

บทคัดย่อ

การนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (แพ็คเกจทัวร์) เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดรายการนำเที่ยวโดยรวมเอาบริการท่องเที่ยวตั้งแต่สองประเภทขึ้นไปมารวมเป็นรายการนำเที่ยว และเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวจะเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนการเดินทางเพื่อใช้บริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ผู้ขนส่ง เป็นต้น จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วยเหตุที่สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสัญญาหลายฝ่าย และลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่นักท่องเที่ยวจะต้องชำระราคาล่วงหน้า เมื่อมีการไม่ปฏิบัติตามสัญญา จึงก่อให้เกิดปัญหาแก่นักท่องเที่ยวตามมาในภายหลัง เช่น สิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมื่อมีการยกเลิกการนำเที่ยวหรือเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว รวมถึงผลของข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

สำหรับในประเทศไทย แม้จะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์หลักในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แต่กฎหมายดังกล่าวยังไม่สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้โดยตรง

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศในเชิงเปรียบเทียบพบว่า ในสหราชอาณาจักรมีกฎหมายที่บังคับใช้กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยตรง โดยมีการใช้ข้อสัญญาโดยปริยาย (implied term) กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จนกระทั่งได้นำมาบัญญัติไว้ในกฎหมาย The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 ทำให้สามารถกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในออสเตรเลียมีกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังไม่มียกกฎหมายกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญาโดยตรง อย่างไรก็ตาม ศาลได้ปรับใช้กฎหมายทั่วไปในการกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และได้สร้างหลักเกณฑ์ต่าง ๆ จากคำพิพากษาของศาล ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

วิทยานิพนธ์นี้ได้วิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงหามาตรการการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม ผลจากการศึกษาพบว่าควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเรื่องลักษณะของสัญญาและนิติสัมพันธ์ของคู่สัญญา เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะต้องชำระค่าบริการนำเที่ยวล่วงหน้า ทำให้นักท่องเที่ยวตกเป็นผู้เสียเปรียบหากมีการไม่ปฏิบัติตามสัญญา อีกทั้ง ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกประกอบอยู่ด้วย แต่ในบางกรณีนักท่องเที่ยวไม่สามารถเรียกให้ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชำระหนี้ตามสัญญาที่ตนทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ หากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทำสัญญากับผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้บริการที่ต่ำกว่าที่สัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว ผู้เขียนจึงเสนอให้การทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีข้อมูลหรือข้อความตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงจะต้องส่งมอบสัญญานั้นให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงควรมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไว้ในกฎหมาย อันเป็นการลดภาระการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2. ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว เนื่องจากหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ในด้านการโฆษณารายการนำเที่ยว การยกเลิกการนำเที่ยว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวยังไม่สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ผู้เขียนจึงเสนอให้มีการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้กฎหมายมีความเหมาะสมกับการทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในปัจจุบัน

3. ปัญหาเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เนื่องด้วยวัตถุประสงค์ของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ คือ นักท่องเที่ยวคาดหวังจะได้รับความสะดวกสบาย และการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้เขียนจึงเสนอว่า การกำหนดค่าเสียหายไม่ควรจำกัดเฉพาะความเสียหายที่คำนวณเป็นเงินได้เท่านั้น ศาลสามารถกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยวได้แม้ไม่มีเหตุมาจากความเสียหายทางร่างกาย โดยถือได้ว่าค่าเสียหายทางจิตใจเป็นค่าเสียหายปกติที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จการผิดสัญญาประเภทนี้

4. ปัญหาเกี่ยวกับการกำกับดูแลการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เนื่องจากกฎหมายยังไม่เปิดช่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปกำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ ทำให้มีการกำหนดสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว ผู้เขียนจึงเสนอให้มีการออกกฎกระทรวง หรือออกระเบียบหรือประกาศเพื่อกำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยอาศัยแนวทางตามหลักการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาในมาตรา 35 ทวิแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามากำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่สร้างขึ้นระหว่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวให้มีความเป็นธรรม และมีเนื้อหาที่สนับสนุนประโยชน์ของนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง

เมื่อมีการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวผู้เข้าทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยเฉพาะ ย่อมเป็นส่งเสริมและพัฒนาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ดี รวมถึงสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติในการท่องเที่ยวประเทศไทย