

บทที่ 2

แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการที่พักรายวัน

ในบทที่ 2 นี้ จะเป็นการศึกษา แนวความคิดสังคมเศรษฐกิจแบ่งปัน การคุ้มครองผู้บริโภค และธุรกิจการให้บริการที่พักรายวันรวมทั้งนิยามที่สัมพันธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษา มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการที่พักรายวันต่อไปใน บทที่ 4

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน(Sharing economy)

สังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน(Sharing Economy) หมายถึง โครงสร้างธุรกิจแบบ Sharing Economy หรือที่คุ้นเคยกันในชื่อการบริโภคชนิดร่วมมือกัน (Collaborative Consumption) และ การทำธุรกิจจากเพื่อนสู่เพื่อน (Peer to Peer : P2P) เป็นการทำธุรกิจในรูปแบบใหม่ ซึ่งช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถสร้างรายได้จากสิ่งของหรือทรัพย์สินที่ตนมีมากเกินไปหรือไม่ได้ใช้แล้ว (Excess Capacity) ผ่านการให้บริการบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน เพื่อเชื่อมต่อระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการในการเข้าถึงสินค้าหรือบริการ โดยผู้รับบริการจะอาศัยข้อมูลบนเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นฐานที่ช่วยในการตัดสินใจ ตั้งแต่รถยนต์ ห้องพัก ไปจนถึงเสื้อผ้า ของมือสอง และกระเป๋าแบรนด์เนม ฯลฯ ในระดับกว้างขวาง ซึ่งทั้งหมดเป็นไปได้เพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่¹

โดยแนวคิดสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy หรือ Gig Economy) ได้รับการกล่าวถึงครั้งแรกตั้งแต่ปี 1978 ในบทความเชิงวิชาการเรื่อง “Community Structure and Collaborative Consumption” โดย Marcus Felson และ Joe Spaeth ซึ่งทั้งคู่เป็นนักสังคมศาสตร์ ประจำมหาวิทยาลัย Illinois at Urbana-Champaign ในปัจจุบัน แนวคิดนี้สะท้อนถึงความสามารถในการสร้างรายได้ที่มาจาก การแลกเปลี่ยนการบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าเชิงเศรษฐกิจจาก

¹ Christopher Koopman, Matthew Mitchell And Adam Thierer. (2015). The sharing economy and consumer protection regulation: the case for policy change. *The Journal of Business Entrepreneurship & the Law*. Vol. 8 Iss 2. P.530-531.

ทรัพยากรที่ไม่ได้ใช้แล้วระหว่างบุคคลและกลุ่มคนผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มรูปแบบต่างๆ โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับมากขึ้นมาจาก 2 ปัจจัย คือ 1) สภาพเศรษฐกิจที่อ่อนแอภายหลังจากวิกฤตการณ์การเงินโลกในปี 2008 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียัตราการว่างงานสูง และ 2) การเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์และการประมวลผลแบบ cloud computing ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้เข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดีขึ้น²

ทั้งนี้ ธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยีและข้อมูลดิจิทัลในการจับคู่ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถจัดสรรช่วงเวลาเพื่อแบ่งปันสินค้าหรือการบริการนั้นๆ ขณะที่ผู้บริโภคก็สามารถเลือกและเข้าถึงสินค้าหรือการบริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องเสียเงินซื้อเป็นเจ้าของ เช่น รถยนต์ ที่อยู่อาศัย จักรยาน หรือเครื่องใช้ภายในบ้าน เป็นต้น ตัวอย่างของธุรกิจยอดฮิตในแบบ Sharing Economy ที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ได้แก่ Airbnb และ Uber โดย Airbnb เป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการที่ก่อตั้งขึ้นมาในปี 2008 และให้บริการที่พักในหลายรูปแบบตั้งแต่ห้องพักเดี่ยวสำหรับ 1 คืน ที่พักในปราสาทสำหรับ 1 สัปดาห์ หรือที่พักในวิลล่าสำหรับ 1 เดือน ปัจจุบันมีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมถึง 34,000 เมือง ใน 191 ประเทศ

นอกจากนี้ Uber ธุรกิจที่ก่อตั้งขึ้นมาในปีเดียวกัน ก็นับเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมขนส่งและคมนาคม โดยปัจจุบันให้บริการใน 494 เมืองทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย สังกมนิยมอย่างจีน ซึ่งเมื่อเร็วๆ นี้ Didi Chuxing ธุรกิจร่วมโดยสารสัญชาติจีนได้ควมรวมกิจการโดยเข้าซื้อธุรกิจ Uber ในจีนเป็นที่เรียบร้อย ด้วยวงเงิน 1 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

จากตัวอย่างข้างต้นสะท้อนได้ว่า Sharing Economy ได้กลายเป็นกระแสนิยมไปทั่วโลก โดยความสำเร็จและอิทธิพลของธุรกิจดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงการบริโภคยุคใหม่ที่เปลี่ยนไป จากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการประเมินสินค้าและการบริการรวมถึงความคุ้มค่าในเรื่องของเวลาซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในด้านต่างๆ จากการซื้อสินค้าและบริการนั้นๆ

2.1.1 ข้อดีของสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน

ข้อดีที่สำคัญของแนวคิดสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน มีดังนี้

ประการแรก ลดค่าใช้จ่ายแทนการซื้อสินทรัพย์ หรือการเช่าสินทรัพย์จากผู้ให้เช่าในรูปแบบเดิม

ประการที่สอง การผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการคำนึงถึงความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่จะต้องตัดสินใจซื้อสินค้า

² สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2560). *พลิกโฉมธุรกิจดิจิทัล*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.depa.or.th/th/article/sharing-economy-พลิกโฉมธุรกิจดิจิทัล>. [2560, มกราคม 14].

ที่สามารถแบ่งปันกันได้หรือสินค้าที่มีราคาสูง โดยงานวิจัยของ Ernst & Young ในปี 2015 ประเมินมูลค่าของสินค้าที่สามารถแบ่งปันได้ เช่น ยานพาหนะ อุปกรณ์เจาะ เครื่องตัดหญ้า คิดเป็น 20 -30% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของครัวเรือน และจากผลสำรวจของ Harvard Business Review ได้พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะยอมแบ่งปันทรัพยากรถ้าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้อย่างน้อย 25% ของราคาสินทรัพย์นั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อยมักจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การบริโภคมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

นอกจากนี้ ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ นอกจากเป็นการช่วยประหยัดเงินแล้ว ยังกระตุ้นให้ผู้บริโภคสามารถนำรายได้คงเหลือมาลงทุนเพื่อต่อยอดได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปบริโภคสินค้าประเภทอื่นๆ ได้อีก ซึ่งในขณะที่รายได้อาจมีเท่าเดิม แต่คุณภาพชีวิตกลับดีขึ้น สะดวกสบายขึ้น และสามารถบริหารการใช้จ่ายได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น ตลอดจนยังสามารถสร้างรายได้ให้กับบุคคลที่มีทรัพยากรที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำโดยการเข้าร่วม โมเดลธุรกิจดังกล่าวอีกด้วย

2.1.2 ข้อเสียของสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน

ข้อเสียที่สำคัญของแนวคิดสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน มีดังนี้

ประการแรก การก่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริโภคแบบชั่วคราว โดยผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าและบริการที่เน้นความสะดวกและราคา มากกว่าคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและกลุ่มธุรกิจ เพราะส่วนใหญ่จะใช้บริการสินค้าหรือบริการนั้นๆ เพียงครั้งเดียว นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อมาตรฐานและตลาดแรงงาน โดยเฉพาะงานบางประเภทที่ผู้ให้บริการไม่มีประสบการณ์ในด้านนี้มาก่อน และเข้ามาดำเนินการเพื่อเป็นอาชีพเสริม รวมถึงอาจมีกลุ่มคนทำงานบางส่วนเปลี่ยนมาหารายได้จากการทำงานที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์มากขึ้นแทนการทำงานประจำ ซึ่งจะส่งผลให้ลดแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะการทำงานเฉพาะ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่สอดคล้องของการศึกษาต่อตลาดแรงงาน (labor market mismatch)

ประการที่สอง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังเพิ่มความท้าทายให้กับธุรกิจแบบเดิม โดยเฉพาะในตลาดที่โตเต็มที่ โดยหน่วยวิจัย Oxford Martin School ได้ประเมินผลกระทบของ Sharing Economy ว่าคิดเป็น 0.25% ของ GDP ถึงแม้สัดส่วนของผลกระทบต่อเศรษฐกิจจะยังไม่สูงมากนัก หากแต่สามารถส่งผลกระทบอย่างสูงกับบางอุตสาหกรรม เช่น ในช่วงเวลาตั้งแต่สิ้นปี 2015 การแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีทิศทางที่เข้มข้นขึ้น เมื่อธุรกิจ Airbnb ได้ให้บริการห้องพักจำนวนหลายล้านห้อง ซึ่งมากกว่าห้องพักโรงแรมในเครือ InterContinental และ Hilton ทั่วโลก ซึ่งเปิดให้บริการในช่วงเวลาเดียวกัน หรือบริการของธุรกิจ Uber และธุรกิจรถร่วมโดยสารที่ทำให้จำนวนรถแท็กซี่ใหม่ในสหราชอาณาจักรลดลงถึง 97% ในช่วง 4 เดือนแรกของปี 2016

ทั้งนี้ การประเมินต้นทุนเพื่อตีมูลค่ากิจกรรมเชิงเศรษฐกิจของ Sharing Economy ทำได้ยาก แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมจากกลุ่มอุตสาหกรรมเดิมมาเป็นระบบ Sharing Economy จึงมีผลทำให้การคำนวณตัวชี้วัดต่างๆ เช่น GDP ทำได้ยากขึ้นและอาจไม่สามารถสะท้อนมูลค่าที่แท้จริงของกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจของประเทศนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยผลการสำรวจของนักวิจัยจาก Boston Fed ในเดือนธันวาคม 2013 พบว่าสัดส่วนค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการชำระให้กับผู้ให้บริการอย่าง Uber และ Airbnb ไม่ได้นำมานับรวมในการคำนวณ GDP ดังนั้นทำให้รายได้รวมจากการทำงานนอกระบบเพิ่มขึ้น หรือคิดเป็น 4.4% ของรายได้จากการทำงานในระบบ

2.1.3 การพัฒนาการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับสังคมเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน

ด้วยเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับจำนวนของผู้มีส่วนได้เสียในตลาดที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ในหลายๆ ประเทศตั้งกฎระเบียบต่างๆ ขึ้นมาเพื่อรับมือกับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ Sharing Economy ทั้งนี้ เนื่องจากในอดีตโครงสร้างของกฎหมายและกฎระเบียบถูกสร้างขึ้นภายใต้ความคิดของการครอบครองสินทรัพย์ ดังนั้น กฎหมายและกฎระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจึงมีความล้าสมัย โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้ใช้บริการธุรกิจประเภทนี้มักจะเป็นผู้ตั้งกฎเกณฑ์ให้กับตัวเอง ซึ่งแตกต่างจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม รัฐบาลในประเทศต่างๆ ได้ริเริ่มการกำหนดกฎระเบียบสำหรับกำกับดูแล Sharing Economy เช่นในเดือนมิถุนายน 2016 นายกรัฐมนตรีจากนิวยอร์ก ปารีส และเมืองอื่นๆ รวมทั้งสิ้น 9 แห่ง ได้ตกลงร่วมกันเพื่อร่างข้อกำหนดและจัดตั้งกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับแอปพลิเคชันสำหรับการเช่าบ้านและการว่าจ้างรถยนต์

นอกจากนี้ หน่วยงานที่กำกับดูแลยังชี้ให้เห็นอีกว่าผู้ใช้บริการบางส่วนอาจจะไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หรือเสียค่าใช้จ่ายในการจัดการบริหารที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการดำเนินธุรกิจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความได้เปรียบและสามารถกำหนดราคาสินค้าให้ต่ำกว่าผู้ประกอบการอื่นได้ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานที่กำกับดูแลจากทั่วโลกจึงตั้งใจที่จะแก้ปัญหาในประเด็นด้านภาษี ยกตัวอย่าง ในปี 2015 รัฐบาลฝรั่งเศสได้บังคับให้ AIR BNB เริ่มคิดภาษีท่องเที่ยวกับห้องพักในปารีส ซึ่งเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดของบริษัท และต่อมาได้ขยายขอบเขตการใช้มาตรการเดียวกันนี้ในอีก 18 เมืองทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2016 เป็นต้นมา ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลจากทั่วโลกจะมีการกำหนดกรอบและกฎเกณฑ์สำหรับใช้ควบคุมระบบ Sharing Economy

ที่ชัดเจนขึ้น เพื่อแก้ไขความไม่สมดุลในระบบเศรษฐกิจ แต่ยังคงคำนึงถึงมุมมองของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในตลาด ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้รับจ้างอิสระ รัฐบาล ผู้ดำเนินธุรกิจ เป็นต้น³

2.2 ลักษณะของธุรกิจที่พักแรม

2.2.1 ความหมายและประเภทของธุรกิจที่พักแรม

โรงแรมตามความหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2547 มาตรา 4 หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวงธุรกิจที่พักแรมมีหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท อพาร์ทเมนท์แมนชั่น คอนโดมิเนียม ที่ตั้งแคมป์ บ้านรับรองของกรมป่าไม้ บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ ฯลฯ

สถานที่พักจะต้องสะอาด สะดวกสบายปลอดภัย และมีราคาที่เหมาะสมกับสภาพที่พักแต่ละประเภท โดยตัวอย่างที่พักแรมที่สำคัญ มีดังนี้⁴

1) โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่สำหรับนักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยวที่มาพัก และมีบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพัก ขึ้นอยู่กับระดับของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม จัดประชุม จัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ออกกำลังกาย เล่นกีฬา นำเที่ยว และจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น โดยธุรกิจโรงแรมอาจแบ่งย่อยได้หลากหลายรูปแบบลักษณะดังตัวอย่างดังนี้

1.1) ธุรกิจโรงแรมย่านพาณิชยกรรมหรือโรงแรมในตัวเมือง(Commercial/City Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ การค้า ผู้มาพักมักเป็นนักธุรกิจที่มาติดต่อธุรกิจหรือประชุมสัมมนา ทางโรงแรมอาจจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ เช่น บริการอาหาร บริการซักรีด ร้านขายของที่ระลึก คลินิก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร เป็นต้น

³ กันทิมา วงศ์สถาปัตย์. (2558). *Sharing Economy: การบริโภคยุคใหม่ ไร้ซึ่งการครอบครอง*. (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <https://www.scebic.com/th/detail/product/2831>. [2560, มกราคม 14].

⁴ นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์. (2544). *การโรงแรมเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

โรงแรมประเภทนี้มักนิยมใช้เป็นที่ประชุมสัมมนา หรือธุรกิจนำเที่ยวมักเลือกเป็นที่พักของกรุ๊ปทัวร์ เพราะอยู่ในย่านชุมชนและย่านธุรกิจ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถไปไหนมาไหนได้อย่างสะดวก

1.2) ธุรกิจ โรงแรมเรซซิเดนท์ (Residential Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่ผู้พักมักเช่าอยู่เป็นระยะเวลานานๆ จึงต้องมีสัญญาเช่า ซึ่งทางโรงแรมจะมีบริการต่างๆ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้พัก เช่น บริการดูแลความสะอาดห้องพัก บริการอาหารแบบส่งถึงห้อง มีห้องอาหาร ห้องค็อกเทลเลาจน์ ห้องนั่งเล่น เป็นต้น

1.3) ธุรกิจ โรงแรมใกล้สนามบิน (Airport Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินซึ่งห้องพักจะกันเสียงรบกวนจากการขึ้นลงของเครื่องบิน มักเป็นที่พัก สำหรับผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องรอคิวเครื่องบิน หรือเครื่องบินยกเลิกเที่ยวบิน รวมทั้งเป็นที่นิยมในหมู่นักธุรกิจด้วย เนื่องจากที่พักประเภทนี้ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่างสนามบินกับโรงแรมได้มาก ซึ่งมักตั้งอยู่ในที่ที่มีทำเลดี เช่น ชายทะเล บนภูเขาริมทะเลสาบ แหล่งน้ำพุร้อนในสนามกอล์ฟ เป็นต้น โดยเป็นสถานที่ที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก อาจมีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเสริมเข้าไปด้วย เช่น การเดินป่า ปีนเขา ขี่ม้า ตกปลา เล่นกอล์ฟ เล่นสกี เป็นต้น นอกจากนี้ก็มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม รวมทั้งมีสิ่งเรีงรมย์บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย ผู้พักโรงแรมประเภทนี้มักเป็นนักท่องเที่ยวที่ไปพักผ่อนตากอากาศประจำปี หรือเฉพาะวันหยุดสุดสัปดาห์

1.5) โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels) โรงแรมที่มีบริการด้านการพนัน จะจัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมกาสิโน แม้ว่าห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะมีอย่างครบครันแล้ว ห้องอาหารของโรงแรมประเภทนี้ก็ยังคงค่อนข้างหรูหรา สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญไม่มากไปกว่าการเน้นให้แขกมาเล่นการพนัน

1.6) โรงแรมประเภทห้องชุด(Suite Hotels) นับว่าเป็น โรงแรมประเภทที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุด และกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพักเป็นห้องชุดล้วนๆคือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็กๆ ให้โดยมีตู้เย็นและเครื่องต้มต่างๆ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพักนั้น โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมจากแขกหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อยๆ ก็ชอบ โรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน พวกที่มาพักผ่อนก็ชอบเพราะเห็นว่ามีความสะดวกเป็นส่วนตัว กลุ่มฮันนีมูนหรือเพิ่งแต่งงานก็ชอบเช่นกัน บางโรงแรมให้บริการด้านอาหารเช้า หรือเครื่องต้มฟรีในการเลี้ยงรับรองแขกด้วย

1.7) โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time - Share and Condominium Hotels) โรงแรมแบบแบ่งเวลา (Time-Share Hotel) เป็น โรงแรมที่กำลังขยายตัว มีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง ในช่วงเวลาดังกล่าว คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียม

โดยเจ้าของห้องอาจจะนำห้องพักของตนไปให้เช่าก็ได้ โดยผ่านการบริหารโรงแรมนั้น วิธีบริการต่างๆ ก็เหมือนโรงแรมทั่วไปแขกจะไม่ทราบว่าที่ตนมาพักอยู่นั้นเป็นโรงแรมประเภท Time-Share เพราะการบริการต่างๆ ก็เหมือนโรงแรมทั่วไป

1.8) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) โรงแรมเพื่อการประชุมเป็นโรงแรมประเภทหนึ่งที่กำลังเติบโต โดยปกติโรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไปคืออาจจะมีจำนวนห้องพักมากเป็นพันๆ ห้อง เพื่อให้มีบริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ปกติโรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Ballrooms) สามารถแบ่งซอยเป็นห้องประชุมขนาดกลางและเล็กได้อีกจำนวนมาก มีบริการห้องอาหารแบบต่างๆ ลูกค้าส่วนใหญ่คือนักธุรกิจ ดังนั้นจึงมีบริการอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจในด้านต่างๆ ด้วย เช่น การประชุมทางโทรศัพท์ (Teleconferencing) บริการด้านเลขานุการ การแปลเอกสาร เครื่องส่งโทรสาร Internet เป็นต้น โดยทั่วไปลูกค้าที่มาประชุมสัมมนาจะเป็นกลุ่มสมาคม สโมสร หน่วยราชการ บริษัทต่างๆ ที่จัดประชุมเจ้าหน้าที่พนักงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง การวางแผนหรือการจองห้องประชุมของโรงแรมประเภทนี้จะต้องกระทำล่วงหน้านานพอควร ถ้ายังเป็นงานประชุมที่มีขนาดใหญ่มาก ก็ยังต้องจองล่วงหน้าเป็นพิเศษ

1.9) โรงแรมบูติก (Boutique Hotels) คือโรงแรมขนาดเล็กที่อาจใช้เงินทุนไม่มากเหมือนโรงแรมห้าดาวทั่วไป แต่ชดเชยด้วยการลงทุนทางด้านความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ตลอดจนการใส่ใจเรื่องบริการอื่นๆ ทดแทน เป็นการทำธุรกิจที่พักแรมของเจ้าของเงินทุนรายเล็ก ในการแข่งขันกับโรงแรมเชน (Chain Hotel) ที่มีอำนาจทุนและการตลาดมากกว่า แต่โรงแรมบูติกตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ได้ดีกว่า โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ายกระดับบน (High End) โรงแรมบูติกจึงเป็นโรงแรมทางเลือก สำหรับนักเดินทางยุคใหม่ ที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่าง โรงแรมประเภทนี้จึงไม่ใช่เพียงสถานที่ที่หลับนอน แต่จะเป็นช่วงหนึ่งในประสบการณ์เดินทาง ซึ่งต่างจากโรงแรมเครือข่ายใหญ่ๆ ที่เน้นความมีมาตรฐานเดียวกันทุกแห่งทั่วทุกมุมโลก ตัวอย่างของโรงแรมบูติกในประเทศไทย เช่น โรงแรมเดอะ เจริญ (The Chedi Hotel) จังหวัดภูเก็ต เป็นโรงแรมบูติก ที่ออกแบบเน้นเอาใจคนทำงานรุ่นใหม่ที่ชอบความเป็นส่วนตัว และโหยหาความงามและความสงบจากธรรมชาติเป็นรางวัลชีวิตให้แก่ตนเองด้วยกระท่อม (Cottage) ส่วนตัวแยกออกจากห้องอื่นซึ่งซุกตัวอยู่ในวงล้อมของภูเขาและทะเล หรือโรงแรมแทมมาริน วิลเลจ (Tamarind Village Hotel) ตั้งอยู่ในกลางเมืองเชียงใหม่ เป็นโรงแรมบูติกที่ออกแบบเน้นสไตล์ล้านนา ให้ผู้เข้าพักเข้าถึงกลิ่นอายสไตล์ล้านนาในทุกๆ ด้านเช่น การตกแต่งห้องพักแบบล้านนา การรับประทานอาหารขันโตก การแต่งกายพื้นเมืองแบบล้านนาของพนักงาน เป็นต้น

2) โมเต็ล (Motel) เป็นที่พักแรมขนาดเล็กประมาณ 50 ห้อง มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ถนน หลวงสายหลักระหว่างเมือง และมีบริการที่จอดรถฟรีแก่แขกผู้มาพัก ตามปกติโมเต็ลมักตั้งอยู่ริมถนนตามชานเมือง เพื่อนักท่องเที่ยวที่ขับรถยนต์ไปเองสามารถเข้าจอดถึงหน้าห้องพัก หรือลานจอดรถวม จึงมักมีบริการเกี่ยวข้องกับรถยนต์รวมอยู่ด้วย เช่น ตู้ซ่อมรถ ร้านขายอุปกรณ์เกี่ยวกับรถยนต์ สถานีเติมน้ำมัน เป็นต้น นักท่องเที่ยวมักพักในโมเต็ลเพียงคืนเดียว เพื่อเอาแรงขับรถยนต์ท่องเที่ยวต่อไปยังที่อื่นๆ เป็นบริการที่พักแบบประหยัดสำหรับนักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยวที่นิยมมากในสหรัฐอเมริกา

3) เกสต์เฮาส์หรือเพินชั่นหรือบอร์ดดิ้ง เฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House) เป็นที่พักที่เจ้าของบ้านแบ่งให้ห้องให้นักท่องเที่ยวเช่าพัก เป็นธุรกิจที่พักแรมที่ดัดแปลงจากบ้านเก่าหรือสร้างขึ้นใหม่ เพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเช่าพักแรมโดยเก็บค่าเช่า จัดเป็นที่พักขนาดเล็ก ราคาถูก ในประเทศไทยเกสต์เฮ้าส์ หรือที่บางคนเรียกว่า เรือนแรม ตั้งอยู่ในย่านชุมชนหรือเมืองท่องเที่ยว เช่น บริเวณถนนข้าวสารในกรุงเทพฯ บริการจะมีเพียงห้องเล็กๆ และห้องน้ำรวม เหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ออกท่องเที่ยวในเวลากลางวัน และเพียงต้องการที่พักหลับนอนในเวลากลางคืนเท่านั้น ส่วนเวลากลางวันจะออกเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจมีเตียงที่สะอาดและห้องน้ำรวมไว้บริการ ปัจจุบันเกสต์เฮ้าส์ได้รับการพัฒนามากขึ้น โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเพิ่มขึ้น เช่น โทรทัศน์รวมทั้งมีบริการอาหารเช้า เป็นต้น

4) ธุรกิจบ้านพักในบ้าน หรือบ้านพักในฟาร์ม (Home Stay, Farm Stay) เป็นธุรกิจที่ที่พักแรมซึ่งเจ้าของบ้านหรือเจ้าของฟาร์มในหมู่บ้านจัดสร้างขึ้น หรือดัดแปลงเป็นห้องพักแรมโดยเก็บค่าเช่าตามปกติมักให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเรียนรู้วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าของบ้าน อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับต่ำ อาจมีบริการด้านอาหารและการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย บางแห่งได้จัดเป็นรูปแบบแพ็คเกจซึ่งรวมที่พัก และการกินอยู่เข้าด้วยกัน มีการท่องเที่ยวในละแวกใกล้เคียงหรือให้ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การเรียนรู้ในชีวิตประจำวันของชาวบ้าน เช่น การทำกับข้าว การทำเกษตรกรรม ฯลฯ รวมเป็นราคาเหมาราคาเดียว

5) ธุรกิจบังกะโลหรือกระท่อมหรือเรือนทัศนاجر (Bungalow, Cottage, Tourist-House) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบบ้านเป็นหลังๆ ให้นักท่องเที่ยวใช้พักแรมโดยเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ โดยนักท่องเที่ยวต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเอง แต่อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

6) ธุรกิจห้องชุดหรืออพาร์ทเมนต์ (Condominium, Apartment) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบมีห้องนอน และห้องครัวรวมอยู่ด้วยกัน โดยเก็บค่าเช่า ซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มักันแบบครอบครัว สามารถทำอาหารและร่วมรับประทานอาหารบนที่พักรได้ อันเป็นการประหยัดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการเข้าพักในโรงแรม สำหรับห้องชุดนั้น ผู้ที่เป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองจะมีสิทธิอย่างเด็ดขาดโดยมีหนังสือรับรองสิทธิและอยู่ ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่ผู้ถือสิทธิทั้งหลายในห้องชุดจะเป็นผู้ทำความตกลงกำหนดขึ้นเอง ส่วนอพาร์ทเมนต์เป็นสถานที่พักแรมเป็นห้องให้เช่า โดยทำสัญญาเช่าเป็นสัปดาห์หรือเดือนมากกว่าเป็นรายวัน

7) ธุรกิจหอพัก (Hostel, Dormitory) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเข้าพัก โดยเก็บค่าเช่า ส่วนใหญ่มักเป็นอาคารเก่าที่ได้รับการดัดแปลงเพื่อให้มีสภาพเหมาะสมที่จะใช้เป็นที่พักรได้ บางแห่งอาจจะมีบริการอาหารทุกมื้อให้ หรือมีห้องครัวที่ใช้ร่วมกับผู้ที่มาพักคนอื่น ๆ สำหรับประกอบอาหารรับประทานเอง มักจ่ายค่าเช่าในอัตราต่ำมาก

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่พักรแรม

2.3.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว⁵

World Tourism Organization ได้ให้คำนิยามของนักท่องเที่ยวไว้ว่า “ผู้ที่มาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่ถึง 1 ปี” ซึ่งได้แก่

- (1) ผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในที่ที่ไปเยือน (Non Residents)
- (2) ผู้ที่มีสัญชาติของประเทศนั้น หรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้นแต่ปัจจุบันไม่ได้มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ไปเยือนนั้นแล้ว เช่น คนที่มีสัญชาติไทยแต่ไปอาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกาแล้วเดินทางกลับมาเที่ยวประเทศไทย เป็นต้น

⁵ คำว่า “นักท่องเที่ยว” คล้ายคลึงกับคำว่า “นักท่องเที่ยว” ซึ่งหมายถึงผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่นั้น น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่พักค้างคืน ซึ่งได้แก่

ก. ผู้โดยสารเรือสำราญ หรือเรือเดินสมุทร (Cruise Passenger) ซึ่งแวะพักเพียงชั่วคราว และไม่ได้พักค้างคืน

ข. ผู้มาเยือนจากสถานที่นั้นไปในวันเดียวกัน (same-day visitor)

ค. ผู้ที่เป็นลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร) ซึ่งไม่ได้มีถิ่นที่อยู่อาศัยในประเทศหรือสถานที่นั้น และแวะพักเพียงชั่วคราว ในเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

(3) ผู้ที่เป็นลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร) ซึ่งไม่มีถิ่นพำนักในสถานที่ที่ไปเยือน ซึ่งเข้าไปพักค้างคืนในสถานที่ที่ไปเยือนนั้น

2.3.2 การให้การคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่พักรวมในฐานะผู้บริโภครวม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

2.3.2.1 ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” ในการศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความจำเป็นที่ผู้ศึกษาจะต้องทราบความหมายของคำว่าผู้บริโภคเพื่อให้รู้ว่า ผู้ใด คือ ผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครอง ดังนั้น จึงขอกล่าวถึงความหมายของคำว่าผู้บริโภคเพื่อความเข้าใจในการศึกษาเป็นลำดับแรก

ศาสตราจารย์ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสานต์ ได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และในภายหลังได้รวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้จะมีได้เสียค่าตอบแทนก็ตาม⁶

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของ คำว่า ผู้บริโภค ไว้ในมาตรา 3 ว่า “ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

จากความหมายของคำว่า “ผู้บริโภค” ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าผู้บริโภค หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งได้รับสินค้าหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยทางนิติกรรมใดๆ ไม่ว่าจะเสียค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการใช้สินค้าหรือบริการเป็นการส่วนตัวหรือภายในครัวเรือนซึ่งไม่ใช่ลักษณะของการประกอบธุรกิจหรือเพื่อวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

2.3.2.2 ความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภค

ลัทธิปัจเจกชนนิยม (Individualism) เข้ามามีบทบาทและเกิดแนวคิดที่ว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพในการทำการค้าและประชาชนมีอิสระที่จะเลือกบริโภคสินค้าและบริการตามต้องการ ก่อให้เกิดการแข่งขันทางการค้าและระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม (Laissez Faire หรือ Laissez Passer) ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจที่ให้เสรีภาพแก่เอกชนมากที่สุดบนหลักพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รัฐไม่อาจที่จะเข้าไปแทรกแซงหรือทำลายสิทธิเสรีภาพของเอกชน

⁶ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒน(สานต์). (2543). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิญญูชน. หน้า 11.

ตราบเท่าที่สิทธิเสรีภาพของเอกชน ไม่กระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมหรือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ทำให้แนวคิดปัจเจกชนนิยมและระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมเป็นที่ยอมรับและมีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายในหลายประเทศ

เมื่อกฎหมายได้พัฒนาและยอมรับหลักเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) ทุกคนสามารถทำสัญญากันได้อย่างอิสระตามความต้องการ เมื่อทำสัญญากันอย่างไรก็ต้องผูกพันและบังคับกันตามสัญญานั้นเสมอ ทำให้ทุกคนต่างต้องปกป้องประโยชน์ของตนเองในการเข้าทำสัญญาก่อนให้เกิดหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor หรือ Let the Buyer Beware) ในกฎหมายซื้อขาย กล่าวคือ ผู้ซื้อทำหน้าที่ต้องระมัดระวังตรวจสอบดูสินค้าตามสมควร ซึ่งหากผู้ซื้อไม่ระมัดระวังรับมอบสินค้าไปแล้วหากเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้น ผู้ซื้อต้องรับเอาความเสียหายไปไม่สามารถเรียกร้องจากผู้ขายได้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าระยะเริ่มแรกหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม ผู้คนยังคงมีความเข้าใจว่าผู้ประกอบการและผู้บริโภคยังมีความรู้ในการผลิตสินค้าที่เท่าเทียมกันอยู่ อันเป็นความเข้าใจแบบเดิมในสมัยที่วิทยาการและเทคโนโลยียังไม่เจริญก้าวหน้า⁷

ปัจจุบันเมื่อวิทยาการและเทคโนโลยีได้เจริญก้าวหน้ากระบวนการผลิตสินค้ามีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ขั้นตอนการผลิตใช้วัตถุดิบและเทคโนโลยีที่ทันสมัยยากแก่การเข้าใจของบุคคลทั่วไปในฐานะผู้บริโภค และเน้นการผลิตเพื่อเพิ่มผลกำไรแต่คุณภาพของสินค้าลดต่ำลง ประกอบกับสินค้ามีวัตถุดิบที่เป็นอันตรายมากขึ้น อำนาจต่อรองที่เคยเท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคกลายเป็นผู้ประกอบการมีอำนาจต่อรองที่สูงกว่าเนื่องจากความต้องการบริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น การแข่งขันแบบเสรีและเป็นธรรมเริ่มมีการผูกขาดทางการค้าและผลผลิตจากผู้ประกอบการรายใหญ่ หลักที่เคยถือว่าผู้ซื้อต้องระวังจึงขาดความเป็นธรรมและไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกต่อไป เนื่องจากผู้บริโภคไม่อาจปรับตัวให้ทันกับวิทยาการและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอยู่เสมอได้ ความเข้าใจที่ว่าผู้ประกอบการและผู้บริโภคมีความรู้ในการผลิตสินค้าที่เท่าเทียมกันจึงเป็นความเข้าใจที่ผิดและไม่เป็นธรรมอีกต่อไป แนวคิดในกฎหมายซื้อขายจึงเปลี่ยนแปลงไปจากหลักเดิมที่ผู้ซื้อต้องระวังมาเป็นหลัก “ผู้ขายต้องระวัง” (Let the Seller Beware) ซึ่งในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคนั้น เป็นความสัมพันธ์ในทางกฎหมายเอกชน (Private Law) ซึ่งคู่กรณีมีอิสระในการทำนิติกรรมอย่างใดๆ ก็ได้ตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่เมื่อความสัมพันธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่และประโยชน์ส่วนรวม จึงมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้าไปจัดระเบียบความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เพื่อให้สังคมปกติสุข การคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่รัฐเข้ามาจัดระเบียบใน

⁷ อิดซาร์เรส หวังสนุ. (2558). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบทนิยามคดีผู้บริโภค : ศึกษากรณีสินค้าซื้อส่วนบุคคล*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. หน้า 5.

ความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนด้วยกัน โดยการพัฒนาหลักกฎหมายแพ่งให้เหมาะสม และนำหลักกฎหมายมหาชน (Public Law) มาใช้บังคับตามความจำเป็นแห่งกรณี เช่น มาตรการควบคุมและกำกับดูแลต่างๆ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นกฎหมายที่รวบรวมเอาหลักกฎหมายต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและคุ้มครองผู้บริโภคให้มากที่สุด

2.3.2.3 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ.2522

ปัจจุบันประเทศไทยถือได้ว่าธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศ จึงทำให้เหล่าผู้ประกอบการให้บริการที่พักรายวัน พยายามใช้กลยุทธ์ ในการขายทุกรูปแบบเพื่อให้บรรลุการขายได้ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจการให้บริการที่พักรายวัน โดยผู้ประกอบการได้จัดให้มีระบบการจองห้องพักล่วงหน้าโดยมีรูปแบบกลยุทธ์ในการขายที่ให้นักท่องเที่ยวลงทะเบียนเป็นสมาชิกและเสียค่าสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับการบริการเป็นพิเศษ เช่น www.agoda.com www.booking.com หรือ www.th.airbnb.com แต่เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการกลับใช้บริการไม่ได้ หรือไม่เป็นไปตามที่มีการประกาศโฆษณา มีการโฆษณาเกินความเป็นจริง หลอกลวง เช่น บอกจะได้พักโรงแรมระดับ 5 ดาว พอกลับมาเช็คข้อมูลกลับเป็นโรงแรม 3-4 ดาว บ้างก็เป็นเพียงอพาร์ทเมนท์เล็กๆ แทนที่จะเป็นโรงแรมหรู นักท่องเที่ยวบางคนถูกหลอกให้ทำสัญญาระยะยาวกำหนดค่าธรรมเนียมเป็นหลักหมื่น หลักแสน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดสิทธิของนักท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองจากการใช้บริการพักรแรมซึ่งถือเป็นการบริโภคสินค้าและบริการ โดยมุ่งใช้วิธีบังคับหรือลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจในลักษณะที่มีโทษทางอาญาเพื่อให้เกิดความเกรงกลัวและการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งบัญญัติสิทธิของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครอง โดยอยู่บนพื้นฐาน

(1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการที่พักรายวัน ต้องโฆษณาตามความเป็นจริง ตลอดถึงต้องให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างถูกต้อง และเพียงพอไม่หลงผิดในการเข้ารับบริการ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 22 มาตรา 23

(2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะเลือกรับบริการ โดยความสมัครใจและปราศจากการชักจูงอันไม่เป็นธรรม

(3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา กล่าวคือ นักท่องเที่ยวใช้บริการ จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย กล่าวคือ เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค นักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ย่อมได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหาย⁸

ดังที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้อาศัยอำนาจตามความ มาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการจัดสรรเวลาเข้าใช้สถานที่พักเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2556 โดยประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2556 เป็นต้นไป ซึ่งสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ คือ กำหนดให้ผู้ประกอบการ ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการที่พักรายวัน ระบุสถานที่พัก จำนวนห้องที่แน่ชัดว่ามีจำนวนเพียงพอแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่ รวมถึงระยะเวลาในการยกเลิกสัญญาการเข้าใช้บริการ เนื่องจากที่ผ่านมานักท่องเที่ยวไม่อาจรับรู้ข้อมูลทั้งหมด ถูกเอาเปรียบจากการจัดเก็บค่าบริการ และไม่สามารถยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด รวมถึงไม่สามารถเข้าใช้บริการตาม วัน เวลา สถานที่ ตามที่ผู้ประกอบการได้แจ้งไว้

2.4 ธุรกิจการให้บริการที่พักรายวันกับนิติสัมพันธ์ของสัญญาการเข้าพักในสถานที่พักรายวัน

ธุรกิจการให้บริการที่พักรายวัน เป็นธุรกิจที่เจ้าของอสังหาริมทรัพย์หรือผู้ครอบครองอสังหาริมทรัพย์ประเภทใดประเภทหนึ่ง ได้แก่ การเอาพื้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของบ้าน ห้องในคอนโดมิเนียม ห้องในอพาร์ทเมนต์ ตึกแถว เป็นต้น ให้บริการเป็นที่พักแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าพักแรมโดยการเก็บค่าบริการที่พัคนั้นเป็นรายวันหรือในระยะเวลาอันสั้น ทั้งนี้ ไม่ว่าจะการให้บริการที่พักรวมถึงการบริการอย่างอื่นด้วยหรือไม่ ได้แก่ อาหาร พาหนะ ไกด์พาท่องเที่ยว เป็นต้น

2.4.1 นิติสัมพันธ์ของสัญญาการเข้าพักในสถานที่พักรายวัน

โดยทั่วไปคู่สัญญาที่เกี่ยวข้องในสัญญาเข้าพักในสถานที่ที่พักรายวัน เป็นสัญญา 2 ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายแรก ได้แก่ "ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักรายวัน" และฝ่ายที่สอง ได้แก่ "ผู้พัก"

2.4.1.1 การเกิดสัญญาการเข้าพักในสถานที่พักรายวัน

สัญญาเข้าพักในสถานที่พัก เกิดขึ้นเมื่อไร เวลาใด จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักและผู้พักทราบว่า เมื่อใดที่ตนมีนิติสัมพันธ์อันมีผลผูกพันทางกฎหมายระหว่างกัน กล่าวคือ

⁸ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556). *สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 5.

⁹ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556). *ปัญหาการใช้บริการจองที่พักตากอากาศล่วงหน้า*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.ocpb.go.th/download/article/article_20180222131907.pdf. [2560, มกราคม 25].

คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะทราบถึงสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายภายใต้สัญญาที่ทำกัน ดังนั้น จะทำให้ผู้ประกอบการกิจการสถานที่พักทราบว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบห้องพักให้กับผู้พักเมื่อใดและมีสิทธิที่จะได้รับชำระค่าบริการของห้องพักเวลาใด ในขณะที่ผู้พักก็จะทราบว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องชำระค่าบริการห้องพักเมื่อไร และมีสิทธิที่จะได้ใช้ห้องพักในเวลาใด อันเป็นสิทธิหน้าที่ที่ต้องทำตามสัญญาระหว่างคู่สัญญา

ด้วยเหตุที่การพิจารณาว่าสัญญาเช่าพักในสถานที่พักเป็นสัญญาประเภทใด จะมีความสำคัญในแง่ที่จะสามารถปรับใช้บทบัญญัติของกฎหมายได้อย่างถูกต้อง หากถือว่าสัญญาเช่าพักในสถานที่พักเป็นเอกเทศสัญญาที่กฎหมายกำหนดไว้เฉพาะ ก็ต้องปรับใช้กับกฎหมายเหล่านั้นกับสัญญาดังกล่าวนี้ แต่หากถือว่าสัญญาเช่าพักในสถานที่พักเป็นสัญญาที่ไม่มีชื่อ ก็จะต้องอยู่ภายใต้หลักทั่วไปของนิติกรรมสัญญา

สัญญา หมายถึง นิติกรรมสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอสนอง ต้องตรงกันของบุคคลทั้งสองฝ่ายขึ้นไป ที่มุ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือระงับนิติสัมพันธ์¹⁰ ซึ่งสัญญาเช่าพักในสถานที่พัก ก็เป็นสัญญาชนิดหนึ่งที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอ สอนอง ต้องตรงกันของผู้ประกอบการกิจการสถานที่พัก กับผู้พัก ทำให้เกิดผลของสัญญา คือ การก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลง หรือระงับนิติสัมพันธ์ ซึ่งการแสดงเจตนาอันเป็นการแสดงเจตนาเสนอสนองต้องตรงกันในระหว่างบุคคลซึ่งอยู่เฉพาะหน้า เช่น โทรศัพท์ หรืออาจเป็นการแสดงเจตนาเข้าทำสัญญาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1) การเกิดขึ้นของสัญญาเช่าพักในสถานที่พัก

สัญญาเช่าพักในสถานที่พัก ประกอบด้วยบุคคลซึ่งเป็นคู่สัญญา 2 ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายแรก ได้แก่ "ผู้ประกอบการกิจการสถานที่พัก" และฝ่ายที่สอง ได้แก่ "ผู้พัก" ซึ่งสัญญาเช่าพักในสถานที่พัก เป็นสัญญาที่ไม่ได้ถูกบัญญัติเอาไว้ในบรรพ 3 เอกเทศสัญญา สัญญาเช่าพักในสถานที่พักจึงเป็นสัญญาชนิดหนึ่งที่ไม่มีการบัญญัติไว้ในเรื่องของการเกิดขึ้นของสัญญาดังกล่าวนี้ จึงต้องว่าด้วยหลักทั่วไปในเรื่องนิติกรรม สัญญา

¹⁰ ศนันท์กรณ โสคติพันธุ์ (จำปี). (2551). *คำอธิบายนิติกรรม สัญญา พร้อมคำอธิบายในส่วนของ พ.ร.บ. ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: วิทยุชน. หน้า 248.

โดยหลักกฎหมายในเรื่องของการเกิดขึ้นของสัญญา สัญญาเกิดขึ้นเมื่อคำเสนอ และคำสนองถูกต้องตรงกัน¹¹ โดยอาจเป็นสัญญาระหว่างบุคคลผู้อยู่ห่างโดยระยะทาง¹² หรือ เป็นสัญญาระหว่างบุคคลผู้อยู่เฉพาะหน้า¹³

สำหรับการเกิดขึ้นของสัญญาเข้าพักในสถานที่พัก ก็สามารถเกิดขึ้นได้ทั้ง 2 ลักษณะเช่นกัน คือ

(1) สัญญาเข้าพักในสถานที่พัก สามารถเกิดขึ้นเป็นสัญญาโดยบุคคลผู้อยู่ห่างโดย ระยะทาง เช่น นาย ก. ทำคำเสนอ¹⁴ โดยวิธีการส่งโทรสารไปถึงผู้จัดการสถานที่พัก ว่าตนเองมี

¹¹ คำพิพากษาศาลฎีกา 3534/2546 โจทก์ทำคำเสนอขอจองห้องพักไปถึงจำเลย เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2534 จำเลยทำ คำเสนอตอบรับการจองห้องพักในวันเดียวกัน สัญญาจึงเกิดขึ้นในวันที่ 25 ตุลาคม 2534 ไม่ใช่วันที่โจทก์ชำระค่า ห้องพักให้จำเลย ส่วนวันที่ 6 ถึงวันที่ 12 มกราคม 2535 เป็นระยะเวลาเข้าพัก แต่ในวันที่สัญญาเกิด โจทก์ไม่ได้ ชำระเงินแก่จำเลย เพิ่งจะ โอนเงินงวดแรกในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2534 งวดที่สองวันที่ 28 พฤศจิกายน 2534 ส่วน ที่อีกร้อยละ 30 จะชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดการพัก ดังนั้น เงินที่โจทก์โอนให้จำเลยภายหลังจากวันที่ สัญญาของห้องพักเกิดขึ้นแล้ว จึง ไม่ใช่มัดจำที่จำเลยจะพึงรับได้ ตาม ป.พ.พ. มาตรา 378 (2) เพราะ ไม่ใช่เงินหรือ สิ่งใดที่โจทก์ให้จำเลยไว้ในวันเข้าทำสัญญา ทั้งไม่ใช่หลักประกันปฏิบัติตามสัญญาตามมาตรา 377 หากเป็นเงินที่ โจทก์ชำระให้จำเลยเป็นงวดๆ ตามข้อตกลงในสัญญา เมื่อโจทก์บอกเลิกสัญญา โจทก์และจำเลยต้องกลับคืนสู่ ฐานะดังที่เป็นอยู่เดิม ตามมาตรา 391 วรรคแรก จำเลยต้องคืนเงินดังกล่าวให้โจทก์

¹² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 361

อันสัญญาระหว่างบุคคลซึ่งอยู่ห่างกันโดยระยะทางนั้น ย่อมเกิดเป็นสัญญาขึ้นแต่เวลาเมื่อคำบอกกล่าว สอนงไปถึงผู้เสนอ

¹³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 356

คำเสนอทำแก่บุคคลผู้อยู่เฉพาะหน้า โดยมีได้บ่งระยะเวลาให้ทำคำสนองนั้น เสนอ ณ ที่ใดเวลาใดก็ ย่อมจะสนองรับได้แต่ ณ ที่นั้นเวลานั้น ความข้อนี้ท่านให้ใช้ตลอดถึงการที่บุคคลคนหนึ่งทำคำสนองไปยังบุคคล อีกรคนหนึ่งทางโทรศัพท์ด้วย

¹⁴ อัครวิทย์ สุมาวงศ์. (2550). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วย นิติกรรมสัญญา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งนิติบัณชิตยสภา. หน้า 225.

ลักษณะของคำเสนอนั้น เป็นการแสดงเจตนาแสดงความประสงค์ของผู้แสดงเจตนาต่อบุคคลอีกฝ่าย หนึ่งซึ่งอาจเป็นบุคคลหนึ่งคนหรือหลายคนก็ได้ เพื่อขอให้ทำสัญญาด้วยข้อความตามที่กำหนดไว้ เป็นนิติกรรม ฝ่ายเดียวซึ่งต้องมีผู้รับการแสดงเจตนาและนิติกรรมนี้มีผลผูกพันผู้เสนอ

คำเสนอนั้นมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

1. คำเสนอเป็นนิติกรรมฝ่ายเดียวซึ่งต้องมีผู้รับการแสดงเจตนา
2. คำเสนอต้องเป็นการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้ง
3. คำเสนอต้องมีข้อความชัดเจนแน่นอน
4. คำเสนออาจจะแสดงเจตนาต่อบุคคลโดยเฉพาะเจาะจงหรือต่อสาธารณชนก็ได้

ความประสงค์จะเข้าพักในสถานที่พักดังกล่าว ในวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 3 มกราคม 2556 จำนวน 2 คืน และขอจองห้องพัก 1 ห้อง เมื่อผู้จัดการสถานที่พัก ได้รับโทรสารและทราบข้อความของนาย ก. ดังกล่าว จึงถือว่าคำเสนอมีผลแล้ว เมื่อผู้จัดการสถานที่พัก ได้รับทราบการแสดงเจตนาจากคำเสนอแล้วหลังจากนั้นผู้จัดการสถานที่พัก จึงได้โทรสารกลับไปแล้วตอบตกลงตามความประสงค์ของนาย ก. ว่าตนได้จองห้องพักเอาไว้ให้นาย ก. ในวันที่ดังกล่าวแล้วและแจ้งค่าบริการห้องพักในราคา 2 วัน ให้นาย ก. ทราบ และนาย ก. ได้รับทราบข้อความในโทรสารเรียบร้อย จึงถือว่าสัญญาเข้าพักในสถานที่พักได้เกิดขึ้นแล้ว และจะมีผลให้ทั้งคู่เกิดสิทธิหน้าที่ระหว่างกันในวันที่กำหนดไว้ในสัญญา

(2) สัญญาเข้าพักในสถานที่พัก สามารถเกิดขึ้นเป็นไปในลักษณะของสัญญา ระหว่างบุคคลผู้อยู่เฉพาะหน้าก็ได้ เช่น นาย ก. เดินทางมาจากกรุงเทพฯ เพื่อมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อมาถึงก็ได้ค้นหาที่พักขนาดเล็กในตัวเมือง นาย ก. เห็นสถานที่พัก จึงเดินเข้าไปและเสนอต่อเจ้าของสถานที่พัก ว่าตนมีความประสงค์จะใช้บริการห้องพักของที่นี่จำนวน 1 ห้อง เป็นเวลา 1 คืน ไม่ทราบว่ายังมีห้องว่างหรือไม่ ถ้ามีตนประสงค์จะเข้าพักที่นี่ ข้อความดังกล่าวเป็นการทำคำเสนอโดยมิได้บ่งระยะเวลาให้ทำคำสนองแก่บุคคลผู้อยู่เฉพาะหน้า หากจะเกิดเป็นสัญญาขึ้นก็

5. เมื่อมีคำเสนอไปแล้วผู้เสนอไม่มีสิทธิปฏิเสธหรือเลือกปฏิบัติ

ลักษณะคำสนอนั้นเป็นการแสดงเจตนาของผู้รับคำสนองที่แสดงต่อผู้เสนอในการตกลงรับทำสัญญาตามคำเสนอ เมื่อคำเสนอคำสนองถูกต้องตรงกัน และคำสนอนั้นไปถึงผู้เสนอโดยไม่ล่วงเวลา สัญญาที่เกิดขึ้นหรือถึงแม้จะไปถึงล่วงเวลา แต่หากส่งไปทางการปกติควรจะมาถึงภายในเวลากำหนดแล้ว ผู้เสนอไม่ได้บอกกล่าวไปยังผู้สนองว่าคำบอกกล่าวสนองมาถึงล่าช้า ซึ่งกฎหมายถือว่าคำสนอนั้นไม่ล่าช้า สัญญาที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน แต่ถ้าคำสนองไปถึงผู้เสนอ เมื่อคำเสนอสิ้นความผูกพันหรือสนองไปโดยไม่มีข้อแก้ไข ข้อจำกัด ข้อเพิ่มเติม สัญญาก็ไม่เกิดขึ้น

คำสนอนมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. คำสนอนเป็นนิติกรรมฝ่ายเดียวซึ่งต้องมีผู้รับการแสดงเจตนา
2. คำสนอนจะต้องแสดงเจตนาต่อบุคคลโดยเฉพาะเจาะจงเท่านั้น เว้นแต่ผู้เสนอได้ระบุไว้ให้แสดงเจตนาไปยังบุคคลที่กำหนด
3. คำสนอนจะต้องมีข้อความชัดเจนแน่นอนปราศจากข้อเพิ่มเติมแก้ไข ข้อความของคำเสนอจะต้องถูกต้องตรงกับคำเสนอจึงจะทำให้เกิดสัญญา
4. คำสนอนนั้นอาจเป็นการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้ง โดยปริยาย หรือโดยการนิ่งก็ได้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปจากคำเสนอเพราะคำสนอนนั้นจะต้องเป็นการแสดงเจตนาโดยชัดแจ้งเสมอ

จะต้องทำคำสนองรับ ณ ที่นั้นเวลานั้น เมื่อเจ้าของสถานที่พัก รับทราบข้อความซึ่งเป็นการทำคำเสนอของนาย ก. โดยชัดแจ้งแล้ว ก็ได้ตอบกลับมาโดยแจ้งว่าตกลงรับนาย ก. เข้าพัก ณ ที่นี้ได้เลย เพราะมีห้องพักวางอยู่ ข้อความดังกล่าวเป็นการทำคำสนองรับคำเสนอของนาย ก. จึงเกิดเป็นสัญญาขึ้นทันทีและทำให้เกิดสิทธิหน้าที่ระหว่างคู่สัญญาที่จะมีสิทธิเรียกร้องต่อกันและกัน

เมื่อสัญญาเข้าพักในสถานที่พัก เกิดขึ้นแล้วผลของสัญญาดังกล่าวก็จะเกิดขึ้นตามมา คือ เกิดหนี้แก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายและทำให้แต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิเรียกร้องเมื่อหนี้ขึ้นถึงกำหนดชำระและทำให้เกิดมีหน้าที่ซึ่งกันและกันตามสัญญา โดยอาจกล่าวได้ดังนี้ ฝ่ายผู้พัก มีสิทธิตามสัญญาที่จะเข้าพักในห้องที่ได้จองไว้และมีหน้าที่ที่จะต้องชำระค่าห้องพักเป็นค่าตอบแทนแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก และในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก มีสิทธิตามสัญญาที่จะได้รับค่าห้องพักเป็นค่าตอบแทนและมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบห้องพักให้กับผู้พักได้ใช้สอยตามสัญญาที่ตกลงกันไว้

สามารถกล่าวถึงลักษณะของการเกิดขึ้นของสัญญาเข้าพักในสถานที่พักได้ว่า สัญญาเข้าพักในสถานที่พัก หมายถึง สัญญาที่บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า "ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก" ได้ตกลงให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า "ผู้พัก" เข้าพักชั่วคราวและผู้พักตกลงจะให้ค่าตอบแทนในการเข้าพัก

2.4.1.2 สัญญาการเข้าพักในสถานที่พักรายวันกับสัญญาต่างตอบแทน

เมื่อพิจารณาลักษณะของสัญญาเข้าพักในสถานที่พัก โดยพิจารณาถึงสิทธิหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากผลของสัญญานี้ ที่คู่สัญญาจะต้องชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกันโดยฝ่ายผู้พัก มีสิทธิตามสัญญาที่จะเข้าพักในห้องที่ได้จองไว้และมีหน้าที่ที่จะต้องชำระค่าห้องพักเป็นค่าตอบแทนแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก และในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก ก็มีสิทธิตามสัญญาที่จะได้รับค่าห้องเป็นค่าตอบแทนและมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบห้องพักให้กับผู้พักได้ใช้สอย ดังได้กล่าวไปแล้ว ซึ่งลักษณะของสัญญาดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าเป็นสัญญาต่างตอบแทน

โดยสัญญาต่างตอบแทนเป็น สัญญาที่ก่อให้เกิดหนี้แก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย โดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกัน คู่สัญญาแต่ละฝ่ายจะเป็นทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้ในสัญญาเดียวกัน ซึ่งสัญญาต่างตอบแทนนี้อาจเป็นสัญญาอื่นๆ หรือสัญญาที่ไม่มีชื่อ ที่ไม่เข้าลักษณะของเอกเทศสัญญาในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ได้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์วางหลักกฎหมายในเรื่องนี้ไว้ว่า¹⁵ ในสัญญาต่างตอบแทนนั้น คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะชำระหนี้ หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ก็ได้ แต่ความข้อนี้ท่านมิให้ใช้บังคับ ถ้าหนี้ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่ถึงกำหนด ซึ่งจากหลักกฎหมายดังกล่าวสามารถอธิบายหลักในการชำระหนี้ได้ว่า¹⁶ ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ยอมชำระหนี้ของตนหรือไม่ขอปฏิบัติการชำระหนี้ คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิที่จะไม่ชำระหนี้ของคู่สัญญาฝ่ายนั้นให้แก่คู่สัญญาฝ่ายแรก ทั้งนี้เพราะสัญญาต่างตอบแทนจะต้องมีการตอบแทนด้วยการชำระหนี้ของทั้งสองฝ่าย ถ้าหนี้ของอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่ถึงกำหนดชำระ ฝ่ายที่หนี้ถึงกำหนดแล้วก็ต้องชำระหนี้ของตนไป จะเกี่ยวให้อีกฝ่ายซึ่งหนี้ยังไม่ถึงกำหนดชำระหนี้ก่อนไม่ได้ เพราะหนี้ของฝ่ายนั้นยังไม่ถึงกำหนด

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากสัญญาเช่าพักในสถานที่พัก สามารถอธิบายได้ว่าสัญญาดังกล่าวนี้เป็นสัญญาต่างตอบแทนชนิดหนึ่ง ที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตามสัญญาเช่าพักในสถานที่พักนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักเป็นลูกหนี้ที่จะต้องชำระหนี้ให้แก่ผู้พัก คือ ต้องส่งมอบห้องพักให้กับผู้พักได้ใช้สอย และเป็นเจ้าหนี้ที่มีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้จากผู้พัก คือ ค่าตอบแทนจากการให้บริการห้องพัก ในขณะที่ผู้พักซึ่งเป็นลูกหนี้มีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้ในหนี้ค่าห้องพักให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก และเป็นเจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้โดยได้รับห้องพักไปใช้สอยจากผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสัญญาเช่าพักในสถานที่พักแล้วว่า มีลักษณะเป็นสัญญาต่างตอบแทนชนิดหนึ่ง ดังนั้น จึงสามารถนำเรื่องข้อยกเว้นของหลักทั่วไปในการรับผลของภัยพิบัติในการชำระหนี้มาใช้บังคับได้ด้วย

2.4.1.3 วัตถุประสงค์ของสัญญาเช่าพักในสถานที่พักรายวัน

การทำสัญญาเช่าพักในสถานที่พักนี้ กล่าวได้ว่าเป็นสัญญาที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการโอนทรัพย์สินในทรัพย์สินเฉพาะสิ่ง เพราะเป็นสัญญาที่ลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ด้วยการกระทำหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าการชำระหนี้ดังกล่าวตกเป็นอันพ้นวิสัย ต้องนำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 372 มาใช้บังคับ ซึ่งมีหลักว่า ถ้าการชำระหนี้ตกเป็นพ้นวิสัยเพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะโทษฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ ลูกหนี้หาสิทธิจะรับชำระหนี้ตอบแทนไม่ การที่ลูกหนี้ไม่มีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้ตอบแทนจากผลของภัยพิบัติที่

¹⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 369

ในสัญญาต่างตอบแทนนั้น คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าอีกฝ่ายจะชำระหนี้ หรือขอปฏิบัติการชำระหนี้ก็ได้ แต่ความข้อนี้ท่านมิให้ใช้บังคับ ถ้าหนี้ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่ถึงกำหนด

¹⁶ อัครวิทย์ สุมาวงศ์. อ่างแก้วเชิงอรรถที่ 14. หน้า 262.

ไม่สามารถโทษฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ถูกหนึ่งของสัญญาจะต้องรับผลของภัยพิบัติที่เกิดขึ้นมา เว้นแต่ว่าถ้าการชำระหนี้ตกเป็นพื้นวิสัยเพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งโทษฝ่ายเจ้าหนี้ของสัญญาได้ถูกนั้นก็มิมีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้ตอบแทนดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 372 วรรคสอง

ตัวอย่าง นาย ก. ทำคำเสนอโดยวิธีการส่งโทรสารไปถึงผู้จัดการสถานที่พัก ว่าตนเองมีความประสงค์จะเข้าพักในสถานที่พักดังกล่าว ในวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 3 มกราคม 2556 จำนวน 2 คืน และขอจองห้องพัก 1 ห้อง เมื่อผู้จัดการสถานที่พักได้รับโทรสารและทราบข้อความของนาย ก. ดังกล่าว จึงถือว่าคำเสนอมีผลแล้วเมื่อผู้จัดการสถานที่พัก ได้รับทราบการแสดงเจตนาจากคำเสนอแล้ว หลังจากนั้นผู้จัดการสถานที่พัก จึงได้โทรสารกลับไปแล้วตอบตกลงตามความประสงค์ของนาย ก. ว่าตนได้จองห้องพักเอาไว้ให้นาย ก. ในวันดังกล่าวแล้วและแจ้งค่าบริการห้องพักในราคา 2 วันให้นาย ก. ทราบ และนาย ก. ได้รับทราบข้อความในโทรสารเรียบร้อยแล้ว จึงถือว่าสัญญาเข้าพักในสถานที่พักได้เกิดขึ้นแล้ว และจะมีผลให้ทั้งคู่เกิดสิทธิที่หน้าที่ระหว่างกันในวันที่กำหนดไว้ในสัญญา ต่อมาในวันที่ 3 มกราคม 2556 ซึ่งเป็นวันที่นาย ก. จะต้องเข้าพักในสถานที่พัก ดังกล่าวนี้อันได้เกิดฟ้าผ่าลงมาที่หลังคาและเกิดเพลิงไหม้สถานที่พักแห่งนี้จนหมดโดยไม่ใช่ความผิดของคู่สัญญาใดฝ่ายหนึ่ง การชำระหนี้จึงตกเป็นพื้นวิสัยเพราะเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะโทษฝ่ายใดมิได้ ซึ่งเป็นผลให้ผู้ประกอบธุรกิจสถานที่พักหลุดพ้นจากการชำระหนี้ คือมีหนี้ที่จะต้องส่งมอบห้องพักให้แก่ นาย ก. และในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบธุรกิจสถานที่พักก็ไม่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ตอบแทนเช่นกัน

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวนี้อาจสามารถนำหลักทั่วไปในเรื่องนิติกรรม สัญญา มาปรับใช้กับการเกิดขึ้นของสัญญาเข้าพักในสถานที่พักได้อยู่แล้วจึงไม่จำเป็นต้องบัญญัติเพิ่มเติมถึงลักษณะในการเกิดขึ้นของสัญญาดังกล่าวแต่อย่างใด

2.4.1.4 สัญญาระหว่างเจ้าของอสังหาริมทรัพย์กับผู้ให้บริการ AIR BNB

กล่าวคือ หากในกรณีที่มิมีหน้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่นกรณีของ AIR BNB ซึ่งเป็นเว็บไซต์ให้บริการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ที่มีความประสงค์จะให้เช่าพื้นที่ในลักษณะรายวันก็ต้องทำสัญญากับ AIR BNB โดยจะต้องมีคุณสมบัติตามที่ AIR BNB กำหนด และจะต้องถูกหักค่าธรรมเนียมจากค่าเช่าหรือค่าบริการจากผู้พักหรือนักท่องเที่ยว ตามที่ AIR BNB กำหนด โดยจะคิดค่าห้องเพิ่มจากที่เจ้าของคิดมา 6-12% รวมทั้งเก็บค่าธรรมเนียมจ่ายเงินอีกประมาณ 3%¹⁷

¹⁷ Airbnb Privacy Policy. (2560). *ค่าบริการ Airbnb คืออะไร?*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://th.airbnb.com/help/article/1857/what-is-the-airbnb-service-fee>. [2560, มกราคม 30].

หากพิจารณานิติสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ซึ่งสามารถใช้รองรับแขกที่มาพักได้ เช่น ห้องว่างที่ไม่ได้ใช้อยู่อาศัย เต็นท์ในสนามหญ้า กระโจม รถบ้าน คอนโด เรือ รถไฟ หรือแม้กระทั่งปราสาทหรือที่เรียกว่า Host กับ AIR BNB ซึ่งมีฐานะเป็นนายหน้าของ Host ซึ่ง AIR BNB จะมีเว็บไซต์ <https://www.airbnb.com> ให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและราคาหรือค่าบริการรวมทั้งให้บริการจองที่พักในลักษณะต่างๆทั่วโลกเพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือผู้ประสงค์จะพักได้จองและจะต้องโอนเงินค่าบริการให้ AIR BNB ไปก่อน โดย AIR BNB จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับ Host ซึ่งเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์หรือที่พัก ส่วนนักท่องเที่ยวกับ Host จะมีสัญญาให้บริการที่พักร่วมกันตามเงื่อนไขที่กำหนดในเว็บไซต์ <https://www.airbnb.com>

ดังที่ได้กล่าวข้างต้น รูปแบบการให้บริการที่พักรายวันผ่านนายหน้า (AIR BNB) สามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้ให้บริการที่พัก (โฮสต์) และ นักท่องเที่ยว เพราะเหตุที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้รับค่าบริการถูกกว่าการเข้าพักในโรงแรม ประกอบกับเป็นการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว เพียงแต่ผู้ประกอบการต้องเสียค่าธรรมเนียมการให้บริการนายหน้าเพียงเพิ่มขึ้นเท่านั้น

แต่ถึงอย่างไร รูปแบบการให้บริการผ่านนายหน้าดังกล่าวก็ก่อให้เกิดปัญหาให้แก่ นักท่องเที่ยวได้เช่นกัน อาทิเช่น สถานที่ให้บริการไม่ตรงกับรายละเอียดไม่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพัก หรือ รายละเอียดข้อมูลสถานที่พัก ตำแหน่งที่ตั้งไม่ชัดเจน รวมถึงนักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าบริการก่อนในการจองห้องพัก ซึ่งแตกต่างกับการที่ นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลจากผู้ประกอบการ และทำสัญญาเข้าพักที่พักรายวันกับผู้ประกอบการโดยตรง¹⁸ ทั้งนี้แนวทางการแก้ไข และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักรายวันผ่านตัวแทน จะได้กล่าวต่อไป

2.5 แนวความคิดพื้นฐานในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวผู้พักในสถานที่พักรายวัน

ในการที่นักท่องเที่ยวหรือผู้ประสงค์จะพักได้ตัดสินใจเข้าพักยังสถานที่พักรายวัน ย่อมถือได้ว่านักท่องเที่ยวหรือผู้ประสงค์จะพักได้ตัดสินใจที่จะลงทุนไม่ว่าจะเป็นเงินที่เขาจะต้องจ่ายเป็นค่าบริการและเวลาของเขา

ในการที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจเข้าพักยังสถานที่พักรายวันใด ย่อมต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่จัดทำโดยผู้ประกอบการ หรือนายหน้าอย่าง AIR BNB ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวอาจจะไม่คุ้นเคยกับสถานที่ที่จะไปพักแต่อย่างใด แม้ในหลายกรณีที่นักท่องเที่ยวจะคุ้นเคยหรือหา

¹⁸ 6 AUGUST JOURNEY. (2560). *ข้อดีและข้อเสีย ของ การจองโรงแรมผ่าน AGODA, BOOKING และ AIRBNB อย่างละเอียด*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.sixaugust.com/index.php/tips-to-know/tipsreservhotel/>. [2560, มกราคม 14].

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักด้วยตนเอง แต่ส่วนใหญ่ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจที่จะจองพักใน มักจะมาจากข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกอบการนั่นเอง จึงเท่ากับว่านักท่องเที่ยวหรือผู้ประสงค์จะพักถูกบังคับให้ตัดสินใจในการจองที่พักภายใต้พื้นฐานของข้อมูลของผู้ประกอบการให้บริการสถานที่พักรายวันหรือ AIR BNB นั่นเอง¹⁹

ทั้งนี้ภายใต้ธุรกิจให้บริการสถานที่พักรายวันมักจะมีกำหนดวิธีการจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้า ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าและบริการโดยทั่วไปซึ่งมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือจะมีการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการพร้อมกันกับสิ่งของสินค้าหรือบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวมิให้ถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการสถานที่พักรายวันหรือนายหน้าอย่าง AIR BNB หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการสถานที่พักรายวันได้ประสบกับปัญหาหรือความไม่สะดวกในการมารับนักท่องเที่ยวหรือติดธุระกะทันหัน จึงอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคต้องประสบกับความยากลำบากในการหาที่พักแห่งใหม่หรือรอการประสานงานจาก AIR BNB

ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค ซึ่งจองที่พักแบบรายวัน ทั้งนี้ จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาหลักการในกฎหมายทั้งของประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรปและเอเชีย ได้แก่ อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และแคนาดาจึงสามารถสรุปหลักการที่สำคัญได้ดังนี้

2.5.1 หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและการบริการก่อนทำสัญญา (Duty to Disclosure)

การกำหนดหน้าที่ก่อนทำสัญญาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการสถานที่พักรายวันในการที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับที่พักและค่าบริการอย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและการเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น ในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ในแผ่นปลิว เอกสาร หรือในเว็บไซต์จะต้องมี รายละเอียดที่ชัดเจน ถูกต้อง และตรงกับความเป็นจริง

2.5.2 การยกเลิกสัญญาที่พักรายวัน (Cancellation of Contract)

สัญญาบริการที่พักรายวัน เป็นสัญญาทางแพ่งระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจจะมีการยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางได้

แต่การกำหนดค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญานำเที่ยว นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจมักจะได้รับประโยชน์ ดังนั้น จะมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับค่าเสียหาย หรือค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาก็คือ

¹⁹ The European Commission. (2001). *Round-table on Package Travel Contract*. P 2.

2.5.2.1 หลักการคำนวณความเสียหายจะต้องยุติธรรมและไม่เป็นการลงโทษ หรือผลกระทบให้แก่ผู้บริโภคนักท่องเที่ยวเพียงฝ่ายเดียว (Penalize)

2.5.2.2 ค่าธรรมเนียม (Charge) ในการยกเลิกการเดินทางจะต้องไม่สูงเกินไปกว่าข้อตกลงที่จะได้รับความเห็นชอบจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเจ้าหน้าที่รัฐ

2.5.2.3 ค่าธรรมเนียมในการยกเลิกสัญญาบริการจะต้องสอดคล้องกับหลักความเสียหาย กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องกำหนดโดยยุติธรรม และ สมเหตุสมผล

2.5.3 กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมาย (Disruptive Event)

กรณีมีเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมาย ณ จุดหมายปลายทางนับตั้งแต่วันที่ออกเดินทาง เช่น สงคราม โรคระบาด การนัดหยุดงาน เหตุการณ์ใดๆ ซึ่งขัดขวางต่อการเดินทางหรือเป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น ทั้งนี้ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายควรมีสิทธิยกเลิกสัญญาและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการคืนเงินมัดจำหรือเงินค่าบริการที่นักท่องเที่ยวได้ชำระไปแล้ว และผู้ให้บริการก็พึงมีสิทธิที่จะหักส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ตนได้ดำเนินการไปแล้วได้เช่นกัน โดยคำนึงถึงหลักความยุติธรรม

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดหมายได้ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น พายุ โรคระบาด แผ่นดินไหว อุทกภัย ซึ่งเป็นเหตุสุดวิสัย²⁰ ที่ไม่สามารถคาดเห็นได้ก่อนล่วงหน้าว่าเหตุการณ์นั้นๆ จะเกิดขึ้น และไม่สามารถป้องกันได้ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคในการ

2.5.4 กระบวนการร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในแต่ละประเทศจะมีกฎหมายกำหนดกฎเกณฑ์ในการให้สิทธิแก่นักท่องเที่ยวในการร้องเรียนกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจหรือตัวแทนได้ฝ่าฝืนสัญญาโดยจะมีกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ เช่น อนุญาโตตุลาการคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นระบบใกล้เคียงที่เปิดโอกาสให้ผู้กรณีทำการเจรจาตกลงกันในเบื้องต้น

²⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 8

คำว่า “เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดีจะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น