

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับพนักงานส่งสินค้า ในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน¹

ธีรพงษ์ น้อยบุญญะ²

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหากฎหมายเกี่ยวกับพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา หลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจว่าการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีนอกจากจะทำให้สังคมต้องปรับตัวแล้วการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดในช่วงเวลาที่ผ่านมามีพัฒนาการของเทคโนโลยีได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการจ้างงานแบบระบบออนไลน์โดยผู้บริโภคได้ติดต่อผู้ประกอบการธุรกิจผ่านแอปพลิเคชันที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นตัวกลางที่คอยจับคู่ความต้องการของผู้ขายสินค้าและบริการกับความต้องการของผู้ซื้อสินค้า โดยบริการผ่านระบบออนไลน์เกิดความสัมพันธ์ทางการผลิต เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิต และลูกจ้างใช้แรงงาน แรงสมองเพื่อแลกค่าจ้างจากนายจ้าง แต่เทคโนโลยีได้ทำให้ปัจจัยการผลิตได้มากกว่าแรงงานมนุษย์ทำ ส่งผลให้ทักษะของมนุษย์ถูกทดแทนเป็นเพียงการใช้แรงงานทั่วไปซึ่งโดยแท้จริงลูกจ้างหรือพนักงานนั้นมีส่วนสำคัญในการช่วยเพิ่มมูลค่าของการขายสินค้า การกระจายสินค้าให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ การคุ้มครองแรงงานเกิดขึ้นจากการที่หลายประเทศเริ่มมีการพัฒนาระบบการคุ้มครองแรงงานอย่างจริงจังมากขึ้น โดยแต่ละประเทศเองก็ได้นำกฎหมายหรือมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงานมาปรับใช้กับสภาพการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นผลปัจจัยภายในประเทศ กฎหมายมาตรฐานแรงงานที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเกี่ยวกับการจ้างแรงงานที่นายจ้างพึงปฏิบัติต่อลูกจ้างเพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัย ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนและมีหลักประกันการทำงานที่เหมาะสม สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าปัญหากฎหมายเกี่ยวกับพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ยังไม่ชัดเจน ไม่คุ้มครองสิทธิของพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันในหลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและความรับผิดชอบของพนักงานส่งสินค้า ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าและผู้ให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันสามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 3 ประเด็น คือ

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระ เรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับพนักงานส่งสินค้า ในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ สันตาสว่าง และ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสวรรค์

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน การที่ผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันเรียกคู่สัญญาในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยเรียกพนักงานส่งสินค้าว่า “ไรเดอร์” และ “พาร์ทเนอร์” ทำให้หลักเกณฑ์ในเรื่องชื่อที่ใช้เรียกยังไม่มี ความแน่ชัด เกิดความไม่ชัดเจนในสถานะทางกฎหมาย คำว่า “ไรเดอร์” ที่ผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าเรียกพนักงานส่งสินค้าว่า หมายถึง พนักงานส่งสินค้าตามบ้านเรือนที่ใช้ยานพาหนะในการทำงาน ตามคำสั่งซื้อทางแอปพลิเคชันส่งสินค้า และการที่ผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันเรียกพนักงานส่งสินค้าว่า “พาร์ทเนอร์” หรือหุ้นส่วน นั้นมีความแตกต่างกันในสถานภาพทางกฎหมายของพนักงานส่งสินค้า พิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ สัญญาจัดตั้งห้างหุ้นส่วนที่ผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันทำสัญญากับพนักงานส่งสินค้าไม่ได้มีสถานะทางกฎหมายในความเป็นหุ้นส่วนตามที่ได้ใช้เรียกพนักงานส่งสินค้าไม่เข้าองค์ประกอบของสัญญาจัดตั้งหุ้นส่วนเป็นแต่เพียงพนักงานซึ่งมีหน้าที่ส่งสินค้าตามบ้านเรือนและเป็นไปตามคำสั่งซื้อทางแอปพลิเคชันส่งสินค้าเท่านั้นและองค์ประกอบสำคัญของสัญญาจัดตั้งหุ้นส่วนจะต้องมีความประสงค์จะแบ่งปันกำไรอันพึงได้แก่กิจการที่ทำนั้นนั้น กำไร นั้นเป็นกำไรสุทธิ เป็นรายรับหลังจากหักรายจ่ายทั้งหมดออกแล้ว ซึ่งอาจมีการคิดกำไรอาจขาดทุนก็ได้ การแบ่งกำไรระหว่างผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้าไม่ใช่การแบ่งปันผลกำไรระหว่างกัน เพราะเป็นการแบ่งค่าตอบแทนตามคำสั่งซื้อที่ได้รับโดยไม่ได้นำค่าตอบแทนมาคิดเป็นรายรับหลังจากหักจากรายจ่ายแต่อย่างใด เพียงแต่ผู้ประกอบการกำหนดสถานะของพนักงานส่งสินค้าเพื่อหลีกเลี่ยงภาระที่ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบและยกเว้นความรับผิดตามสัญญาที่ระบุไว้ว่า “ไม่ก่อให้เกิดสัญญาหุ้นส่วนหรือตัวแทน” หรือ พนักงานขนส่งขึ้นตรงกับผู้ส่งสินค้าโดยตรงและดำเนินการในฐานะเป็นผู้รับจ้างอิสระ โดยไม่อยู่ภายใต้การว่าจ้างของผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะจ้างแรงงาน มาตรา 575 ประกอบ มาตรา 5 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 นิยามศัพท์ นายจ้าง ลูกจ้าง คู่ครองไปไม่ถึงพนักงานส่งสินค้า เมื่อพิจารณาสัญญาระหว่างผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้า จะเห็นได้ว่า หากผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันเรียกตัวเองว่า “นายจ้าง” และเรียกพนักงานส่งสินค้าว่า “ลูกจ้าง” จะเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาได้ว่าพนักงานส่งสินค้ากับผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์ทางกฎหมายในรูปแบบสัญญาจ้างแรงงาน ลักษณะของสัญญาจ้างแรงงาน ลักษณะของการทำงานระหว่างผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน พนักงานส่งสินค้าและผู้รับบริการ จะพบว่า ผู้ประกอบการให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านเป็นเพียงตัวกลางระหว่างผู้รับบริการกับพนักงานส่งสินค้าลักษณะของ

คู่สัญญาในธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน พนักงานส่งสินค้าเป็นผู้จ้างงานตนเอง หรือ ผู้ทำสัญญาอิสระ โดยผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าเป็นศูนย์กลางติดต่อระหว่างผู้รับบริการ ร้านขายสินค้า ร้านอาหาร และพนักงานส่งสินค้า พนักงานส่งสินค้าจึงเป็นผู้ให้บริการจากแอปพลิเคชัน ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าจึงไม่ใช่เจ้าของพนักงานส่งสินค้าจึงไม่มีความจำเป็นต้องให้การคุ้มครองพนักงานส่งสินค้าในฐานะลูกจ้าง นายจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาประการที่สอง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน กับพนักงานส่งสินค้า ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้าตามสัญญาตัวแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวการ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านมอบหมายให้พนักงานส่งสินค้าทำกิจการแทนตน พนักงานส่งสินค้า คือ ตัวแทนซึ่งมีอำนาจทำการแทนตัวการตามสัญญาหรือตามที่มอบหมาย พนักงานส่งสินค้าในฐานะที่เป็นตัวแทนต้องส่งสินค้าถึงบ้านแทนผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าด้วยความระมัดระวัง ทำกิจการตามคำสั่งที่แสดงออกชัดชัดของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าไม่ว่าจะเป็นวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ส่งเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่ได้มาในฐานะตัวแทนต่อตัวการ ถ้าพนักงานส่งสินค้าทำความเสียหายเพราะความประมาทเลินเล่อของการเป็นพนักงานส่งสินค้า ไม่ทำการเป็นตัวแทนปฏิบัติงานโดยไม่มีอำนาจ พนักงานส่งสินค้าจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ตัวแทนต้องทำตามคำสั่งของตัวการแต่ผู้ที่ทำงานตามคำสั่งของตัวการคือพนักงานส่งสินค้าทำงานตามคำสั่งของตัวการคือผู้รับบริการ ในการนำสินค้าไปส่งให้กับผู้รับบริการตามสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ ทำให้เกิดปัญหาในความรับผิดชอบของตัวการต่อตัวแทน ที่พนักงานส่งสินค้าจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นเพราะการกระทำของตัวแทน

ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ รับขน ลักษณะของธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการขนส่งซึ่งก็คือผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการส่งสินค้าอยู่ในฐานะผู้ทำความตกลงกับผู้ขนส่งหรือพนักงานส่งสินค้าเพื่อให้ขนส่งของไปนั้น เรียกว่า “ผู้ส่ง” หรือ ผู้ตราส่ง โดยบุคคลผู้ซึ่งเขาส่งของไปถึงนั้นเรียกว่า “ผู้รับตราส่ง”หรือผู้รับบริการ ส่วนคำตอบแทนที่ผู้ขนส่งได้รับนั้น เรียกว่า บำเหน็จจันจะต้องจ่ายให้เพื่อการขนส่งของนั้น เรียกว่า “ค่าระวางพาหนะ” เมื่อผู้ส่งได้ตกลงว่าจ้างผู้ขนส่งให้ทำการขนส่งสินค้า และผู้ขนส่งตกลงที่จะทำการขนส่งสินค้าให้ สัญญาขนส่งได้เกิดขึ้น ส่งผลให้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายมีหน้าที่ตามสัญญาต่อกัน โดยผู้ขนส่ง มีหน้าที่ต้องส่งของไปให้ถึงจุดหมายตามที่ตกลงกันไว้ ถ้าผู้ขนส่งไม่กระทำตามสัญญา ผู้ขนส่งก็อาจถูกฟ้องศาลบังคับให้ปฏิบัติตามชำระหนี้ต่อไปตามสัญญาได้ ผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาของที่ผู้ส่งมอบหมายให้นำไปส่ง ไม่ใช่จะทำหน้าที่แค่เพียงขับรถเท่านั้นจะต้องรักษา

ของที่ส่งด้วย ถ้าสินค้าหรือของที่นำส่งเกิดสูญหายไป หรือเกิดการบุบสลายขึ้น หรือส่งมอบชักช้า ให้
 สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้ขนส่งต้องรับผิดชอบผู้ส่ง เป็นความรับผิดโดยเคร่งครัด (strict liability) ผู้ขนส่งไม่
 สามารถแก้ตัวว่าตนไม่ได้เป็นฝ่ายผิด ประเด็นที่ต้องพิจารณาในข้อจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งซึ่งตาม
 กฎหมาย ผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดแก่ของที่นำส่ง ไม่ว่าของนั้นจะสูญหาย บอบสลาย หรือ
 ส่งมอบชักช้า เรียกได้ว่าเกือบทุกกรณี ไม่ว่าสาเหตุจะมาจากความผิดของผู้ขนส่งเอง หรือพนักงานของผู้
 ขนส่งหรือไม่ได้มาจากความผิดของฝ่ายผู้ขนส่งเลยทำให้เกิดปัญหาความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ
 ให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้ามีเป็นจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจให้บริการส่ง
 สินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน จะต้องทำงานแบบมืออาชีพต้องมีมาตรฐานการทำงานที่สูงและการขนส่ง
 สินค้ามีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก

ปัญหาประการสุดท้ายความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน
 และพนักงานส่งสินค้าที่มีต่อบุคคลภายนอก สัญญาตัวแทนเป็นสัญญาที่ให้พนักงานส่งสินค้าไปติดต่อ
 สัมพันธ์กับบุคคลภายนอกคือไปการทำสัญญา ซึ่งตัวการไม่ไปกระทำการเองแต่ได้มอบให้ผู้อื่นไปกระทำ
 การแทนหรือแสดงเจตนาแทน ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ได้มอบหมาย
 ให้พนักงานส่งสินค้า กระทำการแทนตน ในลักษณะตัวการตัวแทน เพราะเมื่อพนักงานส่งสินค้าทำงานแทน
 ตัวการและการทำงานนั้นอยู่ภายในขอบอำนาจของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้านั้นย่อมต้องผูกพันใน
 กิจการที่พนักงานส่งสินค้ากระทำต่อบุคคลภายนอกอันได้แก่ ผู้รับบริการ เพราะพนักงานส่งสินค้าเป็นเพียง
 คนทำงานแทนผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าเท่านั้น ผู้ที่เป็นคู่สัญญากับบุคคลภายนอกที่แท้จริงคือ ผู้
 ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ตัวการต้องผูกพันในกิจการที่ตัวแทนกระทำ
 ความผูกพันและความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าต่อบุคคลภายนอกก็จะเป็นความผูกพัน
 และความรับผิดที่เกิดจากสัญญาและความรับผิดที่เกิดจากการทำละเมิด ความรับผิดที่ผู้ประกอบธุรกิจ
 ให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันเป็นความรับผิดต่อบุคคลภายนอก ตัวการต้องผูกพันต่อ
 บุคคลภายนอก

ความรับผิดของตัวการและตัวแทนต่อบุคคลภายนอกในกรณีตัวแทนเจตลัทธิการทำงานของผู้
 ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันกับพนักงานส่งสินค้า การที่พนักงานส่งสินค้า
 ต้องกระทำต่อบุคคลภายนอกคือผู้รับบริการหรือผู้ส่งสินค้านั้นมีการแสดงออกอย่างชัดเจนด้วยการใส่เสื้อ
 ซึ่งมีเครื่องหมายการค้าของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันดำเนินการต่าง ๆ ใน
 นามผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้าน ไม่เข้าลักษณะของการเป็นตัวแทนเจตเพราะ พนักงานส่ง
 สินค้ามีหน้าที่ไปรับสินค้าและจัดส่งสินค้าตามความประสงค์ของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าตาม
 คำสั่งจากผู้รับบริการ โดยที่พนักงานส่งสินค้าสวมเสื้อที่มีเครื่องหมายการค้าของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการ

ส่งสินค้าไปดำเนินการต่าง ๆ ในนามของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้านั้นเกิดจากสัญญาที่คู่สัญญาได้ตกลงทำสัญญาระหว่างกันแต่การเป็นตัวแทนเจตนั้นไม่ได้เกิดจากสัญญาซึ่งผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้ารู้แล้วยอมให้พนักงานส่งสินค้าเจตตัวเองโดยการใส่สื่อที่มีเครื่องหมายการค้าของผู้ประกอบธุรกิจไปดำเนินการส่งสินค้าในนามของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้า ทำให้ผู้รับบริการหลงเชื่อว่าเป็นตัวการ ตัวแทน ก็จะเข้าในมาตรา 821 แต่กรณีนี้ไม่เข้าลักษณะของตัวแทนเจตผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันไม่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของพนักงานส่งสินค้าในธุรกิจบริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ

1.1 แก้ไขบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยมีการเพิ่มบทนิยามคำว่า “นายจ้าง” ในมาตรา 5 ให้มีความชัดเจนขึ้น คือ

“นายจ้าง” หมายความว่า ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานหรือนายจ้างที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น โดยจ่ายค่าตอบแทนให้ และหมายความรวมถึง

(1) ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง

(2) ในกรณีที่นายจ้างหรือนายจ้างที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นเป็นนิติบุคคลให้ หมายความว่ารวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

1.2 แก้ไขบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยมีการเพิ่มบทนิยามคำว่า “ลูกจ้าง” ในมาตรา 5 ให้มีความชัดเจนขึ้น คือ

“ลูกจ้าง” หมายความว่า ผู้ซึ่งตกลงทำงานให้นายจ้างโดยได้รับค่าตอบแทนไม่ว่าลูกจ้างจะเรียกชื่ออย่างอื่น

2. ออกกฎหมายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแอปพลิเคชัน ให้เป็นกฎหมายพิเศษ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองธุรกิจบริการบนแอปพลิเคชัน พ.ศ. เพื่อให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ประกอบธุรกิจให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชันและพนักงานส่งสินค้าถึงบ้านผ่านแอปพลิเคชัน ในลักษณะของการทำงานที่มีความแตกต่างธุรกิจในปัจจุบัน และนิยามศัพท์ความหมายของธุรกิจบริการบนแอปพลิเคชันให้ชัดเจน ดังนี้

“ธุรกิจให้บริการบนแอปพลิเคชัน” หมายความว่า การให้บริการบนแอปพลิเคชันในลักษณะที่เป็นสื่อกลางที่มีพื้นที่ให้ผู้ประกอบการบนแอปพลิเคชันและผู้ให้บริการเชื่อมต่อกัน โดยการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์

“ผู้ประกอบการธุรกิจบนแอปพลิเคชัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่กระทำการในเชิงพาณิชย์หรือวิชาชีพหรือนิติบุคคลที่เสนอสินค้า บริการ หรือทรัพย์สินต่อผู้ใช้บริการผ่านบริการบนแอปพลิเคชันโดยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการค้า ธุรกิจ งานฝีมือหรือวิชาชีพ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการบนแอปพลิเคชัน หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ หรือบริโภคทรัพย์สิน และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการหรือผู้ที่บริโภคทรัพย์สินจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการบนแอปพลิเคชัน โดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

3.การร่างกฎหมายเพื่อให้มีมาตรการในการคุ้มครองพนักงานส่งสินค้า การควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการบนแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียดของการคุ้มครองดังนี้

บัญญัติไว้ในกฎหมายให้ใช้บังคับแก่การประกอบธุรกิจบริการบนแอปพลิเคชันซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการในราชอาณาจักรไทย ไม่ว่าผู้ประกอบการบริการบนแพลตฟอร์มจะอยู่ในราชอาณาจักรหรือนอกราชอาณาจักร

กำหนดไว้ในสัญญาให้ชัดเจนกรณีที่เป็นผู้ประกอบการต้องตั้งตัวแทนของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นหนังสือซึ่งตัวแทนต้องอยู่ในราชอาณาจักรและตัวแทนต้องได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนผู้ประกอบการธุรกิจบนแอปพลิเคชัน โดยไม่มีข้อจำกัดความรับผิดชอบใด ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการบนแอปพลิเคชันตามกฎหมายฉบับนี้

มีรายละเอียดและมาตรการในการทำงานและความรับผิดชอบของผู้ประกอบการให้บริการบนแอปพลิเคชันจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดที่จำเป็นอย่างชัดเจนและเหมาะสม ก่อนหรือขณะการใช้บริการ ประกอบด้วย

- (1) เงื่อนไขในการให้บริการ การระงับหรือหยุดการให้บริการการคิดค่าธรรมเนียม ค่าตอบแทน ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- (2) หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการเสนอโฆษณาสินค้าหรือบริการแก่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน
- (3) การประเมินความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบนแอปพลิเคชัน
- (4) การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการบนแอปพลิเคชัน โดยผู้ประกอบการบนแอปพลิเคชัน
- (5) การสอบถาม การร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท รวมทั้งกรอบระยะเวลาดำเนินการในการระงับข้อพิพาท
- (6) เรื่องอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย.คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะตัวแทน ตัวแทนคำต่าง นายหน้า จ้างทำ

ของ รับชน: กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2553.

ธนวิทย์ ถาวร และพิชญ์ พงษ์สวัสดิ์. บทบาทของเทคโนโลยีต่อความสัมพันธ์ทางชนชั้นในสังคมไทย ศึกษา

กรณีแกร็บแท็กซี่. วารสารการบริหารปกครอง ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 2564.

วชิราพร กลัดเจริญ. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้บริการส่งอาหารถึงบ้านผ่าน

แอปพลิเคชัน. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.