แบบฟอร์มข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

บทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อบทความ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการซื้อขายในยุคโควิด

ชื่อผู้นำเสนอ คุณทัชชภร มหาแถลง

รหัสบทความ IRD-Conference2022_O_66

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
เป็นงานวิจัยที่ update ในสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถนำไปแก้ปัญหาในธุรกิจการซื้อขายในยุค Covid แบบ Online ได้อย่างชัดเจน.
ควรมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และนำไปวิเคราะห์การแก้ปัญหาซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะ. ซึ่งมีความเป็นการวิจัยที่ดี หรือจุดแบบวิธีการวิจัย การสัมภาษณ์ รวมถึงการสืบค้นการอ้างอิงที่ดี เป็นประโยชน์มาก.
การที่สามารถนำมาเทียบเคียงว่า การระงับข้อพิพาท Online เป็นวิธีการแก้ปัญหาในธุรกิจใดได้บ้าง การระงับข้อพิพาทของธุรกิจใดบ้างนั้นจากการอ้างอิงต่อยอดการศึกษาโดยตรง และดีมาก ซึ่งมีความเป็นการแก้ปัญหาการซื้อขายทาง Online ได้อย่างดีครับ.

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ทางเลือกใหม่ของการทำธุรกรรมซื้อขายออนไลน์

ทัชชภร มหาแถลง

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Thatchaporn.ma@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การทำการค้าถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกรรมที่มนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ในปัจจุบัน การซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมโดยเฉพาะในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เนื่องจากคนมีความจำเป็นต้องรักษาระยะห่าง ลดการปฏิสัมพันธ์กัน ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ การระงับข้อพิพาทในการซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นทางเลือก ในการจัดการกับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำการค้าในช่องทางออนไลน์ของประเทศไทย ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษา หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ วิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค ตลอดจนถึงข้อจำกัดในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในประเทศไทย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดกับการซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการวิจัยด้วยการรวบรวมข้อมูลเอกสาร ผลการวิจัยศึกษาพบว่าการระงับข้อพิพาทออนไลน์ยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน รวมถึงการนำมาใช้ยังไม่มีความแพร่หลาย ขาดการสนับสนุน หรือการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง คู่สัญญายังไม่เข้าใจข้อดีข้อเสียของการใช้ระบบดังกล่าว บทความนี้จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำกฎหมายที่มีสภาพบังคับในการทำธุรกรรมการซื้อขายออนไลน์โดยให้นำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้และจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก หรือเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มได้มีโอกาสนำระบบนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกรรมด้วย

คำสำคัญ การระงับข้อพิพาทออนไลน์ การซื้อขายออนไลน์

Online Dispute Resolution: A new choice of e-Commerce

Thatchaporn Mahathalaeng

School of Law, Sripatum University

Thatchaporn.ma@spu.ac.th

Abstract

At the present, trade is regarded as a human activity. An online reading becomes more popular during the COVID-19 pandemic due to the need for social distancing and reducing interactions. Hence, this article aims to propose the implementation of online dispute resolution proceedings as an alternative to solve disputes arisen from online trading throughout Thailand. The guidelines and rules in both Thailand and international, problems, hindrances, including limitations in the application of online dispute resolution in Thailand, have been studied to introduce an approach for implementing the online dispute resolution proceedings with the disputes arising from online trading or E-commerce. Collection of documents and information were applied as a research approach. In consequence, it was found that online dispute resolution not only does it not have explicit rule and nor widespread application, but also lacks concrete support or promotion by the government sector. Particularly, the general public still does not have enough understanding of pros and cons of the use of the system. This article, therefore, recommends establishing mandatory regulation in online transactions by adopting online dispute resolution proceedings as well as creating a key responsible division or allowing other private sectors who own a platform to utilize this system as a part of the transaction.

Keyword online dispute resolution, E-commerce

บทนำ

ปัจจุบัน การซื้อขายสินค้า การทำธุรกรรมต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ หรือการซื้อขายผ่านระบบเว็ปไซต์มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้น อีกทั้งมีการแพร่กระจายของโรคโควิด 19 ทำให้คนต้องเว้นระยะห่างในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน จึงทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก เมื่อมีการซื้อขายอาจเกิดข้อพิพาทจากการทำธุรกรรม ซึ่งการระงับข้อพิพาทแบบเดิมที่ใช้อยู่อาจไม่เหมาะกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบันโดยเฉพาะข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเมื่อพบปัญหาการซื้อขายส่วนใหญ่จะต้องนำเรื่องไปแจ้งความเพื่อดำเนินคดี หลังจากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการทางศาล ซึ่งกลไกแบบเดิมอาจไม่ตรงกับลักษณะของการซื้อขายออนไลน์ที่ผู้ซื้อและผู้ขายอยู่ห่างไกลโดยระยะทาง มูลค่าการซื้อขายที่ไม่สูงมาก และความรวดเร็วในการจัดการ เพราะหากใช้วิธีการแบบเดิมอาจทำให้เสียทั้งเวลา เกิดความยุ่งยาก และต้องเสียค่าใช้จ่ายที่เกินสมควรไม่คุ้มค่ากับมูลค่าที่ทำธุรกรรม

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นทางเลือกหนึ่งที่จะเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทโดยใช้การสื่อสารและจัดการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ปัจจุบันการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้รับความนิยมในประเทศที่มีการซื้อขายทางออนไลน์มาก อย่างเช่น สิงคโปร์ หรืออย่างในประเทศทางกลุ่มสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาที่มีการนำระบบนี้มาใช้เพื่อลดความขัดแย้ง โดยคณะกรรมาธิการกฎหมายระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law – UNCITRAL) ได้จัดทำ UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution ขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน สำหรับประเทศไทยการระงับข้อพิพาทออนไลน์เริ่มได้รับความสนใจและมีการนำมาใช้งานแล้วในหลายหน่วยงาน เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นต้น โดยอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อพิพาท ซึ่งการระงับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีความคุ้มค่าในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับผลลัพท์และมีความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ แต่หลักเกณฑ์ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาดสภาพบังคับ บทความฉบับนี้ผู้เขียนมุ่งหวังให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์และส่งเสริมให้มีการนำระบบมาใช้ในจัดการข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์ให้สามารถปรับใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ตลอดจนหลักเกณฑ์ของประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์
3. เพื่อเสนอแนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ในยุคมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ และตัวบทกฎหมาย ข้อมูลสถิติจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

ผลการวิจัย

บทความฉบับนี้ศึกษาแนวคิดระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution (ODR)) ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาดำเนินการ โดยวิธีการนี้จะอำนวยความสะดวกให้กับการพิพาทที่คู่ความอยู่ห่างไกลกัน หรือในภาวะที่ทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การติดต่อสื่อสารมีข้อจำกัด การนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ตอนนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนในยุคปัจจุบันมาใช้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างกันจึงถือเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้การแก้ไขดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นกระบวนการพิจารณาความนอกศาลที่จะช่วยให้ลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลด้วย โดยมีวิธีการที่คู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันเพราะกระบวนการจัดการทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

ตามที่กล่าวมาการซื้อขายทางออนไลน์ หรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โดยพฤติกรรมการซื้อของออนไลน์ในปี 2564 ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตทั่วโลกมีส่วนร่วมกับการช็อปปิ้งออนไลน์มากขึ้น 93.5 เปอร์เซ็นต์โดยมีการซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ซึ่งปริมาณการซื้อขายที่ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บัตรเครดิตทั่วโลกที่ใช้ในการชำระเงินออนไลน์มีการทำธุรกรรมถึง 53 เปอร์เซ็นต์ ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 43 เปอร์เซ็นต์ และบัตรเดบิต 38 เปอร์เซ็นต์ สำหรับประเทศไทยผู้ประกอบการได้มีการขยายช่องทางการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ยิ่งมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พฤติกรรมของผู้บริโภคยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ยอดการซื้อของออนไลน์ของคนไทยเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 67.3 เปอร์เซ็นต์ สิ่งที่ต้องนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคือ การซื้อขายผ่านระบบออนไลน์จะไม่เหมือนกับการซื้อขายตามร้านค้าทั่วไปที่ผู้ซื้อสามารถเดินไปทำการซื้อขายกับผู้ขายได้โดยตรง แต่ร้านค้าออนไลน์บางร้านจะไม่มีหน้าร้าน จึงไม่มีการพบเพื่อปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า แต่จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางแทนกล่าวคือ การเลือกซื้อสินค้าจะผ่านข้อมูลที่แสดงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้ซื้อไม่ได้เห็น หรือจับต้องสินค้าของจริงแต่จะได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วเพราะไม่ต้องเดินทาง การซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นไม่ได้มีสะดวกเพียงแค่การซื้อขายในประเทศเท่านั้นยังมีการซื้อขายข้ามพรมแดนที่สามารถกระทำได้ด้วย ซึ่งหากเกิดข้อพิพาทแล้วด้วยมูลค่าการซื้อขายที่ไม่ได้เป็นจำนวนเงินที่สูงประกอบกับการอยู่ห่างโดยระยะทางแล้ว การระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมก็ควรเป็นวิธีที่กระทำได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากและสามารถแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

1.1 ต่างประเทศ

1.1.1 สหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคเปลี่ยนไปการมีกฎหมายต้นแบบที่นำมาถือปฏิบัติร่วมกันของประเทศสมาชิกจึงมีความสำคัญ สหภาพยุโรปจึงมีกฎหมายที่ใช้ร่วมกันเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการดำเนินการคือ Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) จัดทำโดยคณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ ซึ่งได้นิยาม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไว้ โดยมีขั้นตอนของการระงับข้อพิพาท 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกจะใช้วิธีการเจรจาต่อรองก่อนโดยหากขั้นตอนนี้ไม่เป็นผลก็ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยจะแต่งตั้งคนกลางเพื่อสื่อสารกับคู่กรณีเพื่อให้ได้ข้อยุติร่วมกันภายในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งคนกลางต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องรวมถึงมีความสามารถในการจัดการกับข้อพิพาทได้ และขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ทั้งสองวิธีที่กล่าวมาไม่ประสบความสำเร็จ ผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้แจ้งให้คู่พิพาททราบถึงกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้งในรูปแบบอื่น เช่น การใช้วิธีการในรูปแบบอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

โดยการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปจะใช้บังคับกับประเทศที่เป็นสมาชิก ซึ่งจะมีหน่วยงานของรัฐให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์หลายหน่วยงาน เช่น คณะกรรมาธิการสหภาพยุโรปได้เปิดให้บริการระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ค้า และ/หรือผู้บริการออนไลน์ ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถส่งคำร้องออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มได้โดยตรง ผู้ซื้อและผู้ขายมีหน้าที่ต้องตกลงกันเพื่อเลือกคนกลางที่จะเป็นผู้ที่จะทำการระงับข้อพิพาทให้ได้ภายใน 30 วัน ซึ่งในแพลตฟอร์มจะแสดงรายชื่อหน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับการรับรองและได้รับการเสนอชื่อจากประเทศสมาชิกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกระบวนการผู้ระงับข้อพิพาทจะติดต่อกับคู่พิพาททั้งสองฝ่ายผ่านการนัดประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ หรือนัดพบกัน หรือวิธีอื่นใดที่เห็นว่าเหมาะสม โดยกำหนดว่าผู้ระงับข้อพิพาทออนไลน์จะต้องประกาศผลการพิจารณาข้อพิพาทภายใน 90 วัน

1.1.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

แม้ว่าประเทศสหรัฐอเมริกาจะไม่มีกฎหมายการระงับข้อพิพาทออนไลน์บังคับใช้โดยตรง แต่มีการให้บริการการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยภาคเอกชน โดยผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์มีบริการระงับข้อพิพาทออนไลน์อยู่ภายในระบบซื้อขายสินค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการ เช่น eBay และ PayPal ซึ่งจะจัดการในเรื่องข้อพิพาทของผู้ซื้อสินค้าก่อนที่ผู้ซื้อจะนำข้อพิพาทไปสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสถาบันหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทโดยตรง รวมถึงมีการให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยหน่วยงานเอกชนเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งโดยปกติแล้วประเทศสหรัฐอเมริกานิยมใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกที่เป็นการอนุญาโตตุลาการในการทำสัญญาหลักอยู่แล้วและจะมีการใส่ข้อความให้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาเสมอโดยมีกระบวนการพิจารณาคดีที่เป็นขั้นตอนให้จัดการกับข้อพิพาทก่อนและมีลักษณะออกเป็นคำบังคับ หากต่อมาคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามคำบังคับก็จะนำข้อพิพาทขึ้นสู่กระบวนการของศาล การอนุญาโตตุลาการจึงถือเป็นกระบวนการจัดการคดีนอกศาลซึ่งคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องพบเจอกันก็สามารถใช้วิธีการทางออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทได้เช่นกันหากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถตกลงและยอมรับวิธีการได้

1.1.3 ประเทศสิงคโปร์

กล่าวได้ว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมานานด้วยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาล ทำให้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมถึงการอนุญาโตตุลาการมีอยู่หลายหน่วยงาน แต่ที่เป็นหน่วยงานหลักและเป็นที่รู้จักคือ Singapore International Mediation Centre (SIMC) ซึ่งในประเทศสิงคโปร์จะมีกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติที่ชื่อ Mediation Act 2017 ที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีขั้นตอนที่ทำได้ทั้งก่อนฟ้องและหลังฟ้อง โดยประเทศสิงคโปร์ได้นำวิธีการไกล่เกลี่ยอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ซึ่งการจัดการจะดำเนินการโดยการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ เป็นต้น

ตามที่ทราบกันดีว่าผู้ประกอบการรายใหญ่รายหนึ่งที่เป็นที่รู้จักทั่วโลกอย่าง Alibaba ถือเป็นตัวอย่างของผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ที่สร้างระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เองซึ่งใช้กฎเกณฑ์ที่เรียกว่า Alibaba.com Transaction Dispute Rules อีกทั้งยังมีระบบคุ้มครองการชำระเงินที่เรียกว่า Alipay เมื่อผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินผ่าน Alipay ระบบจะเก็บเงินที่ชำระไว้ก่อนและจะส่งเงินให้ผู้ขายต่อเมื่อผู้ซื้อแจ้งยืนยันการได้รับสินค้าและแสดงความพึงพอใจ กรณีที่มีข้อพิพาท Alibaba ได้กำนดให้ผู้ซื้อและผู้ขายใช้วิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ในระบบของ Alibaba เบื้องต้นก่อนโดยให้เจรจากันผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบประวัติการสนทนาและขอข้อมูลรวมถึงหลักฐานเพิ่มเติมจากทั้งสองฝ่ายเพื่อประกอบการตัดสินข้อพิพาท หากคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ หรือคำตัดสิน Alibaba จะระงับการเข้าเว็บของคู่พิพาท หรือเก็บเงินมัดจำของผู้ขาย

1.2 ประเทศไทย

1.2.1 ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 หมวด 2 วิธีการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ข้อ 12 การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ประกอบด้วย วิธีการระงับข้อพิพาทดังต่อไปนี้ (1) การเจรจาต่อรอง (2) การประนอมข้อพิพาท (3) การอนุญาโตตุลาการ

โดยที่สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Centre) ได้พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่เรียกว่า TalkDD เพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียน การเจรจา และประนีประนอมข้อพิพาทออนไลน์ โดยจะมีคนกลางที่มีชื่อเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประนอมของสถาบันอนุญาโตตุลาการขึ้นทะเบียนไว้ช่วยจัดการข้อพิพาท กระบวนการทำงานของระบบนี้ร้านค้าออนไลน์จะต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อขอรับเครื่องหมาย TalkDD ติดบนหน้าเว็บไซต์ร้านค้า เมื่อเกิดปัญหาผู้ซื้อจะสามารถร้องเรียนผ่านระบบ TalkDD ได้ นอกจากนี้สถาบันอนุญาโตตุลาการยังมีการระงับข้อพิพาทที่เรียกว่า การประนอมข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการที่หากคู่ความไม่ประสงค์จะพบกันสถาบันอนุญาโตตุลาการก็สามารถจัดให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

1.2.2 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. .... โดยที่ร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้เสนอร่างและมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ Electronic Transactions Development Agency (ETDA) เป็นหน่วยงานที่ดูแล ปัจจุบันสถานะของกฎหมายฉบับนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2564 ซึ่งมีสาระสำคัญเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยกำหนดขอบเขตการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งข้อมูลให้ สพธอ. ทราบ การเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการกำกับดูแลการประกอบ

ธุรกิจให้เหมาะสมพร้อมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีการคุ้มครองผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งรวมถึงผู้บริโภคและผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วย

กฎหมายฉบับนี้ถือเป็นการเริ่มต้นในการมีเครื่องมือเพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ได้ทราบสถานะของผู้ประกอบการที่ตนกำลังจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดประเภทของแพลตฟอร์มที่มีหน้าที่ต้องแจ้งธุรกิจให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทราบ เนื่องจากมีทะเบียนการรับแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และมีเครื่องหมายรับรองการแจ้งให้ทราบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบสถานะของผู้ค้าได้ส่งผลดีที่ผู้ซื้อจะสามารถประเมินความเสี่ยงและสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำการซื้อขายได้ แม้ว่ากฎหมายฉบับนี้จะไม่ได้เป็นเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยตรงแต่ถือเป็นอีกก้าวของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานภาครัฐเข้ามาควบคุมดูแล หากการบังคับใช้สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะถือว่าเป็นการสร้างระบบกฎหมายเพื่อป้องกันให้ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์มีจำนวนลดลงได้

2. ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์

จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตทำให้เห็นว่าช่องทางการซื้อขายออนไลน์จะมีเพียงไม่กี่แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม จากการสำรวจพบว่าช่องทางการซื้อลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Shopee รองลงมาคือ Lazada และ Facebook ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางการขาย ลำดับที่หนึ่งที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุด คือ Facebook รองลงมาคือ Shopee และ Instagram ช่องทางในการทำการซื้อขายเหล่านี้เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายแล้วเกิดคำถามว่าจะสามารถจัดการกับข้อพิพาทได้อย่างไร หากเป็นเว็ปไซต์ที่เป็นผู้ค้ารายใหญ่อย่าง Shopee ที่มีระบบการจัดการกับข้อพิพาทเบื้องต้นย่อมสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ยากนักเพราะมีช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบได้ทันที แต่หากเป็นกรณีที่เป็นการโพสต์ขายสินค้าในสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ขายไม่ได้เป็นร้านค้าที่ใหญ่ ไม่มีหน้าร้าน หากเกิดปัญหาผู้บริโภคจะได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างไรถ้ากลไกที่มีอยู่ยังไม่เหมาะที่จะนำมาใช้กับระบบการซื้อขายออนไลน์ เมื่อขาดระบบที่ให้ความช่วยเหลือผู้ซื้อและผู้ขายเบื้องต้นจึงต้องพึ่งกระบวนการทางกฎหมายที่ต้องเริ่มขั้นตอนตั้งแต่การแจ้งความร้องทุกข์ไปจนถึงกระบวนการทางศาลที่มีค่าใช้จ่ายและใช้ระยะเวลานานซึ่งไม่สอดคล้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย การที่ผู้ขายมีหลากหลายประเภทและการซื้อขายของทางออนไลน์ไม่ได้มีการควบคุมโดยรัฐที่ชัดเจนทำให้มีการหลอกลวงผู้ซื้อบ่อยครั้งซึ่งจะเห็นตามข่าวว่าผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าทั้งที่มีการชำระค่าสินค้าแล้วหรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ตกลง หรือแม้แต่ผู้ขายเองที่ส่งของแล้วกลับไม่ได้รับการชำระค่าสินค้าจากผู้ซื้อ เป็นต้นผู้ซื้อและผู้ขายที่ได้รับความเสียหายจำต้องพึ่งกระบวนการตามกฎหมายที่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ยุ่งยากซึ่งไม่สามารถจัดการเยียวยาความเสียหายได้เพราะคู่พิพาทอยู่ห่างไกลโดยระยะทางและไม่เคยพบเจอกัน ประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นบางครั้งไม่ได้เกิดจากปัญหาในตัวสินค้า การไม่ได้รับสินค้าและการไม่ชำระราคาสินค้าเท่านั้น แต่ปัญหาอาจเกิดจากการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ระบบเกิดความขัดข้องในกระบวนการซื้อขาย เช่น การระบบการจ่ายเงินเกิดความขัดข้องซึ่งในกระบวนการนี้ระบบธนาคารจะต้องมีส่วนในการเข้าให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการของธนาคารตนเอง หรือด้วยเหตุอื่นใดที่เป็นความขัดข้องในทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลให้การทำธุรกรรมไม่สมบูรณ์ก็เป็นได้

การนำการระงับข้อพิพาททางเลือกซึ่งใช้วิธีการทางออนไลน์มาใช้แม้จะเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งในเรื่องของการไม่ต้องพบเจอกันของคู่พิพาท ประหยัดค่าใช้จ่าย หรือแม้แต่ความโปร่งใสที่เป็นธรรมซึ่งคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถเลือกหาคนกลางที่ตนเชื่อถือเข้ามาจัดการกับข้อพิพาทให้ได้ แต่อุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ คนไทยยังไม่มีความเข้าใจและยังไม่รู้จักระบบนี้เท่าใดนัก การสร้างระบบการจัดการที่เข้มแข็งอาจต้องมีการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้คนสามารถเข้าใจและเข้าถึงข้อดีของการนำระบบมาช่วยให้การแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีข้อจำกัดที่เห็นได้ชัดคือ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหลักที่ใช้บังคับให้คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ที่สำคัญแม้คู่พิพาทตกลงร่วมกันเข้าสู่กระบวนการแต่เมื่อไม่มีกฎหมายหลักการทำการเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย หรือการประนอมที่ทำบนช่องทางออนไลน์จึงไม่มีสภาพบังคับ ผู้จะเข้าใช้บริการจึงไม่มีความเชื่อถือว่าระบบจะสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้ ดังนั้น แม้จะมีการสร้างระบบที่ดีแต่หากไม่มีกฎหมายรองรับหรือหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบแล้วย่อมเป็นการยากที่ทำให้ประชาชนสนใจที่จะใช้กระบวนการนี้ในการแก้ไขข้อขัดแย้ง

3. แนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายออนไลน์ในยุคมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

3.1 จัดให้มีกฎหมายหลักในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ

การมีกฎหมายหลักเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มีสภาพบังคับ โดยให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ตั้งแต่ประเภทของคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณา การสร้างแพลตฟอร์มเพื่อใช้เป็นระบบให้ผู้ซื้อกับผู้ขายสามารถใช้เป็นช่องทางในการจัดการกับข้อพิพาทได้ อย่างเช่นในสหภาพยุโรป หรือสิงคโปร์ที่จัดให้มีแบบฟอร์มในการร้องเรียนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการแจ้งเตือนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ สิทธิและหน้าที่ทั้งของผู้ซื้อและผู้ขาย กลไก วิธีการในการดำเนินกระบวนการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้น รวมถึงการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบตามกฎหมายเพื่อให้การดำเนินการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรู้ได้ว่าจะมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารหน่วยงานใดได้บ้าง เมื่อพิจารณาแล้ว หน่วยงานที่มีความข้องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์มากที่สุดคือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับกระทรวงยุติธรรม ทั้งสองกระทรวงมีหน่วยงานที่สามารถกำกับดูแลงานด้านนี้ได้ หรืออาจใช้แนวทางที่หน่วยงานของรัฐสร้างแพลตฟอร์มสำหรับรับเรื่องร้องเรียนโดยจัดให้ในช่องทางการซื้อขายมีลิ้งค์ที่สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มที่หน่วยงานของรัฐจัดไว้ให้ระงับข้อพิพาททางออนไลน์ได้โดยตรง

3.2 จัดเตรียมให้ผู้ประกอบการลงทะเบียนเพื่อจดแจ้งแสดงตัวตนในระบบเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์จัดเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคซึ่งในต่างประเทศให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก สิ่งสำคัญ คือ การรับทราบข้อมูลของสินค้าและบริการที่ตนกำลังทำการซื้อขายได้ การให้ผู้ค้าขายออนไลน์เข้ามาลงทะเบียนในระบบหน่วยงานของรัฐ เช่น การจดแจ้งทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปัจจุบันพบว่าการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนร้านค้าออนไลน์สะสมจนถึงปี 2563 ทั้งสิ้น 58,423 ราย สถิติการจดทะเบียนรายปีมีจำนวนการจดทะเบียนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยปี 2560 จำนวน 7,811 ราย ปี 2561 จำนวน 9,648 ราย ปี 2562 จำนวน 10,747 ราย และล่าสุดปี 2563 จำนวน 12,883 ราย จะเห็นได้ชัดว่าแนวโน้มจำนวนการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ปีละ 2 % สำหรับในปี 2564 คาดการณ์ได้ว่าจะมีจำนวนการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งปีรวม

แล้วไม่น้อยกว่า 15,000 ราย ถือได้ว่าเป็นการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตอบรับกับกระแสการค้าออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นถือเป็นการจดทะเบียนเพื่อรับรองผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลได้ยืนยันการมีตัวตนว่ามีอยู่จริงในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะออกเครื่องหมาย DBD Registered ให้ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อนำไปแสดงไว้บนร้านค้าออนไลน์ เมื่อผู้บริโภคเห็นเครื่องหมายแล้ว ย่อมมั่นใจในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับผู้ประกอบการ หากเกิดข้อพิพาทจากการซื้อสินค้า หรือบริการ สามารถติดตามหาตัวผู้ประกอบธุรกิจและแจ้งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันที

อีกวิธีการหนึ่งตามที่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ในร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. .... คือ การแจ้งสถานะของแพลตฟอร์มโดยมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้มีหน้าที่รับแจ้งไม่ว่าผู้ประกอบการรายนั้นจะมีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ กระบวนการนี้ถือเป็นการช่วยจัดระเบียบให้ระบบมีฐานข้อมูลกลางให้ประชาชนที่เป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้า หรือบริการ เพราะฐานข้อมูลนี้ประกอบไปด้วยสถานะและประวัติของผู้ประกอบกิจการที่มีการทำการค้าขายอยู่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งหากเกิดข้อพิพาทก็สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการพิจารณาข้อขัดแย้งและยังช่วยลดปริมาณข้อขัดแย้งทางธุรกรรมออนไลน์ได้อีกทางหนึ่งด้วย

3.3 ให้การสนับสนุนแพลตฟอร์มที่มีศักยภาพสามารถมีระบบการระงับข้อพิพาทของตัวเอง

ในการจัดการกับข้อพิพาทออนไลน์นั้นถือเป็นการจัดการโดยมีระบบสารสนเทศเป็นสื่อกลาง ซึ่งการจัดทำระบบไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นศาล สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ระบบที่สร้างอาจต้องใช้งบประมาณที่สูงและเพื่อป้องกันความสับสนของประชาชน ควรมีเพียงหน่วยงานเดียวที่รับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามในกรณีแพลตฟอร์มที่มีขนาดใหญ่และมีทุนทรัพย์เพียงพอภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้แพลตฟอร์มเหล่านั้นสามารถนำกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้แก้ไขข้อพิพาทได้ทันทีในกรณีที่การซื้อขายมีปัญหาที่ต้องแก้ไขเหมือน Alibaba หรือ eBay เป็นต้น โดยนำเอากระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งในระบบระหว่างที่ทำรายการซื้อขาย เช่น มีช่องให้ผู้ซื้อยอมรับหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นประสงค์จะใช้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่แพลตฟอร์มเป็นคนจัดการให้ เมื่อภาคเอกชนที่เป็นแพลตฟอร์มสามารถทำระบบได้ก็จะทำให้ประชาชนหันมาใช้กระบวนการนี้มากขึ้นตามลำดับ รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดการจัดทำระบบการแก้ไขปัญหาทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารโดยศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการและกฎหมายของสหภาพยุโรป ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศสิงคโปร์ รวมถึงสถิติต่าง ๆ เห็นได้ว่าในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการจับจ่ายใช้สอยของคนเป็นอย่างมากประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบัน การซื้อขายออนไลน์ที่พบในประเทศไทยสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Shopee และ Lazada เป็นต้น และการซื้อขายโดยตรงผ่านเว็ปไซต์ของร้านค้า เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือซุปเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ ด้วยธุรกิจการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีผู้ประกอบการทั้งรายเล็ก รายกลาง

และรายใหญ่มีการทำการตลาดที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อ เช่น มีบริการส่งข้อความสื่อสารโฆษณาข้อมูลโปรโมชั่น การให้บริการขนส่งสินค้าโดยบริการนี้จะมีบริษัทขนส่งบางบริษัทที่เข้ารับพัสดุกับผู้ขายโดยตรงหลากหลายบริษัท เช่น เคอร์รี่ ไปรษณีย์ไทย เป็นต้น ทั้งยังมีบริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ผู้ให้บริการ e-wallet การตัดชำระผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิต ซึ่งทำให้การซื้อขายออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว แต่ด้วยระบบต่าง ๆที่นำมาใช้เมื่อเกิดข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องระหว่างการทำธุรกรรมทำให้การทำการซื้อขายไม่สมบูรณ์ เกิดประเด็นปัญหาระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย สิ่งหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาคือ การซื้อขายออนไลน์เป็นการทำธุรกรรมที่ผู้ซื้อกับผู้ขายอยู่ห่างกันโดยระยะทางและบางครั้งเป็นการทำการซื้อขายข้ามพรมแดน ดังนั้น การเลือกวิธีในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายที่มีทุนทรัพย์ไม่ได้สูงมากนักจึงควรมีวิธีการจัดการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายเช่นกัน

เมื่อศึกษาแล้วจะเห็นว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยถือเป็นเรื่องใหม่ที่ยังขาดกลไกจากภาครัฐที่จะเข้ามาช่วยควบคุมกำกับดูแล ซึ่งขัดกับสถิติการซื้อขายทางออนไลน์รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ ที่กำลังมีการใช้งานที่ขยายตัวขึ้นเป็นอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้คนต้องการลดการสัมผัสติดต่อกันและต้องการความสะดวกสบายในการจับจ่ายใช้สอย การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ถือเป็นกระบวนการดำเนินการพิจารณาเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งนอกศาลที่นำสื่อสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคู่พิพาท โดยกระบวนการจะเริ่มจากการเจรจาต่อรองพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน หากไม่สำเร็จก็จะใช้วิธีการนำคนกลางที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถมาช่วยไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทให้คู่ขัดแย้งยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทร่วมกัน หากทั้งสองวิธีไม่สำเร็จก็จะนำกลไกการอนุญาโตตุลาการมาใช้ซึ่งต้องใช้คนกลางในการตัดสินข้อพิพาทเช่นกัน

ถึงแม้ในปัจจุบันสถาบันอนุญาโตตุลาการจะมีข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีระบบ TalkDD นั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ร้านค้ามาลงทะเบียนเท่านั้น แต่การจัดการกับข้อพิพาทตามข้อบังคับยังไม่มีสภาพบังคับและต้องเป็นความสมัครใจของผู้ค้าที่จะเข้าสู่กระบวนการ ดังนั้น ปัจจุบันถือว่ายังมีผู้เข้าใช้บริการจำนวนไม่มาก ในส่วนของร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. .... ที่ยกร่างโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้นเป็นเพียงการเปิดให้แพลตฟอร์มที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดเข้ามาแจ้งสถานะของตนในระบบเท่านั้นซึ่งยังไม่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมให้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อย่างไรก็ดี ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายหลักที่สามารถนำมาบังคับใช้ได้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งทำให้ขาดทั้งวิธีการ รูปแบบ หลักเกณฑ์ ไปจนถึงสภาพบังคับตามกฎหมาย เมื่อไม่มีกฎหมายที่มีสภาพบังคับและไม่มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเพื่อให้กลไกสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสนใจในการเข้าใช้ระบบเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งจึงยังมีน้อยเช่นกัน เพราะประชาชนยังขาดความเชื่อมั่น ความรู้และความเข้าใจในระบบว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งได้อย่างไร ทั้งที่กระบวนการนี้ถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมและมีการใช้มานานแล้วในต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อใช้ในการระงับข้อพิพาทสำหรับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีมากจนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับคนได้มากในทุกเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องการจับจ่ายใช้สอยที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วและไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูง เมื่อมีการใช้ระบบเทคโนโลยีมากเท่าไรข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ย่อมมีปริมาณที่มากพอกัน ก่อนที่จะมีการจัดการกับความขัดแย้งรัฐต้องจัดให้มีกระบวนการป้องกันเสียก่อน กล่าวคือ การส่งเสริมให้ร้านค้าออนไลน์ต่าง ๆ เข้ามาลงทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อให้มีข้อมูลให้กับผู้บริโภคในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าที่ได้รับการลงทะเบียนแล้วมากกว่าร้านค้าที่ไม่ยอมแสดงตัวตน วิธีการจัดเก็บฐานข้อมูลเพื่อใช้เผยแพร่ให้กับประชาชนที่ต้องการซื้อสินค้าออนไลน์จะเป็นการช่วยลดข้อพิพาทที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ได้ดีในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ถือเป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่ควรนำมาใช้ในยุคสมัยนี้ เพราะบุคคลไม่จำเป็นต้องติดต่อกันโดยตรงย่อมสามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้โดยผ่านระบบสื่อสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อผู้ซื้อและผู้ขายตกลงจะเข้าสู่กระบวนการการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้ว สิ่งที่หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาจัดการเพื่อให้ระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์สามารถดำเนินการได้นั้น ควรเริ่มจากกำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์เพื่อสนับสนุนให้แพลตฟอร์มใหญ่ๆ ที่มีศักยภาพสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการกระบวนการซื้อขายออนไลน์ได้ โดยกำหนดให้รัฐเป็นคนควบคุม อย่างไรก็ตาม รัฐควรจัดให้มีหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน หรือช่วยทำกระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ไปพร้อมกัน เช่น การนำชื่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาทให้กับประชาชน เมื่อประชาชนทราบแน่ชัดว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบการใช้บริการย่อมมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันกรมทรัพย์สินทางปัญญาได้นำระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์มาใช้ในการจัดการกับข้อพิพาททำให้ลดปริมาณข้อพิพาทและจัดการความขัดแย้งได้เป็นที่น่าพอใจ เป็นต้น เมื่อเริ่มต้นการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้แล้ว ขั้นตอนต่อไปรัฐควรจัดทำกฎหมายหลักที่มีสภาพบังคับซึ่งอาจต้องใช้เวลานานในการพิจารณา แต่หากมีกฎหมายที่สามารถรองรับเพื่อแก้ข้อพิพาทได้แล้วการระงับข้อพิพาทออนไลน์ย่อมได้รับความน่าเชื่อถือมากขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง.

ประพาฬรัตน์ สุขดิษฐ์. 2561. **การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งของศาลยุติธรรม: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายไทยและสิงคโปร์.** การประชุมวิชาการสาขานิติศาสตร์ ครั้งที่ 1, หน้า 330-343

วราภรณ์ วนาพิทักษ์. 2562. **การพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาทออนไลน์.** วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, ปีที่ 32 (ฉบับที่ 2), หน้า 21-43.

วีณา อนุสรณ์เสนา. 2561. **กฎหมายและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับพิพาททางออนไลน์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย.** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 38 (ฉบับที่ 4), หน้า 127-142.

สิรีกานต์ อยู่เรือง. 2562. **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้ในประเทศไทย.** วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 6), หน้า 1819-1830.

สิรีกานต์ อยู่เรือง พินัย ณ นคร เสาวนีย์ อัศวโรจน์. 2563. **แนวทางการนำระบบการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของสหภาพยุโรปมาใช้ในประเทศไทย.** การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9, หน้า 110-118.

ชวนันท์ ชื่นสุข. **ความสำคัญทางเศรษฐกิจของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคโควิด 19.** สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค www.bot.or.th

นพมาส วรญาณศรี. **กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา).** สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, กลุ่มกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ www.ops.moc.go.th

บูรณ์เมตต์ วิวัฒนานุกูล. **ทำความรู้จักธุรกิจ B2c e-Commerce: รูปแบบธุรกิจ รูปแบบการชำระเงินและวิธีการติดตามภาวะตลาด.** สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, สายนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย www.bot.or.th

สุธาทิพย์ จุลมนต์ ทัศนชัยกุล. 2561. **สรุปการประชุม เรื่อง การพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลอุทธรณ์คดีชำนัญการพิเศษ.** สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.appealsc.coj.go.th

ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางออนไลน์ พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.thac.or.th

รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2563. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th

ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. .... . สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1-2, 2564, www.etda.or.th

Mediation Act 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.simc.com.sg

Alibaba.com Transaction Dispute Rules. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.rule.alibaba.com

United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution. 2017. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 25-30, 2564, www.uncitral.un.org.