



การระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับข้อพิพาท ทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบการและผู้บริโภค

Online Dispute Resolution for Electronic Commerce Disputes Happening between Businesses and Consumers

ธนัชพร กังสังข์*

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยหัวข้อ “การระงับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคในประเทศไทย อนึ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิจัยเอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ รายงานการวิจัย คำพิพากษาของศาล ตลอดจนบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ประเทศไทยควรนำมาใช้ คือ ในส่วนของการเจรจาออนไลน์ แม้ว่าการเจรจาออนไลน์จะเป็นวิธีการที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย เหมาะสมสำหรับใช้กับข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์น้อย แต่การเจรจาออนไลน์ยังไม่เหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคเนื่องจากการเจรจาออนไลน์ใช้ระงับข้อพิพาทได้เฉพาะเรื่องจำนวนค่าเสียหายเท่านั้น ไม่สามารถกำหนดว่าใครเป็นผู้ต้องรับผิดชอบในข้อพิพาทได้และการเจรจาออนไลน์ขาดสภาพบังคับ ในส่วนของการไกล่เกลี่ยออนไลน์แม้ว่าการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะไม่มีสภาพบังคับเหมือนการระงับข้อพิพาทโดยศาล แต่การไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค เนื่องจาก

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เป็นวิธีการที่สะดวก ค่าใช้จ่ายต่ำจึงเหมาะกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนทุนทรัพย์ไม่สูงมาก นอกจากนี้ การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถลดการเผชิญหน้าของกลุ่มพิพาทซึ่งส่งผลทำให้แก้ปัญหาเกี่ยวกับกรณีที่ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการ ช่วยเพิ่มระยะเวลาในการตัดสินใจของกลุ่มพิพาท ตลอดจนช่วยรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาทด้วย ในส่วนของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แม้ว่าการอนุญาโตตุลาการออนไลน์เมื่อมีคำชี้ขาดในข้อพิพาท สามารถนำคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการดังกล่าวไปบังคับได้ในประเทศที่เป็นภาคีของอนุสัญญากรุงนิวยอร์กว่าด้วยการยอมรับนับถือได้ อย่างไรก็ตาม การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไม่เหมาะสำหรับนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนทุนทรัพย์ต่ำ เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการออนไลน์มีค่าใช้จ่ายสูง

คำสำคัญ : พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การอนุญาโตตุลาการออนไลน์

Abstract

This abstract is a part of research “Online dispute resolution for electronic commerce disputes happening between businesses and consumers”. The purpose of the research is to find means to implement online dispute resolution in settling electronic commerce disputes happening between businesses and consumers in Thailand. In addition, this study is a qualitative and documentary research by collecting data from books, textbooks, articles, research reports, court judgments and related legislation both in Thailand and other countries.

Based on the study, the author finds that ways to settle electronic commerce disputes happening between businesses and consumers in Thailand that should be used are as follows. Regarding online negotiation, even though online negotiation reduces costs suitable for disputes involving low capitals, it is not appropriate for settlement of electronic commerce disputes happening between businesses and consumers for the following reasons. 1) Online negotiation can be used to settle damages only. With this method, it cannot be determined who is the damaged party and who is responsible for the damages in disputes. 2) Online negotiation is short of enforcement. As for online mediation, online mediation is suitable for settling electronic commerce disputes happening between businesses and consumers. Even though there are limitations in online mediation, i.e., despite a compromise agreement, even any party does not abide by the agreement,

the other party still has to use dispute resolution by court. However, online mediation is suitable for disputes with low capitals such as disputes happening between businesses and consumers because it is a convenient and quick methods with low costs. Besides, online mediation may help solve problems deriving from consumers having less bargaining power than businesses and also keep relationship between parties. As for online arbitration, even though online arbitration has enforcement as binding award and it can be enforced among states that are member of New York Convention (NYC), it is not suitable for settling electronic commerce disputes happening between businesses and consumers with low capital because dispute resolution by way of online arbitration involves high costs. Therefore, it might not be worth the effort and money spent on the online arbitration.

Keyword : Electronic commerce, Online negotiation, Online mediation and Online arbitration

บทนำ

ปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก จึงส่งผลทำให้มีการทำธุรกรรมโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากขึ้น ตั้งแต่การซื้อขายสินค้า การประมูลสินค้า การทำธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารเพื่อการลงทุนเชิงพาณิชย์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ หรือที่เรียกว่า “การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce)” ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันการทำธุรกรรมในเชิงพาณิชย์โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคในประเทศไทยกำลังได้รับความนิยมและมีแนวโน้มที่จะเกิดการทำธุรกรรมในรูปแบบดังกล่าวสูงขึ้น เนื่องจากประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว และผู้บริโภคเองก็สามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาประการหนึ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาอย่าง

แน่นอนระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคคือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากนิติสัมพันธ์ในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นคู่พิพาทส่วนใหญ่มักเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาท โดยการฟ้องคดีต่อศาล อย่างไรก็ตาม การระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องคดีต่อศาลในประเทศไทยนั้นไม่เหมาะกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เนื่องจากมีปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาด้านความล่าช้าในการดำเนินคดี กล่าวคือ เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น คู่พิพาทส่วนใหญ่มักเลือกการระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องร้องต่อศาลเป็นวิธีการแรก ดังนั้น จึงส่งผลทำให้มีคดีจำนวนมากเข้ามาสู่ศาล ประกอบกับบางคดีเป็นคดีที่มีความซับซ้อนจึงทำให้มีคดีที่ยังค้างพิจารณาอยู่ในศาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อประชาชนยื่นฟ้องคดีใหม่มายังศาล จึงเป็นปัญหาทำให้ปริมาณคดีเพิ่มขึ้นอันส่ง

ผลทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินคดีซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วในการระงับข้อพิพาทเพื่อให้การทำธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาประการต่อมา คือ ปัญหาด้านการรักษาความลับของกลุ่มพิพาท กล่าวคือ โดยทั่วไปการพิจารณาดีในศาลจะต้องกระทำโดยเปิดเผย ดังนั้นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่คู่กรณีนำมาเสนอต่อศาลมักจะถูกเปิดเผยไม่เป็นการลับจึงไม่เหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคที่ต้องการปกปิดข้อมูลบางอย่างที่ถือว่าเป็นความลับทางการค้า และปัญหาประการสุดท้าย คือ ปัญหาด้านการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาท กล่าวคือ โดยทั่วไปการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลจะต้องกระทำตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่คู่พิพาทไม่สามารถตกลงเลือกวิธีดำเนินการเองได้ ซึ่ง ส่วนใหญ่หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติมักจะส่งผลทำให้บรรยากาศในห้องพิจารณากลับไปด้วยความตึงเครียด คู่พิพาทมุ่งหวังจะให้ตนเองเป็นฝ่ายชนะและผลของคำพิพากษาก็ตัดสินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายไม่ได้เป็นไปตามความพึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ดังนั้น เมื่อคดีสิ้นสุดลง ความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาทก็มักจะสิ้นสุดลงตามไปด้วย ซึ่งไม่

เหมาะกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคที่ต้องการให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทยังสามารถดำเนินอยู่ต่อเพื่อให้มีการทำธุรกิจร่วมกันต่อไปหลังจากการระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้ว

ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดแนวความคิดที่จะใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอื่นที่นอกเหนือจากการยื่นฟ้องคดีต่อศาล เพื่อนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ “การระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative dispute resolution: ADR)” ซึ่งมีอยู่หลายประเภท แต่ที่นิยมใช้กันมี 3 ประเภท คือ การเจรจา (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้ระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคได้ดีกว่าการระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องร้องต่อศาล¹ อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับผู้บริโภคมักเกิดขึ้นในระบบของการนำอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตมาใช้ทำให้มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ คู่สัญญาหรือคู่พิพาทมักอยู่กันคนละสถานที่หรืออยู่คนละประเทศ คู่พิพาทแต่ละฝ่ายอยู่ในเขตอำนาจศาลที่แตกต่างกัน ข้อพิพาทส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์ต่ำ และอำนาจต่อรองของคู่พิพาท

¹ รัชชัย สุวรรณพาณิชย์ และศรียา กาฬสินธุ์, *โครงการศึกษาวิจัยทิศทางการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมไทยเพื่อรองรับความร่วมมือในประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2558: การชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ประชาชนและชาวต่างชาติผู้ได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากสินค้าและบริการในไทย* (กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2557) 14

ทั้งสองฝ่ายไม่เท่ากัน² ซึ่งจากลักษณะดังกล่าวอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาทางด้านสถานที่ในการดำเนินการระงับข้อพิพาท ปัญหาทางด้านค่าใช้จ่าย ปัญหาทางด้านความยุติธรรม เนื่องจากส่วนใหญ่อำนาจต่อรองระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคไม่เท่ากัน ตลอดจนปัญหาทางด้านการบังคับใช้กฎหมาย³ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดที่จะนำการระงับข้อพิพาทโดยใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเรียกว่า “การระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์”⁴ (Online Dispute Resolution: ODR) มาใช้ ดังนั้นจากปัญหาและความสำคัญดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น การศึกษาแนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคในประเทศไทยจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวคิด วิธีการ ข้อดีและข้อจำกัดของการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์ ทั้งกรณีการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และวิธีการอื่น ๆ ของต่างประเทศและของประเทศไทย

2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคในประเทศไทย

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาหลักกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต แนวคิด วิธีการ ข้อดีและข้อจำกัดของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (การระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์) ทั้งกรณีการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และวิธีการอื่น ๆ โดยศึกษาจากกฎหมายการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์ของต่างประเทศ เช่น สหภาพยุโรปและองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น และนำผลวิจัยมาเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวคิด วิธีการ ข้อดีและข้อจำกัดของการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์

²M Ethan, *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace* (San Francisco: Jossey-Bass Publishing, 2001) 112.

³สรวิศ ลิ้มปริงสี, “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก” ใน บังอร เหมะจาร์ (บรรณาธิการ), *รวมบทความข้อบังคับข้อตกลงระหว่างประเทศกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ* “ฉบับ 15 ปีสถาบันอนุญาโตตุลาการ” (กรุงเทพมหานคร: พิเศษการพิมพ์, 2549) 1, 4.

⁴การระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์ หมายถึง การระงับข้อพิพาททางอื่นที่นอกเหนือจากการระงับข้อพิพาททางศาล (การระงับข้อพิพาททางเลือก) โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ เป็นต้น

ทั้งกรณีการเจรจาออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ และวิธีการอื่น ๆ ของต่างประเทศและของประเทศไทย

2. ได้แนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์มาใช้กับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคในประเทศไทย

วิธีดำเนินงานวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นหลัก โดยจะทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ รายงานการวิจัย คำพิพากษาของศาล ตลอดจนบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการนำการระงับข้อพิพาทแบบออนไลน์มาใช้ในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคในประเทศไทย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า การเจรจาออนไลน์⁵ การไกล่เกลี่ยออนไลน์⁶ และการอนุญาโตตุลาการออนไลน์⁷ มีแนวคิด หลักการและวิธีการดำเนินการ ข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การเจรจา

ออนไลน์มีข้อดี คือ สะดวก ใช้เวลาในการระงับข้อพิพาทน้อย และประหยัดค่าใช้จ่าย แต่มีข้อจำกัดคือ การเจรจาออนไลน์ใช้ได้กับเฉพาะข้อพิพาทที่มี การเจรจาที่เป็นตัวเลขเท่านั้น การไกล่เกลี่ยออนไลน์มีข้อดี คือ สะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายต่ำ ลดการเผชิญหน้าของคู่พิพาท เพิ่มระยะเวลาในการตัดสินใจของคู่พิพาท และช่วยรักษาความสัมพันธ์ของคู่พิพาท แต่มีข้อจำกัดทางการบังคับ คือ แม้ว่าจะมีการตกลงและทำเป็นสัญญา กันแล้ว หากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตาม สัญญาก็ยังต้องใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยศาลต่อไป การอนุญาโตตุลาการออนไลน์มีข้อดี คือ ช่วยประหยัดเวลา รักษาความลับของคู่พิพาท และเมื่ออนุญาโตตุลาการแบบออนไลน์มีคำชี้ขาดแล้ว คู่พิพาทก็สามารถนำคำชี้ขาดนั้นไปบังคับในประเทศต่างๆ ที่เป็นภาคีของอนุสัญญา New York Convention ได้ แต่มีข้อจำกัดคือ ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

ในส่วนของการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของต่างประเทศพบว่า การระงับข้อพิพาทออนไลน์ของต่างประเทศ เช่น การระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคของสหภาพยุโรป การระงับข้อพิพาทออนไลน์ขององค์การสหประชาชาติ Online Mediation, Iris Mediation, Internet Neutral และการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการทางอิเล็กทรอนิกส์โดย Inter-Pacific Bar Association

⁵การเจรจาออนไลน์ หมายถึง การเจรจาระหว่างคู่พิพาทโดยมีการดำเนินการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

⁶การไกล่เกลี่ยออนไลน์ หมายถึง การไกล่เกลี่ยโดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสนทนา หรือการติดต่อผ่านจอภาพ เป็นต้น

⁷การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยคู่พิพาทตกลงที่จะให้บุคคลที่สาม ซึ่งคือ อนุญาโตตุลาการ เข้ามาเป็นผู้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการระงับข้อพิพาท

หรือการระงับข้อพิพาทของ eBay มีแนวคิด วิธีการ ข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกันในการนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาท

ในส่วนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยพบว่าแม้ประเทศไทยจะมีกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องการซื้อขายออนไลน์ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่จะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคโดยตรง

ทั้งนี้ จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าแนวทางในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ประเทศไทยควรนำมาใช้ คือ

1. รูปแบบในการระงับข้อพิพาทออนไลน์

1.1 ประเภทของข้อพิพาทและจำนวนทุนทรัพย์ กล่าวคือ ประเทศไทยควรกำหนดข้อพิพาทที่จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ว่า ควรเป็นข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับข้อพิพาทต่างๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค และควรเป็นข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับ

- 1) ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการชำระราคาสินค้าหรือบริการ
- 2) ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ
- 3) ข้อพิพาทที่

เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือ 4) ข้อพิพาทที่เกิดจากความผิดพลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดให้จำนวนทุนทรัพย์ของ ข้อพิพาทที่จะใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ควรมีจำนวนทุนทรัพย์ไม่เกิน 300,000 บาท เพื่อเปิดโอกาสให้ข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่มีจำนวนทุนทรัพย์ไม่สูงสามารถเข้ามาสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้

1.2 การเข้าสู่กระบวนการ กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้ข้อพิพาทสามารถเข้าสู่กระบวนการได้โดยวิธีการไม่ซับซ้อนกล่าวคือ โดยสามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาทได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องมีการตกลงกันขณะมีการทำธุรกรรมเท่านั้น

1.3 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินการระงับข้อพิพาท หลังจากนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินการระงับข้อพิพาทติดต่อคู่กรณีว่าจะเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทหรือไม่ ถ้าคู่กรณีต้องการเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยก็คัดเลือก คนกลางที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยและเริ่มต้นการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ยุติได้ก็จบกระบวนการแต่ในกรณีที่ยังไม่สามารถยุติได้ก็เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ ในกรณีที่ยุติไม่ได้ก็ยังสามารถไปร้องต่อศาลได้ ในกรณีที่ยุติได้ก็ทำคำชี้ขาดข้อพิพาท อย่างไรก็ตามแม้ทำคำชี้ขาดแล้วแต่คู่กรณีไม่ปฏิบัติตาม คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งก็ยังสามารถฟ้องร้องคดีต่อศาลได้

1.4 ผู้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการขึ้นมาเพื่อให้หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาทออนไลน์เลือกบุคคลผู้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทจากบัญชีรายชื่อดังกล่าว

1.5 ระยะเวลาในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ประเทศไทยอาจกำหนดกรอบระยะเวลาตามสหภาพยุโรป คือ ต้องมีคำวินิจฉัยภายใน 30 วัน นับแต่วันรับคำร้อง

1.6 การบังคับตามผล กล่าวคือ เมื่อมีคำวินิจฉัยแล้ว ประเทศไทยควรกำหนดให้มีการทำสัญญา เนื่องจากหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา ก็ยังสามารถใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยศาลต่อไป

2. การระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคโดยการเจรจาออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นว่าแม้ว่าการเจรจาออนไลน์จะเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่เหมาะสมสำหรับข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์น้อย เนื่องจากสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา แต่ก็ยังเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค เนื่องจาก 1) การเจรจาออนไลน์ใช้ได้กับเฉพาะข้อพิพาทที่มีการเจรจาที่เป็นตัวเลขเท่านั้น ซึ่งข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคอาจเป็นกรณีที่ต้องมีการกำหนดว่าใครเป็นผู้เสียหายหรือเป็นผู้ต้องรับผิดชอบในข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วย ดังนั้น จึงส่ง

ผลทำให้ใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการเจรจาออนไลน์ไม่ได้ 2) ลักษณะเฉพาะของข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคนั้น ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมักมีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการ ดังนั้นถ้าใช้การเจรจาออนไลน์อาจทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากในการเจรจาต่อรองจะมีเฉพาะคู่พิพาทเท่านั้น ไม่มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย และ 3) แม้ว่าจะมีการตกลงและทำเป็นสัญญากันแล้ว หากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา ก็ยังต้องใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยศาลต่อไป

3. การระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นว่าแม้ว่าการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะมีข้อจำกัด คือ การไกล่เกลี่ยออนไลน์จะไม่มีสภาพบังคับเหมือนการระงับข้อพิพาทโดยศาลหรือโดยการอนุญาโตตุลาการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่าวิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์ก็เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่จะใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคเนื่องจากสะดวก ลดการเผชิญหน้าของคู่พิพาท และค่าใช้จ่ายต่ำจึงเหมาะสมกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวน ทุนทรัพย์ต่ำ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบ

ธุรกิจและผู้บริโภคโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่ประเทศไทยควรมานำมาใช้ มีดังต่อไปนี้

3.1 การเข้าสู่กระบวนการ กล่าวคือ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์

3.2 ขั้นตอนการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ หน่วยงานผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ติดต่อไปยังผู้ถูกร้องเพื่อเชิญให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ถ้าผู้ถูกร้องปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยหรือไม่ติดต่อกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ ถ้าผู้ถูกร้องตอบตกลงที่จะเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ หน่วยงานผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะสอบถามคู่พิพาทว่าจะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใด และอาจให้คู่พิพาทตกลงเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยบางข้อก่อน เช่น การตกลงว่าจะไม่นำข้อเท็จจริงหรือหลักฐานต่างๆ ที่ได้ระหว่างการไกล่เกลี่ยออนไลน์ไปใช้ในการฟ้องร้องคดีต่อศาล เป็นต้น ทั้งนี้ หน่วยงานผู้ให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะแบ่งช่องทางในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ออกเป็น 3 ช่องทาง คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทฝ่ายแรก ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทฝ่ายที่สอง และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ ในแต่ละส่วนจะมีการกำหนดรหัสผ่านเฉพาะสำหรับผู้ที่มีสิทธิใช้ช่องทางนั้นเท่านั้น

3.3 ผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ 1) ต้องผ่านการฝึกอบรมการระงับข้อพิพาทไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง และ 2) มีประสบการณ์ในการประนอมข้อพิพาทแบบซึ่งหน้าไม่น้อยกว่า 10 คดี และ ต้องเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ ถ้าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีทักษะความรู้ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายออนไลน์ หรือความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ควรได้รับการพิจารณาเลือกเป็นผู้ประนอมข้อพิพาทเป็นกรณีพิเศษ

3.4 ระยะเวลาในการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการระงับข้อพิพาทโดยควรกำหนดที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับคำร้อง ตามกรอบระยะเวลาที่สหภาพยุโรปกำหนด

3.5 ผลของการพิพาท กล่าวคือ ผลของการไกล่เกลี่ยที่ได้จะต้องทำเป็นสัญญา เช่น สัญญาประนีประนอมยอมความ เป็นต้น

4. การระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคโดยการอนุญาโตตุลาการออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นว่า แม้ว่าอนุญาโตตุลาการออนไลน์จะเป็นวิธีการที่มีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ช่วยรักษาความลับ และเมื่อมีคำชี้ขาดในข้อพิพาทก็สามารถนำคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการดังกล่าวไปบังคับได้ในประเทศที่เป็นภาคีของอนุสัญญากรุงนิวยอร์กว่าด้วยการยอมรับนับถือและการใช้บังคับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ ค.ศ. 1958 ซึ่งประเทศส่วนใหญ่เป็นภาคีได้ อย่างไรก็ตาม การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไม่

เหมาะสำหรับมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มักมีจำนวนทุนทรัพย์ต่ำ เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการออนไลน์มีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาด้านความคุ้มทุนได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นกรณีข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคที่มีจำนวนทุนทรัพย์ค่อนข้างสูง การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการออนไลน์อาจเป็นวิธีที่เหมาะสมได้

บทสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคที่ประเทศไทยควรนำมาใช้ คือ ในส่วนของการเจรจาออนไลน์ แม้ว่าการเจรจาออนไลน์จะเป็นวิธีการช่วยลดค่าใช้จ่าย เหมาะสมสำหรับใช้กับข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์น้อย แต่การเจรจาออนไลน์ก็ยังไม่เหมาะที่จะใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค ในส่วนของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้วิจัยเห็นว่าแม้ว่าการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะไม่มีสภาพบังคับเหมือนการระงับข้อพิพาทโดยศาล แต่การไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวก ค่าใช้จ่ายต่ำจึงเหมาะกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจ

และผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนทุนทรัพย์ไม่สูงมาก นอกจากนั้น การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถลดการเผชิญหน้าของคู่พิพาทซึ่งส่งผลทำให้แก้ปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ ช่วยเพิ่มระยะเวลาในการตัดสินใจของคู่พิพาท ตลอดจนช่วยรักษาความสัมพันธ์ของคู่พิพาทด้วย ในส่วนของการอนุญาโตตุลาการออนไลน์ แม้ว่าอนุญาโตตุลาการออนไลน์เมื่อมีค่าชี้ขาดในข้อพิพาทสามารถนำค่าชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการดังกล่าวไปบังคับได้ในประเทศที่เป็นภาคีของอนุสัญญากรุงนิววยอร์กว่าด้วยการยอมรับนับถือได้ อย่างไรก็ตาม การอนุญาโตตุลาการออนไลน์ไม่เหมาะสำหรับมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคซึ่งส่วนใหญ่มักมีจำนวนทุนทรัพย์ต่ำ เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการออนไลน์มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้น โดยสรุปผู้วิจัยเห็นว่า การไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประเทศไทยควรนำแนวทางการระงับข้อพิพาทออนไลน์ข้างต้นมาใช้ในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม นอกจากแนวทางดังกล่าวไปแล้ว การจะทำให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในข้อพิพาท

ทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภคในประเทศไทย ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ควรแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ประชาชนทั่วไป 2) บุคคลที่เกิดข้อพิพาทขึ้นแล้ว และ 3) หน่วยงาน ผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาท

2. ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้รับความเชื่อถือ ทั้งนี้ การจะให้คู่พิพาทเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ นั้น ต้องทำให้คู่พิพาทมั่นใจตั้งแต่ 1) ขั้นตอนในการระงับข้อพิพาท เนื่องจากขั้นตอนในการระงับข้อพิพาทเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คู่พิพาทรู้สึกได้ว่า คู่พิพาทจะได้รับความเป็นธรรมหรือไม่เมื่อเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาท ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการด้านการระงับ ข้อพิพาทจึงต้องเป็นกลาง โปร่งใส และเป็นอิสระเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือจากคู่พิพาท 2) ผู้ดำเนินการระงับ

ข้อพิพาท เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย อนุญาโตตุลาการ เป็นต้น และ 3) ผลสำเร็จของการระงับข้อพิพาท

3. หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศไทยจำเป็นต้องมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอ ซึ่งประกอบด้วย 1) ส่วนที่เป็นอุปกรณ์ และ 2) ส่วนที่เป็นระบบโปรแกรม เช่น โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนบุคคล เป็นต้น

4. ประเทศไทยควรมีการนำกลไกหรือวิธีการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ประกอบร่วมด้วย เช่น การสร้าง Trust Mark ซึ่งเป็นมาตรการที่ให้เครื่องหมายสำหรับเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการรู้ว่าสินค้าและบริการที่ตนจะได้รับจากเว็บไซต์เป็นสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเจ้าของ Trust mark ได้กำหนดไว้ และหากมีการทำผิดมาตรฐานที่กำหนดไว้อาจเป็นเหตุให้ถูกเพิกถอน Trust mark ที่ได้รับได้ และส่งผลทำให้ผู้บริโภคลดความเชื่อถือและไม่กล้าที่จะเข้าไปทำการซื้อขายด้วยต่อไป ซึ่งวิธีการดังกล่าวเปรียบเสมือนเป็นการบังคับ ผู้ประกอบธุรกิจโดยอาศัยกลไกจากภาคเอกชนโดยไม่ต้องมีการบังคับจากหน่วยงานของรัฐ



บรรณานุกรม

- แจ่มจรรยา ธีรพงษ์, *การคุ้มครองผู้บริโภคในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต* (นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546)
- ธวัชชัย สุวรรณพาณิชย์ และสรียา กภาพสินธุ์, *โครงการศึกษาวิจัยทิศทางการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมไทยเพื่อรองรับความร่วมมือในประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2558: การลดเสียหายจากความเสียหายแก่ประชาชนและชาวต่างชาติผู้ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากสินค้าและบริการในไทย* (กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2557)
- เนติภูมิ มายสกุล, “การไกล่เกลี่ยออนไลน์นวัตกรรมใหม่ของการระงับข้อพิพาท” ใน บังอร เขมะจารุ (บรรณาธิการ), *การระงับข้อพิพาทออนไลน์* (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2558)
- ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาทออนไลน์” ใน บังอร เขมะจารุ (บรรณาธิการ), *การระงับข้อพิพาทออนไลน์* (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2558)
- รณชัย ลักสะวารี, *การระงับข้อพิพาททางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีอนุญาโตตุลาการออนไลน์* (นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546)
- ลัดดาวัลย์ จิตรตั้งตรง, “การสร้างเชื่อมั่นในการระงับข้อพิพาทออนไลน์” ใน บังอร เขมะจารุ (บรรณาธิการ), *การระงับข้อพิพาทออนไลน์* (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2558)
- สรวิศ ลิ้มปรั่งสี, “Cyberspace: พรหมแดนใหม่ของการระงับข้อพิพาททางเลือก” ใน บังอร เขมะจารุ (บรรณาธิการ), *การระงับข้อพิพาทออนไลน์* (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2558)
- Katsh E and Rifkin J, *Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace* (San Francisco: Jossey-Bass Publishing, 2001)
- Dieguez Cortes Pablo J, “A European legal perspective on consumer ODR” (2009) 15:4 *Computer and Telecommunications Law Review*
- Todd P, *E-Commerce Law* (New York: Cavendish Publishing Limited, 2001)

Philippe M, “Where is everyone going with online dispute resolution (ODR)?” (2002) 12:4
International Business Law Journal

Thomas S, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues* (Geneva: University of
Geneva Press, 2001)

Wahab M, “Globalisation and ODR: dynamics of change in e-commerce dispute settlement”
(2004) 12:1 *International Journal Law*

William T. D’Zurilla, “Alternative Dispute Resolution” (1997) 11:4 *Los Angeles Business Journal*

