

การพัฒนากลไกการระงับ ข้อพิพาทออนไลน์

วรารณณ์ วนาพิทักษ์*

Received : November 12, 2019

Revised : November 26, 2019

Accepted : (November 29, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ และสหภาพยุโรป รวมถึงประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดสนทนากลุ่ม และการสำรวจแบบสอบถาม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า แม้ว่าประเทศไทยมีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์ แต่ยังไม่เห็นหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่กำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ ตลอดจนกระบวนการในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ชัดเจน การศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการตรากฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยวิธีการเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ย รวมไปถึงกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ การจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ และกำหนดให้มีการใช้วิธีระงับข้อพิพาทออนไลน์ในเชิงบังคับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์และผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรมแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย

คำสำคัญ : ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบบทความ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรารณณ์ วนาพิทักษ์ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 081 619 8855 E-mail : wanaph@hotmail.com

* น.บ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, LL.M., ป.ด. (สหวิทยาการ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Strengthening the Mechanisms for Online Dispute Resolution

Varaporn Vanaphituk*

Abstract

This research, addressed the issue of e-commerce dispute resolution for consumer disputes in Thailand. The aim was to compare the Online Dispute Resolution (ODR) processes in Thailand with EU Regulations, UNCITRAL Model Law, laws and regulations of other countries, including the United States, the United Kingdom, and the People's Republic of China; This research used a mixed method which combined documentary research in-depth interviews, group discussion, and questionnaires. The results of the research showed that although Thailand has already implemented the ODR rule for online disputes between traders and consumers, there is presently no mandatory law to impose the duty of online traders to follow the ODR procedure. Therefore, the research recommended proposing a sui generis law related to online negotiation and mediation, following the lead of other countries and the EU, to ensure that consumers have access to ODR for the purpose of resolving contractual disputes with traders. The law should include a provision concerning the duty of traders to provide links on their websites to ODR platform, and it should establish the ODR for electronic transactions. In addition, the law should encourage the mandatory use of ODR for online traders and consumers to increase fairness and access to justice while decreasing costs for both parties.

Keywords : Electronic transaction, Online dispute resolution, Consumer

Corresponding Author : Assist. Prof. Dr.Varaporn Vanaphituk Sukhothai Thammathirat Open University School of Law, Chaengwattana Road Bangpood, Pakret Nonthaburi 11120 Tel. 081 619 8855
E-mail : wanaph@hotmail.com

* LL.B Thammasat University, LL.M Southern Methodist University, Ph.D. (Integrated Science) Thammasat University

บทนำ

ODR ระเบียบข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution; ODR) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาททาง

เลือกที่เกิดขึ้นโดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการระงับข้อพิพาท ซึ่งจะช่วยให้คู่พิพาทที่อยู่ห่างไกลโดยระยะทางสามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างกันได้ โดยวิธีการดังกล่าวมักนำมาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะกับการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการ ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภค เนื่องจากเป็นธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำ (European Commission, 2013) ผู้บริโภคมักตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการโดยอาศัยข้อมูลที่นำเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เมื่อเกิดปัญหาผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพตามสัญญา ได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้รับสินค้าตามที่ตกลงภายในเวลาที่กำหนดก็จะเกิดการโต้แย้งสิทธิหรือเกิดข้อพิพาทขึ้นได้ การระงับข้อพิพาทออนไลน์จึงเป็นวิธีการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาท ช่วยลดข้อจำกัดด้านพื้นที่ทางกายภาพ ตลอดจนช่วยลดข้อจำกัดด้านระยะเวลาและค่าใช้จ่าย รวมไปถึงช่วยสร้างความเป็นธรรมแก่คู่พิพาท

สำหรับประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายฉบับทั้งในส่วนของ การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการ โดยในส่วนของ การระงับข้อพิพาทออนไลน์จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งมีการออกข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2558 ตามความในมาตรา 18(5)

แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำ และกำหนดประเภทข้อพิพาทที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้ อย่างไรก็ตามข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการฯ ยังมีข้อจำกัดบางประการในการบังคับใช้กับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องสมัครใจเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทดังกล่าว แต่ไม่ได้เป็นหลักเกณฑ์เชิงบังคับ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านจำนวนของผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งมีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนการทำธุรกรรมดังกล่าว และไม่มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ รวมถึงการกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้โดยตรง

ในส่วนของแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในระดับสากล คณะกรรมาธิการสหภาพยุโรป ได้มีการตรากฎข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ หรือ “EU Regulation No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes” เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดขอบเขตและประเภทของข้อพิพาทที่อาจนำเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้ รวมถึงกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ การจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR Platform) และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR entities) ตลอดจนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และในส่วนของคณะกรรมการการค้าระหว่างประเทศแห่ง

สหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law; UNCITRAL) ได้มีจัดทำบันทึกทางเทคนิคว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ หรือ “The Technical Notes on Online Dispute Resolution ปี ค.ศ. 2016” เพื่อกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนของแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศอื่น ๆ เช่น ประเทศอังกฤษมีการตรากฎข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก “The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations ค.ศ. 2015” เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการระงับข้อพิพาททางแพ่ง ซึ่งรวมไปถึงข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีน แม้ว่าจะไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์บังคับใช้โดยตรง แต่มีการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยภาคเอกชนทั้งที่เป็นระบบปิด โดยผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์มีบริการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อให้บริการเฉพาะผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการบนเว็บไซต์ เช่น eBay และ PayPal โดยมีการจัดการข้อพิพาทของผู้บริโภคก่อนที่ผู้บริโภคจะนำข้อพิพาทไปสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสถาบันหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท รวมถึงมีการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยหน่วยงานเอกชนเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคทั่วไป นอกจากนี้ ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อย่าง Alibaba ได้มีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าและบริการบนเว็บไซต์ โดยได้มีการจัดทำกฎเกณฑ์การระงับข้อพิพาท หรือที่เรียกว่า “Alibaba.com Transaction Dispute Rules” ซึ่งกำหนดการใช้แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทบนเว็บไซต์และบนแอปพลิเคชันของ Alibaba

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยศึกษาแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในระดับสากลของ UNCITRAL และสหภาพยุโรป ตลอดจนหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ รวมถึงรูปแบบและวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐประชาชนจีน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดทางกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทย เพื่อที่จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ อันจะนำไปสู่การลดปัญหาปริมาณคดีในชั้นศาล อีกทั้งช่วยให้คู่พิพาทสามารถเจรจาตกลงกันได้อย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในระดับสากล ตลอดจนหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยและต่างประเทศ

3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบหลักเกณฑ์การระบับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยกับต่างประเทศ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดทางกฎหมายของประเทศไทย

4. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาไกการระบับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นหลัก ประกอบกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความ รายงานวิจัย ตัวยกกฎหมาย และข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ

2. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ราย ได้แก่ (1) นิติกรชำนาญการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัดระยอง (3) อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (4) ผู้แทนเครือข่ายนักวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค (5) ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดแรงงานต่างด้าว และการท่องเที่ยว บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น (ดีแทค) (6) นักวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) (7) อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (8) อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (9) ผู้ประกอบธุรกิจบนเว็บไซต์ และ (10) ผู้ประกอบธุรกิจบนอินสตาแกรม

3. การจัดสนทนากลุ่มประกอบด้วย ภาคีรัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการและภาคประชาสังคม จำนวน 20 ราย ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่กฎหมาย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายอนุญาตตุลาการและประណอมข้อพิพาท สถาบันอนุญาตตุลาการ (3) ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ องค์การอาหารและยา (4) นิติกรชำนาญการ กองกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (5) ผู้แทนเครือข่ายมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (6) เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (7) อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (8) นักวิชาการ สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (9) ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ และ (10) ผู้มีส่วนได้เสียจากภาคประชาสังคม

4. การสำรวจแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการระบับข้อพิพาทออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ประกอบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ก่อนทำการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวัดพฤติกรรมได้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการจะวัดและมีความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือ ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.849

ผลการวิจัย

1. แนวคิดและหลักการพื้นฐานที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ในความหมายอย่างกว้างจะหมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการระงับข้อพิพาทต่าง ๆ ทั้งในศาลและนอกศาล โดยในชั้นศาลอาจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการระงับข้อพิพาท เช่น การใช้การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (video conference) ในการสืบพยาน หรือการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการส่งคำคู่ความ ส่วนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในความหมายอย่างแคบจะหมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนอกศาล ซึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้บริโภครักษาสิทธิทางออกเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อพิพาทอื่นที่เกิดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาทิ ข้อพิพาทเกี่ยวกับชื่อโดเมน ทั้งนี้การระงับข้อพิพาทออนไลน์มีแนวคิดและหลักการพื้นฐานที่สำคัญดังนี้

1) **แนวคิดเรื่องการระงับข้อพิพาททางเลือก** (Alternative Dispute Resolution: ADR) โดยทั่วไปการระงับข้อพิพาทจะกระทำโดยศาล แต่เนื่องจากข้อจำกัดของการดำเนินคดีในศาล จึงมีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทที่เรียกว่า การระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล (out-of-court dispute resolution) มาใช้กับการระงับข้อพิพาทบางประเภท ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากความสมัครใจของคู่พิพาท โดยที่คู่พิพาทไม่ต้องดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยการพิจารณาและพิพากษาคดีโดยศาล ซึ่งการระงับข้อพิพาททางเลือกอาจจำแนกได้เป็น 4 วิธีการหลัก ดังนี้

(1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

เป็นการเจรจาดกกลางกันโดยคู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ และไม่มีคนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนใหญ่มักเป็นข้อพิพาทที่ไม่มีลักษณะซับซ้อน และคู่พิพาทไม่ได้อยู่ในฐานะที่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งคู่พิพาทร่วมกันหาทางออกเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงและทางออกนั้นเป็นตามความต้องการของตน ในขณะเดียวกันการเจรจาต่อรองยังช่วยรักษาความสัมพันธ์ของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้ดีกว่าการระงับข้อพิพาททางศาล นอกจากนี้การเจรจาต่อรองไม่จำเป็นต้องมีระเบียบพิธี คู่พิพาทตกลงกันโดยไม่ต้องคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายจะสามารถกระทำได้ (Thawatjai Suwanpanich, 2014, p. 2) แต่หากเป็นการเจรจาต่อรองเพื่อระงับข้อพิพาททางกฎหมายก็เป็นการโต้แย้งสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายนั้นจะต้องอิงอยู่กับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง (Anan Chantara-Opakorn, 2015, p. 3) เช่น การที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ หรือได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งหากคู่พิพาทไม่สามารถยุติข้อพิพาทได้ด้วยวิธีการเจรจาต่อรองจะสามารถนำข้อพิพาทขึ้นศาลได้

(2) การไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท (Mediation and Conciliation)

การไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของคู่พิพาท โดยมีคนกลางคือ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมในการทำหน้าที่ในการแสวงหาทางออกที่เป็นที่พึงพอใจแก่คู่พิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามให้คู่พิพาทเจรจาดกกลางกัน และพยายามที่จะหาทางออกที่เป็นข้อตกลงร่วมกันที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายยอมรับหรือปฏิเสธ แต่บุคคล

ที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการชี้ขาดข้อพิพาท เช่นเดียวกับอนุญาโตตุลาการ ซึ่งหลายประเทศได้มีการนำเอาวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างกว้างขวาง วิธีการดังกล่าวได้นำมาใช้กับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและคดีอาญา แต่ในส่วนของข้อพิพาททางอาญาที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้จะมีลักษณะเป็นความผิดอาญาอันยอมความได้ นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทยังได้นำมาใช้กับข้อพิพาทอื่น ๆ นอกจากข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา เช่น ข้อพิพาทแรงงาน ข้อพิพาททางปกครอง เป็นต้น ซึ่งในต่างประเทศยังมีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทดังกล่าวมาใช้กับข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว และข้อพิพาทด้านหลักทรัพย์ระหว่างนักลงทุนกับนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Broker) (LII, 2017)

(3) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

เกิดขึ้นโดยคู่พิพาทตกลงกันเสนอข้อพิพาทของตนให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาด โดยไม่ฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งอาจตกลงล่วงหน้าก่อนเกิดข้อพิพาทหรืออาจตกลงกันเมื่อข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้วก็ได้ การพิจารณาตัดสินข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการจะมีกระบวนการพิจารณาเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เมื่ออนุญาโตตุลาการทำการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ (Saowanee Asawaroj, 2005, p. 38) อย่างไรก็ตาม แนวคิดในการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ โดยในส่วนของสหภาพยุโรปผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคไม่อาจทำข้อตกลงกันไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการได้ (pre-dispute resolution) เนื่องจากเป็นการจำกัดสิทธิของผู้บริโภคในการฟ้องคดี และเป็นการกำหนดหน้าที่แก่ผู้บริโภคที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากผู้บริโภค

ไม่สามารถเลือกวิธีการในการระงับข้อพิพาทได้ ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการเป็นระบบบังคับ (mandatory arbitration) โดยคู่สัญญาสามารถตกลงกันล่วงหน้าเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการได้ และข้อตกลงดังกล่าวมีผลผูกพันคู่สัญญาที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคเอง (Zhang Xiaohan, 2016) การอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ได้รับความนิยมในหลายประเทศ ซึ่งการอนุญาโตตุลาการได้ถูกนำไปใช้กับการระงับข้อพิพาทแรงงาน ข้อพิพาทเกี่ยวกับการก่อสร้าง และข้อพิพาทเกี่ยวกับหลักทรัพย์ แต่ปัจจุบันวิธีการดังกล่าวยังนิยมใช้กับข้อพิพาททางธุรกิจอื่น ๆ เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา สภาคองเกรส (Congress) ของสหรัฐอเมริกาคำหนดให้กฎหมายของรัฐบาลกลาง (Federal Law) สนับสนุนการอนุญาโตตุลาการกับข้อพิพาทเกี่ยวกับการค้าระหว่างมลรัฐ (LII, 2017)

การระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้กล่าวมานี้ จะเป็นวิธีการที่ช่วยเสริมกระบวนการยุติธรรมหลักให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อจำกัดในการดำเนินคดีในชั้นศาลที่มีต้นทุนในการดำเนินคดีสูง และมีความล่าช้าในการดำเนินคดี การระงับข้อพิพาททางเลือกจึงเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่คู่พิพาทนอกเหนือจากการให้ศาลพิจารณาพิพากษาคดีไปตามขั้นตอนปกติ เพื่อทำให้คดีเสร็จสิ้นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทได้ ในขณะเดียวกันจะทำให้ปริมาณคดีที่จะต้องเข้าสู่ศาลมีจำนวนลดลง และทำให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) หลักการพื้นฐานของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องเป็นกระบวนการที่เหมาะสมทางกฎหมาย (due process) กล่าวคือ จะต้องเป็นกระบวนการที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม และบุคคลที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทยังจะต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ซึ่งตามบันทึกทางเทคนิคว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของคณะกรรมการกฤษฎีกาการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution 2016) กำหนดว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องอยู่บนหลักการพื้นฐานสำคัญดังนี้

(1) *หลักความโปร่งใส (Transparency)* ตามหลักการนี้กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ และผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นคู่พิพาท เพื่อให้ผู้ใช้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ทราบว่า กระบวนการดังกล่าวอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือไม่ ซึ่งผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อาจเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงผลสรุปของการระงับข้อพิพาท เพื่อให้คู่พิพาทสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นในระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ นอกจากนี้ ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องมีลักษณะที่ใช้งานง่าย และเข้าถึงได้สำหรับทุกคน (user-friendly and accessible manner)

(2) *หลักความเป็นอิสระ (Independence)* กล่าวคือ ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องมีความเป็นอิสระ โดยอาจมีการจัดทำแนวปฏิบัติ

(Code of Conduct) สำหรับกำกับดูแลความเป็นกลางของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทออนไลน์ รวมถึงจะต้องไม่มีความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ และกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนกฎระเบียบอื่น ๆ ซึ่งการดำเนินการตามหลักการนี้ ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อาจมีการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์

(3) *หลักความเชี่ยวชาญ (Expertise)* ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อาจมีนโยบายเกี่ยวกับการคัดเลือกและการฝึกอบรมแก่บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง (neutral) ในการระงับข้อพิพาท รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบภายใน และการประกันคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจว่า การดำเนินงานของหน่วยงานการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีความเป็นกลางสอดคล้องกับมาตรฐานตามบันทึกทางเทคนิคของ UNCITRAL กำหนดไว้

(4) *หลักความยินยอม (Consent)* ตามหลักการนี้ กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องได้รับความยินยอมที่ชัดเจน (implicit consent) จากคู่พิพาท ซึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ตามบันทึกทางเทคนิคของ UNCITRAL กำหนดให้คู่พิพาทสามารถให้ความยินยอมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Uncitral, 2017)

2. การศึกษาแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของ UNCITRAL และสหภาพยุโรป รวมถึงประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐประชาชนจีน ในประเด็นเกี่ยวกับความหมายและขอบเขตของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ประเภทของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์

ผู้ให้บริการรับข้อพิพาทออนไลน์ และการบังคับผลการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) ความหมายและขอบเขตของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution; ODR) ตามกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ หรือ Regulation (EU) No. 524/2013 on Online Dispute ให้นิยามว่า เป็นวิธีการการระงับข้อพิพาทนอกศาล (out-of-court) ซึ่งนำมาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทที่อยู่ห่างกันโดยระยะทาง (distance communication) ผ่านการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (European Commission, 2013) ซึ่งกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะเป็นการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยที่คู่พิพาทสามารถรับส่งหรือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยอาศัยระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR platform) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยให้คู่พิพาทซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์กับผู้บริโภคสามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการทางศาล ซึ่งแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทจะเป็นระบบที่ช่วยให้คู่พิพาทสามารถยื่นข้อร้องเรียน และสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนตลอดจนช่วยให้คู่พิพาทสามารถยุติข้อพิพาทร่วมกันได้ ส่วนบันทึกทางเทคนิค ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของ UNCITRAL หรือ The Technical Notes on Online Dispute Resolution ระบุว่า เป็นการระงับข้อพิพาทที่ช่วยให้คู่พิพาทระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น และคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องมาปรากฏตัวทางกายภาพ ซึ่งวิธีการ

ดังกล่าวจะนำมาใช้กับข้อพิพาทในเชิงพาณิชย์ที่เกิดขึ้นข้ามพรมแดน (UNITRAL, 2017) โดยเฉพาะกับข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งในประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้อย่างหลากหลาย โดยรวมไปถึงข้อพิพาทอื่น ๆ ด้วย เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับละเมิดลิขสิทธิ์ ข้อพิพาทเกี่ยวกับชื่อโดเมน เป็นต้น

2) ประเภทของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ อาจจำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

(1) *การเจรจาต่อรองออนไลน์ (Online Negotiation)* เป็นการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากความสมัครใจของคู่พิพาทที่จะตกลงเจรจาต่อรองกันเอง โดยไม่มีคนกลางทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ซึ่งตามบันทึกทางเทคนิคฯ ของ UNCITRAL กำหนดว่า ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องอาศัยการเจรจาต่อรองเป็นขั้นตอนแรก (first stage) โดยคู่พิพาทดำเนินการเจรจาต่อรองผ่านทางแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาท ซึ่งหากเจรจาต่อรองไม่สำเร็จจะเข้าสู่ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยต่อไป (UNCITRAL, 2017) โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำให้คู่พิพาทสามารถเจรจาทกลงกันผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ทั้งที่เป็นแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และเป็นวิธีการเจรจาต่อรองด้วยวิธีการอัตโนมัติ (automated negotiation) เช่น ระบบการประมูลแบบปิด (double blind bidding negotiation) เป็นต้น ซึ่งใช้กับข้อพิพาทเรื่องจำนวนเงินหรือข้อพิพาทเกี่ยวกับราคาสินค้า โดยระบบการประมูลแบบปิดจะเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถเจรจาทกลงกันเอง โดยไม่มีคนกลางเข้ามาช่วยในการระงับข้อพิพาท (Smartsettle, 2011) หรือระบบการเจรจาต่อรอง

โดยมีผู้ให้คำแนะนำ (assisted negotiation) ซึ่งจะช่วยผู้ให้คำแนะนำหรือทางออกแก่คู่พิพาท โดยอาจเป็นคนกลางหรือการใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นผู้ให้คำแนะนำ (Sara Parker-Toulson, 2010)

(2) *การไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation)* อาจเกิดขึ้นผ่านการติดต่อสื่อสารในระบบข้อความหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (video conference) โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการให้ความช่วยเหลือคู่พิพาท ซึ่งรูปแบบของการไกล่เกลี่ยออนไลน์อาจมีลักษณะเป็นการประเมินข้อพิพาทโดยคนกลางแบบออนไลน์ (online neutral evaluation) เช่น ในประเทศอังกฤษมีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ชื่อว่า ProMediate ซึ่งให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีแพลตฟอร์มการยื่นข้อร้องเรียนและการพิจารณาข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถยื่นข้อร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการระงับข้อพิพาท และผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทจะพิจารณาว่าจะยอมรับข้อร้องเรียนหรือปฏิเสธ (Civil Justice Council, 2015) เป็นต้น นอกจากนี้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอีกวิธีการหนึ่งคือ กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบสามห้อง (three-room procedure) ซึ่งเป็นการจัดช่องทางผ่านเว็บไซต์ให้คู่พิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้คอยให้คำแนะนำถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและเป็นไปได้ (Soravit Limparangsri, 2015)

(3) *การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ (Online Arbitration)* อาจจะเป็นการดำเนินการกระบวนการอนุญาโตตุลาการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด

กระบวนการขั้นนี้มีคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการก็ได้ โดยคู่พิพาทอาจจะตั้งต้นกระบวนการด้วยการส่งคำเสนอข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ (statement of claims) ไปยังสถาบันอนุญาโตตุลาการตามที่ตกลงไว้ในสัญญา เมื่อได้รับคำเสนอข้อพิพาทด้วยวิธีดังกล่าวแล้ว สถาบันอนุญาโตตุลาการจะส่งสำเนาคำเสนอข้อพิพาทไปยังคู่พิพาทอีกฝ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน เพื่อให้ยื่นคำคัดค้าน (statement of defense) เมื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการเสร็จแล้ว คู่พิพาทจะดำเนินการส่งพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่สนับสนุนข้ออ้างข้อเถียงของตนไปให้คณะอนุญาโตตุลาการโดยอาจจะไม่มีการสืบพยานบุคคลหรือถ้าหากมีการสืบพยานบุคคลอาจจะใช้วิธีการสืบพยานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Supajee Rungroj, 2016) เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีศูนย์ระงับข้อพิพาทโดเมนเนม (Domain Name Dispute Resolution Center of China International Economic and Trade Arbitration Commission; CIETAC) ซึ่งทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากชื่อโดเมน รวมถึงข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3) การจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์

แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งตามบันทึกทางเทคนิคฯ ของ UNCITRAL กำหนดว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องอาศัยเทคโนโลยีที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร (technology-based intermediary) และจะต้องมีบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบการระงับข้อพิพาทที่ดำเนินการผ่านการติดต่อสื่อสาร

ทางเทคโนโลยี นอกจากนี้กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะอาศัยเทคโนโลยีสำหรับการสร้างการรับส่ง การเก็บรักษา การแลกเปลี่ยน รวมถึงการประมวลผลการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ จึงต้องมีบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบดังกล่าว เพื่อให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเรียกระบบดังกล่าวว่า แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ หรือ “ODR Platform” ซึ่งมีลักษณะต่างจากแพลตฟอร์มในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจะต้องอาศัยเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาตกลงและระงับข้อพิพาทระหว่างกัน แต่บันทึกทางเทคนิคของ UNCITRAL เป็นเพียงแนวทางการระงับข้อพิพาท จึงไม่มีผลผูกพันให้ประเทศสมาชิกต้องดำเนินการตาม (Ronald A. Brand, 2012)

ตามกฎหมายข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ กำหนดว่าให้ประเทศสมาชิกต้องจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถส่งคำร้องออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องตอบรับหรือปฏิเสธว่าจะเข้าร่วมในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ภายใน 10 วัน ต่อจากนั้นผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคจะต้องตกลงเลือกผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทให้ได้ภายใน 30 วัน โดยแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์จะแสดงรายชื่อหน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ได้รับการรับรองให้ทำหน้าที่ดำเนินการระงับข้อพิพาท หลังจากนั้นผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะติดต่อกับคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเพื่อดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทต่อไป และผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะสรุปผลการพิจารณาข้อพิพาทภายใน 90 วัน (European Commission, 2013)

นอกจากนี้กฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ได้กำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ว่าจะต้องจัดทำลิงก์ (link) เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์บนเว็บไซต์ของตน โดยคู่พิพาทที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์และผู้บริโภคจะต้องให้ความยินยอมในการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เว้นแต่เป็นผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่ถูกควบคุมโดยกฎหมาย (regulated trader) หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง หรือเป็นสมาชิกในสมาคมผู้ประกอบการ (trader association) หรือมีข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคว่าจะใช้หน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ได้รับการรับรองในสหภาพยุโรป (Jocelyn Paulley and Gowling WLG, 2016) โดยกำหนดเพิ่มเติมว่าให้ผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้มีหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์แก่ผู้บริโภค และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตลอดจนเงื่อนไขและข้อตกลงในการทำสัญญา ซึ่งหากมีการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการแสดงลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นด้วย ซึ่งในส่วนของผู้ประกอบการตลาดออนไลน์ (online marketplaces) ที่ไม่ได้มีการเสนอขายสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง เช่น เว็บไซต์ประมูลสินค้า หรือเป็นสื่อกลางให้บุคคลที่สามเสนอขายสินค้าและบริการ (Online retailers) จะต้องจัดทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์บนเว็บไซต์ของตนเช่นเดียวกัน (Business Companion, 2018) เป็นต้น ส่วนในประเทศอังกฤษได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่

สอดคล้องกับกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ไว้ ในกฎข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือก หรือ The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015 โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแสดงลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ตามที่กำหนดไว้

4) ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์

ตามระเบียบสหภาพยุโรปว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับข้อพิพาทเกี่ยวกับผู้บริโภค หรือ Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes ให้นิยามผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR entities) ว่า หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งผู้ประกอบการออนไลน์อาจจัดให้มีระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าและบริการบนเว็บไซต์ของตนในลักษณะระบบปิด หรืออาจเป็นหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์แก่คู่พิพาท ซึ่งมีลักษณะเป็นระบบเปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถใช้บริการ โดยการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในปัจจุบันจะมีทั้งที่เป็นภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาจเป็นการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในศาล เช่น The English Traffic Penalty Tribunal ของประเทศอังกฤษ เป็นต้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยอนุญาตให้คู่พิพาทสามารถยื่นข้อร้องเรียนออนไลน์ และจะมีการพิจารณาตัดสินคดีโดยใช้วิธีการทางเทคโนโลยีมาใช้กับการชำระค่าจอรถ โดยแพลตฟอร์มที่ให้ผู้พิพาทสามารถยื่นคำคู่ความ รับส่งคำคู่ความ รวมถึงอัปโหลดพยานหลักฐานในระบบ โดยจะมีการแจ้งเตือนคู่ความผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่วนภาคเอกชน มีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ทั้งที่เป็นการให้บริการในระบบปิดและระบบเปิด เช่น eBay เป็นต้น เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการประมูลสินค้าออนไลน์และตลาดออนไลน์ (online market) ในการซื้อขายสินค้า มีการจัดทำแพลตฟอร์มที่ให้บริการระงับข้อพิพาทแก่คู่พิพาทที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ของตน โดยได้จัดให้มีแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อให้คู่พิพาทสามารถเจรจาต่อรองกัน โดยไม่จำเป็นที่จะต้องอาศัยคนกลางในการระงับข้อพิพาท ซึ่งเรียกว่าเป็น “technology mediated negotiation” ส่วนผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นระบบเปิด เช่น โมเดรีย (Modria) มีแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทที่เริ่มจากการให้ผู้ร้องเรียนระบุถึงปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยโมเดรียจะทำหน้าที่ให้คำแนะนำในการยื่นข้อร้องเรียน จากนั้นจึงดำเนินการสรุปประเด็นข้อพิพาท และเรียกให้คู่พิพาทระบุความต้องการในการระงับข้อพิพาท โดยอาศัยซอฟต์แวร์ในการระงับข้อพิพาท ในกรณีที่ข้อพิพาทไม่สามารถระงับลงได้ โมเดรียจะนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยตั้งบุคคลที่สามซึ่งมีความเชี่ยวชาญและเป็นกลางทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่คู่พิพาทเพื่อหาทางออกที่เป็นที่พอใจแก่คู่พิพาท และหากการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ จะเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ (Paibool Padungsong, 2015) นอกจากนี้ยังมีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นระบบเปิดคือ Youstice ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ช่วยจัดการข้อพิพาทของผู้บริโภคสองระดับ โดยมีแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเจรจาต่อรองกันโดยตรงได้ และมีแพลตฟอร์มในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง ซึ่งผู้บริโภค

สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ โดย Youstice ได้ทำความร่วมมือกับสมาคมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสมาคมผู้ประกอบการในสหภาพยุโรปฯ ซึ่งจะให้บริการผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป และเป็นทางเลือกแก่ผู้ประกอบการที่จะเลือกใช้เพื่อยุติข้อพิพาท (ODReurope, 2017)

5) การบังคับผลการระงับข้อพิพาทออนไลน์

แม้ว่าในสหภาพยุโรปฯ และประเทศอังกฤษจะมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์บังคับใช้โดยตรง แต่ก็ไม่ได้มีการกำหนดเกี่ยวกับการบังคับตามผลการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้เช่นเดียวกับของประเทศไทย ส่วนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะไม่มีกฎหมายบังคับใช้โดยตรง แต่เป็นการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในลักษณะของการบังคับตนเอง (self-enforce; ODR) โดยผู้ประกอบการออนไลน์ที่เป็นเว็บไซต์ใหญ่จะมีระบบการจัดการข้อพิพาทภายในเว็บไซต์ ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ eBay มีการจัดทำแพลตฟอร์มที่ให้บริการระงับข้อพิพาทแก่คู่ความที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ตนเอง ซึ่งเป็นระบบ

การระงับข้อพิพาทออนไลน์แบบปิด โดยส่วนใหญ่จะเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการชำระราคาสินค้า ผลการพิจารณาข้อพิพาทของ eBay จะเป็นไปตามกฎที่ eBay กำหนดไว้ (Orna Rabinovich-Einy and Ethan Katsh, 2012) ซึ่งในส่วนของ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะคล้ายคลึงกับประเทศสหรัฐอเมริกาคือ มีลักษณะเป็นการบังคับใช้เฉพาะกับผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการบนเว็บไซต์ของตนเท่านั้น (self-enforcement authority) ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ได้แก่ ผู้ให้บริการชำระเงินของสาธารณรัฐประชาชนจีนคือ Alipay หากต้องการซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ใหญ่ ๆ ของสาธารณรัฐประชาชนจีนเพื่อทำการชำระเงินจะต้องมีบัญชี Alipay ไว้ เช่น Taobao Alibaba เป็นต้น ซึ่งระบบจะทำหน้าที่จัดการกับข้อพิพาทในกรณีที่สินค้ามีปัญหาหรือได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อไป โดยคู่พิพาทสามารถขอรับเงินที่ได้ชำระไปคืนได้

การเปรียบเทียบแนวทางระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยกับต่างประเทศ สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยกับต่างประเทศ

ประเทศ แนวทาง	ไทย	สหภาพยุโรป	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	สาธารณรัฐ ประชาชนจีน
กฎหมาย	ข้อบังคับสถาบัน อนุญาโตตุลาการฯ	EU Regulation on ODR	UK ADR Regulation	ไม่มีกฎหมาย เฉพาะ	ไม่มีกฎหมาย เฉพาะ
ระบบ ODR	สมัครใจ	บังคับเฉพาะ Regulated Trader	บังคับเฉพาะ Regulated Trader	สมัครใจ	สมัครใจ
ประเภทข้อพิพาท	เฉพาะธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ตาม ที่ระบุไว้	ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์	ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์	ไม่มีกำหนดไว้	ไม่มีกำหนดไว้
หลักเกณฑ์การ จัดทำแพลตฟอร์ม ODR	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี	ไม่มี
ผู้ให้บริการ ODR	TalkDD	มีทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน	มีทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน	ส่วนใหญ่เป็น ภาคเอกชน	ส่วนใหญ่เป็น ภาคเอกชน
การบังคับผล	ไม่มีผลบังคับ	ไม่มีผลบังคับ	ไม่มีผลบังคับ	Self-Enforce ODR	Self-Enforce ODR

3. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการ ระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทย

3.1 การศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิง ลึกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยทั้งที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญสรุปความคิดเห็นในประเด็นหลักต่อปัญหาและอุปสรรคของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แม้ว่าการซื้อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะมีแพลตฟอร์มการทำธุรกรรมที่หลากหลาย ทั้งการขายผ่านเว็บไซต์ และบริการเครือข่ายสังคม ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และเป็นการลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจสำหรับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ แต่มีข้อเสียคือ ผู้บริโภคไม่สามารถเห็นสินค้าจริงได้ ทำให้เกิดปัญหากับผู้บริโภคตามมาคือ การได้รับสินค้า

ไม่ตรงตามสัญญา การได้รับสินค้าล่าช้า การรับประกันสินค้า รวมไปถึงไม่ได้รับสินค้าเลยเนื่องจากไม่มีการส่งสินค้าจริงซึ่งเป็นเรื่องการฉ้อโกงผู้บริโภค (ผู้ประกอบการกิจบนอินสตาแกรม, สัมภาษณ์ 8 ธันวาคม 2559)

2) ปัญหาด้านการระบุตัวตนของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการซื้อขายผ่านบริการเครือข่ายสังคม คือ Facebook และ Instagram เนื่องจากมีการจัดตั้งโปรแกรมประยุกต์ (application) มากขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการกำหนดภาระหน้าที่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อแสดงตนของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ แต่การจดทะเบียนเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอเพราะอาจมีการจดทะเบียนเท็จได้ จึงจำเป็นต้องหามาตรการอื่นมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย (อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2560)

3) ปัญหาด้านการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคอาจมีปัญหาหรือข้อจำกัดบางประการ ประการแรกคือ ผู้บริโภคขาดความรู้ความเข้าใจว่า สามารถใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ นอกจากการฟ้องคดี ประการที่สองคือ ปัญหาการเข้าถึงองค์กรที่ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคว่าสามารถเข้าถึงได้จากหน่วยงานใด และประการที่สามคือ ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในการใช้ข้อพิพาทออนไลน์ว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะนำไปสู่การบังคับให้เป็นไปตามการระงับข้อพิพาทได้จริงอย่างไร (อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2559) ซึ่งไม่มีหลักประกันที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าเมื่อมีการตกลงกันแล้ว ผู้ประกอบการจะปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าว นอกจากนี้ผู้บริโภคหลายรายขาดซึ่งความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ทำให้ไม่เลือกที่จะใช้ช่องทางออนไลน์ในการระงับข้อพิพาท รวมถึงมูลค่าการซื้อขายสินค้าหรือบริการอาจมีราคาต่ำ แต่อัตราค่าธรรมเนียมในการเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีราคาที่สูงกว่า ทำให้ผู้บริโภคเลือกที่จะไม่ดำเนินการใด ๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ (นักวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2560)

3.2 การศึกษาจากการสนทนากลุ่มในภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการและภาคประชาสังคม

จากการจัดสนทนากลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยทั้งที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ สรุปความคิดเห็นในประเด็นหลักเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยได้ดังนี้

1) **ปัญหาด้านรูปแบบของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยยังมีรูปแบบที่จำกัด** เนื่องจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยมีรูปแบบที่ต่างจากของต่างประเทศ กล่าวคือ ในต่างประเทศแพลตฟอร์มการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ในรูปของเว็บไซต์ แต่ของประเทศไทยจะเป็นการเสนอขายสินค้าและบริการผ่านทางเครือข่ายสังคม (social network) คือ Facebook และ Instagram ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนธุรกิจตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง

พ.ศ. 2545 ซึ่งการใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ อาจไม่สามารถนำมาบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์บางประเภทได้ (อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สนทนากลุ่ม, 30 ตุลาคม พ.ศ. 2559)

2) ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตามข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการฯ ถูกพัฒนาจากแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของ UNITRAL เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล แม้จะมีการจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์คือ TalkDD โดยสถาบันอนุญาโตตุลาการ แต่ข้อร้องเรียนที่จะใช้วิธีการดังกล่าวจะเป็นเรื่องการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์เท่านั้น เช่น ได้รับสินค้าล่าช้า หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามสัญญา เป็นต้น แต่ยังไม่มีความมาตรการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมไปถึงข้อพิพาทอื่น ๆ รวมถึงการซื้อสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายสังคม (เจ้าหน้าที่ฝ่ายอนุญาโตตุลาการและประนอมข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ, สนทนากลุ่ม, 30 ตุลาคม พ.ศ. 2559)

3) ปัญหาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวโดยตรง แต่ในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ยังมีปัญหาเรื่องการติดตามตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ เนื่องจากมีการประกอบธุรกิจดังกล่าวผ่านเครือข่ายสังคมเป็นจำนวนมาก ซึ่งยากต่อการพิจารณาว่า รูปแบบการทำขายสินค้าและบริการออนไลน์แบบใดที่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงการระบุตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์เป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้การบังคับ

ใช้กฎหมายเป็นไปโดยยาก (นิติกรชำนาญการ กองกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สนทนากลุ่ม, 30 ตุลาคม พ.ศ. 2559)

3.3 การศึกษาจากการสำรวจแบบสอบถาม

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการฟ้องคดีเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาทจากการซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ตมี ปัญหาหรือข้อจำกัดคือ ไม่มีความยืดหยุ่น (ร้อยละ 21.50) มีความล่าช้าในกระบวนการพิจารณา (ร้อยละ 20.75) และค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูงเมื่อเทียบกับมูลค่าการทำธุรกรรม (ร้อยละ 8) ดังนั้น ควรจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนปัญหาข้อพิพาทดังกล่าว โดยเปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านทางกล่องข้อความ (Direct message) (ร้อยละ 37.75) และผ่านทางไลน์ (Line) (ร้อยละ 37.25) เพราะมีความสะดวกในการส่งเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ควรมีแบบฟอร์มการยื่นข้อร้องเรียน (ร้อยละ 86.25) และควรมีการทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 77.25) มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายต่ำ (ร้อยละ 79.75) และใช้ง่าย (ร้อยละ 75.50)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเอกสาร โดยการศึกษาเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยกับแนวทางการระงับข้อพิพาทของ UNCITRAL สหภาพยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิและ

ผู้เชี่ยวชาญ การจัดสนทนากลุ่ม และการสำรวจแบบสอบถาม สามารถสรุปและวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยได้ดังนี้

1. ประเภทของข้อพิพาทที่อาจนำเข้าสู่กลไกการระงับข้อพิพาทออนไลน์

โดยหลักทั่วไป ประเภทของข้อพิพาทที่อาจนำไปสู่การระงับข้อพิพาททางเลือกได้จะเป็นข้อพิพาททางแพ่งที่จำนวนทุนทรัพย์ไม่สูงนัก เนื่องจากต้องการให้คู่พิพาทยุติข้อพิพาทดังกล่าวได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีค่าใช้จ่ายต่ำ ซึ่งตามข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการฯ ได้กำหนดประเภทของข้อพิพาทที่นำไปสู่การระงับข้อพิพาทออนไลน์ว่า จะต้องเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการที่กำหนดไว้ เช่น การไม่ได้รับสินค้าหรือบริการหลังจากที่ได้มีการชำระค่าสินค้าหรือบริการเต็มจำนวนแล้ว การไม่ได้รับชำระค่าสินค้าหรือบริการทั้งหมดหรือบางส่วน การที่สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามสัญญา การส่งสินค้าหรือบริการไม่ตรงตามกำหนด การเรียกหรือเก็บเงินไม่ตรงกับจำนวนที่ต้องชำระ เป็นต้น และกรณีอื่นที่สถาบันอนุญาโตตุลาการฯ ให้ใช้การระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้ ในขณะที่กฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ กำหนดให้ใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์กับกรณีที่ผู้บริโภคทำสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการบนเว็บไซต์หรือผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น โดยผู้บริโภคได้มีการสั่งซื้อสินค้าและบริการนั้นบนเว็บไซต์ผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ซึ่งจะรวมถึงสัญญาที่มีวัตถุประสงค์เป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจากผู้ประกอบธุรกิจ และผู้บริโภคตกลงชำระราคาแก่ผู้ประกอบการไปยังผู้บริโภค ซึ่งข้อพิพาทดังกล่าวจะรวมไปถึงภาระผูกพันตามสัญญา

ที่เกิดจากสัญญาขายหรือสัญญาบริการ (contractual obligations) โดยไม่คำนึงว่าภาระผูกพันตามสัญญาดังกล่าวจะมีการตกลงกันไว้โดยชัดแจ้งหรือไม่ระหว่างคู่สัญญา หรือเป็นภาระผูกพันตามกฎหมาย เช่น การรับประกันสินค้า ซึ่งตามกฎหมายของประเทศอังกฤษมีการกำหนดประเภทของข้อพิพาทไว้เช่นเดียวกับสหภาพยุโรปฯ เป็นต้น ส่วนในสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีนแม้ว่าจะไม่มีกฎหมายกำหนดไว้โดยตรง แต่มีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาททั้งที่เกิดจากสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับชื่อโดเมน และข้อพิพาทเกี่ยวกับลิขสิทธิ์

2. การจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์

การจัดทำแพลตฟอร์มการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ซึ่งกำหนดว่าแพลตฟอร์มออนไลน์จะต้องเป็นระบบที่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคสามารถใช้เพื่อระงับข้อพิพาทนอกระบบ โดยกำหนดให้แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องมีแบบฟอร์มการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นระบบที่สามารถแจ้งให้ฝ่ายที่ถูกร้องเรียนทราบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถระบุหน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีอำนาจในการระงับข้อพิพาท และสามารถส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งคู่สัญญาตกลงที่จะใช้ในการระงับข้อพิพาท โดยจะต้องจัดให้มีเครื่องมือในการจัดการข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายซึ่งจะช่วยให้คู่พิพาทและผู้ให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือกสามารถดำเนินขั้นตอนการระงับข้อ

พิพาทผ่านทางแพลตฟอร์มระบบข้อพิพาทออนไลน์ได้ และต้องมีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อให้ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์สามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยออนไลน์กับธุรกรรมที่เกิดข้ามพรมแดนจะต้องมีการใช้ภาษาร่วมกัน และมีระบบการแปลภาษาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการระงับข้อพิพาท ซึ่งประเทศอังกฤษได้มีการนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาบัญญัติไว้เป็นข้อบังคับ ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีนไม่ได้มีการกำหนดเรื่องการจัดทำแพลตฟอร์มการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้โดยตรง

3. การกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์

แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นฉบับหลัก คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้อำนาจสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค โดยในส่วนของ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์สำหรับผู้บริโภคที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแม้ว่าจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อขายสินค้าและบริการ แต่เป็นเพียงช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเท่านั้น ไม่ได้เป็นการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ตลอดทั้งกระบวนการ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจอีกสองฉบับ ซึ่งการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จะต้องทะเบียนธุรกิจตลาดแบบ

ตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 และจะต้องจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2553 ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการออนไลน์ได้รับเครื่องหมายรับรอง (DBD registered) และทำให้ผู้บริโภคทราบตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ได้ หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่หากผู้ประกอบการไม่จดทะเบียน ผู้บริโภคจะไม่สามารถตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงได้ (Daraporn Thirawat and Suda Visrutpich, 2015, p. 11) แต่ไม่ได้มีบทบัญญัติเฉพาะที่กำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ นอกจากนี้รูปแบบการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยส่วนใหญ่จะเป็นการเสนอขายสินค้าและบริการผ่านทางเครือข่ายสังคม ซึ่งแตกต่างในต่างประเทศที่ใช้แพลตฟอร์มในรูปแบบของเว็บไซต์ ทำให้สามารถกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ได้ง่ายกว่า ซึ่งในสหภาพยุโรปมีการกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ไว้ในกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ว่าจะต้องจัดทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์บนเว็บไซต์ของตน โดยบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์บางประเภท เช่น ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรองความเชื่อถือ หรือเป็นสมาชิกในสมาคมผู้ประกอบการ หรือได้กำหนดไว้เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคว่าจะให้ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ได้รับการรับรองในสหภาพยุโรป มีหน้าที่จัดทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์บนเว็บไซต์ของตน พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ และ

การใช้แพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตลอดจนถึงเงื่อนไขและข้อตกลงในการทำสัญญา ซึ่งจะใช้บังคับกับประกอบธุรกิจตลาดออนไลน์ที่ไม่ได้มีการเสนอขายสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงที่ให้บริการแก่บุคคลที่สามเสนอขายสินค้าและบริการ จะต้องจัดทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์บนเว็บไซต์ของตนเช่นเดียวกัน

4. ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์

ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์แก่ผู้บริโภคทั่วไปของประเทศไทยมีเพียงแห่งเดียวคือ TalkDD ซึ่งเป็นระบบที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็นระบบที่ให้บริการทั้งด้านการร้องเรียนออนไลน์ การเจรจาออนไลน์ และการประนีประนอมข้อพิพาทออนไลน์ แต่จำกัดเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ที่สมัครเป็นสมาชิกเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ที่สมัครใช้บริการจะได้รับเครื่องหมายรับรองแสดงที่หน้าเว็บไซต์ และเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ผู้บริโภคสามารถคลิกเข้าไปที่โลโก้ “TalkDD” บนหน้าเว็บไซต์นั้น ๆ เพื่อขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการตามที่เห็นสมควรได้ ส่วนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการระงับข้อพิพาทโดยหน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นภาคเอกชน เช่น eBay และ Alibaba เป็นต้น โดยในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์จะมีการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นระบบปิด เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคในการยื่นคำร้องเรียน และติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ โดยมีรูปแบบการระงับข้อพิพาทที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบการเจรจาต่อรองโดยใช้วิธีการอัตโนมัติ (automated negotiation) โดยไม่มีคนกลางเข้ามาช่วยใน

การระงับข้อพิพาท แต่ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะใช้ระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติในการดำเนินการ เป็นต้น และมีระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ภายนอกที่เป็นผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยตรง เช่น Electronic Consumer CyberSettle, PayPal, SmartSettle, TRUSTe เป็นต้น ส่วนในสหภาพยุโรป และประเทศอังกฤษมีการนำวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ทั้งในรูปแบบการเจรจาต่อรองออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ซึ่งมีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

5. การบังคับผลการระงับข้อพิพาทออนไลน์

แม้ว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีข้อดีหลายประการ กล่าวคือ ตามที่ระบุไว้ในบันทึกทางเทคนิค UNCITRAL และกฎข้อบังคับของสหภาพยุโรปฯ ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำ แต่ในส่วนของการเจรจาต่อรองออนไลน์ และการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยหลักผลของการเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยจะไม่มีผลทางกฎหมายผูกพันผู้ประกอบการและผู้บริโภค แต่คู่พิพาทอาจทำสัญญาประนีประนอมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากคู่กรณีอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามจะสามารถฟ้องคดีต่อศาล นอกจากนี้ ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์อาจกำหนดให้มีผลบังคับให้คู่พิพาทจะต้องปฏิบัติตามเป็นการภายในได้ เช่น eBay และ PayPal เป็นต้น แต่ในส่วนของผู้ให้บริการออนไลน์ของประเทศสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีนจะให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์กับผู้บริโภคในเว็บไซต์ตน โดยมีกฎข้อบังคับว่าผลของการระงับข้อพิพาทจะผูกพันผู้ประกอบการและผู้บริโภคและ

ผู้บริโภคเป็นการภายใน ส่วนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการออนไลน์มีความเหมาะสมกับการระงับข้อพิพาททางการพาณิชย์ระหว่างประเทศที่มีมูลค่าของธุรกรรมสูงกว่าการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ทั่วไป ซึ่งการบังคับผลการระงับข้อพิพาทอาจมีปัญหาเรื่องการบังคับตามคำชี้ขาดเนื่องจากอนุญาโตตุลาการไม่มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามคำชี้ขาดได้อื่น แต่ต้องให้ศาลบังคับตามผลการชี้ขาดหลังเสร็จสิ้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทของประเทศไทย โดยเสนอให้มีการตรากฎหมายเฉพาะ (Sui generis) เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายและประเภทของข้อพิพาทให้ครอบคลุมถึงข้อพิพาทที่เกิดจากการทำสัญญาซื้อขายและสัญญาบริการ โดยให้ใช้บังคับกับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นภายในประเทศ รวมถึงกำหนดประเภทของข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้รวมถึงภาระผูกพันตามสัญญาที่เกิดจากสัญญาขายหรือสัญญาบริการ เช่น การรับประกันสินค้า เป็นต้น

2. กำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักในด้านการกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค และกำหนดหน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นภาคเอกชนทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์

เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เป็นภาคเอกชนที่ประสงค์จะให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องได้รับการรับรองและให้มีการขึ้นบัญชีรายชื่อบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการออนไลน์ไว้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดทำแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ และกำหนดให้มีผู้ดูแลระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการที่จำเป็นในการสร้างและเก็บรักษาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเก็บข้อมูลประมวลผลบนแพลตฟอร์มระงับข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งได้จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูล

4. กำหนดภาระหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่เสนอขายสินค้าและบริการผ่านทางเว็บไซต์และผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นซึ่งได้มีการจดทะเบียนพาณิชย์จะต้องใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยเฉพาะวิธีการระงับข้อพิพาทด้วยการเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ย โดยกำหนดหน้าที่แก่ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ให้ต้องจัดทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานหรือผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่ได้รับการรับรองในประเทศไทย และกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่ไม่ปฏิบัติตาม

5. กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ใช้มาตรการบังคับตนเอง (self-enforce) โดยให้ผลการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีผลผูกพันคู่พิพาทที่ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์บนเว็บไซต์หรือผ่านทางโปรแกรมประยุกต์ให้ตนให้บริการ และมีการจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้บริโภคทราบเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป 

References

- Asawaroj, S. (2005). *Explanation of Dispute Resolution for Business by Arbitration*. (2nd ed.). Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Brand, Ronald A. (2017). *Party Autonomy and Access to Justice in the UNCITRAL Online Dispute Resolution Project*. Loyola University Chicago International Law Review, Forthcoming U. of Pittsburgh Legal Studies Research Paper No. 2012-20. Retrieved September 7, 2017, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2125214.
- Business Companion. (2017). *Alternative Dispute Resolution*. Retrieved June 1, 2017, from <https://www.businesscompanion.info/en/quick-guides/consumer-contracts/alternative-dispute-resolution>.
- Chantara-Opakorn, Anan. (2015). *Alternative ways for Dispute Resolution : Negotiation, Mediation and Conciliation, Arbitration*. Bangkok: Faculty of Law, Thammasat University.
- Civil Justice Council. (2015). *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*. Retrieved July 11, 2017, from <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>.
- Cortés, P. (2017). *The Law Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. New York: Cambridge University Press.
- European Commission. (2017). *EU Regulation No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*. Retrieved July 14, 2017, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>.
- Jareonwong, M. (2002). *The Procedure of Disputes Settlement in Electronic Transactions*. Master of Laws Thesis. Bangkok: Faculty of Law, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Laksawaree, R. (2003). *Dispute resolution on electronic commerce by arbitration online*. Master of Laws Thesis. Bangkok: Faculty of Law, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Nampoch, N. (2007). *Electronic Transaction and Dispute Resolution by Arbitration*. Master of Laws Thesis. Bangkok: Faculty of Law, Bangkok University. (in Thai)
- ODReurope. (2017). *Meet Youstice*. Retrieved July 14, 2017, from <http://www.odreurope.com/meet-Justice>
- Padungsong, P. (2015). *Online Dispute Resolution*. Paper for Training of Judge in the Court of First Instance (Class 14th). Justice Training Institute. Court of Justice. Retrieved September 1, 2017, from [file:///C:/Users/user/Downloads/9368791a%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/9368791a%20(3).pdf).

- Paulley, J. and Gowling WLG. (2017). *New EU Online Dispute Resolution Platform: Obligations for Businesses*. Retrieved July 14, 2017, from [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/9-623-5187?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\) &firstPage=true&bhcp=1](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/9-623-5187?transitionType=Default&contextData=(sc.Default) &firstPage=true&bhcp=1).
- Rabinovich-Einy, Orna and Katsh, Ethan. (2017). *Technology and the Future of Dispute Systems Design*. Retrieved November 15, 2017, from https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf.
- Rungroj, S. (2016). *Building Legal Tools to Overcome Obstacles to Online Arbitration in Thailand*. Retrieved August 17, 2017, from <https://tai.coj.go.th/th/content/page/index/id/124028>.
- Soravit, L. (2015). *Cyberspace : ADR's New Frontier*. Retrieved August 17, 2017, from <https://oja.coj.go.th/th/file/get/file/2018092580a3ebb18e29658810e0b243e4f754fe202653.pdf>.
- Suwanpanich, T. (2014). *Explanation of Arbitration B.E. 2545*. Bangkok: Nititham Printing.
- Thirawat, D., & Visrutpich, S. (2015). Guideline for the Establishment of the Electronic Transaction Complaint Reception Center. *Thammasat Law Journal*. Vol. 44 No. 1 (March 2015). P. 113-147.
- UNCITRAL. (2017). *ODR Rules and the Implications for the ODR Practice in China*. Retrieved September 11, 2017, from https://www.victoria.ac.nz/__data/assets/pdf_file/0019/1187011/Xiaohan.pdf.
- United Nations Commission on International Trade Law. (2017). *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution 2016*. Retrieved July 22, 2017, from http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf
- Xiaohan, Z. (2017). *Considerations in drafting the UNCITRAL ODR Rules and the implications for the ODR practice in China*. Retrieved November 22, 2017, from https://www.victoria.ac.nz/__data/assets/pdf_file/0019/1187011/Xiaohan.pdf.