



การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภค  
โดยวิธีการไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์

โดย

นายพัสกร จรรยากุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขากฎหมายเอกชน

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภค  
โดยวิธีการไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์

โดย

นายพัสกร จรรยากุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขากฎหมายเอกชน

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER CASES  
BY A MEAN OF MEDIATION ONLINE SYSTEM

BY

MR. PATSAKORN CHANYAKUL



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF LAWS  
PRIVATE LAW  
FACULTY OF LAW  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2017  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะนิติศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นายพัสกร จรรยากุล

เรื่อง

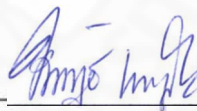
การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยวิธีการไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



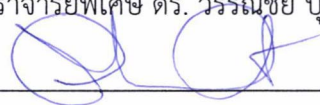
(ดร. เอมเมตา เตชะอภัยคุณ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. วรณชัย บุญบำรุง)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรวัฒน์ จันทโชติ)

คณบดี



(ศาสตราจารย์ ดร. อุดม รัฐอมฤต)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยวิธี การไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์
ชื่อผู้เขียน	นายพัศกร จรรยากุล
ชื่อปริญญา	นิติศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	กฎหมายเอกชน นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร. เอมผกา เตชะอภัยคุณ
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจาก มีความสะดวกในการซื้อสินค้า ประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง แต่ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ เช่น ไม่ได้รับสินค้าที่ได้สั่งซื้อไป ได้รับสินค้าไม่ตรงกับรูปภาพหรือคำพรรณนาที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้โฆษณา เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อพิพาทจากการซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ขึ้น ผู้บริโภคสามารถนำเรื่องนั้นร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สคบ. คปภ. กสทช. โดยหน่วยงานเหล่านี้ จะจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือกคือการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ แต่ก็ยังไม่สามารถจัดการข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ได้ เพราะในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายในเรื่องดังกล่าวและยังขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค

จากการศึกษาถึงการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ ในสหภาพยุโรปได้มีกฎหมาย Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes ทั้งยังได้จัดทำ ODR Platform ซึ่งเป็นศูนย์กลางรวบรวมการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศสมาชิกของสหภาพยุโรปและมีการเยียวยาผู้บริโภค คือ การคืนวงเงินบัตรเครดิต ส่วนในสาธารณรัฐเกาหลี (ประเทศเกาหลีใต้) มีผู้ที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ ได้แก่ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้ออกคำตัดสินในการไกล่เกลี่ยแล้ว หากผู้ประกอบการไม่ดำเนินการเยียวยาผู้บริโภค ประเทศเกาหลีใต้มีระบบการจ่ายค่าสินไหม

ทดแทนให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจอาจถูกเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือได้ ในประเทศญี่ปุ่น มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ คือ กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม หากผู้บริโภคไม่พอใจกับผลของการโต้เถียงสามารถนำข้อพิพาทไปฟ้องร้องต่อศาลได้ และหากผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นถูกร้องเรียนหลายครั้งอาจถูกเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ

ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทของประเทศ ไทยให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยให้ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับ และเสนอให้มีมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตาม คำไกล่เกลี่ย รวมทั้งได้เสนอกฎหมายเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์

**คำสำคัญ:** การระงับข้อพิพาททางออนไลน์, การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์, การซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์, การเยียวยาผู้บริโภค

Thesis Title	ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER CASES BY A MEAN OF MEDIATION ONLINE SYSTEM
Author	MR. Patsakorn Chanyakul
Degree	Master of Laws
Major Field/Faculty/University	Private Law Law Thammasat University
Thesis Advisor	Aimpaga Techa-apikun, Docteur en droit.
Academic Years	2017

### ABSTRACT

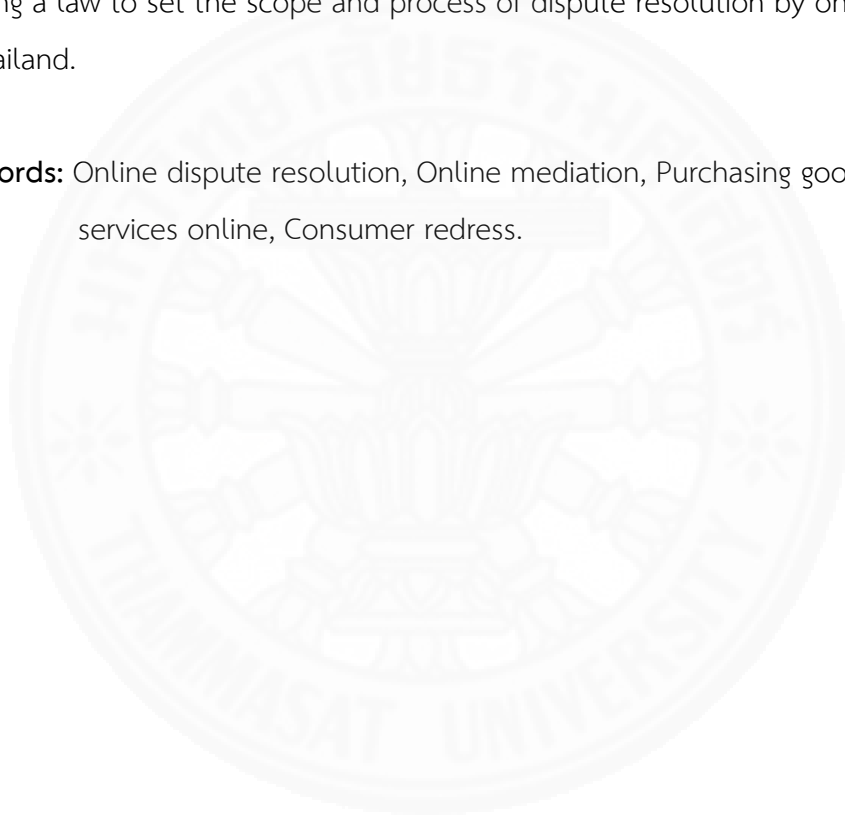
In Thailand, online trading has achieved popularity due to savings in cost and time, but consumers sometimes never, or only after considerable delay, receive purchased goods. Disputes over online trading may be registered at the Office of the Consumer Protection Board. Such organizations provide alternative dispute resolution (ADR) and venues for online complaint for consumers. They cannot solve many disputes due to lack of law and responsible organizations for providing mediation in dispute resolution for online consumer cases. A comparative study was made of overseas regulations to find measures applicable to the Thai context.

Results were that in the European Union (EU), Regulation No 524/2013 covers dispute resolution for online consumer disputes, providing a platform for online dispute resolution (ODR), a form of alternative dispute Consumer redress in the EU involves credit card chargeback. The Republic of Korea has an E-Commerce Mediation Committee for resolving online consumer disputes. There are measures for obliging online sellers to comply with online mediation decisions; compensatory foundations, and potential withdrawal of entrepreneurial eTrust Marks. Japan's Ministry of Economy resolves online consumer disputes. If Japanese consumers are dissatisfied with

mediation outcomes, they may bring cases to court. If Japanese entrepreneurs receive multiple complaints, their online trust mark may be revoked.

These findings suggest that in Thailand, a government office should be designated for providing ODR, while the scope of disputes, ODR process, and outcome enforcement should be calculated. The Office of the Consumer Protection Board of Thailand might provide compulsory mediation in online consumer cases, offering enforcement measures for online entrepreneur compliance. These might include drafting a law to set the scope and process of dispute resolution by online mediation in Thailand.

**Keywords:** Online dispute resolution, Online mediation, Purchasing goods and services online, Consumer redress.





## กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. เอมผกา เตชะอภัยคุณ เป็นอย่างสูงที่ให้ ความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้โดยให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ฝึกวิธีคิดของ ผู้เขียนให้เป็นระบบมากขึ้น และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนด้วยความเอาใจใส่ ติดตาม ความคืบหน้าในการทำวิทยานิพนธ์จนผู้เขียนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์จบเล่มได้อย่างสมบูรณ์ และ ขอกราบขอบพระคุณท่านคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาเป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ แม้ว่าท่านจะมีภารกิจมากก็ตาม โดยกรุณาให้คำแนะนำและแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ผู้เขียนขอขอบคุณพี่ ๆ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ และหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และให้บริการในการค้นคว้าข้อมูลเป็นอย่างดี

ผู้เขียนขอใช้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตอบแทนพระคุณบิดา มารดาที่ให้ชีวิต ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนกับผู้เขียนในด้านการศึกษาในทุกระดับชั้นตลอดจนในระดับชั้น ปริญญาโท ทำให้ผู้เขียนมีกำลังใจที่ดีและแรงผลักดันสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง เป็นอย่างดี

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านในทุกระดับชั้นตั้งแต่อนุบาลจนถึงระดับ ปริญญาโทที่ได้ให้การอบรม สั่งสอนผู้เขียนด้วยความรัก ความห่วงใยเสมอมา

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาสำหรับผู้สนใจ ผู้เขียนขอมอบคุณ ความดีให้แก่บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอรับไว้ด้วยความยินดี

นายพัศกร จรรยากุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 วิธีการดำเนินการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 บทบาททวนวรรณกรรม	6
บทที่ 2 แนวคิดเบื้องต้นการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภค	8
2.1 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางเลือกในต่างประเทศ	8
2.2 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทย	11
2.3 การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution)	12
2.3.1 ลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก	12
2.4 ข้อแตกต่างระหว่างการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับกับการระงับข้อพิพาททางเลือก	13

2.5 ประโยชน์ของวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก	14
2.6 ประเภทของการระงับข้อพิพาททางเลือก	17
2.6.1 การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจา	17
2.6.2 การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย	19
2.6.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย	20
(1) ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive theory)	21
(2) ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving theory)	21
2.6.2.2 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย	21
(1) ขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ย	22
(2) กระบวนการพิจารณาในการไกล่เกลี่ย	22
(3) ขั้นตอนภายหลังการไกล่เกลี่ย	23
2.7 กลไกในการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน	24
2.7.1 การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	25
2.7.2 การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551	28
บทที่ 3 ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค	31
3.1 รูปแบบของร้านขายสินค้าและบริการทางออนไลน์	31
3.1.1 ร้านที่เป็นของผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้าโดยตรง	31
3.1.2 เว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์	32
3.1.3 เว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์	33
3.1.4 ร้านค้าที่ขายสินค้าและบริการผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์	34
3.2 ความเป็นมาและนิยามของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	35
3.2.1 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	37
3.2.2 นิยามการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	38
3.3 หลักการสำคัญในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค	39
3.4 ข้อดีของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	45
3.5 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	46

3.6 ผู้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	48
3.7 ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทออนไลน์	49
3.8 วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์	50
3.8.1 การเจรจาทางออนไลน์ (Dispute Resolution by Online Negotiation)	50
3.8.2 การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ (Dispute Resolution by Online Mediation)	51
3.9 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย	54
3.9.1 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	55
3.9.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	56
3.9.3 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข	57
3.9.4 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.)	58
3.9.5 สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม	58
3.9.6 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	59
3.9.7 กองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง เทคโนโลยี (ปอท.)	59
3.9.8 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)	60
3.9.9 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)	61
3.10 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของภาคเอกชนในคดีผู้บริโภค	62
3.10.1 Shopee	62
3.10.2 Lazada	66
บทที่ 4 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในต่างประเทศในคดีผู้บริโภค	68
4.1 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป	68

4.1.1	ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรป	75
4.1.2	มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในสหภาพยุโรป	78
4.1.3	การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป	81
4.2	การระงับข้อพิพาทในสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) ในคดีผู้บริโภคทางออนไลน์	84
4.2.1	ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศเกาหลีใต้	90
4.2.2	มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้)	92
4.3	การระงับข้อพิพาทในประเทศญี่ปุ่นในคดีผู้บริโภคทางออนไลน์	93
4.3.1	ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น	97
4.3.2	มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น	99
บทที่ 5	วิเคราะห์ปัญหาของการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์	103
5.1	หลักเกณฑ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์	103
5.1.1	การกำหนดขอบเขต “การระงับข้อพิพาททางเลือกในระบบออนไลน์”	105
5.1.2	บุคคลที่เกี่ยวข้อง	105
5.1.3	ประเภทของข้อพิพาท	107
5.1.4	ข้อพิพาทระหว่างประเทศ	108
5.1.5	จำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาท	110
5.1.6	วิธีดำเนินการระงับข้อพิพาททางระบบออนไลน์ในคดีผู้บริโภค	112
5.2	หน่วยงานรัฐที่จะดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	114
5.3	การกำหนดให้คู่สัญญาใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์	115
5.4	การบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาท	116
5.5	การส่งเสริมความรู้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์	118

	(10)
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	119
6.1 สรุปผลการศึกษา	119
6.2 ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	147
ประวัติผู้เขียน	156



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. เปรียบเทียบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหภาพยุโรป ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น	100



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. เครื่องหมาย DBD Registered	55
2. แผนภูมิระบบการระงับข้อพิพาทของ Shopee	65
3. เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (eTrust) ของสาธารณรัฐเกาหลีใต้	85
4. แผนภูมิแสดงขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภคและการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	138





## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ.2559 ที่ผ่านมามูลค่าการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ในประเทศไทยแบบผู้ประกอบการและผู้บริโภค (Business to Consumer) ได้เติบโตอย่างมากซึ่งมีมูลค่าถึง 703,331.91 ล้านบาท จากเดิม 509,998.39 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2558<sup>1</sup> โดยพบว่าสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมซื้อมากที่สุดเป็นสินค้าแฟชั่น อัญมณี และเครื่องประดับ เหตุผลที่การซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากก็เนื่องมาจากความสะดวกในการซื้อขายสินค้า ความประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง และสินค้าหรือบริการที่ถูกลำมาขายผ่านทางออนไลน์นั้น มักจะมีราคาถูกกว่าสินค้าหรือบริการในช่องทางปกติ จึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนวิธีการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเป็นช่องทางออนไลน์มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ จากผลสำรวจของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคในเดือนมกราคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560 ความคิดเห็นจากบุคคลจำนวน 1,153 คนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์ (Online shopping) ในกรุงเทพมหานคร<sup>2</sup> พบว่า ผู้ที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครได้สั่งซื้อสินค้าออนไลน์และถูกหลอกให้ซื้อสินค้านี้ถึง 32.4 % หรือประมาณ 373 รายซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูง และผู้เสียหายเพียง 147 คนที่แจ้งความกับแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ หรือร้องเรียนกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีผลสำรวจจาก นิวมิตเดีย พีพีทีวี หรือสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลช่อง PPTV HD36 ได้เปิดให้ประชาชนทั่วไปได้แสดงความคิดเห็นผ่านทางช่องยูทูป PPTV HD36 วันที่ 9 มี.ค. 2561 หัวข้อ “คุณเคยโดนโกงจากการช้อปปิ้งผ่านออนไลน์หรือไม่” ภายในระยะเวลาประมาณ 3 ชั่วโมง (15.41 น.-18.00 น.) มีผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 2,100 คน พบว่า ผู้ซื้อสินค้าทางออนไลน์ส่วน

---

<sup>1</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560 Value of e-Commerce Survey in Thailand 2017, 2560, น. 44.

<sup>2</sup> มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับ ศูนย์สำรวจความคิดเห็นบ้านสมเด็จโพลล์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ใหญ่เจอการฉ้อโกง คือ ซื้อสินค้าแล้วไม่ได้สินค้ามากที่สุด 64% รองลงมาคือโฆษณาสรรพคุณเกินจริง 32% และเมื่อซื้อสินค้าแล้วไม่ได้สินค้าตามต้องการจึงคืนสินค้าแต่ไม่ได้เงินคืน 4%<sup>3</sup>

ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากการทำธุรกรรมทางปกติ ได้แก่ การทำธุรกรรมทางออนไลน์โดยเฉพาะการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต คู่สัญญาอยู่ห่างไกลกันโดยระยะทาง เช่น มีภูมิลำเนาอยู่คนละประเทศหรือคนละทวีป และไม่มีโอกาสพบหน้ากัน เนื่องจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ได้ดำเนินการเพียงแค่อู่หน้าจอเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละฝ่ายโดยไม่จำเป็นต้องมาเจอกันเพื่อเลือกซื้อหรือขายสินค้าและบริการ เมื่อคู่พิพาทที่อยู่ห่างไกลกันมากแล้วซื้อสินค้าจากประเทศนั้นกลับไป และพบว่าถูกโต้แย้งสิทธิ หากคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งประสงค์จะเรียกร้องเพื่อให้เยียวยาความเสียหาย โดยใช้วิธีการเรียกร้องสิทธิในทางปกติ เช่น การฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้แต่การระงับข้อพิพาททางเลือกก็ย่อมทำได้ยาก เนื่องจากการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะทำได้ เฉพาะภายในขอบเขตและวิธีการที่จำกัด

ประการที่สองในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์นั้น ผู้ซื้อจะเลือกซื้อสินค้าที่มีมูลค่าไม่มากนัก โดยเฉลี่ยมีมูลค่าต่ำกว่า 1,000 บาท แต่ถ้าหากเป็นสินค้าในหมวดการท่องเที่ยว ผู้ซื้อมักจะเลือกซื้อบริการในหมวดดังกล่าวมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากการท่องเที่ยวหรือการเดินทางในแต่ละครั้งนั้นมักจำเป็นต้องใช้เงินในจำนวนดังกล่าวหรือมากกว่า เช่น แพคเกจบัตรโดยสารเครื่องบินพร้อมที่พัก

ประการที่สาม คือ อำนาจต่อรองหรือฐานะของคู่พิพาทอาจจะมีแตกต่างกันมาก คู่พิพาทฝ่ายที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้ามักเป็นเพียงผู้บริโภคธรรมดาทั่วไป ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจอาจจะเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจมีรายได้มาก ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินกระบวนการต่าง ๆ โดยฝ่ายที่มีฐานะเหนือกว่าย่อมดำเนินการต่อสู้ในทางคดีได้ไม่ยากและคู่พิพาทฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจย่อมทำธุรกรรมการค้าเป็นปกติธุระทำให้มีความรู้ และความชำนาญในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าทางฝ่ายผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่อาจจะไม่เคยเผชิญกับปัญหาหรือข้อพิพาทมาก่อน

ประการที่สี่ คือ คู่พิพาทแต่ละฝ่ายอยู่ในเขตอำนาจศาลแตกต่างกัน ทำให้อาจมีศาลหลายศาลในหลายประเทศที่มีเขตอำนาจเหนือข้อพิพาทเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การที่จะกำหนดให้ศาลของ

<sup>3</sup> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2561, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/77320>.

ประเทศใดประเทศหนึ่งมีเขตอำนาจเหนือข้อพิพาทลักษณะนี้อาจจะทำได้ยากและอาจจะมีอุปสรรคในการดำเนินกระบวนการพิจารณาตามมามาก

เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อพิพาทจากการซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ขึ้น ผู้บริโภคสามารถนำเรื่องนั้นร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สคบ. อย.คปภ. กสทช. โดยหน่วยงานเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการเยียวยาผู้บริโภค โดยจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ในคดีผู้บริโภคมากขึ้นในขั้นตอนก่อนการฟ้องคดีต่อศาล คือการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์อาจจะเป็นเรื่องที่ยากในการเรียกให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมาพบหน้าเพื่อระงับข้อพิพาทกัน

การร้องเรียนทางเว็บไซต์และการระงับข้อพิพาททางเลือกในปัจจุบันจึงยังไม่สามารถจัดการข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพราะในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายในเรื่องดังกล่าวและยังขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค จึงมีความเห็นว่าควรจัดตั้งระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยมีหน่วยงานรัฐหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้การเยียวยาแก่ผู้บริโภคโดยมีมาตรฐานที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ

เมื่อศึกษาถึงการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ ในหลายประเทศได้มีการนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการระงับข้อพิพาท โดยเรียกว่า “ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์” (Online Dispute Resolution) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายประหยัดเวลา และสะดวกกว่าการระงับข้อพิพาทในวิธีปกติ (Offline) จึงได้ศึกษาระบบดังกล่าวในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ซึ่งได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยยังจัดทำ ODR Platform ซึ่งเป็นศูนย์กลางรวบรวมการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศสมาชิกของสหภาพยุโรปให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะระงับข้อพิพาททางเลือก และยังมี การเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม คือ การคืนเงินบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคหากเข้าเงื่อนไขตามที่กำหนดในกฎหมาย จึงเป็นมาตรการที่น่าจะทำให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สามารถบังคับให้คู่พิพาทรับผิดชอบได้ตามผลของการระงับข้อพิพาท

ส่วนในสาธารณรัฐเกาหลี (ประเทศเกาหลีใต้) มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์คือ “คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Commerce Mediation Committee) โดยใช้วิธีการระงับข้อพิพาท 3 ขั้นตอน ได้แก่

การให้คำปรึกษาแก่คู่พิพาท (Consultation) การให้คำแนะนำให้แก่คู่กรณีทำข้อตกลงร่วมกัน (Recommendation of Agreement) และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

ในขณะที่ในประเทศญี่ปุ่น มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค คือ กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Economy, Trade and Industry) ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคได้ส่งมายังผู้ไกล่เกลี่ย หากการไกล่เกลี่ยนั้นประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ผลการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย การไกล่เกลี่ยก็จะสิ้นสุดลง แต่ถ้าหากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยนี้ก็มิได้ตัดสิทธิผู้บริโภคที่จะไปใช้สิทธิทางอื่นเพื่อให้ได้รับการเยียวยา เช่น การฟ้องร้องคดีต่อศาล<sup>4</sup>

ทั้งนี้ การจะนำระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกผ่านออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภคนั้น สำหรับประเทศไทย จะพบว่ามีข้อพิจารณาอยู่หลายประการ ได้แก่

1. หน่วยงานรัฐที่จะเข้ามากำกับดูแล
2. ขอบเขตของข้อพิพาทที่จะสามารถให้การระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ได้
3. วิธีดำเนินการการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์
4. การบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาท

ด้วยเหตุที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกในปัจจุบันยังไม่สามารถจัดการข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพราะในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายในเรื่องการระงับข้อพิพาททางออนไลน์และยังขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล จึงทำให้ไม่สามารถเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม จากการศึกษาทั่วโลกและกระบวนการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคทางออนไลน์ในต่างประเทศนั้น พบว่าได้มีการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อย่างต่อเนื่องและค่อนข้างสมบูรณ์ โดยบางประเทศมีการจัดตั้งองค์กรเฉพาะขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองด้วยการเยียวยาความเสียหายได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนจะได้อธิบายถึงกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการวางระบบการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคสำหรับประเทศไทย และค้นหาแนวทางในการพัฒนาระดับดังกล่าวให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในประเทศไทย

<sup>4</sup> Zhao Yun, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan, Online Dispute Resolution in Asia, 2011, p.518.

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย โดยเฉพาะในประเด็นการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้กับคดีผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหลักกฎหมายต่างประเทศกับหลักกฎหมายไทยเรื่องวิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภค
4. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการให้มีกลไกหรือมาตรการในการรับเรื่องร้องเรียนข้อพิพาทจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์และการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่สามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในเรื่องนี้ผู้เขียนจะทำการศึกษาและวิเคราะห์การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการเจรจา และการไกล่เกลี่ยประนีประนอม แต่ไม่รวมถึงการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากผู้เขียนเห็นว่าเป็นวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น วิทยานิพนธ์เล่มนี้ยังศึกษาถึงข้อกฎหมายปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแก้ไขกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการข้อพิพาทดังกล่าว รวมถึงศึกษาและวิเคราะห์กลไกในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของต่างประเทศ ได้แก่ กลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่นเพื่อนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดการกับข้อพิพาททางออนไลน์ และมีแนวทางในการบังคับใช้ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์

## 1.4 วิธีการดำเนินการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษาโดยใช้วิธีค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากบทบัญญัติของกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ หนังสือ ตำราทางกฎหมาย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ

รายงานการวิจัย บทความ รวมทั้งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งทางด้านหลักการทางคณิตศาสตร์ และนิติศาสตร์ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคต่อไป

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบและวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อทราบถึงหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ในประเด็นการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์
3. เพื่อทราบถึงหลักกฎหมายต่างประเทศกับหลักกฎหมายไทยเรื่องวิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภค
4. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการมีกลไกหรือมาตรการในการระงับพิพาทอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง

### 1.6 บทบทวนวรรณกรรม

เนื้อหาบางส่วนในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ได้มีงานเขียนของนักวิชาการ นักศึกษาหลายท่าน ได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ทั้งงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ โดยผู้เขียนจะทำการศึกษาต่อยอดจากประเด็นต่าง ๆ และกฎหมายต่างประเทศที่หลายท่านได้เคยศึกษามา

รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการศึกษาดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาด้านการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจัดทำโดย ดร.ดารารพร ธีระวัฒน์ และ ดร.สุดา วิศรุตพิชญ์ ของศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และเสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีความเห็นว่า ให้สำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เป็นหน่วยงานผู้จัดการกับข้อพิพาทดังกล่าวในเบื้องต้นก่อน เมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือเห็นว่าปัญหาไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ก็จะส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สคบ. อัย. กสทช.



วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต เรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2552 โดย น.ส.ธนิดา เงินยวง เรื่องกระบวนการการระงับข้อพิพาทในธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2545 โดยนายมุฮัมมัด เจริญวงศ์ ได้วิเคราะห์ถึงปัญหาของข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ การทำธุรกรรมทางออนไลน์กับธนาคาร และได้เสนอแนะทางว่าควรจะมีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภค เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และตอบสนองกับธุรกรรมทางออนไลน์

บทความเรื่อง Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก นิตยสารดุลพาห เล่มที่ 52 โดย นายสรวิศ ลิ้มปริงซี ได้เขียนบทความดังกล่าวตั้งแต่ พ.ศ.2548 กล่าวถึงการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ว่าเป็นระบบที่เหมาะสม สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิจารณาข้อพิพาทและเสนอให้มีระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองกับธุรกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

เรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution) ในวารสารการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เมษายน 2558 สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม โดยนายปรัชญา อยู่ประเสริฐ ได้นำเสนอถึงขั้นตอนการดำเนินกระบวนการ และเน้นไปทางการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนได้เสนอการศึกษาการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในกลุ่มประเทศต่าง ๆ และกล่าวเพียงว่า สำนักงานศาลยุติธรรมมีการร่างข้อบังคับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ แต่ไม่ได้นำเสนอรายละเอียดของร่างกฎหมายฉบับดังกล่าว ส่วนข้อเสนอแนะนั้น ผู้เขียนได้เสนอว่าควรมีกฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ และหน่วยงานที่ให้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรเป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการระงับข้อพิพาททางเลือก

สำหรับวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้เขียนจะดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดจากการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ว่าระบบนี้มีปัญหาอย่างไร สมควรได้รับการแก้ไขในเรื่องใดบ้าง และเสนอแนะทางในการพัฒนากฎหมายในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในคดีผู้บริโภค รวมถึงเสนอมาตรการบังคับใช้กฎหมายฉบับดังกล่าวด้วย

## บทที่ 2

### แนวคิดเบื้องต้นการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภค

ในการศึกษาถึงปัญหาในการนำระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภคนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าในเบื้องต้นจะต้องทำการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยภาพรวมเสียก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการพื้นฐานของการระงับข้อพิพาททางเลือก และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางหรือมาตรการในการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคของประเทศไทยต่อไป ดังนั้น ในบทนี้ผู้เขียนจะอธิบายถึงหลักการ แนวคิดเบื้องต้นของการระงับข้อพิพาททางเลือกในต่างประเทศกับในประเทศไทย ขั้นตอนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย และกลไกในการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

#### 2.1 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางเลือกในต่างประเทศ

การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute resolution) หมายถึง การดำเนินการจัดการยุติข้อพิพาทโดยใช้วิธีการอื่นนอกจากศาล ในต่างประเทศได้มีจุดเริ่มต้นมาจากการที่ประชาชนต้องการหลีกเลี่ยงกระบวนการทางศาล เพราะมีอุปสรรคในหลายด้าน เช่น ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมาก ความล่าช้าในการดำเนินกระบวนการพิจารณา หลายประเทศจึงมีแนวคิดที่จะลดปัญหาดังกล่าว ทั้งการระงับข้อพิพาททางเลือกยังมีผลดีที่คู่พิพาทสามารถควบคุมขั้นตอนหรือกระบวนการในการระงับข้อพิพาทได้ด้วยตนเอง คู่พิพาทจะเข้าร่วมกระบวนการหรือไม่ก็ได้ และเมื่อเข้าร่วมไปแล้วจะเปลี่ยนใจไม่เข้าร่วมก็ได้ เพราะเป็นกระบวนการที่อาศัยความสมัครใจของคู่พิพาท ซึ่งประเทศแรกที่น่าเอาวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้คือ สหรัฐอเมริกา ในช่วงปีค.ศ. 1970 ในขณะที่ช่วงแรกนักกฎหมาย และทนายความในสหราชอาณาจักรไม่ค่อยเห็นด้วยกับแนวคิดการใช้ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากเห็นว่าอาจมีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตนเองได้ เพราะประชาชนอาจไม่จำเป็นต้องพึ่งพาผู้ประกอบวิชาชีพเหล่านี้ในการช่วยเตรียมสำนวนคดีต่าง ๆ ต่อมาในสหราชอาณาจักรได้มีกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (Civil Procedure Rules 1999) แต่ก็มีผู้พิพากษาท่านหนึ่งของสหราชอาณาจักร Lord Chancellor ได้วิจารณ์กฎหมายฉบับดังกล่าวว่า “การนำคดีขึ้นสู่ศาลควรจะเป็นทางเลือกสุดท้ายไม่ใช่ทางเลือกแรกในการระงับข้อพิพาท” แต่ก็ยังได้รับการโต้แย้งจากผู้ประกอบวิชาชีพหลายคนเช่นเดิม<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Karl Mackie ... [et al.], *The ADR practice guide : commercial dispute resolution*, 2<sup>nd</sup> edition, (London : Butterworths, 2000), pp.1 - 2.



สำหรับวิธีการในการระงับข้อพิพาททางเลือกรู้ได้แก่ การเจรจา การไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งการอนุญาโตตุลาการจะมีลักษณะที่แตกต่างจากการระงับข้อพิพาทสองวิธีแรก คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาทนั้นเรียกว่า อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) และจะมีผลผูกพันคู่กรณีแต่อาจจะมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมาก เพราะสหราชอาณาจักรมีแนวคิดในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่พิพาทว่าคำชี้ขาดนั้นสามารถบังคับใช้ได้จริง แต่วิธีการดำเนินการยังคงเป็นแบบเรียบง่าย ไม่ซับซ้อนเหมือนกับการดำเนินคดีในศาล มักจะใช้กับคดีที่เป็นข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับความลับทางการค้า

ในประเทศสกอตแลนด์ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสหราชอาณาจักร<sup>2</sup> ใช้ระบบกฎหมาย common law ก็ได้มีการนำเอากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกรู้มาใช้ แต่จะมีข้อแตกต่างบางประการจากสหราชอาณาจักร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกรู้ได้รับความนิยมน้อยที่สุดในประเทศสกอตแลนด์ คือ การไกล่เกลี่ย<sup>3</sup>

ประเทศสกอตแลนด์ได้นำการระงับข้อพิพาททางเลือกรู้ไปปรับใช้ในหลายคดี ได้แก่ คดีอาญา คดีครอบครัว คดีที่เกี่ยวข้องกับการค้า คดีที่ประชาชนกับหน่วยงานรัฐเป็นคู่พิพาทกัน คดีแรงงาน รวมถึงคดีผู้บริโภคด้วยซึ่งล้วนมีแนวคิดเดียวกันคือ ต้องการสามารถจัดการกับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็วและไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล การระงับข้อพิพาททางเลือกรู้ในคดีผู้บริโภค<sup>4</sup> สามารถทำตามวิธีการที่กล่าวมา ได้แก่ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งก็เหมือนกับการระงับข้อพิพาททางเลือกรู้ในคดีอื่นทั่วไป แต่วิธีการบังคับที่น่าสนใจ คือการใช้วิธีการแบบ Med-Arb ซึ่งย่อมาจาก Mediation and Arbitration คือการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย มีบุคคลที่สามเข้ามาเป็นคนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถ้าหากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงหาข้อยุติด้วยการไกล่เกลี่ยได้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะเปลี่ยนไปทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการแทนและจะทำคำชี้ขาดเหมือนกรณีการอนุญาโตตุลาการโดยทั่วไป กระบวนการลักษณะนี้จึงเป็นที่แน่นอนว่าจะสามารถหาข้อยุติ อันเป็นที่สุดได้โดยไม่ต้องไปดำเนิน

<sup>2</sup> สหราชอาณาจักร (United Kingdom) มีระบบกฎหมายแบบ common law ประกอบด้วย 4 ประเทศ ได้แก่ อังกฤษ ไอร์แลนด์เหนือ สกอตแลนด์ และเวลส์ แต่ถ้าหากนับรวมเพียง 3 ประเทศ ได้แก่ อังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์ จะเรียกว่า Great Britain

<sup>3</sup> Susan R. Moody and Robert E. Mackay, Green's guide to alternative dispute resolution in Scotland, (Edinburgh, 1995), p.1.

<sup>4</sup> กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศสกอตแลนด์ ได้ให้นิยามคำว่า ผู้บริโภคหมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐที่ซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อใช้ในการส่วนตัว

กระบวนการอื่นได้อีก<sup>5</sup> อีกวิธีหนึ่งคือ การแต่งตั้งคนกลางจากหน่วยงานรัฐ (Ombudsman) มีขึ้นครั้งแรกในปีค.ศ.1967 เพื่อการทำหน้าที่การประนีประนอม และทำหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่าง ๆ ในข้อพิพาทนั้น ซึ่งในประเทศสกอตแลนด์มักจะทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการเงิน การประกันภัย เป็นต้น<sup>6</sup>

ส่วนในประเทศสิงคโปร์ได้เริ่มมีการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้อย่างเป็นทางการใน พ.ศ.2533 ผ่านทางสถาบันต่าง ๆ ที่ได้จัดขึ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2540 ประธานศาลฎีกาในสิงคโปร์ได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสิงคโปร์ (Singapore Mediation Centre) เพื่อจัดการเกี่ยวกับข้อพิพาททางพาณิชย์ และในพ.ศ. 2541 ได้ออกกฎหมายที่เป็นแนวทางในการระงับข้อพิพาททางเลือก ได้แก่ พระราชบัญญัติศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (Community Mediation Centres Act) เพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนระหว่างเพื่อนบ้าน ครอบครัว และอื่น ๆ<sup>7</sup> การไกล่เกลี่ยถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่นิยมเป็นอย่างมากในประเทศสิงคโปร์ โดยสามารถดำเนินการผ่านทางสถาบันต่าง ๆ เช่น ศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งประเทศสิงคโปร์ (Singapore Mediation Centre: SMC)<sup>8</sup> รวมถึงการไกล่เกลี่ยในศาลซึ่งจะเริ่มดำเนินการเมื่อมีการฟ้องคดีในศาลโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้พิพากษาหรือเจ้าหน้าที่ในศาลที่ศูนย์การระงับข้อพิพาทเบื้องต้น (Primary Dispute Resolution Centre: PDRC) เมื่อศาลได้รับคำร้องจากผู้บริโภคแล้ว ศูนย์การระงับข้อพิพาทเบื้องต้นจะกำหนดวันประชุมเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

<sup>5</sup> Susan R. Moody and Robert E. Mackay, *supra* note 3, p. 64.

<sup>6</sup> *Ibid.*, p65.

<sup>7</sup> Goh Joon Seng, “Mediation in Singapore: The law and practice”, Retrieved on 8 May 2018, from [http://www.aseanlawassociation.org/docs/w4\\_sing2.pdf](http://www.aseanlawassociation.org/docs/w4_sing2.pdf), p.159.

<sup>8</sup> ศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งประเทศสิงคโปร์ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรได้เริ่มดำเนินการเมื่อปีพ.ศ.2539 ให้บริการแก่คดีความที่ได้รับการคัดเลือก ความสำเร็จในการดำเนินการของโครงการทดลองการให้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการค้า ทำให้เกิดความตื่นตัวในประเทศให้เห็นถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะการระงับข้อพิพาททางเลือกและทำให้ศาลในฐานะองค์กรที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้สนับสนุนให้เกิดการระงับข้อพิพาท จะเห็นได้จากกรออกหนังสือเวียนของศาลเกี่ยวกับการคืนหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมศาลในกรณีที่มีการไกล่เกลี่ยผ่านศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งประเทศสิงคโปร์

## 2.2 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทย

การระงับข้อพิพาททางเลือกประเทศไทยได้มี ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2530 กฎหมายไทยได้มี แนวโน้มในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ ในการระงับข้อพิพาทมากขึ้น เช่นการตรา พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 และได้แก้ไขปรับปรุงโดยใช้พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 บังคับใช้แทน มีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการขึ้นที่กระทรวงยุติธรรม เมื่อมีการแยกศาลออกจาก สำนักงานศาลยุติธรรม สถาบันอนุญาโตตุลาการก็มาเป็นส่วนหนึ่งของสำนักระงับข้อพิพาทของ สำนักงานยุติธรรมซึ่งไม่เพียงแต่ให้บริการในเรื่องของการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเท่านั้น แต่ยังให้บริการในเรื่องของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกด้วย มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นเป็น การเฉพาะ นอกจากนี้เมื่อมีการฟ้องร้องคดีเข้ามาในศาลแล้ว ศาลยุติธรรมยังมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนในลักษณะที่เป็น Court-Annexed Program โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อ มีการไกล่เกลี่ยแล้วคู่ความจะตกลงกันได้ ซึ่งมีผลทำให้คดีออกไปจากศาลได้รวดเร็วขึ้น ในส่วนของ การศึกษากฎหมาย คณะนิติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งในประเทศไทย ยังได้จัดให้มี หลักสูตรการเรียนการสอนในวิชาว่าด้วยการระงับข้อพิพาท<sup>9</sup> สำนักงานศาลยุติธรรมก็พัฒนาและจัดให้ มีโครงการอบรมในเรื่องของการเจรจา การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการข้อพิพาทอย่าง สม่ำเสมอ สำนักศึกษาอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภาก็จัดให้มีการบรรยายและอบรมเกี่ยวกับ ทางเลือกในการระงับข้อพิพาทเป็นระยะ ๆ สภาพทนายความยังได้บรรจุวิชาการอนุญาโตตุลาการไว้ เป็นส่วนหนึ่งของการเปิดอบรมวิชาชีพชั้นสูงเช่นเดียวกัน

สำหรับในคดีผู้บริโภคนั้น การระงับข้อพิพาทถือเป็นสิทธิอย่างหนึ่งของผู้บริโภคใน การได้รับการพิจารณาและเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมในข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในการซื้อขายสินค้ากับผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อสังคมได้พัฒนาได้มากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจก็เพิ่มขึ้นมากตามความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มจำนวนขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้นำคดีของตนมาฟ้องร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลพิจารณาและเยียวยาความเสียหายที่ เกิดขึ้น แต่การฟ้องร้องต่อศาลมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่ปฏิบัติตามรวมถึงรายละเอียดที่ค่อนข้าง ซับซ้อนมาก ทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการนั้น ต้องใช้ ระยะเวลาในการดำเนินการที่นาน และเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการดังกล่าวมาก หากเป็นกรณีที่ ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยส่วนมากแล้วการซื้อสินค้าและบริการโดยวิธีดังกล่าว มักจะเป็นสินค้าและบริการที่มีมูลค่าไม่สูงมากนัก หากจะต้องดำเนินคดีในชั้นศาลก็อาจจะไม่คุ้มค่ากับ

<sup>9</sup> มหาวิทยาลัยบางแห่งอาจจะเปิดเป็นหลักสูตรวิชาเลือกในระดับปริญญาตรี เช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กลุ่มวิชากฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ มีวิชา เลือกคือการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ

ราคาซื้อสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การเยียวยาความเสียหายและการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค ไม่อาจจะเยียวยาได้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ความประหยัด ความสะดวก และความรวดเร็ว ทั้งยังอาจจะสร้างความขัดแย้งเพิ่มขึ้นไปอีกด้วย จึงได้มีการพยายามแสวงหามาตรการ และกลไกในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่น ๆ นอกจากวิธีทางศาล (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ซึ่งมีด้วยกันหลายวิธี ได้แก่ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และการอนุญาโตตุลาการ

## 2.3 การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution)

เป็นวิธีการที่คู่พิพาทสามารถเลือกที่จะเข้าร่วมในกระบวนการหรือไม่ก็ได้ และการที่คู่พิพาทเลือกที่จะไม่ใช้วิธีการทางเลือกเหล่านี้ ก็จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อคู่พิพาททุกฝ่ายทั้งผู้ประกอบการ ธุรกิจและผู้บริโภค และเป็นวิธีการที่ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกระบวนการด้วย

### 2.3.1 ลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก

วิธีการในการระงับข้อพิพาทนั้นมีหลายวิธีที่คู่กรณีพิพาทกันสามารถนำไปใช้ได้ เพื่อแก้ไขข้อพิพาท แต่ไม่ว่าวิธีใดก็ตามจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันในบางประการ ได้แก่

#### 1. การเข้าร่วมของคู่พิพาทเป็นไปโดยสมัครใจ<sup>10</sup>

ด้วยลักษณะของวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกนี้เป็นการระงับข้อพิพาทที่ไม่ได้ บังคับว่าคู่พิพาทจะต้องเลือกใช้วิธีการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทของตนเอง แต่เป็นวิธีที่คู่พิพาทมี อิสระในการเลือกตัดสินใจที่จะวิธีการทางเลือกนี้หรือไม่ก็ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยหลัก ความสมัครใจหรือความยินยอมของคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย หากคู่พิพาทฝ่ายใดไม่สมัครใจหรือให้ ความยินยอมที่จะให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือกนี้เกิดขึ้นแล้ว การระงับข้อพิพาทหรือการหาข้อยุติ ในปัญหาของทั้งสองฝ่ายจะไม่สามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทให้มีผลผูกพันคู่พิพาทที่ไม่ได้สมัครใจ หรือให้ความยินยอมได้

#### 2. คู่พิพาทหรือตัวแทนของคู่พิพาทสามารถเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการได้ โดยตรง

การมีส่วนร่วมด้วยตนเองหรือจะกระทำผ่านตัวแทนก็ได้ เพราะไม่ว่าจะกระทำ ด้วยวิธีการใดก็ตาม การมีส่วนร่วมของผู้พิพาทหรือตัวแทนคู่พิพาทจะเป็นช่องทางที่ทำให้คู่พิพาท

<sup>10</sup> สรวิศ ลิ้มปริงซี, “ความขัดแย้งและวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก,” การจัดการความ ขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, น.28, (มกราคม 2555) .

สามารถสื่อสารข้อมูลหรือความต้องการของตนเองไปยังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งได้หรือไปยังผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการหาวิธีการแก้ไขปัญหามิฉะนั้นในฐานะคนกลาง

3. คู่พิพาทมีทางเลือกที่จะถอนตัวจากกระบวนการและเปลี่ยนไปใช้วิธีการระงับข้อพิพาทแบบบังคับได้เสมอ

คู่พิพาทแต่ละฝ่ายสามารถถอนตัวจากกระบวนการทางเลือกได้ เช่น การที่คู่พิพาทเห็นว่าแม้จะดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกต่อไปก็ไม่สามารถหาข้อยุติได้ การที่คู่พิพาทเห็นว่ากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกอาจจะไม่ทำให้สมประโยชน์แก่ตนเองเท่าที่ควรจะได้รับ การที่คู่พิพาทประสงค์จะทดลองใช้วิธีการอื่นในการระงับข้อพิพาท หรือสาเหตุประการอื่น ในกรณีเช่นนี้ คู่พิพาทฝ่ายนั้นย่อมมีสิทธิที่จะถอนตัวจากกระบวนการได้ตลอดเวลา

4. คนกลางไม่มีอำนาจกำหนดผลที่สามารถนำไปสู่การบังคับคู่พิพาทให้ต้องปฏิบัติตามอย่างหนึ่งอย่างใด (ยกเว้นกรณีอนุญาโตตุลาการ) เพราะคนกลางมีหน้าที่เพียงช่วยคู่พิพาทในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาคู่พิพาทที่เกิดขึ้น

บทบาทของผู้ที่จะเข้ามาเป็นคนกลางในกระบวนการนี้ อาจจะมีลักษณะแตกต่างกันบ้างออกไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละวิธีการ แต่สิ่งหนึ่งที่คล้ายคลึงกันในวิธีการระงับข้อพิพาทส่วนใหญ่ คือ บทบาทของคนกลางนี้จะเพียงบทบาทของการช่วยเหลือคู่พิพาทในกระบวนการเพื่อพูดคุยและปรึกษาหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหาคู่พิพาทที่ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางเหล่านี้คิดและเสนอ จะเป็นเพียงความเห็นประการหนึ่งเท่านั้น ซึ่งคู่พิพาทยังมีอิสระอย่างเต็มที่ที่จะเลือกยอมรับหรือไม่ก็ได้

## 2.4 ข้อแตกต่างระหว่างการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับกับการระงับข้อพิพาททางเลือก<sup>11</sup>

1. การระงับข้อพิพาทเชิงบังคับก็คือการใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลซึ่งไม่ได้เปิดโอกาสให้สาธารณชนหรือบุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินปัญหาที่สำคัญอันอาจส่งผลกระทบต่อสาธารณชนโดยรวม เพราะการฟ้องร้องนั้น โดยปกติจะมีเพียงคู่ความในคดีเท่านั้นที่สามารถมีส่วนร่วมดำเนินการต่าง ๆ

2. การพิจารณาพิพากษา ในหลายครั้งที่ประเด็นทางปัญหาหรือประเด็นในข้อพิพาทที่เป็นสาระสำคัญไม่ได้รับการวินิจฉัย เนื่องจากคู่ความมักจะต่อสู้กันในเชิงวิธีพิจารณาคดีมากกว่าการแสวงหาข้อเท็จจริง

3. การที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าร่วมในกระบวนการจะทำให้สามารถพิจารณาประเด็นปัญหาได้ครบถ้วน และทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อเสนอมติที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาคู่พิพาทที่แต่ละฝ่ายจะต้อง

<sup>11</sup> เห่งอ้าง, น. 30.

ปฏิบัติได้ หากมีการนำเสนอข้อมูลและความเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาทมากเท่าใด โอกาสในแต่ละฝ่ายจะได้เรียนรู้สภาพปัญหาก็จะมีมากขึ้น

## 2.5 ประโยชน์ของวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก

การระงับข้อพิพาททางเลือกจะมีประโยชน์ต่อคู่พิพาททุกฝ่ายเป็นอย่างมาก หากคู่กรณีแต่ละฝ่ายได้ให้ความร่วมมือในการหาข้อยุติของข้อพิพาทนั้นร่วมกัน เนื่องจากเป็นวิธีการที่ไม่มีคู่พิพาทฝ่ายใดต้องแพ้หรือชนะคดี<sup>12</sup> แต่เป็นวิธีการที่แต่ละฝ่ายต่างได้ประโยชน์ด้วยกันซึ่งจะมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น วิธีการเจรจาต่อรอง

### 1. เกิดความรู้สึกรับผิดชอบใจและการตอบสนองต่อความต้องการของปัจเจกชน

เนื่องจากการระงับข้อพิพาททางเลือกได้อาศัยความสมัครใจและความยินยอมของคู่พิพาทตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงที่สุดกระบวนการ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายในข้อพิพาทนั้นได้มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการเหล่านี้ เกิดความรู้สึกรับผิดชอบใจที่ตนได้มีโอกาสนำเสนอข้อมูลและปัญหา มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนกับคู่กรณีฝ่ายอื่นและผู้ที่ได้เข้ามาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งในทางจิตวิทยาเมื่อผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้รับรู้และเข้าใจสภาพปัญหา นอกจากนั้น ในขั้นตอนในการค้นหามาตรการเพื่อแก้ไขเยียวยาปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้น ก็จะพยายามค้นหามาตรการหรือแนวทางการดำเนินการที่สามารถช่วยบรรเทาสภาพปัญหาหรือข้อขัดข้องที่คู่พิพาทแต่ละคนต้องการมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมากพอที่จะจงใจให้คู่พิพาทเหล่านั้นยอมรับในวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นแล้ว คู่พิพาทที่ปัญหาของตนเองไม่ได้รับการบรรเทา ย่อมจะไม่ตกลงรับข้อเสนอที่มีผู้มาเสนอขึ้นอย่างแน่นอน การค้นหามาตรการหรือแนวทางใน

---

<sup>12</sup> หากเป็นวิธีระงับข้อพิพาทเชิงบังคับ (Compulsory Dispute Resolution) จะต้องนำวิธีในการดำเนินการในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาใช้บังคับซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากกฎหมายอื่นทั่วไปคือ มีลักษณะเนื้อหาที่เป็นกฎหมายสารบัญญัติซึ่งมีผลเป็นการยกเว้นหลักกฎหมายในประมวลแพ่งและพาณิชย์อยู่หลายประการ รวมทั้งมีเนื้อหาในส่วนวิธีสบัญญัติที่แตกต่างจากหลักในกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งอยู่หลายประการ เป็นกฎหมายที่ช่วยฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องค่าเสียหายและการชดเชยเยียวยาเพราะรับรองสิทธิผู้บริโภคที่สำคัญไว้หลายประการ เช่น ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมศาลในกรณีเรียกค่าเสียหาย หากเป็นคดีผู้บริโภคซึ่งคดีแพ่งทั่วไปผู้ฟ้องคดีจะต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 2.5 ของค่าเสียหายแต่ไม่เกิน 200,000 บาท ไม่ต้องมีทนาย ไม่ต้องเขียนคำฟ้อง ฟ้องด้วยวาจาได้ เพราะศาลมีเจ้าพนักงานคดีให้การช่วยเหลือผู้บริโภค นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีการไกล่เกลี่ยของศาลก่อนการฟ้องคดีด้วย ถือเป็นการนำเอาการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ในศาล



ลักษณะดังกล่าวนี้ ย่อมจะเป็นการสนองต่อความต้องการของปัจเจกชนที่เป็นผู้เกี่ยวข้องหรือเป็นคู่พิพาทไปพร้อม ๆ กันด้วย

## 2. ทำให้เกิดการสร้างอำนาจและศักยภาพแก่ปัจเจกชน

การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้คู่พิพาทมีความรู้สึกว่ามีอำนาจของตนเองนั้นกลับมาเหมือนเดิม ภายหลังจากที่รู้สึกว่าการตนเองนั้นไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดสิ่งต่าง ๆ ได้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น

เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นไม่ว่าข้อพิพาทนั้นจะมีลักษณะอย่างไร ย่อมส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรู้สึกสูญเสียอำนาจที่ตนเคยมีหรือเคยใช้ในการดำรงชีวิตหรือการประกอบกิจการงานของตน เพราะโดยสภาพของการเกิดความขัดแย้งหรือข้อพิพาทขึ้น แสดงให้เห็นว่ามีกรณีที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของคู่กรณีฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายแต่เมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทแล้ว ได้มีวิธีหรือกระบวนการทางเลือกในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทในการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้คู่พิพาทมีความรู้สึกว่ามีอำนาจของตนเองนั้นกลับมาเหมือนเดิม ภายหลังจากที่รู้สึกว่าการตนเองนั้นไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดสิ่งต่าง ๆ ได้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น

## 3. ทำให้เกิดการพัฒนาวุฒิภาวะส่วนบุคคล

การเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากข้อพิพาทเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาได้ จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นได้เรียนรู้ประสบการณ์ของตนเองในการจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการช่วยพัฒนาวุฒิภาวะส่วนบุคคล เนื่องจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่สัมผัสด้วยตนเองโดยตรง ซึ่งจะได้ผลในการเรียนรู้ได้ดีกว่าการเรียนรู้ด้วยวิธีอื่นมาก ทำให้เมื่อผ่านพ้นหรือสามารถหาข้อยุติในข้อพิพาทได้แล้วจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาทมีศักยภาพที่สูงขึ้นในการจัดการและแก้ไขปัญหาที่อาจจะประสบได้อีกในอนาคต

## 4. สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในระดับของความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาท

ก่อนที่จะเกิดปัญหาหรือข้อพิพาทขึ้น บุคคลหลายคนอาจจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ดีในระดับหนึ่ง บางคนอาจจะเคยเป็นลูกค้าประจำที่บริโภคแต่สินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจรายนี้ แต่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างกันอาจจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสร่วมกันทำความเข้าใจข้อมูล ทศนคติ และมุมมองของแต่ละฝ่ายมากขึ้น ย่อมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรู้จักตัวตนของแต่ละฝ่ายมากขึ้น การรู้จักนี้จะช่วยยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทในตัว เนื่องจากภายหลังจากผ่านพ้นปัญหาข้อพิพาทแล้วผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายย่อมไม่ใช่คนแปลกหน้ากันอีกต่อไป เพราะอย่างน้อยแต่ละฝ่ายจะรู้จักว่าอีกฝ่ายเป็นใคร รวมถึงมีมุมมองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้นอย่างไร<sup>13</sup>

<sup>13</sup> สรวิต ลิ้มปริงซี, *อ้างแล้ว* *เชิงอรรถที่ 10*, น.31.

#### 5. สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในระดับของสังคม

ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเพียงคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อคนในสังคมที่มีส่วนเชื่อมโยงกับปัญหาที่เกิดขึ้นก็อาจจะได้รับผลกระทบตามไปด้วย การที่สมาชิกในสังคมที่เกี่ยวข้องนี้ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจะทำให้สังคมมีความใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นด้วย เนื่องจากบรรดาผู้ที่เป็สมาชิกในสังคมนั้นจะรู้สึกว่ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกันและต้องเผชิญกับสถานการณ์นั้นร่วมกัน ส่งผลให้สมาชิกในชุมชนหรือในสังคมมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่าเดิม นอกจากนั้น การที่บรรดาสมาชิกในสังคมเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาจะทำให้ศัคยภาพโดยรวมของชุมชนหรือสังคมนั้นสามารถจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้นตามไปด้วยเพราะได้ผ่านประสบการณ์ของการแก้ไขปัญหามาก่อนหน้านี้แล้ว<sup>14</sup> ข้อพิพาทที่มักเกิดขึ้นแล้วกระทบต่อคนในสังคมนั้น เช่น ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมข้อพิพาทที่เกี่ยวกับคดีผู้บริโภค<sup>15</sup>

#### 6. ความยืดหยุ่นของกระบวนการทำให้ข้อพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็ว

กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกมีลักษณะที่พิเศษแตกต่างจากการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับที่สำคัญประการหนึ่งคือ การดำเนินกระบวนการไม่ต้องมีแบบแผน มีความซับซ้อนหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เข้มงวดมากนัก ทำให้สามารถดัดแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของคู่พิพาททุกฝ่ายได้ นอกจากนั้น ในเกือบทุกขั้นตอนของการระงับข้อพิพาททางเลือกยังได้เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้แสดงออกทางความคิดอย่างเต็มที่ และได้นำเสนอถึงพยานหลักฐานหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับรู้ตลอดจนทัศนะหรือมุมมองในด้านอื่น ทำให้คู่พิพาททุกฝ่ายสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของ

<sup>14</sup> ปรัชญา อยู่ประเสริฐ และ สรวิต ลิ้มปริงซี่, “กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในการทำหายใหม่ของการพัฒนากระบวนการยุติธรรม: ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2561, จาก

[http://www.oja.go.th/service/Lists/service/Attachments/68/oja\\_semina\\_sym5\\_1.pdf](http://www.oja.go.th/service/Lists/service/Attachments/68/oja_semina_sym5_1.pdf).

<sup>15</sup> ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานปล่อยควันเสียหรือขยะลงสู่แหล่งน้ำในชุมชนทำให้คนในชุมชนได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับคดีผู้บริโภค เช่น ผู้ซื้อได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมมากในท้องตลาด เมื่อคนในสังคมได้รับรู้ถึงปัญหาดังกล่าวก็จะทำให้เกิดความรู้สึกกลัวว่าสินค้าที่แต่ละคนซื้อมานั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่ หรือคนที่ยังไม่ได้ซื้อก็จะเกิดความลังเลในการเลือกซื้อ ทำให้ทุกคนในสังคมต่างติดตามการผลิตสินค้านั้นและอาจจะต้องออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อผู้เสียหายดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นในการผลิตสินค้าเป็นการช่วยเหลือของคนในสังคมในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น



ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น และไม่เป็นการเข้าใจเฉพาะสภาพปัญหาในมุมมองด้านเดียวที่ตนเองอาจเข้าใจมาตลอด จึงทำให้สามารถร่วมกันหาทางออกในข้อพิพาทได้ตรงจุดและรวดเร็วยิ่งขึ้น

## 2.6 ประเภทของการระงับข้อพิพาททางเลือก

การระงับข้อพิพาททางเลือก มีการดำเนินการหลายวิธีโดยไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด แต่วิธีการนั้นจะเป็นวิธีที่สามารถจัดการกับข้อพิพาทนั้นได้ดีหรือไม่ ต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบกัน เช่น ลักษณะของข้อพิพาท ลักษณะของคู่พิพาท จำนวนเงินที่พิพาท เป็นต้น ทั้งนี้ การระงับข้อพิพาททางเลือก ได้แบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ การเจรจา การไกล่เกลี่ยประนีประนอม และการอนุญาโตตุลาการ<sup>16</sup>

### 2.6.1 การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจา

การเจรจาเป็นกระบวนการต่อรองที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของคู่เจรจาทั้งสองฝ่ายเพื่อนำไปสู่ความตกลง ไม่ว่าจะเป็นความตกลงในการทำธุรกรรมหรือนิติสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างคู่เจรจา หรือเพื่อที่จะระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นหรือที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของคู่เจรจา ดังนั้น ในการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจานั้นเป็นเรื่องที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่อาจดำเนินการได้ลำพังด้วยตนเองฝ่ายเดียว ซึ่งลักษณะที่แตกต่างจากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่น ได้แก่ การไกล่เกลี่ยประนีประนอม การอนุญาโตตุลาการ หรือการดำเนินคดีในศาลที่เป็นการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับ ที่ต้องมีบุคคลที่สามารถเข้ามาในกระบวนการระงับข้อพิพาท

ในขั้นตอนของการเจรจานั้น ก่อนที่คู่พิพาทจะตัดสินใจว่าจะใช้แนวทางใดในการเจรจา ผู้เจรจาจะต้องรู้เบื้องต้นก่อนว่าขั้นตอนของการเจรจามีอะไรบ้าง โดยขั้นตอนต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับก่อนและหลังตามที่กล่าวต่อไปนี้

---

<sup>16</sup> วิทยานิพนธ์เล่มนี้ไม่ได้ศึกษาถึงกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในแบบที่สาม คือ การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ดังนั้นจะไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการนี้มากนัก อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนขออธิบายเพิ่มเติมถึงการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการว่า หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาทตกลงที่จะให้มีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยมีบุคคลที่สามทำหน้าที่ในการตัดสินใจชี้ขาดข้อพิพาท ซึ่งก็คืออนุญาโตตุลาการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะและไม่จำเป็นต้องประกอบอาชีพเป็นผู้พิพากษา

(1) การวางแผนและการวิเคราะห์ (Planning and Analysis)<sup>17</sup>

ในกระบวนการของการเจรจานั้น ทั้งตัวคู่พิพาทเองหรือตัวแทน เช่น ทนายความ จำเป็นต้องเข้าใจสาระสำคัญต่าง ๆ จับประเด็นในข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการให้ผลของการเจรจาเป็นอย่างไร เมื่อสามารถกำหนดเป้าหมายได้แล้วก็จำเป็นต้องวิเคราะห์ต่อว่าจะดำเนินการด้วยการเจรจาอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ

(2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่พิพาทอีกฝ่าย (Exchange of information)<sup>18</sup>

โดยทั่วไปแล้วในการเจรจานั้น การฟังถือเป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งที่จะเรียนรู้ คู่เจรจาอีกฝ่าย เพื่อฟังรายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาท สภาพปัญหา และจึงนำมาประเมินว่าควรเจรจาต่อกับคู่พิพาทอีกฝ่ายหรือไม่ หรือสามารถไว้วางใจได้มากน้อยเพียงใด จึงถือเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

(3) การลดหย่อนผ่อนผันและการประนีประนอมกัน (Concession and Compromise)<sup>19</sup>

เมื่อประเมินสถานการณ์ได้ว่าเป็นอย่างไร คู่พิพาทแต่ละฝ่ายก็ควรจะลองถอยถอยและวิเคราะห์สถานะของข้อพิพาทและสถานะของตนเอง หลังจากนั้นก็เข้าสู่ขั้นตอนของ “Give and Take”<sup>20</sup> ของการเจรจาต่อรอง ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีปัจจัยภายนอกเข้ามาส่วนในการกำหนดและเร่งรัดให้ทั้งสองฝ่ายจะต้องเริ่มต้นในขั้นตอนนี้ เช่นอายุความในการฟ้องร้องดำเนินคดีใกล้จะสิ้นสุดลง เพราะการเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทนั้นไม่ได้เป็นเหตุให้อายุความสะดุดหยุดลงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/14 หากมีการลดหย่อนผ่อนผันให้แก่กันและกัน ย่อมมีผลทำให้ช่องว่างของความแตกต่างระหว่างคู่พิพาททั้งสองฝ่ายลดน้อยหรือแคบลง ก็จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเริ่มตกลงกันได้ บางส่วนหรือบางประเด็นได้บ้างแล้ว ถ้ามีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในกระบวนการเจรจาแล้ว ก็นับว่าเป็นสัญญาณที่ดีว่าอาจจะมีแนวโน้มว่าคู่พิพาทจะสามารถยุติข้อพิพาทได้ในท้ายที่สุด

(4) การบรรลุข้อตกลง (Reaching Agreement)<sup>21</sup>

เมื่อคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงกันได้ ก็จะเกิดผลการตกลงซึ่งในทางกฎหมายก็คือสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งมีผลทำให้มูลหนี้เดิมที่พิพาทกันสิ้นสุดลง และทั้งสอง

<sup>17</sup> อนันต์ จันทโรภาส, ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท : การเจรจา การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท อนุญาโตตุลาการ, (กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2558), น.10.

<sup>18</sup> เพิ่งอ้าง, น.13.

<sup>19</sup> เพิ่งอ้าง, น.14.

<sup>20</sup> Give and Take เป็นสำนวนที่มักเจอในสถานการณ์ของบรรยากาศของการเจรจาที่สิ้นไหลซึ่งแปลว่า ถ้อยทีถ้อยอาศัย

<sup>21</sup>อนันต์ จันทโรภาส, อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 17, น.15.

ฝ่ายยอมตนเข้าผูกพันตามสัญญาประนีประนอมยอมความที่เกิดขึ้นนั้น หากคู่พิพาทมีทนายความในการเข้าร่วมการเจรจาด้วย ทนายความของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายควรจะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้ถูกต้อง มีผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย และมีเนื้อหาครอบคลุมตรงตามที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน เมื่อคู่พิพาททั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงต่าง ๆ ของสัญญาประนีประนอมยอมความครบถ้วนแล้ว ข้อพิพาทนั้นก็เป็อันยุติลงโดยสิ้นเชิง

อย่างไรก็ตาม ยังไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายไทยที่กำหนดให้การระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการเจรจาเป็นเงื่อนไขของการดำเนินคดีโดยวิธีอนุญาโตตุลาการหรือการดำเนินคดีในศาล แต่ในทางปฏิบัติหากมีหนี้ที่ต้องชำระแก่กัน ทนายความจะทำหนังสือทวงถาม (Notice) ไปยังลูกหนี้เพื่อให้ชำระหนี้ก่อน ก็ถือเป็นวิธีการเจรจากันเบื้องต้นแล้ว เมื่อลูกหนี้ไม่ยอมชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็สามารถนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลได้ สำหรับในประเทศไทยควรมีการสนับสนุนให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือก เพราะเป็นการระงับข้อพิพาทที่ดีที่สุด เพราะประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาของคู่พิพาท และรัฐยังสามารถลดงบประมาณด้านบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม

### 2.6.2 การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยนั้น ยังไม่มีคำจำกัดความที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของการระงับข้อพิพาท แต่ก็สามารถเข้าใจกันได้ว่าหมายถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามดังกล่าวไม่ได้ทำหน้าที่ในการตัดสินว่าคู่พิพาทฝ่ายใดถูกหรือผิด เพราะผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นผู้ทำหน้าที่เพียงคนกลางในการดำเนินกระบวนการให้คู่พิพาทได้ตกลงกันเท่านั้น ไม่ได้จัดทำข้อเสนอและตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทแต่ประการใด ซึ่งแตกต่างจากอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการทางศาล

นอกจากนี้ ในบางครั้งคำว่า การไกล่เกลี่ย (Mediation) และคำว่า ประนีประนอม (Conciliation) ได้ถูกนำมาใช้ในลักษณะคำที่มีความหมายพ้องกัน (Synonym) โดยเฉพาะบริบทของข้อพิพาทระหว่างประเทศ<sup>22</sup> แต่ในหลายครั้งคำศัพท์สองคำนี้ก็ถูกนำมาใช้ในความหมายที่ต่างต่างกัน กล่าวคือ Conciliation อาจจะหมายถึงการดำเนินการนำคู่พิพาทเข้ามาสู่กระบวนการเจรจาทกลงกัน ซึ่งในบางทีกระบวนการดังกล่าวก็เรียกว่า Facilitation ทั้งนี้ เมื่อศึกษากฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง คือ UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation (2002) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงกระบวนการที่คู่พิพาทได้ร้องขอให้บุคคลที่สามคนหนึ่งหรือหลายคนเข้าช่วยเหลือคู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่จะใช้ความพยายามในการตกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาทฉันทมิตร โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่มีอำนาจหน้าที่จะกำหนดให้คู่พิพาทต้องยอมรับข้อยุติใด ๆ ดังนั้น ไม่ว่าจะเรียก

<sup>22</sup> สถาบันอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยเรียก mediation เป็นภาษาไทยว่าการประนีประนอมข้อพิพาท ในขณะที่สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เรียก mediation เป็นภาษาไทยว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้นว่า การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอม ย่อมหมายถึงการพยายามหาทางยุติปัญหาโดยการมีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทได้มีโอกาสพูดคุยกัน ซึ่งบุคคลที่สามนั้นอาจมีสิทธิในการออกความเห็นหรือเสนอทางออกที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายพึงพอใจได้ จึงสามารถใช้คำสองคำนี้แทนกันได้

สำหรับในกฎหมายไทยนั้น ศาลได้เริ่มโครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอย่างเป็นระบบในปีพ.ศ. 2537 โดยเล็งเห็นว่าการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และช่วยลดปริมาณคดีในศาลได้ การไกล่เกลี่ยปรากฏในกฎหมายหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาทนั้น ไม่ว่าจะการพิจารณาคดีจะดำเนินไปแล้วเพียงใด ทั้งนี้บทบัญญัติดังกล่าวมิได้ให้อำนาจศาลที่จะบังคับคู่ความหรือคู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยังเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความยินยอมหรือความสมัครใจของคู่พิพาทอยู่ดี ไม่ใช่เป็นการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับที่ต้องให้คู่ความเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยก่อนจึงจะสามารถฟ้องร้องคดีต่อศาลได้<sup>23</sup>

### 2.6.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย มีการแบ่งแยกไว้เป็น 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการแข่งขัน และทฤษฎีการแก้ไขปัญหา<sup>24</sup>

<sup>23</sup> การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะข้อพิพาทที่เกี่ยวกับทางแพ่งเท่านั้น ข้อพิพาททางอาญาบางลักษณะก็สามารถนำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้ด้วย เช่น ในคดีอาญาที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดของคนในครอบครัวโดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดความสมานฉันท์กัน

ในปัจจุบันมีร่างพ.ร.บ. มาตรการแทนการฟ้องคดีอาญา ซึ่งมีการเสนอร่างโดยกระทรวงยุติธรรมตั้งแต่พ.ศ. 2556 แล้วโดยมีหลักการว่าระบบกฎหมายปัจจุบันที่กำหนดให้ศาลเท่านั้นที่มีอำนาจสิ้นสุดคดีในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาดูมองว่า “มีข้อเสีย” เพราะทำให้ผู้ต้องหาและคดีความต้องถูกส่งมาขึ้นศาลมากเกินไปจนเป็นเหตุให้การพิจารณาคดีต้องใช้เวลาอันยาวนาน และทำให้มีคนถูกตัดสินว่ามีความผิดและต้องรับโทษมากเกินไป

เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เรือนจำต้องอยู่ในสภาพแออัด และปัจจุบันมีนักโทษอยู่ในเรือนจำมากกว่าปริมาณที่เรือนจำจะรองรับได้ถึงสองเท่า จึงต้องการเปิดช่องให้คนที่อาจจะกระทำความผิดที่ไม่อยากเข้าสู่วัฏจักรเช่นนี้ในกระบวนการยุติธรรมมีทางเลือกเพิ่มขึ้น คือ การไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นตำรวจ และการให้อัยการชะลอการฟ้องคดี

<sup>24</sup> ศาลแพ่ง, เทคนิคการไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อศตยา, 2539), น.73. อ้างจาก เนติ กิจโกศล, “ปัญหาการนำกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ในศาล : ศึกษาเฉพาะ

### (1) ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive theory)

ทฤษฎีนี้มีวัตถุประสงค์ต้องการให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์มากที่สุด โดยมีข้อสมมติฐานเบื้องต้นว่า “สังคมอยู่ภายใต้การปกครอง หรือการครอบงำโดยผู้ที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ทฤษฎีการแข่งขันนี้มองว่าทรัพยากรนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ให้มีการแข่งขันแย่งชิงเป็นศัตรูกัน เพราะมีฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งสูญเสียประโยชน์ ทำทุกวิถีทางเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ อีกทั้งมองว่าข้อตกลงในวันนี้จะไม่มีผลกระทบต่อทางเลือกที่มีอยู่ในวันข้างหน้า”<sup>25</sup>

นักกฎหมายและสาธารณชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้เจรจาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ นักกฎหมายหรือผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายและสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า โดยผู้เจรจาหรือนักกฎหมายตามทฤษฎีการแข่งขันมักจะเป็นผู้ที่มีจุดยืนของตนเองโดยเรียกร้องและพยายามให้ฝ่ายของตนเองได้รับชัยชนะจากการเจรจา แม้อีกฝ่ายหนึ่งจะต้องสูญเสียประโยชน์ก็ตาม จากหลักที่ว่าผู้ที่เข้มแข็งกว่าย่อมสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างแท้จริง ในการเผชิญหน้ากันนักกฎหมายที่เข้าใจระบบการแข่งขันจะได้เปรียบในการกำหนดรูปแบบและขั้นตอนในการเจรจา การต่อรองที่แข็งแกร่งจะเหนือกว่าฝ่ายที่ด้อยกว่า ดังนั้น ข้อขัดแย้งจึงยุติลงได้แต่ผลของการเจรจาคาดหมายได้ค่อนข้างยาก

### (2) ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving theory)

ทฤษฎีการแก้ไขปัญหานี้มีหลักการสำคัญโดยคำนึงถึงความชอบธรรมของฐานะประโยชน์และความประสงค์ของอีกฝ่ายหนึ่ง มีแนวคิดที่ว่าผู้เข้าร่วมเจรจาทุกคนมีผลประโยชน์ร่วมกันบางประการถ้าไม่มีสิ่งอื่น ทุกคนอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมเดียวกันและมีส่วนในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันเพื่อทำความตกลงด้วยความสมัครใจ ภายใต้ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา ข้อขัดแย้งที่เป็นปัญหาที่ต้องศึกษาและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันโดยคู่พิพาททั้งสองฝ่าย และนักกฎหมายทั้งสองฝ่ายควรทำงานร่วมกันและช่วยแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ร่วมกัน<sup>26</sup>

#### 2.6.2.2 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

โดยทั่วไปแล้วขั้นตอนการไกล่เกลี่ยจะมีด้วยกัน 3 ขั้นตอน ได้แก่<sup>27</sup>

---

กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง”, (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556), น.31.

<sup>25</sup> เฟิงอ้วง, น.75.

<sup>26</sup> อนันต์ จันทโรภาส, อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 17, น.16-17.

<sup>27</sup> เฟิงอ้วง, น.24-26.

### (1) ขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ย

เป็นขั้นตอนที่เริ่มก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งต้องอาศัยความสมัครใจของคู่พิพาท (Mutual Consent) ทั้งความสมัครใจที่จะมอบหมายข้อพิพาทให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และสมัครใจที่จะยอมรับผลของการไกล่เกลี่ย ดังนั้น ก่อนการเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมั่นใจเสียก่อนว่าคู่พิพาทได้ตกลงกันให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเนื่องจากกฎหมายไม่ได้กำหนดว่าข้อตกลงดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือหรือต้องมีพิธีใด ๆ ที่ซับซ้อน คู่พิพาทจึงสามารถตกลงกันด้วยวาจาก็ได้

เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ที่ความสมัครใจของคู่พิพาทเป็นสำคัญ ในบางครั้งคู่พิพาทอาจจะไม่มั่นใจในความมีประสิทธิภาพของการบวนการไกล่เกลี่ย หรือคู่พิพาทอาจจะไม่คุ้นเคยกับกระบวนการไกล่เกลี่ย และอาจคิดว่าการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่ทำให้เสียเวลามากไป อีก ซึ่งก็เป็นเรื่องที่จะต้องพยายามทำความเข้าใจกับคู่พิพาทเสียใหม่และให้คู่พิพาทแต่งตั้งผู้ที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้เรื่องที่ต้องดำเนินการตั้งผู้ทำการไกล่เกลี่ยแล้ว คู่พิพาทยังต้องเตรียมการเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย เช่น การประชุมเบื้องต้นระหว่างคู่ความกับทนายความ การเตรียมพยานหลักฐาน เป็นต้น

### (2) กระบวนการพิจารณาในการไกล่เกลี่ย

กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นอาจทำในรูปแบบของการประชุมร่วมกันระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทโดยอาจมีการประชุมหลายครั้ง แต่แต่ละครั้งอาจจะใช้ระยะเวลาไม่นานมากนัก และอาจจะประชุมอาทิตย์ละวันก็ได้ โดยทั่วไป ขั้นตอนหลัก ๆ ของการประชุมมีดังนี้

การประชุมเพื่อเปิดคดี (Opening Session) เป็นการประชุมที่มักจะเริ่มด้วยการแนะนำตัวของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย และผู้ไกล่เกลี่ยจะให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายแถลงเปิดคดีของตนเองที่ประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่แต่ละฝ่ายใช้เป็นข้ออ้างและข้อเรียกร้อง หลังจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะซักถามคู่พิพาทแต่ละฝ่ายเพื่อสร้างความมั่นใจว่าตนเองเข้าใจในข้อเท็จจริงข้อเรียกร้อง และกฎหมาย<sup>28</sup>

ในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะประชุมกับคู่พิพาทแต่ละฝ่ายแยกจากกันได้ ซึ่งในกระบวนการเช่นนี้จะเรียกว่า Caucusing<sup>29</sup> เพื่อเปิดโอกาสให้

<sup>28</sup> การซักถามของผู้ไกล่เกลี่ยและการชี้แจงของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายนั้น มีความมุ่งหมายเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงของเรื่องที่พิพาทกัน ซึ่งเรียกว่า Fact Finding ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา จะดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีที่เรียกว่า Mini Trial Process

<sup>29</sup> Caucusing มักจะใช้กับข้อพิพาทที่มีลักษณะซับซ้อนหรือมีทุนทรัพย์ค่อนข้างมาก แต่ถ้าวเป็นการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ อาจจะไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการนี้เข้ามาช่วยในการไกล่เกลี่ย



คู่พิพาทฝ่ายนั้นสามารถชี้แจง บอกเล่าสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างที่ตนเองต้องการโดยปราศจากแรงกดดันของคู่พิพาทฝ่ายตรงข้าม และยังสามารถแก้ไขจุดอ่อนที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายอาจจะปิดบังข้อความจริงบางอย่างในขณะที่การไกล่เกลี่ยนั้นมีคู่พิพาทอีกฝ่ายร่วมในกระบวนการอยู่ด้วย เพราะเกรงว่าอีกฝ่ายจะฉวยโอกาสแสวงประโยชน์จากข้อมูลที่อีกฝ่ายหนึ่งเปิดเผยได้ ทำให้โอกาสที่จะยุติข้อพิพาทได้ ก็จะมีแนวโน้มและเป็นไปได้ยากขึ้น กระบวนการ Caucusing ผู้ไกล่เกลี่ยจะกระทำภายหลังจากที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้รู้และเข้าใจข้ออ้าง และข้อเถียงของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายแล้ว

หลังจากที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้ดำเนินการประชุมกับคู่พิพาทแต่ละฝ่ายแยกจากกันแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยอาจนัดทุกฝ่ายประชุมพร้อมกันอีก เมื่อทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงร่วมกันได้แล้วหรือมีแนวโน้มว่าไม่มีความคับหน้าต่อไปได้อีก หรือเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการประชุมร่วมกันอาจจะทำได้ดีกว่าการประชุมแยกกัน ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะนัดประชุมพร้อมกันอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการเจรจา เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอการยุติข้อพิพาทด้วยข้อตกลงร่วมกันหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ แต่ถ้าในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ในคราวเดียวผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะเลื่อนการประชุมไปอีกโดยพยายามให้คู่พิพาทสร้างความคับหน้าในการหาข้อยุติร่วมกัน เมื่อการเจรจาระหว่างคู่พิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องจัดให้มีการประชุมทุกฝ่ายร่วมกันเพื่อยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งผลที่ได้จากการทำข้อตกลงนั้นคู่พิพาทแต่ละฝ่ายอาจจะต้องเสียประโยชน์ของตนเองไปบางส่วนเพื่อรักษาผลประโยชน์อื่นไว้ และไม่ว่าคู่พิพาทจะตกลงได้ทั้งหมดหรือบางส่วนก็ควรทำเป็นหนังสือเพื่อให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้ลงนามยินยอมผูกพันตามที่ได้ตกลงกันได้

### (3) ขั้นตอนภายหลังการไกล่เกลี่ย

แม้ว่าในบางครั้งการไกล่เกลี่ยจะไม่สามารถทำให้คู่พิพาทยุติข้อพิพาทระหว่างกันได้ทั้งหมดก็ตาม แต่บ่อยครั้งก็พบว่าคู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงกันได้บางส่วนซึ่งอาจก่อให้เกิดแรงผลักดันที่จะทำให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันเพื่อยุติข้อพิพาทได้ภายหลังจากที่มีการไกล่เกลี่ยแล้ว ดังนั้น แม้การไกล่เกลี่ยจะเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะยังมีบทบาทต่อไปอย่างไม่เป็นทางการในการเป็นคนกลางที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้อาศัยเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกัน และเป็นผู้ประสานให้คู่พิพาทมีแรงบันดาลใจที่จะยุติข้อพิพาทได้ในที่สุด

สำหรับการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การไกล่เกลี่ยที่จัดขึ้นโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการไกล่เกลี่ยในชั้นศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 โดยศาลจะพยายามไกล่เกลี่ยให้โจทก์และจำเลยได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันเสมอ โดยมีเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมาย ซึ่งหนึ่งในหน้าที่ที่ต้องทำ คือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค<sup>30</sup> เมื่อศาลรับฟ้องแล้วศาลจะกำหนดวันพิจารณาโดยเร็ว และ

<sup>30</sup> มาตรา 4 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

ออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามวันที่กำหนด เมื่อคู่พิพาทมาศาลในวันดังกล่าว ศาลจะไกล่เกลี่ยเพื่อให้ข้อพิพาทยุติไปโดยเร็ว

ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละประเด็นปัญหาย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นประเด็นปัญหา นักกฎหมาย หรือคู่พิพาท ซึ่งกรณีนักกฎหมายหรือคู่พิพาทมักจะอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการแข่งขันทั้งสิ้นเพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และอีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียหรือได้ประโยชน์น้อยกว่าตน เพราะฉะนั้น คนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาระดับความพอใจที่แตกต่างกันของคู่พิพาท โดยอาจใช้ทฤษฎีการแข่งขัณผสมผสานกับทฤษฎีการแก้ไขปัญหาในการจัดการความขัดแย้งและสามารถยุติข้อพิพาทได้ในที่สุด

ส่วนการไกล่เกลี่ยในต่างประเทศได้มีกำหนดใน UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation (2002) ซึ่งเป็นกฎหมายแม่แบบให้ประเทศสมาชิกได้ออกกฎหมายภายในประเทศให้มีความสอดคล้องกับ Model Law ดังกล่าว

## 2.7 กลไกในการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในส่วนของวิวัฒนาการการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศและในประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นอย่างมาก โดยมีแนวคิดที่จะพยายามให้คดีความที่เกิดขึ้นนั้นสามารถยุติได้ในชั้นไกล่เกลี่ย เพราะเป็นการลดปริมาณคดีในชั้นศาลและรักษาผลประโยชน์ของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ในปัจจุบันพบว่าหลักเกณฑ์ในการดำเนินกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคนั้นได้กำหนดไว้ในกฎหมายหลักของการคุ้มครองผู้บริโภคคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 อันเป็นกฎหมายที่ได้วางหลักเกณฑ์กลไก และการใช้อำนาจในการจัดตั้งหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำหน้าที่หลักในกระบวนการระงับข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของประเทศไทย นอกจากนี้ประเทศไทยยังได้ตรากฎหมายอีกฉบับหนึ่งซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดขอบเขต และแนวทางในการพิจารณาคดีผู้บริโภคซึ่งเป็นข้อพิพาทที่เกิดจากผู้บริโภคฝ่ายหนึ่งและผู้ประกอบธุรกิจอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งมีความแตกต่างจากการพิจารณาคดีแพ่งทั่วไป คือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ดังนั้น เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของประเทศไทยในปัจจุบัน ผู้เขียนจึงขอยกกฎหมายทั้งสองฉบับมาอธิบาย ดังต่อไปนี้



### 2.7.1 การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายฉบับแรกของประเทศไทยที่มีการกำหนดถึงสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองที่ได้รับความคุ้มครองไว้ 5 ประการ ซึ่งได้บัญญัติไว้ในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้แก่

1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (Right to Information)
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าและบริการ (Right to Freedom of Choice)
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือรับบริการ (Right to Safety)
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (Right to Fairness for Contract)<sup>31</sup>
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be heard and Right to Remedy)

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรของรัฐขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจไม่ให้ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และยังให้มีหน้าที่ประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงเป็นหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิร้องเรียน เพื่อขอให้ได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อได้รับความไม่

---

<sup>31</sup> การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในประชาคมเศรษฐกิจยุโรป แห่ง The Treaty on the Functioning of the European Union-TFEU ได้กำหนดหน้าที่ของประชาคมเศรษฐกิจยุโรปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสูง โดยการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และเศรษฐกิจ ตลอดจนการส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภคในด้านข้อมูลข่าวสาร (Right to Information) การศึกษา (Right to education) และการรวมตัวกันเพื่อปกป้องดูแลผลประโยชน์ของผู้บริโภค (Right to form associations)

อย่างไรก็ตาม สิทธิของผู้บริโภคที่กฎหมายไทยได้รับรอง เมื่อเปรียบเทียบกับสิทธิของผู้บริโภคที่สหพันธ์ผู้บริโภคสากล (International Organization Consumers Union) หรือ “IOCU” ได้กำหนดไว้ จะพบว่าการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายไทยยังขาดอีก 3 ประการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าและสิทธิของผู้บริโภค (right to consumer education) สิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน (right to satisfaction of basic needs) และสิทธิที่จะอยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมที่สะอาด (right to a healthy environment)

เป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ<sup>32</sup> องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ประกอบด้วย คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา รวมทั้งได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงาน คือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อได้ศึกษาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จะพบว่าได้กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้<sup>33</sup>

1. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36
3. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
4. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
5. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะอนุกรรมการ
6. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39
8. รับรองสมาคมตามมาตรา 40

<sup>32</sup> ฤทธิรอน ทวีทรัพย์, “เอกสารประกอบการบรรยาย หัวข้อ แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค การเจรจาไกล่เกลี่ย และการช่วยเหลือผู้บริโภค โครงการ BEST 1555 รุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2,” ในการสัมมนาแนวทางปฏิบัติสำหรับการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับกรณีสินค้าและบริการและเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522, จัดโดยคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรีน, 2552 : น.1.

<sup>33</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 10

9. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิได้มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๓๖ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอแนะมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีอำนาจในการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนต่าง ๆ เรียกว่า “คณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้ง” ประกอบด้วย คณะอนุกรรม 11 ชุด ได้แก่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการผู้มีความเชี่ยวชาญเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค คณะอนุกรรมการพิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค คณะอนุกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คณะอนุกรรมการพิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การส่วนตำบล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาชลบุรี และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา คือ การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคทางออนไลน์ จะพบว่าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรียกคู่พิพาทมาทำการเจรจา และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนและวิธีการของการระงับข้อพิพาททางเลือกเพื่อหาข้อยุติของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นก่อนที่จะฟ้องคดีต่อศาล แต่ยังไม่ปรากฏว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดให้มีช่องทางในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจผ่านทางออนไลน์

นอกจากบทบาทในการจัดให้มีการเจรจา และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจแล้ว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย หากเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่

ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา<sup>34</sup>

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค จะต้องดำเนินการภายใต้กรอบของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญอีกหนึ่งฉบับ คือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ซึ่งผู้เขียนจะขอกล่าวในหัวข้อถัดไป

### 2.7.2 การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

การระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีทั้งการระงับข้อพิพาทเชิงทางเลือกและการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับอยู่ในกฎหมายฉบับดังกล่าว เมื่อได้ศึกษาถึงกฎหมายฉบับนี้ จะพบว่าเหตุผลที่ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ เพราะต้องการช่วยเหลือผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะที่ไม่เท่าเทียมกับผู้ประกอบธุรกิจ ขาดอำนาจในการต่อรองทางเศรษฐกิจ และไม่มีความรู้ในกระบวนการผลิตสินค้าของผู้ประกอบธุรกิจ เพราะกระบวนการผลิตนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าที่วิญญูชนทั่วไปจะเข้าใจได้ ทั้งยังอาจตกเป็นเหยื่อของการโฆษณาทางการตลาดได้ง่าย เมื่อผู้บริโภคเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจจึงอาจทำให้เสียเปรียบจากสัญญาไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะพิเศษของพระราชบัญญัติฉบับนี้มีความแตกต่างจากกฎหมายวิธีสบัญญัติอื่นโดยทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด คือ การที่บัญญัติเนื้อหาที่มีลักษณะเป็นกฎหมายสารบัญญัติซึ่งมีผลเป็นการยกเว้นหลักกฎหมายในประมวลแพ่งและพาณิชย์อยู่หลายประการ รวมถึงมีเนื้อหาในส่วนวิธีสบัญญัติที่แตกต่างหรือยกเว้นหลักในกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งอยู่หลายประการเช่นกัน ดังนั้นหากจะตีความถ้อยคำหรือนิยามต่าง ๆ ในกฎหมายนี้ รวมถึงขั้นตอนกระบวนการพิจารณาจะต้องตีความให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย คือ ไม่ใช่กฎหมายนี้ไปในทางที่เอื้อหรืออำนวยการประโยชน์แก่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งไม่สอดคล้องกับนิติวิธีในการใช้กฎหมาย และขัดกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย<sup>35</sup>

เมื่อได้วิเคราะห์ถึงพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แล้ว สามารถสรุปถึงลักษณะพิเศษของกฎหมายดังกล่าวที่มีความแตกต่างจากวิธีพิจารณาความแพ่งทั่วไปเพื่อการเยียวยาสิทธิของผู้บริโภค เช่น พยานหลักฐานในการนำสืบของผู้บริโภค ศาลมีบทบาทเชิงรุกในการแสวงหาข้อเท็จจริง ค่าฤชาธรรมเนียม แต่ประเด็นที่ผู้เขียนจะขออธิบาย คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในคดีผู้บริโภค เมื่อศาลได้รับคำฟ้องมาแล้ว ศาลจะต้องกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัดเพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การ และสืบพยานใน

<sup>34</sup> พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 39

<sup>35</sup> จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, “ลักษณะพิเศษของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551,” วารสารรพี, น.48 (2552).

วันเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ศาลส่งสำเนาคำฟ้องหรือสำเนาบันทีกคำฟ้องให้จำเลย และสั่งให้โจทก์มาศาลในวันนัดพิจารณานั้นด้วย ตามมาตรา 24 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เพื่อให้ข้อพิพาทได้ยุติลงไปโดยรวดเร็ว โดยได้กำหนดบุคคลไว้สามบุคคล ได้แก่ เจ้าพนักงานคดี บุคคลที่ศาลกำหนด หรือบุคคลที่คู่ความตกลงกัน และที่กฎหมายได้กำหนดให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็เพราะต้องการที่จะแบ่งเบาภาระผู้พิพากษาที่พิจารณาคดี เนื่องจากหากให้ผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีต้องทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยคดีด้วยอีก อาจทำให้การสืบพยานในคดีอื่นต้องเลื่อนทำให้มีความล่าช้าไปอีก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความยุติธรรมในทางคดีได้<sup>36</sup> ในการไกล่เกลี่ยนั้น หากคู่ความสามารถตกลงกันได้ ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะให้ความช่วยเหลือในการจัดทำคำร้อง คำแถลง หรือสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วเสนอต่อศาลเพื่อให้พิจารณามีคำสั่งหรือคำพิพากษาดำเนินการตามสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่คู่ความมีอาจจะตกลงกันได้ในครั้งแรก หากคู่ความประสงค์จะดำเนินการไกล่เกลี่ยกันต่อไปและขอเลื่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการทำรายงานต่อศาลเพื่อขออนุญาตเลื่อนคดี ซึ่งสามารถเลื่อนได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 7 วัน เว้นแต่กรณีที่พฤติการณ์พิเศษให้ศาลพิจารณาอนุญาตได้ตามเหตุอันสมควร<sup>37</sup> และถ้าหากว่าได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยไปตามขั้นตอนจนครบแล้วการไกล่เกลี่ยนั้นยังไม่ประสบความสำเร็จ เจ้าพนักงานคดีจะดำเนินการช่วยคู่ความในการจัดทำคำให้การและบัญชีระบุพยาน แล้วรายงานต่อศาลเพื่อดำเนินการพิจารณาและพิพากษาต่อไป

ในขณะที่คดีแพ่งสามัญ ได้มีการสนับสนุนให้นำการระงับข้อพิพาททางเลือกคือการไกล่เกลี่ยเข้ามาในกระบวนการพิจารณาคดีของศาล ไม่ว่าจะการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินการไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาทนั้น ตามมาตรา 20 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งมีความแตกต่างจากคดีผู้บริโภคที่มีการไกล่เกลี่ยเฉพาะก่อนการพิจารณาคดีของศาล และข้อพิพาทที่แตกต่างกันประการต่อมา คือ ในคดีแพ่งทั่วไปศาลจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก่อน เว้นแต่ในกรณีที่เห็นว่าการพิจารณาจะต้องใช้เวลานานหรือต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน ศาลจึงมอบหมายให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยแทน แต่ในคดีผู้บริโภคผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคือ ได้แก่ เจ้าพนักงานคดี บุคคลที่ศาลกำหนด หรือบุคคลที่คู่ความตกลงกัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการหนึ่งในการระงับข้อพิพาททางเลือก และมีประโยชน์ต่อตัวคู่ความและต่อศาลที่สามารถรักษาสัมพันธภาพกันได้ เพราะ ต่างฝ่ายต่าง

<sup>36</sup> ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์, คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, (กรุงเทพมหานคร :สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551), น.94.

<sup>37</sup> ข้อกำหนดประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ข้อ 16

ประណอมข้อพิพาทให้แกกัน ทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเสียผลประโยชน์มากนัก จึงได้มีการบัญญัติถึงการไกล่เกลี่ยไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ทั้งในพ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

สำหรับการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์นั้น ยังไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายไทยฉบับใดได้ให้การเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาในช่องทางดังกล่าว





### บทที่ 3

#### ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค

ในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการนำเอาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภคในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาถึงแนวคิดพื้นฐานความเป็นมาหลักการสำคัญ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสามารถใช้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ และศึกษาถึงระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคในปัจจุบันของหน่วยงานรัฐที่ได้จัดให้เพื่อเยียวยาผู้บริโภคที่มีการดำเนินการอย่างไรบ้าง รวมถึงการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานเอกชนในปัจจุบันเพื่อเป็นเนื้อหาในการศึกษาเปรียบเทียบต่อไป

#### 3.1 รูปแบบของร้านขายสินค้าและบริการทางออนไลน์

ในปัจจุบันมีการเปิดร้านขายสินค้าและบริการทางออนไลน์เป็นจำนวนมากซึ่งก็มีลักษณะที่คล้ายกับร้านขายสินค้าในช่องทางปกติ เพียงแต่เปิดร้านขายสินค้าในช่องทางออนไลน์นั้นผู้ซื้อจะไม่มีโอกาสได้เห็นสินค้าจริง เพราะจะเห็นเพียงรูปภาพหรือคำบรรยายที่ผู้ขายได้โฆษณาไว้ที่หน้าร้านค้าของตนเอง เช่น เว็บไซต์ การซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์จะเริ่มต้นขึ้นเมื่อผู้ซื้อได้สั่งซื้อสินค้ากับผู้ประกอบธุรกิจเจ้าของร้านค้าออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อความส่วนตัว ไลน์ เป็นต้น เมื่อผู้ขายตกลงขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อมักจะต้องโอนเงินชำระค่าสินค้าให้แก่ผู้ขายก่อน ผู้ขายจึงจะดำเนินการส่งสินค้านั้นให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งการชำระเงินล่วงหน้าก่อนนี้ก็อาจมีความเสี่ยงที่ผู้ซื้อจะไม่ได้รับสินค้าหรือได้รับสินค้าล่าช้า แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินที่สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อมากขึ้น เช่น ระบบ Escrow การเก็บเงินปลายทาง ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวต่อไป สำหรับรูปแบบของร้านขายสินค้าและบริการทางออนไลน์สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

##### 3.1.1 ร้านที่เป็นของผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้าโดยตรง

เว็บไซต์ขายสินค้าหรือให้บริการทางออนไลน์ในลักษณะนี้เป็นเว็บไซต์ที่ทางร้านค้าได้จัดทำขึ้นเพื่อเปิดขายสินค้าโดยมีชื่อเป็นของตนเอง เช่น เว็บไซต์ยี่ห้อสินค้าประเภทโทรศัพท์ ประเภทอุปกรณ์กีฬา หรืออาจเป็นเว็บไซต์ที่มีการขายสินค้าลักษณะเฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เว็บไซต์ร้านหนังสือที่เน้นขายหนังสือและนิตยสารต่าง ๆ เป็นหลักโดยไม่เฉพาะเจาะจงยี่ห้อ เพราะเว็บไซต์เหล่านี้ ส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าที่มีหน้าร้านปกติอยู่แล้ว แต่ได้มาขยายช่องทาง

การขายสินค้าเปิดเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์รองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ผู้บริโภคเริ่มสนใจซื้อสินค้าผ่านสมาร์ทโฟนและหน้าจocomพิวเตอร์กันมากขึ้น<sup>1</sup>

สำหรับเว็บไซต์ประเภทนี้มีข้อดีต่อผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ผู้บริโภคมีความเสี่ยงน้อยที่จะถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ และมีแนวโน้มจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ เนื่องจากเป็นเว็บไซต์มีตัวตนและที่อยู่ชัดเจนและมักจะมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ หลายเว็บไซต์ยังจัดอยู่ในประเภทเว็บไซต์แบบครบวงจร คือ สั่งสินค้าได้โดยมีเครื่องมืออำนวยความสะดวก เช่น ตะกร้าสินค้า ระบบการชำระเงิน ระบบการส่งสินค้า และสามารถติดตามสินค้าหลังจากที่ซื้อไปแล้วได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใดได้อีกด้วย

### 3.1.2 เว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์

ตลาดกลางทางออนไลน์ (E market place) เป็นการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยการส่งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งการซื้อขายในลักษณะนี้จะมีเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เหมือนตลาดกลางซึ่งรวบรวมสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่าง ๆ เอาไว้ภายในเว็บไซต์เดียวคล้ายห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่มีร้านค้าต่าง ๆ มาขอเช่าพื้นที่เปิดร้านขายสินค้า ทำให้เว็บไซต์ประเภทนี้จะมีจุดเด่นที่ความหลากหลายของสินค้าและผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบราคาหรือคุณสมบัติของสินค้าที่ต้องการได้จากหลาย ๆ ร้านค้าที่อยู่ในเว็บไซต์ดังกล่าว ทั้งยังง่ายต่อการค้นหาข้อมูล เพราะในเว็บไซต์จะจัดแบ่งหมวดหมู่ของสินค้าแต่ละประเภทเอาไว้ให้แล้วอีกด้วย โดยปกติเว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์ จะเปิดให้ร้านค้าต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ขายรายย่อยสามารถสมัครเข้ามาขายสินค้าของตัวเองได้<sup>2</sup> โดยผู้ให้บริการเว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์จะรับหน้าที่เป็นเพียง

<sup>1</sup> สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์ (2561), น.62.

<sup>2</sup> สินค้าที่มีผู้นำมาขายต่อในเว็บไซต์ ตลาดกลางทางออนไลน์ มีทั้งสินค้ามือสองสำหรับสินค้าประเภทนี้ ผู้ขายจะบอกรายละเอียดไว้ชัดเจนว่าเป็นสินค้าที่ผ่านการใช้แล้วหรือไม่ รวมทั้งอาจเป็นสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะที่หาไม่ได้อีกแล้ว โดยอาจเป็นของที่ผู้ขายใช้เองหรือรับมาขายจากในประเทศและต่างประเทศและมีสภาพโดยรวมเป็นอย่างไร ซึ่งบางชนิดจะมีราคาถูกมาก ขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาดหรือยี่ห้อ อย่างไรก็ตามผู้ซื้อควรพึงระวังไว้ก่อนว่าแม้จะมีราคาถูกแต่สินค้าในหมวดนี้ผ่านการใช้งานมาแล้ว ดังนั้น อาจมีตำหนิหลายอย่างที่สามารถเกิดขึ้นได้ เช่น สินค้าประมุข

สินค้าในหมวดนี้เป็นสินค้าที่ผู้ซื้อต้องมีความรวดเร็ว เพราะส่วนใหญ่มักเป็นสินค้าที่เป็นที่ได้รับความสนใจจากหลายคน ทำให้บางอย่างเมื่อประมูลแล้วจะได้ราคาที่สูงกว่าราคาตลาด โดยการประมูลสินค้าออนไลน์ (e-Auction) นั้นเป็นการขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อที่เสนอราคาสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ การแข่งขันเสนอราคาในช่วงเวลาที่จำกัด หรือการเสนอราคาเพียงครั้งเดียว ใครให้ราคาสูงสุดก็จะได้สินค้าไป ทั้งนี้ ในขั้นตอนการเสนอราคาออนไลน์ (Online Bidding)



คนกลางที่ดูแลเรื่องระบบการสั่งซื้อและชำระค่าสินค้าเท่านั้น ส่วนขั้นตอนการส่งสินค้าร้านค้าอาจดำเนินการเองซึ่งจะเป็นไปตามเงื่อนไขของแต่ละร้านค้า หรือเป็นส่วนหนึ่งของบริการที่ผู้ให้บริการตลาดกลางให้บริการเพิ่มให้

ตัวอย่างเว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์ ในกลุ่มนี้ เช่น [www.weloveshopping.com](http://www.weloveshopping.com), [www.tarad.com](http://www.tarad.com), [www.lazada.co.th](http://www.lazada.co.th), [lnwshop.com](http://lnwshop.com) หรือ [www.shopee.com](http://www.shopee.com) ทั้งนี้สำหรับผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางทางออนไลน์เหล่านี้มักมีความปลอดภัย เพราะผู้ให้บริการตลาดกลางทางออนไลน์มักจะมีกลไกในการตรวจสอบและขึ้นทะเบียนร้านค้าก่อน ร้านค้าจะสามารถขายสินค้าได้ จึงทำให้ผู้บริโภคมีความเสี่ยงต่ำที่จะไม่ได้สินค้า หรือได้สินค้าไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ รวมทั้งตลาดกลางออนไลน์บางแห่งยังอนุญาตให้ผู้ซื้อสามารถเปลี่ยนคืนสินค้าในกรณีสินค้าชำรุด หรือพบว่าไม่ตรงตามโฆษณาได้อีกด้วย<sup>3</sup> ซึ่งการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการซื้อขายสินค้าและบริการจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์ เพราะตลาดกลางทางออนไลน์ดังกล่าวมีการนำระบบ Escrow เข้ามาใช้ซึ่งเป็นระบบที่ให้โอกาสผู้บริโภคได้ตรวจสอบสินค้า และผู้ควบคุมตลาดกลางจึงจะโอนเงินให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยต่อไป นอกจากนี้ยังพบว่า เว็บไซต์บางเว็บไซต์ที่เป็นตลาดกลางยังได้จัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อขายสินค้าและบริการกับทางตลาดกลางโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายด้วย มาตรการหรือวิธีการที่เจ้าของตลาดกลางออนไลน์สามารถดำเนินการได้เบื้องต้น คือ การแจ้งหรือประกาศให้สมาชิกในตลาดกลางนั้นทราบว่าเมื่อผู้ประกอบการรายใดที่ประพฤติตัวไม่ดี เข้าข่ายหลอกลวงผู้บริโภคซึ่งก็จะทำให้ไม่มีผู้ใดกล้าซื้อสินค้าหรือบริการกับผู้ประกอบการรายนั้น และเจ้าของตลาดกลางออนไลน์ยังสามารถไล่ผู้ประกอบการรายนั้นออกจากกลุ่มได้

### 3.1.3 เว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์

เว็บไซต์ขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ในแบบตลาดนัดออนไลน์ (e-Classified) เป็นเว็บไซต์ขายสินค้าที่เปิดโอกาสให้ผู้สนใจจะขายสินค้าสามารถลงขายสินค้าได้โดยไม่เสียค่าบริการ ค่าธรรมเนียมหรือค่านายหน้าใด ๆ ไม่จำเป็นต้องเป็นร้านค้าหรือบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ก็สามารถมาประกาศขายสินค้ากับเว็บไซต์ประเภทนี้ได้ โดยผู้ขายอาจมีสินค้าแค่ชิ้นเดียวหรือเป็นสินค้ามือสองก็สามารถนำมาโฆษณาขายได้

ผู้ที่สนใจเข้าร่วมประมูลจำเป็นต้องมีสิทธิ ลงทะเบียนเป็นสมาชิกก่อนเข้าร่วมการประมูล บางแหล่งกำหนดให้ใช้เงินสกุลดิจิทัล เช่น Bitcoin ในการประมูลสินค้าทุกครั้งที่จะซื้อสินค้า ราคาจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกว่าจะหมดเวลา หากผู้ใดเสนอราคาสูงที่สุดก็จะชนะการประมูลได้สินค้านั้นไป

<sup>3</sup> สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, *อ้าวแล้ว! เชิงอรรถที่ 1*, น.62.

ความแตกต่างระหว่างเว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์กับตลาดกลางทางออนไลน์ อยู่สองประการ ประการแรกคือ ในขั้นตอนการซื้อขายเว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์ได้กำหนดให้ ผู้ขายจะต้องรับหน้าที่ดำเนินการขายเองทั้งหมด ตั้งแต่ขั้นตอนการติดต่อซื้อขายกับผู้ซื้อ การชำระ ค่าสินค้าหรือการจัดส่ง โดยทางผู้ให้บริการเว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์จะเป็นแค่พื้นที่กลางในการลงประกาศขายสินค้าเท่านั้น ทำให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์แบบตลาดนัดออนไลน์เหล่านี้ จำเป็นจะต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขายอย่างรอบคอบ เนื่องจากผู้ขายไม่ใช่เจ้าของเว็บไซต์ แต่เป็นเพียงผู้ใช้งานที่เข้ามาเผยแพร่ข้อมูลสินค้าซึ่งสามารถเป็นบุคคลใดก็ได้ที่ประสงค์จะขายสินค้า ผู้บริโภคจึงควรศึกษารายละเอียดของร้านค้าหรือผู้ขายและข้อมูลสินค้าที่ต้องการให้ครบถ้วนหรือดู ประวัติการซื้อขายของผู้ขายให้ดีกว่าอดีตสินค้าซื้อ<sup>4</sup> ส่วนประการที่สองคือ เมื่อผู้ซื้อประสงค์จะซื้อสินค้า หรือบริการกับผู้ขายรายใดรายหนึ่ง ผู้ซื้อจะต้องชำระเงินเข้าบัญชีผู้ขายโดยตรง จะไม่มีผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับเงินจากผู้ซื้อเหมือนกับตลาดกลางทางออนไลน์ ดังนั้น หากผู้ขายเป็นบุคคลที่มีเจตนาหลอกลวง มาตั้งแต่แรกโดยการสร้างตัวตนปลอมขึ้นมาในโลกออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊คปลอมและเปลี่ยนชื่อ หรือรูป โปรไฟล์ไปเรื่อย ๆ หรือไม่ชำระหนี้ที่ถูกต้อง เช่น ส่งมอบสินค้าชำรุดบกพร่อง ส่งมอบสินค้าล่าช้า ผู้ซื้อ ก็จะได้ไม่มีหลักประกันใด ๆ เลย หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ผู้ซื้อจะต้องดำเนินการร้องเรียนไปยัง admin ผู้ดูแลกลุ่มหรือเพจนั้นเสียก่อนในการให้แก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากไม่สามารถจัดการปัญหาได้ ผู้ ร้องเรียนจะต้องนำเรื่องร้องเรียนสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่ามาตรการที่เจ้าของเว็บไซต์ตลาดนัดออนไลน์สามารถดำเนินการได้ ก็จะมีลักษณะเดียวกับ เว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์ในข้อ 3.1.2 คือ การประกาศให้สมาชิกใน เว็บไซต์นั้นทราบว่ามีผู้ประกอบการรายใดที่ประพฤติตัวไม่ดี เข้าข่ายหลอกลวงผู้บริโภคยังสามารถไล่ ผู้ประกอบการรายนั้นออกจากกลุ่มได้ซึ่งมีความง่ายมากกว่าเว็บไซต์ตลาดกลางทางออนไลน์ เพียงแค่ admin ลบและบล็อกชื่อผู้ใช้เฟสบุ๊คซึ่งเป็นผู้ขายออกจากกลุ่มหรือเพจนั้น<sup>5</sup>

### 3.1.4 ร้านค้าที่ขายสินค้าและบริการผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือ Social Media เป็นพื้นที่ทางดิจิทัลที่ใช้เพื่อ การโต้ตอบ การแบ่งปันข้อมูล ข่าวสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันที่จัดอยู่ในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่คนส่วนใหญ่มักจะใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมดังกล่าว เช่น Facebook, Instagram, Twitter, Line โดยเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเหล่านี้มีอัตราการเติบโต มากขึ้นตามจำนวนผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้การซื้อขายสินค้า

<sup>4</sup> เฟ็งอ้วง, น. 63.

<sup>5</sup> อย่างไรก็ตาม หากผู้ขายสร้างบัญชีเฟสบุ๊คขึ้นใหม่เพื่อเข้ามาขายสินค้าในกลุ่มนั้นอีก ก็ อาจเป็นกรณีที่ควบคุมยาก เพราะไม่มีผู้ใดสามารถรู้ได้ว่าบัญชีใหม่นั้นเป็นของผู้ประกอบการรายเดิม หรือไม่

และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานช่องทางดังกล่าวเพื่อติดต่อสื่อสารจำนวนมาก ทำให้ช่องทางออนไลน์ดังกล่าวถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ<sup>6</sup> โดยผู้ขายจะต้องมีบัญชี (Account) ของสังคมออนไลน์นั้นเสียก่อน เมื่อมีบัญชีเป็นของตัวเองแล้วก็สามารถลงโฆษณาสินค้าหรือบริการของตนเองได้ ในหลายครั้งที่ร้านค้าออนไลน์ประเภทนี้ต้องการให้ร้านค้าของตนเองเป็นที่รู้จักมากขึ้นและรวดเร็ว จึงใช้วิธีการเชิญชวนให้บุคคลทั่วไปเข้าไปกดถูกใจ (Like) หรือกดแบ่งปัน (Share) ร้านค้าของตนเอง และจะมีของรางวัลแจกให้ หรืออาจจะใช้วิธีการโฆษณาสินค้าโดยใช้ถ้อยคำที่จูงใจเป็นอย่างมาก ซึ่งในบางครั้งพบว่าการเชิญชวนเหล่านั้นอาจเข้าข่ายโฆษณาเกินจริงได้

ดังนั้น จากการศึกษาจะพบว่าการซื้อขายผ่านช่องทางนี้ก็ถือว่ามีความเสี่ยงสูงมากเช่นกัน เพราะผู้ขายบางส่วนมีการหลอกลวงผู้บริโภคด้วยจำนวนของผู้ติดตาม ซึ่งหากร้านค้าออนไลน์ใดมีผู้ติดตามมาก ผู้ซื้อก็มักเชื่อถือเป็นร้านค้าที่ขายดี สินค้ามีคุณภาพและตัดสินใจสั่งซื้ออย่างรวดเร็ว แต่ความจริงแล้วผู้ติดตามของเพจร้านค้าเหล่านั้น อาจเป็นผู้ติดตามที่มาจากการสร้างยอดจำนวนผู้ติดตามที่ไม่ใช่ผู้ติดตามที่แท้จริงก็ได้ โดยการซื้อยอดกดไลค์

อย่างไรก็ตาม การซื้อขายสินค้าหรือบริการในช่องทางออนไลน์ ในหลายครั้งก็พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจก็อาจเป็นผู้เสียหายได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อปลอมใบเสร็จจ่ายเงิน หรือปลอม SMS ที่เขียนเหมือนระบบอัตโนมัติของธนาคารและนำมาแสดงให้แก่ผู้ขาย ทำให้ผู้ขายหลงเชื่อและส่งสินค้าให้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นจากทั้ง 4 ประเภทที่ได้กล่าวมา บุคคลทั้งสองฝ่ายจะต้องดำเนินการเจรจาซึ่งกันและกันก่อน หากได้ดำเนินการเจรจากันสำเร็จถือว่าการระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันยุติ แต่ถ้าผู้ซื้อและผู้ขายไม่สามารถตกลงกันได้ก็จำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือมาตรการในการเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาดังกล่าว ซึ่งมาตรการนั้นคือการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์

### 3.2 ความเป็นมาและนิยามของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ประวัติความเป็นมาของการระงับข้อพิพาททางเลือกผ่านทางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

1. ในช่วงระยะเวลาก่อนค.ศ. 1995 เป็นช่วงที่รูปแบบของการระงับข้อพิพาทถูกใช้อย่างไม่เป็นทางการโดยจำกัดเฉพาะการระงับข้อพิพาทในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้มีการครอบคลุมหรือขยายไปทุกเรื่องดังเช่นในปัจจุบันที่มีการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อมด้วย

<sup>6</sup> สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, *อ้าวแล้ว เชิงอรรถที่ 1*, น. 66.

อย่างไรก็ตาม ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้มีกลไกและเครื่องมือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากที่ได้ถูกนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ แต่ก็ยังไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรใดที่ตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เป็นการเฉพาะ<sup>7</sup>

2. ในช่วงระยะเวลาระหว่างค.ศ. 1995 ถึง ค.ศ. 1998 เป็นช่วงเวลาที่อินเทอร์เน็ตได้รับการพัฒนาและเป็นที่ยอมรับมากขึ้นเรื่อย ๆ จนได้มีการเรียกร้องให้มีการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันที่จะเข้ามามีบทบาทในการกำจัดการปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต จนได้มีการคิดค้นโครงการที่จะนำการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เช่น the virtual magistrate project, The Online Ombuds Office, The Maryland family Mediation Project ซึ่งจะสังเกตได้ว่าในช่วงระยะเวลานี้ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นและเริ่มเป็นที่ต้องการและยอมรับมากขึ้นตามไปด้วย การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในช่วงเวลานี้จะใช้วิธีการโดยการเจรจา การไกล่เกลี่ย การอนุญาโตตุลาการ รวมถึงการผสมผสานมากกว่าหนึ่งวิธีการด้วย<sup>8</sup>

3. ในช่วงระยะเวลาดังแต่ ค.ศ. 1998 จนถึงปัจจุบัน ถือเป็นช่วงระยะเวลาที่การระงับข้อพิพาทในรูปแบบของออนไลน์ เริ่มได้รับการยอมรับจากทั้งภาครัฐและเอกชนว่าข้อพิพาทที่เกิดจากการดำเนินการใด ๆ ผ่านทางออนไลน์สามารถที่จะยุติได้โดยกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ผ่านทางออนไลน์ได้เช่นกันจึงเป็นกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นทางเลือกลำดับแรกสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการผ่านทางออนไลน์ และเทคโนโลยีที่ได้นำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการดำเนินการผ่านทางออนไลน์ก็สามารถนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในรูปแบบธรรมดา (Offline) ที่ไม่ได้มีการทำธุรกรรมกันผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับประเทศแรกที่มีการใช้การระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ คือ สหรัฐอเมริกา โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการระงับข้อพิพาทแห่งชาติ (The National Center for Information Technology

---

<sup>7</sup> เกียรติพล ตันติกุล, “เขตอำนาจศาลในการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการอนุญาโตตุลาการทางพาณิชย์ระหว่างประเทศที่ผ่านทางออนไลน์,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), น.8.

<sup>8</sup> Ethan Katsh & Leah Wing, “Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking at the Past and Constructing the Future,” *The University of Toledo Law Review* Vol. 38 Iss. 19 (2006).

and Dispute Resolution) ของ University of Massachusetts<sup>9</sup> ได้ร่วมมือกับ eBay ซึ่งเป็นตลาดหรือร้านค้าทางออนไลน์จัดการกับข้อพิพาทมากกว่า 200 ข้อพิพาทในช่วงระยะเวลาสองสัปดาห์<sup>10</sup>

สำหรับในคดีประเภทอื่น การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ สามารถนำมาใช้ได้หลายคดี เช่น สหรัฐอเมริกานิยมนำมาใช้มากในคดีครอบครัว เนื่องจากมีแนวคิดว่าการทำให้บุคคลในครอบครัวกลับมาสมานฉันท์กันดังเดิม แต่การพูดคุยไกล่เกลี่ยกันซึ่งหน้า อาจจะทำให้แต่ละฝ่ายไม่สะดวกใจที่จะเปิดเผยข้อมูลหรือยอมพูดคุยเท็จจริงบางประการออกมา

### 3.2.1 แนวคิดการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น และสิ่งหนึ่งที่เข้ามาแพร่หลายในสังคม คือ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ที่เรียกว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพราะมีความสะดวก รวดเร็วต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้า การจองตั๋วโดยสาร ตลอดจนการชำระเงินผ่านทางออนไลน์ซึ่งคู่สัญญาอาจจะอาศัยอยู่ในประเทศไทยหรือต่างประเทศก็ได้ แต่ในหลายกรณีมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจากการซื้อขายออนไลน์อันนำไปสู่การฟ้องร้องคดีต่อศาล แต่การดำเนินคดีทางศาลอาจจะไม่เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ซึ่งส่วนใหญ่จะมีทุนทรัพย์เล็กน้อย กล่าวคือ ผู้บริโภคมักซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ด้วยมูลค่าที่ไม่มาก อย่างเช่นในสหรัฐอเมริกาพบว่าคนนิยมซื้อสินค้าทางออนไลน์จะอยู่ในช่วงมูลค่า 300 – 3,000 ดอลลาร์สหรัฐ<sup>11</sup> ซึ่งถือเป็นมูลค่าที่ไม่สูงมากนัก<sup>12</sup> ทำให้แนวคิดการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution หรือ ODR) ได้รับความนิยมมากขึ้น แต่สำหรับประเทศไทยการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจทำให้ไม่เห็นประโยชน์ของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนกระบวนการระงับข้อพิพาทให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

<sup>9</sup> See also The National Center for Technology and Dispute Resolution, Retrieved on 31 May 2018, from <http://odr.info>.

<sup>10</sup> Ethan Katsh & Leah Wing, *supra note 66*, p. 91.

<sup>11</sup> 1 USD = 31.3281 THB สืบค้นวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://th.exchange-rates.org/converter/USD/THB/300>.

<sup>12</sup> Lucille M. Ponte, Thomas D. Cavenagh, CyberJustice : online dispute resolution (ODR) for e-commerce, (Pearson/Prentice Hall, 2005) p.12.



### 3.2.2 นิยามการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution) หมายถึง การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยใช้ระบบออนไลน์ที่เป็นช่องทางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ<sup>13</sup> ซึ่งได้พัฒนาจากการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) แบบช่องทางปกติ

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์มีวัตถุประสงค์ที่จะระงับข้อพิพาทสำหรับคู่พิพาทที่อาศัยอยู่คนละประเทศ ข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์ที่ไม่สูงมาก แต่ปริมาณข้อพิพาทจำนวนมากเสียค่าใช้จ่ายน้อย โดยไม่ต้องกำหนดรายละเอียดทางเทคนิคมากนักเพื่อให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจสามารถเข้าถึงกระบวนการได้ แต่ให้มีลักษณะเป็นกฎเกณฑ์อย่างง่าย เพื่อให้มีความยืดหยุ่นต่อพัฒนาการของระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในอนาคต<sup>14</sup> อย่างไรก็ตาม แม้ว่า การระงับข้อพิพาททางออนไลน์จะมีมานานมากกว่า 10 ปีแต่การเรียกคำว่า “การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ : Online Dispute Resolution” ก็ยังเป็นที่ได้แย้งกันบ้าง นักวิชาการบางท่านจะเรียกว่า Electronic Dispute Resolution (EDR) หรือการระงับข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Internet Dispute Resolution (IDR) การระงับข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ต เพราะมองว่าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหลักในการระงับข้อพิพาท ในขณะที่นักวิชาการหลายท่านก็มีความเห็นว่าควรเรียกวิธีการนี้ว่า Online Alternative Dispute Resolution (OADR) เพราะการระงับข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกใช้ระบบออนไลน์เข้ามาเป็นวิธีการในการช่วยให้การระงับข้อพิพาทมีความง่ายขึ้น<sup>15</sup>

ทั้งนี้ ผู้เขียนมีความเห็นว่า การเรียกว่า “การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ : Alternative Online Dispute Resolution” น่าจะเป็นคำที่ตรงและครอบคลุมมากที่สุด เพราะส่วนใหญ่แล้วเมื่อเกิดข้อพิพาททางออนไลน์ขึ้น คู่พิพาทก็มักจะเลือกใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกมากกว่าทางศาลเพราะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่ารวมถึงขั้นตอนดำเนินการไม่ซับซ้อนมากนัก การใช้วิธีโดยทางเลือกนั้นก็ทำโดยระบบออนไลน์ จึงน่าจะเป็นคำเรียกที่ตรงมากที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่ว่าจะเรียกแบบใดก็ตามที่ได้กล่าวไปก็มีความมุ่งหมายเดียวกันคือการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาในกระบวนการเพื่อความสะดวก ความรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

<sup>13</sup> Faye Fangfei Wang, Internet jurisdiction and choice of law : legal practices in the EU, US and China, (New York : Cambridge University Press, 2010), p. 144.

<sup>14</sup> A/CN.9/827 Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirtieth session (Vienna, 20-24 October 2014)

<sup>15</sup> Jeremy Rifkin, The End of Work: The Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post-market Era. (New York : Putnam, 1995), pp. 84-89.

### 3.3 หลักการสำคัญในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สามารถใช้ได้กับข้อพิพาทที่เกิดจากคดีครอบครัว คดีทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงคดีผู้บริโภคที่เกิดปัญหาหรือข้อพิพาทขึ้นในการทำธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ และยังสามารถใช้ได้กับการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ (cross border) ได้ด้วย<sup>16</sup>

ดังนั้น การพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ประเทศ ต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรระหว่างประเทศให้ความสนใจ เช่น คณะทำงานว่าด้วยการระงับข้อพิพาท ทางออนไลน์ของคณะกรรมการกฤษฎีกาการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) ซึ่งอยู่ ระหว่างการร่าง หลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution (ODR)) เพื่อเป็นแนวทางแก่ประเทศต่างๆ เนื่องจากเป็นกลไกการระงับข้อพิพาทที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก เพราะฉะนั้น หลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่จะเลือกใช้การระงับ ข้อพิพาททางออนไลน์นั้น ต้องคำนึงถึงทุนทรัพย์หรือราคาสินค้าและบริการที่พิพาทกัน หากเป็น ข้อพิพาทที่มีมูลค่าในเรื่องดังกล่าวไม่สูงมากก็เหมาะที่จะนำระบบออนไลน์ไปใช้ในการระงับข้อพิพาท<sup>17</sup> องค์กรประกอบหรือปัจจัยที่จะทำให้การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค ประสบความสำเร็จหรือเป็นไปอย่างราบรื่นมีดังต่อไปนี้

#### 1. ความอิสระและความเป็นกลาง (Independent and Impartiality)<sup>18</sup>

องค์กรประกอบนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะหากองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทขาดความอิสระและความเป็นกลางแล้ว อาจส่งผลต่อ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่จะทำขึ้นให้มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบเหนืออีกฝ่ายหนึ่งอย่างไม่เป็นธรรม และทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการไม่เป็นธรรมตามไปด้วย<sup>19</sup> หากความอิสระและความเป็นกลาง

<sup>16</sup> Faye Fangfei Wang, *supra* note 13, p.145.

<sup>17</sup> พลอย เจริญสม, “การฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาทออนไลน์,” สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561, จาก <https://www.etcha.or.th/content/1447.html>.

<sup>18</sup> European Union’s Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes

<sup>19</sup> บางกรณีการดำเนินงานขององค์กรที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทออนไลน์อาจจะไม่ สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการจากลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคได้เพียงพอให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเงินทุนจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนการ ดำเนินงาน โดยเงินทุนนี้อาจจะมาจากสมาคมการค้าหรือจากผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสมาชิกขององค์กร

ใช้กับผู้ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทนั้นก็หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทต้องไม่อคติ ไม่ อ้างอิง ไม่มีผลประโยชน์หรือเอนเอียงไปทางคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่จะต้องพิจารณาจาก พยานหลักฐานหรือหลักความยุติธรรมทั่วไป เพราะผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทเป็นบุคคลสำคัญ ในกระบวนการระงับข้อพิพาท<sup>20</sup> หากผู้ที่เชี่ยวชาญในการระงับข้อพิพาท เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ชี้ขาด ไม่เป็นกลางและไม่มีความเป็นอิสระแล้วจะทำให้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ถูกพิจารณาได้ ว่าเป็นกระบวนการที่ไม่เป็นธรรมส่งผลให้ผู้บริโภคไม่เชื่อมั่นในระบบดังกล่าว และไม่เลือกที่จะใช้ วิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

## 2. ความโปร่งใสและการเปิดเผยต่อสาธารณชน (Publicity and Transparency)

ในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกรัน ระดับความโปร่งใสและการเปิดเผยต่อ สาธารณชนจะมีระดับที่ลดหลั่นกันไป เนื่องจากคู่พิพาทเองอาจมีความต้องการจะรักษาประโยชน์ ทางด้านอื่นของตนด้วย เช่น การรักษาชื่อเสียงและภาพพจน์ต่อสาธารณชน ซึ่งหากมีชาวผู้สาธารณชน มากอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำธุรกิจได้ หรืออาจจะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความลับทางการค้าที่ไม่ ต้องการให้คู่แข่งรับรู้ อันจะทำให้เกิดการได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการทำธุรกิจได้อย่างน้อยที่สุด กระบวนการระงับข้อพิพาทที่ดีก็ควรมีกระบวนการให้คู่พิพาทที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถตรวจสอบ การทำงานและโต้แย้งคัดค้านได้ หากเห็นว่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในแง่ของ กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้จากผู้ที่เกี่ยวข้อง<sup>21</sup> นอกจากนี้ ในกระบวนการอื่น เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์บางลักษณะอาจเปิดช่องทางให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามการทำงานของคู่พิพาทกับผู้ไกล่เกลี่ยได้ในระดับหนึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า กระบวนการที่ดำเนินอยู่มีความโปร่งใสเพียงพอ

---

ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทนั่นเอง กรณีเช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการจัดวางโครงสร้างในลักษณะที่ทำให้ ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการมีความมั่นใจได้ว่าการให้เงินทุนสนับสนุนเหล่านี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ ความเป็นธรรมในกระบวนการระงับข้อพิพาทที่จะทำขึ้น

<sup>20</sup> ในหลายสถาบันที่ทำหน้าที่ในการให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น สถาบัน อนุญาโตตุลาการ จะมีประมวลจริยธรรมหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Practices) กำหนดกฎระเบียบ ห้ามการมีผลประโยชน์ทับซ้อนของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง

<sup>21</sup> ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ของบางสถาบันมีการเปิดเผยคำชี้ขาดให้ สาธารณชนตรวจสอบเนื้อหาได้ซึ่งวิธีการนี้นอกจากจะทำให้เกิดความโปร่งใสแล้วยังทำให้เกิดบรรทัด ฐานที่ชัดเจนในการตัดสินวินิจฉัยข้อพิพาทด้วย เนื่องจากสามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานที่ได้มีการชี้ ขาดแล้วในข้อพิพาทเรื่องอื่น ๆ



นอกจากความโปร่งใสดังกล่าวที่ผู้ให้บริการควรจะต้องเปิดเผยแล้ว ผู้ให้บริการควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ กฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ค่าใช้จ่าย จำนวนเรื่องที่สามารถยุติได้ ลักษณะหรือวิธีการระงับข้อพิพาทเพื่อให้คู่พิพาทเข้าใจเพื่อเป็นข้อมูลที่คู่พิพาทจะนำไปประกอบการตัดสินใจว่าจะใช้ระบบทางออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทหรือไม่<sup>22</sup>

### 3. ความคุ้มค่ากับต้นทุน (Cost-effectiveness)

ปัจจัยนี้ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ค่อนข้างมาก เนื่องจากทุนทรัพย์ของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะกรณีของผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) จะค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ถ้าหากค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคต้องเสียไปในการขอรับบริการจากองค์กรหรือผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทสูงกว่าหรือแม้แต่ใกล้เคียงกับทุนทรัพย์ที่พิพาทก็จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่เรียกร้องบังคับตามสิทธิของตน เพราะผลที่สุดแล้วเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเรียกร้อง อาจจะไม่ได้รับการเยียวยาเลยหรืออาจจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก แม้ว่าสิทธิของตนได้รับการยืนยันรับรองก็ตาม

### 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility)

กระบวนการระงับข้อพิพาทที่ดีอาจจะต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคู่พิพาทเป็นรายกรณีได้พอสมควร เนื่องจากบางครั้งคู่พิพาทอาจจะมีข้อขัดข้องหรืออุปสรรคในการดำเนินการบ้าง เช่น ข้อจำกัดของเวลาที่จะเข้าร่วมกระบวนการหรือลักษณะเฉพาะของเรื่องที่พิพาทที่อาจจะต้องการให้มีการดำเนินกระบวนการที่แตกต่างจากกรณีปกติทั่วไป การระงับข้อพิพาททางออนไลน์อาจมีส่วนช่วยเสริมลักษณะประการนี้ให้มากยิ่งขึ้นโดยเหตุที่การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ในหลายกรณีไม่ได้ยึดติดกับเวลาและสถานที่ในการดำเนินการที่เคร่งครัดหรือเฉพาะเจาะจงเป็นพิเศษทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่คู่พิพาทอาจจะเข้าร่วมกระบวนการได้ตามเวลาและในลักษณะที่ตนต้องการ และช่วยให้กระบวนการระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็ว ได้รับความร่วมมือจากคู่พิพาททุกฝ่าย

### 5. ความรวดเร็วและความสะดวก (Speed and Convenience)<sup>23</sup>

องค์ประกอบข้อนี้ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง เนื่องจากข้อพิพาทเกิดจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ก็ควรจะมี ความรวดเร็วและความสะดวกแก่คู่พิพาท เพื่อจะได้รับการเยียวยาได้อย่างเหมาะสม หากกระบวนการระงับข้อพิพาททาง

<sup>22</sup> หลักประการนี้ยังเป็นลักษณะสำคัญที่กระบวนการยุติธรรมทางศาลของทุกประเทศที่ยึดถือในการกำหนดวิธีพิจารณาโดยเปิดเผยให้สาธารณชนสามารถเข้าฟังการพิจารณาคดีของศาลได้ เว้นแต่บางกรณีเพื่อรักษาประโยชน์หรือชื่อเสียงของผู้เกี่ยวข้องที่อาจจะต้องดำเนินการเป็นความลับบ้าง

<sup>23</sup> Lucille M. Ponte, *supra* note 12, p. 18.

ออนไลน์เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกจะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคู่พิพาทเป็นเวลานานขึ้น ทำให้คู่พิพาทไม่สามารถดำเนินกิจการหรือกิจกรรมตามปกติของตนได้อย่างเต็มที่ คู่พิพาทจะรู้สึกเป็นกังวลกับปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นว่าตนจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป ผลสุดท้ายปัญหาของตนจะได้รับการเยียวยาหรือไม่หรือหากมีการเยียวยาจะได้รับในระดับที่เพียงพอด้วยหรือไม่

#### 6. การขจัดอุปสรรคทางภาษา (Language Barriers)

ในบางครั้งการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กระทำโดยที่คู่พิพาทอยู่คนละประเทศกัน การชำระเงินหรือการส่งมอบสินค้าก็สามารถทำได้โดยที่ผู้ซื้อและผู้ขายไม่จำเป็นต้องพบปะกันเป็นการส่วนตัว เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นจึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารเพื่อหาทางยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากในกระบวนการระงับข้อพิพาทจำเป็นต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับที่มาและสาเหตุของเรื่องที่พิพาท ตลอดจนข้อเสนอที่จะทำให้ยุติปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น หากคู่พิพาทไม่มีวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว โอกาสที่จะหาวิธีการที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาก็จะเป็นไปได้น้อย แต่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่ดีจะต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการลดปัญหาอุปสรรคทางภาษาลงได้บ้าง เนื่องจากในปัจจุบันมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการแปลภาษาจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่งได้ และการสื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้มีการโต้ตอบทันทีอาจทำให้มีเวลาในการหาทางสื่อสารเป็นภาษาที่ตนไม่คุ้นเคยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมการระงับข้อพิพาทข้ามพรมแดนยังคงมีปัญหาด้านภาษาเป็นอุปสรรคที่สำคัญอยู่พอสมควร ซึ่งก็จำเป็นต้องติดตามการแก้ไขปัญหานี้ต่อไป

#### 7. การดำเนินกระบวนการอย่างเป็นธรรม (Procedural Fairness)

การระงับข้อพิพาทนั้นจะต้องเปิดโอกาสให้คู่พิพาทสามารถหาข้อยุติและตกลงร่วมกันเองได้ และต้องให้คู่พิพาทสามารถนำเสนอข้อมูลของตนเอง รวมทั้งข้อโต้แย้งได้อย่างเต็มที่โดยกระบวนการต้องจัดการข้อพิพาทที่มีมูลค่าในการเรียกร้องจำนวนน้อย (small claim) ต้องสามารถขจัดอุปสรรคทางด้านภาษา รวมทั้งการเข้าร่วมกระบวนการต้องค่าใช้จ่ายน้อย และที่สำคัญควรมีกฎเกณฑ์กำหนดว่า ผู้บริโภคจะต้องได้รับการแจ้งเตือนว่าผู้บริโภคไม่ถูกกดดันให้ต้องยอมรับตามข้อเสนอที่ต่ำกว่าสิทธิตามกฎหมายของตน เช่น สิทธิในการเปลี่ยนคืนสินค้า (right to cancel) และจะต้องได้รับการแจ้งเตือนให้สามารถปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าวที่ไม่เป็นธรรม

#### 8. ความลับและการมีความปลอดภัยที่เพียงพอ (Confidentiality and Security Requirement)

การรักษาความลับนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างมีความสำคัญในการกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ รายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาท เอกสาร และพยานหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลของคู่พิพาทภายใต้กระบวนการดังกล่าว จะต้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับอย่างปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาทรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องเป็นไปเพื่อการระงับข้อ

พิพาทเท่านั้น เว้นแต่กฎหมายจะให้อำนาจไว้เป็นการเฉพาะ<sup>24</sup> ผู้ดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์จะต้องทำให้คู่พิพาทเกิดความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่จัดเก็บโดยอัตโนมัติระหว่างการติดต่อดำเนินการโดยทางอินเทอร์เน็ตนั้น จะถูกจัดเก็บและเผยแพร่เท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลที่สามที่ไม่เกี่ยวข้อง

ส่วนเรื่องความปลอดภัยนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากกระบวนการที่กระทำผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และระบบอาจมีความเสี่ยงในการติดไวรัสคอมพิวเตอร์และการบุกรุกข้อมูลได้ การใช้ firewall หรือนโยบายการเก็บสำรองข้อมูล (back up policy) และระบบ antivirus เป็นกระบวนการพื้นฐานที่สามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวได้<sup>25</sup> คู่พิพาทจึงจะมั่นใจได้ว่าข้อมูล บทสนทนาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างกันนั้นจะไม่รั่วไหลไปยังบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง

#### 9. ความสามารถทำให้คู่พิพาทปฏิบัติตามได้ (Enforcement)

ในการระงับข้อพิพาทนั้น หากไม่มีมาตรการหรือมีสภาพบังคับที่เหมาะสมแล้ว ข้อพิพาทที่คิดว่าได้ระงับไปแล้วอาจจะไม่ระงับไปเสียโดยสิ้นเชิง ดังนั้น ในกระบวนการระงับข้อพิพาทใด ๆ

---

<sup>24</sup> ตัวอย่างเช่น ในร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. .... มาตรา 24 ที่มีข้อยกเว้นแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 5 กรณี “ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 13 (5) เว้นแต่

- (1) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย
- (2) ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (3) เป็นการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำระหว่างเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งไม่สามารถให้ความยินยอมในขณะนั้นได้
- (5) เป็นการโอนไปยังผู้ซึ่งได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 32 หรือมาตรา 34

(6) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

<sup>25</sup> อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่ายังมีเทคโนโลยีที่สามารถรับรองถึงความปลอดภัยของข้อมูลได้ 100% ซึ่งแนวคิดนี้ประเทศไทยใช้ในสัญญาประกันภัย ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อาศัยอำนาจในการกำกับรูปแบบและข้อความในสัญญาประกันภัยกำหนดให้ผู้รับประกันภัยต้องผูกพันและยอมรับตามทางเลือกการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ หากผู้เอาประกันภัยเลือกที่จะใช้การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

ก็ตาม แม้จะได้ผลความตกลงจากคู่พิพาทแล้ว ควรจะมีมาตรการบังคับที่ดีเพื่อให้คู่พิพาทอีกฝ่ายปฏิบัติตาม ในกรณีที่คู่พิพาทที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามการอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อตกลงหรือผลที่ได้จากกระบวนการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนมี กระบวนการระงับข้อพิพาทส่วนใหญ่จะอาศัยความตกลงของคู่พิพาทเป็นสำคัญว่าควรจะใช้วิธีการใดในการแก้ไขข้อพิพาทหรือปัญหาที่เกิดขึ้น การบังคับตามความตกลงเหล่านี้จึงมีสถานะไม่แตกต่างจากการขอบังคับตามสัญญาโดยทั่วไปที่ต้องอาศัยกระบวนการทางศาลเข้ามาช่วย แต่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อาจจะสามารถมีมาตรการเสริมจากภาคเอกชนด้วยกันที่เป็นแรงกดดันให้ผู้ที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสิ่งที่ได้ตกลงไว้โดยอาศัยกระบวนการของเครื่องหมายรับรองต่าง ๆ เนื่องจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้ซื้อเป็นสำคัญที่จะยอมสั่งซื้อและชำระเงินให้แก่ผู้ขายที่ตนไม่รู้จักแม้กระทั่งสถานที่ตั้งที่แท้จริงของร้านค้า

ในทางปฏิบัติ โปรแกรมการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR program) ที่ประสบความสำเร็จทั้งหมดนั้น จะใช้การดำเนินการบางอย่างเพื่อเป็นเครื่องมือบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลงหรือคำตัดสินจากการระงับข้อพิพาทนั้นได้ เช่น บริษัท eBay สามารถจัดการกับข้อพิพาทได้หลายล้านข้อพิพาทต่อปีด้วยการระงับบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ Paypal<sup>26</sup> และมีระบบ feedback system ที่ให้ผู้ซื้อสามารถให้ระดับความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจในตัวผู้ขาย เพื่อกระตุ้นให้ผู้ขายทำการค้าอย่างสุจริต พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดข้อพิพาท และปฏิบัติตามข้อตกลง<sup>27</sup> และในกรณีที่ผู้ดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เป็นองค์กรรัฐ Collin Rule ให้ความเห็นว่าควรทำเป็นความร่วมมือหรือ

---

<sup>26</sup> หากคู่พิพาทไม่สามารถแก้ไขปัญหาเองได้โดยตรง คู่พิพาทสามารถคลิกไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์และดำเนินการตามขั้นตอนของ Paypal ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าจะให้ผู้ซื้อหรือผู้ขายเป็นฝ่ายชนะ ทั้งนี้เป็นไปโดยดุลยพินิจของ PayPal แต่เพียงฝ่ายเดียว

ในกรณีที่ PayPal ตัดสินให้ผู้ซื้อหรือผู้ขายเป็นฝ่ายชนะแต่ละฝ่ายต้องปฏิบัติตามคำตัดสินดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ขายเป็นฝ่ายแพ้ ผู้ขายจะต้องรับดำเนินการตามคำชี้ขาดนั้น เช่น ส่งสินค้าใหม่ให้แก่ผู้ซื้อ หรือคืนเงิน หากผู้ขายไม่ดำเนินการ Paypal จะดำเนินการตัดวงเงินบัตรเครดิตของผู้ขายเพื่อมาชดใช้ให้แก่ผู้ซื้อ

<sup>27</sup> Rule, Collin, Duca, Louis Del, and Vikki Rogers, “Designing a global consumer online dispute resolution (ODR) system for cross-border small value-high volume claims-OAS developments,” *Uniform Commercial Code Law Journal*, Vol. 42, p.253 (2010).

ข้อตกลงกับสถาบันทางการเงินหรือบริษัทที่รับชำระเงิน เช่น Master card, Visa, Paypal Debit card เพื่อให้เกิดผลบังคับและชดใช้เงินตามข้อตกลงในการระงับข้อพิพาทได้<sup>28</sup>

### 3.4 ข้อดีของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

1. มีลักษณะที่ค่อนข้างยืดหยุ่น คู่พิพาทสามารถเข้าร่วมกระบวนการในเวลาใดก็ได้ไม่จำกัดตามแต่ที่คู่พิพาทจะตกลงกัน ไม่จำเป็นต้องดำเนินการในเวลาราชการ และยังสามารถเขียนข้อความและส่งออกได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาในการนัดตารางเวลาและไม่จำกัดสถานที่

2. วิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าป่วยการ ค่าทนายความ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพราะคู่พิพาทไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ที่จัดให้มีการระงับข้อพิพาทกัน เช่น ศาล สถาบันอนุญาโตตุลาการ แต่คู่พิพาทสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าวโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (laptop)

3. สามารถประหยัดเวลา เนื่องจากการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คู่พิพาทไม่ต้องเดินทางไปในสถานที่ในการระงับข้อพิพาท แต่สามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการได้ในที่ใดก็ได้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต คู่พิพาทจึงสามารถลดเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ดังกล่าวได้ นอกจากนี้ หากคู่พิพาทต่างยินยอมเข้าร่วมในกระบวนการ ยังทำให้การระงับข้อพิพาทนั้นสำเร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วทำให้เป็นการลดระยะเวลาในกระบวนการระงับข้อพิพาทตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

4. การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สามารถขยายการประชุมได้ ในบางครั้งการระงับข้อพิพาทนอกจากคู่พิพาทที่ต้องเข้าร่วมในการประชุมแล้ว ยังต้องมีบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยพยานบุคคลจึงจำเป็นต้องประชุมพร้อมกันหลายฝ่ายโดยใช้โปรแกรมที่ช่วยให้สามารถขยายการเข้าร่วมการประชุมพร้อม ๆ กันได้

5. มีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ เนื่องจากการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คู่พิพาทจะไม่มีโอกาสได้เผชิญหน้ากันแบบตรง ๆ จะเห็นหน้าของคู่พิพาทอีกฝ่ายผ่านทางหน้าจอเท่านั้นซึ่งอาจจะทำให้ไม่ได้เกิดความรู้สึกที่กระทบกระทั่งมากเท่ากับการที่ได้เผชิญหน้ากันจริง ๆ หรืออาจจะเป็นกรณีที่คู่พิพาทเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทแบบเจรจากันผ่านทางตัวหนังสือ เช่น E-mail, Line ก็ยังทำให้คู่พิพาทไม่ได้เจอหน้าของอีกฝ่าย ทำให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปได้อย่างสะดวกใจและประสบความสำเร็จมากขึ้น

---

<sup>28</sup> ดาราวพร ธิระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, “ผลการศึกษาตามโครงการจ้างที่ปรึกษา ด้านการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ : รายงานฉบับสมบูรณ์” ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557, น.93.

### 3.5 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เป็นการระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาทไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันจริงๆ (Face to Face Communication) และสามารถทำได้ทุกสถานที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นระบบหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการระงับข้อพิพาทนั้นต้องมีประสิทธิภาพที่ดี เพียงพอในการรองรับตลอดกระบวนการระงับข้อพิพาทได้<sup>29</sup> ได้แก่

1. E-mail เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถสมัครได้ง่ายไม่ซับซ้อนและไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครบัญชี E-mail ซึ่งช่องทางนี้ค่อนข้างมีความยืดหยุ่นสูงและสะดวกต่อการใช้งานในการระงับข้อพิพาททุกรูปแบบ เมื่อส่งเอกสารต่าง ๆ ทาง E-mail ก็สามารถดาวน์โหลดได้รวดเร็วและส่งได้จำนวนมากในหนึ่งครั้ง คู่พิพาทสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีช่วงเวลาที่เปิดให้คู่พิพาทพิจารณารายละเอียดของข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม แม้ E-mail จะเป็นวิธีที่ง่ายในการติดต่อสื่อสารกันแต่ก็มีข้อเสียอยู่บ้าง คือ การแปลงข้อมูลเป็นรหัสอาจจะทำให้บุคคลอื่นสามารถแอบอ่านหรือส่งต่อข้อมูลให้บุคคลที่สามได้ ดังนั้นการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยใช้ E-mail คู่พิพาทควรใช้ในด้านกรอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ตารางนัดหมาย กำหนดการ รายละเอียดของสถานที่ หรือข้อมูลการติดต่อโดยย่อ

2. โปรแกรมที่ส่งข้อความโดยทันที (Instant Message) โปรแกรมนี้เป็นการสื่อสารกันระหว่างคู่พิพาทโดยการแลกเปลี่ยนข้อความตัวอักษรผ่านทางโปรแกรม หรือ Application ในขณะที่นั้น (real time) และสามารถส่งข้อความได้รวดเร็วกว่า E-mail เพราะเมื่อส่งข้อความไปยังอีกฝ่าย คู่พิพาทฝ่ายที่ได้รับข้อความนั้นก็จะได้รับการแจ้งเตือนและสามารถโต้ตอบได้ทันทีและรวดเร็ว เช่น Line, Skype, wechat เป็นต้น โดยคู่พิพาทสามารถส่งข้อความได้ทั้งตัวอักษรและรูปภาพ รวมถึงภาพเคลื่อนไหว (Video) ซึ่งการใช้วิธีนี้ก็มียอดอยู่มาก คือ คู่พิพาทสามารถขยายการสนทนาได้หากต้องการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องคนอื่น ๆ เข้ามาในบทสนทนานั้นทั้งการสร้างเป็นกลุ่มและการเพิ่มจำนวนผู้สนทนา

3. Web-based communication เมื่อเปรียบเทียบกับ E-mail แล้ว วิธีการนี้สร้างความกังวลในเรื่องความปลอดภัยน้อยกว่า เนื่องจากสามารถจัดการกับข้อมูลและปรับปรุงการสื่อสารได้เร็วกว่า เพราะเว็บไซต์จัดการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาททั้งหมดโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งประกอบด้วยตารางนัดหมายประชุม การแสดงความต้องการของคู่พิพาท นำเสนอร่างข้อตกลง การติดตามผล และการจัดเก็บสถิติได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นในการพัฒนา การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ จึงนิยมพัฒนา Web-based communication มากกว่า E-mail communication และมี

<sup>29</sup> เฟิงอ้วง, น.94-95.



การออกแบบในรูปแบบของ Web-based communication ให้มีลักษณะที่เป็นมิตร สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

4. VDO Conference หรือ การประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ คือการประชุมที่ผู้ร่วมประชุมซึ่งอยู่ต่างสถานที่กันสามารถทำการประชุมร่วมกันได้โดยให้ความรู้สึกเหมือนกับนั่งประชุมอยู่ในห้องเดียวกัน ไม่ว่าจะเห็นภาพหรือเสียงโดยผ่านระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในรูปแบบต่าง ๆ เป็นตัวเชื่อม โดยการส่งภาพเคลื่อนไหว เสียง (audio) และข้อความ (text) ในลักษณะของภาพวิดีโอเคลื่อนไหว (full motion video) และส่งต่อเสียงที่มีคุณภาพสูงระหว่างคู่พิพาทที่อยู่ต่างสถานที่กัน ข้อดีของวิธีการนี้คือ ไม่มีการกำหนดลำดับบทสนทนา และสามารถขยายการสื่อสารได้มากกว่าสองฝ่าย แต่การสื่อสารในรูปแบบนี้ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงพอ และกล้องที่มีความชัดเจน จึงจะสามารถสื่อสารได้รู้เรื่องและไม่ติดขัด และอาจใช้อุปกรณ์เป็นจำนวนมากรวมถึงผู้ที่ต้องใช้วิธีการนี้ต้องมีความรู้ในเรื่องโปรแกรมที่ใช้เป็นอย่างดี มิเช่นนั้นจะไม่สามารถใช้งานได้

5. Artificial Intelligence (AI) เป็นวิธีการที่ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาทำการตัดสินใจแทนมนุษย์ ในระบบโปรแกรมประยุกต์ของ AI ประกอบด้วยระบบที่มีความชำนาญ การจดจำบทสนทนา และมุมมองของคอมพิวเตอร์และระบบที่ดำเนินการโดยอัตโนมัติ สำหรับการนำ AI มาใช้ในการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคนั้น จะต้องมีผู้พัฒนาระบบ AI ในการช่วยหาทางออกในข้อพิพาทนั้น เช่น การคำนวณหาราคากลางที่เป็นที่พึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างเช่น Blind bidding process หรือ การประมูลแบบตาบอด เป็น automated system ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาดำเนินการเจรจาและดำเนินการกระบวนการระงับข้อพิพาททั้งหมด รวมทั้งยังมีหน้าที่ตัดสินใจและจัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาท ซึ่งวิธีการนี้คล้ายกับวิธีการประมูลข้อมูลที่คู่พิพาทเสนอจะถูกปกปิดไว้เป็นความลับ กระบวนการประมูลแบบตาบอดนี้จะเริ่มต้นเมื่อคู่พิพาทขอให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งเสนอช่วงจำนวนเงินและจำนวนเงินน้อยที่สุดที่คู่พิพาทยอมรับได้ (bottom line) ในการเริ่มกระบวนการ ข้อเสนอที่คู่พิพาทเสนอจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เมื่อข้อเสนอของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายอยู่ในระดับช่วงเดียวกัน คอมพิวเตอร์จะทำการตกลงระงับข้อพิพาท ดังนั้นการดำเนินการโดย automated system นี้จะช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคก็ต้องมีความระมัดระวังและมีความรอบคอบในการอ่านเงื่อนไขและข้อเสนอของ automated system ด้วย เพราะผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์จะมีผลผูกพันผู้บริโภคตามกฎหมาย และเมื่อศึกษาแล้วจะพบว่า Blind bidding process มีความเหมาะสมกับข้อพิพาทที่เป็นตัวเงิน ไม่เหมาะสำหรับข้อพิพาทที่มีความซับซ้อนมาก

6. Assisted Negotiation เป็นรูปแบบของการเจรจาที่ใช้เทคโนโลยีกระบวนการเจรจาระหว่างคู่พิพาท โดยเทคโนโลยีจะทำหน้าที่และมีบทบาทเสมือนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้คำแนะนำแก่คู่พิพาทจากการประมวลผลของข้อมูล ซึ่งซอฟต์แวร์ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงบทสนทนาให้อยู่ใน

ลักษณะที่เข้าใจได้ง่าย ไม่เป็นทางการ แต่เครื่องมือของซอฟต์แวร์จะช่วยจำกัดคำที่ใช้ในการสื่อสาร โดยใช้ถ้อยคำที่ส่งเสริมให้เกิดการเห็นชอบตกลงร่วมกัน และสร้างบรรยากาศในการเจรจาอย่างเป็นมิตรไม่ถึงเครียด ดำเนินตามขั้นตอนที่ถูกระบุไว้โดยแน่นอน ผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จในการจัดการข้อพิพาทด้วยวิธีการนี้ ได้แก่ SquareTrade, eBay และ Paypal อย่างไรก็ตามข้อจำกัดของการดำเนินการจัดการกับข้อพิพาทในรูปแบบนี้คือ สามารถจัดการกับข้อพิพาทที่ซ้ำรูปแบบกันเท่านั้น และเป็นข้อพิพาทที่ค่อนข้างไม่ซับซ้อน

อย่างไรก็ตาม การจัดการกับเทคโนโลยีก็ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการช่วยให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคสำเร็จได้ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่มีจุดเด่นในเรื่องความสะดวกในการใช้งาน ซอฟต์แวร์จึงมีส่วนสำคัญในกระบวนการ ถ้าซอฟต์แวร์นั้นไม่ดีก็อาจจะก่อให้เกิดความยุ่งยากและเป็นภาระแก่คู่พิพาทได้ การจัดการระบบข้อมูลต้องลำดับความเป็นขั้นตอนในรูปแบบที่ง่ายอย่างต่อเนื่อง และระบบต้องคอยดำเนินการอัปเดตข้อมูลอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ<sup>30</sup> ดังนั้น เพื่อการพัฒนาการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคที่ดี จะต้องพัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือได้

### 3.6 ผู้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ผู้ที่ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ได้แก่ หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลที่ทำหน้าที่ในการให้บริการการระงับข้อพิพาท โดยจะแต่งตั้งคนภายในหน่วยงานนั้น ๆ ทำหน้าที่เป็นคนกลาง ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่คู่พิพาท ซึ่งบุคคลที่ทำหน้าที่ดังกล่าวนี้จะมีชื่อเรียกที่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวิธีการระงับข้อพิพาท

สำหรับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยนั้น ก็จะเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หรือ “ผู้ประนีประนอม” หากเป็นการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการก็จะถูกเรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” ซึ่งเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้แต่งตั้งขึ้นมา

ทั้งนี้ การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ ก็จะใช้บุคคลที่มีความหมายเดียวกับการดำเนินการระงับข้อพิพาทในแบบปกติ เพียงแต่ดำเนินการผ่านทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับในคดีผู้บริโภคนั้น ก็จะนิยมใช้การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยโดยมี “ผู้ไกล่เกลี่ย” ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในข้อพิพาทนั้น ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษาด้านนิติศาสตร์ หรือมีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย เพราะการไกล่เกลี่ยนั้นอาจไม่จำเป็นต้องนำข้อกฎหมายมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเสมอไป เพียงแต่เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ได้ โดยเสนอทางออกหรือยุติ

<sup>30</sup> ดารารพร ธิระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, *อ้าวแล้ว! เชิงอรรถที่ 28*, น.96.



ปัญหาจนทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจได้ ตัวอย่างเช่น admin<sup>31</sup>ในเพจเฟซบุ๊กการซื้อขายสินค้าออนไลน์ประเภทหนึ่งได้เปิดช่องทางให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบปะซื้อขายสินค้าชนิดหนึ่งในช่องทางออนไลน์นี้ หากผู้ขายหรือผู้ซื้อผิดสัญญาไม่ปฏิบัติตามกฎของเพจนั้น ผู้ขายหรือผู้ซื้อซึ่งเป็นสมาชิกอาจารย์เรียนไปยัง admin เพื่อให้จัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ โดย admin ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม บางหน่วยงาน เช่น สคบ. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษาในสาขานิติศาสตร์บัณฑิตและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยตามหลักเกณฑ์ที่สคบ. กำหนด

### 3.7 ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทออนไลน์

หลักการของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความประหยัดในค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท เช่น ค่าเดินทาง ค่าทนายความ ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทย่อมมีมูลค่าไม่สูงมากอยู่แล้ว แต่ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หรือถ้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่จัดให้มีการระงับข้อพิพาทในช่องทางของตนเอง เช่น เว็บไซต์ของตนเอง ค่าใช้จ่ายย่อมไม่สูงมากหรืออาจจะไม่เสียค่าใช้จ่ายเลยก็ได้ หากเป็นผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาทบางแห่งที่เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรก็อาจจะให้บริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในอัตราที่ต่ำบางแห่งค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทนั้นจะเก็บจากคู่พิพาท เช่น Alibaba เก็บจากคู่พิพาท คนละ 15 เหรียญสหรัฐ<sup>32</sup>

ในขณะที่บางประเทศการให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ยังมีมูลค่าที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าการซื้อขายสินค้าและบริการ โดยเฉพาะมีมูลค่าน้อยกว่า 10 เหรียญ ผู้บริโภคจึงต้องการจ่ายค่าธรรมเนียมเพียงไม่เกิน 2 เหรียญหรือมากกว่านั้นเล็กน้อย ในขณะที่อัตราค่าธรรมเนียมของผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยมีมูลค่ามากกว่านั้น 10 ถึง 20 เท่า ดังนั้นการกำหนดค่าธรรมเนียมของผู้ให้บริการจึงต้องมีจำนวนที่เหมาะสมกับมูลค่าธุรกรรมที่พิพาทกัน<sup>33</sup> ในการระงับ

<sup>31</sup> Admin เป็นคำย่อมาจากภาษาอังกฤษคำว่า administrator หมายถึงผู้บริหาร ดังนั้น admin คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการควบคุมหรือดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ในเพจหรือในกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นมาในช่องทางออนไลน์เพื่อให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยหรือตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกลุ่มหรือเพจนั้นขึ้นมาซึ่งก็เปรียบเสมือนเจ้าบ้านหรือคนที่คอยควบคุมดูแลสถานที่ใดที่หนึ่ง

<sup>32</sup> ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution),” การระงับข้อพิพาทออนไลน์, น. 134, (เมษายน 2558).

<sup>33</sup> Rule, Collin, and Nagarajan, Chittu, “Leveraging the wisdom of crowds the ebay community court and the future of online dispute resolution”, p 5.

ข้อพิพาทออนไลน์นั้นการให้บริการควรมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำเนื่องจากทุนทรัพย์ที่พิพาทที่ต่ำและไม่ยุ่งยาก และคล้ายคลึงกันหากเก็บในอัตราที่สูงจะไม่คุ้มค่ากับการเรียกร้องทำให้คู่พิพาทไม่สนใจที่จะใช้บริการ

### 3.8 วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์

การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. การเจรจาระหว่างคู่พิพาทโดยใช้ผ่านทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเจรจาระหว่างคู่พิพาทด้วยตนเอง โดยไม่มีคนกลางทำหน้าที่ในการยุดข้อพิพาท ในขั้นนี้ผู้ถูกออกแบบมาเพื่อดำเนินการโดยซอฟต์แวร์เท่านั้น ซึ่งจะทำให้มีค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถให้บริการได้กับธุรกรรมที่มีมูลค่าน้อย ทั้งยังช่วยลดความไม่พึงพอใจจากความล่าช้า

2. การระงับข้อพิพาทที่ต้องมีคนกลางเข้ามาช่วยเหลือในกระบวนการยุดข้อพิพาท เป็นขั้นตอนของการระงับข้อพิพาทอีกขั้นหนึ่ง เมื่อคู่พิพาทไม่สามารถยุดปัญหากันได้โดยการเจรจาก็จำเป็นต้องแต่งตั้งหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งผลของการไกล่เกลี่ยนั้นก็จะไม่มีความผูกพันใด ๆ กับคู่พิพาท อาจมีสถานะเป็นเพียงคำแนะนำเท่านั้น

3. การระงับข้อพิพาทโดยให้คนกลางเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท เป็นขั้นตอนที่คู่พิพาทได้ผ่านการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทมาแล้วทั้งสองขั้นตอนดังกล่าว แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้คู่พิพาทต้องหาวิธีการในการเรียกร้องให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งชดใช้หรือกระทำการเพื่อเยียวยาสิทธิของคู่พิพาทอีกฝ่ายที่ถูกโต้แย้ง จึงต้องมีการแต่งตั้งผู้ที่ทำหน้าที่ชี้ขาด เช่น อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator) ในการตัดสินไปเลยว่าฝ่ายใดต้องชดใช้ เพราะผู้ไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนที่ 2 นั้นไม่มีอำนาจในการตัดสินหรือชี้ขาดข้อพิพาท แม้จะมีค่าไกล่เกลี่ยให้ฝ่ายหนึ่งชดใช้ค่าเสียหาย แต่ฝ่ายนั้นก็สามารถเลือกที่จะไม่ดำเนินการตามค่าไกล่เกลี่ยได้

วิธีการและรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทในปัจจุบันนั้น บางวิธีการยังคงมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการระงับข้อพิพาท บางวิธีการอาจมีปัญหาในเรื่องของการบังคับตามผลของคำชี้ขาดตัดสิน และอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการดำเนินการดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาท การจะเลือกใช้วิธีการใดในการระงับข้อพิพาทจะต้องคำนึงถึงลักษณะของข้อพิพาท จำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้อง และความประสงค์ของคู่พิพาท

#### 3.8.1 การเจรจาทางออนไลน์ (Dispute Resolution by Online Negotiation)

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีดังกล่าวมักพบในกรณีที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงจะระงับข้อพิพาทกัน หรืออาจเป็นกรณีที่ผู้บริโภคร้องเรียนไปยังผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจตกลงยอมเจรจาด้วยโดยใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาทางออนไลน์ อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ<sup>34</sup> ได้แก่

1. การเจรจาโดยตรง โดยอาจเริ่มต้นตั้งแต่การที่ผู้บริโภคได้ติดต่อกลับไปยังผู้ประกอบการในช่องทางออนไลน์ที่ผู้ประกอบการก็ได้ให้ไว้ภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าแล้ว และสินค้านั้นเกิดความชำรุดบกพร่องหรือมีเหตุอื่นใดที่เกิดจากสัญญาซื้อขาย เช่น สินค้าไม่ตรงกับรูปภาพในเว็บไซต์ตามที่ผู้ประกอบการได้โฆษณาไว้ และมีการสอบถามถึงสาเหตุรวมถึงมีการเรียกร้องต่าง ๆ กระบวนการดังกล่าวถือเป็นการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาทางออนไลน์โดยตรง

2. การเจรจาโดยอาศัยระบบอัตโนมัติ (Automated Negotiation) เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเพื่อใช้ในการระงับข้อพิพาททางเลือกผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเหมาะสำหรับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับจำนวนเงิน มีพื้นฐานการประมูลทางออนไลน์ที่เรียกว่า Automated “Blind” Bid หรือ Visual Blind Bidding นักวิชาการบางท่านก็เรียกว่าเป็นการประมูลแบบตาบอด มีระบบการทำงาน คือ คู่พิพาทตกลงที่จะยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับจำนวนเงินที่คิดว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่สุดเข้าไปในโปรแกรม โดยไม่รู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเสนอตัวเลขจำนวนเท่าใด จำนวนข้อเสนอที่แต่ละฝ่ายสามารถยื่นได้จะแตกต่างกันแล้วแต่ผู้ให้บริการ ในบางกรณี คู่พิพาทอาจถูกจำกัดให้เสนอจำนวนตัวเลขได้ไม่เกินสามครั้ง ในขณะที่บางกรณีคู่พิพาทอาจจะเสนอตัวเลขเท่าใดก็ได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ หากตัวเลขที่ทั้งสองฝ่ายเสนอเข้าไปในระบบมีความแตกต่างอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ห่างกันไม่เกินร้อยละ 30 ระบบจะคำนวณหาค่ากลางระหว่างจำนวนทั้งสอง (median) และถือว่าค่ากลางนั้นเป็นตัวเลขที่คู่พิพาทตกลงว่าเป็นจำนวนเงินที่จะต้องชำระให้แก่ฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้อง หากตัวเลขที่คู่พิพาทเสนอไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าวก็ถือว่าคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ คู่พิพาทอาจจะต้องใช้วิธีการอื่นในการระงับข้อพิพาททางอื่นของตนต่อไป<sup>35</sup> ผู้ให้บริการซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการการระงับข้อพิพาทลักษณะนี้เช่น เว็บไซต์ cybersettle.com, SquareTrade.com, settlement online.com และ settlesmart.com

### 3.8.2 การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ (Dispute Resolution by Online Mediation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบออนไลน์เป็นการระงับข้อพิพาทที่มีคนกลางเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการ เรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ (Online Mediator) เพื่อช่วยให้การระงับข้อพิพาทของคู่พิพาทประสบความสำเร็จ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการชี้ขาดหรือตัดสินว่าฝ่ายใดถูก

<sup>34</sup> ดาราพร ธิระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, *อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 28*, น. 84.

<sup>35</sup> สรวิต ลิ้มปริงซี่. “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก,” *ตุลพาท*, เล่มที่ 2, ปีที่ 52, น. 127, (ตุลาคม 2548).

หรือผิด เพียงแต่มีหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจาและออกความเห็นในข้อพิพาทเท่านั้น การตัดสินใจย่อมขึ้นอยู่กับคู่พิพาททั้งสองฝ่าย

การไกล่เกลี่ยโดยใช้โปรแกรมทางออนไลน์ทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันจริง และในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการดังกล่าวค่อนข้างจะมีความยืดหยุ่นสูงโดยคู่พิพาทอาจจะเลือกขั้นตอนและเวลาที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างค่อนข้างสะดวก โดยอาศัยประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความแตกต่างจากการระงับข้อพิพาทในช่องทางปกติ (offline) ที่แม้เป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก แต่เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยนัดวันไกล่เกลี่ยคู่พิพาทก็ต้องเดินทางไปยังสถานที่ไกล่เกลี่ยตามนัด ในบางครั้งการนัดไกล่เกลี่ยอาจจะทำได้ยากเพราะต้องอาศัยเวลาว่างที่ตรงกันของทุกฝ่าย ประการสำคัญคือคู่พิพาทแต่ละฝ่ายเป็นผู้ควบคุมผลสุดท้ายของกระบวนการเองและเงื่อนไขข้อตกลงในการระงับข้อพิพาทจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย ดังนั้น คู่พิพาทจึงมีความรู้สึกสะดวกใจมากกว่าที่จะใช้กระบวนการนี้ในการระงับข้อพิพาทของตน เพราะรู้สึกว่าจะอย่างน้อยโอกาสที่ตนจะได้รับประโยชน์จากกระบวนการนี้อาจจะมีมากกว่าสิ่งที่ตนจะต้องสูญเสีย

กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ส่วนใหญ่จะเริ่มจากการที่ผู้ร้องยื่น “คำร้องขอไกล่เกลี่ยออนไลน์” ต่อผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยปกติมักจะเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยเฉพาะ เมื่อผู้ให้บริการได้รับคำร้องแล้ว ผู้ให้บริการจะติดต่อไปยังผู้ถูกร้องเรียนเพื่อเชิญชวนให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ หากผู้ถูกร้องตอบปฏิเสธหรือไม่ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะงดการไกล่เกลี่ยและจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ถูกร้องเรียนตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้ให้บริการจะสอบถามไปยังคู่พิพาทว่าประสงค์จะไกล่เกลี่ยผ่านทางเทคโนโลยีประเภทใด เช่น E-mail ห้องสนทนา (Chat Room) หรือการประชุมผ่านทางจอภาพ Video conference

ผู้ให้บริการการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ อาจเป็น admin ผู้ดูแลเว็บไซต์ กลุ่ม หรือเพจการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ได้ หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นผู้ซื้อจะต้องดำเนินการร้องเรียนไปยัง admin นั้นหากตรวจสอบแล้วพบว่าผู้ประกอบการมีความผิดจริง admin อาจมีมาตรการบังคับทางอ้อม คือ การลบและบล็อกชื่อผู้ขายออกจากกลุ่มหรือเพจนั้น ทำให้ผู้ขายต้องแสวงหาช่องทางในการขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ในเว็บไซต์อื่นต่อไป

สำหรับวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ที่นิยมใช้ คือวิธีการที่เรียกว่า “กระบวนการแบบสามห้อง (Three-room Procedure)”<sup>36</sup> ผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์แต่ละแห่งอาจจะมีวิธีการไกล่เกลี่ยที่แตกต่างกันออกไป เช่น ผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่ชื่อว่า Internet Neutral จะไกล่

<sup>36</sup> สรวิต ลิ้มปริงชี และ ภัทริรา ศิริรักษ์, “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก,” การระงับข้อพิพาทออนไลน์, น.38, (เมษายน 2558).

เกลี่ย ผ่านซอฟต์แวร์ที่ Internet Neutral ทำขึ้นสำหรับการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยเฉพาะ ซึ่ง Internet Neutral จะให้รหัสผ่าน (Password) แก่คู่พิพาท เพื่อให้คู่พิพาทสื่อสารกับผู้ไกล่เกลี่ยผ่านห้องสนทนา โดยในระหว่างการไกล่เกลี่ยคู่พิพาทจะสื่อสารกับผู้ไกล่เกลี่ยผ่านห้องสนทนาได้สองช่องทางด้วยกัน ได้แก่<sup>37</sup>

ช่องทางแรก ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารผ่านทาง ห้องสนทนาพร้อมซึ่งในตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถเข้ามาสื่อสารได้ แต่คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องเข้ามาสื่อสารในเวลาเดียวกันก็ได้ การที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายสื่อสารด้วยการพูดคุยเจรจากันโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางผู้ทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้ ทำให้นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การสนทนาในห้องสนทนาพร้อมเช่นนี้มีลักษณะคล้าย ๆ กับ “การประชุมสองฝ่าย” ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้า

ช่องทางที่สอง เป็นช่องทางที่ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทจะดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารผ่านทาง “ห้องสนทนาเฉพาะของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย” โดยห้องสนทนาเฉพาะของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายนั้นจะมีด้วยกัน 2 ห้อง กล่าวคือ ห้องที่ 1 สำหรับผู้ร้องพูดคุยกับผู้ไกล่เกลี่ยเป็นการเฉพาะ ส่วนห้องที่ 2 สำหรับผู้ถูกร้องเรียนพูดคุยกับผู้ไกล่เกลี่ยเป็นการเฉพาะ จึงทำให้หลาย ๆ คนมองว่าการสนทนาใน “ห้องสนทนาเฉพาะของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย” ซึ่งวิธีการนี้ หากเป็นการไกล่เกลี่ยแบบช่องทางปกติจะเรียกว่า การประชุมแยกฝ่าย ซึ่งการจะใช้วิธีการประชุมแบบทั้งสามฝ่ายหรือแบบลับเฉพาะนั้นขึ้นอยู่กับกรณีประเมิณสถานการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยว่าบางกรณีอาจจำเป็นต้องใช้วิธีการไกล่เกลี่ยแบบแยกฝ่ายเพราะอาจมีข้อเท็จจริงปรากฏว่าคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไม่กล้าหรือไม่ยินยอมที่จะเปิดเผยข้อความใด ๆ ต่อหน้าคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งหรืออาจจะเป็นความสมัครใจของคู่พิพาทที่ได้ยื่นความประสงค์ไว้ในการเลือกรูปแบบของการไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อดีของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ คือความสะดวกซึ่งคู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่ได้ก็ยังสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการ เช่น ค่าทนายความ ค่าเดินทาง ค่าธรรมเนียมศาล โดยเฉพาะคู่พิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน นอกจากนี้ คู่พิพาทยังมีเวลาตัดสินใจก่อนที่คู่พิพาทจะส่งข้อเสนอใด ๆ ออกไป นอกจากนี้ การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ยังช่วยลดความเสี่ยงการเผชิญหน้า เพราะหากเป็นการไกล่เกลี่ยแบบต้องเจอหน้ากัน คู่พิพาทฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองสูงกว่ามักจะเป็นฝ่ายพูดมากกว่า หรือยื่นข้อเสนอที่อาจทำให้อีกฝ่ายเสียเปรียบมากเกินไป ส่วนคู่พิพาทฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองต่ำกว่ามักจะเป็นฝ่ายฟังเสียเป็นส่วนใหญ่ และมักจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือยื่นข้อเสนอใด ๆ ในระหว่างการไกล่เกลี่ยทำให้ข้อตกลงส่วนใหญ่คู่พิพาทฝ่ายที่มี

---

<sup>37</sup> เนติภูมิ มายสกุล, “การไกล่เกลี่ยออนไลน์ : นวัตกรรมใหม่ของการระงับข้อพิพาท (Online Mediation: the Innovation of Dispute Resolution),” การระงับข้อพิพาทออนไลน์, น. 150, (เมษายน 2558).



อำนาจต่อรองสูงกว่ามักจะได้รับประโยชน์มากกว่าแต่ในการไกล่เกลี่ยออนไลน์คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องเห็นหน้ากัน ทำให้คู่พิพาทฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองต่ำกว่าไม่รู้สึกเกรงกลัวหรือรู้สึกไม่ปลอดภัยจากการปรากฏตัวของคู่พิพาทฝ่ายจึงกล้าแสดงความคิดเห็นและถ้อยคำข้อเสนอต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ตนเองเสียเปรียบมากขึ้นส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้ดียิ่งขึ้น<sup>38</sup>

อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบออนไลน์จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทในการสื่อสารเมื่อใดก็ได้ที่ตนสะดวก แต่วิธีการนี้ก็มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เนื่องจากในกระบวนการไกล่เกลี่ยทางปกติผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะสังเกตลักษณะสีหน้าท่าทาง อารมณ์ความรู้สึกของคู่พิพาทในระหว่างการพูดคุยถึงปัญหาข้อพิพาทได้ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าเรื่องใดที่กระทบอารมณ์ความรู้สึกของคู่พิพาทมากเป็นพิเศษก็อาจจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงปมปัญหาที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องหาข้อมูลเป็นพิเศษ แต่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการติดต่อแบบลายลักษณ์อักษร ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่สามารถใช้วิธีการดังกล่าวได้ เว้นแต่จะใช้ระบบการประชุมแบบเห็นหน้ากัน เช่น video conference, chat room ซึ่งก็อาจจะรับรู้ได้ไม่ดีเท่ากับกระบวนการปกติที่ต้องเผชิญหน้ากัน

นอกจากนี้ ในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ หน่วยงานที่ให้บริการการระงับข้อพิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ได้พบตัวคู่พิพาทโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ที่เข้าร่วมกระบวนการด้วยว่าเป็นตัวผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงด้วย จึงอาจต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสมัครสมาชิกเพื่อยืนยันตัวผู้เข้าร่วมกระบวนการด้วย ทั้งนี้ กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจคู่พิพาทแต่ละฝ่ายสามารถยกเลิกการเข้าร่วมกระบวนการนี้ได้ตลอดเวลา หากคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไม่เห็นด้วยกับการดำเนินกระบวนการของผู้ไกล่เกลี่ยหรือปัจจัยอื่น ๆ หรือแม้แต่กรณีที่การไกล่เกลี่ยสำเร็จ คำชี้ขาดของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมนั้นก็ไม่สามารถบังคับให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามได้ หากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตาม คู่พิพาทอีกฝ่ายต้องนำข้อพิพาทนั้นเข้าสู่กระบวนการศาลซึ่งยังทำให้เพิ่มกระบวนการระงับข้อพิพาทเพิ่มค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการระงับข้อพิพาทอีกด้วย

### 3.9 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในประเทศไทยได้ทำหน้าที่กำกับดูแลการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนจัดทำระบบเพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ขึ้นเพื่อจัดการกับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อขาย

<sup>38</sup>เพ็งอ้าง, น. 152-153.

สินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ในแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานมีมาตรการทางกฎหมายหรือกลไกในการจัดการข้อพิพาทที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับประเภทของข้อพิพาทหรือประเภทของสินค้าและบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ได้แก่

### 3.9.1 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายสินค้าและบริการทุกประเภท รวมถึงการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ และยังได้ออกเครื่องหมายรับรองต่าง ๆ ให้แก่ร้านค้าที่ได้จดทะเบียนพาณิชย์ด้วย เช่น DBD registered แต่ปัญหาที่พบคือ ในทางปฏิบัติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์มิได้มีการติดตามผลหรือตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ให้ต้องจดทะเบียนแต่มิได้มาจกกับกระทรวงพาณิชย์ และยังพบว่าค่าปรับที่ลงโทษนั้นมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับความเสียหายที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 1 : เครื่องหมาย DBD Registered<sup>39</sup>

หากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ สามารถร้องเรียนไปที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ แต่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่มีอำนาจในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นทางออนไลน์ แต่มีอำนาจในการตรวจสอบความถูกต้องของร้านค้าว่าได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้กับหน่วยงานดังกล่าวหรือไม่ ดังนั้น หากผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไปพบว่าร้านค้าทางออนไลน์ร้านค้าใดมิได้มีเครื่องหมายรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็หมายความว่าร้านค้านั้นมิได้ดำเนินการจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้บริโภคจึงสามารถร้องเรียนไปที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบร้านค้านั้น ๆ ได้

<sup>39</sup> เครื่องหมาย DBD Registered เป็นเครื่องหมายที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อยืนยันการมีตัวตนของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังสามารถขอเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Verified) ได้อีกด้วย เพื่อรับรองมาตรฐานการประกอบธุรกิจเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด





การระงับข้อพิพาทของสคบ. นั้น จะแบ่งตามประเภทของข้อพิพาท ได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับด้านโฆษณา ด้านฉลาก หรือด้านสัญญา ก็จะมีขั้นตอนการดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีศูนย์หรือหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

### 3.9.3 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข

เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพทำหน้าที่เฝ้าระวังการโฆษณาสินค้าเพื่อสุขภาพและรับเรื่องร้องเรียน จากผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ อาหาร ยา เครื่องสำอางมีอำนาจหน้าที่ เช่น ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการ และการโฆษณา<sup>42</sup>

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจในการซื้อสินค้ากลุ่มสุขภาพ เช่น การโฆษณาเกินจริง อาหารหมดอายุ ไม่มีเลขสารบบ นำเข้าหรือผลิตโดยไม่ได้รับอนุญาต อย. จะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือผู้บริโภคผ่าน 2 หน่วยงานหลักของ อย. ได้แก่ ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรร.) และ กองผลิตภัณฑ์ของอย. ประกอบด้วย สำนักยา สำนักอาหาร กลุ่มควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ เป็นต้น และสายด่วนหมายเลข 1556 และทางระบบออนไลน์ คือ เว็บไซต์ [http://horum.fda.moph.go.th/FDA\\_HOTLINE/Main/frm\\_first\\_people.aspx](http://horum.fda.moph.go.th/FDA_HOTLINE/Main/frm_first_people.aspx) และทางอีเมลล์ [1556@fda.moph.go.th](mailto:1556@fda.moph.go.th)

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานดังกล่าวยังมีข้อที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ไม่มีระบบการระงับข้อพิพาททางแพ่งในกรณีที่ผู้เสียหายเรียกร้องค่าเสียหาย เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของอย. ทำให้ศรร.และหน่วยงานอื่นในสังกัดไม่มีบทบาทหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในสินค้ากลุ่มอาหารและยา ดังนั้น การระงับข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพจึงไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อย. ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ อย.จะแนะนำให้ผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเสียหายและประสงค์จะได้รับการเยียวยาทางแพ่ง ร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือให้ใช้สิทธิทางศาลเพื่อฟ้องเรียกค่าเสียหาย และยังไม่ปรากฏว่ามีศูนย์หรือหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เมื่อผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรมจากการซื้ออาหารหรือยาทางออนไลน์

<sup>42</sup>“หน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <http://newsser.fda.moph.go.th/newsser/2008/duty.php>.

### 3.9.4 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

เป็นหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องของข้อพิพาทเกี่ยวกับการประกันภัยที่เป็นข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงิน หรือประโยชน์อื่นใดตามสัญญาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย โดยเปิดช่องทางให้ผู้บริโภค (ผู้เอาประกันภัย) ที่ได้รับความไม่เป็นธรรมหรือต้องการจะร้องเรียนผู้ประกอบธุรกิจรับประกันภัยได้ ทางช่องทางออนไลน์ดังต่อไปนี้ หมายเลข 1186 อีเมลล์ [ppd@oic.or.th](mailto:ppd@oic.or.th)

คปภ. จัดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ภายใต้พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์เกี่ยวกับสัญญาประกันภัย ระหว่าง ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้ได้รับความเสียหายตามสัญญาประกันภัย กับบริษัทประกันภัย ตามที่กำหนดรองรับไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยทุกฉบับเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประหยัด

อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยข้างต้นไม่ใช้กับการซื้อขายประกันออนไลน์ ซึ่งอาจจะทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป<sup>43</sup>

### 3.9.5 สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการร่างข้อบังคับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์และจัดตั้งระบบการระงับข้อพิพาทขึ้นอยู่ในระหว่างการพัฒนาคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในไม่ช้านี้ โดยมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลแพ่งธนบุรีที่คู่พิพาทสามารถแจ้งร้องเรียนข้อพิพาททางศูนย์ไกล่เกลี่ยซึ่งจะเชิญอีกฝ่ายให้เข้าร่วมเจรจาทางออนไลน์โดยใช้ อีเมลล์ Skype โดยเจรจาผ่านเจ้าหน้าที่หรือผู้พิพากษาของศูนย์ไม่ได้เจรจากันโดยตรง ขั้นตอนการส่งข้อมูลผ่านทาง Skype มีดังนี้<sup>44</sup>

1. เมื่อคู่ความได้รับหนังสือเชิญชวนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนวันนัด หรือคดีมีนัดไกล่เกลี่ยในศาล โดยประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือตกลงกันเพื่อทำสัญญา ประนีประนอมยอมความกันต่อไปสามารถแจ้งความประสงค์ ผ่านทาง Skype ทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมลล์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยได้รับทราบความประสงค์ของคู่ความดังกล่าวแล้ว จะนำเสนอผู้พิพากษาและคู่ความอีกฝ่ายเพื่อนำเข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทผ่านทาง Skype ผู้พิพากษาจะพิจารณากลับกรอง หากผลการเจรจา ไกล่เกลี่ยของคู่ความทั้งสองฝ่าย

<sup>43</sup> ดาราพร ธิระวัฒน์ และ สุธา วิศรุตพิชญ์, *อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 28*, น.58.

<sup>44</sup> สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2561 จาก

สามารถตกลงกันได้ ศาลจะบันทึก และนัดให้คู่ความทั้งสองฝ่ายมาศาลเพื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความและมีคำพิพากษาตามยอม

การไกล่เกลี่ยผ่านทาง Skype ข้อมูลหรือการเจรจาไกล่เกลี่ย จะถือเป็นความลับตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2554 ข้อ 31 และข้อ 38 การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

### 3.9.6 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น

ช่องทางในการร้องเรียนต่อ กสทช. สามารถร้องเรียนได้ในช่องทางออนไลน์ดังต่อไปนี้ อีเมลล์ เว็บไซต์ <http://crm.nbt.go.th/tcpcustomerportal/>

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกจากนี้ กสทช. ได้เปิดช่องทางให้คู่พิพาทสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ<sup>45</sup> โดยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่คู่พิพาทได้แสดงความประสงค์ว่าจะเข้าสู่กระบวนการ และสามารถขยายได้ครั้งละ 15 วันไม่เกิน 2 ครั้ง แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีระบบในการให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคของ กสทช.

### 3.9.7 กองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.)

เป็นหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายโดยมุ่งเน้นการอำนวยความยุติธรรม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและบริการประชาชนและรับแจ้งเบาะแสจากประชาชน ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบปัญหา เพื่อที่จะได้นำแนวทางไปใช้ในการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ในคดีที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวงทางออนไลน์นั้นเป็นได้ทั้งความผิดในทางแพ่งและทางอาญา แต่ประชาชนผู้เสียหายมักจะประสงค์ดำเนินคดีอาญาในฐานความผิดฉ้อโกงมากกว่า การดำเนินคดีทางแพ่ง เพราะการดำเนินคดีอาญาจะสามารถติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้รวดเร็วกว่า เมื่อผู้เสียหายร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนแล้ว โดยปกติในชั้นตำรวจจะไม่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย แต่จะดำเนินคดีไปตามกฎหมาย

<sup>45</sup> “การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท,” สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2561, จาก <http://tcp.nbt.go.th/website/home/detail/413/th>.

ปอท. จึงได้เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแส การกระทำความผิดอาญาทางคอมพิวเตอร์ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของ ปอท. <http://www.tcsd.in.th/> แจ้งเบาะแส แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีบริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของหน่วยงานดังกล่าว ทั้งนี้ จากการศึกษาแล้วพบว่า ปอท. ยังมีอุปสรรคในการดำเนินการปราบปราม เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์บ้าง คือ การกระทำความผิดในลักษณะดังกล่าวเป็นคดีที่ ต้องการผู้ที่เข้าใจในลักษณะของคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ปอท. ยังประสบปัญหาในเรื่องการได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนในการให้ข้อมูล เช่น บริษัทให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะ ผู้ให้บริการดังกล่าวกลัวเสียชื่อเสียงทางกฎหมาย

### 3.9.8 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

เป็นหน่วยงานที่อยู่ในความกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ก่อตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มีหน้าที่กำกับและพัฒนาตลาดทุนของ ประเทศให้มีประสิทธิภาพ ยุติธรรม โปร่งใส และน่าเชื่อถือ โดยกำกับดูแลและคุ้มครองผู้ลงทุน ผู้ใดจะ เสนอขายหลักทรัพย์แก่ประชาชนต้องได้รับอนุญาตจาก ก.ล.ต. และผู้ขายหลักทรัพย์ต้องรับรองความ ถูกต้องของข้อมูล โดย ก.ล.ต. จะพิจารณาเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ เช่น มีโครงสร้างการถือหุ้นชัดเจน โครงสร้างการบริหารมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม ไม่ทำธุรกิจผิด กฎหมาย

ข้อพิพาทที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การระงับข้อพิพาทของก.ล.ต. เช่น การถูกชักชวน หรือหลอกลวงให้ลงทุนในบริษัทที่ไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เช่น บริษัทหลักทรัพย์ เลื่อน ส่วนข้อพิพาทที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของก.ล.ต. เช่น แชรส์ลูกโซ่ สินค้าไม่มีคุณภาพ ป้าย โฆษณากีดขวางทางเท้า สร้างบ้านไม่มีคุณภาพ เป็นต้น<sup>46</sup>

การระงับข้อพิพาททางเลือกของก.ล.ต. จะใช้วิธีการโดยอนุญาโตตุลาการโดย คู่กรณีต้องร่วมกันแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการจำนวน 1 คน หรือ 3 คน โดยแสดงความประสงค์มาพร้อม กับคำร้องขอเสนอข้อพิพาทได้ และคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจคัดค้านการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ หากมีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุอันควรสงสัยในความเป็นอิสระหรือความเป็นกลางของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็น อนุญาโตตุลาการ

สำหรับระยะเวลาการพิจารณาและทำคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการต้องดำเนินการ ให้เสร็จสิ้นภายใน 90 วัน นับแต่วันที่แต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ โดยอนุญาโตตุลาการหรือคู่กรณีอาจ ขยายระยะเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน 180 วัน นับแต่วันแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ คำชี้ขาดของ

<sup>46</sup> เรื่องร้องเรียนที่ SEC Help Center สามารถช่วยท่านได้ สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2561 จาก, [https://www.sec.or.th/TH/SECInfo/SECHC/Pages/sechc\\_able.aspx](https://www.sec.or.th/TH/SECInfo/SECHC/Pages/sechc_able.aspx).

อนุญาตตุลาการมีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม หากฝ่ายที่แพ้ไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด ฝ่ายที่ชนะสามารถร้องขอต่อศาลที่มีเขตอำนาจให้บังคับตามคำชี้ขาดนั้นได้

### 3.9.9 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)

สพธอ. เป็นองค์การมหาชน มีหน้าที่ในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้เป็นไปตามความต้องการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์<sup>47</sup> และยังทำหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการ ออนไลน์ เป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือในการรับและส่งการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนออนไลน์ และประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์ ตลอดจนปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาจากธุรกรรมทางออนไลน์ สพธอ.จึงได้ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์บน application 1212 OCC สายด่วน 1212 และอีเมล 1212@mict.go.th

ในปัจจุบัน สพธอ.ได้พยายามผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศูนย์ดังกล่าวจะทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนแบบ one stop service และประสานงานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ThaiCERT ตำรวจ สคบ. อย. เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคทางออนไลน์สามารถร้องทุกข์ปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องดังกล่าวได้ โดยศูนย์ฯ จะให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่จำเป็นต้องดำเนินการเมื่อประสบกับปัญหาความไม่เป็นธรรมทางออนไลน์ต่าง ๆ ที่ปัจจุบันมีอยู่ในหลายรูปแบบและยังช่วยประสานงานกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อร้องเรียนของผู้บริโภคได้รับการดำเนินการตามกฎหมายต่อไป<sup>48</sup>

ในการศึกษาถึงสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริโภคถูกได้แจ้งสิทธิจากการซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ ก็จะดำเนินการเจรจาต่อรองกับผู้ประกอบการธุรกิจเบื้องต้นก่อน เมื่อไม่ประสบความสำเร็จก็จะดำเนินการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แม้ในหลายหน่วยงานมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของตนเองหรือได้พัฒนาระบบการร้องเรียนมาในรูปแบบของแอปพลิเคชัน แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้นรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคไปแล้ว ก็ต้องเรียกผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์และผู้ประกอบ

<sup>47</sup> สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2561, จาก <https://www.etda.or.th/background-and-mission.html>.

<sup>48</sup> เอกสารเผยแพร่ของสำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เรื่อง กฎหมายนำรัฐ ของโลกออนไลน์ 7 พฤษภาคม 2556



ธุรกิจมา เพื่อดำเนินการใกล้เคียงตามขั้นตอนซึ่งเป็นลักษณะการระงับข้อพิพาทแบบเฉพาะหน้า (face to face) ซึ่งผู้บริโภคก็ยังคงต้องเตรียมพยานหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ มาเป็นจำนวนมาก การเปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ จึงเป็นเพียงช่องทางร้องเรียนที่มีความสะดวกยิ่งขึ้น และยังพบปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในหลายหน่วยงาน เช่น ปัญหาในเรื่องอำนาจหน้าที่ที่หน่วยงานหนึ่งไม่มีอำนาจพิจารณาในข้อพิพาทที่อยู่ในอีกหน่วยงานหนึ่ง และยังคงดำเนินการประสานงานหรือส่งเรื่องให้อีกหน่วยงานหนึ่ง ต้องให้ผู้บริโภคดำเนินการเอง จึงถือว่ายังไม่มีการเยียวยาผู้บริโภคในการใกล้เคียงและการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อย่างเบ็ดเสร็จ ผู้เขียนจึงวิเคราะห์แล้วว่าการร้องเรียนทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ ยังไม่สามารถจัดการปัญหาให้สอดคล้องกับสาเหตุที่เกิดของปัญหาในการร้องเรียนหรือข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงควรจะมีการนำระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในคดีผู้บริโภค โดยมีหน่วยงานรัฐหน่วยงานหนึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้การเยียวยาแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ มาตรฐานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

### 3.10 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของภาคเอกชนในคดีผู้บริโภค

เมื่อได้ศึกษาถึงการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของหน่วยงานรัฐแล้ว ในหัวข้อนี้จะอธิบายถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกของภาคเอกชน ซึ่งใช้วิธีการใกล้เคียงในการระงับข้อพิพาทและใช้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่นานมากนัก โดยผู้เขียนขออธิบายถึงตลาดกลาง Shopee และ Lazada ซึ่งเป็นตลาดที่เปิดให้มีการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้บริโภคในปัจจุบัน

#### 3.10.1 Shopee

Shopee เป็นตลาดกลางทางออนไลน์ ได้เปิดตลาดหรือช่องทางสำหรับผู้สนใจจะมาประกอบธุรกิจทางออนไลน์ (Leading eCommerce platform) ที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และในไต้หวัน โดยเป็นแพลตฟอร์มที่เข้ามาทำให้การซื้อขายทางออนไลน์ให้เป็นธุรกรรมที่สามารถทำได้ง่าย ปลอดภัยและรวดเร็วขึ้นจากการให้ความสนับสนุนทั้งด้านการชำระเงินและการขนส่งสินค้า ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก Sea (Garena ในชื่อเดิม) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแพลตฟอร์มที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเปิดให้ดาวน์โหลด Shopee ได้ฟรีบน



App Store และ Google Play Store ทั้งในสิงคโปร์ มาเลเซีย ไทย ไต้หวัน อินโดนีเซีย เวียดนาม และฟิลิปปินส์<sup>49</sup> โดยเฉพาะในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในขณะนี้

Shopee มีจุดเด่นคือระบบการเรียกเก็บเงินที่ใช้ระบบ Escrow คือระบบที่ผู้ซื้อได้ชำระเงินกับคนกลางหรือ Shopee แล้วเงินจำนวนนั้นจะยังคงอยู่ที่ Shopee จนกว่าผู้ซื้อจะแจ้งให้ Shopee ทราบว่า ผู้ซื้อได้รับสินค้านั้นแล้ว Shopee จึงจะโอนเงินให้แก่ผู้ขายอีก เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคว่าจะได้รับสินค้าแน่นอน และเป็นการจูงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการจัดส่งสินค้าโดยเร็ว เพราะหากจัดส่งช้าก็จะได้เงินจาก Shopee ช้าตามไปด้วย ทั้งนี้ระบบดังกล่าวของ Shopee ยังมีข้อบกพร่องคือ ผู้ซื้อจะต้องแจ้งว่าได้รับสินค้าแล้วภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ซื้อได้รับสินค้า ดังนั้น เมื่อผู้ซื้อได้แจ้งไปแล้วและปรากฏภายหลังว่าสินค้านั้นเกิดความชำรุดบกพร่อง หรือมีเหตุอื่นใด ผู้ซื้อก็ต้องอาศัยช่องทางการระงับข้อพิพาทจาก Shopee อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

เมื่อผู้ซื้อสินค้าจากผู้ขายผ่านทาง Shopee แล้วเกิดปัญหาขึ้น Shopee จะแก้ปัญหาข้อพิพาทดังนี้

Shopee ได้จัดทำระบบการระงับข้อพิพาทโดยเริ่มตั้งแต่การจัดการจัดให้สามารถขอความช่วยเหลือได้ที่หน้าเว็บไซต์ของ Shopee ซึ่งแก้ปัญหาทั้งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค โดยผู้ซื้อที่ไม่ได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาซื้อขายจากผู้ขายแล้ว ผู้ซื้อสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อ Shopee ทาง Email support@shopee.co.th ซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

(1) สินค้าเกิดความชำรุดบกพร่อง

ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้ในกรณีดังต่อไปนี้สินค้าชำรุดหรือเสียหาย ผู้ขายจัดส่งสินค้าผิด เช่น ขนาด หรือ สีของสินค้าผิด สินค้านั้นไม่สามารถใช้งานได้ สินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับคำพรรณนาหรือโฆษณาเกินไป และผู้ซื้อได้ตกลงกับผู้ขายเอง หากเป็นกรณีที่ผู้ซื้อต้องการคืนสินค้าเนื่องจากการเปลี่ยนใจ จะไม่เข้าเงื่อนไขที่ Shopee กำหนดไว้ เว้นแต่ผู้ขายจะยินยอม

การดำเนินการเรียกร้องสิทธิเพื่อให้ Shopee ระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ซื้อจะต้องติดต่อ Shopee ภายใน 5 วันหลังได้รับสินค้า พร้อมแสดงหลักฐานการชำรุดหรือเสียหาย เช่น ภาพถ่ายสินค้า ภาพถ่ายตัวกล่องสินค้า เมื่อผู้ซื้อได้ดำเนินการขอคืนเงินแล้วเกิดกรณี ดังต่อไปนี้

กรณีแรก ผู้ขายไม่ยอมรับการขอคืนเงิน Shopee เปิดโอกาสให้ผู้ขายชี้แจงเหตุผลโดยสามารถยื่นข้อพิพาทเข้ามาที่ Shopee โดยจะมี “คณะผู้เชี่ยวชาญด้านข้อพิพาท” เป็นผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อตัดสินข้อพิพาท

กรณีที่สอง ผู้ขายไม่มีการตอบกลับใด ๆ และไม่ยินยอมรับหรือยื่นข้อพิพาทภายใน 5 วันหลังจากผู้ซื้อขอคืนเงิน Shopee จะเริ่มทำการคืนเงินให้ผู้ซื้อทันที

<sup>49</sup> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2561, จาก <https://careers.shopee.com/about/>.

กรณีที่สาม หากผู้ขายปฏิเสธคำขอคืนสินค้าจากผู้ซื้อ ซึ่งจะทำให้คำสั่งซื้อนี้เป็นข้อพิพาท และ Shopee จะดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านข้อพิพาททำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้กับผู้ขายและผู้ซื้อ ทั้งนี้ ผู้ขายมีเวลาในการตอบกลับคำขอคืนสินค้าภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอจากผู้ซื้อ หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ระบบจะคืนเงินอัตโนมัติให้กับผู้ซื้อและจะถือว่าข้อพิพาทได้สิ้นสุดลง

## (2) การส่งสินค้าล่าช้า

การซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ ในหลายครั้งที่ผู้ซื้อมักจะประสบปัญหาดังกล่าวอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ความผิดพลาดของผู้ขาย ความผิดพลาดในการจัดส่ง เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ซื้อสินค้าจะต้องแสดงเหตุผลต่อ Shopee ถึงการยกเลิกสินค้านั้น ได้แก่ ผู้ขายใช้ระยะเวลาในการจัดส่งนานเกินไปผู้ขายไม่ตอบกลับต่อคำสั่งซื้อ ผู้ซื้อต้องการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ เช่น เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนสี ขนาด หรือกรณีที่ผู้ซื้อมาพบภายหลังว่ามีคนเข้าไปวิจารณ์ในทางลบเกี่ยวกับสินค้าที่สั่งซื้อทำให้รู้สึกว่าคุณขายไม่มีความน่าเชื่อถือ หรือพบว่าผู้ขายรายอื่นที่ขายสินค้าในราคาถูกกว่า

การยกเลิกคำสั่งซื้อนั้น ผู้ซื้อสามารถทำได้ 2 กรณี ได้แก่

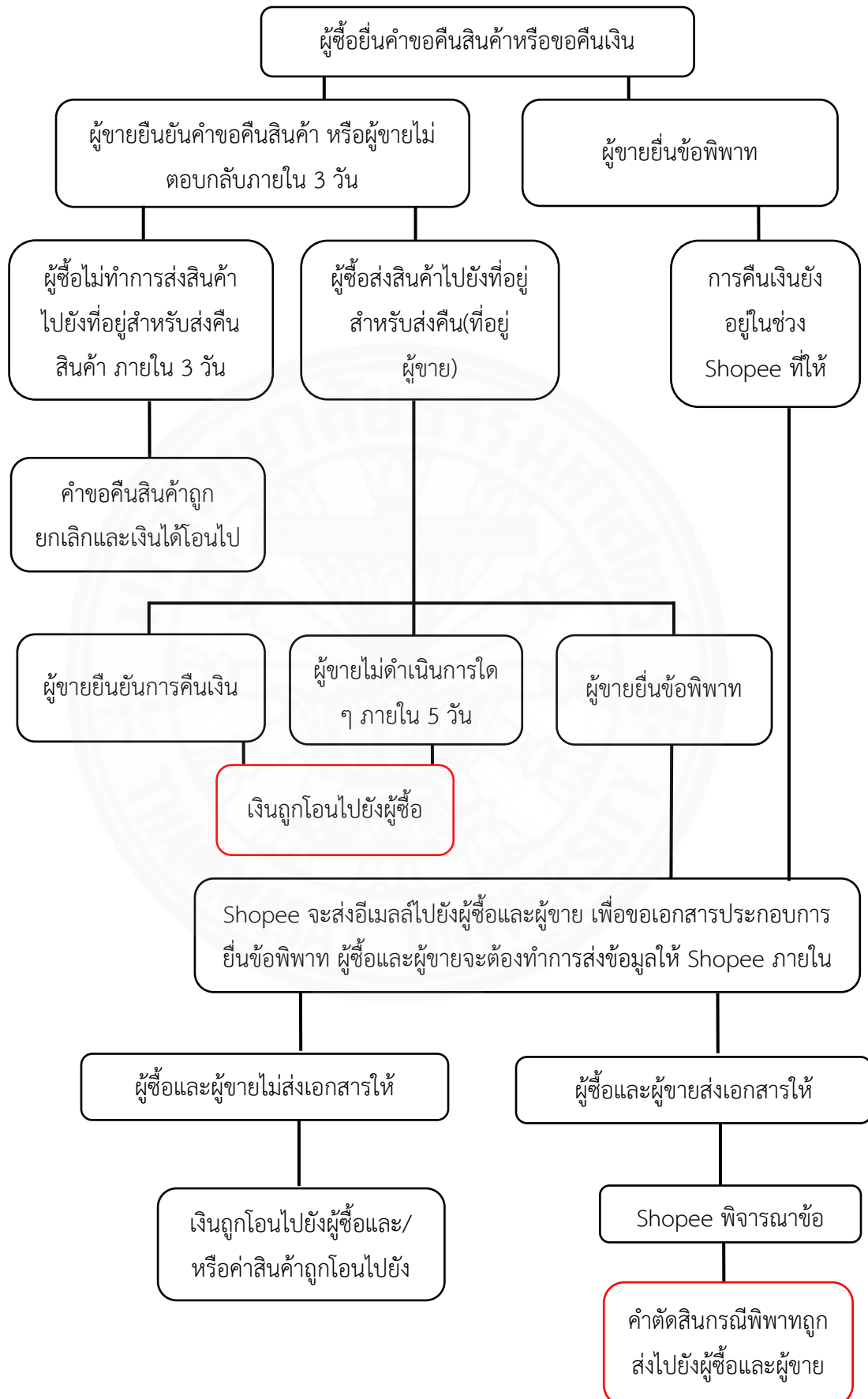
กรณีแรก การยกเลิกทันที ผู้ซื้อจะต้องดำเนินการขอยกเลิกภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากการชำระเงิน หรือก่อนที่ผู้ขายจะดำเนินการเตรียมจัดส่งและกรอกเลขติดตามพัสดุ ไม่ว่าจะก่อนหรือหลัง คำสั่งซื้อของผู้ซื้อจะถูกยกเลิกโดยทันทีและทาง Shopee จะดำเนินการคืนเงินอัตโนมัติ ทั้งนี้สำหรับคำสั่งซื้อที่ไม่ได้ชำระเงินปลายทาง

กรณีที่สอง การยกเลิกภายหลัง เนื่องจากเกินระยะเวลาที่ระบุไว้สำหรับกรณีแรก และก่อนที่ผู้ขายจะจัดส่งคำสั่งซื้อ การขอยกเลิกของผู้ซื้อจะขึ้นอยู่กับการอนุมัติคำสั่งของผู้ขาย การสั่งซื้อจึงจะสำเร็จตามขั้นตอน นอกเหนือจากประเภทการยกเลิกที่ระบุไว้ในระบบแล้ว ผู้ซื้อไม่สามารถเลือกกระหน่ำการขอยกเลิกทันทีและการขอยกเลิกภายหลังได้

สำหรับช่องทางที่ผู้ซื้อจะได้รับเงินคืนนั้น ทั้งกรณีที่ได้รับสินค้าชำรุดบกพร่องหรือกรณีที่ยกเลิกคำสั่งซื้อสินค้านั้นขึ้นอยู่กับช่องทางชำระเงินที่ผู้ซื้อทำรายการขึ้นมา หากชำระผ่านบัญชีธนาคาร หรือ ตู้ ATM ใช้เวลา 1 วันถึง 2 วันทำการ ชำระผ่านบัตรเครดิต 7 วันถึง 15 วันทำการ ชำระผ่านบัตรเดบิต 15 วันถึง 45 วันทำการ<sup>50</sup>

<sup>50</sup> วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ไม่รวมวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยระยะเวลาในการคืนเงินอาจมากกว่าขึ้นอยู่กับธนาคารเจ้าของบัตรหรือบัญชีของผู้ซื้อ

ภาพที่ 3 : แผนภูมิระบบการระงับข้อพิพาทของ Shopee



### 3.10.2 Lazada

Lazada เป็นตลาดกลางทางออนไลน์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2012 ได้เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าได้มาพบปะกันผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของ Lazada ทางออนไลน์ โดยได้มีการดำเนินธุรกิจในตลาดทางออนไลน์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ประเทศไทย และเวียดนาม มีรูปแบบการชำระเงินหลายวิธีการ เช่น การชำระเงินผ่าน mobile banking รวมถึงการเก็บเงินปลายทาง

สำหรับการระงับข้อพิพาทของ Lazada นั้น มิได้มีบุคคลกลางที่ทำหน้าที่ในการพิจารณาข้อพิพาทหรือดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยตรงอย่างเช่น Shopee แต่ Lazada ได้มีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าและบริการกับทาง Lazada โดยแยกเป็น 2 กรณีดังต่อไปนี้

#### (1) กรณีได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง

กรณีแรกเป็นกรณีที่ผู้ซื้อได้ทำการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ขายใน Lazada เมื่อผู้ซื้อได้รับสินค้านั้นแล้ว ปรากฏว่าสินค้านั้นเกิดความชำรุดบกพร่อง มีรอยตำหนิ เป็นสินค้าปลอม ผู้ซื้อสามารถจัดการข้อพิพาทด้วยตนเอง โดยการเข้าไปที่บัญชีของผู้ซื้อใน Lazada แล้วกดเข้าไปที่ปุ่ม “การคืนสินค้า” พร้อมแสดงเหตุผลที่ต้องการคืน ซึ่งจะต้องเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้ สินค้ามีตำหนิ สินค้าใช้งานไม่ได้ สินค้าผิดขนาด สินค้าไม่ตรงกับที่ผู้ประกอบการได้โฆษณาไว้ สินค้าไม่ครบ สินค้าที่ถูกสันนิษฐานว่าถูกใช้งานมาแล้วหรือลอกเลียนแบบ สินค้าหมดอายุ และกรณีสุดท้ายคือ ผู้ซื้อเปลี่ยนใจเองโดยที่ไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลใด ๆ ซึ่งกรณีนี้จะต้องปรากฏว่า สินค้าที่จะขอคืนนั้น ผู้ซื้อต้องไม่เปิดฉีก หรือแกะกล่องบรรจุภัณฑ์ มีสินค้าของแถม เช่น อุปกรณ์เสริมครบ และมีป้ายและตราสินค้าติดอยู่บนสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์นั้น

จากนั้น ผู้ซื้อต้องเลือกวิธีการคืนสินค้าและวิธีการคืนเงิน แล้วกรอกแบบฟอร์มเอกสารจำหน่ายพัสดุแล้วส่งสินค้านั้นกลับไปยัง Lazada ทั้งนี้ผู้ซื้อจะต้องดำเนินการแจ้งความประสงค์ขอคืนสินค้าภายใน 7 วัน หรือ 14 วันนับแต่วันที่ผู้ซื้อได้รับสินค้าไปจนถึงวันที่ประทับตราไปรษณีย์ลงบนบรรจุภัณฑ์ หากเกินระยะเวลาดังกล่าว ผู้ซื้อจะต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ขายโดยตรงซึ่ง Lazada จะไม่ดำเนินการรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตามมีสินค้าบางประเภทที่ไม่สามารถคืนได้แม้จะเข้าเงื่อนไขและการปฏิบัติตามกฎของ lazada ได้แก่ สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ เกมส์ ดนตรี E-books E-Journals บัตรเติมเงิน ภาพยนตร์ ซอฟต์แวร์

สำหรับการขอคืนเงิน ผู้ซื้อสามารถเลือกวิธีการรับเงินคืนได้ โดยเลือกจากการคืนเงินเข้าบัญชีธนาคาร เปลี่ยนสินค้า หรือ store credit คือ การคืนเงินโดย Lazada จะให้คูปองแทนเงินสดที่มีมูลค่าเท่ากับราคาสินค้าที่ผู้ซื้อได้ส่งคืน โดยผู้ซื้อสามารถใช้รหัสของคูปองนั้นแทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าใดก็ได้ในครั้งต่อไป โดยมีอายุการใช้งาน 6 เดือนและสามารถใช้ได้เพียงครั้งเดียว หากใช้ไปแล้วยังไม่ถึงมูลค่าตามจำนวน คูปองนั้นก็ไม่สามารถใช้ในครั้งต่อไปได้อีก

## (2) กรณีได้รับสินค้าล่าช้า

กรณีได้รับสินค้าล่าช้านั้น ไม่ปรากฏว่า Lazada มีวิธีการในการเยียวยาผู้ซื้ออย่างไร ทั้งนี้ ผู้ซื้อสามารถติดต่อกลับไปยังตลาดกลาง Lazada ได้ทางช่องทางออนไลน์ <https://www.lazada.co.th/contact> ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน หรือเบอร์โทรศัพท์ 02-018-0000 เวลา 09.00 ถึง 18.00 น. เพราะ Lazada เพียงแต่กำหนดนโยบายว่าผู้ซื้อสามารถทำการยกเลิกสินค้าได้ด้วยการกรอกแบบฟอร์มทางออนไลน์ที่จัดไว้ให้ภายใน 2 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ซื้อได้สั่งซื้อสินค้านั้น ซึ่งสินค้าจะยังไม่ขึ้นสถานะว่า “จัดส่งแล้ว”

ดังนั้น เมื่อได้ศึกษาถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกแล้วจึงเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีเพียงการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐซึ่งยังไม่ใช้ระบบออนไลน์ ส่วนภาคเอกชนนั้นมีการวางแผนทางการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยมีการให้คำแนะนำผู้ซื้อตั้งแต่การสั่งซื้อสินค้า การตรวจสอบสถานะการเปลี่ยนแปลงหลังการทำสัญญา และการจัดให้มีการระงับข้อพิพาทโดยเฉพาะ Shopee ที่มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ค่อนข้างชัดเจนและใช้ระยะเวลาไม่นานในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการระงับข้อพิพาท แต่ทั้งนี้ก็ไม่ปรากฏคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งทาง Shopee อาจมีกฎเกณฑ์ภายในในการคัดสรรบุคคลดังกล่าว และยังไม่ปรากฏถึงวิธีการเยียวยาในกรณีที่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าไปแล้วเกิดความเสียหายหรือชำรุดบกพร่องในระยะเวลาไม่นานหลังจากที่สั่งซื้อสินค้ามาจากทางตลาดกลางทั้งสองแห่งแล้ว

การวางแผนทางการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ของภาคเอกชนทั้งสองรายนั้น อาจใช้เป็นมาตรการในการกำหนดกรอบของกฎหมายการระงับข้อพิพาทต่อไปได้เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้

ส่วนกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยมีหลายฉบับ เช่น ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ที่ใช้ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม และร่าง พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. .... โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่น้อยและคดีอาญาบางประเภทมีระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ และเพื่อลดปริมาณคดีในศาล

## บทที่ 4

### การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ

ในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและกำหนดกรอบการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยระบบออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทยเพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้ได้จริงนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่าการศึกษารูปแบบของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในต่างประเทศนั้นเป็นขั้นตอนที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้เข้าใจภาพรวมในการเยียวยาผู้บริโภคในการจัดให้มีบริการการระงับข้อพิพาท โดยนำหลักการและวิธีการต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากฎหมายการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในคดีผู้บริโภคให้มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมของประเทศไทย ดังนั้น ในบทนี้ผู้เขียนจะได้นำเสนอกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง จากนั้นจะได้ทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยวิธีการใกล้เคียงของประเทศไทยในบทต่อไป

#### 4.1 การระงับข้อพิพาทออนไลน์ประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป<sup>1</sup>

การคุ้มครองผู้บริโภคในสหภาพยุโรปนั้นได้เริ่มปรากฏขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อ ค.ศ. 1970 และในปี ค.ศ. 1975 คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) ได้จัดทำนโยบายเบื้องต้นของประชาคมเศรษฐกิจยุโรปเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นซึ่งเอกสารดังกล่าวได้ถือเป็นแก่นสำคัญในการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาคมยุโรปเพราะได้มีการกำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคไว้ 5 ประการ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> สมาชิกของสหภาพยุโรป 28 ประเทศ ได้แก่ Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, United Kingdom

<sup>2</sup> 1. สิทธิในสุขภาพและความปลอดภัย

2. สิทธิในการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค

3. สิทธิในการได้รับการชดเชย

4. สิทธิในข้อมูลและการศึกษา

5. สิทธิในการมีตัวแทน



ในการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์นั้น คณะกรรมาธิการยุโรปได้มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่สามารถที่จะรับทราบและปกป้องผลประโยชน์ของตนเองได้ โดยการตั้งเครือข่ายผู้บริโภคในสหภาพยุโรป European Consumer Centers Network (ECC-Net) โดยทำหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคในสหภาพยุโรป<sup>3</sup> นอกจากนี้ยังได้จัดทำเว็บไซต์ ec.europa.eu เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถรับทราบและเข้าถึงการบริการได้ง่ายในการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการยุโรป ได้ใช้วิธีการสองขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค

ในขั้นตอนแรก คือ สหภาพยุโรปได้จัดทำเว็บไซต์ ECC-Net และ เว็บไซต์ Your Europe<sup>4</sup> ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับประชาชนในการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยได้ทำการสรุปสิทธิของผู้บริโภคตาม Directives<sup>5</sup> ต่าง ๆ ในสหภาพยุโรป ซึ่งใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย จัดแยกเป็นหมวดหมู่ที่สามารถค้นหาได้ง่ายขึ้น เช่น สิทธิในการได้รับสินค้าในเวลาอันสมควร สิทธิในการได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง สิทธิในการคืนสินค้า สิทธิในการรับประกันสินค้า ข้อเสนอแนะเมื่อเกิดปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์ รวมถึงการดำเนินการของศูนย์ผู้บริโภค เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภค<sup>6</sup> ข้อพึงระวังในการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ เพื่อเป็นการคุ้มครองให้ผู้บริโภครู้เท่าทันการฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ตและวิธีการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ที่ไม่เป็นธรรม ในหน้าเว็บไซต์ของคณะกรรมาธิการยุโรปจึงได้มีการจัดทำข้อพึงระวังและข้อสังเกตในการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ให้ผู้บริโภคทราบ โดยเน้นเรื่องสำหรับผู้บริโภคพึงระวัง และข้อมูลที่ผู้บริโภคควรทราบและนำมา

<sup>3</sup> Retrieved on March 2, 2018, from [http://ec.europa.eu/internal\\_market/scoreboard/performance\\_by\\_governance\\_tool/european\\_consumer\\_centre\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/index_en.htm).

<sup>4</sup>Your Europe, Shopping: your rights, Retrieved on April 23, 2018, from [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_en.htm).

<sup>5</sup> Directive เป็นเสมือนกฎเกณฑ์กลางที่ประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรปจะต้องนำไปออกกฎหมายภายในประเทศให้สอดคล้องกับ Directive โดยจะกำหนดกฎหมายหรือการคุ้มครองที่มีขั้นต่ำกว่าเนื้อหาที่กำหนดไว้ใน Directive ไม่ได้

<sup>6</sup> คณะกรรมาธิการยุโรปได้มีแนวคิดที่ว่าหากผู้บริโภคได้รับทราบสิทธิของตนจะเป็นการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอาจส่งผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและภาคธุรกิจด้วย จาก “Code of EU Online Rights,” Retrieved on April 23, 2018, from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/code-eu-online-rights>.



พิจารณาก่อนการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์<sup>7</sup> หากเกิดกรณีที่ผู้บริโภคพบปัญหาจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์และไม่สามารถยุติข้อพิพาทนั้นกับผู้ประกอบธุรกิจด้วยตนเองได้ หน้าเว็บไซต์ของคณะกรรมการการยุโรปได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกหรือการระงับข้อพิพาทนอกศาลรวมถึงศูนย์ผู้บริโภค<sup>8</sup> เพื่อเป็นแนวทางที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในการดำเนินการเยียวยาความเสียหายให้แก่ตนเองได้ และหากเป็นกรณีที่มีข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีซึ่งอยู่ต่างประเทศสมาชิก เจ้าหน้าที่ศูนย์ผู้บริโภคที่ตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกจะช่วยดำเนินการหาผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือกที่เหมาะสมให้แก่ผู้บริโภคต่อไป

ส่วนขั้นที่สองที่คณะกรรมการการยุโรปได้ดำเนินการคือ การกำกับดูแลการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยคณะกรรมการการยุโรปได้จัดตั้งหน่วยงานซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกในการสอดส่องดำเนินกิจการของผู้ประกอบธุรกิจในการขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคที่กฎหมายกำหนดและมีการจัดทำกฎระเบียบ<sup>9</sup> เพื่อเชื่อมโยงอำนาจการบังคับเจ้าหน้าที่ของประเทศสมาชิกในการป้องกันผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้วิธีการการค้าที่ไม่เหมาะสมและกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภคออนไลน์ โดยในกฎระเบียบมีการกำหนดให้มี single public enforcement authority ในแต่ละประเทศในการทำหน้าที่เป็นเครือข่ายประสานงาน หน่วยงานเหล่านี้มีอำนาจร้องขอให้หน่วยงานในประเทศสมาชิกอีกประเทศหนึ่งดำเนินการสืบสวนและสอบสวนผู้ประกอบธุรกิจที่กระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภคข้ามชาติ รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อศาลได้ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายนี้มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนอำนาจบังคับ สามารถเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิ และดำเนินการตรวจสอบเว็บไซต์และสามารถสั่งให้เว็บไซต์นั้นปิดทำการได้<sup>10</sup> เนื่องจากคณะกรรมการการยุโรปได้ทราบเป็นอย่างดี

<sup>7</sup>“Consumers,” Retrieved on April 23, 2018, from [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers_en).

<sup>8</sup>“Alternative dispute resolution for consumers,” Retrieved on April 23, 2018, from [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en).

<sup>9</sup> REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws and repealing Regulation (EC) No 2006/2004

<sup>10</sup> อย่างไรก็ตาม เพื่อคุ้มครองผู้ประกอบธุรกิจที่สุจริต ข้อมูลที่ทางเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจรวบรวมทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ตีว่าปัญหาใหญ่ในการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ คือ การที่ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมาจากผู้ประกอบการบางรายที่ประกอบกิจการโดยไม่สุจริต เช่น การโฆษณาที่ก่อให้เกิดความสับสนหลงผิด การไม่แสดงราคาที่แท้จริง การฉ้อโกงทางออนไลน์ ฯลฯ จึงต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวขึ้นมา

สำหรับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานรัฐในแต่ละองค์กรในทุกประเทศสมาชิก จะดำเนินการตรวจสอบเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งมีปริมาณมากตามภาคธุรกิจที่คาดว่าจะมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (EU Sweep)<sup>11</sup> ในกรณีที่พบว่าเว็บไซต์ของผู้ประกอบการรายใดดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ประกอบการนั้นดำเนินการ แก้ไข เรียกค่าปรับ หรือถ้าผู้ประกอบการรายใดยังคงเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตาม เจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งปิดเว็บไซต์นั้น หากเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการลงข้อมูลเกี่ยวกับตนเองเป็นเท็จหรือปกปิดตัวตนของผู้ประกอบการที่แท้จริง เจ้าหน้าที่มีอำนาจรวมทั้งมีเครื่องมือในการสืบหาตัวผู้ประกอบการที่แท้จริง เจ้าหน้าที่มีอำนาจสืบหาตัวผู้ประกอบการที่แท้จริงจากผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อติดตามตัวผู้ประกอบการมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้

เมื่อศึกษากฎหมายในสหภาพยุโรปจะพบว่า มี Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights ที่ได้กล่าวถึงสิทธิในการเลิกสัญญา ซึ่งเป็นสิทธิสากลที่ผู้บริโภคพึงจะได้รับเนื่องจาก กฎหมายเล็งเห็นว่า ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้ใช้ดุลพินิจในการพิจารณาสินค้าก่อนทำสัญญาซื้อขาย สิทธิในการเลิกสัญญาจึงเป็นสิทธิที่เพิ่มความเชื่อมั่นและอำนาจให้แก่ผู้บริโภคในการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ เมื่อผู้บริโภคไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ถือเป็นสิทธิฝ่ายเดียวของผู้บริโภคที่จะถอนตัวออกจากสัญญาได้โดยไม่ต้องมีสาเหตุในการเลิกสัญญาและไม่มีความรับผิดชอบใด ๆ ภายในระยะเวลา 14 วัน ทำให้ผู้บริโภคหลุดพ้นจากสัญญาซื้อขายและสัญญาทางการเงิน ทั้งนี้เพราะเป็นการทำการซื้อขายที่คู่สัญญาต่างอยู่ห่างไกลกันโดยระยะทาง หากผู้ประกอบการไม่แจ้งสิทธิการยกเลิกสัญญาให้ผู้บริโภคทราบก่อนการสั่งซื้อสินค้าหรือแจ้งโดยไม่ถูกต้อง สิทธิในการเลิกสัญญานี้จะขยายจากกำหนดเวลา 14 วัน หลังจากผู้บริโภคได้รับสินค้าเป็นระยะเวลา 12 เดือน และเมื่อผู้บริโภคแจ้งสิทธิการเลิกสัญญาแล้วผู้ประกอบการมีหน้าที่จะต้องคืนเงินที่ผู้บริโภคชำระไปแล้วภายใน 14 วันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการได้รับการแจ้งสิทธิดังกล่าวด้วยวิธีการในรูปแบบเดียวกันที่ผู้ประกอบการได้รับชำระเงินจากผู้บริโภค

<sup>11</sup> “Examples of coordinated actions,” Retrieved on April 23, 2018, from [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_en).

นอกจากนี้ผู้บริโภคยังได้รับความคุ้มครองในสิทธิในการรับประกันสินค้าที่จะได้รับทราบ ข้อมูลที่เข้าใจง่าย สะดวก รวมถึงผู้ประกอบการจะเป็นผู้กำหนดวิธีการจัดส่งสินค้าและมีหน้าที่จัดส่ง สินค้าเพื่อส่งมอบสินค้าตามที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายภายในกำหนดเวลา 30 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภค สั่งซื้อสินค้า หากเกินกำหนดเวลานั้น ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้และผู้ประกอบการจะต้องคืน เงินค่าสินค้ารวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และยังไม่ตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะเรียกร้องค่าเสียหายได้ ผู้ประกอบการเป็นผู้รับภาระความเสี่ยงภัยในการจัดส่งสินค้าจนกว่าผู้บริโภคจะได้รับสินค้าจากผู้ส่ง สินค้าแล้ว ดังนั้นหากสินค้าเสียหายระหว่างขนส่งผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบใช้คืนราคาส่วนที่ เสียหายให้แก่ผู้บริโภค แต่หากผู้บริโภคเป็นผู้เลือกวิธีการจัดส่งสินค้าด้วยตนเองซึ่งอยู่นอกเหนือจาก วิธีการตามปกติของผู้ประกอบการผู้บริโภคจะเป็นผู้รับภาระความเสี่ยงภัยในการจัดส่งสินค้าเอง ตั้งแต่วันที่ผู้ประกอบการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้จัดส่งสำหรับการจัดส่งสินค้านั้น

แม้ว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการทาง ออนไลน์ในแง่ของการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อปัญหาให้แก่ ผู้บริโภคในสหภาพยุโรปเป็นอย่างมาก เช่น ปัญหาในการจัดส่งสินค้าล่าช้า การผิดสัญญาไม่ส่งมอบ สินค้าแก่ผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษากฎหมาย Green paper<sup>12</sup> ของคณะกรรมการธิการยุโรป พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้จัดการกับข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัยที่ผู้บริโภคได้แจ้งไปอย่างมี ประสิทธิภาพ<sup>13</sup> หากผู้บริโภคจะต้องไปเรียกร้องเพื่อให้ได้รับการเยียวยาโดยใช้สิทธิทางศาลก็อาจจะ เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมเพราะมีค่าใช้จ่ายสูง ใช้ระยะเวลาในกระบวนการที่ยาวนานรวมถึงการบังคับ ตามคำพิพากษาค่อนข้างซับซ้อนโดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการค้าขายระหว่างประเทศ ในขณะที่ ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ของผู้บริโภคมีมูลค่าน้อย ดังนั้นการที่จะ ได้รับการเยียวยาในวิธีทางปกติก็ค่อนข้างเป็นไปได้ยาก ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ดำเนินการเพื่อ ปกป้องรักษาสิทธิและเยียวยาความเสียหายให้แก่ตนเอง แต่ผู้บริโภคประสงค์จะได้รับการเยียวยา เช่นเดียวกับเวลาที่เข้าทำนิติกรรม สัญญาทางออนไลน์กับผู้บริโภค คือ การได้รับการเยียวยาเพียงแค่ การกดปุ่ม (one click resolution)

<sup>12</sup> Green paper เป็นเหมือนรายงานและการปรึกษาหารือของรัฐบาลในประเทศนั้น ๆ เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในสังคมที่จำเป็นที่รัฐบาลต้องออกกฎหมายเพื่อกำกับดูแลหรือควบคุมในเรื่อง นั้น Green paper มักพบในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ประเทศในเครือจักรภพของสหราชอาณาจักร เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน และสหรัฐอเมริกา

<sup>13</sup> Green paper on European Union Consumer Protection

การดำเนินคดีตามกฎหมายระหว่างประเทศอาจเป็นเรื่องที่ยุ้งยากและลำบากสำหรับผู้บริโภค เพราะมีค่าใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ ที่ค่อนข้างสูง เช่น ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าทนายความ ดังนั้นวิธีการแก้ไขปัญหาคดีที่ดีที่สุด คือ การระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกเหนือจากวิธีการดำเนินคดีในชั้นศาลซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทเชิงบังคับ ในการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้น บางวิธีการจะมีคนกลางเข้ามาในกระบวนการเพื่อช่วยยุติข้อพิพาทโดยเป็นผู้เสนอแนวทางในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาท ได้แก่ การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม และการอนุญาโตตุลาการ หากการระงับข้อพิพาททางเลือกนี้สามารถดำเนินการโดยระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด การระงับข้อพิพาทนั้นจะเรียกว่า การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์กรภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จจากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการนี้ เช่น ICANN (The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) โดยสามารถระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับ domain name ได้มากกว่า 9,000 คดี และ SquareTrade ผู้ให้บริการการเจรจาและการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่สามารถจัดการกับข้อพิพาทข้ามชาติได้กว่า 120 ประเทศ และจัดทำมากกว่า 5 ภาษา ซึ่งทั้งหมดนี้ ทำให้ผู้บริโภคได้เกิดความมั่นใจในการซื้อขายสินค้าในตลาดออนไลน์ขององค์กรเอกชนดังกล่าว

จนกระทั่งในระยะหลังภาคธุรกิจได้เริ่มนิยมใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกมากขึ้น รวมทั้งมีแนวคิดร่วมกันว่าการส่งเสริมให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เติบโตจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง<sup>14</sup> ในราคาค่าบริการที่จับต้องได้ มีประสิทธิภาพรวดเร็ว มีอำนาจในการต่อรองเจรจาอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเป็นธรรมระหว่างคู่กรณีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เป็นการทำธุรกรรมข้ามประเทศ<sup>15</sup> ดังนั้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภค ตาม Directive ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทนอกศาล (Directive 2013/11/EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC Directive on ADR) ซึ่งกำหนดว่า ผู้บริโภคต้องสามารถเข้าถึงกระบวนการระงับ

---

<sup>14</sup>“Pablo Cortés. “Online Dispute Resolution for Consumers,” Retrieved on May 4, 2018, from <https://mediate.com/pdf/cortes.pdf>.

<sup>15</sup> REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) whereas: (2), (4), (6) and (8)

ข้อพิพาทได้ด้วยไม่ว่าวิธีการปกติหรือออนไลน์<sup>16</sup> คณะกรรมาธิการแห่งสหภาพยุโรปจึงได้มีการเสนอให้มีการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์แห่งสหภาพยุโรป เพื่อสร้าง ODR Platform โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง (Single point) การระงับข้อพิพาทนอกศาลให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ โดยการพัฒนา EU-wide ODR system เป็นการพัฒนาต่อจากฐานการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีอยู่<sup>17</sup> โดยการออกกฎระเบียบ (Directive)<sup>18</sup> ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทคดีผู้บริโภคทางออนไลน์ในปี ค.ศ.2013 ซึ่งใช้บังคับกับวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาล และใช้กับเฉพาะสัญญาที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์กับผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในสหภาพยุโรปและผู้ประกอบธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นในสหภาพยุโรปเท่านั้น ไม่ใช่บังคับกับการซื้อขายแบบทางออฟไลน์ โดยที่ผู้บริโภคตาม Directive ฉบับนี้หมายถึงบุคคลธรรมดาที่มีได้ดำเนินการในทางการค้า ธุรกิจ วิชาชีพ และสัญญาซื้อขายหรือให้บริการออนไลน์ หมายถึงสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่ผู้ประกอบการเสนอขายสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์หรือด้วยวิธีการอื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้บริโภคได้ทำการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์หรือด้วยวิธีการอื่นทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น และให้หมายถึงกรณีผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่อย่างเช่นโทรศัพท์มือถือ<sup>19</sup>

ทั้งนี้มีความคาดหวังว่า Directive ฉบับนี้จะช่วยให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจสามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว ใช้จ่ายที่ต่ำ และไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล อีกทั้งยังสามารถกระตุ้นให้เศรษฐกิจและการซื้อขายทางออนไลน์ข้ามประเทศเจริญเติบโต ผู้บริโภคออนไลน์สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้บริโภคออฟไลน์ ด้วย ODR Platform จะทำหน้าที่

<sup>16</sup> Directive 2013/11/EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC Directive on ADR), Article 8

<sup>17</sup> European Commission. “A step forward for EU consumers: Questions & answers on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution,” Retrieved on May 4, 2018, from [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-13-193\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_en.htm).

<sup>18</sup> Directive แตกต่างจาก Regulation ที่ประเทศสมาชิกสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้เลย

<sup>19</sup> Article 4 Directive 2013/11/EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC Directive on ADR)

เชื่อมโยงทุกหน่วยงานที่ให้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือกในสหภาพยุโรป ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคที่เป็นประชาชนของประเทศกลุ่มสหภาพยุโรปสามารถเข้าถึง ODR ได้ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศใด

#### 4.1.1 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้มีการให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับคดีผู้บริโภค โดยให้กลุ่มประเทศสมาชิกสามารถเชื่อมโยงกับระบบนี้ได้อย่างเป็นทางการอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยเรียกว่า “ODR Platform” คือ เว็บไซต์ที่พัฒนาโดยคณะกรรมการที่คณะกรรมการการยุโรปได้แต่งตั้งขึ้น เป็นศูนย์กลางรวบรวมการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศสมาชิกของสหภาพยุโรปให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะระงับข้อพิพาททางเลือก โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจสามารถเข้าถึงกระบวนการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยยื่นข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เพียงการกรอกแบบฟอร์มที่จัดไว้ให้ ง่ายต่อการใช้งาน (user-friendly) ไม่มีค่าบริการ และใช้ภาษาทางการของประเทศตนเอง ซึ่งช่องทางของ ODR Platform คือ ผ่านเว็บไซต์ Your Europe Portal<sup>20</sup> ODR Platform มีลักษณะที่โดดเด่นคือ ง่ายต่อการใช้งาน บุคคลทั่วไปสามารถใช้งานได้แม้กระทั่งบุคคลที่ด้อยความสามารถโดยในการออกแบบทั้งการพัฒนา การปฏิบัติการ และการดูแลรักษา จะสามารถเก็บรักษาความลับของคู่กรณีได้ไม่ว่าจะดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดก็ตาม (privacy by design)

ในขั้นตอนที่ 1 ผู้บริโภคจะต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยข้อมูลที่เพียงพอในการระงับข้อพิพาท เช่น ชื่อ ที่อยู่ผู้บริโภค ภาษาของผู้ร้องเรียน ภาษาของคู่กรณี ประเภทของสินค้าหรือบริการ วันที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้<sup>21</sup>

1. ข้อมูลระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ
2. ชื่อ อีเมล ที่อยู่ของผู้บริโภค หรือตัวแทนของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

<sup>20</sup> REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

<sup>21</sup> Article 6 REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)



3. ชื่อ อีเมลล์ เว็บไซต์ ที่อยู่สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจ หรือตัวแทนของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

4. ภาษาของผู้ร้องเรียน หรือตัวแทน (ถ้ามี)

5. ภาษาของคู่กรณี (หากทราบ)

6. ประเภทของสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

7. สินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ทำการเสนอหรือที่ผู้บริโภคสั่งซื้อได้กระทำการผ่านทางเว็บไซต์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด

8. ราคาของสินค้าที่สั่งซื้อหรือมูลค่าของบริการ

9. วันที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

10. ผู้บริโภคเคยทำการติดต่อโดยตรงกับทางผู้ประกอบธุรกิจมาก่อนหน้านี้หรือไม่

11. ข้อพิพาทนี้เคยได้รับการพิจารณาจากผู้ให้บริการ ADR หรือโดยศาลมาก่อนหรือไม่

12. ชนิดของข้อพิพาท

13. รายละเอียดของข้อร้องเรียน

14. หากผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจ มีหน่วยงานหรือองค์กร ADR ที่ผู้ประกอบธุรกิจถูกบังคับให้ต้องยื่นข้อพิพาทเสนอต่อองค์กรนั้นหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อระบบได้รับคำร้องแล้ว ทางระบบจะแจ้งให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงการยื่นข้อเรียกร้อง หากคู่พิพาทประสงค์จะให้หน่วยงานใดดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ให้ ระบบจะทำการส่งข้อพิพาทไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหรือที่คู่พิพาทเลือกดำเนินการต่อไป โดยไม่มีค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังเสนอทางเลือกด้วยการอำนวยความสะดวกการระงับข้อพิพาทแบบทางเลือกโดยใช้เครื่องมือผ่าน ODR Platform โดยคู่กรณีต้องตอบกลับภายใน 10 วันนับแต่วันที่ได้แจ้งกลับไปยังคู่พิพาท ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนตอบรับการระงับข้อพิพาททางเลือก จะมีการแจ้งเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียน โดยแจ้งรายละเอียด เช่น ที่อยู่ของผู้ให้บริการ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อัตราค่าบริการ จากนั้น ODR Platform จะส่งข้อมูลไปให้ผู้ให้บริการที่จะทำการระงับข้อพิพาททางเลือก

ในระหว่างการศึกษา ผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางเลือกจะต้องให้คู่พิพาททราบข้อมูลการติดต่อ การทำงาน และการดำเนินการระงับข้อพิพาทในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้คู่พิพาทสามารถประเมินข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนการใช้บริการระงับข้อพิพาท ซึ่งรายละเอียดที่ต้องแจ้งนั้นอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินการระงับข้อพิพาท ประเภทของการระงับข้อพิพาท ข้อจำกัดหรือข้อห้ามในการดำเนินการ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาใน



การระงับข้อพิพาทโดยประมาณ กฎระเบียบที่อาจใช้ในการระงับข้อพิพาท ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องจัดเก็บด้วยวิธีที่เหมาะสมเพื่อให้คู่กรณีสามารถตรวจดูได้เสมอ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัย เปิดโอกาสให้คู่พิพาทสามารถนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อพิพาท เมื่อคู่พิพาทได้เสนอให้แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องเก็บข้อมูลนั้นเป็นความลับ และต้องมีขั้นตอนเพื่อรับรองความโปร่งใส ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการระงับข้อพิพาท เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่มีเหตุอันสมควร ซึ่งคนกลางจะต้องมีคุณสมบัติ เช่น ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส เป็นต้น

นอกจากนี้ คู่พิพาทต้องได้รับแจ้งว่าคู่พิพาทมีสิทธิถอนตัวออกจากการระงับข้อพิพาททางเลือกและจะใช้สิทธิทางศาลเมื่อใดก็ได้หากรู้สึกไม่พึงพอใจกับการดำเนินการ เพราะการระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นกระบวนการที่อาศัยความสมัครใจของคู่พิพาททุกฝ่าย นอกจากนี้ คู่พิพาทมีสิทธิที่จะนำเสนอข้อมูล คำคัดค้านได้อย่างเต็มที่ตลอดกระบวนการ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลอย่างเหมาะสมเพื่อการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม<sup>22</sup>

ก่อนที่คู่กรณีจะยินยอมในการยุติการระงับข้อพิพาทนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีเวลาให้คู่พิพาทได้พิจารณาไตร่ตรองข้อตกลงได้อย่างเหมาะสม ด้วยภาษาที่คู่พิพาทเข้าใจได้ โดยก่อนที่จะทำการตกลงคู่พิพาทต้องได้รับแจ้งว่าคู่พิพาทมีสิทธิที่จะตกลงด้วยหรือไม่ก็ได้ รวมถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการตกลงนั้น และให้คู่พิพาทได้มีสิทธิรับคำปรึกษาจากที่ปรึกษาอิสระด้วย เช่น ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ที่ปรึกษาด้านการตลาด เป็นต้น<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Article 10 Directive 2013/11/EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

<sup>23</sup> Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, II(A)-(D) and Article 9 Directive 2013/ 11/ EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อหน่วยงานที่ระงับข้อพิพาทได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการระงับข้อพิพาทเข้าระบบ ODR Platform<sup>24</sup> เพื่อให้คู่พิพาททราบถึงผลของการระงับข้อพิพาทนั้น โดยประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็น เช่น เนื้อหา ความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ย ผลของการระงับข้อพิพาท<sup>25</sup>

ขั้นตอนทั้งหมดนี้ ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจาก ODR Platform<sup>26</sup>

#### 4.1.2 มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในสหภาพยุโรป

มาตรการในการบังคับตามผลของการไกล่เกลี่ยหรือผลของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น โดยทั่วไปแล้วเป็นเรื่องที่ยากสำหรับผู้ให้บริการที่จะไปบังคับให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยนั้น แต่ในสหภาพยุโรปก็มีมาตรการการคืนเงินบัตรเครดิต (Credit Card Charge Back) ใน Directive ของสหภาพยุโรปที่ 97/7/EC ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการทำสัญญากับผู้อยู่ห่างโดยระยะทาง<sup>27</sup> ยังได้กำหนดเกี่ยวกับ แม้มาตรการดังกล่าวจะไม่ได้เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยตรง แต่ประเทศในสหภาพยุโรปถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถกำจัดปัญหาข้อพิพาทของผู้บริโภคให้น้อยลงได้ โดยกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถคืนสินค้าได้หากเข้าเงื่อนไขตามที่ Directive กำหนดและในกรณีเช่นนี้ต้องมีการคืนเงินบัตรเครดิตของผู้บริโภคนั้นด้วย

---

<sup>24</sup> Article 9 REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

<sup>25</sup> REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), Article 10

<sup>26</sup> Article 8( e) REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

<sup>27</sup> Directive 97/7/EC of the European Parliament and the Council of 20 May 1997 on the Protection of Consumers in Respect of Distance Contracts.

กระบวนการคืนวงเงินบัตรเครดิตตามปกติจะมีขั้นตอนที่ ธนาคารหรือหน่วยงานผู้ออกบัตรเครดิตกำหนดไว้โดยเฉพาะซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคสามารถขอยกเลิกการชำระค่าสินค้าโดยผ่านบัตรเครดิตนั้นได้ ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภค ธนาคารผู้ออกบัตรจะทำการตรวจสอบคำร้องขอนั้น หากปรากฏว่าคำร้องขอของผู้บริโภคมีเหตุอันสมควรเชื่อ เช่น ไม่ได้มีการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้บริโภคตามที่สั่งซื้อไว้หรือสินค้าที่ส่งมอบไม่ได้มีคุณภาพตามที่โฆษณาไว้ ธนาคารก็จะคืนวงเงินในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อสินค้าที่ผู้บริโภคนั้นร้องขอโดยถือเสมือนว่าวงเงินในส่วนนั้นยังไม่ได้มีการใช้ชำระค่าสินค้าและผู้ประกอบธุรกิจที่จำหน่ายสินค้านั้นก็จะไม่ได้รับชำระเงินจากธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ในกฎหมายของหลายประเทศในสหภาพยุโรป กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องนำหลักฐานมาแสดงต่อธนาคารด้วยว่าตนได้รับการสั่งซื้อจากผู้บริโภคเจ้าของบัตรโดยชอบ และได้มีการส่งสินค้าตามเวลาที่ตกลงและสินค้าที่ส่งมอบมีคุณภาพตรงตามที่โฆษณาไว้ ผู้ประกอบธุรกิจจึงจะได้รับชำระเงินจากธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต<sup>28</sup>

มาตรการคืนวงเงินบัตรเครดิตนี้ ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตเปรียบเสมือนคนกลางในการกลั่นกรองปัญหาหรือข้อพิพาทเบื้องต้นที่เกิดขึ้นซึ่งอาจจะทำให้สามารถลดจำนวนข้อพิพาทลงได้ส่วนหนึ่ง ธนาคารผู้ออกบัตรจำเป็นต้องกลั่นกรองตรวจสอบพอสมควร เพราะถ้าหากธนาคารไม่สนใจข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอาจจะทำให้เสียลูกค้าในอนาคตและอาจจะกระทบต่อชื่อเสียงของตนได้ และข้อดีอีกประการหนึ่ง คือ การตรวจสอบลักษณะนี้ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตจะสร้างแรงกดดันให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนเพราะถ้าหากผู้ประกอบธุรกิจใดถูกร้องเรียนหลายครั้งอาจจะถูกธนาคารผู้ออกบัตรยุติความสัมพันธ์ ไม่รับเป็นสมาชิกที่จะให้ชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตในร้านค้านั้นอีกต่อไป<sup>29</sup>

แม้กระบวนการนี้จะมีประโยชน์ค่อนข้างมากในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค เพราะเป็นช่องทางที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยและสามารถทำได้ค่อนข้างสะดวกกว่าวิธีการอื่นสามารถบังคับตามสิทธิของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว แต่วิธีการนี้ก็ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตนั้นเป็นขั้นตอนภายในของแต่ละธนาคารซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันรวมถึงความเอาใจใส่ในข้อร้องเรียนของแต่ละธนาคาร และไม่มี

<sup>28</sup> Henry H. Perritt, Jr., “Hybrid International Institutions for Regulating Electronic Commerce and Political Discourse on the Internet,” Retrieved on 21 December 2017, From <http://www.kentlaw.edu/perritt/publications/Holznage.htm>.

<sup>29</sup> สรวิต ลิ้มปริงชี และ ภัทธีรา ศิริรักษ์, “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก,” การระงับข้อพิพาทออนไลน์, น.32, (เมษายน 2558).

มาตรการตรวจสอบที่ชัดเจนถึงความเป็นกลางของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตในการพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค แต่กระบวนการนี้ก็ยังสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ระดับหนึ่งว่าจะมีช่องทางเบื้องต้นที่จะสามารถระงับข้อพิพาทอันเกิดจากการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ได้<sup>30</sup>

สำหรับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล หรือ Data protection rule ODR Platform จะมีการพัฒนาฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเพื่อใช้ในการจัดเก็บ การโอน การแลกเปลี่ยน และการประมวลผลข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จะมีการเข้าถึงหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลได้เฉพาะกรณีที่เป็นไปตามการดำเนินการในการระงับข้อพิพาททางเลือก และเพื่อเป็นการติดตามการปฏิบัติงานของกระบวนการระงับข้อพิพาทเท่านั้น ข้อมูลส่วนบุคคลของคู่พิพาทจะได้รับการจัดเก็บไว้เป็นความลับและอย่างปลอดภัยในฐานข้อมูล ในระยะเวลาที่เหมาะสมเท่าที่จำเป็นเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น โดยระบบจะทำการลบข้อมูลทิ้งภายในกำหนดระยะเวลา 6 เดือนนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการระงับข้อพิพาท ทั้งนี้จะมีการพัฒนาเทคนิคและมาตรการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกฝ่ายมั่นใจในความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูล<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> เช่นเดียวกับศูนย์แก้ไขปัญหาค้าขายในประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นศูนย์ที่ให้การแก้ปัญหาที่มีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยให้การระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจซึ่งข้อพิพาทที่ได้รับการร้องเรียนมักจะเป็นกรณีที่ไม่ได้รับสินค้าหรือ สินค้าที่จ่ายเงินแล้วไม่ได้รับสินค้าตรงตามที่โฆษณา โดยผู้บริโภคหรือผู้ที่ซื้อสินค้าสามารถรายงานและติดตามจัดการยุติปัญหาที่พิพาทโดยแจ้งศูนย์นี้ วิธีการระงับข้อพิพาทจะให้ผู้ซื้อแจ้งผู้ขายภายใน 30 วัน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหจากผู้ขาย ให้ผู้บริโภคดำเนินการแจ้งศูนย์ระงับข้อพิพาทใน 8 วัน และจะได้รับการคืนเงินใน 48 ชั่วโมงและในกรณีที่ไม่ได้สินค้า หรือหากไม่ได้สินค้าตามที่โฆษณาบรรยาย ศูนย์จะช่วยในการคืนสินค้าและได้รับเงินคืนหากจ่ายผ่าน paypal ตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อส่งซื้อหนังสือจากผู้ขายผ่านทางอีเบย์แล้วไม่ได้รับหนังสือที่สั่งซื้อ ต้องติดต่อผู้ขายก่อนเพื่อติดตามหนังสือหากไม่ได้รับการแก้ไขให้พอใจใน 8 วัน ก็ต้องแจ้งให้ทางศูนย์แก้ปัญหาของ อีเบย์ดำเนินการจะได้รับเงินคืนใน 48 ชั่วโมง

“ Resolving Disputes,” Retrieved on March 2 , 2 0 1 8 , from <http://pages.ebay.co.uk/help/tp/problems-dispute-resolution.html>.

<sup>31</sup> Article 11 12 and 13 REGULATION (EU) No 524/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on online dispute resolution for

นอกจากนี้ ODR Platform ยังกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ทุกรายที่จัดตั้งขึ้นในสหภาพยุโรป จัดทำ link เชื่อมโยงมายัง ODR Platform และให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้อีเมลแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ยังได้ขอความร่วมมือให้ประเทศสมาชิกจัดทำมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนในองค์กรเพื่อผู้บริโภคและสมาคมผู้ประกอบการจัดทำ link มายัง ODR Platform เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นซึ่งถือเป็นข้อมูลที่เปิดเผยได้ ได้แก่ จำนวนและประเภทของข้อร้องเรียน ผลการระงับข้อพิพาท และระยะเวลาที่ใช้<sup>32</sup>

#### 4.1.3 การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป

หลายประเทศในสหภาพยุโรปได้นำระบบออนไลน์มาปรับใช้เป็นเครื่องมือในการระงับข้อพิพาททางเลือกให้มีความสะดวกสบายและตอบสนองกับลักษณะของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างประสบความสำเร็จและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เยอรมัน อิตาลี เนเธอร์แลนด์ และออสเตรีย

ประเทศอิตาลีมีกฎหมายที่สำคัญในการให้ผู้บริโภคเรียกร้องสิทธิเมื่อได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ คือ Mediation Directive (Mediation Information and Assessment Meeting or MIAM) เป็นกฎหมายที่ว่าด้วยเรื่องการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีสองประเภท คือ การไกล่เกลี่ยเชิงบังคับ (Mandatory Mediation) ซึ่งหมายถึงคู่พิพาทจะต้องเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยนี้เสียก่อนที่จะนำคดีขึ้นสู่ศาล หากคู่พิพาทมิได้นำคดีเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ย ศาลอาจจะไม่รับคำฟ้องและการไกล่เกลี่ยเชิงทางเลือก (Optional Mediation) ซึ่งคู่พิพาทจะเลือกใช้การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องต่อศาลหรือไม่ก็ได้ ส่วนข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคจะจัดอยู่ในการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับ<sup>33</sup>

ในส่วนของระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศอิตาลีได้จัดให้มีภาษาสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้ซื้อที่ไม่ใช่คนอิตาเลียน แต่ได้ซื้อสินค้าและบริการกับผู้ประกอบธุรกิจที่อยู่ใน

---

consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)

<sup>32</sup> Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes

<sup>33</sup> Pablo Cortes, The law of consumer redress in an evolving digital market : upgrading from alternative to online dispute resolution (Cambridge, U.K., 2017), p. 142.

ประเทศอิตาลีไว้ถึง 24 ภาษา<sup>34</sup> ซึ่งได้จัดทำเป็น ODR platform ได้รับการออกแบบระบบโดยสมาคมหอการค้าแห่งธุรกิจแห่งชาติ (National Association of Chambers of Commerce (conciacamera) )<sup>35</sup> เพื่อระงับข้อพิพาทในการซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต ในปี 2010 มีผู้ใช้บริการกับระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ถึง 151 คดีซึ่งเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจทั้งหมด<sup>36</sup> เช่นเดียวกับ RisolviOnline<sup>37</sup> ซึ่งอยู่ในความดูแลของสภาอนุญาโตตุลาการแห่งกรุงมิลาน โดยเริ่มก่อตั้งตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 RisolviOnline นี้จะมีความไม่ซับซ้อนเท่ากับ conciacamera แต่สิ่งที่มีความคล้ายคลึงกันในการระงับข้อพิพาทของทั้งผู้ให้บริการทั้งสองที่นี้ คือ การจัดทำ ODR platform โดยการเริ่มตั้งแต่ให้ความรู้แก่ประชาชนในการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ การเฝ้าระวังการคุกคามทางอินเทอร์เน็ต วิธีการร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิธีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ ระยะเวลาในการดำเนินการของผู้ให้บริการ

ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์นี้จะได้ตัดสินใจว่าคู่พิพาทฝ่ายใดถูกหรือผิด แต่จะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือคู่พิพาทให้สามารถหาทางออกร่วมกันได้อย่างพึงพอใจทั้งสองฝ่าย การเริ่มกระบวนการของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์จะเริ่มจาก คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ร้องเรียนโดยกรอกข้อมูล และรายละเอียดที่จำเป็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักกระงับข้อพิพาท หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่ของสำนักกระงับข้อพิพาทจะตรวจสอบและพิจารณาพยานหลักฐานที่คู่พิพาทได้ส่งมาแล้วเรียกให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยภายใน 15 วันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องเรียน หากคู่พิพาทฝ่ายที่ถูกร้องเรียนยินดีที่จะเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะแจ้งถึงระเบียบและวิธีการต่าง ๆ ให้แก่คู่พิพาทฝ่ายนั้นทราบ ประเภทการระงับข้อพิพาทรวมถึงบอกกล่าวแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายถึงการเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาท ในขณะเดียวกันเมื่อคู่พิพาทฝ่ายที่ถูกร้องเรียนไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในกระบวนการทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่และคู่พิพาทฝ่ายที่ร้องเรียนก็ไม่สามารถที่จะบังคับให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าร่วม

<sup>34</sup> Risolvionline [ interactive] , Retrieved on May 31, 2018, from [http://risolvionline.com/?lng\\_id=36](http://risolvionline.com/?lng_id=36)

<sup>35</sup> See also [www.conciacamera.it](http://www.conciacamera.it).

<sup>36</sup> Felixas Petrauskas, Egle Kybartiene, “Online Dispute Resolution in Consumer Disputes,” *Jurisprudencija* Vol. 18 Issue 3, p. 934, (2011).

<sup>37</sup> See also [www.RisolviOnline.com](http://www.RisolviOnline.com).



กระบวนการได้ ถือว่ากระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สิ้นสุดลง และคู่พิพาทฝ่ายที่ถูกโต้แย้งสิทธิจะต้องค้นหาวิธีการอื่นเพื่อระงับข้อพิพาทหรือให้ตนเองได้รับการเยียวยา<sup>38</sup>

การเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศอิตาลี คู่พิพาทจะต้องเข้าร่วมกระบวนการด้วยตนเอง ทางสำนักกระงับข้อพิพาทไม่อนุญาตให้ส่งตัวแทนเข้าร่วมในกระบวนการ ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย จะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เช่น นักกฎหมาย หนายความ ในระหว่างกระบวนการถ้าผู้ไกล่เกลี่ยร้องขอให้คู่พิพาทฝ่ายใดแสดงเอกสารหรือพยานหลักฐานใด ๆ คู่พิพาทฝ่ายนั้นจะต้องปฏิบัติตามคำร้องขอของผู้ไกล่เกลี่ย ในการสิ้นสุดกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้นมีด้วยกันสองกรณี ได้แก่ กรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าแม้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปก็ไม่อาจประสบความสำเร็จได้ และกรณีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ หากเป็นกรณีอย่างหลังจะต้องมีการทำเป็นหนังสือ คล้ายกับสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อ<sup>39</sup> สำหรับค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกระบวนการทางออนไลน์นั้นขึ้นอยู่กับจำนวนทุนทรัพย์ ลักษณะความซับซ้อนของข้อพิพาท เช่น จำนวนทุนทรัพย์หรือมูลค่าของสินค้าและบริการที่พิพาทกันมีมูลค่าเกินกว่า 500 ยูโร คู่พิพาทจะต้องเสียค่าธรรมเนียม 25 ยูโร หากจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันมีมูลค่ามากกว่า 250,000 ยูโร คู่พิพาทจะต้องเสียค่าธรรมเนียม 300 ยูโร ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดนั้นได้รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ แล้ว<sup>40</sup>

สำหรับมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้นนอกจากมาตรการตัดวงเงินจากบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ในหลายประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรปจัดให้มีระบบ “Naming and Shaming” หรือมาตรการโฆษณารายชื่อผู้ประกอบธุรกิจ เป็นระบบที่คล้ายกับเป็นบทลงโทษ (sanction) เมื่อผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการเยียวยาผู้บริโภค โดยจะมีการโฆษณาชื่อร้านค้าลงในสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์โดยจะแบ่งแยกประเภทไว้สำหรับพฤติกรรมของร้านค้านั้น หากร้านค้าใดที่ผู้ประกอบธุรกิจประพฤติตนดี ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์ หากมีการระงับข้อพิพาท ผู้ประกอบธุรกิจก็เข้าร่วมกระบวนการและปฏิบัติตามผลนั้นรายชื่อจะจัดอยู่ในประเภทร้านค้าดีเด่น ซึ่งเรียกว่า Naming ในทางตรงกันข้าม หากผู้ประกอบธุรกิจรายใดไม่ปฏิบัติตามก็จะถูกนำรายชื่อไปอยู่ในประเภทของร้านค้าที่ประพฤติตนไม่ดี จึงเรียกว่า Shaming คือการทำให้รู้สึกอับอายนั่นเอง และหากได้รับการร้องเรียนซ้ำ ๆ ก็จะถูกติดอยู่ในรายชื่อ Backlists อย่างเช่น ประเทศสวีเดน คณะกรรมการว่าด้วยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคแห่งสวีเดน (Swedish

<sup>38</sup> Feliksas Petrauskas, Egle Kybartiene, *supra note 36*, p. 931.

<sup>39</sup> *Ibid.*, p. 932.

<sup>40</sup> *Ibid.*, p. 933.

National Board for Consumer Disputes) จะดำเนินการตีพิมพ์รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ยอมดำเนินการแก้ไขเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคทางออนไลน์ไว้ในนิตยสาร Råd&Rön ซึ่งเป็นนิตยสารสำหรับผู้บริโภค<sup>41</sup> ในขณะที่ประเทศออสเตรีย ได้ตีพิมพ์รายชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ดำเนินการตามคำไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท (Ombudsman) ไว้ทางเว็บไซต์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศออสเตรีย<sup>42</sup>

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในสหภาพยุโรปมีการจัดการกับเรื่องร้องเรียน และแนวทางการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์มีหลักการต่าง ๆ ตั้งแต่การจัดทำ ODR Platform การยื่นข้อเรียกร้องและการดำเนินการปกป้องข้อมูล ข้อมูลที่จำเป็นต้องแจ้งให้แก่ผู้บริโภคทราบ หลักการที่ผู้ดำเนินการจะต้องปฏิบัติตาม ตลอดจนวิธีในการบังคับและมาตรการจูงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการแก้ไขเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย แนวทางในการปฏิบัติของสหภาพยุโรปจึงสามารถนำมาใช้ในการพิจารณาเพื่อพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์รวมถึงการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศไทยได้

#### 4.2 การระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ในสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้)

การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ในเกาหลีใต้เติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งประเทศเกาหลีใต้กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ ได้แก่

1. Framework on Electronic Commerce 2002
2. Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce 2007
3. Framework Act on Consumer 2008

กฎหมายทั้งสามฉบับได้สร้าง ODR platform ให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ไว้อย่างครอบคลุม โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคในเลือกซื้อสินค้าและบริการ การบังคับให้ผู้ประกอบการต้องกำหนดรายละเอียดที่เป็นในการโฆษณารูปภาพ การรับเปลี่ยนคืนสินค้า การจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือก และการกำหนดให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้รู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ประกอบ

<sup>41</sup> โปรดดูเพิ่มเติมในนิตยสาร Råd&Rön และฐานข้อมูลออนไลน์ <https://www.radron.se/svarta-listan/>.

<sup>42</sup> See also [www.ombudsmann.at/schlichtung.php/cat/5/aid/17/title/Watchlist](http://www.ombudsmann.at/schlichtung.php/cat/5/aid/17/title/Watchlist).

ธุรกิจ นอกจากนี้ หากผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจตกลงระงับข้อพิพาทกันไม่ได้ กฎหมายก็จัดให้มีหน่วยงานในการรับผิดชอบเพื่อระงับข้อพิพาทดังกล่าวต่อไป<sup>43</sup>

นอกจากนี้ ยังพบว่า National IT industry Promotion Agency (NIPA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจออนไลน์ของเกาหลีใต้ ได้ร่วมมือกับ กระทรวงการค้า อุตสาหกรรมและพลังงาน ได้สนับสนุนให้มีระบบเครื่องหมายที่ให้ความน่าเชื่อถือ (Trust mark) และให้เว็บไซต์ต่าง ๆ มีนโยบายใช้ระบบเครื่องหมายดังกล่าว เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำเครื่องหมายนี้ไปใช้ในเว็บไซต์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเมื่อผู้ประกอบธุรกิจรายใดประสงค์จะประกอบกิจการทางออนไลน์ก็สามารถขอเครื่องหมายรับรองนี้จาก NIPA ได้ ซึ่งจะต้องมีเงื่อนไขตามที่ NIPA กำหนด เช่น ความปลอดภัยและความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ การบริการหลังการขาย รูปแบบธุรกิจ เป็นต้น



**ภาพที่ 2 :** เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (eTrust) ของสาธารณรัฐเกาหลีใต้

สำหรับมาตรการในการสร้างความมั่นใจและเยียวยาผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ในสาธารณรัฐเกาหลีใต้ มีอยู่ด้วยกัน 3 วิธีการ ได้แก่ ระบบเครื่องหมายที่ให้ความน่าเชื่อถือ (eTrust) ซึ่งเป็นระบบที่จะสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อสินค้าทางออนไลน์ได้ว่า ร้านค้านั้นมีความน่าเชื่อถือ ไม่ถูกหลอกลวง เครื่องหมายความน่าเชื่อถือนี้ออกโดยกระทรวงการค้า อุตสาหกรรมและพลังงาน ผู้ประกอบธุรกิจจะขอเครื่องหมายดังกล่าวได้จะต้องผ่านเงื่อนไขการพิจารณาต่าง ๆ ของ “คณะกรรมการ eTrust Certification” จำนวน 11-12 คน และมีอายุการใช้งาน 1 ปีนับจากวันที่ร้านค้าออนไลน์ได้รับ ภายหลังจากที่ได้รับเครื่องหมายนี้แล้วผู้ประกอบธุรกิจจะได้รับการประเมินจากกระทรวงการค้า อุตสาหกรรมและพลังงาน จึงจะสามารถต่ออายุการใช้งานได้โดยไม่ต้องยื่นคำขอใหม่

<sup>43</sup> Ministry of Strategy and Finance (MOSF), Republic of Korea, “Consumer Protection Policy in the Republic of Korea,” 2016 Modularization of Korea’s Development Experience: Korea’s E-Commerce Policy Experiences p.99 (December 2016).

ระบบ Escrow นั้นได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้ประกอบการต้องส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้บริโภคตามกำหนดระยะเวลา ไม่ส่งมอบสินค้าชำระค่าบริการพร้อมให้แก่ผู้บริโภค โดยระบบนี้ได้ออกตามมาตรา 24 the Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce ซึ่งประเทศที่ใช้ครั้งแรกคือสหรัฐอเมริกา ในค.ศ. 1997 เป็นระบบที่ผู้บริโภคจะต้องชำระค่าสินค้าหรือบริการเข้าบัญชีของบุคคลที่สามซึ่งขึ้นทะเบียนกับคณะกรรมการบริการการเงิน (Financial Services Commission)<sup>44</sup> และเงินจำนวนนั้นจะพักไว้ เมื่อผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะต้องแจ้งให้คนกลางภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้บริโภคได้รับ คนกลางจึงจะโอนเงินให้แก่ผู้ประกอบการ<sup>45</sup> ในบางครั้งผู้ประกอบการออนไลน์ในสาธารณรัฐเกาหลีไม่ต้องการเสียเวลารอเงินที่คนกลางจะโอนให้ผู้ประกอบการจึงแจ้งแก่ผู้บริโภคให้ชำระเงินเข้าบัญชีของตนเอง โดยเสนอของแถมหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพื่อเป็นการตอบแทน ทั้งนี้ คนกลางหรือเจ้าของเว็บไซต์ที่เป็นตลาดกลางจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค เช่น ไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าล่าช้าหรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามความประสงค์ที่แท้จริงแห่งมูลหนี้

ส่วนระบบที่สองคือ ประกันการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งเป็นสัญญาประกันภัยที่ผู้ประกอบการต้องตกลงยินยอมขณะที่ได้จดทะเบียนผู้ประกอบการออนไลน์ โดยใช้วิธีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนี้ก็ต่อเมื่อ คณะกรรมการใกล้เคียงได้พิจารณาจากพยานหลักฐานของคู่พิพาทฝ่ายผู้บริโภคและผู้ประกอบการแล้วมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเยียวยาผู้บริโภค เช่น ส่งมอบสินค้าที่ถูกต้อง เปลี่ยนสินค้าใหม่ โดยคณะกรรมการจะดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้บริโภคจากเงินจำนวนนั้น<sup>46</sup>

การระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศเกาหลีใต้ ได้พัฒนามาอย่างยาวนานซึ่งเกิดจากการปรับตัวให้เข้ากับกระแสการค้าและธุรกิจระหว่างประเทศ ซึ่งคู่สัญญามักจะตกลงไว้ในสัญญาให้ใช้วิธีการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการ จนประเทศเกาหลีใต้ได้ออกกฎหมายว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการครั้งแรกในปี พ.ศ.1966 เพื่อจัดตั้งหน่วยงานอิสระตามกฎหมาย และมีกระบวนการระงับข้อพิพาทที่แตกต่างจากกฎหมายปกติ คือ วิธีพิจารณาความแพ่ง ต่อมาในปีพ.ศ.1973 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวให้สอดคล้องกับ U.N. Convention on the Recognition and

<sup>44</sup> Article 28 Electronic Financial Transactions Act

<sup>45</sup> *Ibid.*, p.98.

<sup>46</sup> *Ibid.*, p.100.

Enforcement of Foreign Arbitral Awards (New York, 1958)<sup>47</sup> ในปัจจุบันประเทศเกาหลีใต้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก ที่มีอำนาจตามกฎหมาย ได้แก่

1. E-Commerce Mediation Committee และ Internet Address Dispute Resolution Committee อยู่ในความดูแลของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการวางแผนอนาคต

2. Autonomous Mediation Committee อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ (Korea National Council of Consumer Organization)

3. Consumers Dispute Settlement Commission อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า (Fair Trade Commission)

4. Financial Dispute Conciliation Committee (the Financial Supervisory Commission)

5. National Environmental Dispute Resolution Commission อยู่ในความดูแลของกระทรวงสิ่งแวดล้อม

6. Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency อยู่ในความดูแลของกระทรวงสาธารณสุข

7. Content Dispute Resolution Committee และ Korea Copyright Dispute Resolution Committee อยู่ในความดูแลของกระทรวงวัฒนธรรม ท่องเที่ยวและกีฬา

ส่วนหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ของประเทศเกาหลีใต้ คือ “คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Commerce Mediation Committee) ซึ่งเป็นคณะกรรมการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย Framework Act on Electronic Commerce 2002 จำนวนทั้งหมด 49 คน ซึ่งคณะกรรมการนั้นจะต้องมีคุณสมบัติคือ ประกอบอาชีพเป็น นักกฎหมาย ทนายความ หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>48</sup> โดยมีอำนาจตามกฎหมายในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ ทั้งยังสนับสนุนภาคธุรกิจที่ดำเนินการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ

<sup>47</sup> Kyung-Han Sohn, “Alternative Dispute Resolution System in Korea”.

<sup>48</sup> There are a total of 49 mediators currently serving on the ECOMC’s Panel of Mediators. This panel consists of lawyers, patent attorneys or specialists, professors and those in the consumer protection field.

ผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ โดยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคว่าการทำธุรกรรมทางออนไลน์นั้นก็มีความปลอดภัยและสามารถได้รับการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบัน คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ECMC) เป็นองค์กรภายใต้หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งซึ่งชื่อว่า National IT Industry Promotion Agency และกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการวางแผนอนาคต (Ministry of Science, ICT and Future Planning)<sup>49</sup>

ตัวอย่างประเภทข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นซึ่งดำเนินการโดย คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มี 12 กรณีหลัก ได้แก่<sup>50</sup>

1. ปัญหาการจัดส่งสินค้าล่าช้า หรือไม่ได้จัดส่งสินค้าตามข้อตกลง<sup>51</sup>
2. ปัญหาการยกเลิกสัญญา การส่งคืนสินค้าหรือขอคืนเงิน (refund)
3. ปัญหาสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างการขนส่ง
4. ปัญหาการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิกสัญญา
5. ปัญหาการโฆษณาเกินจริงหรือโฆษณาโดยหลอกลวง
6. ปัญหาการหลอกลวงจำหน่ายสินค้าและบริการ
7. ปัญหาการร้องเรียนการให้บริการ
8. ปัญหาการปิดร้านค้าหนีของผู้ประกอบการ
9. ปัญหาระบบทางเทคนิคในการซื้อขาย (system error)
10. ปัญหาการใช้ชื่อโดเมนซ้ำ (domain address)

<sup>49</sup> About ECMC, Retrieved on 16 May 2018, From <https://www.ecmc.or.kr/ecmceng/subIndex/228.do>.

<sup>50</sup> ดาราพร ธีระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, “ผลการศึกษาตามโครงการจ้างที่ปรึกษาด้านการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ : รายงานฉบับสมบูรณ์” ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557, น. 115.

<sup>51</sup> ในปีพ.ศ. 2557 พบว่า ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการไกล่เกลี่ยมากที่สุด คือ การจัดส่งสินค้าล่าช้า ผู้บริโภคจึงประสงค์จะขอคืนเงิน แต่ผู้ประกอบการไม่ยอมดำเนินการ ซึ่งมีจำนวนมากถึง 19,850 ราย ส่วนปัญหาที่ร้องลงมา คือสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างการขนส่ง จำนวน 6,731 ราย และได้รับสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่องจำนวน 5,588 ราย ตามลำดับ, ข้อมูลจาก Korea's E-Commerce Policy Experiences Ministry of Science, ICT and Future Planning ประเทศเกาหลีใต้



## 11. ปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์

## 12. ปัญหาละเมิดการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

ในการเสนอข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้บริโภคจะต้องถูกการโต้แย้งสิทธิจนเกิดข้อพิพาทด้านการทำธุรกรรมทางออนไลน์ภายในประเทศ (Domestic) ซึ่งผู้บริโภคจะต้องมีสัญชาติเกาหลีหรือเป็นผู้มีถิ่นพำนักในประเทศเกาหลีใต้ และผู้ประกอบการที่จะถูกร้องเรียนได้นั้นจะต้องเป็นผู้ประกอบกิจการภายในประเทศ มีสำนักงานในประเทศเกาหลีใต้ด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการรายใดที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจทางออนไลน์ ต้องดำเนินการจดทะเบียนร้านค้าออนไลน์กับ ตาม The Electronic Transactions Act โดยผู้บริโภคสามารถดำเนินการร้องเรียนต่อ Korea Consumer Agency (KCA) เพื่อให้ระงับข้อพิพาทได้เช่นกัน ดังนั้นผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติและไม่ได้มีถิ่นที่อยู่ (Residence) ในประเทศเกาหลีใต้<sup>52</sup> จะไม่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องไปยังคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือแม้แต่คนเกาหลีใต้เองที่ทำสัญญาสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าออนไลน์ที่มีกิจการอยู่ต่างประเทศ ก็เป็นกรณีที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตงานของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ซึ่งหากเป็นกรณีดังกล่าว ผู้บริโภคจะต้องดำเนินการร้องเรียนไปยัง Korea Consumer Agency (KCA)<sup>53</sup> ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศด้วย

<sup>52</sup> ตัวอย่างเช่น เดินทางไปเที่ยวประเทศเกาหลีใต้แล้วสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และให้ผู้ประกอบการดำเนินการจัดส่งให้ตามโรงแรมที่พัก แล้วเกิดปัญหาอย่างใดตาม 12 ข้อข้างต้น หรือในกรณีที่คนไทยในประเทศไทยสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ที่ดำเนินการในประเทศเกาหลีใต้

<sup>53</sup> Korea Consumer Agency (KCA) เปรียบเสมือนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในประเทศไทย มีอำนาจตาม Framework Act on Consumers, 2008 ในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ให้คำปรึกษาแนะนำผู้บริโภค การระงับข้อพิพาท และการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค โดยจัดตั้งคณะกรรมการระงับข้อพิพาทคดีผู้บริโภค (Consumers Dispute Settlement Commission) ให้มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้บริโภค ที่ผู้บริโภคได้ร้องเรียนไป ซึ่งคณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จไม่เกิน 60 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้ยื่นคำร้องขอให้ ECMC ระงับข้อพิพาท เมื่อเสร็จแล้วก็จะมีการออกคำตัดสินในการไกล่เกลี่ย (Mediation Decision) ซึ่งมีผลในทางกฎหมายเปรียบเสมือนคำพิพากษาหรือคำสั่งจากศาล (Sentence) หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำตัดสินดังกล่าว ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีเรียกค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายจากผู้ประกอบการ ซึ่งศาลอาจมีคำสั่งให้บังคับตามคำตัดสินไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการฯ

#### 4.2.1 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศเกาหลีใต้

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับคดีผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ นั้น มีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการดำเนินการดังกล่าว คือ ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งคัดเลือกจากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะใช้วิธีดำเนินการระงับข้อพิพาท 3 ขั้นตอน ดังนี้

##### ขั้นตอนที่ 1 การให้คำปรึกษาแก่คู่พิพาท (Consultation)

ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ สามารถร้องเรียนไปยังคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้ทันที โดยในขั้นแรกนั้น คณะกรรมการฯ จะใช้กระบวนการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริโภคดีดังกล่าว ซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาหรืออัตโนมัติ (Automatic Consultation System) เป็นระบบที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจออนไลน์ที่ประสบปัญหาข้อพิพาทหรือการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ <http://ecmc.or.kr/> ในระบบอัตโนมัติ

ส่วนช่องทางที่สอง จะเป็นการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์กับผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ (Professional Counselor) ในกรณีที่ข้อพิพาทมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ระบบอัตโนมัติตามช่องทางปกติจะแก้ไขปัญหาได้ และช่องทางที่สามเป็นการขอคำปรึกษาทางอีเมล กับผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ มักจะเป็นกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับคำตอบที่พึงพอใจจากระบบให้คำปรึกษาอัตโนมัติ<sup>54</sup>

ขั้นตอนที่ 2 การให้คำแนะนำให้แก่คู่กรณีทำข้อตกลงร่วมกัน (Recommendation of Agreement)

เมื่อผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ และได้ดำเนินการร้องเรียนผ่านในขั้นตอนแรกมาแล้ว และมีความเห็นว่าตนเองยังไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาที่เหมาะสม ก็สามารถมาดำเนินการตามขั้นตอนนี้ โดยการสมัครเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการยื่นคำขอต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถสมัครได้ทางออนไลน์ หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงของผู้ร้องเรียนและคู่กรณี โดยอาจจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

ต่อมาเจ้าหน้าที่จะเป็นคนกลางในการติดต่อกับร้านค้าผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนทางอีเมลที่ระบุไว้ หากไม่สามารถติดต่อได้ เช่น อีเมลนั้นใช้งานไม่ได้หรือไม่มีอยู่จริง เมื่อร้านค้าไม่สามารถให้ข้อมูลหรือคำอธิบายแก่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ภายใน

<sup>54</sup> ดาราวพร ธีระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, *อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 50*, น. 118.

7 วันทำการ เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ติดต่อกลับไปยังร้านค้าโดยตรงหรือติดต่อทางอีเมลที่ลงทะเบียน เมื่อสามารถติดต่อกับร้านค้าได้แล้ว ในระหว่างนั้นจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์ผ่านคณะกรรมการฯ

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประมวลผลข้อมูลจากทุกฝ่าย เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการยุติข้อพิพาทแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบด้วย ก็จะยุติข้อพิพาทโดยไม่ต้องทำกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่ถ้าหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่เห็นชอบด้วย สามารถยื่นคำขอให้มีการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้การยื่นคำขอนั้นก็ต้องได้รับความเห็นชอบจากคู่กรณีทั้งสองก่อน<sup>55</sup>

### ขั้นตอนที่ 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

เมื่อคู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่างเห็นชอบให้มีการไกล่เกลี่ย คู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องเลือกรูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ย 3 รูปแบบ ได้แก่<sup>56</sup>

(1) Face to Face Mediation ในกรณีที่ประเด็นข้อพิพาทนั้นมีความสลับซับซ้อน หรือมีลักษณะพิเศษมาก คณะกรรมการฯ จะแนะนำให้คู่พิพาทเดินทางมาพบปะกันซึ่งหน้าเพื่อไกล่เกลี่ยในสถานที่คณะกรรมการฯ ได้จัดไว้ให้ คือ ห้องไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(2) Cyber Mediation เป็นการไกล่เกลี่ยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การใช้วิธีการพูดคุยกันผ่านระบบหรือโปรแกรมสำหรับการพูดคุยกัน (Chatting System) การสื่อสารผ่านวิดีโอหรือเสียงในเว็บไซต์ของคณะกรรมการฯ วิธีการไกล่เกลี่ยนี้จะใช้ระยะเวลาต่อเนื่องประมาณ 5 ถึง 6 ชั่วโมง

(3) Written Mediation เป็นการไกล่เกลี่ยโดยใช้เอกสารเป็นหลักในการพิจารณาเพื่อระงับข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยนี้เหมาะสำหรับข้อพิพาทที่คู่พิพาทไม่สามารถเดินทางไปร่วมไกล่เกลี่ยได้ด้วยตนเองหรือเป็นข้อพิพาทที่มีประเด็นในการที่กฎหมายกำหนดว่าต้องใช้เอกสารหลักฐานยืนยัน คู่พิพาทสามารถใช้การยื่นเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงแก่เจ้าหน้าที่ของ ECOM ได้ แต่ในทางปฏิบัติการใช้เอกสารเพื่อการระงับข้อพิพาทได้รับความนิยมมากที่สุด และใช้เวลาน้อยกว่าวิธีการอื่นเพราะเอกสารนั้นถือว่าเป็นพยานหลักฐานที่ดีที่สุด ไม่เปลี่ยนแปลง มีลายลักษณ์อักษร หรือรูปภาพปรากฏชัดเจน

<sup>55</sup> เพ็งอ้าง, น. 119.

<sup>56</sup> เพ็งอ้าง, น. 120-121.

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศเกาหลีใต้จะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 60 วันทำการนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้ยื่นคำร้องขอให้ ECMC ระงับข้อพิพาทซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างรวดเร็ว<sup>57</sup>

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ คู่กรณีไม่จำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จ ด้วยวิธีการใดเพียงวิธีเดียว คู่พิพาทอาจเลือกใช้หลายวิธีร่วมกันก็ได้ เช่น ใช้ระบบ Chatting และมีการจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลที่ได้จากการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่<sup>58</sup>

(1) เจ้าหน้าที่จะจัดเตรียมข้อเสนอแนะตามประเด็นข้อพิพาทที่ได้ข้อยุติร่วมกัน ของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย โดยได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนหนึ่งถึงสามคน หากไม่มีข้อขัดแย้งหรือความเห็นแตกต่างแล้ว ก็ถือว่าสามารถระงับข้อพิพาทได้ คู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องจัดทำข้อตกลงในการยุติข้อพิพาท (Conciliation Protocol) ซึ่งคณะกรรมการฯ จัดเตรียมให้มีผลทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติลง

(2) คู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ ในกรณีนี้ถือว่าการไกล่เกลี่ย ไม่ประสบความสำเร็จ คู่กรณีอาจพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนตามทางกฎหมายต่อไป

#### 4.2.2 มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้)

มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในประเทศเกาหลีใต้มีด้วยกันหลายวิธีการ ได้แก่ ระบบประกันการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ตกลงยินยอมวางไว้ขณะที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจออนไลน์ วิธีต่อมาคือการฟ้องร้องคดีต่อศาล เมื่อผู้บริโภคเห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการเยียวยาหรือจำนวนเงินที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้มีความเห็นให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดเชยให้ผู้บริโภคไม่สามารถเยียวยาได้

ส่วนมาตรการสุดท้ายคือมาตรการเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือจากผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยหรือมีเหตุอื่น ๆ ซึ่งมาตรการนี้ย่อมส่งผลต่อความไว้วางใจของคนทั่วไปที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานานในการสั่งสมความน่าเชื่อถือขึ้นมาใหม่

<sup>57</sup> ในขณะที่การระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคแบบทางปกติของ Korea Consumer Agency ซึ่งเปรียบเสมือนสคบ. ประเทศไทยใช้ระยะเวลาในการระงับข้อพิพาทไม่เกิน 90 วัน

<sup>58</sup> ดารารพร ธิระวัฒน์ และ สุดา วิศรุตพิชญ์, *อ้าวแล้ว! เชิงอรรถที่ 50*, น. 121.

#### 4.3 การระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาประเทศญี่ปุ่นมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยพบว่าในปีพ.ศ.2559 มูลค่าธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคมีสูงถึง 15 ล้านเยน หรือประมาณ 4,362,043 บาท<sup>59</sup> เติบโตจากในปีพ.ศ.2558 ซึ่งมีมูลค่า 13 ล้านเยน ซึ่งสินค้าที่คนญี่ปุ่นนิยมซื้อจากช่องทางออนไลน์มากที่สุด คือ สินค้าประเภทแฟชั่น เช่น เสื้อผ้า รองเท้า รองลงคือ สินค้าประเภทเทคโนโลยี สื่อเพลงต่าง ๆ และเว็บไซต์ที่นิยมซื้อสินค้าหรือบริการผ่านมากที่สุด ได้แก่ amazon.com rakuten.com Kakaku.com และ auctions.yahoo.co.jp ตามลำดับ<sup>60</sup>

ประเทศญี่ปุ่นมีหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอยู่หลายหน่วยงาน เช่น Tokyo Metropolitan Comprehensive Consumer Center, Local Consumer Centers, Consumer Product Safety Association (CPSA) แต่หน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญมากที่สุดในการระงับข้อพิพาททางเลือก คือ The National Consumer Affairs Center of JAPAN (NCAC)

The National Consumer Affairs Center of JAPAN (NCAC) ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ (Independent Administrative Institutions) (IAIs) ตามกฎหมาย Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123) ประกาศใช้เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ.2545 การบัญญัติพระราชบัญญัติฉบับนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบบริหารราชการของประเทศญี่ปุ่น<sup>61</sup> เพราะเป็นกฎหมายที่สำคัญอย่างมากในการกำหนดวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานทางปกครองของรัฐที่ชื่อว่า The Consumer Affairs Agency (CAA)<sup>62</sup> ก่อตั้งขึ้นในเดือนกันยายน พ.ศ.2552 มีภารกิจหลักคือ

<sup>59</sup> อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2561

<sup>60</sup> Ecommerce Foundation, Japan B2C E-commerce Report 2016, p.17.

<sup>61</sup> วิทยา กุลสมบูรณ์และคณะ, “รายงานวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดตั้งองค์กรอิสระคุ้มครองผู้บริโภคตามมาตรา 37 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540,” (โครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) หน่วยปฏิบัติการวิจัยเภสัชศาสตร์สังคม (วจภส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), (กรุงเทพมหานคร : อูษาการพิมพ์ ), น.33.

<sup>62</sup> Consumer Affairs Agency เปรียบเสมือนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ทำหน้าที่ดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสัญญา ด้านโฆษณา และด้านฉลาก

ประสานงานกับกระทรวงและองค์กรต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคทั้งยังวางแผนเพื่อพัฒนาการบริหารนโยบายที่เกี่ยวกับกับการคุ้มครองและเยียวยาสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ยังมีอำนาจในการตรวจสอบสินค้าและบริการที่จะเข้าสู่ตลาด รวมถึงให้คำแนะนำต่อผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อไม่ให้ฝ่าฝืนกฎหมาย<sup>63</sup> โดยมีศูนย์ที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชนจัดตั้งอยู่

สำหรับการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้น กฎหมาย Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่า ผู้ที่จะเข้าสู่กระบวนการได้นั้น ฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้บริโภคและอีกฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภค หมายถึงบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลก็ได้ ส่วนผู้ประกอบการ หมายถึง นิติบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือบุคคลธรรมดาที่ดำเนินกิจกรรมในฐานะผู้ประกอบการ<sup>64</sup> ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท คือคณะกรรมการระงับข้อพิพาทซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและคณะอนุญาโตตุลาการประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 15 คน<sup>65</sup> มีคุณสมบัติที่สำคัญคือเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวกับสินค้า หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า ไม่เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย เช่น บุคคลล้มละลาย ทั้งจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยภายใต้ความยุติธรรม ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง<sup>66</sup> และห้ามนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทนั้นไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกัน<sup>67</sup> เว้นแต่จะมีกรณีตามที่กฎหมายกำหนด

เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อ คณะกรรมการระงับข้อพิพาทเพื่อให้มีการประนีประนอมยอมความกันได้ หากคณะกรรมการระงับข้อพิพาทพิจารณาข้อพิพาทแล้วมีความเห็นว่าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท คณะกรรมการระงับข้อพิพาทจะนำข้อพิพาทนั้นจำหน่ายออกจากสารบบ

<sup>63</sup> “ Consumer Affairs Agency for a society with security, safety and comfortable living,” Retrieved on 18 May 2018, from [www.caa.go.jp/en/pdf/caa.pdf](http://www.caa.go.jp/en/pdf/caa.pdf).

<sup>64</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 1.

<sup>65</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 13.

<sup>66</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 20.

<sup>67</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 23.



ทั้งนี้ ผู้ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนที่ไม่พอใจคำตัดสินนั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งไปยังผู้ที่ไม่ได้ตัดสินได้<sup>68</sup> แต่ถ้าหากเป็นข้อพิพาทที่อยู่ในขอบเขตที่สามารถเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทได้ตามกฎหมายนี้ ก็จะดำเนินการพิจารณาต่อไปโดยเสนอแนวทางที่เหมาะสมเกี่ยวกับข้อพิพาทผู้บริโภคตามความเป็นจริง รวมถึงช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาทด้วย<sup>69</sup>

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ในการส่งสำเนาคำร้องของคู่พิพาทฝ่ายที่ยื่นคำร้องเข้ามาให้แก่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง และถามความเห็นของคู่พิพาทฝ่ายที่ถูกร้องเรียนว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการหรือไม่<sup>70</sup> ถ้าหากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ก็จะเข้าสู่อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยในการดำเนินกระบวนการพิจารณา หากปรากฏว่าในคณะกรรมการไกล่เกลี่ยไม่มีนักกฎหมาย จะต้องแต่งตั้งนักกฎหมายเป็นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยด้วย

การทำความเข้าใจเพื่อให้ได้ผลการไกล่เกลี่ยนั้น หากคณะกรรมการไกล่เกลี่ยมีมากกว่าสองคนให้ตัดสินโดยเสียงของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเกินกว่ากึ่งหนึ่ง<sup>71</sup> ทั้งนี้คู่พิพาทอาจปฏิเสธการทำงานของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยได้ หากเห็นว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่มีความยุติธรรม ซึ่งคู่พิพาทจะต้องยื่นคำร้องพร้อมเหตุผลภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่รู้ตัวคณะกรรมการไกล่เกลี่ย<sup>72</sup>

นอกจากนี้ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยยังมีอำนาจในการสั่งให้คู่พิพาทส่งวัตถุหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือสั่งให้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการไกล่เกลี่ยอาจต้องหยุดดำเนินการหากเห็นว่าเรื่องที่ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำการไกล่เกลี่ยตามวิธีที่ถูกต้องเหมาะสมหรือคู่พิพาทยอมรับว่าการยื่นเรื่องนั้นมีวัตถุประสงค์แอบแฝง คณะกรรมการไกล่เกลี่ยสามารถสั่งให้จบการไกล่เกลี่ยได้เมื่อเห็นว่าต่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินต่อไป ก็ไม่อาจทำให้คู่พิพาทเห็นชอบร่วมกันได้ โดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยแจ้งเหตุผลให้คู่พิพาททราบถึงการตัดสินใจยุติการไกล่เกลี่ยนั้น<sup>73</sup>

<sup>68</sup> *Ibid.*

<sup>69</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 19.

<sup>70</sup> *Ibid.*

<sup>71</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 20.

<sup>72</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 21.

<sup>73</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 26.

ส่วนผลของการระงับข้อพิพาททางเลือคนั้น มีกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้อง ปฏิบัติการหรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการเยียวยาข้อพิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง คณะกรรมการ ระงับข้อพิพาทสามารถสั่งให้คู่กรณีฝ่ายนั้นปฏิบัติตามได้ แต่จากการศึกษามีได้ปรากฏว่าหากคู่พิพาท ฝ่ายที่ถูกสั่งไม่ปฏิบัติ นั้น จะมีผลหรือบดบังโทษอย่างไร นอกจากนี้ หากคณะกรรมการระงับข้อพิพาท เห็นสมควร จะมีคำสั่งให้คู่พิพาทฝ่ายนั้นรายงานความเคลื่อนไหวต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งได้ หรือ คณะกรรมการระงับข้อพิพาทจะเข้าตรวจสอบด้วยตัวเองก็ได้<sup>74</sup> แต่ถ้าคู่พิพาทฝ่ายใดไม่เห็นด้วยกับคำ ไกล่เกลี่ยนั้น สามารถยื่นคัดค้านคำไกล่เกลี่ยนั้นได้ แต่ก็ต้องดำเนินการฟ้องร้องคดีในศาลต่อไป<sup>75</sup> ทั้งนี้ หากคณะกรรมการระงับข้อพิพาทเห็นว่าข้อพิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมีประโยชน์ต่อการพัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชน ให้เผยแพร่คำไกล่เกลี่ยนั้น<sup>76</sup> ซึ่งจะถูกบันทึกไว้ในระบบเครือข่ายข้อมูล ผู้บริโภค (Practical Living Information Online Network System: PIO-NET)

ประเทศญี่ปุ่นยังได้เข้าร่วม EC network ซึ่งเป็นเครือข่ายในการให้ความคุ้มครองแก่ ผู้บริโภคในหลายประเทศ มากกว่า 36 ประเทศ<sup>77</sup> โดยเครือข่ายดังกล่าวมีภารกิจในการรับเรื่องราว ร้องเรียน อันเกิดจากรูกรวมทางออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.econsumer.gov/FileAComplaint> ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้เฉพาะข้อ พิพาทที่มีลักษณะไม่ซับซ้อน มีทุนทรัพย์ไม่สูงมากนัก โดยดำเนินการผ่านทางอีเมล ซึ่งประเทศญี่ปุ่นได้ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจที่จะขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ต้องไปจดทะเบียนเพื่อให้ได้รับ เครื่องหมายรับรองจาก กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Economy, Trade

<sup>74</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 37.

<sup>75</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 38.

<sup>76</sup> Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), Article 36

<sup>77</sup> ประเทศสมาชิกที่เข้าร่วม EC network ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย อินเดีย สหราชอาณาจักร แคนาดา มาซิโดเนีย สเปน ซิลี เม็กซิโก เบลเยียม บัลแกเรีย ญี่ปุ่น เยอรมัน สวิตเซอร์แลนด์ คอสตาริกา เดนมาร์ก ฟินแลนด์ เอสโตเนีย อียิปต์ กรีซ ฮังการี ไอร์แลนด์ อิสราเอล สาธารณรัฐโดมินิกัน เกาหลีใต้ อิตาลี ลิทัวเนีย ลัตเวีย เคนยา นอร์เวย์ นิวซีแลนด์ เปรู ฟิลิปปินส์ ตุรกี แชมเบีย สวีเดน สุรินาม โปแลนด์

and Industry) เมื่อร้านค้าใดที่ได้รับเครื่องหมายรับรองดังกล่าวก็จะมีที่น่าเชื่อถือและทำให้ผู้บริโภคมั่นใจได้ว่าร้านค้านั้นดำเนินการค้าไปในทางทางสุจริต ไม่เอาเปรียบ

ในปีค.ศ. 2001 กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Economy, Trade and Industry) ได้ออก Guideline หรือแนวทางเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ Guidelines on e-commerce related transactions โดยมีเนื้อหาสำคัญกล่าวถึงช่องทางการซื้อขาย การปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจ<sup>78</sup> และได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมในปีค.ศ.2004 ที่ได้ขยายถึงการประมูลสินค้าทางออนไลน์ (online auctions) และอายุความของสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ METI ยังได้ร่วมมือกับ ศูนย์ข้อมูลซอฟต์แวร์ (Software Information Center) ในการแก้ไขกฎหมายหมายฉบับดังกล่าวให้มีความครอบคลุมถึงการทำธุรกรรมระหว่างประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ METI ยังได้จัดตั้งคณะกรรมการการระงับข้อพิพาท โดยมีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนข้อเท็จจริงในข้อพิพาท และให้คำปรึกษาแก่คู่พิพาท ซึ่งการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้น หากเป็นบางกรณี เช่น ข้อพิพาทที่มีลักษณะซับซ้อน คณะกรรมการจะมีหนังสือเรียกให้คู่พิพาทมาดำเนินการไกล่เกลี่ยพร้อมกันซึ่งก็จะเป็นวิธีการที่คู่พิพาทต้องเผชิญหน้ากัน หรือหากมีกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าการไกล่เกลี่ยพร้อมกันทั้งสองฝ่ายนั้นจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ คณะกรรมการจะไกล่เกลี่ยกันทีละฝ่ายก่อนก็ได้<sup>79</sup>

#### 4.3.1 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น

ในขั้นตอนแรก การเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์กับ METI นั้น ก็มีความคล้ายคลึงกับการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบปกติ คือ จะต้องมีการยื่นเรื่องร้องเรียนก่อน แต่โดยส่วนมากจะเป็นผู้บริโภค<sup>80</sup> เมื่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยได้รับข้อร้องเรียนนั้นแล้ว คณะกรรมการไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เลือกสรรผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมักจะดำเนินการเพียงแค่มองคนเดียวและเป็นผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมาย มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมายาวนาน เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นคนกลางสำหรับข้อพิพาทนั้น ๆ จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะติดต่อไปยังฝ่ายที่ถูกร้องเรียนเพื่อให้เข้ามากระบวนการไกล่เกลี่ย หากฝ่ายที่ถูกร้องเรียนไม่เข้ามาในกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะต้องจำหน่ายข้อพิพาทนั้นออกจากสารบบ และแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วย

<sup>78</sup> Zhao Yun, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan, Online Dispute Resolution in Asia, 2011, p.518

<sup>79</sup> *Ibid.*, p.519.

<sup>80</sup> การยื่นเรื่องร้องเรียนข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นมีทั้งผู้ประกอบการที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคด้วยในบางกรณี เช่น ผู้บริโภคไม่ส่งมอบสินค้าคืนให้แก่ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคไม่แจ้งข้อความต่อผู้ให้บริการตลาดกลางว่าได้รับสินค้าแล้ว

วิธีการอื่นแทน ทั้งนี้สิทธิในการได้รับการเยียวยาจากหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่น (National Consumer Affairs Center of JAPAN) ยังคงมีอยู่ โดยผู้บริโภคอาจร้องขอให้ดำเนินการเป็นผู้ฟ้องคดีแทน ทั้งนี้ผู้ที่เข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคกับหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่นได้นั้น จะต้องเข้าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนจะต้องเป็นผู้ที่ดำเนินกิจการในประเทศญี่ปุ่น และผู้บริโภคจะต้องมีสัญชาติญี่ปุ่นหรือเป็นผู้มีถิ่นพำนักในประเทศญี่ปุ่น ดังนั้นผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติและไม่ได้มีถิ่นที่อยู่ (Residence) ในประเทศญี่ปุ่น จะไม่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องไปยังคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ได้ หรือแม้แต่คนญี่ปุ่นเองที่ทำสัญญาสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าออนไลน์ที่มีกิจอยู่ต่างประเทศ ก็เป็นกรณีที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตงานของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์เช่นกัน

ขั้นตอนที่ 2 หากผู้ประกอบธุรกิจได้ยินยอมเข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเช่นนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคหรือผู้ร้องเรียนได้ส่งมายังผู้ไกล่เกลี่ย และใช้วิธีการไกล่เกลี่ยทางอีเมลล์เป็นส่วนใหญ่ เพราะการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์จะไม่มีปัญหาที่ซับซ้อนมากนัก

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ และหาทางออกร่วมกันกับคู่พิพาท จากนั้นจะแจ้งผลการไกล่เกลี่ยนั้นไปยังคู่พิพาท หากการไกล่เกลี่ยนั้นประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ผลการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ก็ถือว่าการไกล่เกลี่ยนั้นสิ้นสุดลง แต่ถ้าหากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยนี้ก็มิได้ตัดสิทธิผู้บริโภคที่จะไปใช้สิทธิทางอื่นเพื่อให้ได้รับการเยียวยา เช่น การฟ้องร้องคดีต่อศาล<sup>81</sup>

สำหรับองค์กรเอกชนในญี่ปุ่นก็ได้เริ่มมีการจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์หลายองค์กรได้แก่

(1) Shirogane Cyber Hall ซึ่งดำเนินการก่อตั้งโดยกลุ่มทนายความของประเทศญี่ปุ่นในปีค.ศ. 2001 โดยรับเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ผ่านทางอีเมลล์ จะเน้นไปที่การให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคมกกว่าการไกล่เกลี่ย

(2) Dispute Consulting Room for Online shopping ก็เป็นช่องทางในการให้คำปรึกษาสำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์เช่นกัน

<sup>81</sup> Zhao Yun, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan, *supra note 78*, p.518.

(3) Click Counselor เป็นองค์กรเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาในข้อพิพาทของผู้บริโภคอันเกี่ยวเนื่องกับการเช่าสังหาริมทรัพย์

#### 4.3.2 มาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น

สำหรับมาตรการบังคับตามคำไกล่เกลี่ยออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่นนั้น หากผู้ประกอบการที่ไม่ยอมปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยหรือความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ย จากการศึกษาพบว่าในประเทศญี่ปุ่น ยังไม่มีมาตรการในการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยโดยตรง เช่น การตัดวงเงินบัตรเครดิตเหมือนในสหภาพยุโรปเพื่อนำเงินมาคืนแก่ผู้บริโภค หรือการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ แต่จะมีวิธีการบังคับผู้ประกอบการโดยทางอ้อมคือ หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ย และผู้ประกอบการรายนั้นได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคหลายครั้ง ทาง METI จะดำเนินการเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (E trust mark) จากผู้ประกอบการซึ่งอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการของตนเองได้<sup>82</sup> และผู้บริโภคสามารถนำข้อพิพาทนั้นไปฟ้องร้องต่อศาลเพื่อขอเยียวยาได้อีก

ในการระงับข้อพิพาททางศาลนั้น ประเทศญี่ปุ่นได้มีการขยายวิธีการให้คู่ความสามารถส่งคำฟ้องและคำให้การผ่านระบบออนไลน์แล้วทางเว็บไซต์ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงยุติธรรม แต่สำหรับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์นั้น ประเทศญี่ปุ่นยังไม่ปรากฏเป็นที่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากอยู่ในขั้นตอนของการศึกษาและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ในอนาคตสำหรับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ของประเทศญี่ปุ่นนั้น ยังคงต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐบาล ภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งยังคงมีหลายปัจจัยที่ประเทศญี่ปุ่นจะต้องเพิ่มทางเลือกให้เท่าทันกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น วัฒนธรรม ภาษา กฎหมาย เพื่อสามารถมีวิธีการในการเยียวยาผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ รวมถึงผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติ

<sup>82</sup> *Ibid.*, p.520.

**ตารางที่ 1 : เปรียบเทียบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหภาพยุโรป  
สาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) และประเทศญี่ปุ่น**

ประเทศ	สหภาพยุโรป	สาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้)	ประเทศญี่ปุ่น
กฎหมาย	REGULATION(EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes	Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce	Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of Japan Act (Law No.123)
หน่วยงาน	ODR platform คณะกรรมการยุโรป หน่วยงานภายในประเทศ สมาชิก	กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวางแผนอนาคต โดย คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	กระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม
วิธีดำเนินการ	1. กรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม การร้องเรียนออนไลน์ 2. เมื่อระบบได้รับคำร้อง แล้วจะแจ้งให้คู่พิพาทอีก ฝ่ายหนึ่งทราบถึงการยื่นข้อ เรียกร้อง 3. เมื่อหน่วยงานที่ ระงับข้อพิพาทได้ดำเนินการ ไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการระงับข้อ พิพาทให้คู่พิพาททราบ	1. ให้คำปรึกษาแก่ คู่พิพาท 2. ให้คำแนะนำให้แก่ คู่กรณีทำข้อตกลง ร่วมกัน 3. ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	1. ยื่นเรื่องร้องเรียนก่อน เมื่อคณะกรรมการไกล่ เกลี่ยได้รับข้อร้องเรียน นั้นแล้วคณะกรรมการจะ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย หาก ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน ไม่เข้า มาในกระบวนการไกล่ เกลี่ย ข้อพิพาทจะถูก ออกจากสารบบ 2. หากคู่พิพาทเข้าร่วม กระบวนการ ผู้ไกล่เกลี่ย ดำเนินการจาก พยานหลักฐานต่างๆ และ แจ้งผลไปยังคู่พิพาท



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเทศ	สหภาพยุโรป	สาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้)	ประเทศญี่ปุ่น
ระยะเวลา	ภายใน 90 วันนับแต่วันที่ ได้รับคำร้องของจาก คู่พิพาท	ไม่เกิน 60 วันนับแต่วันที่ ผู้บริโภคดียื่นคำร้องขอให้ ECMC ระบุข้อพิพาท	ไม่ปรากฏ
การบังคับให้ ปฏิบัติตาม ผล	1. มาตรการคืนเงินบัตรเครดิต 2. Naming and Shaming 3. มาตรการเช็คคะแนน ความนิยม (Rating)	1. ออกคำตัดสินในการ ไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้บริโภคร สามารถนำไปฟ้องร้องให้ ศาลบังคับได้ 2. ระบบค่าสินไหมทดแทน 3. เพิกถอนเครื่องหมาย รับรองความน่าเชื่อถือ จากผู้ประกอบธุรกิจ	1. เพิกถอน เครื่องหมายรับรอง ความน่าเชื่อถือ จากผู้ประกอบธุรกิจ 2. ผู้บริโภครสามารถนำ ข้อพิพาทฟ้องร้องให้ ศาลบังคับได้

จากการศึกษารูปแบบและวิธีการในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ของต่างประเทศ ได้แก่ สหภาพยุโรป สาธารณรัฐเกาหลี และประเทศญี่ปุ่น พบว่า มีการพัฒนามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ค่อนข้างเป็นระบบ และมีบทบัญญัติเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์อย่างกว้าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานเอกชน หรือประเทศในรัฐสมาชิกแล้วแต่กรณี สามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ส่วนประเทศญี่ปุ่น ไม่ปรากฏว่ามีมาตรการในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามผลของการไกล่เกลี่ยโดยตรง แต่พบว่ามีมาตรการทางอ้อมคือ หากผู้ประกอบการรายนั้นถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคหลายครั้ง อาจถูกเพิกถอนเครื่องหมายความน่าเชื่อถือได้ และหากคู่พิพาทไม่พอใจผลการไกล่เกลี่ย สามารถยื่นอุทธรณ์และเปลี่ยนวิธีการระงับข้อพิพาทไปใช้สิทธิทางศาลได้

ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรมีแนวทางหรือกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งคุณสมบัติของหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ คุณสมบัติบุคคลที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท ระยะเวลาในการดำเนินการ หลักเกณฑ์การเปิดเผยกระบวนการ วิธียื่น

ข้อพิพาททางออนไลน์ วิธีการดำเนินการ และมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาททางเลือกนั้น

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ของประเทศไทยจะต้องอาศัยแนวทางและการปรับใช้ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะสังคม



## บทที่ 5

### วิเคราะห์ปัญหาของการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์

จากการที่ได้ศึกษากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในประเทศไทยและต่างประเทศนั้น พบว่า ในต่างประเทศ ได้แก่ กลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่นได้มีการใช้ระบบระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดซึ่งสามารถเยียวยาผู้บริโภคได้ และยังพบว่าในหลายประเทศมีมาตรการที่สามารถบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ส่วนในประเทศไทยนั้นยังไม่มีหน่วยงานรัฐหน่วยงานใดเป็นผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยวิธีการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภค จะมีเพียงการรับเรื่องราวร้องเรียนทางออนไลน์ของหน่วยงานต่าง ๆ และการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบทางปกติเท่านั้น แต่การระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยวิธีการไกล่เกลี่ยได้ปรากฏในภาคเอกชนบางแห่งเท่านั้น ดังนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า ถ้าประเทศไทยจะนำระบบดังกล่าวมาใช้ในคดีผู้บริโภคโดยกำหนดให้มีมาตรฐานเป็นแบบเดียวกัน และสามารถบังคับใช้ได้ ระบบดังกล่าวก็อาจมีประเด็นที่ต้องพิจารณาอยู่หลายประการ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 หลักเกณฑ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์

ประเด็นแรก ในปัจจุบันมีกฎหมายหลายฉบับที่ได้กล่าวถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งอาจออกเป็นข้อบังคับหรือระเบียบภายในของหน่วยงานนั้น ๆ แต่ก็ยังไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคฝ่ายที่เป็นผู้บริโภค เช่น ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ที่ใช้ในสำนักกระงับข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งกฎหมายดังกล่าวเหมาะกับคู่พิพาทที่มีอำนาจหรือฐานะที่เท่าเทียมกัน แต่ข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเป็นลักษณะของข้อพิพาทที่คู่พิพาทมีความแตกต่างกันในเรื่องของอำนาจการต่อรอง และความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำสัญญาซื้อขาย กระบวนการผลิต นอกจากนี้สำนักกระงับข้อพิพาทก็ไม่ได้มีภารกิจในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค แต่มีหน้าที่คุ้มครองหรือจัดให้มีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับคู่พิพาททั่วไปที่มีลักษณะเท่าเทียมกัน หรืออาจเป็นข้อพิพาทคดีอาญาก็ได้ ซึ่งการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจจะต้องอยู่ภายใต้ของการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจได้รับการเยียวยาความเสียหายด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม

เมื่อจะศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายของการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ในปัจจุบัน ก็ควรจะวิเคราะห์ถึงปัญหาของการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์แบบพอสั่งเซปซึ่งถือว่าเป็นปัญหาต้นเหตุ คือ การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สามารถบังคับใช้ได้จริง แม้ว่าจะมีกฎหมายออกมาให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตาม แต่ผู้ประกอบธุรกิจหลายรายยังคงไม่ปฏิบัติตาม เช่น การบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าออนไลน์จดทะเบียนตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 เพื่อให้สามารถระบุตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าออนไลน์ได้อย่างชัดเจน และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับให้ร้านค้าแจ้งให้ไปจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ประกอบธุรกิจ แต่ปรากฏสถิติตัวเลขผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าว่า มีผู้ประกอบธุรกิจ ออนไลน์ในประเทศไทยสูงถึง 1,005,000 ราย แต่ตัวเลขการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีเพียงแค่ 13,000 รายเท่านั้น<sup>1</sup> ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของมาตรการทางกฎหมาย คือ การบังคับใช้กฎหมายให้เกิดผลได้จริง

สำหรับปัญหามาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในประเทศไทยนั้น ยังไม่ได้มีปรากฏอยู่ในกฎหมายฉบับใด จะมีแต่เพียงกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมซึ่งก็คือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบทางปกติ และร่างพ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ... โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่น้อยและคดีอาญาบางประเภทมีระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ และเพื่อลดปริมาณคดีในศาล ซึ่งร่างพ.ร.บ.ดังกล่าวอาจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคต่อไปได้ การที่จะใช้ระบบออนไลน์เข้ามามีส่วนช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น ก็จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับตามคำสั่งญาประนีประนอมเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการ

เมื่อได้ศึกษาถึงกฎหมายในสหภาพยุโรป จะพบว่ามีความหมายที่เป็นกรอบในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คือ REGULATION (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้มีกฎหมาย คือ Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce และในประเทศญี่ปุ่นมี Independent

---

<sup>1</sup> “กรมพัฒนาธุรกิจการค้าคุมเข้ม ให้ร้านค้าออนไลน์ต้องจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์,” สืบค้นวันที่ 18 มิถุนายน 2561, จาก <https://www.it24hrs.com/2015/dbd-trushmark-control-onlineshop-registered/>.

Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of Japan Act (Law No.123) ในการกำหนดเงื่อนไข การดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์

ดังนั้น การจะกำหนดกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ก็จะต้องคำนึงถึงขอบเขตของข้อพิพาทที่จะสามารถนำเข้าสู่ระบบออนไลน์ด้วยซึ่งมีประเด็นที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ว่าข้อพิพาทนั้นจะสามารถนำเข้าสู่ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้หรือไม่ แยกวิเคราะห์เป็น 6 ประเด็น ได้แก่

### 5.1.1 การกำหนดขอบเขต “การระงับข้อพิพาททางเลือกในระบบออนไลน์”

ประเด็นแรกคือ การกำหนดกรอบคำว่า “การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์” เพื่อสามารถกำหนดได้ว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์คืออะไร ควรจะเป็นการระงับข้อพิพาทโดยใช้ระบบออนไลน์ตลอดกระบวนการหรือไม่ หรือสามารถใช้ได้บางขั้นตอนเท่านั้น และการระงับข้อพิพาททางเลือกในการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์นั้น ควรใช้วิธีการใดได้บ้าง เช่น การเจรจา การไกล่เกลี่ย และอนุญาโตตุลาการ

ในขณะที่การให้นิยามของ “การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์” ในต่างประเทศ ได้แก่ Regulation on consumer ODR ของสหภาพยุโรป และ Enforcement Decree of the Framework Act on Consumers (2008) ของประเทศเกาหลีใต้ National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), ของประเทศญี่ปุ่น ได้หมายถึงการระงับข้อพิพาทโดยใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางในการดำเนินการซึ่งจะใช้ระบบออนไลน์ทุกขั้นตอนหรือบางขั้นตอนก็ได้

### 5.1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้อง

ในประเด็นที่สอง บุคคลที่เกี่ยวข้องในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ได้แก่

“ผู้บริโภค” ที่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาทางออนไลน์ จะต้องหมายถึง บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลด้วยหรือไม่ ซึ่งหากวินิจฉัยตามแนวของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้แก่ Regulation on consumer ODR ของสหภาพยุโรป และ Enforcement Decree of the Framework Act on Consumers (2008) ของประเทศเกาหลีใต้ National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), ของประเทศญี่ปุ่น ก็จะพบว่าหมายถึงบุคคลธรรมดาเท่านั้น

“ผู้ประกอบการ” ซึ่งหมายถึงผู้ขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์จะต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้หรือไม่ จะต้องผู้ประกอบการทางออนไลน์เป็นกิจจะลักษณะปกติทางการค้า หรือเพียงแค่ขายสินค้าหรือบริการชั่วคราวชั่วคราว และต้องจดทะเบียนพาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ จึงจะเรียกว่าผู้ประกอบการธุรกิจตามความหมายของกฎหมายนี้

เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่จดทะเบียนในรูปแบบของบริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดมหาชน เป็นต้น อีกทั้งผู้ประกอบการขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ส่วนใหญ่ก็เป็นบุคคลธรรมดา จึงต้องหมายความรวมทั้งสองประเภท และให้หมายความถึงผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจออนไลน์แบบเป็นปกติธุระ กล่าวคือเปิดร้านค้าทางออนไลน์ มีคลังสินค้าหรือบริการไว้เหมือนร้านค้าทั่วไป แต่ไม่หมายความรวมถึงผู้ประกอบการที่มีได้ประกอบธุรกิจเป็นปกติธุระที่ขายสินค้าชั่วคราวชั่วคราว ส่วนการจดทะเบียนพาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น หากผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่ไม่จดทะเบียน แม้จะถือเป็นผู้ประกอบการแต่ ผู้เขียนก็มีความเห็นว่าไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้ เนื่องจากร้านค้าที่ไม่จดทะเบียนเปรียบเสมือนร้านค้าที่ไม่มีตัวตนทางกฎหมาย อีกทั้งจุดประสงค์ของกฎหมายที่ให้ร้านค้าออนไลน์ต้องไปจดทะเบียนเพราะต้องการให้ยืนยันความมีตัวตนของร้านค้าและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคที่สั่งซื้อสินค้า เมื่อผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าจากร้านค้าดังกล่าวก็ต้องยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นภายหลังการทำสัญญามากกว่าร้านที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” ซึ่งเป็นบุคคลกลางที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น ควรจะต้องมีความรู้หรือจบการศึกษาด้านกฎหมายหรือไม่ เพราะการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ถือเป็นธุรกรรมอย่างหนึ่งที่ต้องใช้กฎหมายด้านนิติกรรมสัญญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาในการพิจารณาข้อพิพาท เป็นบุคคลที่หน่วยงานรัฐแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด

เมื่อได้พิจารณาถึงคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยของสคบ. แล้วพบว่าจะต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิตและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยตามหลักเกณฑ์ที่สคบ. กำหนด

สำหรับกฎหมายในสหภาพยุโรป คือ Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters ซึ่งเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง จะพบว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีคุณสมบัติเพียงแค่ว่าต้องจัดให้มีการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นธรรม มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นบุคคลที่แต่งตั้งขึ้นโดยหน่วยงานรัฐหรือผู้ที่คู่พิพาทอาจร้องขอ<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Article 3 Definitions

(b) ‘Mediator’ means any third person who is asked to conduct a mediation in an effective, impartial and competent way, regardless of the denomination or



ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องประกอบอาชีพเป็น นักกฎหมาย หนายความ หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวคือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้อง จบการศึกษาด้านกฎหมายตาม Framework Act on Electronic Commerce 2002

ส่วนในประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดคุณสมบัติตามกฎหมาย Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act คือมีคุณสมบัติที่สำคัญคือ เป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวกับสินค้า หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า ไม่เป็น บุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย เช่น บุคคลล้มละลาย ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคโดย ระบบออนไลน์ก็ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาด้านกฎหมาย แต่มีความรู้ทางกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าก็ได้

### 5.1.3 ประเภทของข้อพิพาท

ในประเด็นที่สาม ต้องพิจารณาว่าข้อพิพาทที่จะเข้าสู่ระบบออนไลน์ควรเป็นข้อพิพาททางแพ่งอย่างเดียวหรือไม่ และ ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางปกติจะสามารถนำเข้าสู่ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้หรือไม่

(1) ข้อพิพาทที่จะเข้าสู่ระบบออนไลน์ควรเป็นข้อพิพาททางแพ่งอย่างเดียวหรือไม่ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นคดีแพ่งทั้งสิ้น เช่น ขอให้ส่งมอบสินค้า ขอเปลี่ยนสินค้าคืน เป็นต้น เพราะความเสียหายที่เกิดแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใดที่มีลักษณะเกี่ยวกับอาณานิคม เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนและหากมีการลงโทษ ผู้กระทำความผิดก็จะเกี่ยวกับเสรีภาพ เช่น จำคุก กักขัง เป็นต้น ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายทาง อาญา เช่นสินค้าไม่ปลอดภัยก่อให้เกิดความเสียหายต่อสุขภาพ ก็มักจะนำคดีขึ้นสู่ศาล ซึ่งศาลอาจให้ เจ้าพนักงานคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนกระบวนการพิจารณาคดีของศาลก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่ง ผู้เขียนก็มีความเห็นว่าควรจะใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์กับคดีแพ่ง

(2) ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางปกติ (offline) จะสามารถนำเข้าสู่ระบบ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้หรือไม่ นั้น โดยปกติแล้วการซื้อขายสินค้าหรือบริการจากช่องทาง ปกติก็มีวิธีการในการเยียวยาผู้บริโภคทางปกติอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกหรือ เจริญบังคับ เพราะเป็นการทำธุรกรรมที่สามารถรู้ตัวตนของอีกฝ่ายหนึ่งได้ รวมถึงรู้สถานที่ประกอบการ ส่วนการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์นั้น มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างออกไป คือคู่สัญญาอาจ ไม่รู้จักตัวตนของอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะทุกคนสามารถเปิดขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ได้ ประกอบ

---

profession of that third person in the Member State concerned and of the way in which the third person has been appointed or requested to conduct the mediation.

กับผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจจะอยู่ห่างกันโดยระยะทางค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงต้องมีการระงับข้อพิพาทที่สามารถเยียวยาผู้บริโภคได้

เมื่อได้ศึกษาถึง Regulation on consumer ODR ของสหภาพยุโรป และ Enforcement Decree of the Framework Act on Consumers (2008) ของประเทศเกาหลีใต้ National Consumer Affairs Center of JAPAN Act (Law No.123), ของประเทศญี่ปุ่น ก็จะพบว่าการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ควรใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์เท่านั้น

#### 5.1.4 ข้อพิพาทระหว่างประเทศ

ในประเด็นนี้ที่ต้องพิจารณา คือ ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายระหว่างประเทศ จะสามารถนำเข้าสู่ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้หรือไม่ สำหรับประเทศไทยนั้นยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศโดยเฉพาะ หากจะนำกฎหมายภายในประเทศมาปรับใช้ก็ต้องใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพราะกฎหมายฉบับดังกล่าวมิได้มีคำนิยามของสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศไว้แต่อย่างใด และเมื่อศึกษาพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2539 จะกำหนดให้ข้อพิพาทที่เกิดจากสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศอยู่ในเขตอำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศก็ตาม<sup>3</sup> แต่ก็มีได้ให้คำนิยามของสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศไว้เช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการซื้อขายระหว่างประเทศ (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) จะพบว่า การซื้อขายระหว่างประเทศบังคับใช้ได้กับ คู่สัญญาที่มีสถานประกอบการอยู่คนละประเทศ โดยไม่ต้องคำนึงถึงสัญชาติของคู่สัญญา หรือสถานะทางแพ่งหรือทางพาณิชย์ของสัญญาหรือของคู่สัญญา<sup>4</sup>

<sup>3</sup> พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2539 มาตรา 7 (5) ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีดังต่อไปนี้

(5) คดีแพ่งเกี่ยวกับการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า หรือตราสารการเงินระหว่างประเทศ หรือการให้บริการระหว่างประเทศ การขนส่งระหว่างประเทศ การประกันภัยและนิติกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง

<sup>4</sup> United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods Article 1

(1) This Convention applies to contracts of sale of goods between parties whose places of business are in different States:

สำหรับการศึกษาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในคดีผู้บริโภคในต่างประเทศ พบว่า สหภาพยุโรป เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจที่อยู่ในประเทศสมาชิกสามารถใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหภาพยุโรปได้ เพราะมีการทำเป็น platform เชื่อมโยงแบบเดียวกันทุกประเทศ ส่วนในประเทศญี่ปุ่นและประเทศเกาหลีใต้ พบว่า ผู้บริโภคจะต้องมีสัญชาติประเทศนั้น ๆ หรือเป็นผู้มีถิ่นพำนักในประเทศนั้น และผู้ประกอบธุรกิจที่จะถูกร้องเรียนได้นั้น จะต้องเป็นผู้ประกอบกิจการภายในประเทศ ดังนั้นผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติและไม่ได้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศดังกล่าว จะไม่สามารถใช้สิทธิการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้

ในการวางแนวทางปฏิบัติสำหรับระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศไทยที่เป็นการซื้อขายระหว่างประเทศนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า จะต้องพิจารณาก่อนว่าผู้ประกอบธุรกิจนั้นได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตาม พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ถูกต้องหรือไม่ ซึ่งการจดทะเบียนนั้น มี 2 กรณี ได้แก่

กรณีแรก หากเป็นผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทยก็ต้องจดทะเบียนตามกฎหมายดังกล่าวอยู่แล้ว

กรณีที่สอง ผู้ประกอบธุรกิจเป็นชาวต่างชาติและเปิดร้านค้าออนไลน์อยู่ต่างประเทศก็ไม่ต้องจดทะเบียน จึงอาจไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาทของประเทศไทยได้

ดังนั้น ถ้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจในไทยและผู้บริโภคเป็นชาวต่างชาติจึงสามารถยื่นเรื่องต่อการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้ หากจะให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาร้องเรียนที่สคบ. เองก็อาจจะเสียค่าใช้จ่ายมาก หรือให้หน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคในประเทศของผู้บริโภค

(a) when the States are Contracting States; or

(b) when the rules of private international law lead to the application of the law of a Contracting State.

(2) The fact that the parties have their places of business in different States is to be disregarded whenever this fact does not appear either from the contract or from any dealings between, or from information disclosed by, the parties at any time before or at the conclusion of the contract.

(3) Neither the nationality of the parties nor the civil or commercial character of the parties or of the contract is to be taken into consideration in determining the application of this Convention.

ชาวต่างชาติเป็นผู้ดำเนินการ ก็เป็นกรณีที่อาจดำเนินการได้ยาก เพราะผู้กระทำความผิดคือผู้ประกอบการที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย ได้จดทะเบียนกับหน่วยงานในประเทศไทย นอกจากนี้ การเปิดโอกาสดังกล่าวยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยให้แก่ชาวต่างชาติ

ส่วนกรณีที่ผู้บริโภคที่เป็นคนไทยและซื้อขายสินค้ากับผู้ประกอบการในต่างประเทศ เมื่อศึกษาถึงแนวทางการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในต่างประเทศก็จะพบข้อเท็จจริงเหมือนกัน เมื่อผู้ประกอบการเป็นชาวต่างชาติและเปิดร้านค้าออนไลน์อยู่ต่างประเทศก็ไม่ต้องจดทะเบียน จึงอาจไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาทของประเทศไทยได้

ทั้งนี้ หากมีการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคชาวไทยสามารถร้องเรียนหรือยื่นเรื่องต่อระบบออนไลน์ได้ก็จะเป็นการรับรองสิทธิที่ดีเพราะเป็นพลเมืองชาวไทยก็ควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายไทย เพราะแม้แต่ผู้บริโภคชาวต่างชาติยังสามารถเข้ามาใช้ระบบออนไลน์ในประเทศไทยได้เลย อย่างไรก็ตาม การเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคคนไทยที่ซื้อสินค้าทางออนไลน์ในต่างประเทศนั้น ก็อาจมีข้อที่ต้องพิจารณาอยู่บ้าง คือ หลักกฎหมายที่จะใช้ในการพิจารณาถึงการซื้อขายระหว่างประเทศ และการติดตามตัวผู้ประกอบการต่างประเทศให้เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทในประเทศไทยอาจเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก เพราะผู้ประกอบการไม่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย การตรวจสอบประวัติหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ประกอบการอาจจะทำได้ยากเช่นกัน

#### 5.1.5 จำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาท

ส่วนประเด็นที่ห้า คือ จำนวนทุนทรัพย์ที่จะสามารถเข้าร่วมในระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานรัฐนั้น เป็นประเด็นที่จะต้องวิเคราะห์ว่าการกำหนดทุนทรัพย์ขั้นต่ำหรือทุนทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงนั้นจะมีผลดีหรือผลเสียอย่างไร

การกำหนดทุนทรัพย์ขั้นต่ำที่จะสามารถยื่นข้อพิพาทต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้นั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า หากไม่กำหนดทุนทรัพย์ขั้นต่ำเลย จะเป็นเกณฑ์ที่ดีที่จะเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้เข้าสู่กระบวนการเยียวยาอันเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคโดยไม่จำเป็นต้องไปศาล ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการที่ยุ่งยากกว่า ในทางตรงกันข้ามการกำหนดทุนทรัพย์ขั้นต่ำ เช่น ผู้บริโภคต้องได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากการซื้อสินค้าทางออนไลน์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท จึงจะสามารถเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้นั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า การกำหนดเช่นนั้นอาจเป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาดังกล่าว ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ในแต่ละครั้งก็จะซื้อสินค้าที่มีมูลค่าไม่สูงมากอยู่แล้วโดยเฉลี่ยมีมูลค่า ตั้งแต่ 100 บาท ถึง 2000 บาท เป็นสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนสินค้าที่มี

มูลค่าหลายหมื่นบาท ผู้บริโภคก็นิยมไปซื้อที่ร้านค้าแบบปกติ (offline)<sup>5</sup> จึงอาจทำให้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในงานเขียนเล่มนี้มีข้อจำกัดและไม่เยียวยาผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

อย่างไรก็ตาม การที่ไม่กำหนดทุนทรัพย์ขั้นต่ำเลย ก็อาจจะเป็นการสร้างภาระแก่เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยหรือการควบคุมระบบ และอาจเป็นการที่ไม่สามารถถ่วงดุลข้อพิพาทได้ ซึ่งถือเป็นเรื่องของการบริหารหรือนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ไปปรับใช้ให้มีความเหมาะสมภายในหน่วยงานต่อไป

ส่วนการกำหนดทุนทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงนั้น ผู้เขียนได้วิเคราะห์แล้วเห็นว่าไม่จำเป็น การระงับข้อพิพาททางเลือกหรือการระงับข้อพิพาททางศาล ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้มีการกำหนดมูลค่าหรือทุนทรัพย์ขั้นต่ำของข้อพิพาท ยกเว้นการระงับข้อพิพาททางศาลที่เป็นคดีโมเสเร<sup>6</sup> เพราะยังทุนทรัพย์มี

<sup>5</sup> เหตุผลที่ผู้บริโภคนิยมไปซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูง เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ร้านค้าแบบปกติเพราะ ได้เห็นสินค้าของจริง และสินค้านั้นมีมูลค่ามาก การซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์อาจเกิดความเสียหายในหลาย ๆ เรื่อง เช่น สินค้าปลอม สินค้ามือสอง ไม่ได้รับสินค้า

แต่ทั้งนี้ ในปัจจุบัน สินค้าดังกล่าวก็กำลังได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้บริโภคเช่นกัน เพราะ มีมูลค่าสูงกว่าร้านค้าทางปกติ 1,000 บาท ถึง 3,000 บาท เพราะผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เหมือนกับการขายทางปกติ เช่น ค่าเช่าพื้นที่ และสินค้าบางประเภทก็เป็นสินค้าที่ยังไม่นำเข้ามาขายในประเทศไทย เช่น โทรศัพท์มือถือที่มีบริษัทสำนักงานใหญ่อยู่ในต่างประเทศ ดังนั้น มูลค่าสินค้าที่มีราคาสูงกว่า 1,000 บาท ถึง 3,000 บาท ก็เป็นแรงจูงใจอย่างดีที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์

<sup>6</sup> ตามกฎหมายไทยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 189 ได้กำหนดความหมายของคดีโมเสเรไว้ว่าหมายถึง

1. คดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน สามแสนบาท หรือ
2. คดีฟ้องขับไล่ผู้เช่า ผู้อาศัย ผู้ละเมิดบุกรุกเข้ามาในที่ดินอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเช่าหรืออาจให้เช่าได้ไม่เกินเดือนละ 30,000 บาท

ในขณะที่กฎหมายของประเทศญี่ปุ่น ได้มีการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยนำเอาวิธีพิจารณาคดีโมเสเรมาใช้กับคดีที่มีทุนทรัพย์อย่างสูงไม่เกิน 300,000 เยน

ทั้งนี้ เพราะการกำหนดมูลค่าของทุนทรัพย์ในลักษณะดังกล่าวนี้ กฎหมายมองว่าเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากมากนักและมูลค่าที่พิพาทกันไม่ได้มีจำนวนมาก จึงควรใช้กระบวนการดำเนินคดีและการพิจารณาที่มีความแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปเพื่อให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว ใน

มูลค่ามากเท่าใด นั้นหมายถึงความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับก็จะมากขึ้นตามไปจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยามากขึ้น ดังนั้น หากเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ ยิ่งควรเปิดโอกาสให้คู่พิพาทที่ได้รับความเสียหายเข้ามาในกระบวนการ เพราะ หากสามารถระงับข้อพิพาทได้สำเร็จ ก็จะเป็นผลดีต่อผู้บริโภคมากขึ้นเท่านั้น เพราะการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ใช้ค่าใช้จ่ายน้อย ประหยัดเวลาแต่ผลที่ได้รับกลับมีมูลค่ามาก แม้ผู้บริโภคจะนำไปใช้สิทธิทางศาลและได้รับการเยียวยาก็ตาม ยังคงต้องลงทุนมากกว่า ดังนั้น ประเด็นการกำหนดทุนทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงนั้น ไม่ควรมีตั้งเงื่อนไขในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ในคดีผู้บริโภคอยู่แล้ว

ส่วนแนวทางการกำหนดจำนวนทุนทรัพย์ในสหภาพยุโรป ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น ไม่ปรากฏว่าได้กำหนดไว้ในจำนวนเท่าใด

### 5.1.6 วิธีดำเนินการระงับข้อพิพาททางระบบออนไลน์ในคดีผู้บริโภค

สำหรับประเด็นสุดท้าย คือ การวิเคราะห์ถึงวิธีในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดว่ากฎหมายควรจะกำหนดให้การระงับข้อพิพาทต้องดำเนินการอย่างไร จะต้องบังคับให้คู่พิพาทดำเนินการเจรจากันมาก่อนหรือไม่ การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์นี้ควรเป็นการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับหรือไม่ หากผู้ถูกร้องเรียนไม่เข้ามาในกระบวนการจะอย่างไร เป็นต้น

เมื่อศึกษาถึงเป็นการระงับข้อพิพาททางศาลจะมี พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค เป็นแนวทางในการพิจารณาของศาล หากเป็นการไกล่เกลี่ยนั้น ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายโดยตรงที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกของผู้บริโภคมีเพียงร่างพ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. .... ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทแบบทางปกติ

นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยว่าควรมีมูลค่าเท่าใด และผู้ใดจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบนั้น หลักการของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความประหยัดในค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทย่อมมีมูลค่าไม่สูงมากอยู่แล้ว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หรือถ้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่จัดให้มีการระงับข้อพิพาทในช่องทางของตนเอง เช่น เว็บไซต์ของตนเอง ค่าใช้จ่ายย่อมไม่สูงมากหรืออาจจะไม่เสียค่าใช้จ่ายเลยก็ได้ หากเป็นผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาทบางแห่งที่เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรก็อาจจะให้บริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในอัตราที่ต่ำ ในขณะที่บางประเทศการ

ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนมากนักทำให้ผู้เสียหายหรือโจทก์ได้รับการเยียวยาที่เร็วขึ้น เช่นการฟ้องคดีด้วยวาจา



ให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ยังมีมูลค่าที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าการซื้อขายสินค้าและบริการ

ส่วนกฎหมายต่างประเทศได้แก่สหภาพยุโรป ผู้บริโภคต้องกรอกข้อมูลในรูปแบบฟอร์มการร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบได้รับคำร้องแล้ว จะแจ้งให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงการยื่นข้อเรียกร้อง

หากคู่พิพาทประสงค์จะให้หน่วยงานใดดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ให้ระบบจะทำการส่งข้อพิพาทไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหรือที่คู่พิพาทเลือก โดยคู่กรณีต้องตอบกลับภายใน 10 วันนับแต่วันที่ได้แจ้งกลับไปยังคู่พิพาท เมื่อหน่วยงานที่ระงับข้อพิพาทได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการระงับข้อพิพาทให้คู่พิพาททราบถึงผลของการระงับข้อพิพาทนั้น และต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 90 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจาก ODR Platform และคู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันเพื่อรักษาสัมพันธภาพ

ในประเทศเกาหลีใต้ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการทั้งหมด 3 ขั้นตอนโดยเริ่มจากการจัดให้คำปรึกษาแก่คู่พิพาทก่อน หากไม่ประสบความสำเร็จ จะให้คำแนะนำให้แก่คู่กรณีทำข้อตกลงร่วมกัน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามลำดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้ยื่นคำร้องขอให้หน่วยงาน ECMC ระงับข้อพิพาท

สำหรับในประเทศญี่ปุ่น เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ย คณะกรรมการไกล่เกลี่ยแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย หากฝ่ายที่ถูกร้องเรียนไม่เข้ามาในกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะต้องจำหน่ายข้อพิพาทนั้นออกจากสารบบ หากผู้ถูกร้องเรียนยินยอมเข้าร่วมในกระบวนการ คณะกรรมการจะดำเนินการไกล่เกลี่ยจากพยานหลักฐานและแจ้งผลของการไกล่เกลี่ยไปยังคู่พิพาททั้งสองฝ่าย โดยที่คู่พิพาทไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันตลอดกระบวนการ

ทั้งนี้การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น ไม่ปรากฏถึงระยะเวลาในการดำเนินการไว้อย่างละเอียด

ส่วน Shopee ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ของภาคเอกชนนั้น จะทำการตรวจสอบภายใน 5 วันที่ได้รับข้อพิพาทเมื่อรวมขั้นตอนอื่น ๆ แล้ว ก็จะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 45 วันนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้ยื่นคำร้องขอให้มีการไกล่เกลี่ย

เมื่อวิเคราะห์ถึงแนวทางในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของแต่ละประเทศจะสรุปได้ว่า จะมุ่งเน้นให้มีการไกล่เกลี่ยกัน และให้ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามหาวิธีการที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายยอมตกลงร่วมกัน หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ก็สามารถขยายระยะเวลาออกไปได้ตามสมควร ทั้งนี้การไกล่เกลี่ยจะอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจของคู่พิพาทซึ่งสามารถถอนตัวออกจากกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกเวลาใดก็ได้ หรือไม่เข้าร่วมตั้งแต่แรกเลยก็ได้ ซึ่งกรณีนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้อง

ดำเนินการจำหน่ายคดีออกจากสารบบ การพิจารณาพยานหลักฐานนั้น ก็จะกระทำกันผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล หากคู่พิพาทสามารถตกลงกันในระหว่างการไกล่เกลี่ยได้นั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายทำหนังสือประนีประนอมยอมความกัน และลงลายมือชื่อทั้งสองฝ่าย หากมีคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยหรือหนังสือประนีประนอมยอมความในภายหลัง คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งอาจฟ้องต่อศาลเพื่อบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นได้

## 5.2 หน่วยงานรัฐที่จะดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

แม้ว่าจะมีการสนับสนุนให้ใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มากยิ่งขึ้น แต่ก็มีประเด็นที่สำคัญในการพิจารณาว่า หน่วยงานใดจะต้องเข้ามาดำเนินการและควบคุมขั้นตอนกระบวนการในการระงับข้อพิพาทซึ่งแน่นอนว่าต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคและหน่วยงานนั้นต้องเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี มีความโปร่งใส มีความเป็นกลางไม่ได้ขึ้นอยู่กับองค์กรของผู้ประกอบธุรกิจหรือได้รับเงินสนับสนุนทางใดจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงมีอำนาจในการบังคับให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาทนั้น เพราะถ้าหากการระงับข้อพิพาทนั้นไม่สามารถเยียวยาผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคก็จะต้องไปฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้ได้รับการเยียวยาอยู่ดี ทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นขาดประสิทธิภาพ และไม่สามารถมีผลบังคับใช้ได้จริง

เมื่อได้ศึกษาถึงองค์กรที่ระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของต่างประเทศ ได้แก่ สหภาพยุโรปมีการกำหนดระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยให้มีระบบแบบเดียวกันที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ทุกประเทศสมาชิก ในรูปแบบของ ODR platform โดยมีเครือข่ายผู้บริโภคในสหภาพยุโรป European Consumer Centers Network (ECC-Net) และคณะกรรมการการยุโรปทำหน้าที่ดังกล่าว และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเทศเป็นผู้ทำหน้าที่จัดให้มีระบบดังกล่าวภายในต่อไป เช่น สมาคมหอการค้าธุรกิจแห่งชาติ (National Association of Chambers of Commerce (concialcamera) ในประเทศอิตาลี

ประเทศเกาหลีใต้มีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Mediation Committee) ซึ่งเป็นคณะกรรมการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย มีอำนาจในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานของรัฐที่ชื่อว่า National IT Industry Promotion Agency และกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการวางแผนอนาคต (Ministry of Science, ICT

and Future Planning) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทำให้สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจได้

ส่วนในประเทศญี่ปุ่นกำหนดให้องค์กรที่บริหารจัดการการระงับข้อพิพาท คือ องค์กรรัฐที่มีความเป็นอิสระคือ กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Economy, Trade and Industry) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรของต่างประเทศให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท

เมื่อพิจารณาแล้ว ประเทศไทยมีหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคอยู่หลายหน่วยงาน เช่น อย. กสทช. คปภ. ปอท. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ รวมถึงสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนา และสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย แต่สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานหลัก คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงต้องพิจารณาว่าจะสมควรกำหนดให้หน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานในการทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทางออนไลน์ด้วยหรือไม่เพราะ มีกฎหมายที่ให้อำนาจสคบ. ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคอยู่แล้ว ซึ่งปัจจุบันสคบ. ก็ได้ดำเนินการดังกล่าว เพียงแต่อาจให้มีการไกล่เกลี่ยในช่องทางปกติเท่านั้น แต่ก็อาจมีประเด็นที่ต้องพิจารณาบางประการเช่น จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่มีไม่มากนัก และสมควรจะให้องค์กรเอกชนที่คุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทด้วยได้อีกหรือไม่

### 5.3 การกำหนดให้คู่สัญญาใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์

การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคตกลงใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น เป็นเรื่องที่ยกข้ออ้างจำเป็น เพราะมาตรการนี้มีประโยชน์หลายประการ เช่น ทำให้ผู้บริโภคได้รับช่องทางในการเยียวยาอย่างรวดเร็ว เพราะ ผู้บริโภคไม่ต้องไปฟ้องคดีต่อศาลหรือร้องเรียนที่หน่วยงานต่าง ๆ แต่สามารถเจรจากับผู้ประกอบธุรกิจก่อนได้ และเมื่อเจรจาไม่สำเร็จก็ต้องให้ผู้ประกอบธุรกิจเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อีกขั้นหนึ่งก่อนที่จะดำเนินการทางศาล จึงเป็นการถ่วงการฟ้องคดีก่อนฟ้องร้องต่อศาล

การที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ตกลงที่จะใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างกันนั้น ก็มีผลมาจากกรณีที่ไม่มีกฎหมาย หรือหน่วยงานใดตรวจสอบและควบคุมให้คู่สัญญาจะต้องตกลงกันใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์กันในขณะที่ทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ ดังนั้น หากมีหน่วยงานที่จะมาทำหน้าที่ดูแลในเรื่องนี้

และมีกฎหมายเป็นแนวทางในการปฏิบัติหรือบังคับให้ผู้สัญญาต้องให้การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้จะทำให้คู่พิพาทเข้าสู่ระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น

ในขณะที่สหภาพยุโรป และประเทศญี่ปุ่นได้บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการจดทะเบียนพร้อมกับการยอมรับเงื่อนไขในขณะจดทะเบียนว่าจะต้องจัดให้มีช่องทางการเยียวยาผู้บริโภคทางออนไลน์ด้วย กล่าวคือในต่างประเทศกำหนดให้การไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคทางออนไลน์นี้เป็นการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับที่ต้องเข้าร่วมในกระบวนการก่อนการใช้สิทธิทางศาลต่อไป ส่วนในประเทศเกาหลีใต้ได้บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องตกลงยินยอมวางเงินประกันขณะที่ได้จดทะเบียนประกอบธุรกิจออนไลน์เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภคด้วย<sup>7</sup> หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ย คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยจะดำเนินการหักเงินกองทุนนั้นมาจ่ายให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายก่อน

ดังนั้น ในขณะที่ผู้ประกอบธุรกิจจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ อาจจำเป็นต้องมีมาตรการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบธุรกิจจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ผู้บริโภค หากผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการเยียวยา ผู้ไกล่เกลี่ยจะได้ดำเนินการตัดเงินจากกองทุนนี้ได้

#### 5.4 การบังคับให้ผู้พิพาทปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาท

ปัญหาที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ คือ การที่ผลของการระงับข้อพิพาทไม่สามารถบังคับให้ผู้พิพาทฝ่ายที่ต้องเยียวยาหรือเป็นฝ่ายที่ต้องปฏิบัติตามอย่างใดอย่างหนึ่งปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยนั้นได้ เพราะโดยหลักการของการไกล่เกลี่ยแล้ว คำไกล่เกลี่ยมีสถานะเพียงคำแนะนำให้ผู้พิพาททั้งสองฝ่ายรับรู้ว่าตนเองจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไรต่อไป หากคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทอีกฝ่ายก็ไม่สามารถบังคับ

---

<sup>7</sup>สำหรับในประเทศไทย มีกฎหมายที่คล้ายคลึงกับระบบค่าสินไหมทดแทนของประเทศเกาหลีใต้คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวต้องวางหลักประกัน เช่น เงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคาร พันธบัตรรัฐบาลไทยหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลไทยค้ำประกัน ในขณะที่จดทะเบียนรับใบอนุญาตการดำเนินธุรกิจดังกล่าว หากนักท่องเที่ยวรายใดได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจรายนั้น คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะนำเงินจำนวนนั้นมาชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวไปก่อน

ได้ คงทำได้แต่เพียงนำคดีทั้งหมดขึ้นสู่ศาลเพื่อบังคับเอาแก่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง<sup>8</sup> จึงเท่ากับว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์นี้อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่คดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก และไม่สามารถเยียวยาสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ดังนั้น หากจะพัฒนาให้ประเทศไทยมีระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และบังคับใช้ได้จริง ก็ควรจะต้องมีกฎหมายในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ซึ่งกฎหมายนั้นจะต้องมีสภาพบังคับ เช่น บทลงโทษ หรือมาตรการจูงใจที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยนั้น

ในขณะที่สหภาพยุโรปมีมาตรการในการตัดวงเงินบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อเยียวยาผู้บริโภค ทั้งยังมีระบบ Escrow ที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค หรือมีมาตรการเช็คคะแนนความนิยม (Rating) และคำวิจารณ์ผ่านโลกออนไลน์ ทำให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามด้วยความซื่อสัตย์ แต่ถ้าหากเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยทางปกติแล้วนั้น การที่คู่พิพาทได้ขอความช่วยเหลือไปยังกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล ไม่มีผลผูกพันคู่ความ และไม่ตัดสิทธิคู่ความในการเริ่มต้นใช้กระบวนการทางศาลในข้อพิพาทนั้น แม้ว่าอายุความได้สิ้นสุดลงในระหว่างกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล<sup>9</sup>

ในประเทศเกาหลีใต้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้ยื่นคำร้องขอให้ ECMC ระงับข้อพิพาท เมื่อเสร็จแล้วก็จะมีการออกคำตัดสินในการไกล่เกลี่ย (Mediation Decision) ซึ่งมีผลในทางกฎหมายเปรียบเสมือนคำพิพากษาหรือคำสั่งจากศาล หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำตัดสินดังกล่าว ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายทดแทนหรือค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งศาลอาจมีคำสั่งให้บังคับตามคำตัดสินไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการ

ส่วนในประเทศญี่ปุ่นมีวิธีการบังคับผู้ประกอบการโดยตรงตามกฎหมาย Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of JAPAN Act

<sup>8</sup> หลักการนี้ได้ปรากฏอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น ร่าง พ.ร.บ.ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ... ในมาตรา 30 หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงการระงับข้อพิพาท แต่ฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนั้นไม่ปฏิบัติตาม ข้อตกลง คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องนั้นสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงได้

<sup>9</sup> Directive 2013/11/EU of THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC Directive on ADR), Article 12(1).

(Law No.123) ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีเรียกค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งศาลอาจมีคำสั่งให้บังคับตามคำตัดสินใกล้เคียงนั้นได้ และมาตรการทางอ้อมคือ หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามคำใกล้เคียง และผู้ประกอบการรายนั้นได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคหลายครั้ง ทางหน่วยงานรัฐจะดำเนินการเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ จากผู้ประกอบการซึ่งอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการของตนเองได้ และผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีเรียกค่าสินไหมทดแทนหรือค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งศาลอาจมีคำสั่งให้บังคับตามคำตัดสินใกล้เคียงนั้น

### 5.5 การส่งเสริมความรู้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันนั้น การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจไม่เข้าใจและไม่มีความรู้ที่เพียงพอในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้ รวมถึงการขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวของระบบออนไลน์ และเกิดความเสี่ยงว่าจะเกิดความไม่เป็นธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงทำให้ขาดแรงจูงใจของคู่พิพาทและไม่เข้าสู่กระบวนการด้วยตนเอง และยังทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้การระงับข้อพิพาทด้วยช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ก็จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ที่ทำหน้าที่ในการออกกฎหมายสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ และติดตามผลในควบคุมพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบังคับใช้กฎหมาย ภาคเอกชน ซึ่งหมายถึงองค์กรหรือหน่วยงานเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการที่จะต้องให้ความร่วมมือในการจัดให้มีช่องทางในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์



## บทที่ 6

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการศึกษา

ปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ มีหลายประการซึ่งปัญหาใหญ่ที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ การที่ผู้บริโภคต้องชำระค่าสินค้าและบริการล่วงหน้าให้แก่ผู้ประกอบการ แต่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ประกอบการบางรายไม่ชำระหนี้ให้แก่ผู้บริโภคเป็นการตอบแทนตามสัญญา หรือชำระหนี้ไม่ถูกต้อง และไม่รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง ปฏิเสธที่จะรับผิดชอบตามสัญญาซื้อขาย แม้ว่าผู้บริโภคจำนวนมากจะไม่เชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยวิธีการดังกล่าว แต่ด้วยราคาสินค้าและบริการและข้อเสนอที่จูงใจที่ได้ปรากฏอยู่หน้าร้านค้าออนไลน์ของผู้ประกอบการ ประกอบกับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ การรับสินค้า การชำระราคา ไม่มีความยุ่งยาก รวมทั้งผู้บริโภคไม่ต้องเสียเวลาไปเลือกซื้อสินค้าและบริการที่สถานที่จริงเพราะผู้ประกอบการอาจอยู่ห่างกับผู้บริโภคโดยระยะทาง ในขณะที่ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมดังกล่าวก็มีเพิ่มมากขึ้นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งผู้บริโภคก็ต้องแบกรับความเสี่ยงมากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย หรือไม่ได้รับการชำระหนี้จากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ ซึ่งในปัจจุบันวิธีการดังกล่าว คือการจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ เพราะเป็นการระงับข้อพิพาทที่มีความเหมาะสมที่สุด และสามารถตอบสนองกับลักษณะของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ หากจะให้ผู้บริโภคดำเนินการแบบทางปกติก็คงอาจจะไม่เหมาะสม เพราะ ข้อพิพาทส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์จำนวนเพียงเล็กน้อย เนื่องจากเป็นการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าไม่สูงนัก ทำให้เกิดปัญหาของความไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ที่จะดำเนินกระบวนการใด ๆ เพื่อเรียกร้องหรือบังคับตามสิทธิของตน แต่ในปัจจุบันการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในประเทศไทยก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักทั้งที่ปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ มีเพียงภาคเอกชนบางแห่งเท่านั้นที่จัดให้มีช่องทางในการเยียวยาผู้บริโภค ส่วนภาครัฐยังพบว่าไม่มีหน่วยงานใดที่จัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค มีเพียงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์เท่านั้น เช่น เว็บไซต์ และอีเมล รวมถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการไกล่เกลี่ยแบบช่องทางปกติที่ต้องเรียกให้คู่พิพาทมาเจอกัน เมื่อได้วิเคราะห์แล้ว พบว่า

ปัญหาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ แม้ว่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดสำหรับการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการผ่านช่องทางออนไลน์แต่

สำหรับประเทศไทยนั้น แต่การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้ก็ยังคงมีข้อที่ต้องพิจารณาอยู่บางประการ ได้แก่ การขาดการส่งเสริมความรู้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริโภค ขอบเขตในการเข้าร่วมกระบวนการ และการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ พบว่ายังขาดหน่วยงานรัฐที่จะเข้ามากำกับดูแล มีเพียงสคบ. ที่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยในช่องทางปกติ

### **ข้อพิจารณาประการแรก คือ ประเด็นปัญหามาตรการทางกฎหมาย**

ในปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยมีกฎหมายหลายฉบับที่ได้กล่าวถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ย แต่กฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในปัจจุบันนั้นเหมาะกับคู่พิพาทที่มีอำนาจหรือฐานะที่เท่าเทียมกัน แต่ข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเป็นลักษณะของข้อพิพาทที่คู่พิพาทมีความแตกต่างกันในเรื่องของอำนาจการต่อรอง และความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำสัญญาซื้อขาย กระบวนการผลิต ซึ่งการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจจะต้องอยู่ภายใต้ของการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการทำสัญญากับผู้ประกอบการได้รับการเยียวยาความเสียหายด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม กฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในปัจจุบันจึงอาจจะไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคในเพื่อให้ได้รับการเยียวยาได้ ทั้งยังไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์สำหรับคดีผู้บริโภคในประเทศไทย มีแต่เพียงกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมแบบทางปกติเท่านั้น การที่จะใช้ระบบออนไลน์เข้ามามีส่วนช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น ก็จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับตามคำสัญญาประนีประนอมเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการ

ในขณะที่สหภาพยุโรปมีกฎหมายที่กำหนดกรอบเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คือ REGULATION (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes ที่กำหนดให้ประเทศสมาชิกสามารถนำไปเป็นกฎหมายภายในประเทศได้

สาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) ออกกฎหมาย Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce สำหรับคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

ส่วนประเทศญี่ปุ่นมีกฎหมาย Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of Japan Act (Law No.123) ในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

### **ข้อพิจารณาประการต่อมา คือ หน่วยงานที่จะทำหน้าที่ดำเนินการ**

หน่วยงานนั้นจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภค บุคลากรต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี มีความโปร่งใส มี

ความเป็นกลาง และต้องมีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี ปัจจุบันทั้งหมดนี้ล้วนแต่ต้องใช้งบประมาณทั้งสิ้น

เมื่อได้ศึกษาถึงองค์กรที่ระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของต่างประเทศ ได้แก่ สหภาพยุโรปมีการกำหนดระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยให้มีระบบแบบเดียวกันที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ทุกประเทศสมาชิก ในรูปแบบของ ODR platform โดยมีเครือข่ายผู้บริโภคในสหภาพยุโรป European Consumer Centers Network (ECC-Net) และคณะกรรมการการยุโรปทำหน้าที่ดังกล่าว และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละประเทศเป็นผู้ทำหน้าที่จัดให้มีระบบดังกล่าวภายในต่อไป เช่น สมาคมหอการค้าธุรกิจแห่งชาติ (National Association of Chambers of Commerce (concialcamera) ในประเทศอิตาลี

ประเทศเกาหลีใต้มีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Mediation Committee) ซึ่งเป็นคณะกรรมการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย มีอำนาจในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานของรัฐที่ชื่อว่า National IT Industry Promotion Agency และกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการวางแผนอนาคต (Ministry of Science, ICT and Future Planning) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทำให้สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจได้

ส่วนในประเทศญี่ปุ่นกำหนดให้องค์กรที่บริหารจัดการการระงับข้อพิพาท คือ องค์กรรัฐที่มีความเป็นอิสระคือ กระทรวงเศรษฐกิจ การค้าและอุตสาหกรรม (Ministry of Economy, Trade and Industry) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรของต่างประเทศให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท

#### **ข้อพิจารณาประการสุดท้าย คือ การบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตาม**

การบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์นั้น ในประเทศไทยยังคงมีเพียงการไกล่เกลี่ยแบบวิธีปกติของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ หากคู่พิพาทไม่พอใจในผลการไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องฟ้องขอให้ศาลดำเนินคดีต่อไป

เมื่อได้ศึกษามาตรการในสหภาพยุโรป พบว่ามีมาตรการคั่นวงเงินบัตรเครดิต Naming and Shaming และมาตรการเช็คเรตติ้งในการบังคับให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งต้องปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย

ส่วนสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) มีมาตรการเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือจากผู้ประกอบธุรกิจ หากผู้ประกอบธุรกิจรายนั้นได้ถูกร้องเรียนหลายครั้งจากผู้บริโภคซึ่งถือเป็นมาตรการในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ย และระบบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการเยียวยาผู้บริโภคในเบื้องต้น

ในประเทศญี่ปุ่นมีมาตรการทางอ้อมในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามคำ  
ใกล้เคียง คือ การเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ

ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรกำหนดกรอบ และหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการ  
การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจให้มีแนวทางใน  
การปฏิบัติที่ชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นธรรมและบังคับ  
ใช้ได้จริงโดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศในการกำหนดเนื้อหา กรอบความคิดที่  
สำคัญที่ควรนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของประเทศไทย เพื่อให้  
การระงับข้อพิพาททางเลือกสามารถนำมาใช้ในระบบออนไลน์ได้ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกที่มี  
ความเหมาะสมกับผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาของการระงับข้อพิพาทเลือกเลือกในคดีผู้บริโภคในปัจจุบัน  
การทบทวนหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายในต่างประเทศ เพื่อให้  
กลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคในการได้รับการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้  
สอดคล้องกับปัญหาที่ได้ศึกษามาทั้งหมดดังนี้

### 1. หลักเกณฑ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบ ออนไลน์

หลักเกณฑ์หรือแนวทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบ  
ออนไลน์ในประเทศไทยนั้น ยังไม่ได้มีปรากฏอยู่ในกฎหมายฉบับใด จะมีแต่เพียงกฎหมายที่เกี่ยวกับ  
การใกล้เคียงประนีประนอมซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบทางปกติ การที่จะใช้ระบบ  
ออนไลน์เข้ามามีส่วนช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับ  
การระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับตามคำสัญญา  
ประนีประนอม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบถึงแนวทางใน  
การเข้าร่วมกระบวนการทางออนไลน์ และให้ผู้บริโภคที่จะทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้รับรู้ถึง  
ช่องทางในการเรียกร้องสิทธิของตน รวมถึงให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดให้มีการระงับข้อพิพาท  
โดยการใกล้เคียงทางออนไลน์จะได้มีกฎเกณฑ์ในการดำเนินการ การคัดเลือกผู้ใกล้เคียง เป็นต้น

ผู้เขียนจึงเสนอร่างกฎหมายขึ้นมาโดยได้ศึกษาจากแนวทางการปฏิบัติในต่างประเทศ  
ได้แก่ สหภาพยุโรป REGULATION (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for  
consumer disputes ประเทศเกาหลีใต้ Act on the Consumer Protection in Electronic

Commerce และ Independent Administrative Agency, National Consumer Affairs Center of Japan Act (Law No.123) ของประเทศญี่ปุ่น มีชื่อว่า “ร่างพ.ร.บ.การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ พ.ศ. ....” ในร่างกฎหมายฉบับดังกล่าวจะครอบคลุมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้วิเคราะห์ไปในบทที่ 5 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 6 ส่วน ได้แก่

### ส่วนที่ 1 นิยามของคำต่าง ๆ ได้แก่

“การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์” หมายถึง การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึง เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่าซื้อ หรือจัดทำให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ผู้บริโภค” หมายถึง บุคคลธรรมดาผู้ซึ่งซื้อสินค้าและบริการกับผู้ประกอบธุรกิจผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์โดยเสียค่าตอบแทน

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” ได้แก่ บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ

“สินค้า” หมายถึง สิ่งของที่สามารถซื้อขายกันได้

“บริการ” หมายถึง สิ่งอื่นที่ไม่สามารถจับต้องเป็นรูปร่างได้ นอกเหนือจากสินค้าโดยมุ่งหวังถึงผลตอบแทนทางธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือประโยชน์แก่ผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้านความงาม สุขภาพ การท่องเที่ยว

ทั้งนี้ สินค้าหรือบริการนั้นจะต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

“ค่าเสียหาย” หมายถึง จำนวนเงินหรือประโยชน์อื่นใดที่คู่พิพาทจะต้องชดใช้ตามค่าใกล้เคียง รวมถึงสินค้าหรือบริการใหม่ที่ผู้ประกอบการจะเสนอแก่ผู้บริโภคเพื่อเยียวยาความเสียหาย

“ข้อพิพาท” หมายถึง ข้อพิพาททางแพ่งที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง บุคคลที่สคบ. แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้ ซึ่งเป็นบุคลากรที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกำกับการคุ้มครองผู้บริโภค

## ส่วนที่ 2 ผู้ไกล่เกลี่ย

ในร่างกฎหมายฉบับนี้จะต้องการกล่าวถึงผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ทราบว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีคุณสมบัติอย่างไร มีอำนาจหน้าที่อะไรบ้าง

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือ สามารถจัดการกับข้อพิพาทได้อย่างเป็นธรรม ทำให้ผู้บริโภครและผู้ประกอบธุรกิจเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา และเกิดความสนใจในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์

ผู้เขียนมีข้อเสนอว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เพราะ การไกล่เกลี่ยในช่องทางปกติของสคบ. นั้น ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณสมบัติดังกล่าว แม้ผู้เขียนจะมีความเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นตำแหน่งที่ไม่จำเป็นต้องจบด้านกฎหมาย แต่ถ้าหากไปกำหนดคุณสมบัติเช่นนั้น อาจทำให้ขัดกับกฎหมายเดิมของสคบ. ได้ และอีกมุมหนึ่งข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์นั้น อาจจำเป็นต้องให้ผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายมาดำเนินการพิจารณาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมผู้ไกล่เกลี่ยนั้น ซึ่งในประเทศเกาหลีใต้ก็ได้กำหนดคุณสมบัติเช่นนี้

นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเคยประกอบอาชีพหรือมีประสบการณ์ในลักษณะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากการระงับข้อพิพาทแม้จะมีกฎหมายเป็นเครื่องมือหลักในการช่วยเหลือ แต่หากผู้ที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลที่สามมีประสบการณ์ในด้านดังกล่าวด้วยก็จะทำให้สามารถเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งในบางครั้งอาจไม่จำเป็นต้องศึกษาข้อกฎหมายเลยด้วยซ้ำ เพราะการไกล่เกลี่ยคือการหาทางออกที่ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ของคู่พิพาทกำหนดโดยต้องเคยมีประสบการณ์เป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งของคุณสมบัติคือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับฝ่ายผู้บริโภค หรือ ผู้ประกอบธุรกิจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่พิพาทรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทนั้น ดังนั้น ถ้าหากผู้ไกล่เกลี่ยคนใดมีส่วนได้เสียกับฝ่ายผู้บริโภครหรือผู้ประกอบธุรกิจ ก็ต้องแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นทำหน้าที่แทน และข้อสำคัญประการสุดท้ายคือผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีในระบบออนไลน์ เพราะเป็นการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เกือบทั้งกระบวนการ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น อาจใช้วิธีการคัดเลือกแล้วขึ้นทะเบียนไว้ก็ได้ โดยศึกษาแนวทางของหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ในการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น กระทรวงยุติธรรม มีสำนักระงับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คปภ. ซึ่งควบคุมธุรกิจประกันภัย



ในส่วนหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย ให้มีผู้ไกล่เกลี่ยหน้าที่จัดให้มีการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยระบบออนไลน์ ดังต่อไปนี้ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ประกอบธุรกิจโดยเป็นกลาง คอยช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และเสนอแนะคู่พิพาทในการยุติข้อพิพาท ตรวจสอบและรวบรวม พยานหลักฐาน บันทึกคำพยาน และดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของคู่พิพาททั้งก่อนและระหว่าง การพิจารณา รวมทั้งมีอำนาจมีหนังสือเรียกผู้ประกอบธุรกิจเข้าในกระบวนการระงับข้อพิพาททาง ออนไลน์ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยอมเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

### ส่วนที่ 3 การดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ในการนำข้อพิพาทมาเข้าสู่การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ผู้บริโภคและผู้ประกอบ ธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริต ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ซื้อจะต้องได้เจรจาทหาทางแก้ไขร่วมกันมา ก่อนแล้ว แต่ไม่ประสบความสำเร็จ จึงจะสามารถยื่นข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการ กลั่นกรองข้อพิพาทในเบื้องต้น หากมีข้อเท็จจริงปรากฏแก่ผู้ไกล่เกลี่ยว่าผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ นำข้อพิพาทมาร้องเรียนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ดำเนินกระบวนการ พิจารณามีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยอาจมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ การไกล่เกลี่ยตามกฎหมายนี้เป็น มาตรการบังคับให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ก่อน หากไม่ พอใจผลการไกล่เกลี่ยจะไปฟ้องร้องต่อศาลได้ ดังนั้น คู่พิพาทจะไม่สามารถไปฟ้องร้องต่อศาลได้ ก่อนการเข้าร่วมกระบวนการนี้

สำหรับวิธีการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตามกฎหมาย ฉบับนี้ คือ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (แต่โดยส่วนมากน่าจะเป็นผู้บริโภคที่ถูกโต้แย้งสิทธิ) ต้องส่งข้อ พิพาทเข้ามาสู่ระบบหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดที่ จำเป็น ได้แก่ข้อมูลระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ ชื่อ อีเมล ที่อยู่ของผู้ซื้อ และ ผู้ประกอบธุรกิจ รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน วันที่ผู้บริโภคสั่งซื้อ สินค้าหรือใช้บริการ และภาพถ่ายในรายละเอียดสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อถูกโต้แย้งสิทธิ

เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้รับคำร้องเรียนแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทจาก พยานหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนได้แสดงโดยเร็ว และแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 7 วัน ซึ่งผู้ร้องเรียนจะ เป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจก็ได้ และให้ผู้ไกล่เกลี่ยเรียกให้ผู้ถูกร้องเรียนเข้ามาในกระบวนการ

---

ก็จัดให้มีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการตามระเบียบของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อพิจารณาใน การกำหนดแนวทางในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์

ระงับข้อพิพาท เพื่อการไกล่เกลี่ย ชี้แจง คัดค้าน และกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยโดยเร็วแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 15 วันนับแต่วันที่ผู้ไกล่เกลี่ยเรียกให้ผู้ถูกร้องเรียนเข้ามาในกระบวนการระงับข้อพิพาท

แต่ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการนั้น ก็ต้องพิจารณาว่าหากผู้ถูกร้องเรียนไม่เข้ามาในกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยผู้นั้นเป็นผู้ประกอบธุรกิจ จะทำอย่างไร

ผู้เขียนมีข้อเสนอเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ควรจะต้องมีมาตรการในการบังคับ แม้ว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ แต่ก็จำเป็นต้องมีการบังคับให้เข้ามาในกระบวนการเสียก่อนเพื่อต่อสู้หรือโต้แย้ง คัดค้านจากคำร้องเรียนของผู้บริโภค หากผู้ถูกร้องเรียนไม่เข้ามาในกระบวนการ โดยไม่ชี้แจงเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการพิจารณาจากพยานหลักฐานของผู้บริโภคไปเพียงฝ่ายเดียว หากข้อเท็จจริงปรากฏตามที่ผู้บริโภคกล่าวอ้าง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการหักเงินกองทุนของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้วางไว้ตั้งแต่วันที่จดทะเบียน หรือ

2. ไม่ต้องมีมาตรการในการบังคับ เพราะ การระงับข้อพิพาททางเลือกจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ และผู้ไกล่เกลี่ยก็เป็นเพียงผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทให้ได้ปรึกษา หาหรือวิธีการแก้ปัญหากันเท่านั้น กฎหมายต่างประเทศในหลายประเทศก็จะมีลักษณะแบบนี้ รวมถึงร่าง พ.ร.บ. ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ... ของประเทศไทยด้วย โดยกำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องจำหน่ายคดีนั้น ออกจากสารบบ และผู้บริโภคจะต้องไปใช้สิทธิทางศาลหรือโดยวิธีการอื่นต่อไป ซึ่งผู้เขียนก็มีความเห็นว่า วิธีการนี้อาจเป็นวิธีการที่กฎหมายไม่สามารถเยียวยาผู้บริโภคได้

แต่หากผู้ประกอบธุรกิจได้ยินยอมเข้าร่วมกระบวนการตั้งแต่แรกให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ของทั้งสองฝ่ายไปโดยสุจริตเป็นธรรม และรวดเร็ว และมีผลของการไกล่เกลี่ยหลังจากนั้นภายในระยะเวลาที่ไม่เนิ่นช้า หากผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายที่ต้องชำระหนี้แก่ผู้บริโภคจริงก็จะเข้าสู่ขั้นตอนของการแจ้งให้ปฏิบัติตาม หากไม่ปฏิบัติตามผู้บริโภคก็จะไม่ได้รับการเยียวยาและอาจจะต้องแสวงหาวิธีอื่นในการระงับข้อพิพาทต่อไป ผู้เขียนจึงเสนอให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีวิธีหักเงินกองทุนของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อมาเยียวยาแก่ผู้บริโภคซึ่งจะได้กล่าวต่อไปในมาตรการบังคับในข้อ 4

ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้คู่พิพาทเจรจาตกลงกันอีกครั้งหนึ่งก่อน เพื่อให้คู่พิพาทได้ลองหาทางออกร่วมกันอีกสักครั้ง หากตกลงกันไม่ได้ให้ใช้การไกล่เกลี่ย

<sup>2</sup> การกำหนดจำนวนวันนั้น ผู้เขียนได้ศึกษาจากกฎหมายต่างประเทศ และขั้นตอนการดำเนินงานของ Shopee ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาทของเอกชน โดยมีความเห็นว่า ระยะเวลาดังกล่าวน่าจะเป็นระยะเวลาที่มีความเหมาะสมมากที่สุดเพราะไม่ช้าหรือเร็วเกินไป

ในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการพร้อมกันต่อคู่พิพาททุกฝ่ายเลยก็ได้ หรือจะดำเนินกระบวนการลับเฉพาะหน้าต่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ หากข้อพิพาทที่มีลักษณะไม่ซับซ้อน ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะสามารถใช้วิธีการติดต่อทางอีเมลหรือวิธีการอื่นทางออนไลน์กับคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้ แต่หากเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะซับซ้อนหรือมีความจำเป็นอื่นต้องดำเนินการพร้อมกันต่อหน้า เช่น การประชุมสามฝ่าย ก็ต้องดำเนินการพร้อมกันต่อหน้าคู่พิพาททุกฝ่าย

ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจเรียกพยานหลักฐาน นอกเหนือจากที่คู่พิพาทนำมาแสดงมาสืบได้เองตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร เพราะในบางครั้งคู่พิพาทอาจจะหลงลืมไปได้ว่ามีพยานหลักฐานใดที่ต้องนำมาแสดง

หากท้ายที่สุดแล้วคู่พิพาทตกลงกันได้หรือคณะกรรมการดำเนินการไกล่เกลี่ยสำเร็จ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกการดำเนินการระงับข้อพิพาทตลอดกระบวนการพิจารณาและส่งสำเนานั้นให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทางใดก็ได้ แต่ถ้าคู่พิพาทไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ในครั้งแรก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการไกล่เกลี่ยอีกสองครั้ง ครั้งละไม่ห่างกันกว่า 7 วัน แต่ถ้าคู่พิพาทไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้อีก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกการดำเนินการระงับข้อพิพาทตลอดกระบวนการพิจารณาและส่งสำเนานั้นให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทางใดก็ได้

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท เมื่อคู่พิพาทมีคำร้องขอ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่พิพาทตรวจสอบการดำเนินกระบวนการดังกล่าวได้

อย่างไรก็ตาม กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคย่อมสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้ คู่พิพาทสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ หรือ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ถอนตัวจากการระงับข้อพิพาท หรือ ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่ากระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จ

การเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์นี้ คู่พิพาทจะไม่ได้เผชิญหน้ากันโดยตรง เพราะเป็นการดำเนินการผ่านทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล ดังนั้น การที่คู่พิพาทได้เข้าร่วมกระบวนการก็หมายถึงการที่คู่พิพาทได้ตอบกลับหรือสื่อสารทางใดให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคู่พิพาทอีกฝ่ายทราบ โดยที่ไม่ได้มาปรากฏตัวให้เห็นแบบการไกล่เกลี่ยทางปกติ

#### ส่วนที่ 4 คำไกล่เกลี่ย

คำไกล่เกลี่ย หรือความเห็นใด ๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้จากการพิจารณาข้อพิพาทนั้น อย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักกฎหมายและเหตุผลที่ได้ทำความเห็นหรือคำไกล่เกลี่ยนั้นไป นอกจากนี้ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าข้อพิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมีประโยชน์ต่อสาธารณชนทั่วไป หรือประชาชนในสังคม ให้เผยแพร่คำไกล่เกลี่ยนั้นได้เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานหรือมาตรฐานสำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจ และอาจจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องหรือทำธุรกรรมทางออนไลน์ จะได้รับรู้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตน

## ส่วนที่ 5 การบังคับตามคำไกล่เกลี่ย

หากข้อเท็จจริงฟังได้ว่า คู่พิพาทตกลงกันได้หรือการไกล่เกลี่ยนั้นสำเร็จ และผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค ให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายตามคำไกล่เกลี่ยนั้น ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมนับแต่วันที่มิคำไกล่เกลี่ย หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่ชดใช้ค่าเสียหายดังกล่าว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีหนังสือไปแจ้งยังผู้ประกอบการธุรกิจถึงผลการพิจารณาข้อพิพาท และดำเนินการริบเงินกองทุนซึ่งเป็นเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้ตั้งแต่ตอนแรกที่ได้เริ่มธุรกิจออนไลน์ โดยหักไปตามจำนวนที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีคำวินิจฉัยมาให้แก่ผู้ซื้อ

อย่างไรก็ตาม หากมีข้อขัดข้องทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ชดใช้ค่าเสียหายหรือมีข้อขัดข้องอย่างอื่นทำให้ไม่อาจดำเนินการได้ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจมีหนี้สินล้นพ้นตัว การชำระหนี้เป็นพันวิสัยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ทั้งนี้ หากผู้ไกล่เกลี่ยได้มีคำไกล่เกลี่ย และเกิดกรณีที่เงินกองทุนของผู้ประกอบการธุรกิจไม่เพียงพอในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ หรือผู้บริโภคเห็นว่าคำไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาตามที่ต้องการผู้บริโภคมีสิทธินำคำไกล่เกลี่ยนี้ ไปฟ้องร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาในประเด็นที่ยังไม่ได้รับการเยียวยาต่อไปได้

## ส่วนที่ 6 บทลงโทษ

หากมีกรณีพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรายนั้นได้เคยถูกร้องเรียนและเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตลอดจนมีคำไกล่เกลี่ยมาแล้วว่าให้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบการธุรกิจรายนั้นยังถูกร้องเรียนอีก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องนั้นให้เสร็จไปโดยเร็ว หากพบว่าพฤติการณ์แห่งคดีนั้นมีความรวดเร็วในการเยียวยาแก่ผู้บริโภค<sup>3</sup>

สำหรับบทลงโทษของผู้ไกล่เกลี่ยนั้น หากผู้ไกล่เกลี่ยได้ประพฤติผิดจริยธรรม เช่น รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในหน้าที่ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบ สมควรจะมีบทลงโทษทางอาญาแก่ผู้ไกล่เกลี่ย

### 1.1 ประเภทของข้อพิพาทที่จะเข้าสู่ระบบออนไลน์

(1) ข้อพิพาทที่จะเข้าสู่ระบบออนไลน์ควรเป็นข้อพิพาททางแพ่งอย่างเดียวหรือไม่

<sup>3</sup> เช่นเดียวกับ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 30 ที่ให้อำนาจศาลในการใช้ดุลพินิจสืบพยานใหม่ก็ได้หรือจะพิจารณาตามคดีเดิม ซึ่งในเรื่องนี้ก็ให้แนวทางแก่ผู้ไกล่เกลี่ยในการใช้ดุลพินิจว่าจะถือตามคดีเดิมด้วยหรือไม่ก็ได้

ผู้เขียนมีข้อเสนอว่าการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคควรจะใช้กับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมที่เป็นในลักษณะคดีแพ่งเท่านั้น หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายที่เกี่ยวกับคดีอาญา เช่น ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย ก็ควรนำคดีขึ้นสู่ศาล หรือร้องเรียนต่อสคบ. ในช่องทางปกติเพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ต้องมองเห็นความเสียหายจริง เช่น บาดแผล จึงสามารถวินิจฉัยเพื่อการเยียวยาที่ถูกต้องและเป็นธรรม

(2) ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางปกติ (offline) จะสามารถนำเข้าสู่ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้หรือไม่ เมื่อได้วิเคราะห์แล้ว ผู้เขียนมีความเห็นว่า ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้นอาจไม่จำเป็นต้องเปิดกว้างสำหรับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางปกติ เพราะการซื้อขายทางปกติผู้ซื้อย่อมรู้แหล่งหรือสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ขายอยู่แล้ว ดังนั้นการติดตามตัวหรือเจรจาต่อรองสามารถทำได้ง่ายกว่า ดังนั้น ผู้ซื้อที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการในช่องทางปกติก็สามารถร้องเรียนผ่านสคบ. ทางออนไลน์ได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีข้อเสนอว่าระบบออนไลน์นี้ก็สามารถเปิดกว้างสำหรับผู้ซื้อขายกันในช่องทางปกติได้ เพราะจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่คู่พิพาทต้องไปเจรจาไกล่เกลี่ยกันที่สคบ.

## 1.2 ข้อพิพาทระหว่างประเทศที่จะเข้าสู่ระบบออนไลน์

ในกรณีที่ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติสามารถยื่นเรื่องต่อการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้อยู่แล้ว เพราะผู้กระทำความผิดคือ ผู้ประกอบธุรกิจมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย ได้จดทะเบียนกับหน่วยงานในประเทศไทย การตรวจสอบหรือแสวงหาข้อเท็จจริงจะสามารถทำได้ง่ายกว่า ส่วนกฎหมายที่จะใช้ในการพิจารณาซื้อขายนั้น อาจจะต้องพิจารณาถึงหลักการขัดกันของกฎหมายตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย พ.ศ.2481ว่าจะใช้กฎหมายใดในการพิจารณา ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามผู้เขียนมีความเห็นว่า ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ส่วนใหญ่ไม่ได้มีความสลับซับซ้อนมากนัก ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในลักษณะเดิมได้แก่ สินค้าปลอม ส่งมอบสินค้าล่าช้า โฆษณาเกินจริง ก็อาจเป็นข้อเท็จจริงที่พิจารณาได้ไม่ยากนัก ยกเว้นกรณี สินค้าชำรุดบกพร่องจากการขนส่ง ซึ่งต้องพิจารณาต่อไปว่า เงื่อนไขที่ผู้ประกอบการได้ตกลงไว้มีว่าอย่างไร ผู้ใดจะต้องรับผิดชอบเงื่อนไขนั้นขัดหลักกฎหมาย หรือเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่

ในทางตรงกันข้าม ผู้บริโภคที่เป็นคนไทยและซื้อขายสินค้ากับผู้ประกอบธุรกิจในต่างประเทศ ผู้เขียนมีข้อเสนอว่า ผู้บริโภคควรร้องเรียนไปที่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศนั้น ๆ โดยตรง หรือจะให้สคบ. เป็นผู้ประสานงานให้ก่อน หากหากพบว่า ในประเทศนั้น เช่น ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศญี่ปุ่นไม่รองรับให้ผู้บริโภคชาวต่างชาติสามารถใช้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้ก็สามารถยื่นเรื่องต่อผู้ไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ ทั้งนี้ การติดตามตัวผู้ประกอบการให้เข้าสู่กระบวนการอาจทำได้ยากเพราะถือว่าไม่มีตัวตน ไม่มีสัญชาติอยู่ในประเทศไทย



อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการอยู่ในต่างประเทศจะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศไทย แต่เมื่อมีผลการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยแล้วพบว่า ผู้ประกอบการมีภาระหน้าที่ต้องชำระหนี้หรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้บริโภคคนไทย ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะไม่มีอำนาจดำเนินการบังคับได้

### 1.3 การกำหนดจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาท

ผู้เขียนมีข้อเสนอว่า ควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์สามารถร้องเรียนไปที่ระบบดังกล่าวได้โดยไม่จำกัดจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันขั้นต่ำ นั้นหมายความว่า ไม่ว่าผู้บริโภคจะสั่งซื้อสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าเท่าใดก็สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้เพราะ สินค้าที่ผู้บริโภคได้สั่งซื้อกับผู้ประกอบการทางออนไลน์นั้น ก็จะมีมูลค่าไม่สูงมากอยู่แล้วโดยเฉลี่ยมีมูลค่า ตั้งแต่ 100 บาท ถึง 2000 บาท ยกเว้นสินค้าบางประเภทเช่นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น หากไปกำหนดจำนวนทุนทรัพย์ขั้นต่ำอาจไม่เป็นการให้สิทธิเยียวยาผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ ประเด็นค่าใช้จ่ายในกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น ผู้เขียนมีข้อเสนอว่า ไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายในการดำเนินการระงับข้อพิพาท เนื่องจากการระงับข้อพิพาทนั้นถือเป็นการเยียวยาผู้บริโภคซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคอยู่แล้ว เพียงแต่จัดให้มีวิธีการดำเนินการทางออนไลน์ เมื่อการร้องเรียนต่อสคบ. และการขอให้มีการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางปกติไม่เสียค่าใช้จ่าย การร้องเรียนต่อสคบ. ให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ก็ไม่ควรมีค่าใช้จ่ายเช่นกัน

## 2. หน่วยงานรัฐที่จะดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

จากการศึกษาถึงแนวทางการระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ในต่างประเทศ และหน่วยงานรัฐในประเทศไทยแล้ว ผู้เขียนมีข้อเสนอว่าหน่วยงานที่สมควรเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คือ “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” เป็นหน่วยงานหลักในการทำหน้าที่ดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ เพราะมีภารกิจหลัก คือ การคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกละเมิดสิทธิ และยังมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคณะกรรมการพิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

นอกจากนี้ หากมองในแง่ของประสบการณ์ของบุคลากรนั้นก็ย่อมมีความเชี่ยวชาญกับกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศไทยหากได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการทำผิดกรรม หรือสัญญาที่เกี่ยวกับผู้บริโภคก็มักจะนึกถึงสคบ. เป็นหน่วยงานแรกในการร้องเรียน ดังนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



จึงเป็นหน่วยงานที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในการกำกับดูแลและทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ส่วนองค์กรเอกชนหรือองค์กรอิสระที่คุ้มครองผู้บริโภคนั้น มีหลายแห่งที่มีภารกิจหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่แล้ว เพียงแต่ขาดแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นระบบ รวมถึงขาดอำนาจตามกฎหมายในการทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทและขาดการตรวจสอบการดำเนินการระงับข้อพิพาทจากหน่วยงานรัฐจึงก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือขององค์กรนั้น ซึ่งหากให้องค์กรเหล่านั้นดำเนินการระงับข้อพิพาทอาจจะเป็นผลดีต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานของสคบ. อีกทั้งการดำเนินการขององค์กรเอกชนอาจมีความยืดหยุ่น และรวดเร็วกว่า เพราะไม่ต้องเสนองานตามลำดับขั้นผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ อาจจะมีข้อพิจารณาบางประการว่า ความเชื่อถือ และความโปร่งใสขององค์กรเอกชนเหล่านั้นจะมีมากน้อยเพียงใด จะมั่นใจได้อย่างไรว่าองค์กรเอกชนจะรักษาสិทธิของผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ เพราะองค์กรเอกชนก็อาจจะต้องการแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภาคเอกชน หรืออาจเป็นผู้ประกอบธุรกิจนั่นเอง หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจริงก็อาจจะเกิดความเอนเอียงได้<sup>4</sup>

ทั้งนี้ สคบ. จะต้องวางระบบเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ โดยพัฒนาหน้าเว็บไซต์ที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากสำหรับผู้ที่ใช้มาติดต่อมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และวางระบบเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ประสานความร่วมมือกันรวมถึงมีการติดตามสถานะการร้องเรียนด้วย ภายใต้มาตรการความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

หากเป็นไปได้ ผู้เขียนเสนอให้นำระบบ Artificial Intelligence มาในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ Artificial Intelligence หรือปัญญาประดิษฐ์ เป็นระบบที่พัฒนาโดยมนุษย์โดยการใส่ข้อมูลต่าง ๆ ลงไปเพื่อให้สามารถแสดงเจตนา กระทำการต่าง ๆ ได้เปรียบเสมือนมนุษย์เป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งก็คล้ายกับโปรแกรมต่าง ๆ และคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันหลายประเทศพยายามนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการทำงานของมนุษย์จนเกิดความกังวลว่าจะทำให้มนุษย์ตกงาน แต่ถ้ามองอีก

<sup>4</sup> ดังนั้น ผู้เขียนมีความเห็นว่า การป้องกันการทุจริตที่จะเกิดขึ้นภายในหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรอิสระนั้น จำเป็นต้องมีการตรวจสอบบัญชีรายรับหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์กรเอกชนนั้น เพื่อทราบแหล่งที่มาที่ไปของเงินทุน รวมถึงการกำหนดเงื่อนไขของข้อพิพาท เช่น หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่เคยหรือได้สนับสนุนเงินทุนให้กับองค์กรเอกชนนั้น ซึ่งอาจจำกัดไม่รับใกล้เคียงข้อพิพาทนั้นหรือรับใกล้เคียงไปอย่างเป็นธรรมแล้วแต่ดุลพินิจขององค์กรนั้นจะนำไปปรับใช้

มุมมองหนึ่งก็จำได้ช่วยประหยัดทรัพยากรมนุษย์ สามารถแก้ไขปัญหาค่าไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์<sup>5</sup>

ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า คงต้องใช้ระยะเวลาอีกนานกว่าจะสามารถพัฒนาระบบดังกล่าวให้สามารถใช้ได้จริง

AI จะนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภค คือ การคำนวณหาราคาที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจพึงพอใจ เพราะในบางครั้งหากต้องมีการชำระราคากัน อาจไม่สามารถชำระราคากันตามจำนวนสินค้าที่ซื้อหรือขายไปได้ เพราะปัจจัยอื่น ๆ เช่น ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากสินค้านั้นไปแล้ว ความเสื่อคุณภาพของสินค้า เป็นต้น หากจะนำมาหักกลบกันก็อาจจะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากและต้องพิสูจน์ ดังนั้น AI จะทำหน้าที่ในการคำนวณราคาดังกล่าวที่มีความเหมาะสมและสมประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย ส่วนอีกกรณีที่สามารถใช้ได้คือ คู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่างฝ่ายต่างยื่นเสนอจำนวนที่แต่ละฝ่ายคิดว่าตนเองจะได้รับประโยชน์มากที่สุด AI จะทำหน้าที่ในการหาค่ากลางที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ คล้ายกับการประนีประนอมกัน เพราะตัวเลขที่ได้จากการคำนวณนั้นอาจไม่ตรงกับจำนวนของฝ่ายใดเลย แต่จะเป็นจำนวนที่แต่ละฝ่ายยอมเสียไปบ้างในส่วนที่เท่า ๆ กัน

ส่วนหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะด้านในประเทศไทยนั้น เช่น คปภ. ดูแลด้านสัญญาประกันภัย กสทช. ดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมสัญญาณโทรศัพท์ อย. ดูแลด้านอาหารและยาก็มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้ เพราะหลายหน่วยงานก็ได้จัดให้มีการไกล่เกลี่ย และรับเรื่องราวร้องเรียนทางออนไลน์ เพียงแต่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ควรให้สคบ.เป็นหน่วยงานกลางในการจัดการกับปัญหาการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ หากมีสินค้าหรือบริการประเภทใดที่เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเฉพาะบังคับว่าด้วยงานนั้น ๆ งานในส่วนนี้อาจจะไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสคบ. หรืออาจจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญจากบุคลากรในหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ เช่น การซื้อขายประกันภัยทางออนไลน์ ค่าบริการโทรศัพท์มือถือ อาหารและยา หรือเรื่องอื่น ๆ สคบ.ก็สามารถอาศัยบุคลากรจากหน่วยงานนั้น ๆ เช่น กสทช. อย. คปภ. มาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจได้

### 3. การกำหนดให้ผู้สัญญาใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ผู้เชี่ยวชาญข้อเสนอแนะ คือ ขณะที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจจดทะเบียนขายสินค้าและบริการทางออนไลน์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์นั้น ต้องกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีช่องทางในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์เพื่อการเยียวยาผู้บริโภค และต้องเข้าร่วม

<sup>5</sup> ระบบ AI นี้ได้อ้างอิงมาจากข้อมูลที่ผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอไปแล้วในบทที่ 3 ในหัวข้อที่ 3.5 หน้า 45

ในกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยวิธีการไกล่เกลี่ยกับสคบ. ด้วยโดยคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของข้อพิพาท
2. จำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาท
3. ความสะดวกของคู่พิพาทในการเข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาท
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เลือกโดยระบบออนไลน์

การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะนี้เป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ เนื่องจากการแสดงความจริงใจของผู้ประกอบธุรกิจว่าไม่ต้องการเอาเปรียบผู้บริโภคและการทำธุรกิจของตนมีความโปร่งใสน่าเชื่อถือ หากเกิดข้อบกพร่องจากการทำธุรกรรมจริง ๆ ผู้ประกอบธุรกิจก็พร้อมจะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกมั่นใจมากขึ้นที่จะทำธุรกรรม

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคเห็นว่ากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้จัดให้ไม่เหมาะสมกับข้อพิพาทหรือไม่ประสบความสำเร็จ ผู้บริโภคก็สามารถนำข้อพิพาทดังกล่าวให้สคบ. ที่ผู้เขียนได้เสนอไปเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการกับข้อพิพาทต่อไป นอกจากนี้ การกำหนดมาตรการการไกล่เกลี่ยเชิงบังคับเช่นนี้จะส่งผลต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริโภคที่ไม่พึงพอใจกับการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ของสคบ. ก็สามารถนำผลการไกล่เกลี่ยนี้ดำเนินคดีในชั้นศาลต่อไป ดังนั้นหากต้องการจะลดปริมาณคดีในชั้นศาลหรือกลั่นกรองคดีเบื้องต้น จะต้องมีการกำหนดให้คู่พิพาทผ่านการเข้าร่วมในกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยวิธีการไกล่เกลี่ยกับสคบ. ก่อนจึงจะสามารถฟ้องคดีต่อศาลได้<sup>6</sup>

#### 4. การบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตามผลของการระงับข้อพิพาท

โดยหลักการแล้ว ค่าไกล่เกลี่ยหรือผลของการระงับข้อพิพาททางเลือกมีสถานะเพียงคำแนะนำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายรับรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไรต่อไป หากคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามค่าไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทอีกฝ่ายก็ไม่สามารถบังคับได้ คู่พิพาทที่ได้รับความเสียหายและไม่พึงพอใจในค่าไกล่เกลี่ยนั้นก็ต้องเลือกใช้สิทธิทางศาลต่อไป ดังนั้น ภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดมาตรการจูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นก็ต้องมีมาตรการให้ผู้ประกอบธุรกิจเข้าร่วมในกระบวนการระงับข้อพิพาท และถ้าหากผลของการระงับข้อพิพาทให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเป็นการเยียวยาผู้บริโภค ก็ต้องมีมาตรการจูงใจหรือบทลงโทษเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจยอมปฏิบัติตามซึ่งจะเป็นผลดีที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาตั้งแต่ในชั้นไกล่เกลี่ย และไม่ต้องนำคดีไปฟ้องร้องต่อ

<sup>6</sup> การกำหนดให้คู่สัญญาใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น ผู้เขียนได้ศึกษาแนวทางการปฏิบัติในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป ในบทที่ 4 ประเทศเกาหลีใต้ หน้า 83 และประเทศญี่ปุ่น หน้า 95

ศาลซึ่งวิธีการนั้น ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับมาตรการในการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามคำใกล้เคียงได้แก่

**4.1** มีมาตรการโฆษณารายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจ (Naming and Shaming) ซึ่งเป็นระบบที่คล้ายกับเป็นบทลงโทษ (sanction) เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจไม่ดำเนินการเยียวยาผู้บริโภค โดยจะมีการโฆษณาหรือประกาศชื่อร้านค้าลงในสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ซึ่งจะแบ่งแยกประเภทไว้สำหรับพฤติกรรมของร้านค้านั้น หากร้านค้าใดที่ผู้ประกอบการธุรกิจประพฤติตนดี ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์ และเมื่อมีการร้องข้อพิพาท ผู้ประกอบการธุรกิจก็เข้าร่วมกระบวนการและปฏิบัติตามผลนั้น รายชื่อจะจัดอยู่ในประเภทร้านค้าดีเด่น (Naming) ระบบนี้ใช้ในหลายประเทศในสหภาพยุโรป เช่น อิตาลี สวีเดน ออสเตรีย แม้มาตรการดังกล่าว จะไม่ใช้การบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามคำใกล้เคียงโดยตรง แต่มาตรการดังกล่าว ก็ถือเป็นมาตรการที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดความเกรงกลัวว่าจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดำเนินการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อใดก็ตามที่ ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามผลของกระบวนการร้องข้อพิพาทก็จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์นั้นไม่สามารถประกอบอาชีพในสังคมออนไลน์ได้ หากจะดำเนินการต่อก็ต้องใช้ชื่ออื่นซึ่งจะต้องเริ่มสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือใหม่อันจะต้องใช้เวลาอีกค่อนข้างมาก จึงเป็นมาตรการที่จำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดความรู้สึกอับอายเหมือนถูกประจานชื่อเสียงของตนเอง (Shaming)

ดังนั้น วิธีการนำมาตรการ Naming and Shaming มาปรับใช้คือ การจัดให้แต่ละร้านค้ามีการแสดงความเห็นของผู้ที่ได้ซื้อสินค้าและบริการนั้นไปแล้ว แม้ว่าในปัจจุบันมีหลายร้านค้าที่จัดให้มีมาตรการดังกล่าวแต่เมื่อลูกค้าที่ได้รับความสะดวกหรือไม่พึงพอใจแสดงความเห็น (feedback) บางร้านค้าก็ดำเนินการลบความเห็นนั้นออกไปทำให้ผู้ซื้อรายอื่น ๆ ไม่ทราบถึงข้อความดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สคบ. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงควรมีการแสดงรายชื่อหรือให้เครื่องหมายรับรองแก่ร้านค้าที่ได้ดำเนินธุรกิจหรือร้านค้าที่ได้ปฏิบัติตามคำใกล้เคียง ในทางตรงกันข้าม หากร้านค้าใดไม่ดำเนินการเยียวยาผู้บริโภคตามคำใกล้เคียง ก็ต้องจัดให้มีการแสดงรายชื่อในกลุ่มร้านค้าที่ประพฤติตัวไม่ดีเช่นกัน

ทั้งนี้ การจะใช้มาตรการนี้ ผู้เขียนยังมีข้อเสนอให้หน่วยงานเอกชนที่คุ้มครองผู้บริโภคหรือองค์กรอิสระต่าง ๆ เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นผู้ช่วยหน่วยงานรัฐในการดำเนินการประกาศร้านค้าที่ประพฤติตัวไม่ดี เพราะ หน่วยงานเอกชนหรือองค์กรอิสระที่คุ้มครองผู้บริโภคอาจมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างอิสระไม่ถูกบังคับด้วยเงื่อนไขจากฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายการเมืองทำให้มีความพร้อมและความกล้าที่จะปกสิทธิของผู้บริโภคได้ดีกว่า

**4.2** กำหนดมาตรการเพิกถอนเครื่องหมายความน่าเชื่อถือ เป็นมาตรการที่ใช้ในประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น หากร้านค้าออนไลน์นั้นได้รับการร้องเรียนหลายครั้ง เป็นมาตรการที่ต่อ

เนื่องจากภาครัฐได้ออกเครื่องหมายรับรองให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความประพฤติดี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมและแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง นอกจากแล้ว หากต่อมามีข้อเท็จจริงที่ปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ผู้ออกเครื่องหมายกำหนด เช่น ไม่เข้าร่วมในกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ก็ให้ผู้ออกเครื่องหมายมีอำนาจเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือนั้นได้ มาตรการจะทำให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ในขณะที่ได้จดทะเบียน เพราะ หากผู้ประกอบการถูกเพิกถอนเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือจะส่งผลให้ผู้ซื้อไม่มั่นใจในร้านค้าออนไลน์นั้นทำให้ผู้ประกอบการสูญเสียรายได้ ซึ่งผู้เขียนมีข้อเสนอให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นผู้ดำเนินการในมาตรการนี้

**4.3 จัดให้มีระบบ Escrow** ซึ่งระบบนี้จะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการได้เปิดร้านค้าออนไลน์ของตนเองผ่านทางตลาดกลาง เช่น Shopee โดยระบบดังกล่าวจะมีผลดีคือการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ ซึ่งผู้บริโภคจะต้องชำระเงินเข้าบัญชีของคนกลาง และคนกลางจะเก็บเงินนั้นไว้ จนกว่าผู้บริโภคจะได้รับสินค้าและแจ้งให้คนกลางทราบว่าได้รับสินค้าแล้ว คนกลางจึงจะโอนเงินให้แก่ผู้ประกอบการ แต่วิธีการนี้ก็มีข้อพิจารณาอยู่บ้าง คือ หากเป็นผู้ประกอบการที่เปิดร้านค้าขึ้นมาเอง เช่น facebook instagram ส่วนตัว ผู้บริโภคก็ต้องชำระเงินเข้าบัญชีผู้ประกอบการอยู่ดี ส่วนอีกกรณีคือ แม้ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการเข้าร่วมกับตลาดกลาง หากสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อมานั้นเกิดความเสียหายหรือชำรุดบกพร่องภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้แจ้งให้คนกลางทราบว่าได้รับสินค้าแล้ว ก็อาจทำให้ผู้บริโภคต้องเกิดความยุ่งยากในการพิสูจน์ถึงความชำรุดบกพร่องต่าง ๆ และแจ้งกลับไปยังผู้ประกอบการ หากตกลงกันไม่ได้ก็ต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตามที่เขียนได้เสนอระบบ โดยให้สคบ. เป็นผู้ดำเนินงานต่อไป

**4.4 ให้มีระบบการตัดเงินจากกองทุนของผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนไว้ตั้งแต่แรก** เพื่อนำเงินจำนวนนั้นมาเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบการ โดยบัญญัติกฎหมายให้อำนาจแก่ผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งมาตรการนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาจากระบบค่าสินไหมทดแทนของประเทศเกาหลีใต้

ประเด็นแรกที่ต้องดำเนินการ คือ ให้ผู้ประกอบการที่จะขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งในการจดทะเบียนนั้นผู้ประกอบการจะวางเงินสำหรับการจดทะเบียนจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นเงินกองทุน โดยผู้เขียนมีความเห็นว่าเงินจำนวนนั้นต้องมีความเพียงพอในระดับหนึ่งที่จะสามารถเยียวยาผู้บริโภคได้ โดยพิจารณาจากประเภทสินค้าหรือบริการที่ผู้



ประกอบธุรกิจได้จดทะเบียนเพื่อขายเป็นสำคัญ และจำนวนเงินนั้นต้องไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจจนเกินไป<sup>7</sup>

หากสินค้านั้นมีมูลค่าไม่มากนัก เช่น ซองใส่โทรศัพท์มือถือ (Case) โดยมากก็จะมีราคาประมาณ 100 บาท ถึง 500 บาท เสื้อผ้าผู้ชาย ผู้หญิง รองเท้า เครื่องประดับ กระเป๋า (ไม่รวมถึงสินค้าแบรนด์เนม) ก็จะมีราคา ระดับดังกล่าว ก็ควรกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจวางวงเงินจำนวนประมาณ 7,000 บาท ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมีความเหมาะสมในการเยียวยา แต่ถ้าหากเป็นสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ โดยเฉลี่ยแล้วก็มีมูลค่ามากกว่า 5,000 บาท และสินค้าแบรนด์เนมต่าง ๆ แม้จะเป็นสินค้าแฟชั่นแต่ก็มีราคาค่อนข้างสูง ก็ควรจะต้องจัดประเภทให้อยู่ในกลุ่มนี้ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจวางวงเงินเพื่อเป็นหลักประกันจำนวน 15,000 บาท

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนอย่างเช่นกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จะต้องทำการศึกษาและแบ่งแยกประเภทของสินค้าหรือบริการเสียก่อนว่าแต่ละประเภทมีมูลค่าเท่าใด โดยพิจารณาจากมูลค่า หากมีมูลค่าใกล้เคียงกันให้จัดอยู่ในประเภทเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดวงเงินที่ผู้ประกอบการจะต้องนำมาวางในขณะจดทะเบียนพาณิชย์ได้

**4.5 ใช้มาตรการคินวงเงินบัตรเครดิต ผู้เขียนได้นำมาจากการศึกษาการดัดบัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจในสหภาพยุโรป ตาม Directive on the Protection of Consumers in Respect of Distance Contracts และการระงับบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ Paypal**

สำหรับมาตรการนี้ ผู้เขียนมีความเห็นว่าอาจจะเป็นอีกมาตรการหนึ่งที่เหมาะสมในการปรับใช้ในประเทศไทย เพราะ ในปี 2553 คนไทยจำนวน 2.5 ล้านคนจ่ายเงินซื้อขายสินค้าออนไลน์สูงถึง 14,700 ล้านบาท เฉลี่ยประมาณ 13,181 บาทต่อคนโดยชำระเงินผ่านบัตรเครดิต<sup>8</sup> ซึ่งเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมาก

<sup>7</sup> อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่าหากการกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่จดทะเบียนต้องวางเงินเข้ากองทุนด้วยนั้น อาจเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการและอาจส่งผลให้ไม่มีผู้ประกอบการรายใดอยากจะทำจดทะเบียน ทำให้ควบคุมผู้ประกอบการออนไลน์ยากขึ้นอีก และหากเงินในกองทุนที่ผู้ประกอบการได้วางประกันไว้นั้น ไม่เพียงพอกับความเสียหายที่ต้องเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคจะอย่างไร และผู้ใดจะเป็นผู้บริหารจัดการกองทุนเหล่านี้ได้อย่างซื่อสัตย์ ดังนั้น หากจะนำมาตรการนี้ไปใช้ในการปฏิบัติจริงอาจจำเป็นต้องศึกษาอย่างถี่ถ้วนว่าเหมาะสมหรือไม่ หากไม่มีผู้ใดมาจดทะเบียนเพราะไม่ยอมวางเงินประกันตั้งแต่แรกเลย จะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการ

<sup>8</sup> สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2561 จาก หนังสือพิมพ์ ผู้จัดการ <http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9540000088264>.



ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตเปรียบเสมือนคนกลางในการกลั่นกรองปัญหาหรือข้อพิพาทเบื้องต้นที่เกิดขึ้นซึ่งอาจจะทำให้สามารถลดจำนวนข้อพิพาทลงได้ส่วนหนึ่ง ธนาคารผู้ออกบัตรจำเป็นต้องกลั่นกรองตรวจสอบพอสมควร เพราะหากธนาคารไม่สนใจข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอาจจะทำให้เสียลูกค้าในอนาคตและอาจจะกระทบต่อชื่อเสียงของตนได้ กระบวนการนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ในระดับหนึ่งว่าจะมีช่องทางเบื้องต้นที่จะสามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ได้ และข้อดีอีกประการหนึ่ง คือ การตรวจสอบลักษณะนี้ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตจะสร้างแรงกดดันให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนเพราะถ้าหากผู้ประกอบธุรกิจใดถูกร้องเรียนหลายครั้งอาจจะถูกธนาคารผู้ออกบัตรยุติความสัมพันธ์ ไม่รับเป็นสมาชิกที่จะให้ชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตในร้านค้านั้นอีกต่อไป

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนขอตั้งข้อสังเกตว่า แม้กระบวนการนี้จะมีประโยชน์ค่อนข้างมากในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภค เพราะเป็นช่องทางที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยและสามารถทำได้ค่อนข้างสะดวกกว่าวิธีการอื่นสามารถบังคับตามสิทธิของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว แต่วิธีการนี้ก็ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตนั้นเป็นขั้นตอนภายในของแต่ละธนาคารซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันรวมถึงความเอาใจใส่ในข้อร้องเรียนของแต่ละธนาคาร และไม่มีมาตรการตรวจสอบที่ชัดเจนถึงความเป็นกลางของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตในการพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค รวมถึงในทางปฏิบัติธนาคารส่วนใหญ่มักจะปฏิเสธไม่ดำเนินการดังกล่าว โดยจะเรียกให้ผู้ร้องขอแสดงคำสั่งศาล ซึ่งหากใช้วิธีการดังกล่าวก็อาจจะทำให้ผู้บริโภคต้องฟ้องร้องต่อศาลอีก

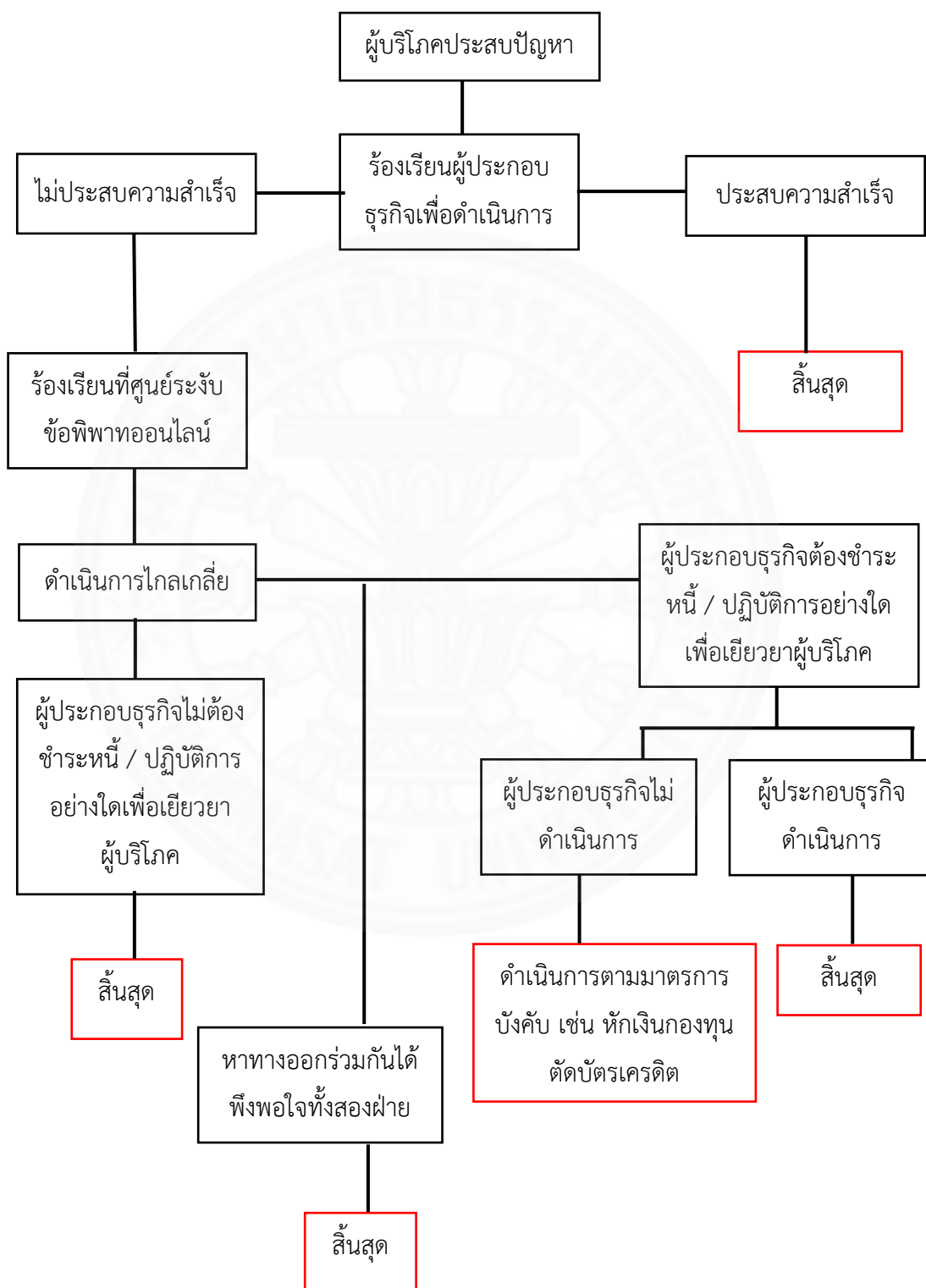
**4.6** ภาครัฐควรกำหนดมาตรการให้ประชาชนคอยสอดส่องดูแลร้านค้าออนไลน์ที่ไม่ได้จดทะเบียนพาณิชย์เพราะไม่อย่างกว้างเงินเข้ากองทุน หรือร้านค้าที่มีความประพฤติไม่ดีในด้านอื่น ๆ เช่น การโฆษณาเกินจริง ผู้ที่แจ้งเบาะแสจะได้รับรางวัลจากภาครัฐจึงเปรียบเสมือนตำรวจนอกเครื่องแบบ เพราะลำพังเพียงเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวอาจจะมีกำลังไม่มากพอกับจำนวนผู้กระทำความผิด การกำหนดมาตรการที่ให้ประชาชนคอยสอดส่องดูแลจะมีผลดีแก่ทุกฝ่าย ฝ่ายเจ้าหน้าที่ไม่ต้องทำงานหนักมากแต่สามารถจับผู้กระทำความผิดได้ ผู้ที่จับได้ก็จะได้ส่วนแบ่งหรือรางวัลจากการจับนั้น

## 5. การส่งเสริมความรู้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ผู้เขียนมีข้อเสนอในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานศาลยุติธรรมควรดำเนินการให้มีการส่งเสริมความรู้เรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์แก่ผู้บริโภค และผู้ประกอบธุรกิจว่าการระงับข้อพิพาทด้วยกล่าวนั้นมีประโยชน์อย่างไร การดำเนินการระงับข้อพิพาทมีขั้นตอนอย่างไร เนื่องจากการให้ความรู้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่จะสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้ประชาชนทั่วไปให้ความสนใจในระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

นอกจากนี้ องค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้นจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรของตนเอง เพราะเป็นปัจจัยหลักในการจูงใจให้ประชาชนที่ได้รับความสะดวกหรืออยากที่จะเข้ามาพึ่งพาอาศัยโดยสร้างความโปร่งใส ความเป็นกลางของหน่วยงานนั้นมีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น หากหน่วยงานนั้นไม่มีความเป็นกลาง อาจทำให้คู่พิพาทเกิดความระแวงซึ่งจะส่งผลให้โอกาสที่กระบวนการนั้นจะประสบความสำเร็จในการระงับข้อพิพาทเกิดขึ้นได้ยาก นอกจากนี้ หากมีการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายออนไลน์ เช่น การจดทะเบียนพาณิชย์ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ หน่วยงานรัฐก็ควรประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงกฎหมายดังกล่าว เพื่อรับรู้สิทธิและหน้าที่ของตนเอง เช่น การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เปิดโอกาสให้เฉพาะผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าทางออนไลน์จากร้านค้าที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น เมื่อผู้บริโภคทราบข้อความดังกล่าว ผู้บริโภคอาจจะตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าที่จดทะเบียนมากกว่าร้านค้าที่ไม่จดทะเบียนเพราะมีความเสี่ยงในการทำสัญญาน้อยกว่า ทั้งหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็จะได้รับการเยียวยาซึ่งกฎหมายได้ให้ความคุ้มครอง

ภาพที่ 4 : แผนภูมิแสดงขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภคและการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- ชวลิต อรรถศาสตร์. คำอธิบายกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (กฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายระหว่างประเทศและการชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศ). กรุงเทพมหานคร : สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา, 2558.
- ดารافر ธีระวัฒน์. สัญญาผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- ธีรวัฒน์ จันทรสุมบุรณ์. คำอธิบายและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2549.
- ธานีศ เกศวิทักษ์. คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : พลสยาม, 2551.
- นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธ์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.
- ไพโรจน์ วายุภาพ. คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ร้านสวัสดิการหนังสือกฎหมายปณรัชช, 2552.
- สุพจน์ กุ๊มานะชัย. คำอธิบายกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคลว่าด้วยพระราชบัญญัติว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย พ.ศ. 2481 (โดยย่อ). กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม, 2560.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สัญญาต้องเป็นสัญญา : การก่อให้เกิดสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเด็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพัฒนา ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2559.
- สุขุม ศุภนิธย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- \_\_\_\_\_ . องค์การเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544
- อนันต์ จันทโรภากร. กฎหมายการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้า. (กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

..... . ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท : การเจรจา การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท อนุญาโตตุลาการ. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

## วิทยานิพนธ์

เกียรติพล ตันติกุล. “เขตอำนาจศาลในการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการอนุญาโตตุลาการทางพาณิชย์ระหว่างประเทศที่ผ่านทางออนไลน์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ณัฐธรรดา แสงจันทร์จิราธร. “การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในธุรกรรมการซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ดวงพร บุญเลี้ยง. “การระงับข้อพิพาททางแพ่งนอกศาล (Alternative dispute resolution) เกี่ยวกับความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากสินค้า” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ธนิดา เงินยวง. “การระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2552.

เนติ กิจโกศล. “ปัญหาการนำกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ในศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

พงศกร พุ่มกลัด. “กระบวนการระงับข้อพิพาทก่อนการฟ้องคดีผู้บริโภค.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

มูฮำหมัด เจริญวงศ์. “กระบวนการการระงับข้อพิพาทในธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

สิริกาญจน์ สุวรรณจริตกุล. “การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

## บทความ

- จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, ลักษณะพิเศษของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2551  
ใน รพีพัฒนศักดิ์. (2552) : 47-61.
- เนติภูมิ มายสกุล. “การไกล่เกลี่ยออนไลน์ : นวัตกรรมใหม่ของการระงับข้อพิพาท (Online Mediation: the Innovation of Dispute Resolution).” การระงับข้อพิพาทออนไลน์. (2558) : 150.
- ภัทธีรา ศิริรักษ์. “การระงับข้อพิพาทออนไลน์ผ่านเว็บแอปพลิเคชันและ eNegotiation technology: กรณีศึกษา Smartsettle One.” การระงับข้อพิพาทออนไลน์. (2558) : 32-38.
- สรวิศ ลิ้มปริงชี. “ความขัดแย้งและวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก.” การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. (2555) : 32.  
\_\_\_\_\_. “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก.” เล่มที่ 52 ตุลพาห. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2548) : 65-75.
- สรวิศ ลิ้มปริงชี. “การระงับข้อพิพาทออนไลน์ผ่านเว็บแอปพลิเคชันและ eNegotiation technology: กรณีศึกษา Smartsettle One.” การระงับข้อพิพาทออนไลน์. 2558 : น.109.
- สรียา กาฬสินธุ์. “การเยียวยาผู้เสียหายในประเทศไทย:การระงับข้อพิพาททางเลือก.” เล่มที่ 71. บทบัญญัติ. (ตุลาคม-ธันวาคม 2558) : 3.  
\_\_\_\_\_. “กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายของประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (มกราคม-มิถุนายน 2558) : 6.  
\_\_\_\_\_. “การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคในประเทศไทยและแนวทางการแก้ไข.” Kasetsart Journal of Social Sciences. (2559) : 12.
- สัญญา บัณฑิตลักษณ์. “การเยียวยาผู้เสียหายในประเทศไทย:การระงับข้อพิพาททางเลือก.” วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (มกราคม-มิถุนายน 2554) : 31.



## เอกสารงานวิจัย

ดารารพร ธีระวัฒน์ และ สุตา วิศรุตพิชญ์, ผลการศึกษาตามโครงการจ้างที่ปรึกษาด้านการจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอันเกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ : รายงานฉบับสมบูรณ์. ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาขณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, “โครงการเวทีรับฟังความเห็นขององค์กรผู้บริโภค ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ มาตรา 57 : รัฐบาลใหม่กับการจัดให้มีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค,” ในสรุปรายงานสัมมนาเวทีรับฟังความคิดเห็นขององค์กรผู้บริโภค ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ มาตรา 57, จัดโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กรุงเทพมหานคร , 2548.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.), รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560 Value of e-Commerce Survey in Thailand 2017 โดยสำนักยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. “กรมพัฒนาฯ จับมือ พันธมิตร เร่งจัดระเบียบผู้ค้าอี-คอมเมิร์ซเข้าสู่ระบบ.”

[http://www.dbd.go.th/mobile/news\\_view.php?nid=9693](http://www.dbd.go.th/mobile/news_view.php?nid=9693), 16 ธันวาคม 2560.

ฐานเศรษฐกิจ. “อาชญากรรมไซเบอร์พุ่ง เหยื่ออีกด้านยุคดิจิทัล.”

<http://www.thansettakij.com/content/136878>, 3 มีนาคม 2561.

พลอย เจริญสม. “การฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ตและการระงับข้อพิพาทออนไลน์.”

<https://www.etda.or.th/content/1447.html>, 31 มกราคม 2561.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. “การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค.”

<http://www.ocpb.go.th/download/pdf/chart.pdf>, 11 มกราคม 2561.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). “รู้กันยัง? การหลอกลวงซื้อขาย

ออนไลน์ เป็นภัย คุณคามไซเบอร์อันดับ 2 ของไทย.” <https://www.etda.or.th/content/known-yet-tradingonline-scams-cyber->, 24 กุมภาพันธ์ 2561.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). “ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ โขว์ความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน,” <https://www.etcha.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2017l-press-conference.html>, 24 กุมภาพันธ์ 2561.

อนุรักษ์ นิยมเวส. “ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค.” [http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/72/file\\_1329707556.pdf](http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/72/file_1329707556.pdf), 25 ตุลาคม 2560.

## BOOKS

Faye Fangfei Wang. Internet jurisdiction and choice of law : legal practices in the EU, US and China. New York : Cambridge University Press, 2010.

Gabriella Kaufmann-Kohler , Thomas Schultz. Online Dispute Resolution : Challenges for Contemporary Justice. Hague: Kluwer Law International, 2004.

Immaculada Barral- Viñals. E-consumers and effective protection: the online dispute resolution system. Cambridge University Press, 2012.

Jorge Morais Carvalho and Joana Campos Carvalho. Online Dispute Resolution Platform. Making European Contract Law More Effective. Intersentia, 2016.

Karl Mackie ... [et al.]. The ADR practice guide : commercial dispute resolution. 2<sup>nd</sup> edition. London : Butterworths, 2000.

Lucille M. Ponte, Thomas D. Cavenagh. CyberJustice : online dispute resolution (ODR) for e-commerce. Pearson/Prentice Hall, 2005.

Norbert Reich. General principles of EU civil law, (U.K. : Intersentia), 2014.

Norbert Reich, Hans-W. Micklitz, Peter Rott and Klaus Tonner. European consumer law, U.K. : Intersentia, 2014.

Pablo Cortes. The law of consumer redress in an evolving digital market : upgrading from alternative to online dispute resolution. Cambridge, U.K., 2017.

Simon Roberts & Michael Palmer. Dispute processes : ADR and the primary forms of decision-making, U.K: Cambridge University Press, 2005.

Susan R. Moody and Robert E. Mackay, Green's guide to alternative dispute resolution in Scotland. Edinburgh: W. Green, 1995.

Zhao Yun, Timothy Sze, Tommy Li and Chittu Nagarajan. Online Dispute Resolution in Asia, 2011.

## ARTICLES

Arno R. Lodder and John Zeleznikow. “Technologies for supporting dispute resolution” Journal of Artificial Intelligence and Law (2010) : 112.

Ayeley Sela. “Can Computers Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration” Ohio State Journal on Dispute Resolution Vol. 33 Issue 1. (2018) : 213.

Feliksas Petrauskas. Egle Kybartiene, “Online Dispute Resolution in Consumer Disputes” Jurisprudencija Vol. 18 Issue 3, (2011) : 529.

Kananke Chinthaka Liyanage. “The Regulation of Online Dispute Resolution: Effectiveness of Online Consumer Protection Guidelines” Deakin Law Review Vol. 17 Issue 2. (2012) : 251-253.

Markus Petsche. “International Consumer Sales: International Jurisdiction and ADR in Europe and China.” International Sale of Goods (2017) : 238.

Maxime Hanriot. “Online Dispute Resolution (ODR) as a Solution to Cross Border Consumer Disputes: The Enforcement of Outcomes”. McGill Journal of Dispute Resolution Vol. 2, No. 1. (2016) : 323-326.

Melissa Conely Tyler and Di Bretherton. “Who wants online ADR? Report of a needs assessment in Victoria, Australia”. ADR Bulletin Volume 6 Number 4. (2003) : 335.

Ministry of Strategy and Finance (MOSF), Republic of Korea. “Consumer Protection Policy in the Republic of Korea.” 2016 Modularization of Korea’s Development Experience: Korea’s E-Commerce Policy Experiences (December 2016) : 3.

Pietro Ortolani. “Self-Enforcing Online Dispute Resolution: Lessons from Bitcoin.” Oxford Journal of Legal Studies Vol. 36, No. 3 (2016) : 595–629

## ELECTRONIC MEDIAS

Joseph W. Goodman, “The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of CyberMediationWebsites”

<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>, 7 June 2018.

Rafal Morek. “Regulation of online dispute resolution: between law and technology”.

[http://www.odr.info/cyberweek/regulation%20of%20ODR\\_Rafal%20Morek.doc](http://www.odr.info/cyberweek/regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc), 7 June 2018.

Rule, Collin, and Nagarajan, Chittu. “Leveraging the wisdom of crowds, the ebay community court and the future of online dispute resolution”.

<http://colinrule.com/writing/acr2010.pdf>, 7 June 2018.





## ร่างพ.ร.บ.การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ พ.ศ. ....

### บันทึกหลักการและเหตุผล

ประกอบร่างพระราชบัญญัติการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์

พ.ศ. ....

### หลักการ

หลักเกณฑ์หรือแนวทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคโดยระบบออนไลน์ในประเทศไทยนั้นยังไม่ได้มีปรากฏอยู่ในกฎหมายฉบับใด มีแต่เพียงกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบทางปกติ การที่จะใช้ระบบออนไลน์เข้ามามีส่วนช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น จำเป็นต้องมีกฎหมายที่รองรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับตามคำสั่งญาประนีประนอม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดให้มีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ได้มีกฎเกณฑ์ในการดำเนินการ การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย และการบังคับตามผลของการไกล่เกลี่ย เป็นต้น รวมถึงให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบถึงแนวทางในการเข้าร่วมกระบวนการทางออนไลน์ และให้ผู้บริโภคที่จะทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้รับรู้ถึงช่องทางในการเรียกร้องสิทธิของตน

### เหตุผล

ในปัจจุบันมีเพียงกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้สำหรับการไกล่เกลี่ยในทางปกติ การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยทางออนไลน์จำเป็นต้องมีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ในการให้อำนาจผู้ไกล่เกลี่ย การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ตลอดจนการจัดการดำเนินการไกล่เกลี่ยในช่องทางออนไลน์ซึ่งมีความแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยในช่องทางปกติ



ร่าง  
พระราชบัญญัติ  
การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์.  
พ.ศ. ....

.....  
.....  
.....

.....  
โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์  
.....

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์ พ.ศ. ....”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระบบออนไลน์” หมายถึง การดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางในการแก้ปัญหาข้อพิพาทผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นบังคับคดี

“การดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือก” หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยการเจรจาและการไกล่เกลี่ย แต่ไม่รวมถึงอนุญาโตตุลาการ

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึง เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่าซื้อ หรือจัดทำให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

“ผู้บริโภค” หมายถึง บุคคลธรรมดาผู้ซึ่งซื้อสินค้าและบริการกับผู้ประกอบธุรกิจผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์โดยเสียค่าตอบแทน

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ

“สินค้า” หมายถึง สิ่งของที่สามารถซื้อขายกันได้

“บริการ” หมายถึง สิ่งอื่นที่ไม่สามารถจับต้องเป็นรูปร่างได้ นอกเหนือจากสินค้าโดยมุ่งหวังถึงผลตอบแทนทางธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือประโยชน์แก่ผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้านความงาม สุขภาพ การท่องเที่ยว

“ค่าสินไหมทดแทน” หมายถึง จำนวนเงินหรือประโยชน์อื่นใดที่คู่พิพาทจะต้องชดใช้ตามค่าใกล้เคียง รวมถึงสินค้าหรือบริการใหม่ที่ผู้ประกอบการจะเสนอแก่ผู้บริโภคเพื่อเยียวยาความเสียหาย

“ข้อพิพาท” หมายถึง ข้อพิพาททางแพ่งที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ

“ผู้ใกล้เคียง” หมายถึง บุคคลที่สคบ. แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้ ซึ่งเป็นบุคลากรที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภค

## หมวด ๑

### ผู้ใกล้เคียง

มาตรา ๔ ให้ผู้ใกล้เคียงมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางและจัดให้มีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

(๒) เจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อและผู้ประกอบการ โดยเป็นกลาง คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่พิพาทในการยุติข้อพิพาท

(๓) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

(๔) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการระงับข้อพิพาท

ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ยอมเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ให้ผู้ใกล้เคียงระงับข้อพิพาท มีอำนาจมีหนังสือเรียกผู้ประกอบการเข้าในกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่

มาตรา ๕ ผู้ที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใกล้เคียงต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(๑) สำเร็จการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย

(๒) เคยประกอบอาชีพหรือมีประสบการณ์ในลักษณะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานนั้น

(๓) ไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับฝ่ายผู้บริโภคและ/หรือ ผู้ประกอบการ

(๔) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีในระบบออนไลน์

(๕) ไม่เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามกฎหมายนี้

มาตรา ๖ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยภายใต้จริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) เข้าร่วมการระงับข้อพิพาททุกครั้ง เว้นแต่มีเหตุผลอันสมควรและได้แจ้งให้แก่หน่วยงานและคู่พิพาททราบ

(๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่พิพาท

(๔) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทนั้น

มาตรา ๗ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนโดยคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายหรือหน่วยงานนั้น หากเกิดกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีเหตุอันควร

(๒) ขาดจริยธรรมตามมาตรา

(๓) ขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

## หมวด ๒

### การดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

มาตรา ๗ ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี ในการนำข้อพิพาทมาเข้าสู่การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ผู้ซื้อและผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริต

มาตรา ๘ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ซื้อต้องได้เจรจาทางแก้ไขร่วมกันมาก่อนแล้ว จึงจะสามารถยื่นข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้

มาตรา ๙ การไกล่เกลี่ยตามกฎหมายนี้เป็นมาตรการบังคับให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่การไกล่เกลี่ยทางออนไลน์ก่อน หากไม่พอใจผลการไกล่เกลี่ยจึงจะนำข้อพิพาทไปฟ้องร้องต่อศาลได้

มาตรา ๑๐ วิธีการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตามกฎหมายฉบับนี้ ได้แก่ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ส่งข้อพิพาทเข้ามาสู่ระบบหน้าเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) ข้อมูลระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ

(๒) ชื่อ อีเมล ที่อยู่ของผู้ซื้อ

(๓) ชื่อ อีเมล เว็บไซต์ ที่อยู่สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจ

(๔) ประเภทของสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

(๕) สินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ทำการเสนอหรือที่ผู้บริโภคสั่งซื้อได้กระทำการผ่านทางเว็บไซต์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด

(๖) ราคาของสินค้าที่สั่งซื้อหรือมูลค่าของบริการ

(๗) วันที่ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

(๘) ผู้บริโภคเคยทำการติดต่อโดยตรงกับทางผู้ประกอบการธุรกิจมาก่อนหน้านี้หรือไม่

(๙) ข้อพิพาทนี้เคยได้รับการพิจารณาจากผู้ให้บริการ ADR หรือโดยศาลมาก่อนหรือไม่

(๑๐) รายละเอียดของข้อร้องเรียน

(๑๑) ภาพถ่ายในรายละเอียดสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อถูกโต้แย้งสิทธิ

มาตรา ๑๑ ถ้าความปรากฏแก่ผู้ไกล่เกลี่ยว่าผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการจำหน่ายข้อพิพาทมาร้องเรียนนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ดำเนินกระบวนการพิจารณาอันมีลักษณะเป็นการประวิงคดีหรือไม่จำเป็น หรือมีพฤติการณ์อื่นที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรผู้ไกล่เกลี่ยอาจมีอำนาจสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

มาตรา ๑๒ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ย ได้รับคำร้องเรียนแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทจากพยานหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนได้แสดงโดยเร็ว และแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วัน ให้ผู้ไกล่เกลี่ยเรียกให้ผู้ถูกร้องเรียนเข้ามาในกระบวนการระงับข้อพิพาท เพื่อการไกล่เกลี่ย ชี้แจง คัดค้าน และกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยโดยเร็วแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ผู้ไกล่เกลี่ยเรียกให้ผู้ถูกร้องเรียนเข้ามาในกระบวนการระงับข้อพิพาท

การเรียกให้คู่พิพาทอีกฝ่ายเข้ามาในระบบนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยติดต่อไปโดยวิธีใดก็ได้แต่ต้องทำเป็นหนังสือส่งทางอิเล็กทรอนิกส์อีกครั้งหนึ่ง

มาตรา ๑๓ ในการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการพร้อมกันต่อคู่พิพาททุกฝ่ายเลยก็ได้ หรือจะดำเนินการกระบวนการลับเฉพาะหน้าต่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตามสมควรก็ได้

มาตรา ๑๔ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้คู่พิพาทเจรจาตกลงกันอีกครั้งหนึ่งก่อน หากตกลงกันไม่ได้ให้ใช้การไกล่เกลี่ย

มาตรา ๑๕ ในการระงับข้อพิพาทโดยระบบออนไลน์ คู่พิพาทมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ แต่ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

มาตรา ๑๖ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมในอันที่จะให้ได้ความแจ่มชัดในข้อเท็จจริงแห่งคดี ให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานนอกเหนือจากที่คู่พิพาทนำมาแสดงมาสืบได้เองตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร

มาตรา ๑๗ ถ้าคู่พิพาทตกลงกันได้หรือผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยสำเร็จ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกการดำเนินการระงับข้อพิพาทตลอดกระบวนการพิจารณา จัดทำข้อตกลงประนีประนอมยอมความกันและส่งสำเนานั้นให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทางใดก็ได้

ถ้าคู่พิพาทไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้ในครั้งแรก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการไกล่เกลี่ยอีกสองครั้ง ครั้งละไม่ห่างกันกว่า ๗ วัน หากทำยี่สิบแล้วคู่พิพาทไม่อาจตกลงกันหรือไม่อาจประนีประนอมยอมความกันได้อีก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกการดำเนินการระงับข้อพิพาทตลอดกระบวนการพิจารณาและส่งสำเนานั้นให้แก่คู่พิพาททุกฝ่ายทางใดก็ได้

มาตรา ๑๘ เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท เมื่อคู่พิพาทมีคำร้องขอ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่พิพาทตรวจสอบการดำเนินการกระบวนการดังกล่าวได้

มาตรา ๑๙ คู่พิพาทมีสิทธิในการเพิกถอนข้อพิพาทจากกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้ตลอดเวลาในกรณีที่คู่พิพาทไม่พอใจกับการดำเนินการของกระบวนการดังกล่าว

การใช้สิทธิระงับข้อพิพาทเลือกโดยระบบออนไลน์นี้ ไม่ตัดสิทธิแก่คู่พิพาทในการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายอื่น

มาตรา ๒๐ กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในคดีผู้บริโภคยอมสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) คู่พิพาทสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้
- (๒) คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ถอนตัวจากการระงับข้อพิพาท
- (๓) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่ากระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จ

### หมวด ๓

#### คำไกล่เกลี่ย

มาตรา ๒๑ คำไกล่เกลี่ย หรือความเห็นใด ๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้จากการพิจารณาข้อพิพาทนั้น อย่างน้อยต้องแสดงข้อเท็จจริงที่ฟังได้โดยสรุปและคำวินิจฉัยในประเด็นแห่งคดีพร้อมด้วยเหตุผลแห่งคำวินิจฉัยนั้น

มาตรา ๒๒ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าข้อพิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้เผยแพร่คำไกล่เกลี่ยนั้น

## หมวด ๔

### การบังคับตามคำไกล่เกลี่ย

มาตรา ๒๓ หากข้อเท็จจริงฟังได้ว่า คู่พิพาทตกลงกันได้หรือผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภครวมให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้ค่าเสียหายตามคำไกล่เกลี่ยนั้น ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่มิคำไกล่เกลี่ย

หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่ชดใช้ค่าเสียหายตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีหนังสือไปแจ้งยังผู้ประกอบการธุรกิจถึงผลการพิจารณาข้อพิพาท และดำเนินการริบเงินกองทุนของผู้ประกอบการธุรกิจตามจำนวนที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีคำวินิจฉัยมาให้แก่ผู้ซื้อ

มาตรา ๒๔ หากความปรากฏแก่ผู้ไกล่เกลี่ยว่ามีข้อขัดข้องทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ชดใช้ค่าเสียหายหรือมีข้อขัดข้องอย่างอื่นทำให้ไม่อาจดำเนินการได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

มาตรา ๒๕ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้มีคำไกล่เกลี่ย และเกิดกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เงินกองทุนของผู้ประกอบการธุรกิจไม่เพียงพอในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคได้ และ/หรือ

(๒) คู่พิพาทเห็นว่าคำไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาตามที่ต้องการ

(๓) ผู้บริโภคมีหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งที่ต้องกระทำการต่อผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้บริโภคมิดำเนินการตามนั้น

คู่พิพาทมีสิทธินำคำไกล่เกลี่ยนี้ ไปฟ้องร้องแต่ศาลเพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาในประเด็นที่ยังไม่ได้รับการเยียวยาต่อไปได้ แต่ทั้งนี้คู่พิพาทจะต้องกระทำภายในสิบปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อพิพาทนั้นได้ถ้ามิได้ยื่นร้องขอต่อศาลภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ถือว่ามูลหนี้ตามข้อตกลงการระงับข้อพิพาทเป็นอันระงับไป

การร้องขอตามวรรคสอง คู่พิพาทจะต้องยื่นคำร้องต่อศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลจังหวัดหรือศาลแขวงที่ข้อตกลงการระงับข้อพิพาทได้ทำขึ้นในเขตศาลนั้น หรือศาลดังกล่าวข้างต้นที่คู่พิพาทฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงการระงับข้อพิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลนั้น และให้เสียค่าธรรมเนียมศาลตามพ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค และให้นำบทบัญญัติใน พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค มาบังคับใช้กับการบังคับคดีตามคำพิพากษา

## หมวด ๕

### บทลงโทษ

มาตรา ๒๖ ในกรณีที่พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรายนั้นได้เคยถูกร้องเรียนและเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตลอดจนมีคำไกล่เกลี่ยมาแล้วว่าให้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่



ผู้บริโภค เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบการรายนั้นยังถูกร้องเรียนอีก ให้ผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาไกล่เกลี่ยเรื่องนั้นให้เสร็จไปโดยเร็ว หากพบว่าพฤติกรรมแห่งคดีนั้นเหมือนกัน เพื่อความรวดเร็วในการเยียวยาแก่ผู้บริโภค

มาตรา ๒๗ ผู้ไกล่เกลี่ยผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในหน้าที่ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบ และมีพฤติกรรมขัดกับจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา ต้องระวางโทษทางอาญา



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพัสกร จรรย์ยากุล
วันเดือนปีเกิด	24 กุมภาพันธ์ 2537
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2559: นิติศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม อันดับสอง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ผลงานทางวิชาการ

พัสกร จรรย์ยากุล. “การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยวิธีการไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์.”  
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (กฎหมายเอกชน) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.

