

## บทที่ 3

### มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อรายการท่องเที่ยว ในลักษณะเหมาจ่ายของประเทศไทยและต่างประเทศ

บทนี้ จะได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวของต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส เยอรมัน โปรตุเกส กรีซ เนเธอร์แลนด์และ กฎหมายThe Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulation 1992 ของประเทศอังกฤษรวมทั้งมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยดังที่บัญญัติในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 และ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเพื่อเป็นแนวทางวิเคราะห์กฎหมายของไทยในบทที่ 4 ต่อไป

#### 3.1. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวของประเทศไทย

มาตรการทางกฎหมายของไทยในการกำหนดนิติสัมพันธ์ระหว่างระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยกันหลายฉบับ ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 โดยจะได้พิจารณาลักษณะของมาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว ดังจะได้พิจารณาโดยลำดับ ดังนี้

##### 3.1.1 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นคู่สัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

โดยที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นกฎหมายทั่วไปในการกำหนดนิติสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเรียกว่า“สัญญาบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย” (Package Tour Contract) จึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดังนี้

(1) ความหมาย ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 หาได้ให้คำจำกัด

ความไว้แต่อย่างใดไม่ แต่จากการศึกษากฎหมาย The Package Tour, Package Holiday and Package Tour Regulation 1992 ของสหราชอาณาจักร, Tourism Industry Act 1992 ของมาเลเซีย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่า สัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายเป็นสัญญาทางแพ่งระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในอันที่นักท่องเที่ยวได้ตกลงที่จะซื้อรายการนำเที่ยว โดยการชำระค่าบริการให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งจะให้บริการตามรายการนำเที่ยวเป็นการตอบแทน

## (2) สาระสำคัญของสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย

(2.1) นักท่องเที่ยวหมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นที่อยู่โดยปกติของตนเองไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้และให้หมายความรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวก จากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าบริการด้วย<sup>18</sup>

(2.2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายประเภทดังได้กล่าวมาแล้ว รวมถึงตัวแทนนำเที่ยวด้วย

(2.3) นักท่องเที่ยวต้องตกลงใจที่จะซื้อรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (Package Tour) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้โฆษณา และได้มีการชำระค่าบริการตามที่ตกลงกันไว้

ทั้งนี้ ค่าบริการ หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสำหรับการจัดการให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร และการทัศนจรในลักษณะเป็นการเหมาจ่าย<sup>19</sup>

(2.4) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องให้บริการตามรายการนำเที่ยวตามที่ได้ตกลงกันไว้เป็นการตอบแทน ทั้งนี้ จะทำให้เห็นได้ว่าสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายเป็นสัญญาต่างตอบแทน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มักจะกำหนดให้นักท่องเที่ยวจ่ายค่าบริการเป็นการล่วงหน้าเสมอ และในการให้บริการตามสัญญา มักจะมีตัวแทนช่วง (Subcontract) หรือลูกจ้างเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวแทน

<sup>18</sup> พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4.

<sup>19</sup> พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 4.

(3) ความแตกต่างระหว่างสัญญาบริการรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายกับสัญญาซื้อขาย ถึงแม้ว่าจะเป็นสัญญาต่างตอบแทนด้วยกันก็ตาม แต่ก็มีสาระสำคัญที่แตกต่างกัน กล่าวคือ

(3.1) วัตถุประสงค์ ในสัญญาซื้อขายมีวัตถุประสงค์หนึ่งคือ การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน แต่วัตถุประสงค์ของสัญญาบริการนำเที่ยวจะเป็นการบริการซึ่งไม่ถือว่าเป็นทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(3.2) การชำระหนี้

โดยมากสัญญาในบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย นักท่องเที่ยวจะเป็นฝ่ายที่ต้องชำระค่าบริการก่อนเสมอ แต่สัญญาซื้อขายต่างฝ่ายต่างชำระหนี้ของตนแล้วแต่เงื่อนไขที่ได้ตกลงกันได้

(3.3) คู่สัญญา

ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จะต้องได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เสมอมีเช่นนั้นจะมีความผิดตามกฎหมายแต่ในสัญญาซื้อขายนั้น ผู้ขายจะต้องมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ซื้อขาย

(3.4) แบบของสัญญาในเรื่องของสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายกฎหมาย

มิได้กำหนดแบบไว้อย่างใด ไม่ว่าจะต้องทำเป็นหนังสือหรือจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงาน แต่สัญญาซื้อขายบางประเภท ต้องทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด เช่น สัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 456 เป็นต้น

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการผิดสัญญาบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย คู่สัญญาก็จะต้องฟ้องร้องคดีในกรณีผิดสัญญา

**3.1.2** มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 กล่าวคือ<sup>20</sup>

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

<sup>20</sup>พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดย(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความ สมัคใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพ ได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

เพื่อปกป้องผู้บริโภค ไม่ให้เสียสิทธิและโดนเอาเปรียบจากบรรดาผู้ขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่พยายามใช้เทคนิค รวมทั้งเล่ห์กลทางการตลาด การโฆษณาชวนเชื่อต่าง ๆ เพราะไม่ใช่ง่ายนักที่ผู้บริโภคจะได้รับข่าวสารและข้อมูลที่แท้จริงของแต่ละผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งกระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายก็ยุ่งยากซับซ้อน เสียเวลาและเงินทองไม่ใช่น้อยการจะไปต่อกรกับนายทุนอาจกลายเป็นเอาไม้ซีกไปจัดไม้ซุง จึงได้มีกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีรายละเอียดของ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 4 หมวด ดังนี้

#### หมวด 1 ว่าด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตราย แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า และบริการที่อาจก่อความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค พิจารณาคำวินิจฉัย อุทธรณ์คำสั่งคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง วางระเบียบสอดส่องเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ สนับสนุนการศึกษาวิจัย ให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค เผยแพร่งานทางวิชาการ

#### หมวด 2 ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา กำหนดห้ามไม่ให้ทำการโฆษณาที่ใช้ข้อความเกินจริง หลวมคลุม ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ละเมิดสิทธิ และกำหนดให้ผู้ประกอบการที่สงสัยว่าการโฆษณาของตนจะฝ่าฝืนกฎหมาย หรือไม่สามารถขอความเห็นจากคณะกรรมการเฉพาะเรื่องโดยเสียค่าธรรมเนียมได้

ส่วนที่ 2.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก ต้องมีลักษณะที่ใช้ข้อความที่ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระของสินค้า ข้อความจำเป็นที่เปิดเผยข้อเท็จจริงที่เป็นสาระตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ส่วนที่ 2.2 ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญา ให้ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นที่ไม่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ ห้ามใช้สัญญาที่ไม่เป็นธรรม

ส่วนที่ 3 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจให้มีการทดสอบ พิสูจน์สินค้าที่อาจเป็นอันตราย และมีคำสั่งห้ามขายสินค้าที่อาจเป็นอันตรายได้ มีอำนาจแต่งตั้งเจ้าพนักงานอัยการ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินคดีทางแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

### หมวด 3 ว่าด้วยการอุทธรณ์

กำหนดให้ผู้ได้รับคำสั่งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องสามารถอุทธรณ์คำสั่งต่อคณะกรรมการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

### หมวด 4 ว่าด้วยบทกำหนดโทษ

กำหนดให้มีบทลงโทษทั้งจำและหรือทั้งปรับ โดยมีโทษจำคุกสูงสุดไม่เกินหนึ่งปี

แต่ไม่ว่าจะมีกฎหมายอะไรขึ้นมาปกป้องผู้บริโภคก็ตาม เราก็ยังมองเห็นการเอาไรด์เอาเปรียบผู้บริโภคอยู่เสมอ เพียงจะมีรูปแบบ และกลลวงที่เปลี่ยนไปตามเวลา การที่จะแก้ปัญหาของผู้บริโภคให้หมดไปได้นั้นย่อมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากเกินไปในความเป็นจริง อย่างนั้นแล้ว ไม่ว่าจะรัฐจะพยายามปกป้องอย่างไร แต่ด้วยช่องโหว่ของกฎหมาย และความพยายามเอาแต่ได้ของผู้ผลิตที่ไม่จริงใจต่อผู้บริโภคย่อมพยายามหาช่องทางเอาเปรียบผู้บริโภคต่อไป จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริโภคเองที่ต้องพึ่งตนเองเป็นสำคัญ และร่วมกันสร้างเครือข่ายผู้บริโภค สร้างค่านิยมที่ไม่ยินยอมต่อการเอาไรด์เอาเปรียบให้เกิดขึ้นในสังคม แต่ก็ไม่ควรเรียกร้องจนกลายเป็นคนหัวหมอที่บีบบังคับผู้ประกอบการจนเกินสมควร เพื่อให้เกิดระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้มแข็ง

ปัญหาของผู้บริโภคจะถูกแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อสังคมมองว่าเป็นทุกข์ที่เกิดจากระบบและช่วยกันปฏิรูประบบ เพื่อแสวงหากฎเกณฑ์ที่จะทำให้ระบบคุ้มครองผู้บริโภคไทยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นทั้งนี้ในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้บริโภคประเภทหนึ่งดังกล่าวมานักท่องเที่ยวช่วยยืมได้รับการจากการโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาผ่านสื่อใด ๆ ก็ตาม เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้รวมถึงข้อกำหนดในสัญญาที่นักท่องเที่ยวอาจไม่ได้รับความเป็นธรรม ทั้งนี้รวมถึงพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวในหัวข้อต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่ามาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มิได้บัญญัติมาตรการเกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องและมาตรการในการดำเนินคดีไว้เป็นพิเศษดังนั้นหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายทั้งทางแพ่งหรือทางอาญา ก็จะต้องดำเนินการฟ้องร้องเช่นเดียวกับคดีแพ่งและคดีอาญาโดยทั่วไป

นอกจากนี้ ยังได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ซึ่งเป็นกฎหมายในการคุ้มครองเกี่ยวกับการทำสัญญาซึ่งจะได้วิเคราะห์ต่อไปในบทที่ 4

**3.1.3 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อสัญญาในสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540**

โดยที่พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่รัฐกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคลเพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรม และความไม่สงบสุขในสังคม โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาล เพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้น มีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี ดังนั้นการนำกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับ เพื่อให้สัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายเกิดความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว จึงเป็นเรื่องสำคัญ

ทั้งนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวอยู่ในข่ายของคำจำกัดความว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายเช่นเดียวกัน<sup>21</sup>

ในขณะที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวเป็นผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ ซึ่งได้จัดทำสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายในลักษณะของสัญญาสำเร็จรูป

ทั้งนี้การทำสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ ถือเป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำขึ้นโดยเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบ ที่เกิดจากการผิดสัญญาของผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือตัวแทน ข้อกำหนดที่ให้เรียกค่าธรรมเนียมจากการที่นักท่องเที่ยวยกเลิกสัญญาก่อนการเดินทางที่สูงเกินสมควร เป็นต้น

<sup>21</sup>“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้เข้าทำสัญญาในฐานะผู้ซื้อ ผู้เช่า ผู้เช่าซื้อ ผู้กู้ ผู้เอาประกันภัย หรือผู้เข้าทำสัญญาอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน บริการ หรือประโยชน์อื่นใด โดยมีค่าตอบแทน

ทั้งนี้ในการที่จะวินิจฉัยว่าข้อสัญญาจะมีผลบังคับเพียงใดจึงจะเป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีนั้น ย่อมพิเคราะห์จากพฤติการณ์ทั้งปวง รวมทั้ง

ก. ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันทัดจัดเจน ความคาดหมาย แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่น และทางได้เสียทุกอย่างของกลุ่มสัญญาตามสภาพที่เป็นจริง

ข. ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น

ค. เวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือในการปฏิบัติตามสัญญา

ง. การรับภาระที่หนักหน่วงมากของกลุ่มสัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มสัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคน่าคดีขึ้นสู่ศาลพฤติกรรมซึ่งอาจทำให้ล่าช้า และเสียเวลา

### 3.1.4 มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมกำกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

โดยที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายสำคัญในการควบคุมกำกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ การประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ และการประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ<sup>22</sup> และกำหนดมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว กล่าวคือ

#### 3.1.4.1 การควบคุมกำกับธุรกิจนำเที่ยว

เป็นมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมกำกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดและมาตรฐานในทางวิชาชีพ กล่าวคือ

(1) กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลในอันที่จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยจะต้องขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

<sup>22</sup>ตามกฎกระทรวง (พ.ศ.2536) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

(1) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

(2) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ภายในราชอาณาจักร

แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายไม่ได้แยกระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นเพียงตัวแทนขายรายการนำเที่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นผู้จัดรายการท่องเที่ยว (Tour Organizer) นอกจากนี้ จะมีผู้ประกอบการอีกประเภทหนึ่งซึ่งผู้ประกอบการ โดยเปิดเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและจองรายการทัวร์โดยผ่านตนเองแล้วผู้ประกอบการจัดไปเรียกเก็บค่านายหน้าจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอีกทีหนึ่งซึ่งไม่ปรากฏว่ากฎหมายได้ควบคุมไว้แต่ประการใดซึ่งมีผู้ประกอบการเช่นนี้เปิดเว็บไซต์อยู่มากมายซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณากำหนดกฎเกณฑ์ในการควบคุมต่อไป

(2) กำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวปฏิบัติดังนี้

(2.1) มีสถานที่ประกอบการที่แน่นอน

(2.2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ต้องจัดให้มีโทรศัพท์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารไว้ประจำสถานที่บริการ

(2.3) พาหนะที่ใช้ในการนำเที่ยวต้องมีบุคลากรมีลักษณะ และมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

(2.4) เก็บเอกสารโฆษณารายการนำเที่ยวตามมาตรา 26 ของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ไว้เป็นหลักฐานเป็นเวลา 90 วัน นับแต่วันที่เลิกการนำเที่ยวตามโฆษณาดังกล่าว

(2.5) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ เมื่อได้ตกลงกันในการนำเที่ยวรายใดแล้วให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวออกเอกสารแสดงรายการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวไว้เป็นหลักฐาน เว้นแต่การตกลงนำเที่ยวนั้นเป็นการตกลงกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของต่างประเทศ

(2.6) ผู้จัดการหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการหรือกรรมการผู้จัดการ จะต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นดำเนินกิจการธุรกิจนำเที่ยวของตน

(2.7) ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวว่าจ้างมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว จะต้องจ้างมัคคุเทศก์ให้ตรงกับประเภทของงานที่ระบุไว้ในใบอนุญาตและมีคุณลักษณะที่ไว้วางใจได้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะมอบหมายให้ทำ

(2.8) ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณของธุรกิจนำเที่ยว

ในเรื่องของการควบคุมจรรยาบรรณของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้น ในต่างประเทศจะมีสมาคมของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้ดูแลซึ่งจะมีความคล่องตัวในการควบคุมกำกับมากกว่าส่วนราชการและส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในประเทศ เช่น สหราชอาณาจักร



มาเลเซีย ชองกง เป็นต้น แต่สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวของไทยมักจะมีการรวมกลุ่มในลักษณะต่อรองกับทางราชการเพื่อผลประโยชน์ในการประกอบธุรกิจมากกว่าที่จะมุ่งเน้นคุ้มครองนักท่องเที่ยว และเป็นที่ยังคงคิดว่าหากสมาคมในต่างประเทศได้ลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรายใดที่ฝ่าฝืนต่อจรรยาบรรณก็จะมีประกาศให้สาธารณชนได้รับรู้

### 3.1.4.2 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญาและภายหลังการทำสัญญา

เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 บัญญัติไว้ กล่าวคือ

#### (1) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

เป็นมาตรการทางกฎหมายในควบคุมการโฆษณาการจัดบริการนำเที่ยวหรือรายละเอียดในการนำเที่ยวในแต่ละปีซึ่ง กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดทำเป็นเอกสาร และต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้<sup>23</sup>

- (1.1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสถานที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และเลขที่ใบอนุญาต
- (1.2) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการนำเที่ยว
- (1.3) อัตราค่าบริการ
- (1.4) ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการนำเที่ยว
- (1.5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพักรวมทั้งสถานที่สำคัญ ๆ ในการนำเที่ยว
- (1.6) ลักษณะและประเภทของที่พักร และจำนวนครั้งของอาหาร

ดังตัวอย่างรายการท่องเที่ยวไปออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ของบริษัท อุบลราชธานี

ทัวร์ จำกัด

#### การนำเที่ยวออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ระยะเวลา 7 วัน

ประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักเที่ยวซิดนีย์ - โอเปร่าเฮาส์ - ล่องอ่าวซิดนีย์ - บอนได บีช เทียวไคร์สเชิร์ช เมืองอุทยานอังกฤษ - มหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอร์รี่ - วิคตอเรีย แสควร์ คาทรีดรัล แสควร์ - ชมทิวทัศน์บนยอดเขา - แม่น้ำ เอวอน - ทะเลสาบพูคาภิ - ชมยอดเขาเมาท์ค็อก ล่องเรือ TSS Earnslaw ทะเลสาบวาคาติปู ภู Walter Peak ชมการตัดขนแกะ ต้อนแกะ - ขึ้นกระเช้าสู่บนยอดเขา Bob Peak แอร์โรทาวน์ -เจ็ดโบ้ต บันจี จัม - ทะเลสาบเทคาโป - Good Shepherd Church ชื่อของที่

<sup>23</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 26 .

ระลึกที่ Asburton – ร้านค้าปลอดภาษี ซิมกึ่งมังกร หอยเป่าฮือ และไวน์แดง รสชาติแท้ สไตล์ นิวซีแลนด์ โดยสายการบิน บริติช แอร์เวย์ / แควนตัส แอร์เวย์ (BA)

### วันแรก กรุงเทพฯ - ซิดนีย์

15.00 น. คณะพร้อมกันที่ท่าอากาศยานดอนเมือง อาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่ 2 เคาน์เตอร์ 10 โดยสายการบินบริติช แอร์เวย์ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกสบายให้ท่าน

17.30 น. ออกเดินทางสู่กรุงซิดนีย์ โดยสายการบิน แควนตัส แอร์เวย์ เที่ยวบินที่ BA.09

### วันที่สอง ซิดนีย์ - ล่องอ่าวซิดนีย์ - โอเปร่าเฮาส์ - The Rock

06.00 น. ถึงสนามบิน คิงส์ฟอร์ด สมิธ นครซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย นำท่านสู่กรุงซิดนีย์

-- เช้า --บริการอาหารเช้า ณ ภัตตาคาร

หลังบริการอาหารเช้า นำท่าน ชมหาดบอนได ที่สวยงาม และอยู่ใกล้เมืองมากที่สุด เป็นสถานที่นิยมเล่นวินเซิร์ฟมากกันในช่วงฤดูร้อน นำท่านสู่ เดจรีย์ เพจ ชมทัศนียภาพที่สวยงามรอบเมือง ชมโอเปร่าเฮาส์ สถาปัตยกรรมแห่งเดียวของโลก ชมย่าน

The Rock ย่านคึกเก่า ซึ่งปัจจุบัน กลายเป็นสถานที่ซื้อหาสินค้าที่มีราคาแพง สะพานฮาเบอร์ ที่ทอดยาวข้ามอ่าวซิดนีย์ระหว่างซิดนีย์ตอนเหนือ กับตอนใต้ เดินทางสู่ท่าเรือกัปตันคูก

--เที่ยง--บริการอาหารกลางวัน แบบบุฟเฟต์ บนเรือระหว่างรับประทานอาหารท่านจะได้ชมความงามของอ่าวซิดนีย์ และชมชีวิต

ความเป็นอยู่ของชาวซิดนีย์ หลังบริการอาหารเที่ยง นำท่านเดินทางสู่ Queen Victoria Building ซึ่งเป็นย่านเซ็นเตอร์พอยต์ ท่านสามารถเลือกซื้อหาสินค้าราคาพิเศษได้ที่นี้ ไม่ว่าจะเป็นโอปอล หนึ่งจิงโจ้ ขนแกะ หรือของที่ระลึกจากออสเตรเลียมากมาย แต่สิ่งที่ท่านสุภาพสตรีไม่ควรพลาด นั่นคือ David Jones

-- ค่ำ -- บริการอาหารค่ำ ณ ภัตตาคาร

หลังบริการอาหารค่ำแล้ว นำท่านเข้าสู่ที่พัก Holiday Inn Potts Point หรือเทียบเท่า...ฯลฯ

1. ราคาทัวร์อาจเปลี่ยนแปลงได้ สืบเนื่องมาจากภาวะค่าเงินบาทลอยตัว ในตลาดซื้อขายเงินตราต่างประเทศ บริษัทต้องขอสงวนสิทธิ์ ในการเปลี่ยนแปลงราคาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หากเกิดกรณีจำเป็นเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ แต่ทั้งนี้ บริษัทจะยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

2. รายการนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## กำหนดการเดินทาง วันที่ 25 - 31 กรกฎาคม 2542

### อัตราค่าบริการ

ผู้ใหญ่ คนละ	38,200	บาท (พัก 2 คนต่อห้อง)
เด็ก (อายุต่ำกว่า 12 ปี) คนละ	29,200	บาท (พักรวมอยู่กับผู้ใหญ่ 2 คน ไม่มีเตียงเสริม)
พักเดี่ยว เพิ่มคนละ	5,000	บาท

### อัตรารวม

1. ค่าตัวเครื่องบินไป - กลับ ชั้นทัศนศึกษา
2. ค่าอาหารตลอด โปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยว
3. ค่าภาษีสนามบินขาออก ไทย - ออสเตรเลีย - นิวซีแลนด์
4. ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวที่ระบุไว้
5. ค่าอำนวยความสะดวกจากมัคคุเทศก์
6. ค่ารถนำเที่ยว และรับส่งระหว่าง สนามบิน - โรงแรม
7. ค่าวีซ่า - ออสเตรเลีย - นิวซีแลนด์

### เงื่อนไขการเดินทาง

1. หากท่านถูกปฏิเสธการเข้าเมือง - ออกเมือง ถือเป็นเหตุผลทางการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของทางบริษัทฯ ทางบริษัทของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงิน ไม่ว่าจะทั้งหมด หรือบางส่วน

2. บริษัทฯของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย เช่น การยกเลิก หรือล่าช้าของสายการบิน อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ การนัดหยุดงาน การจลาจล หรือสิ่งของสูญหายตามสถานที่ต่างๆ ที่เกิดเหนือความควบคุมของบริษัท

3. ค่าบริการที่ท่านชำระกับทางบริษัทฯ เป็นการชำระแบบเหมาขาด และทางบริษัทฯ ได้ชำระให้กับบริษัทตัวแทนแต่ละแห่งแบบเหมาขาดเช่นกัน ดังนั้น หากท่านไม่ได้ท่องเที่ยวพร้อมคณะตามรายการที่ระบุเอาไว้ ถือว่า ท่านสละสิทธิ์ ไม่อาจเรียกร้องเงิน หรือ บริการส่วนที่ขาดไปได้

4. บริษัทฯของสงวนสิทธิ์ที่จะตัดแปลงรายการ หรือบอกเลิกตามความเหมาะสม ในกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น ฝนตก พายุถล่ม หรือเหตุการณ์ทางการเมือง แต่จะคำนึงถึงผลประโยชน์นักท่องเที่ยวเป็นที่ตั้ง

ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีหน้าที่ตามกฎหมายในการส่งเอกสารดังกล่าวให้แก่นายทะเบียนสำนักงานจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นจำนวนอย่างน้อย 3 ฉบับ และหากมีการเปลี่ยนแปลงรายการในการจัดบริการนำเที่ยว ก็จะต้องแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งก็คือนักท่องเที่ยวและนายทะเบียนทราบโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้หากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวก็就会有ความผิดทางอาญาต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5 พันบาท ถึง 2 หมื่นบาท

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มักจะกำหนดรายการนำเที่ยวโดยละเอียดไว้ในเอกสารโฆษณาของตนอยู่แล้วนอกจากนี้ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก็มักจะโฆษณารายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย หรือ Package Tour ในเว็บไซต์ รวมทั้งให้มีการจองรายการนำเที่ยว และชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้า ซึ่งในขณะนี้ยังไม่ปรากฏว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์เข้ามาควบคุมแต่อย่างใด

นอกจากนี้ในการโฆษณารายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบางรายมักจะกำหนดข้อจำกัดความรับผิดชอบของตนไว้ด้วย รวมไปถึงสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียประโยชน์ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง ในการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ในบางกรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการที่นักท่องเที่ยวได้ขอยกเลิกการท่องเที่ยว ดังเช่น

Cancellation charges (inbound services)	Amount
More than 30 days before arrival (fix fee)	\$30/person or equivalent
Between 30 and 15 days before arrival	10% of package price
Between 14 and 8 days before arrival	25% of package price
Less that 7 days before arrival	50% of package price
No show or cancellation last minute (will be handled case by case )	50% to 75% of package price
Cancellation after using services	No refund

ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความเป็นธรรมดังจะได้อธิบายไว้ในรายละเอียดในบทที่ 4 ต่อไป

## (2) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดมาตรการทางกฎหมาย ดังต่อไปนี้

(2.1) หน้าที่ในการปฏิบัติตามสัญญาบริการรายการนักท่องเที่ยว กล่าวคือ กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ต้องพยายามให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันไว้ และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงบริการนำเที่ยว โดยไม่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงนั้น<sup>24</sup> ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงการบริการอาจเกิดจากผู้รับเหมาช่วง (Subcontractor) หรือลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบ

(2.2) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยในกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพไม่ต่ำกว่าสองแสนบาทต่อคน เว้นแต่นักท่องเที่ยวมีประกันอุบัติเหตุ โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอื่นอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้ประกอบการมักจะคิดค่าธรรมเนียมการเอาประกันภัยอุบัติเหตุในส่วนนี้รวมอยู่ในค่าบริการอยู่แล้ว แต่ในกรณีที่ผู้ประกอบการประสบกับปัญหาทางการเงิน เป็นผลให้ไม่สามารถโอนเงินเป็นค่าบริการ แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ ซึ่งเป็นตัวแทนในต่างประเทศยังผลให้มีการทอดทิ้งนักท่องเที่ยวในต่างประเทศ แต่ในต่างประเทศ เช่น นอร์เวย์ สหราชอาณาจักร ฮองกง ออสเตรเลีย เป็นต้น มีการจัดตั้งกองทุนทดแทนความเสียหายให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวในประเทศของตน ซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (Outbound) หรือแม้แต่ท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะนำมาพิจารณาในบทที่ 4

(2.3) หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในการให้หลักประกันแก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อประกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยว หรือและผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว<sup>25</sup>

ทั้งนี้หลักประกันที่จะต้องนำมาวางได้แก่ เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกันต้นเงินและดอกเบี้ยอย่างใด

<sup>24</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 27.

<sup>25</sup>พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตรา 78.

อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกันต่อผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยจำนวนเงินที่จะต้องนำมาวางเป็นหลักประกันมีดังนี้<sup>26</sup>

- ก. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 10,000 บาท
- ข. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 50,000 บาท
- ค. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศต้องวางหลักประกันเป็นจำนวน 200,000 บาท

ในกรณีของหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวนำมาวางไว้แก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยย่อมเป็นประกันในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีอำนาจที่นำเอาหลักประกันมาใช้ให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ในกรณีที่มีการร้องเรียนจากบุคคลหลายคนก็จะต้องนำเอาหลักประกันมาเฉลี่ยในการชดเชยโดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าใครร้องเรียนก่อนหลัง นอกจากนี้ ในการนำเอาหลักประกันมาชำระหนี้ดังกล่าวปรากฏว่าในทางปฏิบัติมีความล่าช้าในการชดเชยเนื่องจากธนาคารซึ่งเป็นผู้ออกแบงก์ค้ำประกันต้องใช้เวลาในการดำเนินการด้วยเช่นเดียวกันซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องนำพิจารณาแก้ไขกฎหมายต่อไป

### 3.1.4.3 มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551

"คดีผู้บริโภค" กำหนดนิยามไว้ในมาตรา 3 ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 หมายถึง

- (1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนฯ กับผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ
- (2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย 2551)
- (3) คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีตาม 1 หรือ 2
- (4) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามกฎหมายนี้

ตามคำนิยามข้างต้นจะเห็นว่าคดีที่พิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นคดีที่ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค หากเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการใช้สินค้าหรือบริการแล้วถือเป็นคดีผู้บริโภคทั้งสิ้น เช่น ผู้ซื้อบ้าน ซื้รถยนต์ หรือสินค้าจากผู้ผลิตหรือจำหน่ายในสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพหรือเสียหาย หรือผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภค เช่น ธนาคารฟ้องลูกหนี้บัตรเครดิต หรือลูกหนี้เงินกู้ที่ไม่ชำระหนี้ หรือบริษัทให้เช่าซื้อฟ้องผู้เช่าซื้อที่ไม่

<sup>26</sup> กฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ.2543) ออกคด เมความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

ชำระค่างวด เป็นต้น คดีเหล่านี้ถือเป็นคดีผู้บริโภค ต้องใช้วิธีพิจารณาพิเศษตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ทั้งสิ้น

วิธีพิจารณาพิเศษตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

### 1. การฟ้องคดี

มาตรา 17 บัญญัติว่า "ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลหรือต่อศาลอื่นได้ด้วย ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียว"

ปกติแล้วคำฟ้องกฎหมายให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลก็ได้ แล้วแต่คู่ความผู้เสนอฟ้องจะสะดวก (ตาม ป.วิ.พ. มาตรา 4) แต่ถ้าเป็นคดีผู้บริโภคกฎหมายจำกัด ผู้ประกอบการไม่ให้แก้งฟ้องยังศาลที่อยู่นอกภูมิลำเนาของผู้บริโภค เพราะจะเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาต่อสู้อคดีของผู้บริโภค ซึ่งมีฐานะที่ต่ำกว่านั่นเอง

### 2. คำฟ้องและคำให้การ

มาตรา 20 บัญญัติว่า "การฟ้องคดีผู้บริโภค โจทก์จะฟ้องด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ ในกรณีที่โจทก์ประสงค์จะฟ้องด้วยวาจา ให้เจ้าพนักงานคดีจัดให้มีการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องแล้วให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

คำฟ้องต้องมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดี รวมทั้งคำขอบังคับชัดเจนพอที่จะทำให้เข้าใจได้ หากศาลเห็นว่าคำฟ้องนั้นไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้โจทก์แก้ไขคำฟ้องในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้"

มาตรา 26 บัญญัติว่า "...ให้ศาลจัดให้มีการสอบถามคำให้การของจำเลย โดยจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือหรือจะให้การด้วยวาจาก็ได้ ในกรณีที่ยื่นคำให้การเป็นหนังสือ หากศาลเห็นว่าคำให้การดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญบางเรื่อง ศาลอาจมีคำสั่งให้จำเลยแก้ไขคำให้การในส่วนนั้นให้ถูกต้องหรือชัดเจนขึ้นก็ได้ ในกรณีให้การด้วยวาจา ให้ศาลจัดให้มีการบันทึกคำให้การนั้น และให้จำเลยลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ถ้าจำเลยไม่ให้การตามวรรคหนึ่ง และไม่ได้รับอนุญาตจากศาลให้ขยายระยะเวลายื่นคำให้การ ให้ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ"

### 3. ผู้บริโภคได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

มาตรา 18 บัญญัติว่า "การยื่นคำฟ้องตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ ในคดีผู้บริโภคร ซึ่งดำเนินการโดยผู้บริโภครหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภครให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง แต่ไม่รวมถึงความรับผิดชอบในค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นที่สุด"

ถ้าความปรากฏแก่ศาลว่าผู้บริโภครหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภครนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตนไม่เรียบร้อย ดำเนินกระบวนการอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือที่ไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ศาลเห็นสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด หรือแต่บางส่วนต่อศาลภายในระยะเวลาที่ศาลเห็นสมควรกำหนดก็ได้ หากไม่ปฏิบัติตาม ให้ศาลมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ"

#### 4. ภาระการพิสูจน์ตกอยู่กับผู้ประกอบการ

มาตรา 29 บัญญัติว่า "ประเด็นข้อพิพาทข้อใดจำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบ หรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งศาลเห็นว่า ข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็น โดยเฉพาะของกลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับกลุ่มความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้น"

การพิสูจน์ข้อกล่าวอ้างในคดีปกติยึดหลัก "ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นมีหน้าที่นำสืบ" ซึ่งจะเป็นธรรมหากกลุ่มความอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน แต่คดีผู้บริโภคร ฐานะของผู้บริโภครและผู้ประกอบการต่างกัน หากให้ผู้บริโภครต้องมีการหาพยานหลักฐานทางเทคนิค ซึ่งไม่ได้อยู่ในความรู้เห็นของตนเพื่อมาสนับสนุนข้ออ้างที่ว่าสินค้าไม่ได้คุณภาพก็ย่อมเป็นข้อเสียเปรียบในการต่อสู้คดี ดังนั้นกฎหมายพิเศษจึงบัญญัติยกเว้นหลักดังกล่าวไว้ในมาตรานี้

#### 5. ศาลมีอำนาจพิพากษากำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษหรือเรียกผู้ถือหุ้นของนิติบุคคลให้ร่วมรับผิดชอบในหนี้ของนิติบุคคลได้

มาตรา 42 บัญญัติว่า "ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ประกอบการกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้บริโภครโดยไม่เป็นธรรม หรือจงใจให้ผู้บริโภครได้รับความเสียหาย หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคร หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบการชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ฯลฯ โดยกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด"



มาตรา 44 บัญญัติว่า "ในคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกฟ้องเป็นนิติบุคคล หากข้อเท็จจริงปรากฏว่านิติบุคคลดังกล่าวถูกจัดตั้งขึ้นหรือดำเนินการโดยไม่สุจริต หรือมีพฤติการณ์ฉ้อฉล หลอกลวงผู้บริโภค หรือมีการข่มขู่ย้ายถ่ายทรัพย์สินของนิติบุคคลไปเป็นประโยชน์ของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง และทรัพย์สินของนิติบุคคลมิได้เพียงพอต่อการชำระหนี้ตามฟ้อง เมื่อคู่ความร้องขอ หรือศาลเห็นสมควร ให้ศาลมีอำนาจเรียกหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของนิติบุคคล หรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าวเข้ามาเป็นจำเลยร่วม และให้มีอำนาจพิพากษาให้บุคคลเช่นว่านั้นร่วมรับผิดชอบในหนี้ที่นิติบุคคลมีต่อผู้บริโภคได้ด้วย เว้นแต่ผู้ นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความดังกล่าว หรือในกรณีของผู้รับมอบทรัพย์สิน นั้นจากนิติบุคคลจะต้องพิสูจน์ได้ว่าตนได้รับทรัพย์สินมาโดยสุจริตและเสียค่าตอบแทน"

ดังที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าเนื้อหาสาระหลักของคดีผู้บริโภคมุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าหรือบริการสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ โดยง่าย ซึ่งมีวิธีพิจารณาที่แตกต่างจากคดีปกติ โดยมุ่งเน้นที่ความง่ายในการดำเนินคดีให้มีความ สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม ตั้งแต่การฟ้องร้องหรือต่อสู้คดีสามารถทำเป็นหนังสือหรือ ด้วยวาจาก็ได้ การดำเนินคดีโดยได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม อีกทั้งยังมีเจ้าพนักงานประจำศาล (เจ้าพนักงานคดี) คอยช่วยเหลือในการร่างจัดทำคำคู่ความโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียเงินจ้าง ทนายความ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและ ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและ บริการซึ่งจะทำให้เกิดผลดี ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมั่นคง.

#### 3.1.4.4 พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เป็นกฎหมายที่ยกร่างขึ้นตาม แนวทางกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Commerce 1996) และกฎหมายแม่แบบว่าด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Model Law on Electronic Signatures 2001) ของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่ง สหประชาชาติ (UNCITRAL) ซึ่งเป็นกฎหมายที่นานาประเทศยอมรับและใช้เป็นแนวทางในการ ยกร่างกฎหมายมีสาระสำคัญ ดังนี้

##### (1) หลักการพื้นฐานที่สำคัญ

###### ก) หลักความเท่าเทียมกัน (Functional Equivalent Approach)

คือ ความเท่าเทียมระหว่างการใช้เอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ (Paper based Documentation) และการใช้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer - Based Information) กล่าวคือ การ

ติดต่อสื่อสารหรือการก่อกวนสัมพันธภาพผ่านสื่อที่อยู่ในรูปของกระดาษหรือการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีผลทางกฎหมายที่เท่าเทียมกัน

### ข) หลักความเป็นกลางทางเทคโนโลยีและสื่อ (Technology & Media Neutrality)

ในการติดต่อสื่อสารจะต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้น กฎหมายฉบับนี้จึงเปิดกว้างเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุก รูปแบบ เช่น บางครั้งอาจมีการจัดทำให้ข้อความอยู่ในรูปของดิจิทัล (Digitized Information) ในขณะที่บางครั้งติดต่อกันทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือการติดต่อกันผ่านทางคอมพิวเตอร์ซึ่ง กำหนดให้โปรแกรมอัตโนมัติกระทำการแทน อีกทั้งกฎหมายยังวางหลักการเพื่อรองรับเทคโนโลยี ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะมีการพัฒนาขึ้นในอนาคต

#### (2) วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำธุรกรรมหรือสัญญาให้มีผลเช่นเดียวกับการทำสัญญาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายปัจจุบันได้กำหนดไว้ เช่น การทำเป็นหนังสือ การลงลายมือชื่อ เป็นต้น

#### (3) ขอบเขตของการใช้บังคับ

ใช้บังคับกับธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์<sup>10</sup> ยกเว้น ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ (1) ธุรกรรมเกี่ยวกับครอบครัว (2) ธุรกรรมเกี่ยวกับมรดก<sup>11</sup> เนื่องจากเห็นว่าการทำธุรกรรมประเภทนี้ยังไม่เหมาะสมที่จะให้กระทำได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง กฎหมายฉบับนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (4) ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทั้งนี้ได้ระบุไว้ชัดเจนว่ากฎหมายฉบับนี้ไม่มีผลกระทบกระเทือนถึงกฎหมายหรือกฎใดที่กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

#### (4) หลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมายฉบับนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 หมวด ได้แก่ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทั้งนี้ กฎหมายฉบับนี้มีหลักการที่สำคัญดังต่อไปนี้

<sup>10</sup>มาตรา 3

<sup>11</sup> มาตรา 3 พระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ยกเว้นมิให้นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549

ก) การรับรองสถานทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำนิติกรรม สัญญาให้มีผลทางกฎหมายเสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หลักฐานเป็นหนังสือ<sup>12</sup> กล่าวคือ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาได้โดยความหมาย ไม่เปลี่ยนแปลงให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว

ข) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าเป็นลายมือชื่อในหนังสือและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย (1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตนและ (2) วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมหรือข้อตกลงของคู่กรณี<sup>13</sup> ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือซึ่งเป็นปัญหาอย่างยิ่งสำหรับการทำสัญญาซื้อขายโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ศาลฎีกาเคยมีคำพิพากษาว่า โทรมพิมพ์ติดต่อซื้อขาย ไม่ใช่หลักฐานลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิดชอบจึงไม่สามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีได้

คำพิพากษาฎีกาที่ 3046/2537 โจทก์และจำเลยโทรมพิมพ์ติดต่อซื้อขายข้าวหนึ่งต่อกัน ดังนี้ สัญญาซื้อขายได้เกิดขึ้นแล้วเมื่อการเจรจาตกลงตามโทรมพิมพ์ดังกล่าว แต่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 456 วรรคสอง กำหนดว่าสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์ซึ่งตกลงกันมีราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้นขึ้นไป สัญญาจะซื้อขาย ค้ำมั่นในการขายทรัพย์ที่มีราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้นขึ้นไปต้องมีหลักฐานลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิดชอบด้วยหรือได้วางประจำไว้หรือได้ชำระหนี้บางส่วนแล้วจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ ฉะนั้นแม้จำเลยจะไม่สามารถจัดส่งข้าวหนึ่งให้โจทก์ได้ แต่เมื่อไม่ปรากฏหลักฐานการชำระหนี้บางส่วนหรือการวางมัดจำหรือลายมือของจำเลยที่ต้องรับผิดชอบแล้ว โจทก์จึงไม่สามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีได้

ค) การรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์<sup>14</sup> กล่าวคือ ศาลไม่อาจปฏิเสธรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้อีกต่อไป อย่างไรก็ตาม การรับฟังพยานดังกล่าวไม่ได้หมายความว่าศาลจะต้องเชื่อถือพยานอิเล็กทรอนิกส์นั้นโดยอัตโนมัติ ศาลจะต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะหรือวิธีการที่

<sup>12</sup> มาตรา 8

<sup>13</sup> มาตรา 9

<sup>14</sup> มาตรา 11

ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะหรือวิธีการรักษา ความครบถ้วน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความ ลักษณะหรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัว ผู้ส่ง ข้อมูลอีกด้วย

ง) แบบของสัญญาสามารถอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้ กล่าวคือ ข้อความที่อยู่ในรูปของ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถมีผลผูกพันคู่กรณีและบังคับใช้ทางกฎหมายได้

ข้อสังเกต หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นบทบัญญัติซึ่งคู่กรณีไม่สามารถตกลง เปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่นได้ (มาตรา 7 - 12) เพราะเป็นบทบัญญัติที่รองรับหลักการสำคัญของ กฎหมายแม่แบบว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ UNCITRAL

(5) การแสดงเจตนาในการทำคำเสนอและคำสนองสามารถทำในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้ และมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย<sup>15</sup>

(6) เวลาและสถานที่ของการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ก) การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ถือว่าได้มีการส่งเมื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลที่อยู่นอกเหนือการ ควบคุมของผู้ส่งข้อมูล<sup>16</sup>

ข) การรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ถือว่า มีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูล

- หากผู้รับข้อมูลได้กำหนดระบบข้อมูลที่ประสงค์จะใช้ในการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไว้โดยเฉพาะให้ถือว่าการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ได้เข้าสู่ ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูลได้กำหนดไว้วันนั้น

- ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้ส่งไปยังระบบข้อมูลอื่นของผู้รับข้อมูลซึ่งมิใช่ระบบ ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลได้กำหนดไว้ ให้ถือว่าการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลนับแต่เวลาที่ได้เรียก ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากระบบข้อมูลนั้น

ค) สถานที่ส่งหรือการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ให้ถือว่าได้ส่ง ณ ที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูล หรือได้รับ ณ ที่ทำการงานของผู้รับข้อมูล แล้วแต่กรณี หากผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูลมีที่ทำการงานหลายแห่งถือเอาที่ทำการงานที่เกี่ยวข้อง มากที่สุดกับธุรกรรมนั้นเป็นที่ทำการงาน แต่ถ้าไม่สามารถกำหนดได้ว่า ธุรกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับ ที่ทำการงานแห่งใดมากที่สุด ให้ถือเอาสำนักงานใหญ่เป็นสถานที่ที่ได้รับหรือส่งข้อมูล

<sup>15</sup> มาตรา 13 - 14

<sup>16</sup> มาตรา 22

อิเล็กทรอนิกส์นั้น แต่ถ้าหากไม่ปรากฏที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูลให้ถือเอาถิ่นที่อยู่ปกติเป็นสถานที่ที่ส่งหรือได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ข้อสังเกต หลักการข้างต้นซึ่งเป็นกรณีเกี่ยวกับการทำคำเสนอหรือคำสนองในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์วิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การตอบแจ้งการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เวลาและสถานที่ซึ่งถือว่าได้มีการส่งหรือรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 13 มาตรา 24) คู่กรณีสามารถตกลงเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่นได้

### 3.2 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายของต่างประเทศ

ในการศึกษากฎหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายของต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากฎหมายของประเทศในประชาคมยุโรป ได้แก่ ประเทศอังกฤษ นอร์เวย์ สเปน ฝรั่งเศส สวีเดน เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น

เนื่องจากประชาคมยุโรปได้ตรา Directive on Package Travel Package ขึ้นมาเป็นการเฉพาะและได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกของประชาคมยุโรปตรากฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายขึ้นเป็นการเฉพาะหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่มีอยู่ก็ได้

ตาม Council Directive on Package Travel Package Holiday and tours ซึ่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ประเทศในประชาคมยุโรป จะต้องออกกฎหมายคุ้มครองกล่าวคือ

(1) รายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย หมายถึง รายการนำเที่ยวที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสองรายการที่นำมารวมกันและนำมาเสนอขายในราคาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ โดยมีระยะเวลาในการนำเที่ยวไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง ซึ่งประกอบด้วย

(1.1) การขนส่ง

(1.2) การจัดหาที่พัก

(1.3) การบริการท่องเที่ยวอื่นนอกเหนือ (1) และ (2)

(2) การกำหนดแยกความรับผิดชอบ ผู้จัดการรายการนำเที่ยว (Organizer) และตัวแทนเสนอขายรายการนำเที่ยว (Retailer) ออกชัดเจน

(2) กำหนดสาระสำคัญของสัญญาบริการท่องเที่ยวที่จะต้องระบุถึงราคา ลักษณะของที่พัก จำนวนมื้ออาหาร กำหนดการที่จะต้องแจ้งเพื่อยกเลิกการขายนำเที่ยว

โดยเฉพาะในเรื่องของราคารันจะต้องระบุให้ชัดเจนว่าได้รวมค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ภาษีค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าบริการของไกด์ เป็นต้น

(3) ข้อกำหนดที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวหรือตัวแทนนำเที่ยวจะต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยวผู้ซื้อบริการ เช่น Passport การตรวจโรค ข้อกำหนดเรื่องสุขภาพ ราคา เป็นต้น

ทั้งนี้ จากการที่ผู้เขียนได้ศึกษากฎหมายของประเทศในประชาคมยุโรปจะเห็นได้ว่าสามารถจำแนกประเภทของมาตรการทางกฎหมายในอันที่แต่ละประเทศใช้เพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายในของตนที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศและท่องเที่ยวในประเทศได้เป็น 2 ประเภทคือ

3.2.1 ประเทศที่มีการตรากฎหมายควบคุมกำกับการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายโดยเฉพาะ ได้แก่ อังกฤษ นอร์เวย์ สเปน เป็นต้น

3.2.2 ประเทศที่ใช้กฎหมายทั่วไปในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว ได้แก่ เยอรมัน เป็นต้น

3.2.1 ประเทศที่มีกฎหมายควบคุมกำกับการซื้อบริการรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายโดยเฉพาะ ได้แก่ อังกฤษ นอร์เวย์ สเปน เป็นต้น เป็นประเทศในประชาคมยุโรปที่มีการตรากฎหมายโดยเฉพาะเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวที่มีลักษณะเป็นการเหมาจ่ายเพื่ออนุวัติตาม Directive on Package Travel Package ดังที่จะได้พิจารณาศึกษาในรายละเอียดโดยลำดับดังต่อไปนี้

### 3.2.1.1 ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมยุโรป ซึ่งได้มีการออกคำสั่งเชิงเสนอนะ (Directive) เพื่อให้การคุ้มครองนักท่องเที่ยวตาม Council Directive on Package Travel Package Holiday and tours ซึ่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ประเทศในประชาคมยุโรป จะต้องออกกฎหมายคุ้มครองกล่าวคือ

(1) การกำหนดแยกความรับผิดชอบของ ผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) และตัวแทนเสนอขายรายการนำเที่ยว (Retailer)

(2) กำหนดสาระสำคัญของสัญญาบริการท่องเที่ยวที่จะต้องระบุถึงราคา ลักษณะของที่พัก จำนวนมื้ออาหาร กำหนดการที่จะต้องแจ้งเพื่อยกเลิกรายการนำเที่ยว

(3) ข้อกำหนดที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวหรือตัวแทนนำเที่ยวจะต้องแจ้งแก่นักท่องเที่ยวผู้ซื้อบริการ เช่น Passport การตรวจโรค ข้อกำหนดเรื่องสุขภาพ ราคา เป็นต้น

โดยที่สัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (Package Tour Contract) ในประเทศอังกฤษเป็นสัญญาประเภทหนึ่งจึงต้องภายใต้หลักเกณฑ์ทั่วไปของหลักกฎหมายสัญญาซึ่งมีที่มาจากคำพิพากษาของศาลอังกฤษ (The English law of Contract) ซึ่งศาสตราจารย์ Treitel ได้ให้ความหมายของสัญญาไว้ว่า “สัญญาหรือข้อตกลงจะเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งยอมรับ (accept) คำเสนอ (Offer) ที่ถูกทำขึ้นโดยคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง”<sup>17</sup> ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกล่าวถึงสาระสำคัญของหลักกฎหมายว่าด้วยสัญญาของอังกฤษพอเป็นสังเขปดังนี้

(1) โดยที่ “คำเสนอ” คือ ถ้อยคำที่เกิดจากความสมัครใจในการเข้าทำสัญญาที่มีเจตนาในการกำหนดเงื่อนไขอย่างชัดเจนและคำเสนอนั้นจะมีผลผูกพันผู้ทำคำเสนอจนกว่าจะได้รับการยอมรับโดยคู่สัญญาที่ถูกเสนอโดยตรง ทั้งนี้ คำเสนอต้องแสดงออกให้ปรากฏและจะแสดงออกให้ปรากฏด้วยวาจากริยา ลายลักษณ์อักษรหรืออย่างไรก็ได้ ขอแต่ให้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นคำเสนอก็มแล้วกัน<sup>18</sup> แต่อย่างไรก็ดี คำเสนอนั้นแม้จะส่งไปและทราบถึงอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ตราบใดที่ยังไม่มีการเสนอรับคำเสนอนั้นหาผลผูกพันผู้เสนอแต่อย่างใดไม่ แม้จะใช้คำเสนอนั้นหาผลผูกพันผู้เสนอแต่อย่างใดไม่ แม้จะใช้กำหนดไปว่าจะยื่นคำสนอง ชั่วระยะเวลาใดเวลาหนึ่งก็ตาม ผู้เสนอก็กังวลอนคำเสนอเสียได้ก่อนอีกฝ่ายหนึ่งสนองรับเนื่องจากกฎหมายอังกฤษถือว่า สัญญาเกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อมีการสนองรับตามคำเสนอ ก่อนมีการสนองรับคู่กรณี ย่อมไม่มีความผูกพันต่อกัน

ส่วนคำสนอง (Acceptance) เป็นการแสดงออกในท้ายที่สุดที่ปราศจากเงื่อนไขในการยอมรับตามข้อความแห่งคำเสนอ ทั้งนี้ คำสนองอาจถูกทำขึ้นได้ หลายวิธี เช่น โดยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ขึ้นอยู่ว่าในคำเสนอได้กำหนดวิธีการสนองรับไว้อย่างใด

นอกจากนี้ คำสนองยังอาจเกิดจากการกระทำการ (Acceptance by conduct) อีกด้วย โดยคำสนองในลักษณะนี้จะต้องเป็นการกระทำตามที่ตกลงและมีระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและ

<sup>17</sup> G.H.Treitel, (1991). The Law of Contract 8<sup>th</sup> ed. (London : Sweet & Maxwell). p.8.

<sup>18</sup> เสนีย์ ปราโมช ม.ร.ว. (2479). กฎหมายอังกฤษว่าด้วยลักษณะสัญญาและละเมิด. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง, หน้า 11.

ถือหลักว่า “การกระทำจะมีผลเพียงถ้าผู้รับคำเสนอได้กระทำด้วยเจตนาที่จะสนองรับคำเสนอนั้น” คำเสนอที่อาจถูกสนองรับโดยการกระทำจากนี้ เช่น โดยการจัดสินค้าที่ถือเป็นการสนองรับคำเสนอซื้อ หรือคำเสนอขายสินค้าที่ถูกทำโดยการส่งสินค้าแก่ผู้รับคำเสนอสามารถสนองด้วยการใช้สินค้านั้น<sup>19</sup>

คำสนองตอบรับคำเสนอที่จะทำให้สัญญาเกิดขึ้นนั้น จะต้องเป็นคำสนองที่ปราศจากเงื่อนไข กล่าวคือ คำสนองนั้นจะต้องยอมรับตามข้อความในคำเสนอทุกประการและไม่มีการกำหนดเงื่อนไขขึ้นใหม่ จึงจะทำให้การแสดงเจตนาของผู้รับคำเสนอนี้มีผลก่อให้เกิดสัญญาในภายหลัง แต่หากผู้รับคำเสนอได้ตั้งเงื่อนไขขึ้นใหม่ บางประการที่เรียกว่า “คำเสนอกลับ” (Counter-offer) ซึ่งมีผลเป็นคำเสนอใหม่ที่ทำโดยผู้รับคำเสนอ และคำเสนอเดิมเป็นอันถูกเพิกถอนไปโดยปริยาย

ตามหลักกฎหมายสัญญาของอังกฤษ การก่อให้เกิดสัญญานอกจากจะต้องประกอบด้วยคำเสนอและคำสนองแล้วยังต้องมีหลักเกณฑ์อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ “เจตนาในการผูกพันสัญญา” (Intention to be legally bound) ที่มีความหมายอีกนัยหนึ่งว่าเป็น “เจตนาในการทำสัญญา” (Contractual Intention) โดยการที่จะพิจารณาว่าคู่กรณีมีเจตนาที่จะทำสัญญาหรือไม่นั้น ศาลจะตรวจสอบวัตถุประสงค์ของคู่สัญญาแต่ละฝ่ายในการแสดงเจตนา โดยการพิจารณาต้องอาศัยจากการกระทำที่แสดงออกมาเพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจของคู่สัญญาที่อยู่ภายใน

### (2) หลักสิ่งตอบแทน (Consideration)

ตามหลักกฎหมายอังกฤษ แม้ว่าจะได้มีการทำเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกัน แล้วสัญญาจะมีผลบังคับได้ ก็ต่อเมื่อคู่สัญญาได้ทำการตกลงที่จะให้ “สิ่งตอบแทน” (Consideration) ต่อกันหลักสิ่งตอบแทนนี้ มีความสำคัญอย่างมากต่อการก่อให้เกิดสัญญา ถึงขนาดว่าแม้คู่สัญญาจะมีการแสดงเจตนาอย่างชัดแจ้งในรูปของคำเสนอและคำสนองที่มีความประสงค์ผูกพันทางกฎหมายต่อกันแล้ว สัญญาอาจจะไม่มีผลบังคับถ้าปราศจากการตกลงในเรื่องการให้สิ่งตอบแทน การให้สิ่งตอบแทนที่นี้มีความหมายว่า คำมั่นสัญญา (Promise) ที่ให้โดยผู้รับคำมั่นสัญญา (Promise) จะมีผลบังคับก็ต่อเมื่อผู้ให้คำมั่นสัญญา (Promise) ได้ให้สิ่งตอบแทนสำหรับคำมั่นสัญญานั้น ดังนั้น ถ้าหากผู้รับคำมั่นสัญญาไม่ได้ให้สิ่งตอบแทนแล้ว คำมั่นสัญญานั้นก็จะไม่มีผลผูกพันผู้ให้คำมั่นสัญญา

### (3) ความสมบูรณ์แห่งสัญญา (Validity of Contract)

<sup>19</sup> Wealther by V. Banham (1832) 5 C. p.228.



แม้ว่าสัญญาจะเกิดขึ้น แต่สัญญาอาจไม่มีผลบังคับได้ตามเจตนาของคู่สัญญาอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากในการทำสัญญายังต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์อย่างอื่น เช่น ความสามารถของคู่สัญญา (Capacity of Parties) เนื่องจากกฎหมายยอมรับเฉพาะสัญญาที่เกิดจากบุคคลที่มีความสามารถตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ส่วนสัญญาที่เกิดจากบุคคลในความสามารถผลทางกฎหมายจะถือเป็นโมฆียะ (voidable) เช่น เป็นผู้เยาว์ เป็นผู้มึนเมา ไร้จิต จิตฟั่นเฟือน เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว “ข้อความในสัญญา” (Terms of Contract) เป็นสิ่งสำคัญต่อการบังคับสัญญา เพราะข้อความที่จะมีผลผูกพันต้องมีความชัดเจน และแน่นอนที่ทำให้คู่สัญญาสามารถปฏิบัติได้อย่างไม่มีข้อสงสัยและถูกต้อง ข้อความในสัญญานี้จึงต้องเกี่ยวข้องกับ “หลักความแน่นอนแห่งข้อความในสัญญา” (Certainty of Terms) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากการที่ระบบกฎหมายอังกฤษได้ยอมรับหลัก “เสรีภาพในการทำสัญญา” (Freedom of contract) มาใช้กับหลักกฎหมายสัญญา จึงทำให้สัญญาที่เกิดขึ้นอาจไม่มีความสมบูรณ์ด้วยเหตุจากการแสดงเจตนา เพราะเจตนาของคู่สัญญานั้นเป็น “เจตนาที่บกพร่อง” เช่น การสำคัญผิด (Mistake) การให้ข้อเท็จจริงอันเป็นเท็จ (misrepresentation) การข่มขู่ (Duress) การใช้อิทธิพลอันไม่เป็นธรรม (Undue Influence) และการหาประโยชน์จากพฤติการณ์เสียเปรียบของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง (Unconscionable Bargains) รวมทั้งความไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Illegality) ที่จะส่งผลทำให้สัญญาที่เกิดขึ้นตกเป็นโมฆียะ (Voidable) ที่เปิดโอกาสให้คู่สัญญาฝ่ายที่ต้องเสียหายจากเจตนาที่บกพร่องนี้เลือกที่บอกล้างหรือให้สัตยาบัน หรือสัญญานั้นเสียเปล่าหรือตกเป็นโมฆะ (void) เลย ตามหลักความไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Illegality)

นอกจากนี้ ประเทศอังกฤษได้ประกาศใช้กฎหมาย The Package Travel Package Holidays and Package Tour Regulation 1992 เป็นการเฉพาะซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

#### 3.2.1.1.1 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา มีสาระสำคัญดังนี้

##### 1. กำหนดความหมายของคำสำคัญที่ใช้ในกฎหมาย

(1.1) “แผ่นพับ” (Brochure) หมายถึง แผ่นพับซึ่งเสนอขายรายการนำเที่ยว

(1.2) “สัญญา” (Contract) หมายถึง ข้อตกลงระหว่าง นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้ากับผู้จัดรายการนำเที่ยว (organizer) หรือผู้ค้าปลีก (retailer) หรือกับบุคคลทั้งสองฝ่ายดังกล่าว

(1.3) “ผู้จัดรายการนำเที่ยว” (Organizer) หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวและขายหรือเสนอขาย โดยตรงหรือโดยผ่านผู้ค้าปลีก (retailer)

(1.4) “ผู้ค้าปลีก” (retailer) หมายถึง บุคคลซึ่งขายหรือเสนอขายรายการนำเที่ยวซึ่งจัด โดยผู้จัดรายการนำเที่ยว

(1.5) “รายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย” (Package) หมายถึง การจัดเตรียมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 กิจกรรม เพื่อนำเสนอภายใน ราคาเดียวกัน (an inclusive price) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายหรือการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าโดยสารและที่พักและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในรายการนำเที่ยว (a significant proportion of the package)

กิจกรรมที่ถูกรวบรวมไว้ล่วงหน้า (Pre-arranged combination) ต้องเป็นการจัดเตรียมไว้เพื่อเสนอบริการต่อลูกค้า เป็นที่เรียบร้อยแล้ว มิใช่เป็นการจัดตามที่ลูกค้าเสนอให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวจัดทำ

## 2. ข้อความซึ่งต้องลงแผ่นพับซึ่งเสนอรายการนำเที่ยวจะต้องประกอบไปด้วย

(2.1) จุดหมายปลายทาง ลักษณะและประเภทของการขนส่ง

(2.2) ลักษณะของที่พักรวมไปถึงที่ตั้งของที่พักระหว่างการเดินทาง ซึ่งจะได้รับการยอมรับจากองค์การท่องเที่ยว

(2.3) จำนวนมื้ออาหารที่กำหนดรายการนำเที่ยว

(2.4) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือเดินทางข้อกำหนดในการอนุญาตเข้าประเทศรวมทั้งข้อกำหนดในเรื่องสุขภาพ สำหรับการเดินทาง

(2.5) จำนวนเงินที่จะต้องวางมัดจำและกำหนดเวลาที่จะต้องจ่ายมัดจำ

(2.6) จำนวนนักท่องเที่ยวอย่างน้อยที่สุด ซึ่งสามารถจัดรายการนำเที่ยวได้ และกำหนดเวลาที่จะยกเลิกรายการท่องเที่ยว

(2.7) การวางหลักประกันเพื่อเงินซึ่งจะจ่ายเงินให้แก่นักท่องเที่ยว เมื่อผู้ประกอบการล้มละลาย

3. ข้อตกลงซึ่งต้องกำหนดลงในสัญญา ต้องมีข้อความเช่นเดียวกับแผ่นพับ รวมทั้งจะบอกให้ทราบว่าบุคคลใด เป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว, ผู้ค้าปลีกหรือตัวแทนท่องเที่ยว รวมทั้งผู้รับประกันภัย และเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลา ในการชำระเงิน

4. ข้อมูลที่จะต้องบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการท่องเที่ยว ก่อนเริ่มเดินทางได้แก่

(4.1) เวลาและสถานที่ที่จะหยุดพักในระหว่างเดินทางในกรณีที่จะต้องมีการใช้พาหนะหลายประเภท ในการเดินทาง ก็จะต้องบอกถึงจุดขึ้นพาหนะ และสถานที่ที่จะต้องพักแรม

(4.2) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของตัวแทนของผู้จัดทำรายการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว ณ สถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องพักทั้งนี้รวมถึงตัวแทนอื่น ๆ ของบุคคลดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว ผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในประเทศอังกฤษ จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ประกอบการอาชีพเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว (The A.B.T.A Tour Operator's Code of Conduct) ซึ่งสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้จัดทำขึ้นอีกด้วย

### 3.2.1.1.2 การคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญามีสาระสำคัญดังนี้

#### 1. การโอนการจองรายการท่องเที่ยวให้บุคคลอื่น (Transfer of bookings)

ในการที่นักท่องเที่ยวซึ่งจองรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ไม่สมควรที่จะเดินไปในรายการนำเที่ยวนั้นได้ เขาย่อมสามารถโอนการจองดังกล่าวไปให้แก่บุคคลอื่น ทั้งนี้ จะต้องบอกกล่าวการโอนไปยังผู้จัดรายการนำเที่ยวก่อนออกเดินทาง

ในการโอนไปดังกล่าว ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนจะต้องรับผิดชอบร่วมกันในค่าบริการที่ยังช่วยไม่ครบถ้วน<sup>20</sup>

#### 2. การแก้ไขราคา (Price revision)

โดยทั่วไปข้อตกลงสัญญาขอมมีผลบังคับ หากสัญญาได้เกิดขึ้นแล้ว รวมไปถึงราคาซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญ ในการสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย

แต่อย่างไรก็ตาม ราคาที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

##### 2.1 ในสัญญานั้นได้แสดงถึงวิธีการคำนวณไว้โดยย่อ

##### 2.2 การแก้ไขสัญญาจะกระทำได้ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่อไปนี้

###### 2.2.1 ค่าใช้จ่ายในการขนส่งรวมทั้งค่าพลังงาน

###### 2.2.2 อัตราภาษี

###### 2.2.3 การเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยน

##### 2.3 การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่สำคัญของสัญญา

เมื่อสัญญาบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ได้เกิดขึ้นแล้ว การที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่สำคัญของสัญญา ได้แก่ สถานที่พัก การอำนวยความสะดวกให้แก่

<sup>20</sup> The Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulation 1992, section 10.

นักท่องเที่ยว เป็นต้น ก็จะต้องมีการแจ้งแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เขาทราบว่า จะตัดสินใจเดินทางไปด้วยหรือไม่ และนักท่องเที่ยวจะต้องแจ้งแก่ผู้จัดรายการนำเที่ยวหรือตัวแทนนำเที่ยวถึงการตัดสินใจของเขา

#### 2.4 การยกเลิกรายการนำเที่ยวของผู้จัดรายการนำเที่ยว (cancellation by organizer)

ในกรณีที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวได้ยกเลิกรายการนำเที่ยวก่อนวันออกเดินทาง นักท่องเที่ยวมีสิทธิดังต่อไปนี้<sup>21</sup>

2.4.1 เลือกที่รับรายการนำเที่ยวซึ่งผู้จัดรายการนำเที่ยว เสนอรายการนำเที่ยวอื่น มาทดแทนรายการที่ยกเลิกในลักษณะที่มีราคาเท่ากันหรือสูงกว่าหรือ

2.4.2 เลือกที่รับรายการนำเที่ยวซึ่งมีราคาต่ำกว่าและรับคืนในส่วนต่าง ๆ ของราคา หรือ

##### 2.4.3 รับคืนเงินที่จ่ายไป

แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้จัดรายการนำเที่ยวยกเลิกรายการนำเที่ยวอันเนื่องมาจากมีจำนวนผู้จัดรายการนำเที่ยว ไม่ครบตามจำนวนขั้นต่ำที่ได้แจ้งไว้หรือมีเหตุการณ์อันไม่อาจคาดเห็นได้เกิดขึ้น ได้แก่ เกิดสงคราม โรคระบาด มีการสไตรค์ เป็นต้น นักท่องเที่ยวย่อมไม่ได้รับการชดเชย

#### 2.5 กรณีที่มีการกำหนดค่าเสียหาย (surcharge) จากการที่นักท่องเที่ยวยกเลิกสัญญา

ในการทำสัญญาบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ผู้จัดรายการท่องเที่ยวมักจะกำหนดค่าเสียหายในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ขอเลิกสัญญาก่อนการออกเดินทาง โดยปกติมักจะกำหนดไว้ในสัญญา ให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าอยู่แล้ว ทั้งนี้ ค่าเสียหายจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการยกเลิกสัญญา กล่าวคือ ถ้ายกเลิกสัญญาใกล้วันเดินทาง มากขึ้นเท่าใด ค่าเสียหายก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ค่าเสียหายดังกล่าว ผู้จัดรายการท่องเที่ยวมักจะอ้างว่าเป็นการประเมินจากความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องเตรียมการต่าง ๆ ตามสัญญา ให้นักท่องเที่ยว รวมไปถึงผลกำไรที่คาดว่าจะได้รับ แต่ในขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวก็จะอ้างว่า การเรียกค่าเสียหายดังกล่าวเป็นการกำหนดที่เกินความเป็นจริง<sup>22</sup>

<sup>21</sup> The Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulation 1992, section 13.

<sup>22</sup> Miner, "Liquigated Damages : An empirical study in the Travel Industry" (1979) 42 M.L.R. 508.

ดังนั้น เมื่อขจัดปัญหาในข้อโต้แย้งดังกล่าว สมาชิกตัวแทนท่องเที่ยวแห่งสหราชอาณาจักร (ABTA) จึงได้เสนอมาตรฐานในการเก็บค่าเสียหายจากการเลิกสัญญาก่อนการเดินทางในอัตราดังนี้

ระยะเวลาในการเลิกสัญญา	ค่าเสียหาย
มากกว่า 42 วัน	ต้องคืนมัดจำทั้งหมด
29-42 วัน	เรียกเก็บได้ร้อยละ 30
15-28 วัน	เรียกเก็บได้ร้อยละ 45
1-14 วัน	เรียกเก็บไว้ร้อยละ 60
ในวันนั้นหลังวันเดินทาง	ไม่คืนเงิน

### 3.2.1.2 ประเทศนอร์เวย์

นอร์เวย์เป็นหนึ่งในบรรดาประเทศสมาชิกของประชาคมยุโรปซึ่งต้องปฏิบัติตาม Council Directive on Package Travel Package Holiday and Tours ลงวันที่ 13 มิถุนายน 1990 ทั้งได้มีการประกาศใช้กฎหมาย The Package Tours Act, 1990 ทั้งได้ได้มีการประกาศใช้กฎหมาย The Package Tours Act, 1995 เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 1995 เพื่อให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในการซื้อขายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย โดยมีสาระสำคัญดังนี้

#### (1) คำจำกัดความ (Definition)

The Package Tours Act 1995 ได้ให้คำจำกัดความของคำสำคัญ กฎหมายไว้กล่าวคือ

##### (1.1) รายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (Package Tour)

หมายถึง การขายหรือเสนอขายบริการที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้การบริการที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้การบริการต้องครอบคลุมระยะเวลาของการบริการมากกว่า 24 ชั่วโมง หรืออาจรวมทั้งการจัดหาที่พักค้างแรมด้วย โดยการขายหรือเสนอขายในราคาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะเจาะจงและประกอบด้วยการบริการอย่างน้อย ตั้งแต่ 2 ประการ กล่าวคือ

ก. การขนส่ง (Transport)

ข. ที่พักซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

ค. การบริการให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนสำคัญของรายการนำเที่ยวและไม่เกี่ยวข้องกับการขนส่งหรือที่พัก

(1.2) ผู้จัดรายการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว

ผู้จัดรายการนำเที่ยว (Organizer) หมายถึง บุคคลซึ่งจัดรายการนำเที่ยวและขายหรือเสนอขายโดยตรงหรือโดยฝ่ายผู้ค้าปลีก หากเพียงจัดรายการนำเที่ยวเฉพาะกิจ ไม่ถือว่าเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว

ผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว (retailer) หมายถึง บุคคลซึ่งขายหรือเสนอขายรายการนำเที่ยวซึ่งจัดมาโดยผู้จัดรายการนำเที่ยว ซึ่งจัดมาโดยผู้จัดการนำเที่ยว

ลูกค้า (Customer) หมายถึง บุคคลซึ่งตกลงซื้อสัญญาซึ่งรายการบริการนำเที่ยว

(2) ความรับผิดชอบของผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว

ผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยวย่อมต้องรับผิดชอบในทางแพ่งต่อลูกค้าสำหรับข้อเรียกร้องใด ๆ ที่มีต่อผู้จัดรายการนำเที่ยวแต่อย่างไรก็ตาม ผู้ค้าปลีกไม่ต้องรับผิดชอบในกรณีที่เป็นความรับผิดชอบของกองทุน ประกันการนำเที่ยว (Tour Guarantee Fund) ผู้ค้าปลีกย่อมมีสิทธิไล่เบี่ย (recourse) ต่อผู้จัดรายการนำเที่ยวในกรณีที่ชดใช้ค่าเสียหายแก่ลูกค้า แต่สิทธิในการไล่เบี่ยเป็นต้องลดหรือระงับหากเป็นความผิดของผู้ค้าปลีกเอง<sup>23</sup>

(3) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว แยกพิจารณาได้ดังนี้

(3.1) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

เป็นมาตรการทางกฎหมายในการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับแผ่นพับ เงื่อนไขการโฆษณา ข้อกำหนดที่จะต้องประกาศในแผ่นพับและรายการโฆษณา

(3.2) การคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา

(3.2.1) การประกันรายการนำเที่ยว (Tour Guarantee)

ผู้จัดรายการนำเที่ยวมีหน้าที่ที่จะให้ประกันรายการนำเที่ยวในกรณีที่การประกันรายการนำเที่ยว ถูกจัดทำขึ้นโดยผู้ค้าปลีกขาย รายการนำเที่ยวแต่จัดเสนอโดยผู้จัดรายการนำเที่ยวต่างชาติ เช่นนี้ ไม่ถือว่ามีผู้จัดการนำเที่ยวได้มีการให้ประกันดังกล่าว

การประกันนำเที่ยวอาจประกอบด้วยประกันเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม กล่าวคือ

ก. การประกันเป็นรายบุคคล (individual guarantee) หมายถึง การค้าประกันโดยธนาคารหรือบริษัทประกันภัยที่มีต่อกองทุนประกันการท่องเที่ยว ทั้งนี้ กองทุนฯ อาจยอมรับการประกันอื่นใด ซึ่งผู้ค้าประกันผูกพันต่อการจ่ายเงินให้แก่กองทุนฯ

<sup>23</sup> The Package Tour Act 1995, sector 7-1.

ข. การประกันแบบกลุ่ม (collective guarantee) หมายถึง การประกันที่ครอบคลุมการเรียกร้องใด ๆ ซึ่งเกินไปจากการประกันเป็นรายบุคคล

### (3.2.2) กองทุนประกันการท่องเที่ยว (Tour Guarantee Fund)

จุดมุ่งหมายของกองทุนประกันภัยการท่องเที่ยวก็คือทำหน้าที่บริหารระบบประกันการท่องเที่ยว (the tour guarantee system) มีฐานะเป็นมูลนิธิเอกชน โดยมีหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้

(3.2.2.1) มีหน้าที่เป็นหลักประกันที่จะจ่ายเงินคืนแก่ ลูกค้ำที่เป็นนักท่องเที่ยว ในการที่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเป็นผลมาจาก

ก. รายการนำเที่ยวได้ถูกยกเลิก (cancelled)

ข. ผู้จัดการรายการนำเที่ยวมีปัญหาทางการเงินหรือต้องตกอยู่ในภาวะล้มละลาย

ค. กรณีที่ลูกค้ำได้รับรองว่าข้อเรียกร้องใด ๆ ที่มีต่อผู้จัดการรายการนำเที่ยวไม่สามารถได้รับการชดใช้

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต้องยุติรายการนำเที่ยวในระหว่างเดินทาง การประกันการท่องเที่ยวจะเป็นหลักประกันที่จะต้องมีการจ่ายเงินคืนแก่ลูกค้ำ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเป็นผลมาจากการไม่ได้รับการบริการจากผู้จัดการรายการนำเที่ยว ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้ำต้องจ่ายไป ได้แก่ ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นในการเดินทางกลับ เป็นต้น

### (3.2.2.2) องค์ประกอบของคณะกรรมการกองทุนประกันท่องเที่ยว

คณะกรรมการมี 5 คน ประกอบด้วย ตัวแทนซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรมเป็นประธานกรรมการ ตัวแทนจากกระทรวงเด็กและครอบครัว ตัวแทนจากสหพันธ์ผู้จัดการรายการนำเที่ยวของนอร์เวย์ และกรรมการอีก 2 คน มาจากการแต่งตั้งโดยกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม แต่โดยการเสนอขององค์กรที่เกี่ยวข้อง

### (3.2.2.3) วงเงินในการประกันการท่องเที่ยว

ผู้จัดการรายการนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันการท่องเที่ยวดังนี้

ก. ถ้าเป็นรายการนำเที่ยวในประเทศนอร์เวย์ ต้องประกันในวงเงิน 50,000 NOK

ข. ถ้าเป็นรายการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ จะต้องคำนวณจากราคาค่าบริการที่เสนอแก่ลูกค้ำ

ค. ผู้จัดการรายการนำเที่ยวต้องระบุไว้ในคำโฆษณาหรือคู่มือการขายว่าได้มีการประกันการท่องเที่ยวตามกฎหมายด้วย

ง. ในกรณีที่กองทุนได้มีการจ่ายเงินจากกองทุนไปแล้ว กองทุนย่อมได้มีสิทธิไต่เบี่ยเอาจากคู่กรณีที่ต้องรับผิดชอบ

### 3.2.1.3 ประเทศกรีซ

กรีซเป็นประเทศสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจยุโรป ดังนั้น จึงได้มีการออกกฎหมายเพื่ออนุวัติตาม The Directive on Package Travel, Package Holidays and Package Tour โดยการตรา กฎหมายของประธานาธิบดี ที่ 339/1996 on Package Travel ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

#### 2.1.3.1 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

(1) ข้อมูลที่เผยแพร่ถึงรายละเอียดเกี่ยวกับรายการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ที่จัดทำโดยผู้จัดรายการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกไปยังผู้บริโภค จะต้องมีความตามความเป็นจริง ปราศจากการหลอกลวง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องราคา และเงื่อนไขสัญญาต่าง ๆ ที่สำคัญ

(2) เอกสารเผยแพร่ในลักษณะแผ่นปลิว จะต้องจัดทำลักษณะที่อ่านและเข้าใจ โดยง่าย รวมทั้งมีข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้งในเรื่องของราคา (price) และข้อมูลดังต่อไปนี้

(2.1) จุดหมายปลายทางลักษณะ และประเภทของการเดินทาง

(2.2) ประเภทของที่พักรับรองของที่พักรับรองลักษณะของความสะอาดสบายของที่พักรับรอง

(2.3) จำนวนมื้ออาหาร

(2.4) ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและการขออนุญาตเข้าเมือง รวมทั้งข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขภาพของนักท่องเที่ยว

(2.5) การชำระค่าบริการเป็นการล่วงหน้า และส่วนที่เหลือต้องชำระเมื่อใด

(2.6) จำนวนลูกค้าขั้นต่ำที่กำหนดในรายการนำเที่ยว ที่จะเดินทาง ตลอดจนเงื่อนไขในแจ้งการยกเลิกของลูกค้า

#### 2.1.3.2 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา

(1) ในกรณีที่ผู้จัดการรายการนำเที่ยวเห็นว่า ก่อนออกเดินทางเขาจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่สำคัญ ได้แก่ ราคา เป็นต้น ก็มีหน้าที่จะต้องแจ้งต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเท่าที่เป็นไปใช้เพื่อที่ลูกค้าจะได้ตัดสินใจว่า

(1.1) เขาสมควรยกเลิกสัญญาโดยไม่ต้องเสียเบี้ยปรับ (penalty) หรือไม่ หรือ

(1.2) ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไข และการเปลี่ยนแปลงราคาที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ลูกค้าหน้าที่จะต้องแจ้งให้ผู้จัดการรายการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกทราบ โดยไม่ชักช้า

(1.3) ในกรณีที่ลูกค้าได้ยกเลิกสัญญาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาโดยมิใช่เป็นความผิดของลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีสิทธิดังต่อไปนี้

(1.3.1) มีสิทธิที่เลือกเดินทางไปกับรายการนำเที่ยวอื่นที่มีเงื่อนไขในการบริการเช่นเดียวกันหรือสูงกว่าตามที่ผู้จัดการนำเที่ยวหรือผู้ค้าปลีกเสนอ แต่ถ้าวางการนำเที่ยวที่เสนอมีราคาต่ำกว่าก็จะต้องคืนเงินแก่ลูกค้า



(1.3.2) ลูกค้าจะได้รับเงินคืนที่จ่ายไปตามสัญญา

ทั้งนี้ ลูกค้ามีสิทธิได้จะได้รับเงินทดแทนในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาบริเวณ นำเที่ยว เว้นแต่

ก. การยกเลิก มีสาเหตุมาจากมีจำนวนผู้เดินทางน้อยกว่า จำนวนที่ได้กำหนดไว้ และ ลูกค้าได้ทราบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว หรือ

ข. การยกเลิก มีสาเหตุมาจากเหตุสุดวิสัย (force majeure) อันมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ผู้จัดการนำเที่ยวและผู้ค้าปลีกจะต้องซื้อกรมธรรม์เพื่อคุ้มครองความรับผิด ในวิชาชีพและทางแพ่ง รวมไปถึงกรณีที่มีการล้มละลาย (insolvency) นอกจากนี้ ยังอาจให้ธนาคาร ค้ำประกันความรับผิดที่อาจจะเกิดขึ้นอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม กรณีที่เป็นการเดินทางโดยทางเรือ บริษัทได้รับการยกเว้นที่จะไม่ต้องซื้อกรมธรรม์และ Bank quarantees<sup>24</sup>

#### 3.2.1.4 ประเทศสเปน

สเปนก็เป็นสมาชิกของประชาคมยุโรปเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่กล่าวมา ดังนั้น จึงได้ การตรากฎหมาย Spanish Law 21/1995 on Package Travel เพื่ออนุวัติตาม The Directive on Package Travel, Package Holidays and Package Tour 1990 ทั้งนี้ สารระสำคัญ ของ Directive จึง ปรากฏในกฎหมายราชการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของสเปน อาทิเช่น คำจำกัด (Definition) หน้าที่ ของผู้จัดการนำเที่ยวหรือผู้ค้าปลีก เป็นต้น

กฎหมายดังกล่าวยังไม่ใช้บังคับดินแดนที่อยู่ภายใต้การปกครองของสเปน 17 แห่ง เว้น แต่บางแห่งได้ยอมรับ กล่าวคือ Catalonia , หมู่เกาะ Balearic และ หมู่เกาะ canary

แต่อย่างไรก็ตาม สเปนได้มีการตรากฎหมายตัวแทนท่องเที่ยว ปี 1988 (Travel Agencies of 1988 ) ซึ่งยังคงใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน โดยกฎหมายดังกล่าว ได้แบ่งตัวแทนท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ ตัวแทนประเภท Mayoristas ได้แก่ ตัวแทนที่วางแผนและจัดการนำเที่ยว เพื่อ บริการแก่นักท่องเที่ยว แต่จะขายรายการนำเที่ยว ต่อตัวแทนประเภท "Minoristas" ไม่ขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง ตัวแทน Minoristas มีลักษณะเช่นเดียวกับตัวแทนนำเที่ยวโดยทั่วไป ซึ่งจะ ขายรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ส่วนตัวแทนประเภท "Mayoristas - minoristas" จะทำธุรกิจ ทั้งจัดการนำเที่ยวและขายรายการนำเที่ยว

##### 3.1.4.1 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

<sup>24</sup> Article 5 (5) (6) ของ Presidential Decree 339/1996.

โดยกฎหมายตัวแทนท่องเที่ยวได้กำหนดให้ตัวแทนนำเที่ยวที่โฆษณาประชาสัมพันธ์รายการนำเที่ยวไม่ว่าในสื่อประเภทใดต้องมีรายการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยว

#### 3.1.4.2 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา

ตัวแทนทุกประเภทจะต้องจัดหาหลักประกัน ไม่ว่าจะเป็นหลักประกันส่วนบุคคลหรือส่วนรวม โดยต้องวางหลักประกัน ไว้แก่ สำนักงานท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค (the regional tourism office)

โดยหลักประกันส่วนบุคคลอาจอยู่ในรูปของ Bank guarantee กรมธรรม์ประกันภัย หรือใบหุ้มนอบไว้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค โดยมีจำนวนเงิน 20 ล้านเปเซสตา สำหรับตัวแทนประเภท Mayorista, 10 ล้าน เปเซสตา สำหรับตัวแทนประเภท minorista และ 30 ล้าน เปเซสตา สำหรับตัวแทนประเภท mayorista-minorista ในกรณีที่เป็นประกันโดยส่วนรวม จะต้องวางหลักประกันซึ่งมีมูลค่าไม่น้อยกว่า 400 ล้านเปเซสตา

โดยหลักการประกันที่วางไว้แก่สำนักงานท่องเที่ยว จะเป็นหลักประกันในการปฏิบัติตามสัญญารายการนำเที่ยว (travel contract) โดยเฉพาะกรณีที่ต้องมีการจ่ายเงินคืนนักท่องเที่ยว หรือในกรณีที่ตัวแทนล้มละลาย หรือประสบปัญหาทางการเงิน

#### 3.2.1.5 ประเทศสวีเดน

ประเทศสวีเดน เป็นประเทศหนึ่งในประชาคมยุโรปที่ยอมรับเอา The Package Travel Directive โดยได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (The Act on Package Tours) ซึ่งได้กำหนดให้การท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายคือ การท่องเที่ยวที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 24 ชั่วโมง ซึ่งประกอบไปด้วยการขนส่ง และองค์ประกอบของการท่องเที่ยว โดยประการอื่น (one other tourism element) โดยได้ขายหรือได้ทำการตลาดในราคาหนึ่งราคาใดโดยเฉพาะ หรือในราคาขายที่แยกจากกันซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน

แม้ว่ากฎหมายดังกล่าว จะได้บัญญัติให้การท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย จะต้องมีการจัดเตรียม (pre – arranged) ก่อให้ผู้ซื้อบริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงกฎหมายหลักประกันการเดินทาง ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2003

บทบัญญัติในกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขและเงื่อนไขในการจองซื้อบริการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ในขณะที่กฎหมายหลักประกันการเดินทางจะเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองการเงิน (Financial protection) โดยกฎหมาย

ดังกล่าวจะกำหนดให้บุคคลใดก็ตามที่ขายหรือทำการตลาดการท่องเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย จะต้องจดทะเบียนหลักประกันทางการเงิน (financial security) กับสำนักงานบริการทางกฎหมาย การเงิน และการบริหาร ของสวีเดน (The Swedish Legal, Financial and Administrative Services Agency หรือ SLFASA)

การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหลักประกันการเดินทาง ส่งผลให้ผู้ขายบริการท่องเที่ยวรายย่อยประมาณ 70 ราย จะต้องเปลี่ยนหลักประกันในปีแรก แม้ว่าจะได้จดทะเบียนกับสำนักงานบริการทางกฎหมายการเงินและการบริหารของสวีเดน แล้วก็ตาม มีหน้าที่จะต้องให้หลักประกันทางการเงินขั้นต่ำ (minimum bonds) ในฐานะผู้ค้าบริการปลีกบริการท่องเที่ยว นอกจากนี้กฎหมายยังได้กำหนดให้วางหลักประกันในฐานะ ผู้จัดการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (organizer) หรือ ผู้บริหารการท่องเที่ยว (tour operators)

นอกจากนี้ ผู้บริการการท่องเที่ยว (tour operator) ประมาณ 200 ราย จะต้องวางหลักประกันทางการเงินเพิ่มขึ้น ตามปริมาณยอดขายที่กำหนดไว้ แม้ว่าผู้บริการท่องเที่ยวจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่ก็เป็นการยากที่จะทำนายยอดขายและมีหน้าที่ต้องรายงานยอดขายภายหลังจากนั้น

รายการการท่องเที่ยวที่ถูกขายผ่านเว็บไซต์ในปัจจุบันยังไม่ถูกระทบกระเทือนโดยการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย ซึ่งในขณะที่ได้ถูกขายรายการท่องเที่ยว

### 3.2.1.6 ประเทศฟินแลนด์

เป็นประเทศในประเทศกลุ่มประชาคมยุโรปที่ประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย 2 ฉบับ คือ กฎหมายตัวแทนนำเที่ยว ค.ศ. 1984 (Travel Agency Act 1994) และกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ค.ศ. 1994 (Package Travel Act, 1994) ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

#### (1) กฎหมายตัวแทนนำเที่ยว ค.ศ. 1984

เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับแก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งได้จดทะเบียนในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (package Travel Trader) โดยจดทะเบียนต่อสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคแห่งฟินแลนด์ (The Finnish Consumer Agency) โดยจะต้องมีคุณสมบัติสำคัญ กล่าวคือ

(1.1) ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายในประเทศฟินแลนด์

(1.2) ผู้จดทะเบียนจะต้องให้หลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดอันเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา

(1.3) ในกรณีผู้จัดการรายการนำเที่ยว (organizer) ได้กลายเป็นบุคคลล้มละลาย สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคแห่งฟินแลนด์จะนำเอาหลักประกันมาใช้จ่าย ในกรณีต่อไปนี้

(1.3.1) ใช้เป็นค่าเดินทางกลับของนักท่องเที่ยวในกรณีที่การขนส่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ในสัญญา

(1.3.2) ใช้เป็นค่าที่พักของนักท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทาง จนกระทั่งเดินทางกลับ ในกรณีที่ภาระในการจัดหาที่พักได้กำหนดไว้ในสัญญา

(1.3.3) ใช้เป็นค่าชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยว เมื่อรายการนำเที่ยวได้ถูกยกเลิก หรือเป็นส่วนหนึ่งของค่าบริการ เมื่อรายการนำเที่ยวได้ถูกยกเลิก

ทั้งนี้ หน้าที่ในการให้หลักประกัน ให้ถือเป็นหน้าที่ของตัวแทน ซึ่งกระทำการแทนผู้จัดการรายการนำเที่ยวต่างประเทศด้วย

**(2) กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ค.ศ.1946 (Package Travel Act, 1994)**

เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับการตลาดและข้อตกลงซึ่งเกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายในกรณีที่รายการนำเที่ยวได้ถูกจัดขึ้นเป็นประจำ และมีกำหนดเวลามากกว่า 24 ชั่วโมง หรือในกรณีที่มีการพักค้างแรม และถือว่าเป็นการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญาและภายหลังการทำสัญญา

ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดเงื่อนไขมีลักษณะเป็นบทบังคับ (Compulsory provision) ซึ่งคู่สัญญาไม่สามารถตกลงอย่างอื่นได้ มิฉะนั้นจะถือเป็นโมฆะ (invalid)<sup>25</sup> โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(2.1) ความรับผิดชอบของตัวแทน

ตัวแทนนำเที่ยวซึ่งจัดให้มีการขายรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายจะต้องรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้จัดรายการนำเที่ยว

(2.2) ข้อมูลซึ่งได้ถูกนำเสนอเพื่อการทำตลาดธุรกิจนำเที่ยวและการทำสัญญาเพื่อการแก้ไขสัญญานำเที่ยว มีข้อพิจารณา ดังนี้

(2.2.1) หนังสือคู่มือรายการนำเที่ยว (Travel Brochure)

กฎหมายกำหนดให้หนังสือคู่มือรายการนำเที่ยว จะต้องบรรจุเงื่อนไขทั่วไปซึ่งให้กับสัญญานำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายและข้อมูลที่จำเป็นที่มีความสัมพันธ์กับรายการนำเที่ยว ได้แก่ เงื่อนไขความรับผิดชอบของผู้จัดรายการนำเที่ยว เงื่อนไขซึ่งผู้จัดรายการนำเที่ยว จะแก้ไขเพิ่มเติมสัญญานำเที่ยวได้ เป็นต้น

<sup>25</sup> Package Travel Act, 1994 section 3.

### (2.2.2) ข้อมูลที่จัดให้มีก่อนมีการทำสัญญานำเที่ยว

ก่อนทำสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ผู้จัดรายการนำเที่ยวจะต้องให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องเกี่ยวกับการบริการในรายการนำเที่ยว เอกสารสำคัญสำหรับการเดินทาง กฎระเบียบเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยว ทั้งนี้ เงื่อนไขในสัญญาบริการนำเที่ยว จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร

### (2.2.3) ข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องจัดให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนออกเดินทาง

ก่อนออกเดินทาง ผู้จัดรายการนำเที่ยว จะต้องให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการขนส่งและตารางเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจะต้องได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำ ในกรณีที่เหตุการณ์ซึ่งนักท่องเที่ยวป่วย ได้รับอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์อันคล้ายคลึงกัน

### (3) การทำสัญญาซื้อขายบริการนำเที่ยวต่างประเทศ

ในกรณีที่เป็นรายการนำเที่ยวในต่างประเทศ ซึ่งได้เสนอขายต่อสาธารณชน ความผูกพันตามสัญญาเกิดขึ้นต่อเมื่อนักท่องเที่ยวได้ชำระค่าบริการทั้งหมดหรือชำระบางส่วน ตามที่ผู้จัดรายการนำเที่ยวกำหนด ถ้าหากการชำระราคาไม่เกิดขึ้น ภายในกำหนดเวลาซึ่งกำหนดโดยผู้จัดการนำเที่ยว ถือว่าการจองรายการนำเที่ยวเป็นยกเลิก

### (4) การสิทธิตามสัญญา บริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย

นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะโอนสิทธิตามสัญญาให้แก่บุคคลใดก็ได้ โดยผู้จัดรายการเที่ยวจะต้องได้รับการแจ้งการโอนสิทธิดังกล่าว ไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง ก่อนออกเดินทาง

(5) สิทธิของผู้จัดรายการนำเที่ยว ในการยกเลิกรายการนำเที่ยวในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวน้อยราย

กฎหมายดังกล่าวได้ให้สิทธิแก่ผู้จัดรายการนำเที่ยว ในการยกเลิกรายการนำเที่ยวในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวซื้อรายการท่องเที่ยวน้อยราย หากได้มีการระบุไว้ในคู่มือหรือสัญญาว่าอาจมีการยกเลิกรายการนำเที่ยว ถ้ามีผู้ซื้อรายการนำเที่ยวเป็นจำนวนที่ราย ทั้งนี้ ผู้จัดรายการนำเที่ยว จะต้องแจ้งกำหนดเวลาในการแจ้งการยกเลิกให้นักท่องเที่ยวทราบ

นอกจากนี้ ผู้จัดรายการนำเที่ยวยังมีสิทธิยกเลิกรายการนำเที่ยวในกรณีที่เหตุสุดวิสัย จนมิอาจหลีกเลี่ยงได้ (reason of force majeure) ได้แก่ สงคราม การนัดหยุดงาน ความหายนะอันมีที่มาจากเหตุการณ์ธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ทำนองเดียวกัน

### (6) การนำรายการนำเที่ยวอื่นมาทดแทนรายการนำเที่ยวที่ถูกยกเลิก

ถ้าผู้จัดรายการนำเที่ยวได้ยกเลิกรายการนำเที่ยวนักท่องเที่ยว อาจเรียกร้องให้มีการจัดรายการนำเที่ยวรายการใหม่ และมีบริการอย่างเดียวกัน ในราคาที่เขาได้จ่ายให้รายการนำเที่ยวเดิม

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้จัดรายการนำเที่ยวอาจปฏิเสธที่จะเสนอรายการนำเที่ยวทดแทน หากได้ใช้ค่าใช้จ่ายในจำนวนที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่สะดวก

#### (7) การเปลี่ยนแปลงราคาค่าบริการ

ผู้จัดรายการนำเที่ยว อาจเพิ่มราคาค่าบริการ ในภายหลังได้มีการทำสัญญาซื้อบริการนำเที่ยว ในกรณีดังต่อไปนี้

(7.1) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง อัตราภาษี

(7.2) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนตามมติคณะรัฐมนตรีหรือธนาคารแห่งชาติ

#### (8) สิทธิของนักท่องเที่ยว ในการยกเลิกสัญญา

นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะยกเลิกสัญญาในกรณีดังต่อไปนี้

(8.1) เมื่อผู้จัดรายการนำเที่ยว ได้เปลี่ยนรายการนำเที่ยวในสิ่งที่เป็นสาระสำคัญของรายการ

(8.2) เมื่อนักท่องเที่ยวเห็นว่า จะเกิดภัยอันเป็นอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของตน

#### (9) หน้าที่ของผู้จัดรายการนำเที่ยวและผลของการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของผู้จัดการนำเที่ยว

(9.1) หน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ (assist)

ในระหว่างที่อยู่ในรายการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวเจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ หรือได้กลายเป็นเหยื่ออาชญากรรม ผู้จัดรายการนำเที่ยวจะต้องให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวให้ได้รับบริการทางการแพทย์ หรือส่งตัวกลับบ้านหรือกระทำเท่าที่จำเป็น โดยประการอื่น

#### 3.2.1.7 ประเทศฝรั่งเศส

ประเทศฝรั่งเศสได้ยอมรับเอา Directive ของประชาคมยุโรปเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (Package travel, package holidays and package tour) มาบัญญัติไว้ในกฎหมาย เลขที่ 92-645 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 1992 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

(1) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

โดยกำหนดข้อมูลที่จะต้องระบุในคู่มือ (Brochures) แคตตาล็อกและ คำเสนอในการทำสัญญาซื้อบริการ ดังนี้

(1.1) จุดหมายปลายทางประเภท และชั้นของการโดยสารของการเดินทางโดยรถไฟหรือเครื่องบิน เช่น ชั้น 1 หรือชั้น 2 ชั้นธุรกิจ เป็นต้น ประเภทของสถานที่พักและสถานที่ตั้งของที่พักตลอดจนถึงอำนวยความสะดวก

(1.2) จำนวนมื้ออาหารที่จัดให้

(1.3) คำอธิบายถึงเส้นทางของการเดินทาง

(1.4) ระเบียบหรือกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย

(1.5) กำหนดแจ้งยกเลิกการขายการนำเที่ยวในกรณีที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่น้อยกว่าที่จัดให้มีการนำเที่ยวตามรายการได้ ทั้งนี้ จะต้องระบุให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า และกำหนดเวลาแจ้งยกเลิกการขายการนำเที่ยวต้องไม่น้อยกว่า 21 วันนับแต่วันออกเดินทาง

(1.6) กฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการแก้ไขราคาค่าบริการ

(1.7) เงื่อนไขพิเศษในการยกเลิกการขายการนำเที่ยว เช่น สงคราม ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

(1.8) การประกันภัยจะต้องครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของบุคคลที่สาม เช่น ผู้ให้บริการ ณ จุดนำเที่ยว เป็นต้น

(2) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังทำสัญญา ได้แก่

(2.1) เนื้อหาสาระที่ต้องระบุในสัญญานำเที่ยวในลักษณะเฉพาะเจาะจงซึ่งปกติสัญญาจะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและลงลายมือชื่อของกลุ่มสัญญาทั้งสองฝ่าย และมีข้อความดังต่อไปนี้

(2.1.1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ขายรายการนำเที่ยว ผู้รับประกันภัย และชื่อและที่อยู่ของผู้ให้บริการนำเที่ยว

(2.1.2) ในกรณีที่รายการท่องเที่ยวประกอบด้วยการท่องเที่ยวในพื้นที่หลายแห่งจะต้องบอกถึงเวลาและสถานที่ในการออกเดินทางในแต่ละช่วงเวลา

(2.1.3) กฎเกณฑ์และวิธีการในการร้องทุกข์หรือเรียกค่าเสียหาย รวมทั้งเงื่อนไขในการใช้สิทธิดังกล่าว

(2.1.4) สัญญาซื้อบริการนำเที่ยวในลักษณะเฉพาะเจาะจงจะต้องเขียนให้เข้าใจง่ายสำหรับนักท่องเที่ยว

(2.2) ราคาของรายการนำเที่ยว

เมื่อสัญญาซื้อบริการนำเที่ยวในลักษณะเฉพาะเจาะจงได้ลงนามแล้ว ราคาของค่าบริการไม่อาจปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขให้เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

(2.2.1) ได้มีการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศหรือภาษีหรือค่าธรรมเนียมของรัฐ

(2.2.2) ภายในเวลา 30 วันก่อนวันออกเดินทาง ผู้จัดรายการนำเที่ยวไม่อาจเปลี่ยนแปลงราคาค่าบริการได้

(2.3) ถ้าผู้ให้บริการนำเที่ยวได้ยกเลิกรายการนำเที่ยวหรือเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในรายการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวมีสิทธิที่จะยกเลิกสัญญาและได้รับเงินที่จ่ายเป็นค่าบริการทั้งหมดคืน โดยปราศจากการหักค่าใช้จ่ายใดๆ

(2.4) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ยกเลิกสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายก่อนออกเดินทางถือว่านักท่องเที่ยวเป็นผู้ผิดสัญญา (breach of the contract) และเป็นผู้ทำให้ผู้จัดรายการนำเที่ยวเสียหาย ในกรณีดังกล่าวจะต้องเสียเบี้ยปรับ (penalty) ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา

(2.5) กรณีที่มีการโอนสิทธิตามสัญญาบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย ให้กับบุคคลอื่นนั้นถือเป็นสิทธิของนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการกระทำได้ แต่ต้องแจ้งไปยังตัวแทนนำเที่ยวเป็นจดหมายลงทะเบียนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันออกเดินทาง

(2.6) กรณีที่ผู้ให้บริการนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของการให้บริการตามสัญญาซื้อบริการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย

ตามมาตรา 22 ของกฎหมาย เลขที่ 92-645 และมาตรา 103 ของกฤษฎีกาที่ 94-490 กำหนดให้ผู้ให้บริการนำเที่ยวต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในกรณีที่เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวหรือคืนเงินให้แก่นักท่องเที่ยวในส่วนที่ตนได้ลดรายการลง

### 3.2.1.8 ประเทศไอร์แลนด์

ไอร์แลนด์ซึ่งเป็นประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรปได้ประกาศใช้กฎหมายบริหารการท่องเที่ยว ปี 1994 (Tourism Administration Act 1994) โดยมีความมุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและจัดให้มีการบริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถที่จะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในประเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยมีกระทรวงสื่อสารเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายดังกล่าว มีสาระสำคัญดังนี้

(1) กฎหมายบริหารการท่องเที่ยวได้กำหนดให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งไอร์แลนด์” (Icelandic Tourist Board) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1.1) จัดโครงสร้างและวางแผนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไอร์แลนด์

(1.2) ศึกษาและสำรวจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

(1.3) ทำการเผยแพร่ต่อสาธารณะและทำการตลาด

(1.4) การมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือระหว่างประเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยว



(1.5) ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

(1.6) จัดให้มีการศึกษาและอบรมแก่มัคคุเทศก์

(1.7) ให้ความร่วมมือกับสำนักงานอนุรักษ์ธรรมชาติและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสิ่งแวดล้อมและคุณค่าทางธรรมชาติรวมทั้งวัฒนธรรมจะไม่ถูกทำลายโดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

(1.8) สอบสวนคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้แก่นักท่องเที่ยว

(1.9) เตรียมการและบริหารการประชุมสาธารณะเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

(2) กฎหมายได้ให้คำจำกัดความของ “ตัวแทนท่องเที่ยว” (Travel agency) หมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ดำเนินการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งหมดหรือแต่บางส่วน โดยมีวัตถุประสงค์ในทางพาณิชย์ ในกรณีดังต่อไปนี้

(2.1) ขายตั๋วสำหรับการเดินทาง โดยทางเรือ, เครื่องบิน หรือรถไฟ

(2.2) จัดหาที่พักแรมให้นักท่องเที่ยว

(2.3) ดำเนินการให้จองหรือบริการการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวรวมทั้งที่พักและให้ความบันเทิง

ในการดำเนินธุรกรรมของตัวแทนนำเที่ยวนั้นจะต้องได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงสื่อสารโดยมีระยะเวลาในการอนุญาตในครั้งแรก 2 ปี และครั้งต่อไปทุก 5 ปี รวมทั้งตัวแทนท่องเที่ยวของต่างประเทศที่จะทำธุรกรรมในไอร์แลนด์ก็จะต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายฉบับนี้

(3) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายและชำระค่าบริการโดยครบถ้วน เขาย่อมมีสิทธิที่จะได้รับบริการตามสัญญา ทั้งนี้ เงินอันเป็นส่วนหนึ่งของค่าบริการจะต้องถูกจ่ายเป็นค่าซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยในการที่จะให้ประกันแก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวว่าจะได้รับบริการตามรายการท่องเที่ยวโดยครบถ้วนหากผู้จัดรายการท่องเที่ยวต้องประสบปัญหาทางการเงิน

### 3.2.2 ประเทศที่ใช้กฎหมายท่องเที่ยวทั่วไปในการให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยว

ได้แก่ โปตุเกส เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น

#### 3.2.2.1 ประเทศโปตุเกส

เนื่องจากประเทศโปตุเกสได้ประกาศใช้กฎหมาย Travel Agents Act 1996 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2001 โดยสาระที่สำคัญดังนี้

(1) เป็นกฎหมายที่ควบคุมการค้ากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยจำแนกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ ตัวแทนนำเที่ยว (travel agent) และผู้จัดโปรแกรมนำเที่ยวโดยอาจขายโปรแกรมนำเที่ยวด้วยตนเอง หรือโดยผ่านตัวแทน (travel wholesaler)

ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้มีจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

(2) มาตรการในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวก่อนทำสัญญา

เป็นมาตรการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยว

โดยการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนั้นจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต (in good faith) ต่อนักท่องเที่ยว และจะต้องรับผิดชอบในการคืนเงินให้แก่นักท่องเที่ยวหากนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย (มาตรา 8) และผู้จัดรายการนำเที่ยวและตัวแทนนำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบร่วมกันต่อนักท่องเที่ยว (มาตรา 8 (2))

(2) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังทำสัญญา

โดยการจัดตั้งกองทุนประกันการท่องเที่ยว (Travel Assurance Fund) ซึ่งตัวแทนท่องเที่ยวและผู้จัดการนำเที่ยว จะรับผิดชอบจ่ายเงินเข้ากองทุนตามอัตราส่วนและเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อจ่ายชดเชยความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามที่มีบุคคลมาเรียกร้องความเสียหาย (Claims against fund) ในกรณีดังต่อไปนี้

(2.1) เมื่อตัวแทนนำเที่ยวหรือผู้จัดการรายการนำเที่ยวล้มละลาย

(2.2) เมื่อตัวแทนนำเที่ยวหรือผู้จัดรายการนำเที่ยวอยู่ในฐานะไม่อาจจ่ายเงินที่ศาลได้พิพากษาให้ใช้ได้

(2.3) กรณีอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด<sup>26</sup>

### 3.2.2.2 ประเทศเยอรมนี

แม้ว่าเยอรมนีจะเป็นสมาชิกในประชาคมยุโรปก็ตาม ก็มีได้มีระบบในการควบคุมผู้ประกอบการนำเที่ยว กล่าวคือ บุคคลที่ประสงค์จะเป็นตัวแทนนำเที่ยว (Travel Agency) ก็สามารรถดำเนินการได้โดยการจัดตั้งลักษณะหุ้นส่วนบริษัทตามประมวลกฎหมายแพ่ง และไม่มีมาตรการทางกฎหมาย ในการควบคุมไว้เป็นพิเศษแต่อย่างใด

ด้วยเหตุนี้การทำสัญญาซื้อบริการรายการนำเที่ยว จึงต้องพิจารณาจากหลักทั่วไปของการทำนิติกรรมสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่ง การที่ผู้จัดรายการท่องเที่ยว (organizes) หรือผู้ค้าปลีกรายการนำเที่ยว (retailer) จะจัดให้มีการทำประกันภัยในการท่องเที่ยวหรือไม่ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริโภค

<sup>26</sup> Travel Agents Act 1996, section 17.

ซึ่งลูกค้าจะต้องพิจารณาว่า หากผู้จัดรายการท่องเที่ยวดำเนินการให้มีประกันภัย ผู้บริโภคก็จะต้องเรียกร้องเอาค่าสินไหมทดแทนโดยตรงจากบริษัทประกันภัยหรือผู้รับประกันอื่น ๆ เช่น ธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ ในแต่ละปีบรรดาบริษัทประกันภัยและธนาคารรับผิดชอบในการชดเชยค่าเสียหายเพียง 200 ล้านมาร์คต่อปีเท่านั้น

The Standard Contracts Act 1977 (Gesetz zur Regelung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับสัญญาที่มีข้อสัญญาสำเร็จรูป กล่าวคือ ข้อสัญญาทั้งหลายซึ่งผู้ใช้สัญญาทำไว้ล่วงหน้า สำหรับใช้กับสัญญาจำนวนมาก และเป็นข้อสัญญาซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งให้กับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่ตกลงทำสัญญากัน โดยไม่สำคัญว่าข้อสัญญานี้ได้ถูกแยกไว้ต่างหากจากสัญญา หรืออยู่ในสัญญานั้นเอง ด้วยเหตุนี้กฎหมายจึงต้องใช้บังคับสัญญาซื้อบริการรายการนำเที่ยวด้วย (Package Tour Contract)

ทั้งนี้ กฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาสำเร็จรูปของเยอรมนี มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

(1) เป็นกฎหมายที่ได้ประมวลลักษณะของข้อสัญญาสำเร็จรูปที่ไม่เป็นธรรมที่ศาลอาจพิพากษาให้เป็นโมฆะ (มาตรา 10) และที่กฎหมายให้ตกเป็นโมฆะ (มาตรา 11) ทั้งนี้ ข้อดีในการบัญญัติถึงข้อสัญญาที่กำหนดถึงสิทธิและหน้าที่ที่จะมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นธรรมในสัญญาได้ว่าจะมีการกำหนดในลักษณะใดบ้าง แต่อย่างไรก็ดี การบัญญัติกฎหมายในลักษณะไม่สามารถที่บัญญัติได้แจ้งชัดครอบคลุมได้ทุกปัญหาทุกกรณีได้เพราะสัญญาแต่ละประเภทจะมีลักษณะพิเศษแตกต่างกัน ในที่สุดหลังจากที่มีการประกาศใช้กฎหมายฉบับพิเศษดังกล่าว ศาลเยอรมนี ก็ยังมีปัญหาในการตีความกฎหมายในเรื่องลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่บัญญัติไว้ในกรณีต่าง ๆ ว่ามีความหมายและขอบเขตเพียงใด

(2) เป็นกฎหมายที่มีกฎหมาย 3 ประเภทรวมอยู่ในฉบับเดียวกัน คือกฎหมายสารบัญญัติที่กำหนดถึงสิทธิหน้าที่ของบุคคล กฎหมายวิธีสบัญญัติที่กำหนดถึง 3 วิธี พิจารณาคดีที่เกี่ยวกับข้อสัญญาสำเร็จรูป (มาตรา 12)

(3) เป็นกฎหมายที่เพิ่มมาตรการบางอย่างที่พิเศษสำหรับการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับข้อสัญญาสำเร็จรูป กล่าวคือ บุคคลที่จะดำเนินการฟ้องร้องคดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากข้อสัญญาเท่านั้น กฎหมายยังกำหนดให้องค์กร สมาคมที่เป็นนิติบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามการใช้หรือแนะนำการใช้ข้อสัญญาสำเร็จรูปที่ไม่เป็นธรรมได้

### 3.2.2.3 ประเทศเนเธอร์แลนด์

ประเทศเนเธอร์แลนด์ได้รับเอา Directive เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่าย (Package tour travel) โดยผ่านประมวลกฎหมายแพ่ง (Civil Code แต่อย่างไรก็ตาม ก็ไม่ปรากฏชัดเจนว่ามีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว หลักการสำคัญของกฎหมายเนเธอร์แลนด์ในอันที่จะคุ้มครองนักท่องเที่ยวภายหลังการทำสัญญา โดยการจัดตั้งมูลนิธิเพื่อประกันการท่องเที่ยว (the Travel Money Guarantee Foundation หรือ Stichting Garantiefonds Reisgelden หรือ SRG) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(1) โครงการ SGR ได้ถูกจัดตั้งด้วยความใจตั้งแต่ปี ค.ศ.1983 ก่อนที่จะมีการบัญญัติกฎหมายยอมรับ Directive ดังกล่าว โดยมีผู้บริหารจำนวน 6 คน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารมูลนิธิ

(2) โครงการ SGR ประกอบด้วยการถือพันธบัตร โดยมีมูลค่าอย่างน้อย ร้อยละ 1.5 ของรายได้ กองทุนค้ำประกันโดยเก็บจากค่าธรรมเนียมในอัตรา 5 ยูโรต่อนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการท่องเที่ยวโดยนำเงินดังกล่าวเข้าสมทบกองทุน และการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย การบริการตามรายการท่องเที่ยวตามกฎหมายกำหนด

(3) การดำเนินการของ SGR ในการที่ผู้ให้บริการตามรายการท่องเที่ยวเกิดปัญหาทางการเงินทำให้ไม่สามารถให้บริการตามรายการท่องเที่ยวที่ขายไปให้แก่นักท่องเที่ยวได้กรณีนี้ เจ้าหน้าที่ของ SGR จะเข้าไปยังสำนักงานที่ตั้งของผู้ให้บริการเพื่อรวบรวมข้อมูลเอกสารและติดต่อไปยังนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวในลักษณะเหมาจ่ายเพื่อแจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในกรณีเช่นนี้ SGR จะคืนเงินค่าบริการที่นักท่องเที่ยวได้จ่ายไป

### 3.2.2.4 ประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศในเอเชียที่มีกฎหมายเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหลายฉบับ ซึ่งสามารถสรุปหลักการทั่วไปของกฎหมายโดยรวมได้ดังนี้<sup>27</sup>

#### ก. หลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดี

หลักการและแนวคิด (เดิม) เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดีปรากฏในมาตรา 1 ของกฎหมายการท่องเที่ยวพื้นฐาน ปี 1963 คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยการปรับปรุงและยกระดับแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

<sup>27</sup> สวัสดิ์ ชีรเสนี.(2547). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองนักท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีการซื้อบริการรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สะดวกแก่นักท่องเที่ยวจะเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจะมีผลทำให้สัมพันธภาพระหว่างประเทศแน่นแฟ้นขึ้น พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทำให้ระดับคุณภาพของชีวิตคนญี่ปุ่นดีขึ้น และช่วยปรับช่องว่างทางด้านเศรษฐกิจสังคมระหว่างเมืองใหญ่กับภูมิภาคด้วย

แต่ว่าในปัจจุบันหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดีได้เปลี่ยนแปลงไป คณะกรรมการพิจารณานโยบายการท่องเที่ยว (Council for Tourism Policy) ซึ่งเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบาย ได้เสนอรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมด้วยหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ดีในศตวรรษที่ 21 เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 1995 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- มนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะเดินทาง (การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ไม่ได้จากการดำเนินชีวิตของพลเมือง)
- การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญยิ่งซึ่งมีศักยภาพที่จะนำเศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่นสู่ศตวรรษที่ 21 และก่อให้เกิดการจ้างงานใหม่อย่างมาก
- การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่กระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่นและทำให้คนในท้องถิ่นค้นพบและสร้างวัฒนธรรมของท้องถิ่นขึ้นมา และพัฒนาต่อไปได้อย่างดี
- การท่องเที่ยวจะแก้ไขปัญหาการขาดดุลการค้าบริการด้านการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นกับประเทศอื่น ๆ อีกด้วย
- การท่องเที่ยวจะเป็นผู้คุ้มครองปกติที่มีความเมตตาแก่มรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ (Natural Environment) และวัฒนธรรมท้องถิ่น (Local Tradition)

#### ข. กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Tourism Law Regulation)

กฎหมายที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ซึ่งตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกองการท่องเที่ยว (Department of Tourism) กรมนโยบายขนส่ง (Transport Policy Bureau) กระทรวงคมนาคม (Ministry of Transport) ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยมีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ (Act) ทั้งหมด 15 ฉบับ ดังนี้

(1) กฎหมายการท่องเที่ยวพื้นฐาน (Tourism Basic Law, Law No. 107 of June 20, 1963)

วัตถุประสงค์ ระบุ นโยบายและเป้าหมายของรัฐเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ การส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เพราะจะช่วยแก้ไขปัญหาการขาดดุลเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่นในเรื่องรายได้และการจ้างงาน การลดช่องว่างระหว่างเมืองกับภูมิภาค

มาตรการ ต้องเป็นมาตรการหลายๆ ด้านที่สอดคล้องประสาน (Integrated Basic) และครอบคลุมทุกๆ ด้าน (Comprehensive) เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ได้แก่

- การกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นมากขึ้น และการปรับปรุงการบริการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Reception Service) ให้ดีขึ้น
- จัดทำและจัดสร้างสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะที่สอดคล้องประสานและครอบคลุม
- จัดทำระบบที่จะคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติและระบบที่จะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น
- การเอื้ออำนวยให้มีการเดินทางเป็นครอบครัว (Family Travel) และการเดินทางเป็นกลุ่ม (Wholesome Travel) ของประชาชนโดยทั่วไป
- การผ่อนคลายการระงับตัวของนักท่องเที่ยวในจุดท่องเที่ยวบางจุด
- พัฒนาการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคที่การพัฒนาทางเศรษฐกิจล่าช้า
- อนุรักษ์ บ่มเพาะและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- รักษาความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยวขึ้นตอนที่รัฐบาลต้องดำเนินการ รัฐบาลต้องใช้มาตรการทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางด้านกฎหมาย มาตรการด้านการคลัง (Fiscal) และมาตรการด้านการเงิน (Financial) มาดำเนินการให้มาตรการข้างบนเกิดผล

สมุดปกขาวและเอกสารอื่นๆ รัฐบาลต้องจัดทำรายงานประจำปีในรูปแบบสมุดปกขาวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (White Paper on Tourism) แสดงให้เห็นถึงภาวะ การท่องเที่ยวในปัจจุบันของญี่ปุ่น มาตรการทั้งหลายที่รัฐบาลได้ดำเนินการไปแล้วและจะดำเนินการต่อไปในอนาคตต่อรัฐบาลทุกปี

การจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณานโยบายการท่องเที่ยว มาตรา 9 กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณานโยบายการท่องเที่ยว (Tourism Policy Council : TPC) ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่พิจารณาและทำข้อเสนอแนะเรื่องสำคัญ (Important Matter) เกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จะเป็นผู้กำหนดหัวข้อสำคัญให้พิจารณา และคณะกรรมการ TPC ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐบาล ภาคเอกชน นักวิชาการ ผู้แทนสื่อมวลชน ฯลฯ จำนวนไม่เกิน 30 คน โดยการแต่งตั้งของนายกรัฐมนตรี

(2) กฎหมายองค์การการท่องเที่ยวแห่งประเทศญี่ปุ่น (Japan Nation Tourist Organization Law, Law No. 3 of March 24} 24 1959)

วัตถุประสงค์ขององค์การการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Japan Nation Tourist Organization : JNTO ) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศโดยการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวต่างชาติดำเนินการและเผยแพร่ข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตลอดจนจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวของประเทศญี่ปุ่นที่เดินทางไปยังต่างประเทศ

ค. ขอบเขตกิจกรรม JNTO จะต้องดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้

- จัดทำการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นให้มากขึ้น

- ดำเนินศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว (Tourist Information Center) เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ

- จัดเก็บข้อมูลและทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องสำคัญในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

- จัดทำและเผยแพร่สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (JNTO คือ

องค์การสำคัญของประเทศญี่ปุ่นในการทำ Marketing เพื่อชักชวนและดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาเที่ยวประเทศญี่ปุ่นมากขึ้น JNTO ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว (ประเทศญี่ปุ่น)

ขึ้นมา 14 แห่ง ในประเทศคู่ค้าการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ เกาหลี (โซล) จีน (ปักกิ่ง) ฮองกง (กรุงเทพฯ) ออสเตรเลีย (ซิดนีย์) อังกฤษ (ลอนดอน) ฝรั่งเศส (ปารีส) เยอรมัน (แฟรงก์เฟิร์ต) อเมริกา (นิวยอร์ก) (ชิคาโก) (ซานฟรานซิสโก) (ลอสแอนเจลิส) แคนาดา (โตรอนโต) บราซิล (เซาเปาโล) - ผู้วิจัย)

(3) กฎหมายส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท้องถิ่น โดยผ่านเทศกาลและงานเฉลิมฉลองพื้นบ้าน (Law for Promotional of Tourism and Specific Regional Industries through Events, Law No. 88 Traditional Festival and June 26, 1992)

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์และอุตสาหกรรมในท้องถิ่น เพื่อยกระดับชีวิตคนท้องถิ่นให้มั่งคั่งขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาสังคมภูมิภาคและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น (Unique Characteristics) เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประเทศ โดยผ่านงานเฉลิมฉลองที่เกิดจากเทศกาลทางวัฒนธรรมพื้นบ้าน (Traditional Regional Festivals)

ง. สาระสำคัญของกฎหมาย

- ให้รัฐมนตรีซึ่งมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบตามกฎหมายนี้ได้แก่

รัฐมนตรีคมนาคม รัฐมนตรีการค้าระหว่างประเทศ และอุตสาหกรรม รัฐมนตรีเกษตร ป่าไม้และประมง รัฐมนตรีศึกษาธิการ รัฐมนตรีวัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์ และรัฐมนตรีว่ากากระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์และ

อุตสาหกรรมในพื้นที่ท้องถิ่น โดยการจัดการ (Creating) งานเฉลิมฉลอง (Event) ซึ่งมีรากฐานมาจากวัฒนธรรมพื้นบ้าน

- จังหวัด (Prefectures) ต้องดำเนินการมาตรการทั้งหลายที่จำเป็นเพื่อนำเอางานเฉลิมฉลอง (Event) ที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบได้กำหนดไว้ไปใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวการพาณิชย์และเทศกาลพื้นบ้านในท้องถิ่น

- รัฐบาลต้องดำเนินการเพื่อให้มีการยกเว้นมาตรฐานผู้นำเที่ยว-ล่ามแปล (Guide – Interpreter) ตามกฎหมาย Guide – Interpreter Business Law แก่ผู้นำเที่ยวเทศกาล และงานเฉลิมฉลองพื้นบ้านตามกฎหมายนี้ และรัฐบาลต้องดำเนินการเพื่อให้มีการยกเว้นบทบัญญัติของกฎหมายค้ำประกันสินเชื่อของวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (Small and Medium Size Business Credit Insurance) แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายนี้ เช่น การปรับปรุงสถานที่ประกอบการให้ดีขึ้น

(4) กฎหมายตัวแทนการเดินทาง (Travel Agency Law, Law No.239 of July 18, 1952)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ธุรกิจตัวแทนการเดินทางเป็นไปอย่างยุติธรรม (Fair Practice) และเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนเอื้ออำนวยความ สะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยการจัดทำให้มีระบบการจดทะเบียนผู้ประกอบการ (Registration) กำกับการค้าตัวแทนธุรกิจให้เป็นไปอย่างยุติธรรมไม่เอาเปรียบผู้เดินทาง

คำจำกัดความและการจัดประเภทผู้ประกอบการ คำว่า “ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agency)” ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการเกี่ยวกับการเดินทางเพื่อแลกกับค่าตอบแทนและแบ่งออกได้ 2 ประเภท

1) ตัวแทนการเดินทาง (A Travel Agency) ซึ่งสามารถประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนการเดินทางทั้งในระดับระหว่างประเทศและภายในประเทศได้

2) สาขาของตัวแทนการเดินทาง (A Travel Sub - Agency) ซึ่งประกอบธุรกิจในฐานะตัวแทน (Agent) ของตัวแทนการเดินทาง

การจดทะเบียน และธุรกรรม บุคคลใดที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจตัวแทน การเดินทางจะต้องจดทะเบียนกับกระทรวงคมนาคมและเมื่อได้รับอนุญาตจะต้องวางหลักทรัพย์ค้ำประกัน (A Business Guarantee Bond) และแจ้งให้กระทรวงคมนาคมทราบ ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีผู้ดูแลการให้บริการการเดินทางอนุญาต (A Certified Travel Service Supervisor) ซึ่งผู้ขอต้องสอบผ่านมาตรฐานของกระทรวงคมนาคมไม่น้อยกว่า 1 คน เพื่อบริการหรือกำกับดูแลธุรกิจตัวแทนการเดินทาง ณ สำนักงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 11-13) ผู้ประกอบการต้องติดป้ายราคาค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ง่าย (มาตรา 12)



ผู้ประกอบการต้องร่างสัญญาที่มีข้อสัญญาทั่วไปและเงื่อนไขต่างๆ และจัดส่งให้กระทรวงคมนาคมตรวจเพื่อให้อนุญาตก่อน (Authorization) (มาตรา 12 วรรคสอง) การตรวจให้อนุญาตข้างต้นจะไม่จำเป็นหากผู้ประกอบการใช้สัญญาการเดินทางมาตรฐาน (The Standard General Terms and Conditions for Travel Contract) ซึ่งกระทรวงคมนาคมเป็นผู้จัดร่าง (มาตรา 12 วรรคสาม) ผู้ประกอบการมีหน้าที่อธิบายข้อสัญญาและเงื่อนไขแก่นักเดินทาง (มาตรา 12 วรรคสี่) หลังจากที่สัญญาเดินทางเกิดขึ้นแล้ว ผู้ประกอบการมีหน้าที่จัดส่งเอกสารระบุการให้บริการที่ผู้ประกอบการต้องให้บริการอย่างเฉพาะเจาะจงแก่นักเดินทาง (มาตรา 12 วรรคห้า)

การควบคุมทัวร์ที่จัดโดยตัวแทนการเดินทาง (Agent-Organize Tour) ผู้ประกอบการตัวแทนการเดินทางที่ประสงค์จะจัดทัวร์จัดต้องวางหลักทรัพย์ค้ำประกันธุรกิจเพิ่มเติม (Additional) (มาตรา 11) จัดต้องดำเนินการเพื่อให้ทัวร์ที่จัดเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น (มาตรา 12-20) และต้องแสดงรายการที่จำเป็นให้ชัดเจนในการโฆษณาทัวร์

การห้ามทัวร์ที่ไม่ชอบมาพากล (Unsound Tour) ห้ามมิให้ตัวแทนการเดินทางหรือผู้แทนหรือลูกจ้างให้บริการแก่ลูกค้าทัวร์ซึ่งจะทำให้ลูกค้าทัวร์ได้รับการให้บริการซึ่งผิดกฎหมายของท้องถิ่น หรือช่วยเหลือลูกค้าทัวร์เพื่อให้ลูกค้าทัวร์ได้รับการให้บริการที่ผิดกฎหมาย (มาตรา 13)

คำสั่งเพื่อปรับปรุงธุรกิจตัวแทนการเดินทาง ในกรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เห็นว่าธุรกิจของตัวแทนการเดินทางใดดำเนินธุรกิจที่ไม่ยุติธรรม หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่นักเดินทาง หรืออาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่นักเดินทาง รัฐมนตรีอาจมีคำสั่งให้ตัวแทนการเดินทางนั้นดำเนินการใด ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขได้ เช่น การเลิกจ้างผู้ดูแลการให้บริการการเดินทางอนุญาต เปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม หรือเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาและเงื่อนไขตามสัญญาเดินทางได้

สมาคมตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent Association) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม อาจพิจารณาแต่งตั้งให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสมาคมตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent Association) ได้ หากรัฐมนตรีมั่นใจว่าบุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติการกิจดังนี้ได้ คือ

- การระงับข้อพิพาทระหว่างผู้เดินทางกับผู้ให้บริการ
- การฝึกอบรมและการให้การศึกษาแก่บุคลากรในธุรกิจตัวแทนการเดินทาง
- การจ่ายค่าสินไหมทดแทน
- คำชี้แนะตัวแทนการเดินทาง และผู้ประกอบการอื่นๆ เพื่อทำให้ธุรกิจการเดินทางดำเนินไปอย่างเรียบร้อย
- วิจัย ศึกษาและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจตัวแทนการเดินทางให้ดีขึ้น

(5) กฎหมายเกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์และล่ามภาษาต่างประเทศ (Guide Interpreter Business Law, Law No. 210 Of July 15, 1949)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนางานมัคคุเทศก์และล่ามให้สูงขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้สามารถรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวประเทศญี่ปุ่น ได้ดีขึ้น โดยการให้การจัดตั้งระบบการสอบระดับประเทศ (National Examination) โดยกระทรวงคมนาคม และการออกใบอนุญาตประกอบอาชีพ (a license) โดยผู้ว่าราชการจังหวัด (A Perfect Governor)

การสอบ กระทรวงคมนาคมต้องจัดให้มีการสอบอย่างน้อยปีละครั้ง (มาตรา 5) และการสอบจะประกอบด้วย

- 1) ภาษาคำต่างประเทศ 1 ภาษา ในบรรดาภาษาต่างประเทศต่อไปนี้คือ ภาษาอังกฤษ สเปน เยอรมัน ฝรั่งเศส จีน รัสเซีย อิตาลี โปรตุเกส และเกาหลี
- 2) ภูมิศาสตร์ของประเทศญี่ปุ่น
- 3) ประวัติศาสตร์ญี่ปุ่น
- 4) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมของญี่ปุ่น
- 5) บุคลิกภาพของผู้สมัคร