

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับ ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในสหภาพยุโรป

Online Dispute Resolution for Electronic Transaction in European Union

- : อาจารย์ ดร. เวณา อุนสรณ์เสนา
- : Veena Anusornsena
- : Doctor of Juridical Science, S.J.D.
- : อาจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- : จบการศึกษานิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต
- : ด้านกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ
- : นิติศาสตรมหาบัณฑิต
- : นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกียรตินิยมอันดับสอง)
- : Golden Gate University, San Francisco, USA.,
- : (Master of Laws, LL.M.)
- : University of Southern California, USA.,
- : E-mail: Veena.anusorn@gmail.com



บทคัดย่อ

ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) เป็นตลาดที่กำลังเจริญเติบโตมากที่สุดในโลกขณะนี้ ในปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสหภาพยุโรปมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยประชากรมากกว่าครึ่งหนึ่งได้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำซึ่งส่งผลให้มีการเจริญเติบโตของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างสูง ผลที่ตามมา ก็คือ ทำให้ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำธุรกรรมที่ถูกใช้มากที่สุดในการซื้อของข้ามพรมแดนในกลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป อย่างไรก็ตาม ยังคงปรากฏว่าผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) ที่มีขนาดเล็กและขนาดกลางในสหภาพยุโรปไม่เข้ามาทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) มากนัก ทั้งนี้สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะปัญหาในเรื่องการระงับข้อพิพาทซึ่งส่งผลให้ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในกลุ่มสหภาพยุโรปไม่เติบโตเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุดังกล่าวไม่ได้มาจากการที่ไม่มีกฎหมายใช้บังคับ แต่เนื่องมาจากการที่ไม่มีวิธีในการบังคับกฎหมายที่มีอยู่นั่นเอง การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการระงับข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน โดยคณะกรรมการสหภาพยุโรปได้มีการจัดระบบ ODR Platform ขึ้นมาเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

คำสำคัญ: ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต การระงับข้อพิพาทออนไลน์

Abstract

Electronic commerce (e-commerce) is the largest and fastest growing market in the world. In present, the increasing number of internet users in the European Union (EU), with more than half of its citizens using the internet regularly, has impacted on the growth of business to consumer e-commerce. As a result, e-commerce is the most common form of cross-border shopping in the EU. However, there are not many EU small and medium sized enterprises currently involved in cross-border transactions. Significant barrier is created by the potential problems in resolving complaints. Consequently, cross-border trade is being slowed down not because there is a lack of regulation but because there is no means to enforce the existing law. The need for online dispute resolution (ODR) concerning the resolution of online consumer disputes becomes a crucial role for dispute resolution in electronic commerce. European Union has created an ODR Platform in order to facilitate and gain trust for all electronic commerce users.

Keywords: Electronic Commerce, Internet, Online Dispute



1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution) สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกในการระงับข้อพิพาท (Alternative Dispute Resolution) โดยการระงับข้อพิพาทดังกล่าวอาจจะเป็นในรูปแบบของการไกล่เกลี่ย (Mediation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) โดยคู่พิพาทอาจจะใช้อินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีแบบ web-based ในหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตาม การระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการใช้อินเทอร์เน็ตในการระงับข้อพิพาทเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอีเมลการประชุมโดยวิดีโอ (Videoconferencing) นอกจากนี้ คู่พิพาทยังสามารถพบปะเพื่อปรึกษาหารือแบบออฟไลน์ได้อีกด้วย¹

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เกิดขึ้นเนื่องจากข้อพิพาทจำนวนมากขึ้นในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในปี ค.ศ. 1994 ซึ่งเป็นปีที่เข้าสู่จุดเริ่มต้นของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์² โดยบริษัท Netscape ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ของประเทศสหรัฐอเมริกา

โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านบริการโปรแกรมค้นหาเว็บหรือเว็บเบราว์เซอร์ (web browser) ได้ทำการเสนอขายหุ้นใหม่ให้แก่ประชาชน (IPO) เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1995 และนี่เองเป็นจุดที่แสดงให้เห็นว่า ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น นอกจากนี้ ในปี ค.ศ. 1994 คณะกรรมการ The Federal Trade Commission³ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทำหน้าที่ในการดูแลธุรกิจการค้าของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ทำการพิจารณาคดีฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ต (spam) เป็นคดีแรก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่แสดงให้เห็นว่าข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในสมัยนั้นมากขึ้น⁴

ในปี ค.ศ. 1996 ข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยหน่วยงาน The National Center of Automated Information Research (NCAIR) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1996 ได้มีความพยายามในการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาทางแก้ไขหรือทางยุติระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและผู้ให้บริการทาง

¹ What is Online Dispute Resolution? A guide for Consumers, ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution Task Force, March 2002. Available at :http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011_build/dispute_resolution/consumerodr.authcheckdam.pdf (accessed 4 March 2016)

² David R. Johnson, "Dispute Resolution in Cyberspace", 10 February 1994. Available at: http://www.eff.org/legal/Arbitration/online_dispute_resolution_johnson.article

³ Federal Trade Commission. Available at: <https://www.ftc.gov/about-ftc>

⁴ Julian Dibbell, "A Rape in Cyberspace," *Village Voice*, December 23, 1993. Available at: <http://www.juliandibbell.com/texts/bungle.html>

อินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider)⁵ โดยความพยายามในการประชุมนี้ได้มีการเสนอข้อเสนอนี้ให้มีการใช้ระบบ Cyberspace และเสนอให้มีการใช้บุคคลที่สาม (Human third party) เพื่อพูดคุยกับคู่พิพาทโดยเป็นการประชุมกันแบบตัวต่อตัวและเห็นหน้ากัน (Face-to face meetings) ซึ่งการประชุมแบบตัวต่อตัวดังกล่าวเป็นการนำโมเดลมาจากการระงับข้อพิพาทแบบออฟไลน์ (Offline versions) นั่นเอง

ในปี ค.ศ. 1999 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์เริ่มเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยมีความริเริ่มในการจัดทำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อว่า The University of Massachusetts Center for Information Technology and Dispute Resolution การจัดทำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งแรกนี้เป็นการจัดทำ การระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต รายใหญ่อย่าง Ebay⁶ ในขณะนั้นผู้ใช้บริการ Ebay ยังไม่ได้มีการกำหนดบังคับให้ใช้ระบบฯ ดังกล่าวแต่อย่างใด แต่ได้มีการทำระบบผลสำรวจเรตติ้ง (Feedback rating system) เพื่อให้ผู้ใช้บริการ

ได้เรทหลังการทำธุรกรรมว่าผู้ใช้บริการดีแค่ไหนเพียงไร โดยข้อมูลดังกล่าวได้กลายมาเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการในภายหลัง อย่างไรก็ตาม ต่อมาผู้ใช้บริการ Ebay ได้มีผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้นเรื่อย ๆ ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ดังกล่าวจึงเริ่มไม่สามารถที่จะรองรับข้อพิพาทที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ให้บริการ Ebay จึงได้ทำการหาทางออกและในท้ายที่สุดได้เลือกผู้ให้บริการที่มีชื่อว่า Squaretrade.com⁷ ซึ่งเป็นบริษัท Start-up ในขณะนั้นเข้ามาทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้⁸

โดย Squaretrade ได้เริ่มตระหนักว่าระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในขณะนั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการมากนัก ด้วยสาเหตุที่จำนวนธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ Squaretrade จึงเริ่มตระหนักว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์ควรจะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีนอกจากการส่งอีเมลและการต้องการผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย โดยความริเริ่มในช่วงแรกได้มีความพยายามในการหาระบบที่เป็นเทคโนโลยีเพื่อมาแทนคนที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ย โดย Squaretrade

⁵ Robert Gellman, "A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months" (1996). Available at: <http://www.odr.info/ncair/gellman.htm>

⁶ Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, "E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of 'eBay Law'," 15 Ohio St. J. on Disp. Resol. 705 (2000). Available at: <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>

⁷ Squaretrade. Available at: <http://www.squaretrade.com/>

⁸ Ethan Katsh, Dispute Resolution Without Borders: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace, First Monday, Volume 11, Number 2-6 February 2006. Available at: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1313/1233>

ได้มีการจัดทำเว็บไซต์สำหรับข้อพิพาท เว็บไซต์ดังกล่าวจะมีการจำกัดจำนวนคำในการที่คู่พิพาทจะสามารถพิมพ์เพื่อโต้แย้งและจะทำการแนะนำการต่อรองให้แก่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายว่าแต่ละฝ่ายนั้นควรจะเจรจาต่อรองอย่างไร และจะทำการเตือนคู่พิพาทตามกำหนดเวลาที่ได้ตั้งไว้ และถ้าคู่พิพาทไม่สามารถยุติข้อพิพาทได้โดยเทคโนโลยีดังกล่าว ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นคนจะค่อยเข้ามาช่วยเหลือในภายหลัง ระบบเทคโนโลยีของ Squaretrade นี้ถือว่าเป็นจุดริเริ่มใหม่ในวงการการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นอย่างมาก ในปี ค.ศ. 2010 ผู้ให้บริการ Ebay ได้ดำเนินการกับข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปแล้วทั้งสิ้น 60 ล้านข้อพิพาท⁹

ในสหภาพยุโรปเอง ก็ได้เริ่มมีการตระหนักถึงการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) เข้ามาช่วยเป็นตัวระงับข้อพิพาทในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน โดยกลุ่มสหภาพยุโรปได้เริ่มให้ความสำคัญกับการขจัดข้อพิพาทสำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนระหว่างทวีปเอเชียและทวีปอเมริกาด้วย¹⁰ โดย

สหภาพยุโรปได้มีการกล่าวถึงประเด็นดังกล่าวไว้ในกฎหมายที่มีชื่อว่า Directive on electronic commerce (98/0325 (COD))¹¹ โดยในมาตรา 17 ของกฎหมายดังกล่าว ได้มีการกล่าวถึงการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้เข้ามามีบทบาทในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการออนไลน์และผู้บริโภค¹² และในปี ค.ศ. 2000 ได้มีการจัดเวิร์คชอปในสหภาพยุโรป ในด้านการระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นที่กรุงบรัสเซลส์ ซึ่งการจัดเวิร์คชอปนี้เองทำให้เกิดความสนใจในปัญหาดังกล่าวมากขึ้น¹³

2. ข้อดีและข้อเสียของการใช้ระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์

• ข้อดีของการใช้ ODR

1. การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการระงับข้อพิพาทเนื่องจากมีความยืดหยุ่นมากกว่าเมื่อใช้การระงับข้อพิพาทโดยระบบ และยังให้ความคล่องตัวกับคู่พิพาทเนื่องจากคู่พิพาทสามารถทำการระงับได้

⁹ Ethan Katsh, ODR: A Look at History: A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future. Available at: <http://www.mediate.com/pdf/katsh.pdf>

¹⁰ Esther van den Heuvel, Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border e-disputes, 3. Available at: <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>

¹¹ <http://www.ispo.cec.be/ecommerce/legal/legal.html#common>

¹² Article 17 of the Directive on electronic commerce (98/0325 (COD)) "Member States shall ensure that, in the event of disagreement between an Information Society service provider and the recipient of the service, their legislation does not hamper the use of out-of-court schemes, available under national law, for dispute settlement, "including appropriate electronic means".

¹³ Marc Wilikens, Arnold Vahrenwald, Philip Morris (Joint Research Centre), Out-of-court dispute settlement systems for e-commerce. Report of an exploratory study, 20th April 2000.

ตลอด 24 ชั่วโมง

2. ความง่ายและสะดวกสบายในการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยคู่พิพาทสามารถเตรียมตัวเพื่อตอบโต้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยไม่ต้องทำการตอบโดยพลันหรือรู้สึกว่าคุณกดดันให้ตอบคำถามโต้ตอบแบบทันทีทันใดทำให้คู่พิพาทสามารถทำการไตร่ตรองในการโต้ตอบของตนได้อย่างเต็มที่¹⁴

3. ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่ต้องมีการเดินทางมาพบปะกันเพื่อยุติข้อพิพาท แม้จะเป็นข้อพิพาทระหว่างประเทศก็ตาม การที่ประหยัดค่าใช้จ่ายนี้ทำให้คู่พิพาทเข้าถึงระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้โดยง่ายอันส่งผลให้คู่พิพาทได้รับความเป็นธรรมในการตัดสินข้อพิพาทอีกด้วย

4. ผลของการดำเนินคดีตามระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์ มีผลดีคือเมื่อมีการระงับคดีตามข้อพิพาทออนไลน์แล้ว คู่พิพาทสามารถมีอำนาจควบคุมเหนือผลของการระงับข้อพิพาทดังกล่าว อาทิเช่น คู่พิพาทสามารถตกลงกันจัดทำเป็นสัญญาระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาททั้งสองต้องปฏิบัติตามโดยรู้สึกว่าเป็นการบังคับคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ซึ่งตรงนี้เองเป็นข้อดีที่ทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าคุณไม่ได้เป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ¹⁵

● ข้อเสียของการใช้ ODR

1. การใช้ระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์นี้ทำให้คู่พิพาทไม่ได้พบปะเจอหน้ากัน (FACE-TO-FACE CONTACT) ซึ่งทำให้ไม่เห็นถึงการแสดงอารมณ์ทางสีหน้า ดังนั้น จึงอาจทำให้เข้าใจผิดถึงการตีความในบทสนทนาของคู่พิพาทได้ ซึ่งในปัญหานี้อาจเสนอในการนำการประชุมทางวิดีโอ (Video conference) หรือใช้เทคโนโลยีออนไลน์อื่น ๆ เข้ามาร่วมด้วยเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างคู่พิพาทมากขึ้น

2. ปัญหาขัดข้องในการใช้งานเทคโนโลยี สำหรับคู่พิพาทที่ไม่มีควมคุ้นเคยสำหรับการใช้เทคโนโลยี อาจก่อให้เกิดปัญหาความยุ่งยากแก่คู่พิพาทดังกล่าว

3. การระงับข้อพิพาทระบบออนไลน์ต้องใช้ความยินยอมของคู่พิพาทในการสมัครใจเข้าร่วมการใช้การระงับข้อพิพาทดังกล่าว ซึ่งต่างจากการดำเนินคดีทางศาลที่แม้คู่พิพาทจะไม่สมัครใจ แต่ก็ต้องทำตามหมายหรือคำสั่งของศาล¹⁶

3. กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในสหภาพยุโรป

ในสหภาพยุโรปมีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยสหภาพยุโรปได้ออกกฎหมายที่มีชื่อว่า Legislation on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution

¹⁴ Kaufmann-Kohler & Schultz (2004) 23; Shah (2004) 20; Baumann (2002) 1233; Rule (2002) 63–64; Wahab (2004a), 130.

¹⁵ Ponte & Cavenagh (2005), 26.

¹⁶ Michaelson & Maples (13 May 2005), 725.



(Directive 2013/11/EU) (ADR Directive)¹⁷ ซึ่งออกมาใช้เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม ค.ศ. 2013 โดยกฎ ADR Directive เป็นกฎที่ออกมาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริโภคจะเข้าถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกในการระงับข้อพิพาทตามสัญญาของตน ที่ทำขึ้นไม่ว่าทำในประเทศตนเองหรือเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างประเทศสมาชิกก็ตาม

โดยประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรปจะทำการก่อตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) โดยหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาคุณภาพในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ นอกจากนี้ คณะกรรมการสหภาพยุโรปยังได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้านการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีกฎเกณฑ์ที่ออกมาต่อจาก ADR Directive เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติมากขึ้น ได้แก่

- The Online Dispute Resolution Regulation (Regulation (EU) No 524/2013)¹⁸ เป็นกฎเกณฑ์ที่ออกมาย้ำเตือนว่าระบบ ODR

Platform ของสหภาพยุโรปสามารถนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยกำหนดให้ ODR เป็นตัวช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) และผู้บริโภคโดยไม่ต้องพึ่งกระบวนการทางศาลในการระงับข้อพิพาทดังกล่าว

- Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (ODR Regulation 2015)¹⁹ ซึ่งได้ถูกแก้ไขโดย Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015²⁰

กฎเกณฑ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ หรือการค้าข้ามพรมแดน (Cross-border purchasing) ระหว่างผู้บริโภคในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปมากขึ้น และเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคและผู้ค้า (Trader) ในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างพรมแดนมากขึ้น โดยได้ก่อให้เกิดการจัดตั้ง European Online Dispute Resolution platform (EU ODR

¹⁷ 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 consumer ADR).

¹⁸ 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).

¹⁹ The Regulations amend the Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (SI 2015/452).

²⁰ The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015 (SI 2015/1392).

platform) ขึ้นมาเพื่อก่อให้เกิดการง่ายแก่การปฏิบัติในการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยระบบ EU ODR Platform นี้เป็นระบบที่ช่วยจัดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) ในการทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ โดยได้มีการดำเนินการระงับข้อพิพาทออนไลน์ถึง 23 ภาษาราชการที่ถูกระบุอยู่ในสหภาพยุโรป โดย ODR Platform นี้จะทำการส่งข้อพิพาทที่เกิดขึ้นทางออนไลน์ให้แก่ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ADR entity) ที่มีคุณภาพและได้ปฏิบัติตามกฎ ADR Directive ของสหภาพยุโรปเท่านั้น²¹ เมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทจากธุรกรรมดังกล่าว EU ODR Platform จะสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้โดยง่าย รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย²²

นอกจากนี้ กฎเกณฑ์ The Regulation 2015 นี้ได้กำหนดให้ผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ที่ทำการค้าขายสินค้า ให้บริการ หรือให้บริการด้านเนื้อหาดิจิทัล หรือเนื้อหาดิจิทัล (Digital Content) ในตลาดออนไลน์ ต้องมีการจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ EU ODR Platform ในเว็บไซต์ของตนเองเพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้าถึง EU ODR Platform ดังกล่าวได้โดยง่ายและสะดวก โดยผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ต้องปฏิบัติตามกฎ The Regulation 2015 ดังนี้

- ผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ต้องให้ข้อมูลโดยมีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ของ EU ODR Platform บนเว็บไซต์ของตน โดยลิงค์ดังกล่าวต้องจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้โดยง่าย

- ผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ต้องกำหนดอีเมลแอดเดรสของตนบนเว็บไซต์ การที่ผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ได้กำหนดแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้บริโภคกรอกเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้กำหนดอีเมลแอดเดรสของตนไว้บนเว็บไซต์นั้น ถือว่าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

- นอกจากลิงค์ที่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของ EU ODR Platform บนเว็บไซต์ของผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) แล้ว ผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ยังต้องให้ข้อมูลผู้บริโภคถึงการมีอยู่หรือการใช้ EU ODR Platform ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์อีกด้วย โดยอาจเป็นการระบุถึงข้อมูลในเงื่อนไขการให้บริการบนเว็บไซต์ของผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) เองหรือในรูปแบบของการส่งอีเมลไปยังผู้บริโภคที่ส่งไปพร้อมกับการขายสินค้าหรือการให้บริการ²³

โดยกฎ The Regulation 2015 ดังกล่าวได้มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2016 สำหรับผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ที่ไม่ปฏิบัติตาม

²¹ European Commission, Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR). Available at: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm

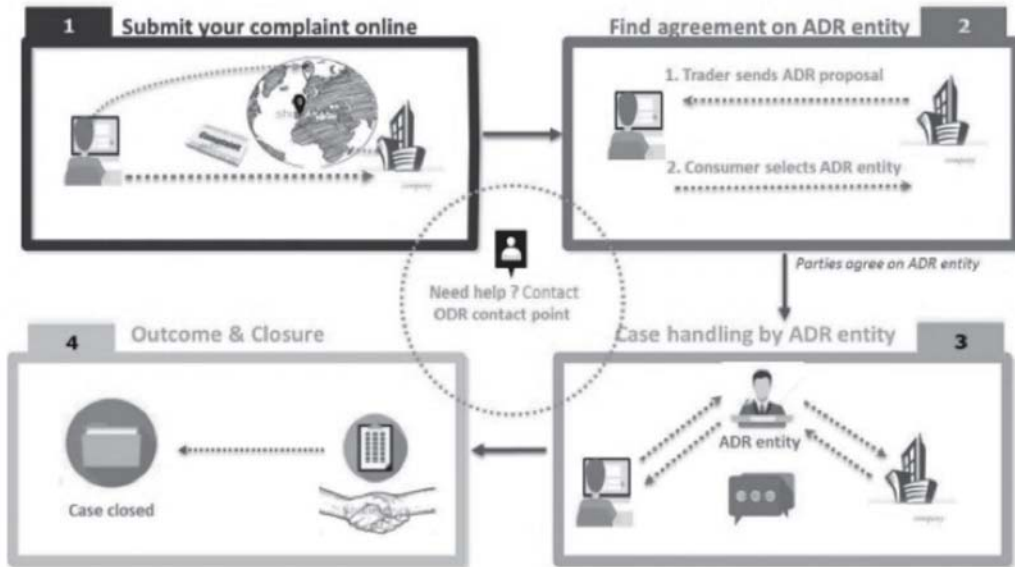
²² John Davidson-Kelly, Europe's new online dispute resolution platform: what do you need to do?, 22 January 2016. Available at: <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/blog/europes-new-online-dispute-resolution-platform-what-do-you-need-to-do/#sthash.bU17uC2n.dpuf>

²³ เรื่องเดียวกัน.



ตาม อาจถูกคำสั่งของศาลสั่งให้ปฏิบัติตาม และ ถ้าผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ดังกล่าว ยังคง

ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาล อาจต้องโทษเสียค่าปรับโดยไม่มีกำหนดเพดานและอาจถูกจำคุก 2 ปี²⁴



แผนภาพที่ 1 แสดงการทำงานของ ODR Platform

แหล่งที่มา: Věra Jourová, European Commission: Settling consumer disputes online, January 2016.

โดยการทำงานของ ODR Platform ข้างต้น จะเป็นไปดังนี้

1. ODR Platform ข้างต้นจะเริ่มจากผู้บริโภคเริ่มทำการยื่นข้อพิพาทออนไลน์เข้าสู่ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

2. หลังจากนั้นข้อมูลของการเสนอข้อพิพาทจะถูกส่งไปยังผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) ที่เกี่ยวข้องและผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) จะทำการเสนอผู้ที่ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกว่าจะใช้บริการ

ของผู้ที่ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) ของบริษัทใด

3. เมื่อคู่พิพาททำการเลือกได้แล้ว ODR Platform นี้ก็จะทำการส่งข้อพิพาทไปยัง ผู้ที่ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) ดังกล่าวและผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) นั้นจะทำการดำเนินการระงับข้อพิพาทตามกระบวนการทั้งสิ้นในลักษณะของการระงับข้อพิพาทออนไลน์และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน²⁵

²⁴ เรื่องเดียวกัน.

²⁵ Věra Jourová, European Commission: Settling consumer disputes online, January 2016. 2. Available at: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

โดยระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ EU ODR platform สามารถเข้าถึงได้ที่ <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

อย่างไรก็ดี สิ่งหนึ่งที่ต้องพึงระลึกไว้เสมอว่า ในกรณีที่ผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) นี้ไม่ตกลงเห็นด้วยกับ ผู้ที่ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR entity) ที่ผู้บริโภคนั้นเป็นผู้เลือก ผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) จะไม่ถูกผูกมัดในการใช้ผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR entity) ดังกล่าว ทั้งนี้เพราะไม่ได้มีการบังคับว่าผู้ให้บริการออนไลน์ (Online Trader) ต้องใช้การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ในการดำเนินธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับผู้บริโภคทุกรายไป เพียงแต่ต้องระบุข้อมูลในการเข้าถึง ODR Platform ของสหภาพยุโรปเท่านั้น²⁶

จึงกล่าวได้ว่า EU ODR Platform นี้เป็นการก่อให้เกิดระบบใหม่ที่จะช่วยในการจัดการระงับข้อพิพาทออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ค้า (Trader) ในเรื่องการทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ โดย ODR Platform ของ EU จะช่วยให้คู่พิพาทเข้าถึงผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR entity) ที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ The ADR Directive ของ EU เท่านั้น โดย The ADR Directive นี้เป็นกฎเกณฑ์ที่สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค

ใน EU ได้ว่าผู้บริโภคใน EU จะสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR entity) สำหรับข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกิดจากสัญญาทางธุรกิจกับผู้ค้า (Trader) ได้ ไม่ว่าจะการค่านั้นจะเป็นสัญญาทางการค้าที่เกิดขึ้นในประเทศของคู่ค้าเองหรือเป็นการค้าระหว่างพรมแดนก็ตาม ผู้ที่ให้บริการในการระงับข้อพิพาท (ADR entity) จะต้องให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างมีคุณภาพ โดยปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด อาทิเช่น กฎเกณฑ์ในเรื่องของความอิสระและความเป็นกลาง (Impartiality) ความโปร่งใสในการระงับข้อพิพาท (Transparency) และความยุติธรรมในการระงับข้อพิพาทดังกล่าว (effectiveness and fairness)²⁷

4. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอนแนะสำหรับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในสหภาพยุโรป

ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปนั้น นับได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในระหว่างประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปด้วยกันเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในด้านการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคในการเข้าทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนยังพบปัญหาและความบกพร่องอีกหลายประการที่อาจทำให้ระบบ ODR Platform

²⁶ John Davidson-Kelly, Europe's new online dispute resolution platform: what do you need to do?, 22 January 2016, Available at: <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/blog/europes-new-online-dispute-resolution-platform-what-do-you-need-to-do/#sthash.bU17uC2n.dpuf>

²⁷ Věra Jourová, European Commission: Settling consumer disputes online, January 2016. 3. Available at: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf



ของสหภาพยุโรปไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนี้

1. ระบบ ODR Platform ของสหภาพยุโรป อาจไม่ได้รับการยอมรับในเรื่องความน่าเชื่อถือจาก คู่พิพาทว่าตนจะได้รับความเป็นธรรม แม้ว่าระบบ EU ODR Platform นี้จะมีลิงค์ไปสู่ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ADR Entity) ที่มีคุณภาพและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรปก็ตาม²⁸ แต่ระบบ EU ODR Platform นี้ก็ยังไม่ค่อยมีใครใช้มากนักจากคู่พิพาทที่ทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ นอกจากนี้ ผลของการตัดสินใจจากระบบ EU ODR Platform ยังขาดสภาพบังคับในกรณีที่คู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามอีกด้วย ในกรณีนี้ผู้เขียนเห็นว่าควรเพิ่มความตระหนักในการใช้ระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์ให้แก่ผู้บริโภคให้มากขึ้นโดยต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างไม่ว่าจะเป็นผู้ค้าออนไลน์ (Online Trader) เองหรือผู้บริโภค หรือองค์กรหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ เหล่านี้ ควรจะนำข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีมาตรฐานปฏิบัติตามกฎของสหภาพยุโรปเป็นผู้ดำเนินการระงับข้อพิพาทดังกล่าวให้

2. ระบบ EU ODR Platform ของสหภาพยุโรปยังต้องอาศัยความสมัครใจของคู่พิพาทในการเข้าใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ดังกล่าวค่อนข้างมาก กล่าวคือ เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีแล้ว ระบบดังกล่าวจะให้คู่กรณีสามารถเลือกได้ว่าตนต้องการให้ข้อพิพาทของตนเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ตามระบบหรือไม่

ซึ่งตรงนี้เองทำให้ดูเหมือนว่าคู่กรณีไม่ต้องถูกผูกพันให้ใช้ระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์ดังกล่าว และคู่กรณีสามารถเปลี่ยนใจเมื่อไหร่ก็ได้ ผู้เขียนเห็นว่า น่าจะมีการเพิ่มข้อความเงื่อนไขเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท (ADR Clause) โดยอาจทำเป็นเงื่อนไขและกติกาก่อน (Term and Condition) ให้คู่พิพาทได้ตกลงก่อนเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการ EU ODR Platform เพื่อเป็นการยับยั้งมิให้คู่พิพาทเปลี่ยนใจกะทันหันและอีกทั้งยังเป็นการผูกมัดให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ดังกล่าว อันจะทำให้ระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ในเรื่องของปัญหาการขาดสภาพบังคับของคำชี้ขาดจากระบบ ODR Platform คู่พิพาทที่ชนะข้อพิพาทยังคงต้องพึ่งกระบวนการทางศาลให้ทำการบังคับตามคำชี้ขาดดังกล่าวให้ดังเช่นคำชี้ขาดของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยทั่วไปซึ่งในประเด็นนี้ผู้เขียนเห็นว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้น ยากแก่การบังคับคำชี้ขาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของคำชี้ขาดที่ตัดสินจากข้อพิพาทระหว่างประเทศ ในประเด็นนี้เองทาง UNCITRAL ก็ได้ตระหนักในเรื่องของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ โดยมีความพยายามในการแก้ไข The 1958 New York Convention ใหม่โดยจะไม่ได้เพียงจำกัดการยอมรับหรือการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศอยู่เพียงอนุญาโตตุลาการที่ทำเป็นหลักฐานเป็นหนังสือเท่านั้น แต่ยังคงจะหมายรวมถึงอนุญาโตตุลาการที่ทำในระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์อีกด้วย²⁹

²⁸ http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrrdb_en.htm

²⁹ UNCITRAL Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts (July 2005).

5. สรุปการรับข้อพิพาทออนไลน์ ในสหภาพยุโรป

การรับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรปกล่าวได้ว่ายังอยู่ในช่วงแรกของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมพาณิชย์ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้เท่านั้น การใช้ระบบการรับข้อพิพาททางออนไลน์ดังกล่าว ยังไม่ค่อยเป็นที่แพร่หลายมากนักในสหภาพยุโรป อย่างไรก็ตาม มาตรการระบบ EU ODR Platform เอง หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่คณะกรรมการสหภาพยุโรปได้มีความพยายามในการนำออกมาปฏิบัติได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามของคณะกรรมการสหภาพยุโรปในการพัฒนาระบบการรับข้อพิพาททางออนไลน์ให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันมากขึ้น ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าระบบการรับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหภาพยุโรปจะได้รับการพัฒนาตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป และจะมีผู้ใช้บริการมากขึ้นเนื่องจากก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้ใช้เอง อย่างไรก็ตาม ระบบดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความกลัวแก่ผู้ใช้ในเรื่องของสภาพบังคับในกรณีที่คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามผลของคำชี้ขาด ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าสหภาพยุโรปควรตระหนักถึงปัญหาในประเด็นดังกล่าวด้วยโดยอาจทำการบังคับต่อระบบศาลในเบื้องต้นให้แก่คู่พิพาทในกรณีที่คู่พิพาทอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดดังกล่าว เพื่อเป็นการผลักดันให้ระบบการรับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรปใช้ได้ในรูปแบบมากขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

กฎหมาย

UNCITRAL Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts (July 2005).

The Regulations amend the Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (*SI 2015/452*).

The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015 (*SI 2015/1392*).

อินเทอร์เน็ต

Věra Jourová, European Commission: Settling consumer disputes online, Available at: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

John Davidson-Kelly, Europe's new online dispute resolution platform: what do you need to do?, Available at: <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/blog/europes-new-online-dispute-resolution-platform-what-do-you-need-to-do/#sthash.bU17uC2n.dpuf>

European Commission, Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR). Available at: <http://ec.europa.eu/>



consumers/solving_consumer_disputes/
non-judicial_redress/adr-odr/index_
en.htm

David R. Johnson, "Dispute Resolution in
Cyberspace", 10 February 1994.
Available at: [http://www.eff.org/legal/
Arbitration/online_dispute_resolution_
johnson.article](http://www.eff.org/legal/Arbitration/online_dispute_resolution_johnson.article)

Julian Dibbell, "A Rape in Cyberspace,"
Village Voice, December 23, 1993.
Available at: [http://www.juliandibbell.
com/texts/bungle.html](http://www.juliandibbell.com/texts/bungle.html)

Robert Gellman, "A Brief History of the
Virtual Magistrate Project: The Early

Months" (1996). Available at: [http://
www.odr.info/ncair/gellman.htm](http://www.odr.info/ncair/gellman.htm)

Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby,
"E-Commerce, E-Disputes, and
E-Dispute Resolution: In the Shadow
of 'eBay Law'," 15 Ohio St. J. on Disp.
Resol. 705 (2000). Available at: [http://
www.umass.edu/cyber/katsh.pdf](http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf)

Ethan Katsh, Dispute Resolution Without
Borders: Some Implications for the
Emergence of Law in Cyberspace, 2-6
February 2006. Available at: [http://
firstmonday.org/ojs/index.php/fm/
article/view/1233/1313](http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1233/1313)