



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

แนวทางการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปมาใช้ในประเทศไทย

The Guidelines for Applying of Online Dispute Resolution of the European Union in Thailand

สิริกานต์ อยู่เรือง (Sireekarn Yooruang)¹ พินัย ณ นคร (Pinai Na Nakorn)²เสาวนีย์ อัสวโรจน์ (Saowanee Asawaroj)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รูปแบบ ความหมายและประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์วิธีการในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ และศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นเป็นที่ยอมรับในระดับสากลซึ่งในต่างประเทศได้มีการใช้อย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ การเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยได้มีการใช้บังคับอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์แต่ก็ยังไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร ดังนั้นจึงดำเนินการศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อให้มีการบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อรองรับการนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงข้อพิพาททางธุรกิจประเภทต่างๆ โดยได้เสนอแนะแนวทางการบัญญัติกฎหมายที่ใช้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในการเฉพาะในพรบ.อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค และส่งเสริมให้มีการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้เติบโตมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ การระงับข้อพิพาท ข้อพิพาทออนไลน์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

¹ นักศึกษาลัทธิศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ sireekarn_y@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ pinainakorn@hotmail.com

³ ศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช asawasao@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research to study concept, theory, form definition and background of Online Dispute Resolution (ODR), to study related law of Online Dispute Resolution ,to study and analyze the method of Online Dispute Resolution and to study guideline for solveing the problem of Online Dispute Resolution in Thailand. From this research, it found that Online Dispute Resolution is worldwide accepted which they are widespread in the form of negotiation online, mediation online and arbitration online. Online Dispute Resolution already concrete applied in Thailand that is Online Dispute Resolution of Thailand Arbitration Center which is mediation online but it is not popular. Therefore, the author has study the measure for how to apply Online Dispute Resoluton in effectiveness and support for dispute resolution of e-commerce transaction including other business disputes which there is a suggestion for enactment guidline of Online Dispute Resolution especially in the Arbitration Act B.E. 2545 in order to make a fairness and make confinedent for consumer as well as encourage the application of Online Dispute Resolution in Thailand.

Keywords: Dispute resolution, Online disputes , E-commerce



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ด้วยวิวัฒนาการของเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการดำเนินการค้าขายระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีมูลค่ารวม 3,058,987.04 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2561 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) อย่างไรก็ตามธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธุรกรรมทั่วไป คือ ผู้ซื้อและผู้ขายไม่รู้จักตัวตนและที่อยู่ซึ่งกันและกัน (Distant and Anonymous Transaction) ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อสินค้าโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น (Online Browsing and Buying) และบางครั้งผู้ซื้อและผู้ขายอยู่ในเขตอำนาจศาลที่แตกต่างกัน (Multi-Jurisdiction) แต่สิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายยังคงเดิมเหมือนกับการทำธุรกรรมตามปกติ เมื่อเกิดปัญหาผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพหรือคุณสมบัติตามที่ตกลง ภายในเวลาที่กำหนด ก็จะมีการโต้แย้งสิทธิหรือเกิดข้อพิพาทขึ้นได้ ดังนั้นกระบวนการการระงับข้อพิพาทที่ใช้สำหรับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในแง่เศรษฐศาสตร์ และความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ เนื่องจากสัดส่วนของข้อพิพาทส่วนใหญ่มักเกิดจากธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำแต่มีการทำธุรกรรมในปริมาณสูง (Low-Value High-Volume Claims) หากปราศจากระบบการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมแล้วอาจเกิดผลเสียต่อการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวม เช่น ผู้บริโภคอาจขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ประกอบการที่ขาดความซื่อสัตย์อาจใช้เป็นช่องทางในการฉ้อโกงได้

กระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในปัจจุบันเป็นการดำเนินการแบบเฉพาะหน้าและตัวต่อตัว (Face to Face) โดยผู้ร้องเรียนต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นต้น แม้ว่าหน่วยงานเหล่านี้จะจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหาที่พบ คือ การที่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานในการเจรจา การไกล่เกลี่ย และการบังคับใช้ ผลการระงับข้อพิพาทจนสิ้นสุดกระบวนการ และการขาดบุคลากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานที่เพียงพอต่อปริมาณข้อร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้หากการซื้อขายสินค้าหรือบริการดังกล่าวเป็นธุรกรรมข้ามพรมแดน (Cross-Border Transaction) ก็จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องขอบเขตอำนาจตามมา ด้วยข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้ไม่สามารถเยียวยาปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางออนไลน์แก่ผู้บริโภคได้อย่างน่าพึงพอใจ และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเติบโตได้อย่างเต็มศักยภาพเพราะผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ดังนั้นจึงมีการคิดค้นกระบวนการระงับข้อพิพาทขึ้นมาเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกรรมดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการระงับข้อพิพาทรูปแบบใหม่ กล่าวคือ การระงับข้อพิพาทออนไลน์

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจนั้นได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศจึงทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการสามารถทำการซื้อขายหรือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง และรูปแบบของการขายก็ได้เปลี่ยนไปจากอดีต คือ การซื้อขายเป็นการซื้อขายแบบออนไลน์ หรือเป็นการซื้อขายผ่านระบบ Website ดังนั้นเป็นผลให้รูปแบบข้อพิพาททางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ข้อพิพาททางธุรกิจไม่ได้เกิดขึ้นจากการทำสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น แต่ข้อพิพาทนั้นเกิดขึ้นจากการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ จึงก่อให้เกิดวิวัฒนาการของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว และมีการพัฒนาการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาข้อ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

พิพาทบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดขึ้นในหลายรูปแบบทั่วโลกทั้งในแคนาดา สหรัฐอเมริกา ยุโรป และประเทศอื่นๆ โดยการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นการนำการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบดั้งเดิมมาอยู่ในระบบออนไลน์

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทในรูปแบบใหม่ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดดำเนินการทางออนไลน์ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน (Filing Claim) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) จึงเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการระงับข้อพิพาท หลักการสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ คือ ความเป็นกลางของระบบและความเป็นอิสระของผู้ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท (Impartiality and Independence) ค่าบริการอยู่ในเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลสำหรับผู้บริโภค (Affordability) ผู้ให้บริการระบบมีความโปร่งใสและมีกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นธรรม (Fairness) นอกจากนี้ในส่วนของคุณภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีประสิทธิภาพและมีการรักษาความลับและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม (Confidentiality and Security)

เมื่อพิจารณาจากความหมายของการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้ว เห็นได้ว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งในการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นประกอบด้วยหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบดั้งเดิม รวมถึงหลักการต่างๆในการทำสัญญาในทางแพ่งด้วย เนื่องจากในการที่จะระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้จะต้องมีการยินยอมสมัครใจของคู่พิพาทเป็นพื้นฐานก่อน นอกจากนี้ยังมีแนวคิด ทฤษฎีของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดวิวัฒนาการของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ขึ้นมา ด้วยเหตุผลที่ว่าในการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบออนไลน์นั้น ทุนทรัพย์ในการทำธุรกรรมนั้นไม่ได้มีมูลค่าสูง ธุรกรรมไม่ได้มีความซับซ้อนมากนัก รวมถึงยังมีแนวคิดของการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

นอกจากนี้ระบบศาลแต่ละประเทศก็เป็นที่มาของการระงับข้อพิพาทออนไลน์เช่นกัน เนื่องจากระบบการพิจารณาคดีของศาลนั้นทำให้เกิดปัญหาหลักๆ 4 ประการคือ

ประการแรก ความไม่เพียงพอของกฎหมายระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้นเมื่อนำมาปรับใช้กับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งทำให้เกิดข้อยุ่งยากในการยอมรับเกี่ยวหลักเขตอำนาจศาลและหลักในการเลือกกฎหมาย

ประการที่สอง การขาดความสามารถและความไม่เต็มใจของผู้พิพากษาในการติดตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี

ประการที่สาม การดำเนินคดีในศาลที่ใช้เวลานาน

ประการที่สี่ การดำเนินคดีในศาลที่ขาดความสะดวกรวดเร็ว และในบางกรณีที่ต้องมีความเชี่ยวชาญในการพิจารณาซึ่งในมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาข้อพิพาทออนไลน์

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาของการขัดกันของกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคลที่นำไปสู่การบังคับใช้กฎหมายภายในกรณีที่ประเทศระหว่างประเทศ เนื่องจากกฎหมายภายในของแต่ละประเทศก็จะพัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับประเทศนั้นๆ ไม่ได้ใช้กับข้อพิพาทระหว่างประเทศ ดังนั้นกฎหมายภายในจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาในกรณีที่ข้อพิพาทระหว่างประเทศได้ และปัจจัยอื่นๆ ของกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคลที่ไม่มีการกล่าวถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้เขียนมีความเห็นว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นเป็นระบบที่เกิดขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เนื่องจากในปัจจุบันการซื้อขายได้เปลี่ยนไปเป็นอย่างมาก คือ ผู้บริโภคไม่ได้ไปเดินซื้อสินค้าตามท้องตลาด แต่จะใช้วิธีการซื้อผ่านระบบออนไลน์ จึงทำให้ผู้ขายสินค้าซึ่งอยู่ประเทศหนึ่งสามารถทำการซื้อ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ขายกับผู้บริโภคอีกประเทศหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การระงับข้อพิพาททางเลือกแบบเดิม และระบบการดำเนินคดีโดยศาล จึงอาจไม่เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

ระบบ ODR อาจจะประกอบด้วยเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและแนบเอกสารประกอบได้อย่างสะดวกรวดเร็วบนหน้าเว็บไซต์ (Web Application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และคนกลางบนช่องทางที่ปลอดภัย (Secure Communication Tools) เครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะดำเนินงานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Case Management Tools) เครื่องมือช่วยในการจัดทำข้อตกลงโดยรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและแบบฟอร์มข้อตกลงมาตรฐานไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำคำตัดสินหรือข้อร้องเรียน (Agreement Builder Tools) ปัจจุบันในต่างประเทศมีระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR Platform) เช่น Modria Youstice และมีผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR Provider) ทั้งแบบระบบเปิดให้บริการโดยทั่วไป เช่น BBB PeopleClaim เป็นต้น และแบบระบบปิดให้บริการเฉพาะลูกค้าของตนเอง เช่น eBay Alibaba เป็นต้น ส่วนประเทศไทยนั้นมีการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้ว แต่ยังไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร ซึ่งภาครัฐอยู่ระหว่างการศึกษานำกระบวนการ ODR มาใช้กับการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคและส่งเสริมให้มีการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เติบโตมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎี รูปแบบ ความหมายและประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR)
2. เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและวิเคราะห์วิธีการในการระงับข้อพิพาทออนไลน์
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary research) จากการรวบรวมค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย รายงานทางวิชาการ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเขียนเชิงพรรณนาและวิเคราะห์โดยศึกษาเปรียบเทียบ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า การเกิดขึ้นของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีการคิดการระงับพิพาทขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการที่เปลี่ยนไปจากเดิม เนื่องจากมูลค่าของสินค้าและบริการที่เกิดจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีมูลค่าไม่สูงมากนัก และไม่ได้จำกัดเพียงเป็นข้อพิพาทภายในประเทศเท่านั้น จึงมีการคิดค้นกระบวนการระงับข้อพิพาทขึ้นมาเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกรรมดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการระงับข้อพิพาทรูปแบบใหม่ กล่าวคือ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นเป็นที่ยอมรับในระดับสากลซึ่งในต่างประเทศได้มีการใช้อย่างแพร่หลายไม่ว่า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

จะเป็นในรูปแบบ การเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยได้มีการใช้บังคับอย่างเป็นรูปธรรมแล้วในบางรูปแบบ เช่น การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่ใช้กับผู้บริโภคที่เกิดข้อพิพาทในการซื้อขายผ่านระบบ E-Commerce แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีกฎหมายมารองรับและบังคับใช้ในการนิรโทษกรรมกล่าว จึงทำให้คู่พิพาทสามารถหยุดการไกล่เกลี่ยระหว่างดำเนินการหรืออาจจะสมัครใจเข้าร่วมจนเสร็จสิ้นกระบวนการ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นเป็นอีกหนึ่งทางเลือกเพื่อช่วยลดปริมาณคดีที่จะนำขึ้นสู่ศาล และเพื่อรับประกันว่าผู้บริโภคจะสามารถเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความเป็นธรรม และรวดเร็ว ซึ่งในต่างประเทศไม่เพียงแต่ได้มีการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เท่านั้น แต่ยังนำมาใช้กับข้อพิพาททางธุรกิจอื่นๆอีกมากมาย อาทิเช่น มีการนำวิธีการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทในเรื่องเกี่ยวกับการเรียกค่าสินไหมทดแทนในคดีประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยผู้ให้บริการระบบ ODR ส่วนใหญ่ของประเทศสหรัฐอเมริกานั้นเป็นหน่วยงานภาคเอกชน

ในส่วนของสหภาพยุโรปนั้นถือว่าได้ให้ความสำคัญต่อการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1993 โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นของตนเอง ภายใต้ชื่อ “The Online Dispute Resolution (ODR) Platform” ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการสหภาพยุโรป ทั้งนี้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปนั้นได้ใช้ระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่อยู่ในสหภาพยุโรป ประเทศนอร์เวย์ ประเทศไอร์แลนด์ และประเทศลิกเตนสไตน์ โดยใช้ระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าหรือบริการที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น⁴

โครงสร้างของระบบ ODR Platform นั้นไม่ได้เชื่อมต่อผู้ประกอบการโดยตรง แต่ถ้ามีข้อพิพาทเกิดขึ้นผู้บริโภคสามารถเสนอข้อพิพาทได้ทันที ทั้งนี้ระบบ ODR Platform มีวัตถุประสงค์หลักในการช่วยผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้ได้รับความเป็นธรรม โดยไม่ต้องไปฟ้องคดีต่อศาล เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าวิธีการฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งระบบ ODR ของสหภาพยุโรปนั้นมีความสะดวกต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการแบบเป็นขั้นตอน โดยได้อธิบายรายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนในเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังได้มีการแปลเป็นภาษาต่างๆ ให้ครอบคลุมภาษาของประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรป

การเริ่มขั้นตอนของระบบ ODR ของสหภาพยุโรปนั้นเริ่มต้นจากผู้ยื่นคำร้องสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์ โดยกรอกรายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง ผู้ประกอบการ รายละเอียดการซื้อขายสินค้าและข้อเรียกร้องที่ผู้ยื่นคำร้องต้องการระงับข้อพิพาท โดยต้องยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องขอประกอบเข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งสินค้า เป็นต้น เมื่อระบบได้รับคำร้องของผู้ยื่นคำร้องก็จะทำการติดต่อไปที่ผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะเลือกว่าต้องการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการนี้หรือไม่ โดยมีเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ประกอบการต้องการระงับข้อพิพาทด้วยระบบ ODR ผู้ประกอบการจะต้องแจ้งกลับมาผ่านระบบ ODR เช่นเดียวกัน และรายละเอียดในการใช้งานของระบบ ODR จะถูกส่งกลับไปยังผู้ประกอบการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะโต้แย้งข้อพิพาทที่ได้รับจากผู้ยื่นคำร้อง รวมถึงมีสิทธิยกข้อโต้แย้งหรือยกข้อ

⁴ European Union. (2015). About the ODR platform. Retrieved August 12, 2019, from <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

เรียกร้องขึ้นมาใหม่ได้ เมื่อระบบได้รับคำโต้แย้งจากผู้ประกอบการแล้ว ข้อเรียกร้องจะถูกพิจารณาและจะส่งผลของคำชี้ขาดผ่านระบบ ODR โดยระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อผลคำชี้ขาดได้เสร็จสิ้นแล้ว

อย่างไรก็ตามระบบ ODR ของสหภาพยุโรปก็ไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ทุกกรณี เนื่องจากเหตุผลหลายประการ ประการแรก คือ ผู้ประกอบการอาจจะปฏิเสธการระงับข้อพิพาทโดยระบบ ODR และการที่ผู้ประกอบการมีระบบ ODR แขนงไว้หน้าเว็บไซต์ ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้ประกอบการจะต้องเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทโดยระบบ ODR โดยอัตโนมัติเสมอไป เนื่องจากระบบ ODR ไม่ได้มีสภาพบังคับทางกฎหมายแต่อย่างใด ประการที่สอง เมื่อข้อเรียกร้องของผู้ยื่นคำร้องถูกส่งไปยังผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการไม่ส่งคำตอบรับเพื่อระงับข้อพิพาทภายใน 30 วัน ข้อเรียกร้องดังกล่าวก็เป็นอันสิ้นสุดไปจากระบบ ประการสุดท้าย ระบบ ODR อาจจะไม่เหมาะสมกับข้อพิพาทบางประเภท เช่น ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่มีรายละเอียดที่สามารถติดต่อผู้ประกอบการ⁵ นอกจากนี้ระบบ ODR ยังมีข้อจำกัดในการใช้ ดังนี้

1) ผู้ยื่นคำร้องและผู้ประกอบการจะต้องอยู่ในในสหภาพยุโรป ประเทศนอร์เวย์ ประเทศไอซ์แลนด์ และประเทศลิกเตนสไตน์ เท่านั้น

2) ข้อเรียกร้องจะต้องเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ทำผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น

3) ผู้ยื่นคำร้องจะต้องมี e-mail ที่ถูกต้องแน่นอน เพื่อที่จะได้ส่งให้ผู้ประกอบการ

4) ผู้ยื่นคำร้องจะต้องไม่เคยนำข้อพิพาทยื่นฟ้องคดีต่อศาลมาก่อน

ดังนั้นผู้เขียนเห็นว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปนั้นมีเงื่อนไขและขั้นตอนที่ชัดเจน จึงเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้เป็นแนวปฏิบัติกับประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปยังมีข้อจำกัดเนื่องจากสามารถใช้ระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

ทั้งนี้ในส่วนของประเทศไทยนั้นสถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center :THAC) ได้พัฒนาระบบทอล์คดีดี (TalkDD) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทพาณิชย์ออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) รายแรกของประเทศไทย ที่ดำเนินการผ่านออนไลน์ทั้งสิ้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการรับรองเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางให้กับคู่กรณี ช่วยให้ผู้ใช้มีความมั่นใจในร้านค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งขณะนี้ระบบได้เปิดให้ใช้งานแล้ว โดยรองรับร้านค้าบนเว็บไซต์ และบนอีมาร์เก็ตเพลส แต่ยังไม่รองรับกับโซเชียลคอมเมิร์ซ เนื่องจากยังมีความเป็นส่วนบุคคลค่อนข้างสูง ทั้งนี้เหตุผลที่สถาบันอนุญาโตตุลาการได้พัฒนาระบบ ODR พัฒนาเป็น TalkDD แก่ปัญหาข้อพิพาทผ่านคนกลาง เนื่องจากในปี พ.ศ. 2557 การซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ในไทยมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยมีมูลค่าสูงถึง 2 ล้านล้านบาท และมีผู้ประกอบการกว่า 5 แสนราย ขณะเดียวกันพบว่า ข้อพิพาทในการซื้อขายระหว่างลูกค้าและร้านค้าออนไลน์มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน แต่ด้วยปัจจุบันกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยยังเป็นการดำเนินงานแบบตัวต่อตัวซึ่งผู้ร้องเรียนจะต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น แม้ว่าหน่วยงานเหล่านี้จะเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหาที่พบคือ ไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถให้บริการการระงับข้อพิพาทแบบครบวงจรและรวดเร็ว อีกทั้งยังขาดบุคลากรและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินงานที่เพียงพอต่อปริมาณข้อร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น สำหรับรูปแบบการให้บริการของ TalkDD นั้น ผู้ซื้อและผู้ค้าสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

⁵ European Union. (2015).How to make a complaint. Retrieved August 12, 2019, from <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

1. ร้านค้าออนไลน์ลงทะเบียนเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ ได้รับตราสัญลักษณ์ TalkDD ไปติดที่เว็บไซต์ของตน
 2. ผู้ซื้อทำการร้องเรียนผ่านระบบโดยกดที่ตราสัญลักษณ์จากหน้าเว็บไซต์ของหรือผ่านเว็บไซต์ TalkDD.com เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น เช่น ได้รับสินค้าไม่ถูกต้อง ไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น เพื่อเจรจากับร้านค้า
 3. หากเจรจาประนอมข้อพิพาทกันผ่านระบบอัตโนมัติไม่สำเร็จ 2 ครั้ง จะเข้าสู่กระบวนการประนอมข้อพิพาทออนไลน์ โดยมีผู้ประนอมข้อพิพาทออนไลน์จาก THAC เป็นตัวกลาง
 4. หากประนีประนอมสำเร็จ ระบบจะจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ (Settlement Agreement) พร้อมส่งมอบให้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย
 5. หากการประนอมข้อพิพาทไม่สำเร็จระบบจะจัดทำข้อเสนอแนะ (Recommendation) จากผู้ประนอมให้ทั้ง 2 ฝ่าย
 6. หากคู่กรณีประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการประนอมเต็มรูปแบบ หรือเข้าสู่กระบวนการศาล ก็สามารถทำได้ทันที
- อย่างไรก็ตามหากผู้ขายไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่ทาง THAC ระบุไว้ จะต้องถูกตัดออกจากการเป็นสมาชิก และไม่สามารถใช้ตราสัญลักษณ์ของ TalkDD ได้อีกต่อไป โดย THAC จะทำการรวบรวมข้อมูลรายชื่อร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการและทำการอัปเดตตลอดเวลา เพื่อเป็นหลักประกันความมีตัวตนของร้านค้า และรองรับข้อพิพาทของผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ไทยจากผู้ซื้อทั่วโลก จากการศึกษาผู้เชี่ยวชาญว่าระบบทอล์คดีดี ยังไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีกฎหมายมารองรับที่ทำให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์มีสภาพบังคับทางกฎหมาย รวมถึงไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น คดีใดบ้างที่นำมาใช้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การรักษาความลับของคู่ความ เป็นต้น ดังนั้น ผู้เขียนจึงดำเนินการศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อให้การบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อรองรับแนวทางการนำกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงข้อพิพาททางธุรกิจประเภทต่างๆ โดยต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญอื่น ๆ เช่น การรักษาความลับของข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าตามข้อตกลง สภาพบังคับทางกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามหลักสากลและให้เกิดความเป็นธรรมรวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค และส่งเสริมให้มีการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้เติบโตมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ทำให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทยนั้น เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากภาครัฐและขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี รวมถึงประชาชนส่วนใหญ่ยังคงให้ความเชื่อถือกับระบบศาลมากกว่า นอกจากนี้ยังไม่มีกฎหมายที่มีหลักเกณฑ์แน่นอนมาใช้อย่างบังคับ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่าควรมีบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นการเฉพาะโดยบัญญัติเป็นหมวดหนึ่งในพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เพื่อกำหนดวิธีการขั้นตอนต่างๆ โดยนำ The Online Dispute Resolution (ODR) Platform ของสหภาพยุโรปมาเป็นแนวทางในการร่างกระบวนการต่างๆของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยควรกำหนดเป็นประเด็นดังนี้

1. ประเภทคดีที่นำมาใช้ควรนำมาใช้ได้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการแบบเผชิญหน้าด้วย โดยข้อพิพาทดังกล่าวไม่ควรมีทุนทรัพย์สูงมาก
2. กระบวนการพิจารณาการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ควรมีการกำหนดรูปแบบวิธีการที่ชัดเจนแน่นอนในการเริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

3. ความโปร่งใสของกระบวนการและการรักษาความลับของคู่ความ เนื่องจากหลักการของการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นจะต้องมีความโปร่งใส ดังนั้นผู้ให้บริการระบบ ODR และผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจะต้องเปิดเผยข้อมูลหรือสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อที่คู่พิพาทจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่บ้านทักไว้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดควรจะต้องเปิดเผยบนเว็บไซต์เพื่อที่จะได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ระบบ ในขณะที่เดียวกับเมื่อพิจารณาถึงหลักการรักษาความลับของคู่ความแล้ว ผู้ดูแลระบบควรมีการการรักษาความลับของคู่ความโดยเปิดเผยข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และควรมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลสำหรับคู่พิพาท

4. เรื่องสภาพบังคับทางกฎหมาย จากการศึกษากระบวน ODR ในต่างประเทศจะเห็นว่าผลของคำชี้ขาดตัดสินของระบบ ODR ไม่ได้มีสภาพบังคับทางกฎหมายแต่อย่างใด มีผลเพียงเป็นข้อเสนอแนะให้คู่พิพาททำตามเท่านั้น ดังนั้น ผู้เขียนมีความเห็นที่แตกต่างเนื่องจากผู้เขียนมีความต้องการให้การระงับออนไลน์นั้นมีสภาพบังคับทางกฎหมาย เพื่อที่จะได้มีการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยอย่างแพร่หลายและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). มูลค่า e-Commerce ปี 2558-2560 และคาดการณ์ ปี 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2562, จาก https://www.etda.or.th/app/webroot/content_files/13/files/20180724_Day2_eCommerceValueCEO_Ji_edited2.pdf

Alan Redfern, Martin Hunter and Nigel Blackaby. (2004). Law and Practice of International Commercial Arbitration. London: Sweet&Maxwell.

Colin, R.. (2002). Online Dispute Resolution for Business:B2B, e-commerce, consumer, employment,insurance, and other commercial conflicts. San Francisco: Jossey-Bass.

Ethan,K. & Janet, R. (2001). Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass.

European Union. (2015). About the ODR platform. Retrieved August 12, 2019, from <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.

European Union. (2015).How to make a complaint. Retrieved August 12, 2019, from <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.

Julio César Betancourt and Elina Zlatanska. (2013). Online Dispute Resolution (ODR): What Is It,and Is It the Way Forward? . Kluwer Law International.

Lucille M. Ponte. (2005). Cyberjustice: Online Dispute Resolution(ODR) for E-Commerce. New Jersey: Pearson Prentice Hall.