

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบ แพ็คเกจทัวร์

ปัจจุบันการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกในทศวรรษนี้ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะสำหรับภูมิภาคเอเชียคาดว่าจะมีอัตราการเจริญเติบโตที่น่าจะสูงกว่าภูมิภาคอื่นของโลก เพราะเป็นศูนย์กลางการลงทุน และการค้าของโลกสำหรับประเทศไทยก็จะได้ประโยชน์จากการเปิดประเทศของกลุ่มอินโดจีน เพราะจะเป็นประตูสู่อินโดจีนถึงแม้ว่าภาพการท่องเที่ยวในอนาคตของไทยจะดูสดใสก็ไม่ได้หมายความว่าไม่มีคู่แข่งในทางตรงกันข้ามการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียน จะนำไปอย่างรุนแรงโดยเฉพาะสหพันธรัฐมาเลเซีย และสาธารณรัฐอินโดนีเซียได้ปรับนโยบายทั้งในระดับมหภาค และระดับอุตสาหกรรมเพื่อลดต้นทุน และเปิดให้มีการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น รวมทั้งจัดความล่าช้าต่างๆของระเบียบการเข้าเมือง ซึ่งในสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้วางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวโดยใช้งบประมาณจำนวนมากในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว

การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่จะมีการจัดตั้งในรูปแบบของบริษัทจำกัด เสียเป็นส่วนใหญ่ และไม่ค่อยจัดตั้งในรูปแบบของบุคคลเพียงคนเดียวหรือในรูปแบบของห้างหุ้นส่วน ซึ่งจะพบเห็นชื่อบริษัททัวร์ต่างๆล้วนจดทะเบียนเป็นการดำเนินการในรูปแบบของบริษัท เช่น บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ บริษัทเฮงเชียงทัวร์ บริษัทตรีเมศติเนชั่น จำกัด เป็นต้น ซึ่งการจัดตั้งในรูปแบบของบริษัทนั้นดูจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่าการดำเนินการในรูปแบบบุคคลหรือห้างหุ้นส่วน และบริษัททัวร์นี้จะนิยมการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ เนื่องจากรูปแบบบริษัทสามารถที่จะระดมทุนทั้งเงินทุน และแรงงานเข้ามาดำเนินการได้มากกว่ากิจการที่เป็นเจ้าของคนเดียว การนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวในวงกว้าง ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวมในประเทศไทยเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องถือเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ อันเป็นแรงขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศนั้นๆเจริญเติบโตขึ้นตามไปด้วย ดังจะเห็นได้จากภาครัฐในประเทศต่างๆมักจะมียุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามนอกจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวแล้ว การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในต่างประเทศ จึงได้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามสัญญา

เที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมให้บริษัทท่องเที่ยวที่ดำเนินการประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมิให้บริษัททัวร์ต่างๆ หลีกเลียงกฎหมายหรือเอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่มาซื้อบริการ หรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้บริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน

3.1 สัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ของต่างประเทศ

การพิจารณาเพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไข หรือพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวกับการควบคุมสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั้น มีความจำเป็นต้องศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวของต่างประเทศ เพื่อนำข้อดีของประเทศเหล่านั้นมาพิจารณาปรับใช้ให้เหมาะสมกับประเทศไทย โดยพิจารณาจากประเทศที่สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วล้วนมีมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ชัดเจน และมีความรัดกุมเพื่อจะได้นำมาปรับใช้ในกฎหมายของประเทศไทยต่อไป

3.1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ในประเทศอังกฤษ

ช่วงก่อนปี ค.ศ. 1992 หลักกฎหมายที่ใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษเป็นไปตามหลักกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) แต่ด้วยเหตุที่การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของสหภาพยุโรป และการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นส่วนพื้นฐานของการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในประเทศสมาชิกควรได้รับการส่งเสริมให้เจริญเติบโตมากขึ้น หากประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปมีกฎหมายที่มีมาตรฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแล้ว

นอกจากจะเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกด้วยตนเอง ยังเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากนอกกลุ่มประเทศสมาชิกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศที่มีข้อได้เปรียบในด้านมาตรฐานการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ดีอีกด้วย สหภาพยุโรปจึงได้บัญญัติกฎหมายขึ้นใช้บังคับกับการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ คือ Directive on Package Travel, Package Holidays and Package Tours 1990 มีผลให้ประเทศสมาชิกจะต้องแก้ไขกฎหมายให้เป็นไปตาม Council Directive 90/314/EEC โดยประเทศอังกฤษในฐานะประเทศสมาชิกจึงได้ผ่านกฎหมาย Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 เพื่ออนุวัติการให้เป็นไปตาม Council Directive 90/314/EEC โดยกฎหมายนี้จะเข้ามามีบทบาทในการควบคุมการขายและการให้บริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ขาย หรือเสนอขายในประเทศอังกฤษ และวางหลักการที่สำคัญไว้หลายประการเพื่อคุ้มครอง

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จประเภทอังกฤษเป็นประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมยุโรป ซึ่งได้มีการออกคำสั่งเชิงสนอแนะ (Directive) เพื่อให้การคุ้มครองนักท่องเที่ยวตาม Council Directive on Package Travel Package Holidays and Tours 1990 ซึ่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ประเทศในประชาคมยุโรปจะต้องออกกฎหมายคุ้มครอง กล่าวคือ

1) การกำหนดแยกความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยว และตัวแทนเสนอขายรายการนำเที่ยว

2) กำหนดสาระสำคัญของสัญญาบริการท่องเที่ยวที่จะต้องระบุถึงราคา ลักษณะของที่พัก จำนวนมื้ออาหาร กำหนดการที่จะต้องแจ้งเพื่อยกเลิกรายการนำเที่ยว

3) ข้อกำหนดที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวหรือตัวแทนนำเที่ยวที่จะต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยวผู้ซื้อบริการ เช่น Passport การตรวจโรค ข้อกำหนดเรื่องสุขภาพ ราคา เป็นต้น

ประเทศอังกฤษได้ประกาศใช้กฎหมาย The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 มีหลักการในการกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวด้วยวิธีการกำหนดข้อสัญญาโดยปริยายขึ้นในกรณีที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวมิได้ใช้เนื้อหาหรือข้อสัญญา หรือมิได้ใช้เงื่อนไขตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ซึ่งกฎหมายถือว่าในสัญญานั้นใช้ข้อบังคับเงื่อนไขดังกล่าวด้วยลักษณะการที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนี้ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมสัญญาด้วยบทบัญญัติของกฎหมายหมายความว่า เป็นการกำหนดเนื้อหาของสัญญาด้วยกฎหมายหรือบ่งเกิดประการอื่นนอกเหนือจากสัญญา และมีลักษณะเป็นการเสริมแบบบังคับตายตัว บทบัญญัติของ The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992¹ สามารถปรับใช้กับการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ขายหรือเสนอขายในดินแดนของประเทศอังกฤษ หลักการสำคัญของกฎหมายดังกล่าวโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีการบัญญัติหลักเกณฑ์พิเศษขึ้นเพื่อใช้บังคับกับสัญญาโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดให้มีข้อมูล (Provision of Information) มีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะเข้าทำสัญญาหรือไม่ เมื่อเข้าทำสัญญาแล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Changes and Cancellation) บทบัญญัติใน The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ได้กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาเป็นเหตุที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา นอกจากจะต้องมีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนแล้ว The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ยังได้กำหนดแนวทางการ

¹ สุกัญญา ขวัญเพชร. (2556). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. หน้า 56-60.

เยียวยาความเสียหายประการอื่นแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเสนอบริการท่องเที่ยวทดแทน หรือการนำนักท่องเที่ยวกลับไปยังสถานที่ที่ออกเดินทาง เป็นต้น

นอกจากนี้ The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ได้กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างเคร่งครัด (Strictly Liable for the Proper Performance) โดยไม่คำนึงว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่นสำหรับรายละเอียดของหลักการที่สำคัญ มีดังนี้²

3.1.1.1 ขอบเขตของเนื้อหา บทบัญญัติของ Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 หรือ PTRs จะปรับใช้กับสัญญานำเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ที่เสนอขายให้ในประเทศอังกฤษ โดยหลักการของกฎหมายดังกล่าวส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีการบัญญัติหลักเกณฑ์พิเศษขึ้นเพื่อใช้บังคับกับสัญญาโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดให้มีข้อมูล (Provision of Information) ซึ่งจะมีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะเข้าทำสัญญาหรือไม่ เมื่อเข้าทำสัญญาแล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (Changes and Cancellation) บทบัญญัติใน PTRs ได้กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาเป็นเหตุที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา ซึ่งนอกจากจะต้องมีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนแล้ว PTRs ยังได้กำหนดหนทางเยียวยาความเสียหายประการอื่นแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเสนอบริการท่องเที่ยวทดแทน หรือการนำนักท่องเที่ยวกลับไปยังสถานที่ที่ออกเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ PTRs ได้กำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างเคร่งครัด (Strictly Liable for the Proper Performance) โดยไม่คำนึงว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติโดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือ ตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่น สำหรับรายละเอียดของหลักการที่สำคัญใน PTRs มี ดังนี้

1) ลักษณะของสัญญาและนิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เมื่อพิจารณานิยามของ “สัญญา” และ “แพ็คเกจ” ที่ปรากฏในมาตรา 2 ของ PTRs ประกอบกันสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหมายถึงข้อตกลงระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางเกี่ยวกับการจัดรวบรวมบริการอย่างน้อยสองประการไว้ล่วงหน้า ได้แก่ การขนส่ง ที่พัก หรือการบริการท่องเที่ยวอื่นที่เป็นส่วนสาระสำคัญของการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เมื่อขายหรือเสนอขายในราคา

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 60-65.

เหมาจ่ายและเมื่อบริการครอบคลุมช่วงเวลามากกว่า 24 ชั่วโมงหรือรวมถึงการพักค้างคืน การพิจารณาว่าบริการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อนั้น เป็นการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหรือไม่ พิจารณาได้ดังนี้

ก) บริการดังกล่าวเป็นการรวมเอาบริการการขนส่ง ที่พัก หรือการบริการท่องเที่ยวอย่างอื่นที่ถือว่าเป็นส่วนสาระสำคัญอย่างน้อยตั้งแต่สองบริการขึ้นไปหรือไม่และระยะเวลาที่ใช้ครอบคลุมมากกว่า 24 ชั่วโมง หรือเป็นการพักค้างคืนหรือไม่ ถ้าหากไม่เข้าเงื่อนไขดังกล่าวบริการท่องเที่ยวนั้น ก็มีได้ถูกพิจารณาว่าเป็นการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ข) ถ้าหากเข้าเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังต้องพิจารณาต่อไปอีกว่าองค์ประกอบแต่ละส่วนนั้น เป็นการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าหรือไม่ ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญในการพิจารณาว่า บริการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหรือไม่

ค) นอกจากจะต้องมีการจัดเตรียมบริการต่างๆเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้าแล้ว จะต้องมีการจำหน่ายในราคาเหมาจ่ายอีกด้วย ถึงจะพิจารณาได้ว่าเป็นการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่อยู่ภายใต้ PTRs หากการท่องเที่ยวนั้นๆถูกพิจารณาว่าเป็นการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งผู้ประกอบการที่ขายและตัวแทนการเดินทางจะต้องปฏิบัติตาม PTRs นอกจากนี้ยังทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจได้ว่าจะได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายดังกล่าว

(2) ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ สัญญาประเภทนี้ จะมีการกำหนดให้นักท่องเที่ยวต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากในภาวะการณ์ดังกล่าวมีแนวโน้มที่ผู้ประกอบการที่ขายจะไม่ปฏิบัติตามชำระหนี้ของตน หรือชำระหนี้ของตนไม่ถูกต้องตรงตามสัญญา หรืออาจเป็นกรณีผู้ประกอบการที่ขอลิขสิทธิ์ประกอบกิจการล้มละลาย ซึ่งจะมีผลต่อนักท่องเที่ยวที่ได้ชำระเงินไปแล้วแต่ไม่ได้เดินทาง และนักท่องเที่ยวผู้อยู่ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวอาจถูกLOYแพหรือทอดทิ้ง หากเกิดกรณีผู้ประกอบการที่ขอลิขสิทธิ์ประกอบกิจการหรือล้มละลายขึ้น ซึ่ง PTRs ได้สร้างกลไกสำคัญอันจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการเข้าทำสัญญาลักษณะนี้ โดยกำหนดให้มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรและมีข้อความที่เป็นข้อมูลหรือข้อสัญญาตามที่กฎหมายกำหนด และต้องส่งมอบสัญญาให้แก่นักท่องเที่ยว

โดยมาตรา 9³ ได้บัญญัติเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไว้ว่า ผู้ประกอบการที่ขาย หรือตัวแทนการเดินทางจะต้องทำให้มั่นใจว่า สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จประกอบไปด้วยสิ่งที่จะระบุไว้ในตาราง 2 ของกฎหมายนี้เป็นอย่างน้อย ได้แก่

³ Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 section 9.

(1) The other party to the contract shall ensure that

ก) จุดหมายปลายทาง ระยะเวลาการพักอาศัยพร้อมด้วยวันที่

ข) วิธีการ ลักษณะ และประเภทของการขนส่งที่ใช้วันที่ เวลา และจุดที่
ออกเดินทางไปและกลับ

ค) ในกรณีที่แพ็คเกจรวมถึงที่พัก จะต้อง มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง
ประเภท และระดับความสะดวกสบาย และลักษณะพิเศษภายใต้กฎของประเทศสมาชิกซึ่งเป็น
ประเทศเจ้าบ้านที่เกี่ยวข้อง

ง) อาหารที่รวมอยู่ในแพ็คเกจ

จ) มีการกำหนดจำนวนบุคคลที่น้อยที่สุดในการจัดรายการนำเที่ยว
หรือไม่ หากมีการกำหนดดังกล่าวจะต้องกำหนดวันสุดท้ายในการแจ้งนักท่องเที่ยวหากมีการยกเลิก

ฉ) แผนการเดินทาง

ช) การเยี่ยมชม การเดินทางท่องเที่ยวหรือบริการอื่นใดที่รวมอยู่ในราคา
แพ็คเกจที่ตกลงไว้

ซ) ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนการเดินทาง และผู้รับ
ประกันภัย (ถ้ามี)

ฌ) ราคาของแพ็คเกจ การระบุความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงราคา
และการระบุค่าธรรมเนียม ค่าภาษีอากรหรือค่าบริการอื่น (ค่าธรรมเนียมการขึ้นลงของอากาศยาน
ค่าธรรมเนียมการขึ้นลงของท่าเรือ และภาษีนักท่องเที่ยว) ในกรณีที่ค่าบริการเหล่านั้นไม่รวมอยู่ใน
แพ็คเกจ

ญ) กำหนดเวลาและวิธีการชำระเงิน

(a) depending on the nature of the package being purchased, the contract contains at least the elements specified in Schedule 2 to these Regulations;

(b) subject to paragraph (2) below, all the terms of the contract are set out in writing or such other form as is comprehensible and accessible to the consumer and are communicated to the consumer before the contract is made; and

(c) A written copy of these terms is supplied to the consumer.

(2) Paragraph (1) (b) above does not apply when the interval between the time when the consumer approaches the other party to the contract with a view to entering into a contract and the time of departure under the proposed contract is so short that it is impracticable to comply with the sub-paragraph.

(3) It is an implied condition (or, as regards Scotland, an implied term) of the contract that the other party to the contract complies with the provisions of paragraph (1).

ฎ) ข้อกำหนดพิเศษที่ซึ่งนักท่องเที่ยวได้แจ้งต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางขณะทำการจองและทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันแล้ว

ฏ) ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องเรียกร้องเกี่ยวกับกรณีไม่สามารถปฏิบัติ ตามสัญญา หรือจัดบริการที่ไม่เหมาะสมตามสัญญา

โดยข้อสัญญาทั้งหมดจะต้องทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร หรือในรูปแบบอื่นใดที่ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ อีกทั้งได้แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนทำสัญญา รวมถึง จะต้องมีการส่งสำเนาของข้อสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่นักท่องเที่ยว เว้นแต่ช่วงระยะเวลาที่ นักท่องเที่ยวติดต่อยังผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางเพื่อที่จะทำสัญญา และ ช่วงระยะเวลาการเดินทางตามสัญญานั้นสั้นเกินกว่าที่จะจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ นักท่องเที่ยวได้ เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยว บทบัญญัติในมาตรา 9 (3) ได้บัญญัติให้ข้อกำหนด ดังกล่าวเป็นข้อสัญญา โดยปริยาย แม้คู่สัญญาจะไม่ได้กล่าวถึงหรือระบุไว้ในข้อสัญญา แต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือ ตัวแทนการเดินทางจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติเหมือนเป็นข้อสัญญาข้อหนึ่ง

2) นิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในเรื่องนิติสัมพันธ์ศาลได้ ตัดสินเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในคดี Wall v Silver Wing Surface Arrangements 1981 (High Ct unreported)⁴ มีข้อเท็จจริงว่าโจทก์ได้จองการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จกับจำเลย ในคืนหนึ่งได้เกิดไฟ ฟ้าไหม้ในโรงแรม โจทก์ไม่สามารถหนีได้ เนื่องจากทางหนีไฟของโรงแรมถูกล็อกเอาไว้ โจทก์จึง กลับไปที่ห้องชั้น 3 และพยายามโรยตัวลงมา โดยใช้ผ้าปูเตียงผูกติดกันทำให้โจทก์ได้รับบาดเจ็บ ในสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวไม่มีการกล่าวถึงความปลอดภัยของ โรงแรมเอาไว้แต่อย่างใด โจทก์ฟ้องจำเลยในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ฐานผิดข้อสัญญาโดย ปริยายที่โรงแรมจะต้องมีมาตรฐาน เกี่ยวกับความปลอดภัยตามสมควร ศาลปฏิเสธที่จะให้ผู้ ประการธุรกิจนำเที่ยวรับผิดชอบ โดยศาลให้เหตุผลว่าไม่สมควรที่จะให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รับผิดชอบสำหรับการกระทำของบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นเจ้าของโรงแรม คนขับ Taxi หรือสายการ บิน ซึ่งเขาไม่สามารถควบคุมการกระทำของบุคคลเหล่านั้นได้ โดยคดีดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนที่จะมี การบัญญัติ PTRs ขึ้นใช้บังคับสะท้อนให้เห็นถึงหลักความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดที่เกิดจากความผิดของผู้กระทำ (Fault Liability) ในคดีดังกล่าว ผู้ ประการธุรกิจนำเที่ยวไม่มีความผิดกรณีที่โรงแรมได้ล็อกกุญแจทางหนีไฟเอาไว้ แต่เป็นความผิด ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม หลักดังกล่าวได้มีการนำมาปรับใช้ในคำพิพากษาคดีหลังใน หลายคดีด้วยกัน ได้แก่ Gibbons v. Intasun Holidays [1988] C.L.Y. 168; Kaye v. Intasun Holidays

⁴ Wall v Silver Wing Surface Arrangements (1981) (High Ct. unreported). *Holiday Law*, page.84-85, page.98.

[1987] C.L.Y. 1150; *Toubi v. Intasun Holidays* [1988] C.L.Y. 1060 และ *Usher v. Intasun Holidays* [1987] C.L.Y. 418⁵

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้มีการบัญญัติกฎหมายลายลักษณ์อักษร PTRs ขึ้นใช้ บังคับทำให้หลักความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือตามมาตรา 15 (1)⁶ ได้บัญญัติให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ในการจัดบริการที่เหมาะสมตามสัญญา อันเป็นการขยายความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังทุกภาคส่วนของการปฏิบัติการชำระหนี้ หากผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีฐานผิดสัญญากับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ เพราะนักท่องเที่ยวไม่มีนิติสัมพันธ์ใดๆ กับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องเข้ามารับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวในกรณีดังกล่าว ทั้งนี้ ไม่เสื่อมสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในการไล่เบี้ยเอาแก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอื่นที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น

จากหลักดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างเคร่งครัด หมายถึงความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะขยายออกไปโดยไม่คำนึงว่า ความผิดนั้นๆ จะเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม PTRs ได้บัญญัติข้อยกเว้นความรับผิดชอบในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสัญญาอย่างเคร่งครัดไว้ในมาตรา 15 (2)⁷ เพื่อไม่ให้การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นที่

⁵ David Grant and Stephen Mason, *supra* note 5, page.113.

⁶ PTRs 15 (1) The other party to the contract is liable to the consumer for the proper performance of the obligations under the contract, irrespective of whether such obligations are to be performed by that other party or by other suppliers of services but this shall not affect any remedy or right of action which that other party may have against those other suppliers of services.

⁷ PTRs 15(2) The other party to the contract is liable to the consumer for any damage caused to him by the failure to perform the contract or the improper performance of the contract unless the failure or the improper performance is due neither to any fault of that other party nor to that of another supplier of services. because

(a) the failures which occur in the performance of the contract are attributable to the consumer;

(b) such failures are attributable to a third party unconnected with the provision of the services contracted for, and are unforeseeable or unavoidable; or

(c) such failures are due to

(i) unusual and unforeseeable circumstances beyond the control of the party by whom this exception is pleaded, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised; or

เครื่องครัดกิน ไป กล่าวคือผู้ประกอบการที่ขีวไม่มีความรับผิดชอบ หากการไม่ปฏิบัติการชำระหนี้ หรือการชำระหนี้ที่ไม่เหมาะสมตามสัญญา นั้นไม่ได้เป็นผลมาจากความผิดของผู้ประกอบการที่ขีว หรือตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่นด้วย แต่เป็นเพราะ

(1) กรณีเป็นความผิดของนักท่องเที่ยวเอง

(2) กรณีเป็นความผิดของบุคคลภายนอกที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ สัญญา และไม่สามารถคาดเห็นได้ หรือไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

(3) เหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างปกติธรรมดาและไม่สามารถคาด เห็นได้ล่วงหน้า นอกเหนือการควบคุมของคู่สัญญา ผลที่เกิดขึ้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แม้จะใช้ ความระมัดระวังตามสมควรแล้วก็ตาม หรือเหตุการณ์ที่แม้ผู้ประกอบการที่ขีว หรือ ตัวแทนการเดินทาง หรือผู้ให้บริการอื่นจะ ได้ใช้ความระมัดระวังแล้ว แต่ก็ไม่สามารถคาดเห็น หรือ ป้องกันได้

3.1.1.2 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในส่วนการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนั้น จะแบ่งการศึกษาออกเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง และการคุ้มครองนักท่องเที่ยว ระหว่างเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง เมื่อนักท่องเที่ยวประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต้องอาศัย ข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ขีวเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าตนจะเข้าทำสัญญาหรือไม่ โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวจะได้รับข้อมูลผ่านการโฆษณาของผู้ประกอบการที่ขีว จึงมีบทบัญญัติกำกับดูแลการโฆษณา รวมถึงการกำหนดให้ผู้ประกอบการที่ขีวจะต้องให้ ข้อมูลที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา และเมื่อมีการทำสัญญาแล้ว ก่อนออกเดินทางอาจมี เหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ประกอบการที่ขีวต้องยกเลิกการเดินทางหรือเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ซึ่ง The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องเอาไว้ คือการกำหนดให้ การแสดงคำบรรยาย คำพรรณนา คำโฆษณา เกี่ยวกับบริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ราคาการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหรือเงื่อนไขในสัญญาจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิด หากมีการฝ่าฝืนผู้ประกอบการที่ขีวจะต้องชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำนั้นให้แก่ นักท่องเที่ยว ซึ่ง PTRs ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องเอาไว้ โดยมี รายละเอียดที่จะกล่าวตามลำดับดังนี้

(ii) an event which the other party to the contract or the supplier of services, even with all due care, could not foresee or forestall.

(1) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการโฆษณารายการนำเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จ PTRs กำหนดให้การแสดงคำบรรยาย คำพรรณนา คำโฆษณา เกี่ยวกับบริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ราคาการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ หรือเงื่อนไขในสัญญาจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิด หากมีการฝ่าฝืนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำนั้นให้นักท่องเที่ยว* นอกจากนี้ PTRs ได้กำหนดเกี่ยวกับการโฆษณาผ่านแผ่นพับโฆษณาไว้โดยเฉพาะ กล่าวคือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถจัดให้มีแผ่นพับโฆษณาแก่นักท่องเที่ยวได้ ก็ต่อเมื่อแผ่นพับโฆษณานั้นแสดงข้อความที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ และมีความถูกต้องเกี่ยวกับราคา และมีข้อมูลเพียงพอตามที่กฎหมายกำหนด'

อีกทั้งใน PTRs ยังกำหนดให้รายละเอียดในแผ่นพับโฆษณาก่อให้เกิดคำรับรองโดยปริยาย (Implied Warranties)¹⁰ เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทน การเดินทางได้จัดทำแผ่นพับโฆษณาที่มีรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวแล้ว ผู้ประกอบ

* PTRs 4 (1) No organiser or retailer shall supply to a consumer any descriptive matter concerning a package, the price of a package or any other conditions applying to the contract which contains any misleading information.

(2) If an organiser or retailer is in breach of paragraph (1) he shall be liable to compensate the consumer for any loss which the consumer suffers in consequence.

⁹ PTRs 5 (1) Subject to paragraph (4) below, no organiser shall make available a brochure to a possible consumer unless it indicates in a legible, comprehensible and accurate manner the price and adequate information about the matters specified in Schedule 1 to these Regulations in respect of the packages offered for sale in the brochure to the extent that those matters are relevant to the packages so offered.

¹⁰ PTRs 6 (1) Subject to paragraphs (2) and (3) of this regulation, the particulars in the brochure (whether or not they are required by regulation 5 (1) above to be included in the brochure) shall constitute implied warranties (or, as regards Scotland, implied terms) for the purposes of any contract to which the particulars relate.

(2) Paragraph (1) of this regulation does not apply

(a) in relation to information required to be included by virtue of paragraph 9 of Schedule 1 to these Regulations; or

(b) where the brochure contains an express statement that changes may be made in the particulars contained in it before a contract is concluded and changes in the particulars so contained are clearly communicated to the consumer before a contract is concluded.

(3) Paragraph (1) of this regulation does not apply when the consumer and the other party to the contract agree after the contract has been made that the particulars in the brochure, or some of those particulars, should not form part of the contract.

ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทางจะต้องผูกพันตามรายละเอียดที่ให้ไว้ในแผ่นพับโฆษณา ใบชานะที่เป็นคำรับรองโดยปริยายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทาง ซึ่งคำรับรองโดยปริยายจะถูกผนวกรวมไว้ในสัญญาโดยผลของกฎหมาย โดยไม่คำนึงว่าคู่สัญญาจะได้ตกลงเกี่ยวกับรายละเอียดนั้นๆ หรือไม่ ถือได้ว่าเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับรายละเอียดที่ปรากฏในแผ่นพับโฆษณา เว้นแต่ในกรณีแผ่นพับโฆษณาได้ระบุไว้ว่า สามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดก่อนการตกลงทำสัญญา และได้มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าวไปยังนักท่องเที่ยวก่อนที่จะตกลงเข้าทำสัญญา หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนการเดินทางได้ตกลงกันภายหลังทำสัญญาว่า รายละเอียดในแผ่นพับโฆษณา หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรายละเอียดในแผ่นพับโฆษณานั้น ไม่ให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

(2) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้ได้รับข้อมูลก่อนการเดินทางผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางจะต้องให้ข้อมูลดังต่อไปนี้แก่นักท่องเที่ยวในระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนเริ่มเดินทางเป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอื่นที่เหมาะสม

ก) เวลาและสถานที่ของจุดแวะพักและการเปลี่ยนยานพาหนะในการเดินทาง รายละเอียดของประเภทของสถานที่พักของนักเดินทาง เช่น ห้องโดยสารหรือที่นอน บนเรือห้องนอนในรถไฟ

ข) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของตัวแทนท้องถิ่นของผู้ประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทาง หรือหากไม่มีตัวแทนท้องถิ่นดังกล่าว รายละเอียดของ ตัวแทนที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้หากนักท่องเที่ยวได้รับความยากลำบาก หรือหมายเลข โทรศัพท์หรือข้อมูลอื่นใดที่ให้นักท่องเที่ยวติดต่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือ ตัวแทนการ เดินทางได้ระหว่างพำนักอยู่

ค) ในกรณีที่การเดินทางหรือการพักในต่างประเทศของผู้เยาว์อายุ ต่ำกว่า 16 ปี ข้อมูลที่สามารถติดต่อ โดยตรงติดไว้กับตัวผู้เยาว์หรือบุคคลผู้รับผิดชอบผู้เยาว์ใน สถานที่อื่นเป็นที่พักของผู้เยาว์

ง) ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจทำประกันเพื่อที่จะครอบคลุมไปถึงการยกเลิกการเดินทางโดยนักท่องเที่ยว รวมถึงค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือในการเดินทางกลับประเทศในเหตุการณ์อุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย

หากนักท่องเที่ยวไม่ได้รับข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางจะมีความผิดอาญาและต้องระวางโทษปรับ

3.1.1.3 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวระหว่างเดินทาง ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ซึ่งได้กำหนดผลของการ

เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไว้ และยังกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ในการจัดบริการที่เหมาะสมตามสัญญาให้แก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย ซึ่งในหัวข้อนี้จะได้ทำการศึกษาถึงประเด็นดังกล่าวคือการคุ้มครองนักท่องเที่ยวกรณีผู้ประกอบการนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว หลังจากออกเดินทางแล้วผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่สามารถจัดให้มีบริการในส่วนอันเป็นสาระสำคัญตามที่ได้ตกลงกันไว้ หรือผู้ประกอบการนำเที่ยวเล็งเห็นว่าจะไม่สามารถจัดหาบริการอันเป็นสาระสำคัญนั้นได้ ให้ถือว่ามิใช่ข้อตกลงโดยปริยายว่าผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องจัดหาบริการอื่นที่เหมาะสมมาแทนที่โดยจะต้องไม่คิดราคาพิเศษเพิ่มเติมแก่นักท่องเที่ยว เพื่อความต่อเนื่องของการท่องเที่ยว และจะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสมควรให้แก่นักท่องเที่ยว จากความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้เสนอและบริการที่จัดหาได้ หากผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่สามารถจัดหาบริการอื่นแทนที่ได้ หรือจัดหาได้แก่นักท่องเที่ยวไม่ยอมรับ โดยมีเหตุผลอันสมควรผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องจัดให้มีการขนส่งในระดับเดียวกัน ให้นักท่องเที่ยวกลับไปยังสถานที่ที่ออกเดินทางโดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม หรือไปยังสถานอื่นใดตามที่นักท่องเที่ยวตกลง และจะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่นักท่องเที่ยวตามสมควร

3.1.1.4 การเยียวยานักท่องเที่ยวที่ต้องเสียหายจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งย่อมมีสิทธิได้รับการเยียวยาความเสียหาย และด้วยเหตุที่สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่มีลักษณะเฉพาะ จึงมีข้อที่น่าพิจารณาว่าความเสียหายใดบ้างที่นักท่องเที่ยวจะเรียกให้ ผู้ประกอบการนำเที่ยวชดใช้แก่ตนได้ และจะคิดคำนวณค่าเสียหาย โดยมีลักษณะของความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญารวมถึงการกำหนดค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญา¹¹ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ลักษณะความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมี 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ได้แก่ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างในมูลค่า (Difference in Value) ระหว่างสิ่งที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวสัญญาว่าจะจัดหาบริการมาให้ นักท่องเที่ยวกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับตามความเป็นจริง เช่น ในคดี McLeod v Hunter 1987 C.L.Y. 1162 การที่นักท่องเที่ยวได้พักห้องพักที่มีคุณภาพต่ำกว่าที่ตกลงกันไว้ นักท่องเที่ยวมีสิทธิได้รับค่าเสียหายในส่วนต่างมูลค่าระหว่างห้องที่ตนได้พัก และห้องที่ตกลงกันไว้

ลักษณะที่สอง ได้แก่ความเสียหายสืบเนื่อง (Consequential Loss) อันประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวเสียไป (Out of Pocket Expense) เช่น ค่าที่จอดรถเนื่องจากผู้ประกอบการนำเที่ยวไม่ได้จัดให้มีที่จอดรถในอพาร์ทเมนท์ตามสัญญา และค่าอาหาร เนื่องจาก

¹¹ สุกัญญา ขวัญเพชร. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 62-63.

พาร์ทเมนท์ที่ไม่มีตาบและตู้เย็นซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดปกติในคดี Harris v. Torch Grove ความเสียหาย รวมถึงความไม่สะดวกสบายทางกาย (Personal Discomfort) และการบาดเจ็บทางกาย (Personal Injury) เช่น ค่าเสียหายจากการเจ็บปวดและทรมานทุกข้อมาจาก ความเจ็บป่วยอันเกิดจากโรค ที่อกร่วงเพราะความประมาทเลินเล่อของจำเลยในคดี Davey v. Cosmos นอกจากนี้ยังมีความเสียหายสืบเนื่องอีกประเภทหนึ่งที่สำคัญ คือค่าเสียหายอันเกิดจากการที่ไม่มีความสุข (Mental Distress) โดยปกติแล้วความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญา นั้น ศาลจะไม่กำหนดค่าเสียหายทาง จิตใจรวมอยู่ด้วย เนื่องจากเป็นความเสียหายอันไม่ใช่ตัวเงินที่ศาลสามารถจะให้ได้ โดยค่าเสียหาย ในการผิดสัญญานำที่วิวแบบเบ็ดเสร็จแต่เดิมนั้น ศาลจะกำหนดให้แต่เพียง ความเสียหายอันเกิดแก่ ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินเท่านั้น แต่เนื่องจากสัญญานำที่วิวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่มี ลักษณะเฉพาะ จึงมีการกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจขึ้น และถือเป็นแนวบรรทัดฐานกันต่อมา สำหรับสัญญาประเภทนี้ที่ศาลจะต้องคำนึงถึงความเสียหายทางจิตใจ

ดังนั้นความเสียหายที่เกิดจากการผิดสัญญานำที่วิวแบบเบ็ดเสร็จที่ศาลในประเทศ อังกฤษกำหนดให้แก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ความเสียหายอันเกิดแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน รวมถึง ความเสียหายทางจิตใจอีกด้วย

2) การกำหนดค่าเสียหายจากการผิดสัญญานำที่วิวแบบเบ็ดเสร็จ การกำหนดค่าเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญานำที่วิวแบบเบ็ดเสร็จนั้นเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะค่าเสียหายทาง จิตใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากโดยลักษณะของความเสียหายทางจิตใจนั้น เป็นสิ่งที่ยากจะคำนวณ ออกมาเป็นจำนวนเงิน เป็นเรื่องในทางอัตวิสัยขึ้นอยู่กับ ความคิดความเข้าใจของบุคคลแต่ละคน นักท่องเที่ยวบางคนอาจเห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหาเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่มีความรู้สึกใดๆ แต่ใน ขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวอีกคนอาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทำให้ตนหมดความสนุกสนานก็เป็นได้

3.1.1.5 การกำกับดูแลการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีกฎหมายที่ใช้กำกับดูแล การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายกำกับดูแลการ ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในประเทศอังกฤษ¹² ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การกำหนดโทษทางอาญาสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และตัวแทนการ เดินทางที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามในพระราชบัญญัติดังกล่าว เช่น กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือ ตัวแทนการเดินทางประสงค์จะจัดทำแผ่นพับ โฆษณา ต้องมีรายการตามที่ระบุไว้ในกฎหมายตาม มาตรา 5 หรือการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทางแจ้งข้อมูลตาม มาตรา 7 แก่นักท่องเที่ยวก่อนเข้าทำสัญญาในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบอื่นที่เหมาะสม หรือการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทางต้องแจ้งข้อมูลตามที่ ระบุไว้ใน

¹² ศักยัญญา ขวัญเพชร. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 64-35.

มาตรา 8 แก่นักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทางในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบ อื่นที่เหมาะสม ซึ่งหากผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทางฝ่าฝืนบทบัญญัติดังกล่าวจะมีความผิดทางอาญา

2) การบัญญัติข้อสัญญาโดยปริยาย (Implied Term) เป็นกลไกหนึ่งในการกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้บัญญัติให้ข้อสัญญาบางข้อเป็นข้อสัญญาโดยปริยายซึ่งจะมีผลเสมือนเป็นข้อสัญญาข้อหนึ่งที่ผูกพันคู่สัญญาแม้ว่าคู่สัญญาจะไม่ได้ตกลงกันไว้ก็ตาม อาทิเช่น รายการในแผ่นพับโฆษณาที่ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยว หรือตัวแทนการเดินทางจัดทำขึ้นกำหนดให้มีผลผูกพันผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวและตัวแทน การเดินทางเสมือนเป็นคำรับรองโดยปริยายที่ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวและตัวแทนการเดินทางต้องปฏิบัติตาม หากไม่ปฏิบัติตามจะมีความรับผิดชอบตามสัญญา นอกจากนี้ PTRs ยังกำหนดเนื้อหาของสัญญาและรูปแบบของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเอาไว้ โดยระบุรายละเอียดที่อย่างน้อยจะต้องประกอบอยู่ในสัญญา รวมถึงกำหนดให้ต้องทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือในรูปแบบอื่นที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ และจะต้องนำเสนอเป็นลายลักษณ์อักษรให้นักท่องเที่ยว โดยข้อกำหนดดังกล่าวแม้คู่สัญญาจะไม่ได้ตกลงไว้ในสัญญา แต่กฎหมายก็บัญญัติให้ถือว่าเป็นข้อสัญญาโดยปริยาย

การเขียนนักท่องเที่ยวที่ต้องเสียหายจากการผิดสัญญานำเที่ยวเบ็ดเสร็จ เมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งย่อมมีสิทธิได้รับการเยียวยาความเสียหาย และด้วยเหตุที่สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่มีลักษณะเฉพาะ จึงมีข้อที่น่าพิจารณาว่า ความเสียหายใดบ้างที่นักท่องเที่ยวจะเรียกให้ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวชดเชยแก่ตนได้ และจะคิดคำนวณค่าเสียหายเหล่านั้นอย่างไร ซึ่งลักษณะความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ความเสียหายอันเกิดจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมี 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ได้แก่ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างในมูลค่าระหว่างสิ่งที่ผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยว สัญญาว่าจะจัดบริการมาให้นักท่องเที่ยวกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับตามความเป็นจริง เช่น การที่นักท่องเที่ยวมีสิทธิได้รับค่าเสียหายในส่วนต่างมูลค่าระหว่างห้องที่ตนได้พักและห้องที่ตกลงกันไว้

ลักษณะที่สอง ได้แก่ ความเสียหายสืบเนื่องอันประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวเสียไป เช่น ค่าที่จอดรถเนื่องจากผู้ประกอบการกิจการนำเที่ยวไม่ได้จัดให้มีที่จอดรถในอาคารที่มั่นตามสัญญาและค่าอาหาร เนื่องจากอาคารที่มั่นที่ไม่มีเตาอบ และตู้เย็นซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดปกติ โดยปกติแล้วความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญานั้น ศาลจะไม่กำหนดค่าเสียหายทางจิตใจรวมอยู่ด้วย เนื่องจากเป็นความเสียหายอันไม่ใช่ตัวเงินที่ศาลสามารถจะให้ได้ ดังนั้นค่าเสียหายในการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ แต่เดิมนั้นศาลจะกำหนดแต่เพียงความเสียหายอัน

แก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินเท่านั้น แต่เนื่องจากสัญญาซื้อขายแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่มีลักษณะเฉพาะ จึงมีการกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจขึ้น และถือเป็นแนวบรรทัดฐานกันต่อมาสัญญาประเภทนี้ที่ศาลจะต้องคำนึงถึงความเสียหายทางจิตใจประกอบด้วย¹³

การกำหนดค่าเสียหายที่เกิดจากการผิดสัญญาซื้อขายแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะค่าเสียหายทางจิตใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากโดยลักษณะของความเสียหายทางจิตใจนั้นเป็นสิ่งยากที่จะคำนวณออกมาเป็นจำนวนเงิน เป็นเรื่องในทางอัตวิสัยขึ้นอยู่กับความคิด ความเข้าใจของบุคคลแต่ละคน นักท่องเที่ยวบางคนอาจเห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหาเล็กน้อยไม่มีความรู้สึกใดๆ แต่ในขณะที่เดียวกันนักท่องเที่ยวอีกคนอาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทำให้หมดความสนุกสนานก็เป็นได้ นอกจากนี้การคำนวณมูลค่าที่แตกต่างกันของบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับกับบริการที่ผู้ประกอบการจินำเที่ยวสัญญาว่าจะจัดให้มันนั้น ยังมีปัญหาที่ต้องพิจารณา เช่น จะคำนวณค่าเสียหายอย่างไร กรณีที่พิกที่จัดให้เป็นเป็นที่พักชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ทำให้การท่องเที่ยวทั้งหมดต้องพังลง การคำนวณค่าเสียหายนั้นจะได้ตามราคาแพ็คเกจทั้งหมด เนื่องจากการที่พิกเป็นส่วนสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวทั้งหมด หรือจะให้คืนเพียงแค่วันละ 30 ตามราคาของที่พัก

ประเทศอังกฤษการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจนั้น มักจะเกี่ยวข้องกับความสุขหรือ ไม่มีความสุขกับที่พักที่ผู้จัดบริการท่องเที่ยวจัดให้ศาลมักจะให้ค่าจิตใจในกรณีที่ที่พักต่ำกว่ามาตรฐาน โดยที่ระดับของค่าเสียหายจะแตกต่างกันไปตามแต่ละชนิด และประเภทของที่พัก และประเภทของบริการนำเที่ยว ตัวอย่างเช่น บริการนำเที่ยวสำหรับฤดูร้อนที่มีที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่ สระว่ายน้ำ สถานออกกำลังกาย ศูนย์ความบันเทิง เป็นต้น นักท่องเที่ยวย่อมคาดหวังที่จะใช้ช่วงเวลาส่วนใหญ่ในการพักผ่อนอยู่ในที่พัก ในทางกลับกันหากเป็นบริการนำเที่ยวเน้นการเล่นสกี นักท่องเที่ยวจะไม่ค่อยได้ใช้เวลาในห้องพักมากนัก นอกจากเวลานอน ดังนั้นการคิดคำนวณค่าเสียหายทางจิตใจเกี่ยวกับความสุขที่มีต่อห้องพักจึงควรที่จะแตกต่างกันด้วย

3.1.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ในประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศในเอเชียที่มีกฎหมายเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่หลายฉบับ โดยมีหลักการและแนวคิดที่ดีปรากฏในมาตรา 1 ของกฎหมายการท่องเที่ยวพื้นฐาน ปี ค.ศ. 1963 คือการพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยการปรับปรุงและยกระดับแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวจะเป็นการ

¹³ วารุณี สุวัฒน์กร. (2552). *ปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. หน้า 56-57.

ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีผลทำให้สัมพันธภาพระหว่างประเทศแน่นแฟ้นขึ้น ในปัจจุบันหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดีได้เปลี่ยนแปลงไป คณะกรรมการนโยบายพิจารณาการท่องเที่ยว (Council for Tourism Policy) เป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบายได้เสนอรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมด้วยหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดี ซึ่งกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญอันมีองค์ประกอบ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว¹⁴ ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 การขึ้นทะเบียน จุดสำคัญของการแก้ไข “การขึ้นทะเบียน” ก็เพราะว่าปัจจุบันมีการขึ้นทะเบียนอยู่ 2 ประเภทคือ การขึ้นทะเบียนสำหรับบริษัทตัวแทนนำเที่ยวและการขึ้นทะเบียนสำหรับบริษัทย่อยของตัวแทนนำเที่ยว อีกทั้งบริษัทตัวแทนนำเที่ยวแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทแรก ได้แก่ บริษัทที่จัดรายการและจำหน่ายทัวร์ต่างประเทศและภายในประเทศและจัดรายการท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในฐานะบริษัทตัวแทน

ประเภทที่สอง ได้แก่ บริษัทที่จัดรายการทัวร์ภายในประเทศ และจำหน่ายทัวร์ภายในประเทศและต่างประเทศ และจัดรายการท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในฐานะบริษัทตัวแทน

ประเภทที่สาม ได้แก่ บริษัทที่จำหน่ายทัวร์ต่างประเทศทัวร์ภายในประเทศและจัดรายการท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในฐานะบริษัทตัวแทน

นอกจากนี้ บริษัทตัวแทนนำเที่ยวทั้งสามประเภทนี้ยังจะต้องมีผู้รับรองการท่องเที่ยวคนหนึ่งที่สำนักงานขายจึงจะได้รับอนุญาตให้จัดรายการทัวร์ในต่างประเทศได้ โดยก่อนที่จะเข้าสู่ธุรกิจท่องเที่ยวและสัญญาการท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์กับบริษัทตัวแทนนำเที่ยวในประเทศญี่ปุ่น บริษัทตัวแทนนั้นต้องจัดอยู่ใน 1 ใน 3 ของบริษัทตัวแทนนำเที่ยวข้างต้น

3.1.2.2 ตัวแทนจัดนำเที่ยวการป้องกันปัญหาหลักๆของตัวแทนจัดการนำเที่ยว การกระทำโดยการบอกขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนของบริษัทนำเที่ยวที่จัดรายการท่องเที่ยว (Tour-Organizing Travel Agents คือบริษัทตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรก) ควรจะเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันกับธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรายละเอียดของการรับผิดชอบการดำเนินการด้านธุรกิจท่องเที่ยวมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คำบรรยายลักษณะงานมีความสำคัญชัดเจนมากขึ้น ซึ่งในเรื่องการโฆษณาของตัวแทนจัดการนำเที่ยวมีกฎที่ชัดเจนว่าจะต้องระบุผู้ดำเนินการอย่างชัดเจน อีกทั้งหน้าที่ของสมาคมบริษัทนำเที่ยว (Association of Travel Agent) ได้ขยายรวมไปถึงการแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการจัดการนำเที่ยวให้กับผู้ที่ไม่ใช่สมาชิกของสมาคมรวมไปถึงการให้คำชี้แนะด้วย

¹⁴ พรประภา ชีวดีโสภณ. (2548). *การเปิดเสรีการค้าบริการสาขาการท่องเที่ยวภายใต้กฎเกณฑ์ WTO กับประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 58-61.

3.1.2.3 การโฆษณา และเอกสารสัญญาการท่องเที่ยวที่ขั้วจุดสำคัญของการแก้ไขกฎหมายธุรกิจท่องเที่ยวและส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกฎหมายธุรกิจท่องเที่ยวฉบับใหม่มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2539 จากในเนื้อหาและการปฏิบัติจะมีการแก้ไขส่วนกฤษฎีกาของกระทรวงการขนส่งแห่งประเทศไทย กฤษฎีกาการปกครอง ข้อกำหนดมาตรฐาน และเงื่อนไขของสัญญาการท่องเที่ยว และคำชี้แจงอื่นๆ หลักเกณฑ์การโฆษณา และเอกสารสัญญาการท่องเที่ยวสำหรับตัวแทนจัดการนำเที่ยว¹⁵ มีดังนี้

1) การปรับปรุงโครงสร้างโฆษณาและเอกสารสัญญาการท่องเที่ยวหนึ่งในหลายๆ ประการหลักของการแก้ไขกฎหมายธุรกิจท่องเที่ยว คือการทำให้ความรับผิดชอบของบริษัทตัวแทนนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวชัดเจนขึ้นนั้น คือวิธีที่เหมาะสมสำหรับการโฆษณาของตัวแทนการนำเที่ยว โดยทั่วไปการโฆษณาจะถูกควบคุมโดยกระทรวงการขนส่ง และในการโฆษณาจะต้องแสดงชื่อของบริษัทตัวแทนนำเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวในกรณีที่บริษัทตัวแทนย่อยของบริษัทนำเที่ยว (Travel-Sub Agent) เป็นผู้โฆษณาและต้องมีเอกสารสัญญาที่อธิบายรายละเอียดต่างๆ ของทัวร์โดยกฎหมายธุรกิจท่องเที่ยวระบุให้อธิบายรายละเอียดในสัญญาให้นักท่องเที่ยวได้รู้และเข้าใจก่อนจะเซ็นสัญญา จากเหตุการณ์ที่เพิ่มขึ้นมาในสองสามปีมานี้ ตัวแทนจัดการนำเที่ยวที่ขายทัวร์ผ่านสื่อเท่านั้น ไม่ได้อธิบายถึงรายละเอียดการดำเนินงานและไม่มีเอกสารอื่นๆ จัดเตรียมไว้ให้ และถึงแม้ว่าจะเตรียมเอกสารไว้ให้ เอกสารนั้นก็ไม่ได้ระบุรายละเอียดตามที่กฤษฎีกากระทรวงการขนส่งกำหนดไว้ต่ำสุด อีกทั้งการอธิบายการดำเนินงานให้เป็นที่เข้าใจได้เพื่อที่ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ สมาคมบริษัทตัวแทนนำเที่ยวจึงได้ร่างรูปแบบเอกสารสำหรับข้อมูลการท่องเที่ยวเรียกว่า “De-Merit Notification” เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ

2) การโฆษณาการท่องเที่ยวที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจการโฆษณานั้นเหมาะสม ตามที่กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวกำหนด กฤษฎีกากระทรวงการขนส่งได้กำหนดรายละเอียดสำหรับการโฆษณา รวมถึงข้อห้ามการโฆษณาที่จะทำให้เข้าใจผิดและเพิ่มมาตรฐานของการโฆษณา ดังนั้นการกำหนดตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรก เมื่อชื่อของบุคคลอื่นนอกเหนือจากตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรกปรากฏอยู่ในโฆษณา ชื่อของตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรกจะต้องใช้ตัวอักษรที่ใหญ่กว่าหรือแสดงราคาต่ำสุดและสูงสุดของค่าเดินทางสำหรับการท่องเที่ยวที่ค่าเดินทางขึ้นอยู่กับวันที่ออกเดินทาง เมื่อโฆษณาควรบอกราคาต่ำสุดและสูงสุดด้วย

3) เอกสารแสดงรายละเอียดของสัญญา กฤษฎีกากระทรวงการขนส่งกำหนดว่าจะต้องระบุรายละเอียดต่างๆ ต่อไปนี้ลงในเอกสาร คือ เลขทะเบียนของตัวแทนนำเที่ยว ชื่อของผู้ดูแลรับรองการท่องเที่ยวของสำนักงานขาย ชื่อและที่อยู่ของสำนักงานขาย ผู้ดูแลรับรองการท่องเที่ยว

¹⁵ เรื่องเดียวกัน. หน้า 60.

จะต้องสามารถอธิบายรายละเอียดให้กระจ่างมากขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวต้องการ และข้อต่างๆเหล่านี้สามารถรวบรวมกำหนดเป็นเอกสารการท่องเที่ยวได้ การโฆษณาเพื่อหาลูกค้าทัวร์ เอกสารแสดงการดำเนินงาน ใบสมัคร ใบเสร็จรับเงินสำหรับการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวและเอกสารการยืนยันการเดินทางครั้งสุดท้ายและรายละเอียดการเดินทาง

สำหรับหัวข้อต่างๆที่จัดทำให้ไม่ได้ในทันทีตามสัญญาที่สมบูรณ์ เอกสารสัญญา ระบุรายละเอียดอย่างชัดเจนว่า เมื่อไหร่จะให้เอกสารกับนักท่องเที่ยว แต่หากการจัดการท่องเที่ยวโดยบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนนำเที่ยวจะไม่ได้รับอนุญาตให้ทำ เพราะจำเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย กล่าวคือ เมื่อตัวแทนนำเที่ยวลงโฆษณาสำหรับการท่องเที่ยวเฉพาะอย่าง ทัวร์นั้นจะถูกจัดประเภทในฐานะตัวแทนจัดการนำเที่ยวโดยตัวแทนนำเที่ยว สำหรับการโฆษณาที่ไม่จำกัด นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องแสดงชื่อของตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรกในฐานะเป็นผู้รับค่าเดินทางในโฆษณาด้วย และในโฆษณาจะต้องระบุอย่างชัดเจนว่าตัวแทนนำเที่ยวใดเป็นผู้ลงโฆษณาหาลูกค้าทัวร์ และจะเป็นตัวแทนจัดนำเที่ยวของตัวแทนนำเที่ยวนั้น ถึงแม้ว่าจะใช้ชื่ออื่นเช่น “The Travel Friendship Club” ทัวร์ชนิดนี้จะต้องได้รับการปฏิบัติให้ลู่ลวงเหมือนกับตัวแทนจัดการนำเที่ยวของตัวแทนนำเที่ยว

3.1.2.4 สิทธิในการรับค่าประกันการเดินทาง สิทธิในการรับประกันการเดินทาง นั้น มีกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขไว้ดังนี้

1) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสัญญา ตัวแทนนำเที่ยวประเภทแรกจะต้องจ่ายเงินชดเชยให้กับนักท่องเที่ยวในทุกกรณี ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตามจำนวนเงินที่จะต้องจ่ายจะเท่ากับค่าเดินทางของคุณด้วยอัตราที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามถ้า นักท่องเที่ยวทราบอย่างแน่ชัดว่าการเปลี่ยนแปลงในสัญญาเกิดจากเหตุต่างๆดังต่อไปนี้จะไม่ได้รับค่าประกันการเดินทาง ในกรณีเป็นภัยที่เกิดจากธรรมชาติ สงคราม การจลาจล คำสั่งของรัฐบาล ทั้งในและต่างประเทศ การยกเลิก การหยุดชั่วคราวของการคมนาคมและบริการด้านที่พัก การจัดหาพาหนะที่ต่างไปจากที่กำหนดการเดิม มาตรการที่จำเป็นเพื่อการป้องกันการเสียชีวิต หรือการได้รับบาดเจ็บทางร่างกายของนักท่องเที่ยว หากแต่ยังมีหมายเหตุที่ว่ามาตรการใหม่และเงื่อนไขของสัญญาท่องเที่ยวกำหนดไว้ว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในสัญญาตัวแทนนำเที่ยวจะต้องอธิบายเหตุผลให้นักท่องเที่ยวทราบโดยกระจ่าง ซึ่งรวมถึงข้อเท็จจริงในรายละเอียดทุกเรื่องที่มีการรับประกันการเดินทางถือปฏิบัติอยู่

2) จำนวนและชนิดเหตุการณ์ (การเปลี่ยนแปลง) กรณีการคมนาคม : 1 เที่ยวบินบินรถไฟ 1 เรือ 1 เที่ยวบิน กรณีที่พัก : นอนค้าง 1 คืน และการให้บริการอื่นๆ : การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ 1 ประการ ดังนั้น 1 หัวข้อสามารถก่อให้เกิดการจ่ายเงินชดเชยมากกว่า 1 รายการ

3) อัตราการจ่ายค่าชดเชยต่อ 1 เหตุการณ์ อัตราการจ่ายเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง
แจ้งก่อนการเดินทางอัตราจ่ายเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงแจ้งหลังการเดินทาง

4) จำนวนเงินชดเชยที่จ่ายสูงสุดสำหรับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาจะเป็น 15 %
หรือมากกว่านั้นถ้ากำหนดในสัญญาส่วนบุคคลของค่าเดินทางต่อการเดินทาง 1 เที่ยว

5) จะไม่จ่ายเงินชดเชยให้กับการเปลี่ยนแปลงที่มีจำนวนเงินที่น้อยกว่า 1,000 เยน

6) เงินชดเชยนั้นจะรวมในกรณีที่เมื่อนักท่องเที่ยวไม่สามารถรับบริการที่แจ้งไว้ได้

7) การลดราคาค่าเดินทาง และการลดราคาค่าธรรมเนียมที่พักจะไม่นำมารวมใน
ยอดเงินชดเชยที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลง

3.1.2.5 ความรับผิดชอบของตัวแทนนำเที่ยวในกรณีของตัวแทนวางแผนท่องเที่ยว
เมื่อตัวแทนนำเที่ยวมีบทบาทเป็นผู้นำในการวางแผนและคัดเลือกการคมนาคม ที่พัก และบริการ
อื่นๆอย่างที่ทำในฐานะตัวแทนวางแผนท่องเที่ยว เงินค่าชดเชยพิเศษจะได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกัน
นับแต่นี้เพื่อเป็นการปกป้องให้กับนักท่องเที่ยว กฎหมายญี่ปุ่นกำหนดให้ผู้ประสงค์จะประกอบ
กิจการนำเที่ยวต้องจดทะเบียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงขนส่ง ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลกฎหมาย
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งหลายในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ได้รับการ
จดทะเบียนจะต้องวางเงินประกันธุรกิจเพื่อเป็นประกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการประกอบ
ธุรกิจ และสำหรับพนักงานสาขาแต่ละแห่งของผู้ที่ได้รับการจดทะเบียนโดยอายุของใบอนุญาต
กำหนดไว้ 3 ปีนับแต่วันที่จดทะเบียน การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการอนุญาตหรือตาม
กฎหมายกำหนดไว้เป็นโทษปรับ เช่น กรณีการบรรจุพนักงาน กฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้ว่าจะต้อง
เป็นผู้ได้รับอนุญาตหรือไม่ โดยมีการกำหนดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนต่ออายุแต่ละครั้งไว้

3.1.2.6 ความรับผิดชอบในกรณีการเปลี่ยนแปลงที่ต้องจ่ายเงินค่าชดเชยสามารถแบ่ง
ออกเป็นกรณีต่างๆ¹⁶ ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงเรื่องวันที่ออกเดินทางหรือวันที่เดินทางถึงจุดหมายที่ได้ระบุ
ในสัญญา อัตราการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายก่อนร้อยละ 1.5
และหากเป็นกรณีหลังออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 3.0 เช่น การเปลี่ยนแปลงวันและเวลาเดินทาง
และหรือวันที่ทางถึงจุดหมายที่เกิดจากการเดินทางไว้แล้ว เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งวันที่ออก
เดินทางและวันที่ถึงจุดหมาย ตัวอย่างกรณี การเดินทาง 4 วัน ไปฮ่องกงออกเดินทางวันที่ 1 มกราคม
เปลี่ยนเป็นออกเดินทางวันที่ 2 มกราคม จะถือเป็น 2 เหตุการณ์

2) การเปลี่ยนแปลงเรื่องจุดหมายหรือจุดที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าช้า หรือสิ่ง
อำนวยความสะดวกรวมทั้งภัตตาคารที่ได้ระบุไว้ในสัญญา อัตราการจ่ายค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ใน

¹⁶ พรประภา ชีวิตโสภณ. อ้างแล้วซึ่งบรรณที่ 14. หน้า 60-61.

กรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 1 และหากเป็นกรณีหลังออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.0 เช่น สัญญาดังกล่าวไม่รวมถึงเที่ยวทัศนัจากรถไฟ รถบัส หรือแม้แต่การเดินทางโดยรถไฟ แต่รวมถึงกรณี ที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าชมพิพิธภัณฑ์ตามรายการที่ระบุไว้ในสัญญาว่าเป็นสถานที่หนึ่งที่จะเข้าชม

3) การเปลี่ยนแปลงของการคมนาคมที่มีขึ้นต่ำกว่าที่ได้ระบุไว้ในสัญญาอัตราการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 1.0 และหากเป็นกรณีหลังออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.0 เช่นการเปลี่ยนแปลงจากชั้น F เป็นชั้น C และเปลี่ยนจากชั้น C เป็นชั้น Y เปลี่ยนจากชั้น TGV เป็นรถไฟด่วนท้องถิ่น

4) การเปลี่ยนแปลงในเรื่องยานพาหนะ หรือชื่อของบริษัทจัดการเรื่องยานพาหนะ ที่ระบุไว้ในสัญญา อัตราการจ่ายเงินชดเชยต่อเหตุการณ์ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่าย 1.0% และหากเป็นกรณีทีออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.0 เช่น การเปลี่ยนแปลงการคมนาคมที่ต่างชนิดจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญา การเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทจัดการเรื่องยานพาหนะ

5) การเปลี่ยนแปลงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักที่ระบุไว้ในสัญญาอัตราการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 1.0 และหากเป็นกรณีหลังออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.0 เช่น การเปลี่ยนแปลงเรื่องของที่พักเป็นเรื่องของการรับประกันการเดินทาง การเปลี่ยนสถานที่พัก และการเปลี่ยนแปลงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะได้รับเงินชดเชย การระบุในสัญญาว่าโรงแรมฮิลตันหรือเทียบเท่า หรือโรงแรมที่เทียบเท่ากับ โรงแรมฮิลตัน จะไม่ได้รับการยอมรับจะต้องมีตัวอย่างของโรงแรมที่เทียบเท่าไว้ด้วยถ้าระบุชื่อโรงแรมอื่นๆ ในสัญญาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างโรงแรมเหล่านั้นก็ไม่ต้องจ่ายเงินชดเชยในกรณีอื่นจะต้องจ่ายเงินชดเชย แม้ว่าจะเปลี่ยนไปเป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าโรงแรมเดิมก็ยังคงจ่ายเงินชดเชย

6) การเปลี่ยนแปลงในเรื่องชนิด สิ่งอำนวยความสะดวกและทัศนัจากห้องพักที่ได้ระบุไว้ในสัญญา อัตราการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 1.0 และหากเป็นกรณีหลังจากออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.0 เช่น ชนิดของห้องพักหมายถึงห้องพักสไตล์ญี่ปุ่น และสไตล์ตะวันตก หรือในกรณีห้องพักแบบตะวันตกชนิดหมายถึงห้องเดี่ยว ห้องคู่ ห้องสองเตียง เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก หมายถึง ห้องพักมีอ่างอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ฯลฯ หรือไม่ ทัศนัจากห้องพักหมายถึง ทัศนัของทะเลหรืออื่นๆ ถ้าระบุเลขที่ของชั้นห้องพักไว้ในสัญญาหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องจ่ายเงินชดเชยด้วย จะไม่มีการจ่ายเงินชดเชยด้วย จะไม่มีการจ่ายเงินชดเชยที่เพิ่มขึ้นสำหรับ ชนิด สิ่งอำนวยความสะดวกและทัศนั

7) การเปลี่ยนแปลงในข้อ 1-6 ที่เกี่ยวข้องกับชื่อของทัวร์ที่ระบุไว้ในสัญญาอัตรการจ่ายเงินค่าชดเชยจะมากกว่าการจ่ายเงินชดเชยตามข้อ 1-6 โดยอัตรการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีก่อนออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 2.5 และหากมีกรณีหลังออกเดินทางต้องจ่ายร้อยละ 5.0 นอกจากนี้ยังมีการจ่ายเงินชดเชยพิเศษ จากที่มีเหตุผลที่สนับสนุนและคัดค้านในเรื่องของการจ่ายเงินค่าชดเชยต่อเหตุการณ์ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุระหว่างเวลาว่างในการท่องเที่ยวจะได้รับเงินชดเชยพิเศษนับจากนี้เป็นต้นไป

3.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ในสาธารณรัฐสิงคโปร์

กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นบัญญัติไว้ในรัฐบัญญัติคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board Act) ซึ่งได้บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมดูแลกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในสาธารณรัฐสิงคโปร์ทุกประเภท กำหนดแผนงานที่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจท่องเที่ยวและให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวผู้ประกอบธุรกิจหรือที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยการกำหนดมาตรฐานเพื่อควบคุมกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งหากผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ฝ่าฝืนข้อบัญญัติในรัฐบัญญัติ Singapore Board Act จะมีมาตรการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวไว้¹⁷ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อพิพาทเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามรัฐบัญญัติคณะกรรมการการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board Act 1997) กรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้รับอนุญาตหรือใบรับรองเข้าร่วมเป็นสมาชิกของคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ หากมีความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาตเช่นนี้ ก็จะไม่ได้รับการคุ้มครองตามรัฐบัญญัติฉบับนี้¹⁸

การกำหนดรายการแสดงกิจกรรมที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การบริการท่องเที่ยว หรือจากตัวแทน ต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์ เมื่อผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์จะต้องแสดง Merion Symbol ไว้ในตารางกำหนดการและต้องใช้สัญลักษณ์ของคณะกรรมการ Board's Symbol ไว้ต่อเนื่องกัน เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดการสับสนในความเกี่ยวข้องของเครื่องหมายนั้น ในการดำเนินการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองบุคคลที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องจากการฝ่าฝืน Singapore Tourism Board

¹⁷ คณาจารย์ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม. (2559). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. หน้า 38-40.

¹⁸ เรื่องเดียวกัน. หน้า 39.

Act 1996 นี้ได้มีบทกำหนดโทษ หากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือตัวแทนหรือลูกจ้างได้กระทำความผิดหรือก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นก็อาจมีโทษปรับ จำคุก หรือเป็นการให้กรรมการหรือคณะผู้บริหารกระทำก็ได้ มาตรการเยียวยาความเสียหายที่รัฐบัญญัตินี้กำหนดไว้ ในเรื่องการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการผู้ได้รับความเสียหายแบ่งเป็น 2 วิธีคือ การเยียวยาความเสียหายโดยกองทุนการท่องเที่ยว (Tourism Fund) และการเยียวยาความเสียหายโดยกระบวนการพิจารณาคดีของศาล (Magistrate Court)

3.1.3.1 การเยียวยาความเสียหายโดยกองทุนการท่องเที่ยว (Tourism Fund) ในเบื้องต้นมีการจัดตั้งกองทุนการท่องเที่ยว ทำหน้าที่ควบคุมและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายด้วยการให้กู้ยืมเงินที่ใช้ในกิจการจ่ายเงินค่าทดแทน ความจำเป็นในการปฏิบัติตามรัฐบัญญัติคณะกรรมการการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board Act 1997) เงินของกองทุนการท่องเที่ยวเป็นเงินที่รวบรวมมาจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ค่าธรรมเนียมในการขอใบอนุญาต และเงินที่คณะกรรมการการท่องเที่ยวสิงคโปร์หามาได้ทั้งหมด โดยรวบรวมเข้ากองทุน

ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจากการประกอบธุรกิจหรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กองทุนการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์จะให้ความคุ้มครองหรือรับรองเฉพาะในกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยวผู้เป็นสมาชิกถึงแก่ความตาย หรือกิจการล้มละลายเท่านั้น

3.1.3.2 การพิจารณาคดีโดยศาลในคดีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากการกระทำที่เป็นความผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวตาม รัฐบัญญัติคณะกรรมการการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board Act 1997) ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือผู้เสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำที่ฝ่าฝืนให้เสนอกฎหรือข้อพิพาทขึ้นต่อศาล (Magistrate s Court) เนื่องจากเป็นความผิดในทางอาญาจึงอยู่ในอำนาจ Magistrate s Court การลงโทษของศาล Magistrate s Court ในสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการลงโทษทางอาญาหลายประเภทกล่าว คือ

(1) ประหารชีวิตโดยการแขวนคอ

(2) โขย

(3) จำคุก

(4) ปรับ

(5) ฝึกอบรมอาจนำมาใช้กับบุคคลอายุเกิน 28 ปี ซึ่งกระทำความผิดติดนิสัตามที่กำหนดไว้ ในมาตรา 12 (1) ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ศาลอาจใช้การ

ลงโทษวิธีนี้หากศาลเชื่อว่าการลงโทษเช่นนั้นเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายในแง่การเปลี่ยนแปลงหรือทัศนคติของผู้กระทำความผิดและเพื่อป้องกันอาชญากรรม

(6) กักกันจะถูกนำมาใช้กับผู้กระทำความผิดคดีผู้กระทำความผิดจะต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 30 ปีโดยหลักการ ศาลจะต้องแน่ใจว่าการกักกันนั้นเหมาะสมสำหรับจุดมุ่งหมายในการป้องกันสาธารณชน ถ้าศาลแน่ใจเช่นนั้นศาลจะพิพากษาให้กักกันโดยมีกำหนดระยะเวลาระหว่าง 7-20 ปี

(7) ฝึกฝนอบรมความประพฤติการฝึกฝนอบรมความประพฤติใช้ได้เฉพาะกับบุคคลที่มีอายุระหว่าง 16-21 ปี ซึ่งศาลเชื่อว่าควรจะได้รับ การเยียวยาภายในระยะเวลาแห่งการฝึกฝนปรับปรุง โดยพิจารณาจากบุคลิกลักษณะและความประพฤติในอดีต¹⁹

หน่วยงานหรือองค์กรอิสระในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศสิงคโปร์รัฐบาลได้ส่งเสริมให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดตั้งองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับภาคเอกชนเรียกว่า “สมาคมผู้บริโภคของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Consumer Association of Singapore-Case)” เมื่อมีการฝ่าฝืนกฎหมาย ถ้าผู้บริโภคมีข้อพิพาทกับทางผู้ค้าปลีกเกี่ยวกับสินค้าอุปโภค บริโภคและการบริการและผู้บริโภคไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับทางผู้ค้าปลีก ผู้ค้าปลีกก็เพียงมาที่สมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์และลงบันทึกข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ข้อพิพาทเพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้บริโภคสัมพันธ์สามารถที่จะประเมินการร้องเรียนของผู้บริโภค นอกจากนี้จะพิจารณาถึงประเด็นทางกฎหมาย และหยิบยกประเด็นทางกฎหมายให้กับผู้ค้าปลีกทราบในกรณีที่สถานการณ์เปิดช่องให้ทำได้ ถ้ากรณีพิพาทได้มาถึงทางต้นทางเจ้าหน้าที่ อาจแนะนำให้ผู้กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทของตนเจ้าหน้าที่ของสมาคมผู้บริโภคของสิงคโปร์จะพยายามให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีทางดังกล่าว และหลังจากนั้นก็ยุติเรื่องการร้องเรียนของผู้บริโภค

3.1.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ในเครือรัฐออสเตรเลีย

เครือรัฐออสเตรเลียได้บัญญัติกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลายฉบับด้วยกัน ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายของสัญญานำเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จนั้น กฎหมายที่ต้องทำการศึกษา ได้แก่ กฎหมายลายลักษณ์อักษรที่กำกับดูแล ตัวแทนการเดินทางเป็นการเฉพาะ (Travel Agents Act) ซึ่งในแต่ละมลรัฐได้บัญญัติขึ้นบังคับใช้ในเวลาที่แตกต่างกัน แต่กฎหมายในแต่ละมลรัฐมีหลักการในการกำกับดูแลที่สอดคล้องกัน นอกจากกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่กำกับดูแลตัวแทนการเดินทางข้างต้น เฉพาะรัฐควีนส์แลนด์ได้บัญญัติกฎหมายอีกฉบับขึ้นเพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Inbound Tour เป็นการเฉพาะ ได้แก่ Tourism

¹⁹ คณาจารย์ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม. อ่างแล้วจึงจรดที่ 17. หน้า 40.

Services Act 2003 เนื่องจากการให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการที่นำเที่ยวในรัฐควีนแลนด์ได้เพิ่มจำนวนขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม และไม่พึงปรารถนา (Undesirable and Unfair Trading Practices) รัฐควีนส์แลนด์ประสบปัญหาการให้บริการท่องเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐานมีการหลอกลวง และเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ การท่องเที่ยวของรัฐควีนส์แลนด์จึงได้บัญญัติกฎหมายฉบับดังกล่าวขึ้น รวมถึงได้มีการบัญญัติ Tourism Services (Code of Conduct for Inbound Tour Operators) Regulation 2003 เป็นกฎหมายลำดับรอง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับประมวลแนวปฏิบัติของผู้ประกอบการที่นำเที่ยวจากต่างประเทศที่มีต่อนักท่องเที่ยว

นอกจากกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่กำกับดูแลตัวแทนการเดินทาง และ Tourism Services Act 2003 ที่มีผลบังคับใช้คุ้มครองนักท่องเที่ยวในภาคส่วนการท่องเที่ยวโดยตรงแล้ว เครือรัฐออสเตรเลียได้บัญญัติกฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่มีผลใช้บังคับทั่วไปซึ่งนำมาปรับใช้กับภาคส่วนการท่องเที่ยวได้เช่นกัน คือ Trade Practices Act 1974 และในแต่ละรัฐได้มีการตรากฎหมายกฎหมายลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการค้าที่เป็นธรรม (Fair Trading Legislation)³⁶ ขึ้นใช้บังคับในรัฐของตนเองอีกด้วย หลักกฎหมายทั่วไปซึ่งศาลได้สร้างหลักเกณฑ์ต่างๆ จากคำพิพากษาต้องนำมาปรับใช้กับสัญญาที่เกี่ยวข้องแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือหากผู้ประกอบการที่นำเที่ยวไม่จัดบริการดังที่ได้ตกลงไว้ นักท่องเที่ยวย่อมมีสิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีต่อตัวแทนการเดินทางผู้ประกอบการที่นำเที่ยวกรณีการผิดสัญญาประเภทเงินเล่อ และการแสดงข้อความอันเป็นเท็จได้

3.1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา กฎหมายลายลักษณ์อักษรที่กำกับดูแลตัวแทนการเดินทาง (Travel Agents Act) ในแต่ละรัฐและเขตการปกครอง (ยกเว้น Northern Territory) ได้บัญญัติกฎหมาย ลายลักษณ์อักษรภายใต้แผนข้อบังคับแห่งชาติเกี่ยวกับตัวแทนการเดินทาง (the National Scheme for the Regulation of Travel Agents) ซึ่งกำหนดกฎเกณฑ์ในการได้รับอนุญาตให้ประกอบการธุรกิจตัวแทนการเดินทาง โดยได้มีการจำกัดความคำว่า “การดำเนินธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Carrying on Business of Travel Agent)” ไว้กว้างมากเพื่อที่จะครอบคลุมระบบการท่องเที่ยวในทุกด้าน ทำให้กฎหมายมีผลใช้บังคับกับทั้งตัวแทนการเดินทางผู้ประกอบการที่นำเที่ยวตัวแทนจำหน่ายทั่วไปและองค์กรที่รวมกลุ่มกันหากได้จัดให้มีบริการเกี่ยวกับการเดินทาง และที่พัก

³⁶ Fair Trading Act 1987 (New South Wales), Fair Trading Act 1987 (Western Australia), Fair Trading Act 1999 (Victoria), Fair Trading Act 1987 (South Australia), Fair Trading Act 1990 (Tasmania), Fair Trading Act 1992 (Australia Capital Territory), Fair Trading Act 1989 (Queensland), Consumer Affairs and Trading Act 1990 (North Territory)

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้มีการชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวผู้ได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากกรณีตัวแทนการเดินทางหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผิดสัญญา (Default) กฎหมายฉบับดังกล่าวมุ่งคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายในประเทศและยังมีการกำหนดข้อกำหนด อย่างกว้างที่ผู้ขอรับอนุญาต จะต้องประกอบธุรกิจตัวแทนการเดินทางอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม (Honestly and Fairly) และจะต้องเป็นผู้ที่เหมาะสมในการได้รับอนุญาต หลักการของกฎหมายกับดูแลตัวแทนการเดินทาง (Travel Agents Act) ในแต่ละรัฐนั้นมีความคล้ายคลึงกัน

3.1.4.2 ลักษณะของสัญญาและนิติสัมพันธ์ของคู่สัญญาตามสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1) ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ หรือ Package Tour Contract จะมีเงื่อนไขที่ประกอบไปด้วยการเดินทางที่พัก และกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งในออสเตรเลียได้มีการใช้คำว่า Package Tour ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีคำนิยามที่เป็นที่ยอมรับว่าสิ่งใดบ้างที่ประกอบอยู่ใน Package Travel (หรือ Package Tour ซึ่งมีความหมายอย่างเดียวกัน)²¹ ซึ่งในเครือรัฐออสเตรเลียไม่มีกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่บัญญัติขึ้นใช้เฉพาะเจาะจงกับ Package Travel ดังเช่น Council Directive 90/314/EEC หรือ PTRs ที่ซึ่งมีการบัญญัติถึงภาระหน้าที่ของผู้จัดให้มีบริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันในออสเตรเลียว่าส่วนประกอบของการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะประกอบไปด้วย

- (1) การเดินทาง โดยทางอากาศ ทะเล รถ โค้ช หรือรถไฟ
- (2) ที่พัก ใน โรงแรม รีสอร์ท ค่าที่พักแรม
- (3) กิจกรรมอื่นๆ กีฬา (กอล์ฟ เทนนิส ว่ายน้ำ หรือการล่องเรือ) การผจญ

ภัย (การดำน้ำ การล่องบอลูน) วัฒนธรรม (การแสดงโชว์ การเยี่ยมชมอนุสาวรีย์ ห้องแสดงผลงาน ศิลปะและพิพิธภัณฑ์ การรับประทานอาหาร) และการจับจ่ายซื้อของ

นอกจากนี้ Queensland Tourism Services Act 2003 ได้นิยามความหมาย ของคำว่า Travel Package เอาไว้ หมายถึงการจัดรวบรวมกิจกรรม สินค้า หรือบริการสำหรับบุคคลคนหนึ่งไว้ล่วงหน้า โดยประกอบด้วยสองสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (1) ที่พัก รวมอาหารหรือไม่ก็ได้
- (2) บริการมัคคุเทศก์
- (3) อาหารนอกเหนือจากอาหารที่จัดให้มีพร้อมที่พัก
- (4) กิจกรรมการท่องเที่ยวตัวอย่างของกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น

กิจกรรมการเล่นบอลูนหรือล่องแพ การเดินป่า ตกปลา เป็นต้น

²¹ Anthony J Cordato, Australian Travel & Tourism Law, (LexisNexis Butterworths, 2006), p.179.

(5) บริการล่าม

(6) การขนส่ง รวมถึงการขนส่งไปยัง จากและภายในรัฐควีนส์แลนด์

(7) การเยี่ยมชมหรือการนำเข้าสู่ร้านค้าปลีก ณ จุดหมายปลายทางของการเดินทาง

(8) การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทางของการเดินทาง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการเข้าไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ตัวอย่างของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก สถานบันเทิง ชายหาด หรืออุทยานแห่งชาติ

(9) กิจกรรมอื่น ๆ สินค้าหรือบริการที่ระบุไว้ภายใต้ข้อกำหนด

ดังนั้นลักษณะของสัญญา จึงเป็นสัญญาที่ผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจัด รวบรวม กิจกรรม สินค้า และบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้าแล้วเสนอขายแก่ นักท่องเที่ยว โดยการรวบรวมกิจกรรมทางการท่องเที่ยว สินค้า และบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว นั้น ผู้ประกอบการก็นำเที่ยวจะต้องเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างไรก็ตามออสเตรเลียไม่มีการกำหนดให้การทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีการกำหนดข้อมูลที่จะต้องมีในสัญญาดังเช่น PTRs แห่งสหราชอาณาจักร

3.1.4.3 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในออสเตรเลียไม่มีกฎหมายที่บัญญัติขึ้นคุ้มครองนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเจาะจง ดังเช่น PTRs การคุ้มครองนักท่องเที่ยวในสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จึงต้องปรับใช้ตาม Trade Practices Act 1974 ซึ่งการโฆษณาและการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับบริการนำเที่ยวมักจะมี การใช้ถ้อยคำโฆษณาที่สวยหรู ยกย่องเกินจริงเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ และประทับใจในตัวบริการท่องเที่ยวที่นำเสนอ กฎหมายออสเตรเลียเรียกข้อความและภาพที่โฆษณา เหล่านี้ว่า “การ โฆษณาที่มีการยกย่องเกินจริง (Puffery)” กฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง หากข้อความและภาพ โฆษณาดังกล่าวนั้นไม่ตรงกับความจริงไม่ว่าจะเป็นการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือหลอกลวง เป็นต้น กฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในที่นี้ คือ Trade Practice Act 1974 จะปรับใช้กับการโฆษณาเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวและการขายบริการท่องเที่ยว โดยให้สิทธิ นักท่องเที่ยวในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการนำเที่ยว ตัวแทนการเดินทาง และ ผู้ให้บริการอื่น ๆ ผู้ขนส่ง ผู้จัดให้มีที่พัก รวมถึงผู้มีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอื่นๆ เกี่ยวกับการแสดงข้อความหรือกระทำการใดๆ ในการ โฆษณาด้านการเดินทางท่องเที่ยว

การที่กฎหมายมีผลบังคับใช้อย่างกว้างขวางดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่อนักท่องเที่ยว เพราะในทางปฏิบัตินักท่องเที่ยวมิได้ติดต่อทำสัญญากับผู้ประกอบการนำเที่ยวเท่านั้น นักท่องเที่ยวอาจติดต่อกับตัวแทนการเดินทาง หรือตัวแทนจำหน่ายทั่วไป หรือแม้แต่ติดต่อองค์กรอื่นๆ ที่มีการ

จัดบริการเกี่ยวกับการเดินทาง และที่พักการที่กฎหมายมีผลบังคับใช้กับ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองไม่ว่าจะทำสัญญากับ บุคคลใด เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นอยู่ภายใต้การตรวจสอบของรัฐด้วยมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ระบบการท่องเที่ยวมีมาตรฐานเดียวกัน และส่งผลต่อการกำกับดูแลระบบการท่องเที่ยวโดยรวม

3.2 สัญญาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจทัวร์ของประเทศไทย

3.2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

การให้บริการนำเที่ยวต้องมีการทำสัญญาที่เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะเป็นการผูกนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขึ้น โดยจากข้อสัญญาบริการนำเที่ยวในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นการเอารัดเอาเปรียบจนก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปจะได้ศึกษาถึงหลักกฎหมายที่ว่าด้วยการทำความตกลงหรือข้อตกลงที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ดังนี้

3.2.1.1 ลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 ไม่มีลักษณะเป็นหลักกฎหมายทั่วไปที่ใช้กับนิติกรรมสัญญาทุกประเภท แต่จะใช้บังคับเฉพาะนิติกรรมสัญญาบางประเภท โดยการคำนึงถึงลักษณะของนิติกรรมสัญญาที่จะเป็นมูลเหตุให้เกิดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมดังนี้ กล่าวคือประเภทของสัญญาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ สัญญาสำเร็จรูป และสัญญาขายฝาก โดยประเภทของข้อสัญญาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะโดยไม่จำกัดว่าอยู่ในสัญญาประเภทใดคือข้อตกลงจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพในการประกอบอาชีพการงานหรือการทำนิติกรรมที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิข้อสัญญาเกี่ยวกับมัดจำ ข้อสัญญาที่ทำไว้ล่วงหน้ายกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญา และความตกลงหรือยินยอมของผู้เสียหายยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบเพื่อละเมิด อนึ่งมีข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับข้อจำกัดขอบเขตการใช้บังคับแก่นิติกรรมสัญญา และข้อสัญญาบางประเภทข้างต้น²² กล่าวคือ

ประการแรก สัญญาทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ สัญญาสำเร็จรูป และสัญญาขายฝาก ซึ่งกฎหมายถือว่าเป็นสัญญาประเภทที่ในปัจจุบันมีการกำหนดข้อสัญญาที่มีการได้เปรียบเสียเปรียบเกินสมควรในระหว่างคู่สัญญา

²² ทิวรัส ประสาทกลาง. (2555). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. หน้า 49-52.

ประการที่สอง เนื่องจากพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมฉบับนี้ใช้บังคับกับนิติกรรมสัญญา และข้อสัญญาบางประเภทเท่านั้น ดังนั้นนิติกรรมสัญญาอื่นๆ นอกจากที่กำหนดไว้ในกฎหมายฉบับนี้จะนำหนักของกฎหมายฉบับนี้ไปใช้บังคับไม่ได้

ประการที่สาม นิติกรรมสัญญาที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้แม้จะเป็นนิติกรรมสัญญาที่มีกฎหมายที่กำหนดให้มิ้องค์กรของรัฐในการควบคุมดูแลในการจัดทำนิติกรรมสัญญาอยู่ด้วย เช่น สัญญาประกันภัย สัญญาเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สัญญาซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ สัญญาจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท เป็นต้น สัญญาเหล่านี้ก็ยังอยู่ภายใต้บังคับของการตรวจสอบความเป็นธรรมของสัญญาตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมอยู่อีก

3.2.1.2 การพิจารณาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีหลักเกณฑ์และแนวทางในการที่จะพิจารณาว่าข้อสัญญานั้นเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่มีดังนี้

1) ข้อตกลงในสัญญาที่ทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพหรือสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝาก ที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ซึ่งข้อสัญญาที่จะถูกตรวจสอบให้อยู่ในกรอบแห่งความยุติธรรมและพอสมควรแก่กรณีจะต้องมีลักษณะ³³ ดังนี้

(1) เป็นข้อตกลงประเภทใดประเภทหนึ่งใน 3 ประเภท ได้แก่ สัญญา ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ สัญญาสำเร็จรูป หรือสัญญาขายฝาก

(2) เป็นข้อตกลงที่ทำให้ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝาก แล้วแต่กรณี ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง และ

(3) การได้เปรียบดังกล่าวนั้นเป็นการได้เปรียบที่เกินสมควรสัญญา ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพหมายถึง สัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภค และคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ สัญญานี้จะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทำด้วยวาจา จะเป็นสัญญาชัดเจนหรือปริยายก็อยู่ในข่ายตรวจสอบได้ หากมีข้อตกลงใดที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพได้เปรียบผู้บริโภคนเกินสมควร

นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ยังได้ให้ความหมายของสัญญาสำเร็จรูปไว้ว่าเป็นสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใดซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน สัญญาสำเร็จรูปจะต้อง

³³ เรื่องเดียวกัน. หน้า 50.

มีองค์ประกอบครบ 3 ประการกล่าวคือ ประการแรก คือสัญญาสำเร็จรูปต้องเป็นสัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ประการที่สอง ข้อสัญญาดังกล่าวจะต้องถูกกำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้าก่อนการทำสัญญา กล่าวคือ ข้อสัญญาส่วนที่เป็นสาระสำคัญนั้นมิได้เกิดจากการเจรจาต่อรองของกลุ่มสัญญาชนตกลงกันได้ แต่เป็นข้อที่คู่สัญญาฝ่ายที่นำข้อสัญญาดังกล่าวมาใช้ยืนยันเองว่าจะต้องมีข้อสัญญาเป็นเช่นนั้นมิฉะนั้นก็จะไม่มีการทำสัญญาด้วยเท่ากับเป็นการทำให้คู่สัญญาฝ่ายตรงข้ามตกอยู่ในภาวะที่จะเลือกได้เพียงว่าจะเข้าทำสัญญาดังกล่าวหรือไม่เท่านั้น และประการสุดท้าย ข้อสัญญาที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะต้องถูกนำมาใช้ในการประกอบกิจการของกลุ่มสัญญาฝ่ายที่ยืนยันให้มีข้อสัญญาดังกล่าวข้อนี้มุ่งจะแบ่งแยกระหว่างสัญญาที่ทำในการประกอบธุรกิจการค้ากับสัญญาที่บุคคลทั่วไปทำเป็นครั้งคราว โดยจะถือว่าเป็นสัญญาสำเร็จรูปก็เฉพาะแต่สัญญาที่ทำในทางธุรกิจการค้าหรือการประกอบกิจการอื่นเท่านั้น กฎหมายมิได้บังคับว่าจะต้องเป็นการนำมาใช้ในการประกอบกิจการตามปกติเหมือนดังคำว่าผู้ประกอบการค้าหรือวิชาชีพ ดังนั้นแม้เป็นการนำมาใช้เป็นครั้งแรกในการประกอบกิจการของตนก็อาจทำให้เข้าองค์ประกอบเป็นสัญญาสำเร็จรูปได้แล้ว

2) ข้อตกลงที่ทำให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ข้อตกลงที่มีลักษณะ หรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ข้อตกลงใดจะทำให้คู่สัญญาได้เปรียบกันหรือไม่ นั่นไม่เกี่ยวกับเจตนาของคู่สัญญา หากแต่จะต้องดูที่ลักษณะหรือผลของข้อตกลงนั้นว่าทำให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งต้องปฏิบัติการใด หรือต้องรับภาระใดที่หนักเกินไปกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติหรือไม่ แม้จะบัญญัติแนวทางในการพิจารณาไว้แล้ว แต่ก็เป็นการยากสำหรับผู้บัญญัติอยู่ดีเพราะเป็นกฎหมายใหม่ดังนั้นจึงได้บัญญัติตัวอย่างกฎหมายใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

(1) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากการผิดสัญญาปกติ คู่สัญญาฝ่ายที่ทำให้ผิดสัญญาย่อมต้องรับผิดชอบต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

(2) ข้อตกลงที่ต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนดปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการใช้ดุลพินิจในการหาจุดที่เป็นธรรมของสัญญาจะต้องอนุโลมมาใช้ในการพิจารณาว่าการได้เปรียบในสัญญาตามมาตรา 4

(3) ข้อตกลงจำกัดสิทธิและเสรีภาพในการประกอบอาชีพการงานหรือการทำนิติกรรมที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ

(4) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องหรือการรอนสิทธิในทรัพย์สินที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคตามสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ

(5) สัญญาที่มีการให้สิ่งใดไว้เป็นมัดจำ หากมีกรณีที่ต้องรับมัดจำและมัดจำนั้นสูงเกินส่วน

(6) ข้อตกลง ประกาศ หรือคำแจ้งความเพื่อยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบที่ได้ทำไว้ล่วงหน้า

(7) ความตกลง หรือความยินยอมของผู้เสียหายในคดีละเมิด

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

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยชอบ แม้มิได้เสียค่าตอบแทนก็ตาม จากคำนิยามตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เมื่อนำมาพิจารณาความหมายจากคำนิยามดังกล่าวแล้วทำให้เข้าใจว่าผู้บริโภคหมายความว่า ผู้ซื้อรวมทั้งผู้เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการใดๆ โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งหมายถึงผู้ขาย ผู้ให้เช่า ให้เช่าซื้อหรือให้บริการ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นและผู้บริโภคยังหมายถึงผู้ถูกเสนอหรือถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจด้วย ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวก็เป็นผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ด้วย

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นที่อยู่โดยปกติของตนเองไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้และให้หมายความรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าบริการด้วย²⁴ ประเภทของนักท่องเที่ยวแบ่งตามเกณฑ์ต่างๆ ได้ ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวที่เป็นคนต่างชาติ (Foreign Tourist) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศหนึ่ง ไปยังประเทศหนึ่ง บางทีเรียกว่า ผู้มาเยือน (Visitor) ซึ่งองค์การการท่องเที่ยวของโลก (World Tourism Organization) ได้กำหนดไว้เป็น 2 ประเภทคือ ถ้าเป็นการมาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไปจัดเป็นนักท่องเที่ยว (Tourist) แต่ถ้าเป็นการเยือนไม่ถึง 24 ชั่วโมง จัดเป็นนักทัศนจร (Excursionist)

²⁴ พีรวัส ประสาทกลาง, อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 22, หน้า 27-30.

2) นักท่องเที่ยวที่เป็นคนในประเทศ (Domestic Tourist) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางภายในประเทศของตน โดยรวมคนต่างชาติที่มีถิ่นพำนักอาศัยเป็นการถาวรอยู่ในประเทศนั้นๆด้วย²⁵

องค์การสหประชาชาติให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า “ผู้มาเยือน (Visitors)” แทนคำว่า “นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourist)” คำว่า “ผู้มาเยือน” มีความหมาย 2 ประการ คือ

1) นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourist) ได้แก่ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และเดินทางมาเยือนเพื่อพักผ่อน พักผ่อน ทักสนศึกษา ประกอบศาสนากิจ ร่วมการแข่งขันกีฬา ติดต่อธุรกิจ หรือร่วมการประชุมสัมมนา ฯลฯ เป็นต้น

2) นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (นักทัศนจร หรือ Excursionists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

ประเทศไทยได้ใช้คำจำกัดความจากองค์การสหประชาชาติที่ได้กำหนดขึ้นนี้เป็นหลักในการจดนับสถิติจำนวน “นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ” ซึ่งสรุปแล้วหมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และพำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืน หรือ 24 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำกิจกรรมดังนี้

(1) มาท่องเที่ยวพักผ่อน มาเยี่ยมญาติ หรือเพื่อมาพักผ่อน

(2) มาร่วมประชุม หรือเป็นตัวแทนของสมาคม ผู้แทนของศาสนา

นักกีฬา นักแสดง

(3) มาเพื่อติดต่อธุระ แต่ไม่ใช่ทำงานหารายได้

(4) มากับเรือเดินสมุทรที่แวะจอด ณ ท่าเรือ แม้ว่าจะแวะน้อยกว่า 1 คืน

พร้อมกันนี้ได้กำหนดคานิยาม “นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist)” ไว้ว่า คือคนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทยเดินทางจากจังหวัดซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังจังหวัดอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางอะไรก็ตามที่มีไปทำงานหารายได้และระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน²⁶ ซึ่งความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 มีดังต่อไปนี้

1) การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค คือ กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ประโยชน์ของผู้บริโภค โดยมีหลักเกณฑ์บางประการที่กฎหมายนี้ต้องให้การคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้บริโภคตามกฎหมาย ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงมีความหมายตามที่กฎหมายฉบับนี้ให้ความหมายไว้ กล่าวคือ คำว่า “ผู้บริโภค” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

²⁵ ศีร์วัส ประสาทกลาง. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 22. หน้า 28.

²⁶ ศีร์วัส ประสาทกลาง. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 22. หน้า 29-30.

พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ให้คำนิยามของคำว่าผู้บริโภครวมถึงผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย ซึ่งจากคำนิยามดังกล่าวความหมายของคำว่าผู้บริโภครวมถึงผู้ซื้อจะไม่มี ความหมายที่สมบูรณ์²⁷ ดังนั้นแล้วจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณา คำนิยามของคำว่า “ซื้อ” หมายความว่ารวมถึง เช่า เช่าซื้อหรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงิน หรือผลประโยชน์อย่างอื่นคำว่า “ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วยและคำว่า “ผู้ประกอบการ” หมายความว่าผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้า มาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือ ผู้ซื้อเพื่อขายต่อสินค้าหรือผู้ให้บริการและหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณารวมกัน จะทำให้เข้าใจความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่ารวมถึง ผู้ซื้อ รวมทั้งผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการใด โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นให้แก่ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ขาย ผู้ให้เช่า ผู้ให้เช่าซื้อ หรือให้บริการโดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น และยังรวมถึงผู้ถูกเสนอหรือชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจด้วย²⁸ เช่นนี้องค์ประกอบของการเป็นผู้บริโภคตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 จึงมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญคือ

- (1) เป็นผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยเสียค่าตอบแทนเป็นเงิน หรือผลประโยชน์อย่างอื่นหรือถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือบริการ
- (2) ต้องซื้อ เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ หรือถูกชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ
- (3) ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้ขาย ผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้าเพื่อขายหรือซื้อมาเพื่อขายต่อ
- (4) ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นคู่สัญญากัน มิฉะนั้นผู้บริโภคจะไม่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกฎหมาย ทั้งนี้เพราะบทบัญญัติของกฎหมายมุ่งหมายเช่นนั้น
- (5) ในกรณีที่ชักชวนให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการอาจไม่มีนิติสัมพันธ์กัน แต่ก็หมายความว่าเฉพาะการได้รับการชักชวนเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการในแง่การโฆษณา

²⁷ สุกัญญา ขวัญพีชร์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 45-50.

²⁸ สุกัญญา ขวัญพีชร์. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 46.

เท่านั้น การที่เรียกร้องให้มีการชดใช้ความเสียหายในระดับนี้ คงจะเรียกร้องกันตามหลักสัญญาไม่ได้ เพราะยังไม่แน่ว่าจะเกิดเป็นหนี้ผูกพันผู้โฆษณาแล้วหรือไม่ คงจะต้องพิจารณาเป็นกรณีๆ ไป

เมื่อนักท่องเที่ยวเป็นผู้บริโภคตามกฎหมายนี้ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวนั้นมีสิทธิและได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ดังจะเป็นได้จากที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 57 ได้ให้การรับรองสิทธิของผู้บริโภคเอาไว้²⁹ ดังนั้นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 จึงได้บัญญัติรับรองสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ มีทั้งหมด 5 ประการ³⁰ ดังนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้

2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือฟ้องคดีต่อศาล เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายแก่ผู้ผลิตสินค้าหรือให้บริการในลักษณะที่ไม่ปลอดภัยเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคนั้น โดยแนวทางในการบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นมา เพื่อให้มีมาตรการในการคุ้มครองประชาชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการนั่นเอง โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ได้บัญญัติกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ด้วย ในมาตรา 20 ดังนี้

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

²⁹ สักกัญญา ขวัญเพชร. อ่างแล้วชิงอรรถที่ 1. หน้า 47.

³⁰ สักกัญญา ขวัญเพชร. อ่างแล้วชิงอรรถที่ 1. หน้า 48-50.

(2) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาระดับปริญญาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษา เกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

(6) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

(7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ถึงการบังคับใช้กฎหมายไว้โดยมีหลักเกณฑ์ว่า ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใด ได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว³¹ เว้นแต่

ก) ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม หากปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวยังมิได้มีการดำเนินการหรือดำเนินการยังไม่ครบถ้วนตอนตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และมีได้ออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายดังกล่าวภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้

ข) ในกรณีตาม ก) ถ้ามีความจำเป็นเร่งด่วนอันมิอาจปล่อยให้เนิ่นช้าต่อไปได้ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้โดยไม่ต้องมีหนังสือแจ้งรอให้ครบกำหนดเก้าสิบวันตามเงื่อนไขใน ก)

กรณีที่ถูกกฎหมายดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติให้หมวดนี้ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจ

³¹ สุกัญญา ขวัญพืช. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 37-38.

ออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีกฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้ว คณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้ การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ ตามวรรคสองให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

นอกจากนั้นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ยังได้วางหลักเกณฑ์ไว้ในมาตรา 10 (7) ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39 โดยได้กำหนดให้ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

3) การควบคุมการโฆษณาของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา³²

การควบคุมการโฆษณาของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเป็นการใช้อำนาจทางปกครองเพื่อให้อำนาจในการออกคำสั่งดำเนินการกับโฆษณาที่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ตามบทบัญญัติใน มาตรา 22 ถึงมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ที่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเพื่อควบคุมการโฆษณาสินค้าและบริการ วิธีการควบคุมการโฆษณาเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการร้องเรียนหรือตรวจพบว่าโฆษณาใดอาจเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 คณะอนุกรรมการวินิจฉัยการโฆษณาจะเป็นผู้พิจารณาในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเพื่อมีคำสั่งต่อไป ในการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการวินิจฉัยการโฆษณานั้น มีข้อพิจารณาดังนี้

³² สุกัญญา ขำญเพ็ชร. อ้างแล้วชิงรอรทที่ 1. หน้า 38.

(1) คณะอนุกรรมการวินิจฉัยการ โฆษณาจะวินิจฉัยเป็นเบื้องต้นว่าการโฆษณานั้น เป็นโฆษณาตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 หรือไม่ ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติคำนิยามคำว่า “โฆษณา” หมายถึง กระทำการไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ทางการค้า จากคำนิยามดังกล่าว ข้อความที่จะถือว่าเป็นการ โฆษณาจึงต้องเป็นข้อความที่ได้เผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยมีวัตถุประสงค์ให้สาธารณชนได้ทราบถึงสินค้าหรือบริการ หรือเพื่อเชิญชวนให้สาธารณชนได้เลือกซื้อสินค้าหรือบริการของตนเอง การ โฆษณาจึงมีองค์ประกอบอยู่ 2 ส่วนคือ การเผยแพร่ข้อความต่อสาธารณชน และเพื่อประโยชน์ทางการค้า

(2) เมื่อเป็นโฆษณา ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 แล้วคณะอนุกรรมการวินิจฉัยโฆษณาจะพิจารณาต่อไปว่า โฆษณาดังกล่าวเป็นโฆษณาที่ต้องห้ามตามกฎหมายหรือไม่ กล่าวคือ เป็นโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมโดยส่วนรวม ข้อความใน โฆษณาที่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นมีลักษณะดังนี้³³

ก) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง บางท่านเรียกว่า โฆษณาหลวง หมายถึง โฆษณาซึ่งแสดงข้อความแตกต่างจากความจริง และผลแห่งการแสดงผลเช่นนั้นทำให้พฤติกรรมกรบริโภคหันเหไปในทางที่ข้อความนั้นมุ่งหมาย ข้อความที่แสดงนั้นอาจเป็นเท็จหรือหลวงอยู่ในตัวเองหรือแม้ไม่มีสิ่งแสดงว่าน่าจะเป็นเท็จแต่ความหมายที่ผู้รับข้อความนั้นเข้าใจอาจเป็นเท็จก็ถือว่าเป็นการหลวงได้ นอกจากการใช้ข้อความที่ไม่เป็นจริงดังกล่าวข้างต้นแล้ว การ โฆษณาที่เป็นการอวดอ้างความเป็นยอดในคุณภาพสรรพคุณ โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงระดับแห่งคุณภาพ เช่นที่สุด ดีกว่า แรกแรกแห่งเดียว หรือการ โฆษณาเปรียบเทียบ หากผู้โฆษณาไม่อาจพิสูจน์ได้ว่ามีสรรพคุณหรือคุณสมบัติตามข้อความ โฆษณา หรือ ไม่อาจพิสูจน์ได้ว่าสินค้าตนดีกว่าของผู้อื่นก็ถือว่าเป็นการใช้ข้อความอันเป็นเท็จด้วย

ข) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม ลักษณะของข้อความที่ต้องห้าม ตามอนุมาตรา (2) หมายถึง ข้อความใน โฆษณานั้น จะทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ การใช้ข้อความโฆษณาในลักษณะเช่นนี้ ผู้โฆษณาอาจใช้วิธีอ้างอิง รายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริง อย่างไรก็ตาม ข้อความที่ต้องห้ามในลักษณะนี้ยังไม่ถึงขนาดเป็นข้อความอันเป็นเท็จ หากผู้โฆษณาได้ทำการโฆษณาข้อความในลักษณะนี้ กฎหมาย

³³ ศักัญญา ขวัญเทวีพร. อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 1. หน้า 38.

กำหนดให้ผู้โฆษณามีโอกาสพิสูจน์ว่าเป็นความจริงให้ปรากฏแก่คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณาได้ หากพิสูจน์ไม่ได้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาอาจใช้อำนาจตามมาตรา 27 ในการดำเนินการกับข้อความดังกล่าว

ค) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อม ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ การวินิจฉัยว่าข้อความใดเป็นข้อความที่ต้องห้ามตามอนุมาตรา (3) นี้ ก่อนข้างจะวินิจฉัยได้ยาก ในส่วนที่เป็นข้อความที่สนับสนุนให้มีการกระทำผิดกฎหมายอาจเห็นได้ชัดเจนเพราะอยู่ในการรู้เห็นของบุคคลทั่วไป แต่ข้อความที่เป็นการผิดศีลธรรมหรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมนั้น คงจะต้องพิจารณาถึงระดับความรู้สึกของวิญญูชนทั่วไป ว่าส่อไปในทางเป็นการทำลายศีลธรรม หรือวัฒนธรรมหรือไม่ นอกจากนี้ข้อความในการโฆษณาที่เป็นการแสดงถึงการขายบริการทางเพศ หรือส่งไปในทางการขายบริการทางเพศ เช่น “บริการเพื่อนเที่ยว” เข้าข่ายต้องห้ามตามอนุมาตรานี้ด้วย

ง) ข้อความที่จะทำให้เกิด ความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชนขณะนี้ ยังไม่ปรากฏข้อความโฆษณาที่มีลักษณะเช่นนี้

จ) ข้อความอย่างอื่น ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ปัจจุบัน ได้มีกฎกระทรวงที่กำหนดข้อความที่เข้าลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 22 (5) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดข้อความที่มีลักษณะต้องห้าม ได้แก่ ข้อความโฆษณาที่รวมอยู่กับข้อความถวายพระพร ข้อความโฆษณาที่ประกาศว่า จะจัดให้มีการแถมพวงหรือรางวัลด้วยการเสี่ยงโชคให้ของแถม ข้อความโฆษณาขายห้องชุดในอาคารชุดทางสี่ตต่างๆ ข้อความโฆษณาขายที่ดิน เป็นต้น

(3) เมื่อปรากฏว่า ข้อความที่ โฆษณามีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะอาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ทำการ โฆษณาปฏิบัติตามหรือในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยก็สามารถให้ผู้กระทำการ โฆษณาพิสูจน์แสดงความจริง หลักจากที่คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีคำสั่งเกี่ยวกับโฆษณานั้นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแล้ว หากผู้ได้รับคำสั่งไม่พอใจคำสั่งนั้น สามารถอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายใน 10 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง คำวินิจฉัยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นที่สุด

การที่กฎหมายบัญญัติให้ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องสามารถอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นั้น เป็นการให้มีการตรวจการใช้ดุลพินิจของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องอีกครั้งหนึ่งว่า ได้ใช้ดุลพินิจในการออกคำสั่งทางปกครองเหมาะสมตาม

ควรแก่กรณีหรือไม่ อย่างไรก็ตามการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจนี้เป็นการตรวจสอบโดยองค์กรฝ่ายบริหารด้วยกันเอง โดยไม่มีการตรวจสอบโดยองค์กรภายนอก ดังเช่นระบบการตรวจสอบซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป หากคำสั่งทางปกครองของคณะกรรมการมีผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางการค้าเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบธุรกิจจะไม่สามารถยื่นฟ้องต่อศาลให้เพิกถอนคำสั่งได้ เพราะกฎหมายบัญญัติให้เป็นที่สุด อันเป็นการปิดกั้นไม่ให้สิทธิแก่ผู้ต้องได้รับความเสียหาย ให้รับการพิจารณาตรวจสอบจากองค์กรภายนอก คือศาลโดยไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบธุรกิจ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรงมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่นๆ ได้แก่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าอันตรายและการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556³⁴ ได้มีบทบัญญัติว่า

“ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้”

การดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงจากบทบัญญัติข้างต้นดังกล่าวสามารถกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาในการเข้าดำเนินคดีแทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 เมื่อมีผู้ร้องขอให้ดำเนินคดีแทนได้ดังนี้³⁵

(1) ผู้ร้องขอให้ดำเนินคดีแทนต้องเป็นผู้บริโภคตามความหมายในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 กล่าวคือ “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อ หรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือ

³⁴ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556. มาตรา 39.

³⁵ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556.

การชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือผู้
ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

(2) มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หมายถึง กรณีผู้ประกอบการ
ธุรกิจเป็นฝ่ายผิดสัญญาเท่ากับกระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและรวมถึงกรณีผู้ประกอบการ
กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างก็ได้ ทั้งนี้ ตามที่บัญญัติไว้ใน
กฎหมายอื่นและกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

(3) การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมโดยพิจารณาจาก
ลักษณะของการประกอบธุรกิจ การประกอบธุรกิจใดที่แม้ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค
เพียงรายเดียวแต่มีพฤติการณ์ที่เห็นได้ว่าหากผู้ประกอบการยังคงประกอบธุรกิจในลักษณะนั้นอยู่
ต่อไปอาจทำให้ผู้บริโภคคนอื่นๆ ได้รับความเสียหายด้วย และผลของการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค
รายใดนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่ยังมีได้มาร้องขอตามมาตรา 39 แห่ง
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556 ซึ่งสามารถมาขึ้น
คำร้องขอให้ดำเนินคดีในภายหลังได้

(4) การบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล เมื่อคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ศาลมี
คำพิพากษาและคดีถึงที่สุดแล้ว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้ง
ผลการดำเนินคดีให้ผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบ และในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้คณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคเป็นฝ่ายชนะคดีและฝ่ายจำเลย (ลูกหนี้ตามคำพิพากษา) ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษา
ดังนี้ ทำหนังสือถึงสำนักงานที่ดินทั่วประเทศเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดิน และส่งปลุกสร้าง
ทำหนังสือถึงกรมการขนส่งทางบกเพื่อขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในยานพาหนะต่างๆ และทำหนังสือ
ถึงธนาคารในประเทศเพื่อขอตรวจสอบการถือครองเงินในบัญชี เมื่อได้ผลการตรวจสอบหากพบว่า
มีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน กรรมสิทธิ์ในรถยนต์ หรือถือครองเงินในธนาคารก็จะมีหนังสือถึงผู้บริโภคที่
เป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาให้มาประชุม และแต่งตั้งตัวแทนเพื่อรับมอบอำนาจจากคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินการยื่นเรื่องบังคับคดีต่อกรมบังคับคดีโดยนำเจ้าพนักงานบังคับคดียึด
หรืออายัดทรัพย์สินดังกล่าวออกขายทอดตลาด และนำเงินที่ได้จากการขายทรัพย์สินมาแบ่งเฉลี่ย
ให้แก่ผู้บริโภค (เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา) ต่อไปค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ
1 2 3 และ 4 ดังกล่าว

3.2.3 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2559

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ให้มีมาตรฐานสากล โดยมีสำนักงานเพื่อรายการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาเป็นผู้ดำเนินการแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่เดิมประกอบกับ มาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว และมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตาม เพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยวยังไม่เหมาะสมรวมทั้งมาตรการต่างๆ³⁶ ในการพิจารณาออกพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้เริ่มมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2528 ผ่านการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีถึงสองครั้งสองสมัยและครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2535 ก่อนเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ให้ความเห็นชอบ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2535 โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา ต่อมาเนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปมาก จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายฉบับดังกล่าวนี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงได้เสนอขอแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ต่อรัฐสภาให้ความเห็นชอบ ออกเป็นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มีวัตถุประสงค์ให้การส่งเสริม และควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ให้เป็นระเบียบ และได้มาตรฐานเพื่อประโยชน์ของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รักษาการ และเป็นผู้ออกกฎกระทรวง ให้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งมีประธานททท. (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) เป็นประธานและกรรมการอีก 23 คน จากหน่วยราชการและจากองค์กรเอกชนเป็นคณะผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน โดยมีนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร เป็นเลขานุการ ในส่วนที่เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวห้ามผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่มีใบอนุญาต หากประสงค์ประกอบการต้องยื่นคำขอใบอนุญาตพร้อมทั้งหลักฐานแสดงคุณสมบัติที่กำหนด เมื่อนายทะเบียนจะออกใบอนุญาตซึ่งมีอายุ 2 ปี ให้ผู้ประกอบการวางหลักประกันไว้กับ ททท. เพื่อนำไปชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หากมีดอกผลเกิดจากหลักประกันให้ตกเป็นของผู้ประกอบการในระยะที่ถือใบอนุญาต ต้องประกอบการให้ได้มาตรฐาน

³⁶ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551.

และจัดส่งเอกสารโฆษณาให้นายทะเบียนทราบในกรณีประสงค์จะขอใบแทนและหรือต่ออายุ ใบอนุญาต ให้ยื่นแบบคำขอพร้อมกับหลักฐานที่กำหนด

3.2.3.1 ธุรกิจนำเที่ยว คำจำกัดความของธุรกิจนำเที่ยว “ธุรกิจนำเที่ยว” ตาม มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 นั้นมุ่งหมายถึง “การนำเที่ยว” เป็นสำคัญ โดยต้องมีการติดต่อโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เพื่อ จัดบริการในการไปท่องเที่ยว ณ ที่ต่างๆส่วนจะมีการจัดบริการด้านการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร หรือมัคคุเทศก์หรือไม่ หรือมีมากน้อยเพียงใดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของ “การนำเที่ยว” เท่านั้น

“ธุรกิจนำเที่ยว” นี้ไม่รวมถึงธุรกิจให้เช่ายานพาหนะเพื่อการเดินทาง ธุรกิจรับจ้าง ขนส่งผู้เดินทาง ธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจร้านอาหาร นอกจากนั้น “ธุรกิจนำเที่ยว” จำต้องเป็นการ นำเที่ยวในเชิงธุรกิจด้วย กล่าวคือ ต้องมีการดำเนินการเป็นกิจการโดยมีผลตอบแทนในลักษณะ ธุรกิจ “ธุรกิจนำเที่ยว” จึงไม่รวมถึงการไปทอดกฐิน การไปท่องเที่ยวป่า และการทัศนศึกษาเป็นครั้ง คราว ดังนั้นบริษัทให้เช่ารถนำเที่ยวและบริษัทผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสารจึงไม่เป็นธุรกิจนำเที่ยว

3.2.3.2 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว กฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำ เที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้มีการแบ่งประเภทของธุรกิจ นำเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวมีขนาดกิจการที่ต่างกัน ดังนี้

1) ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การนำเที่ยวในจังหวัด และเขตจังหวัดที่ ติดต่อกัน

2) ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายถึง การนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดใน ราชอาณาจักร (Domestic)

3) ธุรกิจนำเที่ยวของต่างประเทศ หมายถึง การนำเที่ยวไปยัง ต่างประเทศ (Outbound) หรือการนำชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound) และรวมถึง การนำเที่ยวใน ราชอาณาจักร (Domestic) ด้วย

3.2.3.3 ขั้นตอนการพิจารณาออกใบอนุญาต พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ พ.ศ.2555 มาตรา 14 ได้กำหนด “ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยว เว้นแต่จะได้รับ อนุญาตจากนายทะเบียน” และกฎกระทรวงฉบับที่ 1 ได้ระบุให้ผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต้องยื่นคำขอใบอนุญาตตามแบบที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ และเมื่อได้รับ ใบอนุญาตแล้วต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ และกฎกระทรวงกำหนดไว้

สำหรับการออกใบอนุญาต นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นผู้พิจารณาในการออก ใบอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันและ ประสานประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องมีขั้นตอนการพิจารณา ดังนี้

1) แบบคำขอ ขอรับได้ที่สำนักงานจังหวัด สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทุกแห่ง

2) หน่วยงานรับคำขอ รับคำขอใบอนุญาตพร้อมเอกสารประกอบคำขอตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสารก่อนคืนต้นฉบับและออกไปรับคำขอสำหรับธุรกิจนำเที่ยวให้แก่ธุรกิจนั้นๆ ไว้เป็นหลักฐาน

3) หน่วยงานรับคำขอและเอกสารประกอบในรายละเอียดอีกครั้ง หากเอกสารใดยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอนำเอกสารเพิ่มเติมภายใน 15 วัน

4) หน่วยงานรับคำขอ ออกหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบกำหนดวันและเวลาที่จะส่งพนักงานเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบสถานที่ตามที่อยู่ยื่นคำขอแจ้ง เพื่อประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาต

5) กรณีสำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานรับคำขอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอความเห็นให้ออกใบอนุญาตหรือไม่ออกใบอนุญาตต่อนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ผู้รับผิดชอบเขตนั้นๆ เพื่อให้ นายทะเบียนพิจารณาคำเนินการต่อไป

6) กรณีออกใบอนุญาต ให้ นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 60 วันนับแต่วันที่รับคำขอ

7) กรณี ไม่ออกใบอนุญาต ให้ นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำขอ และถ้าเป็นกรณีสำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานรับคำขอ ให้ นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบคำขอ

8) ในหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอไปรับใบอนุญาต ให้แจ้งด้วยว่า ผู้ยื่นคำขอต้องนำหลักฐานเหล่านี้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต ณ สำนักงานทะเบียนฯ หรือสำนักงานจังหวัดที่ตนยื่นคำขอไว้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

9) ในกรณีต่ออายุและออกใบแทนใบอนุญาต หน่วยงานรับคำขอ รับคำขอพร้อมหลักฐานที่ระบุในกฎกระทรวงเสนอให้นายทะเบียนพิจารณาอนุญาต แล้วแจ้งให้ผู้ยื่น ไปรับใบอนุญาตหรือใบแทนพร้อมชำระค่าธรรมเนียม ในกรณีหลักประกันหมดอายุต้องระวางหลักประกันใหม่ก่อน

3.2.3.4 กรณีตัวอย่างการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
สัญญาแพ็คเกจทัวร์

การกระทำความผิดดังกล่าวได้เกิดขึ้นในประเทศไทย คือ “คดีทัวร์ศูนย์เหรียญ” ซึ่งเป็นการยื่นฟ้องผู้บริหารของ บริษัท โอเอ ทราเวลสปอร์ต และกรรมการบริษัทห้างร้านอื่นๆ ใน

เครือข่าย ในข้อหาอั้งยี่ โดยระบุพฤติการณ์ว่า จำเลยกับพวกประกอบธุรกิจนำเที่ยว มี บริษัท ผู้อัน ทราเวลฯ และ บริษัท ซินหยวน ทราเวลฯ นำนักท่องเที่ยวจากจีนจำนวนมากเข้ามาในประเทศไทย ในลักษณะ “ทัวร์ต้นทุนต่ำ” ไม่มีค่าใช้จ่าย ที่เรียกว่า “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” จากนั้นก็บังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าจากบริษัทและกิจการในเครือของจำเลย ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ได้รับความเสียหายอย่างมาก ค่าฟ้องระบุว่า เป็นการกระทำของจำเลยเข้าลักษณะ “อั้งยี่” มีเงิน หมุนเวียนหลายหมื่นล้านบาท มีการนำเงินจากนักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าราคาสูงเกินจริงไปฟอกเงิน โดยมีข้อพิเคราะห์ของศาลแต่ละประเด็น มีดังต่อไปนี้

1) ข้อเท็จจริงในสำนวนคดี มีหลักฐานเพียงว่าพวกจำเลยประกอบธุรกิจให้เช่ารถ บัสนำเที่ยวและจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว มิใช่ประกอบธุรกิจ นำเที่ยว จึงไม่ต้องขอจดทะเบียน และเหตุที่นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคดีศกศกกลาง มีคำสั่ง เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวของ บริษัท ซินหยวน ทราเวล จำกัด กับ บริษัท ผู้อัน ทรา เวล จำกัด เพราะกรรมการขาดคุณสมบัติไม่มีสัญชาติไทยตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เท่านั้น

2) คำว่า “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นการเรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน และ มีการกำหนดโปรแกรมท่องเที่ยวเอาไว้ก่อนแล้ว ซึ่งในประเทศไทยมีการประกอบธุรกิจลักษณะ เช่นนี้กว่า 300 บริษัท มีการแข่งขันค่อนข้างสูงจึงเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด

3) ฝ่ายตำรวจและอัยการ ไม่มีพยานหลักฐานอะไร รวมทั้ง ไม่มีนักท่องเที่ยวคนใด ให้การต่อพนักงานสอบสวน หรือมาเบิกความที่ศาลให้เห็นว่าถูกกระทำอย่างไม่เป็นธรรม หรือถูก เอรัดเอาเปรียบจากบริษัทนำเที่ยวของจำเลย ขณะที่พนักงานสอบสวนกลับไปเบิกความตอบนาย จำเลย ยอมรับว่าได้สอบปากคำนักท่องเที่ยวไว้ 2 คน ให้การว่าเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ได้รับความประทับใจจากการที่ได้เดินทางเข้ามา แดงไม่เคยถูกบังคับขู่เข็ญให้ซื้อสินค้าหรือ เดินทางไปที่หนึ่งที่ใด

4) จำเลยนำสืบสอดคล้องกันเองเดียวกันว่า ไม่ได้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว แต่ ประกอบธุรกิจให้เช่ารถบัสดำเนิน 2 พันคัน และมีร้านจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยวจำนวนมาก มี เงินหมุนเวียนกันภายในบริษัท ก่อนถูกจับกุมอย่างไม่เป็นธรรม และถูกฟ้องศาลแพ่งยึดและอายัด ทรัพย์สินกว่า 3,600 ล้านบาทให้ตกเป็นของแผ่นดิน

กล่าวโดยสรุปในคำพิพากษาเขียนไว้ดังนี้ “การสอบสวนคดีนี้เริ่มแรกมีการแจ้งข้อ กล่าวหาพร้อมกันเป็นอั้งยี่ เพราะทำธุรกิจนำเที่ยวผิดกฎหมาย แต่พยานหลักฐานของ โจทก์ไม่มี ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลใดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวนี้เลย แต่กลับกลายเป็นการแจ้งข้อกล่าวหา ฐานร่วมกันเป็นอั้งยี่ อันเป็นความผิดมูลฐานและนำไปสู่การแจ้งข้อกล่าวหาฟอกเงิน” อีกทั้งในคดีนี้ ไม่มีนักท่องเที่ยวคนใดให้การต่อพนักงานสอบสวน หรือมาเบิกความที่ศาลให้เห็นว่าถูกกระทำ

อย่างไม่เป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบหรือถูกบังคับขู่เข็ญจากจำเลย ขณะที่พนักงานสอบสวนกลับไปบิดความต่อทนายจำเลย ยอมรับว่าได้สอบปากคำนักท่องเที่ยวไว้ 2 คน ให้การว่าเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยได้รับความประทับใจจากการที่ได้เดินทางเข้ามา แต่ไม่เคยถูกบังคับขู่เข็ญให้ซื้อสินค้าหรือเดินทางไปไหนที่ใด ท้ายสุดของคำพิพากษาระบุว่า ศาลเห็นว่าหากข้อเท็จจริงเป็นไปตามที่โจทก์บรรยายมาในคำฟ้อง การกระทำเช่นนั้นย่อมทำให้เศรษฐกิจของประเทศชาติเสียหายเป็นอย่างมาก แต่จากพยานหลักฐานโจทก์ที่นำสืบมา กลับไม่มีพยานหลักฐานใดทำให้เห็นได้ว่าจำเลยทั้ง 13 คนร่วมกันกระทำความผิด ศาลจึงพิพากษายกฟ้อง