

# O

## Online Dispute Resolution Laws and Regulations for Electronic Commercial Transactions in European Union, the United States of America and Thailand

Veena Anusornsena<sup>1,\*</sup>

### Abstract

This research is a comparative study of current situation and relevant laws regarding online dispute resolution in electronic commerce transaction among European Union, the United States of America and Thailand. The purpose of this study is to react to the increasing value of electronic commerce and to improve a law and regulation in Thailand. According to this research, online dispute resolution regulation in European Union is most concrete while there is no explicit rule on this matter in the United States of America. Thailand is in a state of lacking of rule and regulation and has only one online dispute resolution provider. The researcher therefore suggests to study on rules and regulation regarding the online dispute of electronic commerce transaction to regulate such issue in which will be arisen in the near future. Thailand may encourage online traders to have their own policy by using guideline issued by government as well as using Trustmark for their creditability.

**Keywords:** e-commerce, online dispute settlement, dispute resolution

---

<sup>1</sup> School of Law, University of Thai Chamber of Commerce.

\* Corresponding Author. E-mail: veena.anu@utcc.ac.th

# ก

## กฎหมายและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย

วีณา อนุสรณ์เสนา<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศของสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย เนื่องจากปัจจุบันมูลค่าของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวกับประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า กฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรปมีความเป็นรูปธรรมมากที่สุด สหรัฐอเมริกายังไม่มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน และในประเทศไทยยังขาดกฎเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าวและมีผู้ให้บริการเพียงรายเดียวเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการศึกษากฎเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อนำมาใช้พัฒนาและกำกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป โดยประเทศไทยอาจส่งเสริมให้ผู้ค้าออนไลน์กำหนดนโยบายจัดการในเรื่องดังกล่าวโดยใช้แนวทางที่ออกโดยรัฐ ประกอบกับการใช้เครื่องหมาย Trustmark เพื่อกำหนดความน่าเชื่อถือของตนอีกด้วย

**คำสำคัญ:** ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ การระงับข้อพิพาท

<sup>1</sup> คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

\* Corresponding Author. E-mail: veena.anu@utcc.ac.th

## บทนำ

ปัจจุบัน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ด้วยวิวัฒนาการของเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการดำเนินการค้าขายระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้ประกอบการทั้งหลายต่างต้องปรับรูปแบบของการขายสินค้าหรือการให้บริการของตนมาเป็นรูปแบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธุรกิจทั่วไป คือ ผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่รู้จักตัวตนและที่อยู่แท้จริงของแต่ละฝ่าย (Distant and Anonymous Transaction) โดยผู้ซื้อตัดสินใจซื้อสินค้า โดยอาศัยข้อมูลที่น่าเสนอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น และการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในบางครั้งผู้ซื้อและผู้ขายอยู่ในเขตอำนาจศาลที่แตกต่างกันหรือเป็นการค้าขายแบบข้ามพรมแดน (Cross Border Trade) เมื่อเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นการที่ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าหรือบริการตามคุณสมบัติที่ตกลงหรือภายในเวลาที่กำหนด ก็จะได้เกิดการโต้แย้งสิทธิหรือเกิดข้อพิพาทขึ้นได้

เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการที่จะนำมาใช้ระงับข้อพิพาทต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ในด้านค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นและคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ เนื่องจากข้อพิพาทส่วนใหญ่มักเกิดจากธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำแต่มีการทำธุรกรรมในปริมาณสูง (low-value high-volume claims) หากปราศจากระบบการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมแล้ว อาจส่งผลให้ไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคซึ่งจะส่งผลต่อ

ให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจของประเทศ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทในรูปแบบใหม่ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดดำเนินการทางออนไลน์ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน (Filing Claim) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) จึงเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยหลักการสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คือ ความเป็นกลางของระบบ และความเป็นอิสระของผู้ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท (Impartiality and Independence) ค่าบริการอยู่ในเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลสำหรับผู้บริโภค (Affordability) ผู้ให้บริการระบบมีความโปร่งใสและมีกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นธรรม (Fairness) นอกจากนี้ ในส่วนของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีประสิทธิภาพ และมีการรักษาความลับและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม (Confidentiality and Security)

ในปัจจุบัน หลายประเทศอย่างเช่นประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป หรือสหรัฐอเมริกา มีการนำระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR Platform) มาใช้เพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าว โดยคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law – UNCITRAL) ได้มอบหมายให้คณะทำงาน 3 ว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Working Group III: Online Dispute Resolution) ดำเนินการจัดทำร่างกฎเกณฑ์สำหรับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) เพื่อรองรับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน (UNCITRAL) ซึ่งรวมถึงธุรกรรมระหว่างธุรกิจ (B2B) และระหว่างธุรกิจกับ

ผู้บริโภค (B2C) ด้วยและเนื่องจากอีคอมเมิร์ซแบบ B2B และ B2C มีมูลค่าในการซื้อขายในแต่ละครั้งจำนวนเงินไม่สูงแต่มีจำนวนการซื้อขายหลายครั้งจึงเหมาะสมกับระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เป็นอย่างมาก โดยวัตถุประสงค์หลักของ UNCITRAL ไม่ได้ต้องการให้ประเทศต่าง ๆ แก่กฎหมายหรือออกกฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ให้สอดคล้องกับกฎที่ UNCITRAL จะออก แต่เพียงแต่ต้องการกฎดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่จะเป็นกฎกลางอันหลายประเทศหันมาใช้ในกรณีที่ต้องการจะใช้กฎเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

ในประเทศไทยเอง การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้รับความสนใจจากหน่วยงานในประเทศไทยหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) หรือ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เองก็ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไปในเรื่องของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (“การระงับ”, 2558) โดยได้เชิญวิทยากรซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นเลขาธิการคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL Working Group IV) และผู้อำนวยการแห่งสถาบันนโยบายอินเตอร์เน็ตและกฎหมายมหาวิทยาลัยปักกิ่ง นอร์มัล สาธารณรัฐประชาชนจีน มาให้ความรู้ถึงความสำคัญของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์กับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าหลายฝ่ายได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการมีระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ดังกล่าวเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีประโยชน์แก่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย ซึ่งในปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมพาณิชย์

ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ เป็นรูปธรรมมากนัก การศึกษาต้นแบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหรัฐอเมริกาและกลุ่มสหภาพยุโรปจะทำให้ทราบแนวทางในเรื่องดังกล่าว โดยจะทำการศึกษาดังแต่ที่มา การพัฒนา ปัญหาและความจำเป็นของกฎที่นำมาใช้ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ และนำมาพัฒนา ปรับใช้ให้เหมาะสมกับประเทศไทยโดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของประเทศไทยอันจะเป็นการส่งเสริมให้ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศพัฒนาไปในทางที่ดียิ่งขึ้นไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาต้นแบบของระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ข้อดีและข้อเสียของระบบดังกล่าวโดยศึกษาถึงกฎของประเทศต้นแบบซึ่งได้แก่ กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
2. เสนอแนวทางในการการพัฒนา ระบบ กฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับประเทศไทย เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและโอกาสการเข้าสู่ตลาดโลกของธุรกรรมพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์

หนังสือ ตำรา บทความต่าง ๆ ด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศและคำพิพากษาของศาลในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงต้นแบบของระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ข้อดีข้อเสียของระบบดังกล่าว เพื่อให้ผู้ประกอบการการค้าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาระบบ กฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและโอกาสการเข้าสู่ตลาดโลกของธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

3. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยได้รับการพัฒนาและส่งเสริมอันเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระยะยาว

## ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระบบและกฎเกณฑ์ กฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย

### 1. ประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป

#### 1.1 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR)

ในสหภาพยุโรปมีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ โดยสหภาพยุโรปได้ออกกฎหมายที่มีชื่อว่า Legislation on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution (Directive 2013/11/EU) (ADR Directive) (European Parliament and of the Council, 2013) ซึ่งออกมาใช้เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม ค.ศ. 2013 โดย ADR Directive เป็นกฎที่ออกมาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้บริโภคจะเข้าถึงการระงับข้อพิพาททางเลือกในการระงับข้อพิพาทตามสัญญาของตนที่สร้างขึ้นไม่ว่าทำในประเทศตนเองหรือเป็นสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างประเทศกลุ่มสมาชิกสหภาพยุโรปก็ตาม โดยประเทศสมาชิกในสหภาพยุโรปจะก่อตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) ขึ้นมาโดยหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาคุณภาพในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ นอกจากนี้ คณะกรรมการสหภาพยุโรปยังได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีกฎเกณฑ์ที่ออกมาต่อจาก ADR Directive เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติมากขึ้น ได้แก่

(1) The Online Dispute Resolution Regulation (Regulation (EU) No. 524/2013) (European Parliament and of the Council, 2013) เป็นกฎเกณฑ์ที่ออกม้าย้ำเตือนว่าระบบ ODR Platform ของสหภาพยุโรปสามารถนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยกำหนดให้ ODR เป็นตัวช่วยในการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกิจพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) และผู้บริโภคโดยไม่ต้องพึ่งกระบวนการทางศาลในการระงับข้อพิพาทดังกล่าว

(2) Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (European Parliament and of the Council, 2015) ซึ่งได้ถูกแก้ไขโดย Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015 กฎเกณฑ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ หรือการค้าข้ามพรมแดน (Cross-border purchasing) ระหว่างผู้บริโภคในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปมากขึ้น และเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคและผู้ค้า (Trader) ในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างพรมแดนมากขึ้น โดยได้ก่อให้เกิดการจัดตั้ง European Online Dispute Resolution platform (EU ODR platform) ขึ้นมาเพื่อก่อให้เกิดการง่ายแก่การปฏิบัติในการใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ โดยระบบ EU ODR Platform นี้เป็นระบบที่ช่วยจัดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ค้าออนไลน์ (Online trader) ในการทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ โดยได้มีการดำเนินการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ถึง 23 ภาษาราชการที่ถูกระบุอยู่ในสหภาพยุโรปโดย ODR Platform นี้ จะทำการส่งข้อพิพาทที่เกิดขึ้นทางออนไลน์ให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการระงับข้อพิพาท (ADR Entity) ที่มีคุณภาพและได้ปฏิบัติตามกฎ ADR Directive ของสหภาพยุโรปเท่านั้น (European Parliament and of the Council, 2015) เมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาทจากธุรกรรมดังกล่าว EU ODR Platform จะสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้

โดยง่าย รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย (Davidson-Kelly, 2016)

นอกจากนี้ กฎเกณฑ์ The Regulation 2015 นี้ได้กำหนดให้ผู้ค้าออนไลน์ที่ทำการค้าขายสินค้า ให้บริการ หรือให้บริการด้านเนื้อหาดิจิทัล หรือเนื้อหาดิจิทัล (Digital Content) ในตลาดออนไลน์ ต้องมีการจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ EU ODR Platform ในเว็บไซต์ของตนเองเพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้าถึง EU ODR Platform ดังกล่าวได้โดยง่ายและสะดวก โดยผู้ค้าออนไลน์ต้องปฏิบัติตามกฎ The Regulation 2015 ดังนี้

(2.1) ผู้ค้าออนไลน์ต้องให้ข้อมูลโดยมีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ของ EU ODR Platform บนเว็บไซต์ของตน โดยลิงค์ดังกล่าวต้องจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้โดยง่าย

(2.2) ผู้ค้าออนไลน์ต้องกำหนดอีเมลแอดเดรสของตนบนเว็บไซต์ การที่ผู้ค้าออนไลน์ได้กำหนดแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้บริโภคกรอกเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้กำหนดอีเมลแอดเดรสของตนไว้บนเว็บไซต์นั้น ถือว่าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

(3) นอกจากลิงค์ที่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของ EU ODR Platform บนเว็บไซต์ของผู้ค้าออนไลน์แล้ว ผู้ค้าออนไลน์ยังต้องให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคถึงการมีอยู่หรือการใช้ EU ODR Platform ในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อีกด้วยโดยอาจเป็นการระบุถึงข้อมูลในเงื่อนไขการให้บริการบนเว็บไซต์ของผู้ค้าออนไลน์เองหรือในรูปแบบของการส่งอีเมลไปยังผู้บริโภคที่ส่งไปพร้อมกับการขายสินค้าหรือการให้บริการ (Davidson-Kelly, 2016)

โดยกฎ The Regulation 2015 ดังกล่าวได้มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2016 สำหรับผู้ค้าออนไลน์ที่ไม่ปฏิบัติตาม อาจถูกคำสั่งของ

ศาลสั่งให้ปฏิบัติตาม และถ้าผู้ค้าดังกล่าว ยังคงไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของศาลอาจต้องโทษเสียค่าปรับโดยไม่มีกำหนดเพดานและอาจถูกจำคุก 2 ปี

1.2 วิเคราะห์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป

(1) จากระบบ ODR Platform และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เห็นได้ว่าสหภาพยุโรปได้มีความพยายามในการคิดค้นและพัฒนาเพื่อส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มาช้านาน จากผลการศึกษาในปัญหาและคดีที่เกิดขึ้นก็ยังพบว่า ในทางปฏิบัติ การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรปยังไม่ค่อยได้ผลเท่าที่ควรนัก อีกทั้งยังคงเกิดปัญหาในคดีต่าง ๆ ตามมา ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการที่คู่พิพาทไม่มีการตระหนักถึงและไม่มีความรู้ในการใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์เท่าที่ควรประกอบกับปัญหาในเรื่องของความเป็นกลางและความเป็นอิสระของระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์ดังกล่าว ซึ่งในคดี *Alassini and Others v Telecom Italia* ยังพบว่า การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยออนไลน์ยังอาจพบปัญหาในประเด็นของสิทธิขั้นพื้นฐานของสหภาพยุโรปในเรื่องของความคุ้มกันทางการศาล (Judicial Protection) อีกด้วย โดยศาลยุติธรรมยุโรป (The European Court of Justice: ECJ) เพิ่งมีคำตัดสินในเรื่องนี้ไว้ในคดีดังกล่าวว่า สิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีรากฐานมาจากรัฐธรรมนูญแม่บทของสมาชิกแต่ละรัฐ โดยสิทธิดังกล่าวปรากฏอยู่ใน มาตรา 6 และมาตรา 13 ของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป (The European Court of Human Rights: ECHR) และ ยังได้ถูกยืนยันในมาตรา 47 ของกฎบัตรสิทธิขั้นพื้นฐานของสหภาพยุโรป (The Charter of Fundamental Rights of the European Union)

อีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีคดี *Claro v Centro Movi* ในประเด็นปัญหาของข้อความมาตรฐานในสัญญา (The Standard Contract Terms) ของบริษัทที่ได้กำหนดให้ใบอนุญาตโตตุลาการในการระงับข้อพิพาท ซึ่งในประเด็นนี้มีปัญหาว่าเป็นธรรม (Fairness) แก่ผู้บริโภคที่เข้าทำสัญญาด้วยหรือไม่ โดยในประเด็นดังกล่าว ศาล ECJ ได้วางบรรทัดฐานไว้ว่า ศาลภายในประเทศดังกล่าวจะต้องเข้ามาตรวจสอบว่าข้อความที่ให้ใบอนุญาตโตตุลาการนั้นมีผลใช้ได้แค่ไหนเพียงใด แม้ว่าผู้บริโภคจะไม่ได้ยกประเด็นในเรื่องของความยุติธรรมในการเซ็นสัญญาอนุญาตโตตุลาการดังกล่าวขึ้นมากล่าวอ้างก็ตาม ศาลภายในประเทศก็ยังคงมีสิทธิที่จะเข้าตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากศาล ECJ มองว่าวิธีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาตโตตุลาการอาจไม่ได้เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคเสมอไป เนื่องจากการสละสิทธิที่จะนำคดีไปสู่ศาลเท่านั้น

(2) จากคดีที่ศาล ECJ ได้ตัดสินไว้ในเรื่องของการระงับข้อพิพาททางเลือกแบบออนไลน์นั้น จะเห็นได้ว่าคดีส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมักเป็นปัญหาในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยศาล ECJ มองว่าการระงับข้อพิพาททางเลือกอาจไม่ได้ให้ประโยชน์แก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเสมอไป ทั้งนี้เพราะเนื่องจากเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นในอนาคต ผู้บริโภคที่ได้ตกลงในสัญญาอนุญาตโตตุลาการที่เป็นมาตรฐานอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในสัญญาดังกล่าว อันอาจนำมาซึ่งการเสียสิทธิในการเรียกร้องทางศาลในภายหลัง ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของศาลที่จะต้องตรวจสอบว่าผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมจากสัญญาดังกล่าวหรือไม่

(3) ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของสหภาพยุโรปนั้น นับได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ช่วย

กระตุ้นเศรษฐกิจในระหว่างประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปด้วยกันเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในด้านการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคในการเข้าทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและความบกพร่องอีกหลายประการที่อาจทำให้ระบบ ODR Platform ของสหภาพยุโรปไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนี้

(3.1) ระบบ ODR Platform ของสหภาพยุโรป อาจไม่ได้รับการยอมรับในเรื่องความน่าเชื่อถือจากคู่พิพาทว่าตนจะได้รับความเป็นธรรม แม้ว่าระบบ EU ODR Platform นี้จะมีลิงค์ไปสู่หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการระงับข้อพิพาทที่มีคุณภาพและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรปก็ตาม (European Parliament and of the Council, 2015) แต่ระบบ EU ODR Platform นี้ก็ยังไม่มากนัก ดังนั้น จึงอาจยังไม่ได้รับการยอมรับมากนักจากคู่พิพาทที่ทำธุรกรรมพาณิชย์ออนไลน์ นอกจากนี้ ผลของการตัดสินใจจากระบบ EU ODR Platform ยังขาดสภาพบังคับในกรณี que คู่พิพาทไม่ปฏิบัติตาม

(3.2) ระบบ EU ODR Platform ของสหภาพยุโรปยังต้องอาศัยความสมัครใจของคู่พิพาทในการเข้าใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ดังกล่าวค่อนข้างมาก กล่าวคือ เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีแล้ว ระบบดังกล่าวจะให้คู่กรณีสามารถเลือกได้ว่าตนต้องการให้ข้อพิพาทของตนเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ตามระบบหรือไม่ ซึ่งตรงนี้เองทำให้ดูเหมือนว่าคู่กรณีไม่ต้องถูกผูกพันให้ใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ดังกล่าวและคู่กรณีสามารถเปลี่ยนใจเมื่อไหร่ก็ได้

(3.3) ในเรื่องของปัญหาการขาดสภาพบังคับของคำชี้ขาดจากระบบ ODR Platform คู่พิพาทที่ชนะข้อพิพาทยังคงต้องพึ่งกระบวนการทางศาลให้

ทำการบังคับตามคำชี้ขาดดังกล่าวให้ดังเช่นคำชี้ขาดของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยทั่วไป ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น ยากแก่การบังคับคำชี้ขาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของคำชี้ขาดที่ตัดสินจากข้อพิพาทระหว่างประเทศ ในประเด็นนี้เอง UNCITRAL ก็ได้ตระหนักในเรื่องของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ โดยมีความพยายามในการแก้ไข The 1958 New York Convention ใหม่โดยจะไม่ได้เพียงจำกัดการยอมรับหรือการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศอยู่แต่เพียงอนุญาโตตุลาการที่ทำหลักฐานเป็นหนังสือเท่านั้น แต่จะยังหมายความรวมถึงอนุญาโตตุลาการที่ทำในระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์อีกด้วย

## 5.1 สหรัฐอเมริกา

5.2.1 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR)

ในปัจจุบัน สหรัฐอเมริกายังไม่มีกฎหมายที่ออกมาบังคับใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามก็มีกฎหมายที่มีชื่อเรียกว่า “The Electronic Signatures in Global and National Commerce Act” วัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้เพื่อส่งเสริมการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signatures) ให้ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยให้ผลในเขตอำนาจศาลต่างประเทศ กฎหมายนี้ได้กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ (Secretary of Commerce) ทำหน้าที่ในการจัดอุปสรรคในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหลักกฎหมายดังกล่าวได้มีการนำเอาหลักของ UNCITRAL Model Law ในเรื่องดังกล่าวมาใช้



นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอีกฉบับที่มีชื่อว่า “The Uniform Electronic Transactions Act (UETA)”, โดยหลักสำคัญของกฎหมายฉบับนี้คือการทำให้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลใช้บังคับได้ในทางปฏิบัติ โดยกฎหมายฉบับนี้ถูกร่างโดยคณะกรรมการ The Uniform Conference of Commissioners on Uniform State Law อย่างไรก็ดี กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่กำหนดกฎเกณฑ์ออกมาบังคับใช้กับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แต่ออกมาเพื่อทำให้กฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อื่นมีผลบังคับใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ การทำให้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีผลใช้บังคับได้นั้นเป็นผลส่งให้การบังคับใช้สัญญาที่คู่พิพาทตกลงใช้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มีผลใช้บังคับระหว่างคู่พิพาทอย่างไรก็ดี การไม่มีกฎหมายที่มาบังคับใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) โดยเฉพาะนั้น ทำให้การบังคับใช้สัญญาที่มีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดภาระเรื่องค่าใช้จ่ายแก่คู่พิพาท จึงทำให้กฎหมายทั้งสองฉบับไม่ได้ส่งผลให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มีผลใช้บังคับอย่างมีประสิทธิภาพมากนัก แต่เมื่อพิจารณาในอีกแง่หนึ่ง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อาจจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้มีมาตรฐานในการยอมรับให้มีการบังคับสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างคู่พิพาทมากขึ้น (Nenstiel, 2006)

ในเรื่องของการทำให้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มีความน่าเชื่อถือ สหรัฐอเมริกา ได้นำเอาระบบเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Trustmark) มาใช้ โดยแสดงไว้ที่เว็บไซต์ของผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ธุรกิจของผู้ประกอบการนั้น ๆ ได้ปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ที่ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์การอิสระดังกล่าว (Berkman Center for Internet & Society

at Harvard Law School, 2016) และยังเป็นการรับประกันว่าผู้ประกอบการได้มีการจัดระบบการดำเนินธุรกิจของตนเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการยกเลิกการสั่งซื้อสินค้า การคืนสินค้า และนโยบายข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคได้โดยง่าย เครื่องหมาย Trustmark ขององค์การอิสระบางรายมีการกำหนดให้ผู้ประกอบการใช้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ของผู้ให้บริการอีกด้วย

5.1.2 วิเคราะห์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ในสหรัฐอเมริกา

ผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในปัจจุบันในสหรัฐอเมริกา ได้แก่ eBay ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประมวลรายใหญ่ที่สุดโดยใช้เว็บไซต์ โดยมีการยื่นข้อพิพาทโดยผู้ซื้อและผู้ขายเป็นจำนวน 225 รายภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์ (Katsh, Rifkin, & Gaitenby, 2000) ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการ eBay ได้มีการพัฒนาเป็นศูนย์การระงับข้อพิพาท (eBay’s Resolution Center) ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการสื่อสารออนไลน์ซึ่งช่วยผู้ซื้อและผู้ขายในการจัดการและยุติข้อพิพาท โดยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถเข้าไปดูข้อพิพาทดังกล่าวได้ตลอดเวลาเมื่อมีการเปิดข้อพิพาทดังกล่าวขึ้น คู่พิพาทอีกฝ่ายจะทำการติดต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งภายใน 8 วัน โดยทำการติดต่อกันผ่านทาง Resolution Center

นอกจากผู้ประกอบการอย่าง eBay แล้ว ในปัจจุบันสหรัฐอเมริกานับว่ามีผู้ประกอบการในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอยู่เสมอโดยผู้ประกอบการรายใหญ่ในปัจจุบันอีกรายได้แก่ Amazon ที่มีมูลค่าในการซื้อขายเมื่อปี ค.ศ. 2015 เป็นจำนวนถึงร้อยละ 51 ของมูลค่าการซื้อขายผ่านทางธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดของสหรัฐอเมริกา โดย Amazon มีระบบการระงับข้อพิพาทสำหรับผู้ซื้อและ

ผู้ขายสินค้า โดยในขั้นแรก Amazon จะเป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าให้ทำการเจรจากันก่อน เมื่อตกลงกันในข้อพิพาทดังกล่าวไม่ได้ คู่พิพาท (ซึ่งปกติมักเป็นฝ่ายผู้ซื้อ) สามารถเริ่มยื่นข้อพิพาทในระบบ “Buyer Dispute Program” โดยผู้ซื้อต้องทำการยื่นข้อพิพาทภายใน 75 วัน เมื่อมีการเริ่มยื่นข้อพิพาทโดยผู้ซื้อแล้ว Amazon จะติดต่อผู้ขาย โดยจะช่วยเหลือในการจัดการข้อพิพาทดังกล่าวให้

สหรัฐอเมริกา นับได้ว่าเป็นประเทศที่มีมูลค่าในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มหาศาลเมื่อเทียบกับมูลค่าธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก (Lodder & Zeleznikow, 2005) โดยในปีค.ศ. 2016 พบว่าประชาชนจำนวน 1.6 พันล้านรายมีการซื้อสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์ (Statista, 2016) โดยคิดเป็นมูลค่าของธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ซื้อโดยประชาชนชาวอเมริกันทั้งสิ้นจำนวน 1.9 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ (Statista, 2016) อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่ากฎเกณฑ์ที่นำมาใช้กับเรื่องการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) นั้นยังไม่ได้มีวิวัฒนาการมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากผู้ประกอบการรู้สึกมีความมั่นใจกับระเบียบข้อบังคับที่ถูกระบุกำหนดโดยองค์การอิสระที่เกี่ยวข้องของแต่ละองค์กรมากกว่าที่จะเป็นกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ออกโดยสภาองค์กรหรือรัฐบาล โดยในสหรัฐอเมริกานั้นรูปแบบของข้อพิพาทที่เกิดขึ้นและถูกนำมาใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มักจะเป็นในรูปแบบของ B2C (ข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค) ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะต้องการให้ระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ใช้ในทางปฏิบัติได้จริงโดยไม่ต้องไปขึ้นศาลซึ่งอาจจะต้องก่อให้เกิดภาระทั้งเรื่องของค่าใช้จ่ายและความหวาดกลัวของการดำเนินคดีในศาลแบบกลุ่ม (Class Action) (Rule, 2002)

ในเรื่องของคดีที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ในสหรัฐอเมริกานั้น เนื่องจากการที่ไม่มีกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ออกมาบังคับใช้ในเรื่องดังกล่าว จึงทำให้ไม่มีคดีที่เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มาสู่ศาลสหรัฐอเมริกาเลย โดยเมื่อพิจารณาถึงสภาพเศรษฐกิจในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสหรัฐอเมริกาแล้วจะเห็นได้ว่าค่อนข้างมีความยืดหยุ่นและเปิดเสรีให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทระหว่างคู่พิพาทที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ของตนได้อย่างค่อนข้างเสรีโดยไม่มีการจำกัดกฎเกณฑ์แต่อย่างใด

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงความพยายามของหน่วยงานรัฐบาลที่ทำหน้าที่ในการออกกฎเกณฑ์ในการกำกับในเรื่องดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่ามีความยืดหยุ่นที่จะออกกฎเกณฑ์มาบังคับใช้กับเรื่องดังกล่าวโดยเหตุผลอาจสืบเนื่องมาจากมีความประสงค์ที่จะปล่อยให้ตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการขับเคลื่อนกันอย่างเสรี ดังนั้น การที่รัฐบาลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแลในเรื่องการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) มากเกินไป อาจไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อสภาพเศรษฐกิจก็เป็นได้

## 5.2 ประเทศไทย

### 5.3.1 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR)

ในประเทศไทย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551) ซึ่งได้ให้อำนาจคณะกรรมการธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการออกระเบียบ

หรือประกาศเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการออกประกาศอยู่หลายฉบับ แต่ก็ไม่มีประกาศที่ออกมากำกับในเรื่องการระงับข้อพิพาททางออนไลน์โดยตรง

### 5.3.2 วิเคราะห์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ในประเทศไทย

ในปัจจุบัน ในประเทศไทยมีผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) อยู่เพียงรายแรกและรายเดียวได้แก่ ผู้ให้บริการที่มีชื่อเรียกว่า TalkDD ผ่านทาง <https://talkdd.com/> โดยเป็นระบบที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center: THAC) โดย TalkDD ได้สังเกตเห็นว่าในปัจจุบันกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยเป็นการดำเนินการแบบเฉพาะหน้าและตัวต่อตัว จึงมักพบปัญหาเกี่ยวกับการขาดบุคลากรที่เพียงพอและเทคโนโลยีในการดำเนินการระงับข้อพิพาทที่ครบวงจร ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าในการแก้ไขปัญหาจนอาจนำไปสู่การพิพาทที่ส่งผลกระทบต่อกิจการของร้านค้า จนทำให้การซื้อขายต้องหยุดชะงัก จึงทำให้สถาบันอนุญาโตตุลาการ THAC ได้พัฒนาระบบ TalkDD ซึ่งเป็นระบบการให้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ขึ้น โดยเป็นระบบที่ให้บริการทั้งด้านการร้องเรียนออนไลน์ การเจรจาออนไลน์ และการประนอมข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการเสนอให้ลูกค้าและร้านค้าสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้โดยผ่านช่องทางการเจรจาได้อย่างรวดเร็ว (TalkDD, 2016)

ระบบของ TalkDD เป็นระบบแบบต้องมีการสมัครเป็นสมาชิกโดยมีการเสนอการขยายสมาชิกแบบเป็นแพ็คเกจสำหรับร้านค้าในราคา 499 บาทและต้องมีการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้ระบบดังกล่าว โดย TalkDD มีข้อบังคับในการเดินระบบของตนภายใต้ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2558

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาแล้วพบว่ายังไม่มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายลำดับพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกาหรือแม้แต่ประกาศต่าง ๆ เอง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) ของประเทศไทยนั้นยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับระบบ หรือการสนับสนุนจากทั้งทางภาครัฐเอง และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การรับรู้ถึงการมีอยู่ของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นทั้งผู้ซื้อหรือผู้ประกอบการเอง

### บทสรุป และ ข้อเสนอแนะสำหรับประเทศไทย

จากผลการศึกษา เห็นได้ว่าการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในต่างประเทศนั้นแม้จะมีการพัฒนาหลายปีแล้ว แต่กลับพบว่าผู้ให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่เป็นบุคคลกลางหรือบุคคลที่สามนั้น ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรอย่างเช่นในสหรัฐอเมริกา โดยในขั้นต้นดูเหมือนว่า ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่เป็นคนกลางนั้นจะดำเนินการไปได้สักพักแล้วจะจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าหรือภาครัฐมากเท่าที่ควร

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยอื่น ๆ แล้ว การให้บริการโดยการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) โดยบุคคลที่สามอาจก่อให้เกิดผลเสียกับธุรกิจ ดังนี้

(1) ภาระในเรื่องค่าใช้จ่าย ซึ่งต้องเสียให้กับผู้ประกอบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก

(2) ความสะดวกรวดเร็วในการเจรจาและการติดต่อ การที่ให้ผู้คนที่สามมาเป็นตัวกลางในการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้น อาจทำให้ทั้งผู้ประกอบการและลูกค้าของผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจกับระบบของตัวกลาง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการเจรจาต่อรองหรือการติดต่อ

(3) ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ที่เป็นบุคคลที่สาม มักจะไม่ได้เข้าใจถึงนโยบายหรือข้อบังคับของบริษัทซึ่งเป็นผู้ประกอบ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ จึงอาจทำให้ต้องมีการทำความเข้าใจใหม่อยู่เสมอในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงของนโยบายหรือข้อบังคับของผู้ประกอบการ จึงอาจก่อให้เกิดความสับสน

(4) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(5) ผู้ให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่เป็นบุคคลที่สาม อาจมีภาระในเรื่องค่าบริหารจัดการระบบของตนค่อนข้างมาก เมื่อไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

จากผลการศึกษากฎเกณฑ์เกี่ยวกับกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์นั้นสามารถเปรียบเทียบสรุปได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ความแตกต่างของระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย

	สหภาพยุโรป	สหรัฐอเมริกา	ประเทศไทย
<b>กฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ ODR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADR 2013/11/EU</li> <li>- ODR Regulation 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The Electronic Act (ไม่ใช่กฎหมายโดยตรง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีกฎหมายที่ออกมากำกับเรื่องดังกล่าวโดยตรง</li> </ul>
<b>ลักษณะการให้บริการ ODR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ ODR Platform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีระบบกลาง ระบบ ODR ส่วนใหญ่เป็นของเอกชน ผู้ให้บริการ ODR รายใหญ่ที่สุดได้แก่ Ebay</li> <li>- มีการสร้างระบบ Trustmark โดยเอกชนเพื่อเป็นการยืนยันมาตรฐานของระบบ ODR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระทำโดยเอกชน และยังไม่เป็นที่แพร่หลายหรือรู้จักมากนัก คือ TalkDD</li> </ul>
<b>ข้อดี</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความยืดหยุ่นในเรื่องของระบบ ODR เป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่มีกฎหมายที่ออกมากำกับเรื่องนี้โดยตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีช่องทางในการพัฒนาเรื่องดังกล่าวอีกมาก เนื่องจากมูลค่าธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ</li> </ul>
<b>ข้อเสีย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดการตระหนักถึงการใช้ ODR โดยคู่ความ</li> <li>- คู่ความยังคงไม่ไว้วางใจในเรื่องการพิสูจน์ความเป็นกลางและความเป็นอิสระของระบบ ODR</li> <li>- ระบบ ODR ค่อนข้างใหม่ จึงยังไม่ได้รับการยอมรับมากนัก</li> <li>- ปัญหาการบังคับตามคำชี้ขาดตาม The New York Convention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่เคยมีคดีขึ้นสู่ศาลสหรัฐในเรื่องนี้เลย เนื่องจากไม่มีกฎหมายที่ออกมากำกับโดยตรง จึงทำให้ไม่มีความพยายามในการสร้างเป็นมาตรฐานเดียวกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาจได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการไม่มากนัก เนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่ต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก</li> </ul>

จากตารางที่ 1 อาจกล่าวได้ว่าการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรปดูเหมือนว่าจะได้รับการพัฒนามากที่สุดโดยมีกฎเกณฑ์ที่ออกมาใช้กำหนดแนวทางกับเรื่องดังกล่าวโดยตรง และยังมี การจัดตั้ง EU ODR Platform เพื่อออกมาระงับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศในสหภาพยุโรปด้วยตนเอง การใช้ระบบ Platform ดังกล่าวจึงส่งผลให้มีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ออกมาที่เรียกว่า “ODR Regulation 2015” อย่างไรก็ดี การที่คู่ความยังคงไม่ไว้วางใจในเรื่องการพิสูจน์ความเป็นกลางและความเป็นอิสระของระบบและการขาดสภาพบังคับของระบบ Platform ส่งผลให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในสหภาพยุโรปยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ในสหรัฐอเมริกาเอง กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ในประเทศนั้น ล้วนเป็นกฎเกณฑ์ที่ออกโดยเอกชน และรัฐค่อนข้างให้ความอิสระในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะสหรัฐอเมริกาเองอาจมองว่าการออกกฎหมายกำกับในเรื่องดังกล่าวจะทำให้เกิดข้อจำกัดในการใช้ระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์ (ODR) มากเกินไป และอาจส่งผลให้ข้อพิพาททั้งหลายที่เกิดจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใช่มากเท่าที่ควร จึงทำให้ระบบดังกล่าวในสหรัฐอเมริกายังไม่ได้ถูกพัฒนาเท่าที่ควรเนื่องจากยังไม่มีเกณฑ์กลางหรือความเป็นมาตรฐานในเรื่องดังกล่าว

สำหรับประเทศไทยเอง แม้ยังไม่มีการพัฒนาในเรื่องของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์(ODR) มากนัก แต่ก็มีโครงการริเริ่มอย่าง TalkDD ที่เป็นโครงการริเริ่มในการให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ในด้านของกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ออกมาใช้กับ

เรื่องดังกล่าวนั้น ยังไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ เป็นรูปธรรมมากนัก การที่จะทำให้การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR) ดังกล่าวมีการพัฒนาในประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

(1) สนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดนโยบายจัดการระงับข้อพิพาทในเว็บไซต์ของตน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักและตระหนักถึงการระงับข้อพิพาททางออนไลน์มากขึ้นอันนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีอันอาจจะสามารถพัฒนาไปอย่างมีระบบในอนาคต

(2) เนื่องจากธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มักมีธุรกิจข้ามพรมแดน (Cross Border) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ประเทศไทยอาจจะเริ่มทำความตกลงหรือขอความร่วมมือจากประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน เพื่อสนับสนุนให้มีระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ระหว่างประเทศ อันอาจนำไปสู่การรวมตัวกันอย่างมีประสิทธิภาพเหมือนในสหภาพยุโรป และก่อให้เกิดการพัฒนา กฎเกณฑ์ที่นำมาใช้ในเรื่องดังกล่าวต่อมา

(3) ประเทศไทยอาจนำระบบให้เครื่องหมาย Trustmark มาใช้อย่างเช่นในต่างประเทศ ที่จะมีการให้เครื่องหมาย Trustmark ให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์อันได้มาตรฐานมาใช้ เครื่องหมายดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการไม่รู้สึกลัวว่าตนถูกบังคับแต่อย่างใด แต่การที่ทำให้ระบบเครื่องหมาย Trustmark มีประสิทธิภาพจะทำให้การส่งเสริมระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ให้การศึกษาแก่ผู้ที่ใช้บริการธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วและทำให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอาเปรียบ

(5) จัดทำแนวทาง (Guideline) ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการระงับข้อพิพาทในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตน อันจะนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในเรื่องดังกล่าว

### บรรณานุกรม

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์: หลักการ แนวคิด และสิ่งควรรู้สำหรับผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล. (2558, 16-18 เมษายน). *ฐานเศรษฐกิจ*, น. 10. Berkman Center for Internet & Society at Harvard Law School. (2016). E-Commerce: An introduction, session 5: Disputes. Retrieved August 17, 2017, from <http://cyber.law.harvard.edu/ecommerce/disputes.html>

Davidson-Kelly, J. (2016). Europe's new online dispute resolution platform: What do you need to do?. Retrieved November 6, 2016, from <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/blog/europes-new-online-dispute-resolution-platform-what-do-you-need-do/#sthash.bU17uC2n.dpuf>

European Parliament and of the Council. (2013). Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending regulation. Retrieved July 18, 2017, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

European Parliament and of the Council. (2015). Alternative dispute resolution for consumer disputes (competent authorities and information) regulations 2015. Retrieved July 18, 2017, from <http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/542/contents/made>

Gibbons, L., Kennedy, M. R., & Gibbs, J. (2002). Frontiers of law: The internet and cyberspace: Cyber-mediation: Computer-mediated communications: Medium massaging the message. *The New Mexico Law Review*, 27, 42-53.

Katsh, E., Rifkin J., & Gaitenby, A. (2000). E-commerce, e-disputes and e-dispute resolution: In the shadow of eBay law. *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, 15(3), 705-734. Retrieved July 12, 2016, from <http://www.disputes.net/cyberweek2000/ohiostate/katsh.htm>

Lodder, A. R., & Zeleznikow, J. (2005). Developing an online dispute resolution environment: Dialogue tools and negotiation support systems in a three-step model. *The Harvard Law Review*, 10, 287-337.

Nenstiel, A. (2006). Online dispute resolution: A Canada-United States initiative. *Canada-United States Law Journal*, 32(1), 313-329.

Rule, C. (2002). *Online dispute resolution for business: B2B, ecommerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. San Francisco:

- Jossey-Bass.
- Schiavetta, S. (2004). The relationship between e-ADR and article 6 of the European convention of human rights pursuant to the case law of the European court of human rights. *The Journal of Information, Law and Technology*, 3(1), 45-53.
- Statista. (2016). Online-shopping and e-commerce worldwide statistics & facts. Retrieved July 18, 2017, from <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/>
- TalkDD. (2016). Retrieved July 18, 2017, from <http://talkdd.com/th/about-us>
- United Nations Conference on Trade and Development. (2003). E-Commerce and development report 2003. Retrieved July 18, 2017, from <http://unctad.org/en/pages/PublicationArchive.aspx?publicationid=1497>
- Van den Heuvel, E. (n.d.). Online dispute resolution as a solution to cross-border e-disputes. Retrieved December 6, 2016, from <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>