

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร
หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เห็นเป็นการสมควรกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อมิให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) และ (๒๔) และมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“การใช้เครือข่าย” หมายความว่า การใช้เครือข่ายโทรคมนาคมของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และให้บริการโทรคมนาคมไปยังผู้บริโภค

“การโฆษณา” หมายความว่า การกระทำไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ ให้ประชาชนเห็น ได้ยินหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า ในลักษณะโน้มน้าว จูงใจผู้บริโภค ให้เห็นคุณภาพของบริการเพื่อประโยชน์ในการแสวงหากำไรในทางธุรกิจโทรคมนาคม และหมายความรวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ ที่จัดโดยผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือตัวแทน หรือคู่ค้าของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมถึงตัวแทนช่วงตลอดสาย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ในประกาศนี้ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้

การดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้ ถือเป็นกรกระทำในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามวรรคหนึ่ง

(๑) การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจนและครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

(๒) การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคไม่ประสงค์จะใช้บริการนั้น หรือเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้น หรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น

(๓) การโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม

(๔) การกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรเป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

(๕) การกระทำโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความการโฆษณาไปยังเครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ของผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือโดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากผู้บริโภค เว้นแต่เป็นการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของ

ผู้บริโภครวมถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ

(๖) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

การดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามวรรคสองมีตัวอย่างปรากฏตามภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายใดดำเนินการในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามประกาศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายใดดำเนินการในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งผู้ประกอบการโทรคมนาคมเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง เมื่อสำนักงานได้รับข้อมูลและพยานหลักฐานครบถ้วนแล้ว ให้สำนักงานดำเนินการวิเคราะห์ และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ

(๒) หากผู้ประกอบการโทรคมนาคมไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานภายในเวลาที่กำหนดตาม (๑) ให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงที่ปรากฏ และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ

ข้อ ๗ กรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ให้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมนั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวโดยทันที

ข้อ ๘ กรณีผู้ประกอบการโทรคมนาคมฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการตามข้อ ๗ ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท และในกรณีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมนั้นยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการต่อไป ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ตามมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลอากาศเอก ธีเรศ ปุณศรี

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาคผนวก

ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ วรรคสอง
 แนบท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่าย
 หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๕ วรรคสอง	ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
<p>๑. ข้อ ๕ วรรคสอง (๑) การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจนและครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>๑.๑ การโฆษณาที่มีดอกจัน (*) เล็กๆ เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการที่แตกต่างจากการลงโฆษณาทั่วไป เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว ๑๐ Mbps แต่ความเร็วจริงที่ใช้ได้เพียง ๒ Mbps เพราะมีดอกจันกำหนดเงื่อนไขไว้ว่า ความเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หรือการโฆษณาแพ็คเกจ ๓G Unlimited แต่มีดอกจันกำหนดเงื่อนไขเรื่อง Fair Usage Policy (FUP) หากใช้ข้อมูลครบจะถูกลดความเร็วลง</p> <p>๑.๒ การแจกซิมการ์ดฟรี โดยไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างครบถ้วนว่าจะต้องเสียค่าบริการรายเดือน หรือไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น</p> <p>๑.๓ กรณีผู้ประกอบการโทรคมนาคมส่ง sms มามายังเครื่องโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคไม่ได้สมัครใช้บริการ และเมื่อผู้บริโภคเปิดอ่าน sms ดังกล่าวจะมีระบบตอบกลับอัตโนมัติ ทำให้มีผลเป็นการสมัครใช้บริการ</p>
<p>๒. ข้อ ๕ วรรคสอง (๒) การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับโดยทางตรงหรือทางอ้อมให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคม โดยผู้บริโภคไม่ประสงค์จะใช้บริการนั้น หรือเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้น หรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น</p>	<p>๒.๑ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเปิดให้บริการ voice mailbox และบริการเสริมอื่นๆ โดยผู้บริโภคไม่ได้ประสงค์สมัครใช้บริการ ทำให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่าย</p> <p>๒.๒ ปัญหาการถูกเรียกเก็บค่าบริการโรมมิ่งข้อมูล (Data Roaming) ในระหว่างการเดินทางไปต่างประเทศ โดยผู้บริโภคไม่ได้ขอเปิดใช้บริการโรมมิ่งข้อมูล แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการ</p> <p>๒.๓ การบังคับขายพ่วงบริการ โดยไม่มีทางเลือกให้กับผู้บริโภคให้สามารถเลือกใช้เฉพาะบริการที่ต้องการได้ เช่น ผู้บริโภคมีสิทธิและโอกาสเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องใช้เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ แต่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมบังคับขายพ่วงบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ประจำที่ ให้ใช้บริการในโครงข่ายของตนเท่านั้น เป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้น เป็นต้น</p>

ข้อ ๕ วรรคสอง	ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
๓. ข้อ ๕ วรรคสอง (๓) การโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม	- การโฆษณาเกินจริงว่าผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด หรือกรณีคุณภาพการให้บริการไม่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้
๔. ข้อ ๕ วรรคสอง (๔) การกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการค้ำกำไรเกินควร เป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	- การยกเลิกการใช้บริการแบบเหมาจ่ายระหว่างรอบบิล แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการเต็มรอบบิล
๕. ข้อ ๕ วรรคสอง (๕) การกระทำโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความการโฆษณาไปยังเครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ของผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือโดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากผู้บริโภค เว้นแต่เป็นการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้บริโภค หรือแจ้งเหตุเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติ รวมถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕.๑ การทำการตลาดผ่านโทรศัพท์ของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม (Telemarketing) ๕.๒ การได้รับข้อความโฆษณา ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับข้อความโฆษณาดังกล่าว แต่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมยังคงส่งข้อความโฆษณามาอีก