใด ๆ ลูกค้า และหรือบุคคลใด ไม่ว่าชั่วคราวหรือถาวรโดยไม่ต้องให้เหตุผลหรือบอกกล่าวล่วงหน้า และการยกเลิกตามข้อ 9.1 กำหนดให้เป็นดุลพินิจแต่ฝ่ายเดียวของจำเลยและไม่ว่าจะบอกกล่าวไปยังผู้รับบริการหรือไม่ จำเลยอาจจะยกเลิกการใช้แพลตฟอร์มและหรือบริการของผู้รับบริการ และหรือระงับชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้รับบริการ จำเลยอาจจะยกเลิกการเข้าใช้แพลตฟอร์มและหรือบริการ (หรือส่วนหนึ่งส่วนใด) ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม รวมทั้งเนื่องจากการกระทำผิดเงื่อนไขใด ๆ ในการใช้บริการนี้ หรือเมื่อจำเลยเชื่อว่าผู้รับบริการได้ฝ่าฝืนหรือกระทำการที่ไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขหรือข้อกำหนดใด ๆ ที่กำหนดไว้ หรือหากในความเห็นของจำเลยหรือความเห็นของหน่วยงานกำกับดูแลใด ๆ เป็นการไม่เหมาะสมที่จะยังคงปล่อยให้มีการเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม โดยให้การที่ระบุในข้อนี้มีผลในทันทีที่จำเลยได้ใช้ดุลพินิจดังกล่าว ข้อ 9.2 การยกเลิกโดยฝ่ายผู้รับบริการ กำหนดให้ผู้รับบริการอาจจะยกเลิกเงื่อนไขในการใช้บริการนี้โดยการบอกกล่าวล่วงหน้า 7 วัน เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น การนำหลัก "เสรีภาพในการทำสัญญา" มาใช้บังคับดังที่ศาลล่างทั้งสองวินิจฉัยในขณะที่ฝ่ายผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองหรือไม่มีอำนาจเหนือจำเลยผู้ประกอบการตลาดแบบตรงย่อมไม่อาจนำมาใช้ได้ในขณะที่ธุรกิจการค้าขายในสภาพสังคมและเศรษฐกิจมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องบังคับใช้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 12 ที่บัญญัติว่า "ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ประกอบการต้องกระทำด้วยความสุจริต โดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม" การระงับการเข้าใช้บัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้รับบริการโดยเป็นดุลพินิจฝ่ายเดียวของจำเลยโดยไม่จำต้องแจ้งเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานให้หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานทางปกครองที่มีอำนาจควบคุมและกำกับดูแลจำเลยผู้ประกอบการตลาดแบบตรงได้มีโอกาสตรวจสอบความชอบและถูกต้องตามกฎหมาย ในขณะที่ฝ่ายผู้รับบริการหากจะ

ยกเลิกการรับบริการต้องบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรให้จำเลยทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน จึงมีลักษณะเป็นการใช้สิทธิตามข้อตกลงที่ไม่คำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบ ธุรกิจที่เป็นธรรม และเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงใช้เป็นเครื่องมือปิดกั้นสิทธิ ของผู้บริโภครายอื่นที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับ สินค้าหรือบริการและสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (1) (3) เมื่อข้อเท็จจริงดังได้วินิจฉัยมา ข้างต้นฟังได้ว่า โจทก์ฟ้องคดีโดยสุจริต ไม่ปรากฏการกระทำประการอื่นใดนอกจากนี้ที่เป็น พฤติการณ์ร่วมมือกับภริยาโจทก์ในการปั่นตลาด การที่จำเลยระงับการเข้าใช้บัญชีผู้ใช้งานและ รหัสผ่านของโจทก์ซึ่งเป็นผู้บริโภคโดยมิได้แจ้งเหตุผลที่ชอบด้วยกฎหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ โจทก์ทราบล่วงหน้า จึงเป็นการกระทำละเมิดต่อโจทก์ ที่ศาลล่างทั้งสองวินิจฉัยในประเด็นนี้มา ศาลฎีกาไม่เห็นพ้องด้วย ฎีกาของโจทก์ในข้อนี้ฟังขึ้น ปัญหาที่ต้องวินิจฉัยตามที่โจทก์ได้รับอนุญาต ให้ฎีกาประการสุดท้ายมีว่า จำเลยต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์เพียงใด เห็นว่า แม้ประเด็น ดังกล่าวศาลชั้นต้นและศาลอุทธรณ์ภาค 6 ยังไม่ได้วินิจฉัย แต่เมื่อคู่ความได้นำสืบพยานหลักฐาน จนเสร็จสิ้นแล้ว และเพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยรวดเร็ว ศาลฎีกาเห็นสมควรวินิจฉัยโดยไม่ จำต้องย้อนสำนวน สำหรับค่าเสียหายที่โจทก์เรียกร้อง 300,000 บาท โจทก์บรรยายฟ้องด้วยว่า หากจำเลยยินยอมเปิดการใช้บัญชีของโจทก์พร้อมคืนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งสิทธิในการซื้อ สินค้าและบริการให้แก่โจทก์ตามเดิม โจทก์ก็ไม่ติดใจเรียกร้องค่าเสียหาย 300,000 บาท การเยียวยาให้โจทก์สามารถกลับไปเข้าถึงบัญชีของโจทก์ในเว็บไซต์ของจำเลยอยู่ในวิสัยที่จะ บังคับคดีให้จำเลยกระทำการได้และเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมยิ่งกว่าการเรียกร้องให้ชดใช้ค่าเสียหาย แม้โจทก์จะมีได้มีคำขอดังกล่าวมาท้ายฟ้องก็ตาม แต่ศาลก็มีอำนาจกำหนดวิธีการบังคับที่ เหมาะสมได้เพราะเป็นเรื่องที่ว่ากันมาแล้วโดยชอบ และเพื่อให้การบังคับคดีประเภทนี้กระทำการ ในคดีผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ เห็นสมควรกำหนดระยะเวลาให้จำเลยปฏิบัติตามคำพิพากษา หาก จำเลยไม่ดำเนินการให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายวันละ 1,000 บาท จนกว่าจำเลยจะดำเนินการ แล้วเสร็จ ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 39 ส่วนที่โจทก์ขอ ค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเป็นเงิน 2,500 บาท นั้น เห็นว่า เป็นอำนาจของศาลที่จะ กำหนดให้ตามจำนวนที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่โจทก์ได้เสียไป รวมทั้งลักษณะ และวิธีการดำเนินคดีของโจทก์ในคำพิพากษาได้อยู่แล้วตามตาราง 7 ท้ายประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความแพ่ง ประกอบพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 7 สำหรับ ข้อที่โจทก์ขอให้ศาลกำหนดให้จำเลยจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษ นั้น เห็นว่า การใช้อำนาจตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 42 เป็นดุลพินิจของศาล เมื่อศาลได้ กำหนดวิธีการบรรเทาความเสียหายให้แก่โจทก์ข้างต้นอย่างเหมาะสมแล้ว จึงไม่กำหนดค่าเสียหาย ส่วนนี้ให้อีก ฎีกาของโจทก์ในข้อนี้ฟังขึ้นบางส่วน พิพากษากลับ ให้จำเลยยกเลิกการปิดกั้นการ เข้าถึงการให้บริการเว็บไซต์ www.xxx.co.th และแอปพลิเคชันของจำเลยแก่โจทก์ โดยให้โจทก์ สามารถใช้บัญชีและรหัสผ่าน รวมทั้งคืนสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมของโจทก์กลับมาใช้ได้ ตามปกติภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ที่มีคำพิพากษา หากพ้นกำหนดแล้วจำเลยไม่ดำเนินการ ให้จำเลย ชดใช้ค่าเสียหายวันละ 1,000 บาท จนกว่าจำเลยจะดำเนินการแล้วเสร็จ ให้จำเลยใช้ ค่าฤชาธรรมเนียมทั้งสามศาลแทนโจทก์ เฉพาะค่าขึ้นศาลที่โจทก์ได้รับยกเว้นนั้นให้จำเลยนำมา ชำระต่อศาลในนามของโจทก์ โดยให้จำเลยชำระค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีทั้งสามศาลรวม 2,500

บาท และค่าทนายความทั้งสามศาลรวม 9,000 บาท ค่าขออื่นของโจทก์นอกจากนี้ให้ยก

องค์คณะ

สืบพงษ์ ศรีพงษ์กุล · ประทีป อ่าววิจิตรกุล · วิเชียร ดิเรกอุดมศักดิ์

ข้อความคำพิพากษาเป็นของศาลฎีกา · ที่มาของข้อมูล: deka.supremecourt.or.th · <https://www.thaideka.online/deka/4459/2565>