

การพัฒนาารูปแบบกระบวนการยุติธรรมและกฎหมาย : การระงับข้อพิพาทออนไลน์

อารีย์รัฐ ศรีอุดม*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาท เนื่องจากปัจจุบันประชาชนมีข้อพิพาทโต้แย้งระหว่างกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสาเหตุจากการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ประกอบกับสถานการณ์ในประเทศและระหว่างประเทศทั่วโลกไม่เอื้ออำนวยต่อการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นดังกล่าวเนื่องจากการเกิดโรคระบาดโคโรนาไวรัส – 19 (Covid-19) ทำให้ต้องมีการพัฒนารูปแบบกระบวนการยุติธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในด้านกระบวนการระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ เพื่อให้คู่กรณีได้รับความเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว และทันต่อกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย

๑. สภาพปัญหาและความเป็นมา

โดยที่สถานการณ์การเกิดโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส – 19 หรือที่รู้จักในชื่อว่า “COVID-19”^๑ และมาตรการเพิ่มระยะห่างทางสังคมเพื่อควบคุมโรคส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจในวงกว้างทั้งทางตรงและทางอ้อมประกอบด้วยในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข การศึกษา และการดำเนินกระบวนการทางยุติธรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินคดีหรือข้อพิพาทและการระงับข้อพิพาทดังกล่าว อันส่งผลกระทบต่อคู่กรณีหรือคู่ความทำให้มิได้รับความยุติธรรมและความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องมิได้กำหนดรับรองกระบวนการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือวิธีปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องต่อการเกิดขึ้นของโรคระบาดโคโรนาไวรัส – 19 ทั้งนี้ คดีข้อพิพาทเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ หากจำแนกตามประเภทคดีที่ขึ้นสู่การพิจารณาของศาล เช่น คดีอาญา คดีแพ่ง คดีพาณิชย์ คดีปกครอง คดีล้มละลายและการฟื้นฟูกิจการ คดีผู้บริโภค คดีภาษี คดีสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันข้อพิพาทเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีแนวโน้มเติบโตขึ้นไม่ว่าจะเป็นทางเว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ค (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) หรือไลน์ (Line) ซึ่งรวมเรียกว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าข้อดีของการทำธุรกรรมออนไลน์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ประเทศมีระบบเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้น

*นักกฎหมายกฤษฎีกาชำนาญการพิเศษ ฝ่ายกฎหมายการศึกษาชั้นพื้นฐานและการกีฬา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ “Coronavirus Disease - COVID-19” คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุดและเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ไม่เป็นที่รู้จักมาก่อน ได้เกิดการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ซึ่งในขณะนี้มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก อันส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก (ข้อมูลจาก เว็บไซต์ World Health Organization Thailand https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/update-28-covid-19-what-we-know---june2020---thai.pdf?sfvrsn=724d2ce3_0)

ประหยัดเวลาและการเดินทาง เกิดความสะดวกสบาย และรวดเร็ว เนื่องจากผู้บริโภคในฐานะที่เป็นผู้ซื้อ จะตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางหน้าเว็บไซต์โดยไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสสินค้าก่อน ดังที่เคยปฏิบัติกันมาก็ตาม แต่ก็ทำให้เกิดข้อพิพาทจำนวนมากขึ้นไปด้วย โดยปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมีสาเหตุ มาจากการได้รับสินค้าช้ากว่ากำหนด สินค้าชำรุดเสียหาย การที่สินค้าไม่สามารถใช้ได้จริงตามความประสงค์ การได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวนของคำสั่งซื้อ และการไม่ได้รับสินค้า ซึ่งรวมเรียกว่า การฉ้อโกง อันเป็นเหตุการณ์ ที่มาจากผู้ประกอบการหรือผู้ขายมีเจตนาไม่สุจริตหวังเพียงกำไรโดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่เกิดแก่ผู้บริโภค หรือผู้ซื้อ

การเผชิญต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและการเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การดำเนิน กระบวนการยุติธรรมและกฎหมายไม่อาจคุ้มครองและดูแลประชาชนผู้บริโภคได้อย่างเป็นธรรมและทันต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ประชาชนจึงเกิดข้อโต้แย้งพิพาทระหว่างกันอันส่งผลกระทบต่อ การดำเนิน กระบวนการระงับข้อพิพาทตามมา นอกจากนี้ นโยบายของรัฐในการป้องกันโรคระบาดโคโรนาไวรัส – 19 หรือมาตรการเพิ่มระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)^๒ เพื่อลดโอกาสในการสัมผัสเชื้อและป้องกันการแพร่ ระบาดของเชื้อในวงกว้าง ถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาทเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อย่างรวดเร็วจึงเป็นเรื่องสำคัญ ในการนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความนี้จะประโยชน์และใช้เป็น แนวทางการพัฒนาการดำเนินกระบวนการยุติธรรมและกฎหมายต่อไป

^๒ มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม “Social Distancing” คือ วิธีปฏิบัติป้องกันโรคโควิด-19 ซึ่งควรปฏิบัติ ตามวิธีการปฏิบัติดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงในการสัมผัสเชื้อและทำให้จำนวนผู้ป่วยลดลงได้แก่

(๑) ห้ามไปพื้นที่แออัดต่าง ๆ เช่น สถานบันเทิง โรงเรียน โรงภาพยนตร์ กิจกรรมกีฬา เป็นต้น เปลี่ยนเป็น การทำงานที่บ้าน สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และเรียนออนไลน์

(๒) เปลี่ยนพฤติกรรมแสดงความสัมพันธ์ ห้ามกอด หรือจูบ

(๓) หลีกเลี่ยงการเข้าไปในห้องที่แออัด ห้องประชุม/ชุมนุมขนาดใหญ่ เพื่อลดโอกาสการรับและแพร่กระจาย เชื้อโรค

(๔) หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีคนเยอะ และใส่หน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าเพื่อป้องกันการติดเชื้อ

(๕) ระมัดระวังใช้สิ่งของสาธารณะและของที่ใช้ร่วมกับผู้อื่น เช่น ราวบันได ลูกบิด รีโมทคอนโทรล ปุ่มกดลิฟท์ และล้างมือทุกครั้งหลังสัมผัสสิ่งของสาธารณะ

(๖) ควรหลีกเลี่ยงชั่วโมงเร่งด่วนในสถานที่ที่มีคนเยอะ เช่น รถสาธารณะ ร้านสะดวกซื้อ

(๗) ควรอยู่ห่าง ๆ อย่างน้อย ๑ - ๒ เมตร เพื่อลดโอกาสการรับและแพร่กระจายเชื้อ และ

(๘) ควรอยู่ในบ้านให้มากที่สุด เมื่อไม่ออกไปรับซื้อข้างนอกบ้าน โอกาสติดโรคน้อยลง

๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ กฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท

(๑) พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕^๓ เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการที่คู่พิพาทตกลงกันระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการแต่งตั้งบุคคลที่สามคนหนึ่งหรือหลายคนซึ่งเป็นผู้ที่มีความเป็นกลางและมีความรู้ในเรื่องที่พิพาทให้เป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาทนั้น และคู่พิพาทตกลงยอมตนผูกพันตามคำชี้ขาดนั้น ซึ่งในทางกฎหมายเรียกว่า “สัญญาอนุญาโตตุลาการ”^๔ ระบบการอนุญาโตตุลาการมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เอกชนมีส่วนร่วมในการทำหน้าที่พิจารณาข้อพิพาทและชี้ขาดข้อพิพาทที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างเอกชนด้วยตนเอง โดยคู่พิพาทไม่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลเนื่องจากข้อพิพาททางการธุรกิจและการลงทุนมีจำนวนเพิ่มขึ้นซึ่งรวมทั้งข้อพิพาทระหว่างประเทศเนื่องจากการค้าระหว่างประเทศเติบโตและขยายตัวมากขึ้น นอกจากนี้ เป็นระบบที่มีกระบวนการพิจารณาความยืดหยุ่นกว่ากระบวนการทางศาล คู่พิพาทสามารถเลือกบุคคลที่ทำหน้าที่พิจารณาและชี้ขาด ทำให้สามารถเลือกคนจากวงการค้าหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยหากเป็นข้อพิพาทระหว่างประเทศในทางปฏิบัติจะมีความยืดหยุ่นในการบังคับคดีได้ดีกว่าคำพิพากษาของศาล ทั้งนี้ อนุญาโตตุลาการ คือ บุคคลภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคู่พิพาทให้ทำหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาทและต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ ความเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับเรื่องพิพาทหรือกับคู่พิพาท เป็นอิสระ ไม่อยู่ในอาณัติการขึ้นนำ การบังคับบัญชา หรืออิทธิพลของคู่พิพาท สามารถชี้ขาดข้อพิพาทโดยยึดความเที่ยงธรรมเป็นหลักตามความเห็นโดยสุจริตของตน และมีความรู้หรือความเชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาท หรือมีคุณสมบัติอื่นตามที่สัญญาระหว่างคู่สัญญากำหนดไว้

สำหรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการอาจเป็นการอนุญาโตตุลาการที่คู่พิพาทดำเนินการเอง (Ad hoc Arbitration) หรือการอนุญาโตตุลาการแบบสถาบัน (Institutional Arbitration) ก็ได้ ซึ่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ ใช้บังคับกับทั้งสองกรณี หากเป็นกรณีที่เป็นการอนุญาโตตุลาการแบบสถาบัน

^๓ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙/ ตอนที่ ๓๙ ก/ หน้า ๑/ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๕

^๔ “สัญญาอนุญาโตตุลาการ” หมายความว่า สัญญาที่คู่สัญญาตกลงให้ระงับข้อพิพาททั้งหมดหรือบางส่วนที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่ว่าจะเกิดจากนิติสัมพันธ์ทางสัญญาหรือไม่โดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ สัญญาอนุญาโตตุลาการดังกล่าวอาจเป็นข้อสัญญาหนึ่งในสัญญาหลัก หรือเป็นสัญญาอนุญาโตตุลาการแยกต่างหากก็ได้ โดยทั่วไปลักษณะของสัญญาอนุญาโตตุลาการต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อคู่สัญญา เว้นแต่กรณีข้อสัญญาในเอกสารที่คู่สัญญาได้ตอบระหว่างกัน เช่น จดหมาย โทรสาร โทรเลข โทรพิมพ์ หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางอื่นที่มีการบันทึกข้อสัญญานั้นไว้ หรือมีการกล่าวอ้างข้อสัญญาในข้อเรียกร้องหรือข้อคัดค้านและคู่สัญญาฝ่ายที่มีได้กล่าวอ้างนั้นไม่ปฏิเสธ หรือกรณีสัญญาที่มีหลักฐานเป็นหนังสือได้กล่าวถึงเอกสารใดที่มีข้อตกลงให้ระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ข้อตกลงนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลัก เช่นนี้ กฎหมายถือว่ากรณีมีสัญญาอนุญาโตตุลาการแล้ว (มาตรา ๑๑) แม้ในภายหลังคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตายหรือสิ้นสุดสภาพความเป็นนิติบุคคล ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถก็ตาม ความสมบูรณ์แห่งสัญญาอนุญาโตตุลาการและการตั้งอนุญาโตตุลาการย่อมไม่เสียไป (มาตรา ๑๒) และเมื่อมีการโอนสิทธิเรียกร้องหรือความรับผิด สัญญาอนุญาโตตุลาการที่มีอยู่เกี่ยวกับสิทธิเรียกร้องหรือความรับผิดนั้นย่อมผูกพันผู้รับโอนด้วย (มาตรา ๑๓)

ปกติจะมีข้อบังคับของสถาบันที่มีรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับการอนุญาตตุลาการตั้งแต่การเสนอข้อพิพาท ให้อนุญาตตุลาการพิจารณา การตั้งอนุญาตตุลาการ และทางแก้ไขในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายในฝ่ายหนึ่งไม่ยอมตั้ง อนุญาตตุลาการ การพิจารณาโดยขาดนัด ระยะเวลาทำคำชี้ขาดกฎหมายที่ใช้บังคับกับการพิจารณาและคำชี้ขาด ค่าธรรมเนียมของการอนุญาตตุลาการ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติอนุญาตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๔๕ แล้วได้กำหนดกระบวนการ อนุญาตตุลาการ เริ่มตั้งแต่การส่งคำคู่ความโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ (มาตรา ๗) การแต่งตั้งอนุญาตตุลาการซึ่งปัจจุบันกฎหมายกำหนดให้สามารถแต่งตั้งคนต่างด้าวได้ (มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ มาตรา ๒๓/๑ และมาตรา ๒๓/๒) โดยมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ (มาตรา ๑๙) อำนาจในการวินิจฉัย ขอบเขตอำนาจของตนรวมถึงความมีอยู่หรือความสมบูรณ์ของสัญญาอนุญาตตุลาการ ความสมบูรณ์ของการตั้ง คณะอนุญาตตุลาการ และประเด็นข้อพิพาทอันอยู่ภายในขอบเขตอำนาจของคณะอนุญาตตุลาการได้ (มาตรา ๒๔) วิธีพิจารณาชั้นอนุญาตตุลาการ (มาตรา ๒๕) โดยกำหนดให้คู่พิพาทต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และให้มี โอกาสนำสืบพยานหลักฐานและเสนอข้ออ้างข้อต่อสู้ของตนได้ตามพฤติการณ์แห่งข้อพิพาทนั้น คณะอนุญาตตุลาการ มีอำนาจดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ได้ตามที่เห็นสมควร รวมถึงอำนาจวินิจฉัยในเรื่องการรับฟังพยานหลักฐาน และการชี้แจงนำพยานหลักฐานทั้งปวงด้วย การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำความเข้าใจ (มาตรา ๓๒) ตลอดจนการ ทำคำชี้ขาดและการบังคับตามคำชี้ขาด รวมถึงการอุทธรณ์คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล

(๒) พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒^๔ เป็นกฎหมายกลางที่กำหนด เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกประเภทหนึ่ง โดยกำหนดให้ “การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท” คือ การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติ วิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและใน ชั้นการบังคับคดี และ “ผู้ไกล่เกลี่ย” คือ บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมทั้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดไว้ โดยมีบทบัญญัติรองรับเกี่ยวกับ ผู้ไกล่เกลี่ยไว้โดยเฉพาะ (หมวด ๑) นอกจากนี้ ยังได้แบ่งประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นทางแพ่ง และทางอาญา โดยกำหนดข้อพิพาททางแพ่งบางกรณี que เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ (๑) ข้อพิพาทเกี่ยวกับ ที่ดินที่มีใช้ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ (๒) ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก (๓) ข้อพิพาทอื่นตามที่ กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และ (๔) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (๑) (๒) และ (๓) ที่มีทุนทรัพย์ ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๒๐) ส่วนข้อพิพาททางอาญา กำหนดให้เฉพาะความผิดบางฐานความผิดที่จะเข้าสู่กระบวนการได้ ได้แก่ (๑) ความผิดอันยอมความได้ และ (๒) ความผิดลหุโทษบางฐานความผิด และกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้น การสอบสวน (หมวด ๔) และบทบัญญัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยกำหนดให้กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (หมวด ๕)

^๔ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖/ ตอนที่ ๖๗ ก/ หน้า ๑/ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

(๓) การอนุญาตตุลาการออนไลน์และการไกล่เกลี่ยออนไลน์ แยกการพิจารณา ดังนี้

ก. การอนุญาตตุลาการออนไลน์^๖ หรือเรียกว่า การอนุญาตตุลาการไซเบอร์ หรือการอนุญาตตุลาการอิเล็กทรอนิกส์ หรือการอนุญาตตุลาการที่ใช้เทคนิคออนไลน์ ซึ่งในที่นี่หมายถึงการอนุญาตตุลาการที่กระทำโดยผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การทำสัญญาอนุญาตตุลาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมผ่าน Video Conference เป็นต้น โดยปัจจุบันได้รับความนิยมมากเนื่องจากเป็นวิธีการสะดวกรวดเร็วและประหยัดซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการอนุญาตตุลาการ และเป็นประโยชน์อย่างมากในกรณีที่คู่พิพาทอยู่ไกลกัน โดยคู่พิพาทและอนุญาตตุลาการไม่ต้องเดินทางไปเพื่อพิจารณาหรือสืบพยานในการกระบวนกรอนุญาตตุลาการออนไลน์ การประชุมทางเสียงและภาพทำให้คู่พิพาทสามารถประชุมและสืบพยานโดยวิธีการทางไกล เพื่อที่จะลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายสำหรับการตั้งอนุญาตตุลาการ คู่พิพาทสามารถที่จะเริ่มคดีและคัดค้านข้อเรียกร้องโดยการเข้าถึงเว็บไซต์และกรอกแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น การอนุญาตตุลาการออนไลน์จะเพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพของกระบวนกรอนุญาตตุลาการ อย่างไรก็ตาม การอนุญาตตุลาการออนไลน์มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ขาดความเชื่อถือในระหว่างผู้ใช้ด้วยกัน อาจเกิดปัญหาว่าไม่อาจจะระบุได้ว่าใครคือผู้เขียนข้อความหรือจดหมาย ไม่แน่ชัดว่าข้อความได้ถูกส่งไปแล้วหรือได้รับโดยอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ไม่มีการรับประกันว่าข้อมูลที่ถูกส่งไปนั้นถูกต้อง ไม่รู้วิธีการที่จะแยกต้นฉบับจากสำเนา ขาดการปกป้องข้อมูลที่จัดเก็บจากที่อื่นหรืออาจเป็นปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ การพิสูจน์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัญหาใหญ่ และขาดระบบการรักษาความปลอดภัย

ข. การไกล่เกลี่ยออนไลน์^๗ เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยและทั่วโลกเกิดเหตุวิกฤติโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่ระบาดของอย่างรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ โดยปัจจัยสำคัญของการขยายตัวของโรคอย่างกว้างขวางคือการที่บุคคลจำนวนมากมารวมกันอยู่ในสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่งหรือมีการติดต่อกันอย่างใกล้ชิด ศาลยุติธรรมจึงได้พัฒนารูปแบบระบบการไกล่เกลี่ยเป็นออนไลน์ และได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศใช้เป็นแนวปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยมีสาระสำคัญคือ จัดทำ

^๖ สุพจี รุ่งโรจน์, การสร้างเครื่องมือทางกฎหมายเพื่อกำจัดอุปสรรคของการอนุญาตตุลาการออนไลน์ในประเทศไทย, วารสารกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ฉบับพิเศษครบรอบ ๒๐ ปี ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง , หน้า ๔๔๙ - ๔๖๑ (ศึกษาเพิ่มเติมจาก <https://tai.coj.go.th/th/content/page/index/id/124028>)

^๗ แนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ (<https://ktlc.coj.go.th/cms/s144/u493/%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%A2%E0%B8%9D%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%94/02.%E0%B9%84%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C/%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%84%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C.pdf123.pdf>)

ระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ เช่น จัดให้มีช่องทางเพื่อประสานงานในการนัดคดีหรือข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยออนไลน์ กำหนดข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ เช่น คดีผู้บริโภค คดีแรงงาน ข้อพิพาททางอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้หรือคดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์ จัดทำการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยการยื่นคำร้องต่อศาลด้วยตนเองหรือยื่นคำร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปพลิเคชัน LINE, E-mail, QR Code ของศาล เป็นต้น จากนั้นเมื่อข้อพิพาทเป็นคดีต่อศาลแล้ว ศาลจะเชิญชวนคู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ แล้วคู่ความจึงแจ้งความประสงค์ขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ต่อศาลที่รับฟ้องคดีไว้ เช่น ยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Filing หรือระบบ CIOS หรือผ่านทาง E-mail หรือผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE หรือ QR Code หรือโทรศัพท์แจ้งความประสงค์ เป็นต้น นอกจากนั้น ได้กำหนดขั้นตอนการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ทั้งก่อนฟ้องและอยู่ในระหว่างพิจารณา โดยมีช่องทางการไกล่เกลี่ยออนไลน์หลายรูปแบบ เช่น การประชุมทางโทรศัพท์ Video/WebConference แอปพลิเคชัน LINE โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Microsoft Teams

๒.๒ กฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(๑) ประมวลกฎหมายอาญา เป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับความผิดอาญาและโทษ โดยกำหนดให้ผู้ซื้อขายของโดยหลอกลวงโดยวิธีใดก็ตามที่ทำให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพคุณภาพ หรือปริมาณ แห่งสินค้านั้นอันเป็นเท็จ ถ้าการกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๒๗๑) ส่วนการกระทำที่เป็นความผิดฐานฉ้อโกงกำหนดให้ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงเช่นนั้นได้ไปซึ่งสินค้าจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สามทำ ถอน หรือทำลาย เอกสารสิทธิ ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๓๔๑) ทั้งนี้ หากการกระทำความผิดฐานฉ้อโกงเข้าลักษณะที่กฎหมายกำหนดให้ต้องรับโทษหนักขึ้น ผู้นั้นจักต้องรับโทษตามที่กำหนดนั้นตามมาตรา ๓๔๒ และมาตรา ๓๔๓

(๒) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒^๘ เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคซึ่งอาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจากการเสนอสินค้าและการบริการผ่านการตลาด และการโฆษณาของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้บริโภคไม่ทราบภาวะตลาดและความจริงเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและราคาสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงความเป็นธรรมในสัญญา โดยบัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ได้แก่ สิทธิการได้รับข่าวสาร คำพรรณานคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิในการได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

โดยหากพิจารณาแยกเป็นแต่ละด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการโฆษณา กำหนดให้การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความ

^๘ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖/ตอนที่ ๗๒/ฉบับพิเศษ หน้า ๒๐/๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒

ที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ กำหนดกรณีให้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็น ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม เช่น ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ข้อความ ที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงาน ทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม (มาตรา ๒๒) และต้อง ไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญ แก่ผู้บริโภค ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา ๒๓)

- ด้านความปลอดภัย โดยที่กฎหมายกำหนดให้สินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะขายหรือเสนอ ขาย หรือเข้าทำความตกลงเพื่อขายหรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้อง เป็นสินค้าที่มีความปลอดภัยซึ่งต้องพิจารณาตามข้อปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า (มาตรา ๒๔/๒) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่เป็นอันตราย และต้องไม่แนะนำ หรือโฆษณาสินค้าดังกล่าว (มาตรา ๒๔/๓) ในกรณีผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามา ในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก หรือผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ซื้อสินค้าเพื่อนำออกให้บริการต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสียดังกล่าวอันเนื่องมาจาก สินค้านั้นหมดสิ้นไป (มาตรา ๒๔/๔ และมาตรา ๒๔/๕) และผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีหน้าที่แจ้งเตือนภัยแก่ผู้ผลิต ผู้ส่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบการโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชนทราบเป็นการทั่วไป (มาตรา ๒๔/๖) ดำเนินการเพื่อปิดป้องอันตรายหรือทำให้อันตราย ของสินค้าหรือบริการนั้นหมดสิ้นไป เช่น แก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการ เปลี่ยนสินค้า หรือเปลี่ยนวิธีให้บริการ เรียกคืนสินค้าและชดใช้ราคาสินค้า เก็บสินค้าออกจากท้องตลาดหรืองดให้บริการ และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่ชักช้า แต่ต้อง ไม่เกินห้าวันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลักษณะของอันตราย และมาตรการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการเพื่อปิดป้องอันตรายดังกล่าว (มาตรา ๒๔/๗)

- ด้านฉลาก กำหนดให้สินค้าที่ควบคุมฉลาก ได้แก่ สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย (มาตรา ๓๐) ลักษณะของฉลาก โดยผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลาก แล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขายและฉลากนั้นต้องมีข้อความตามที่กำหนดไว้ (มาตรา ๓๑) ทั้งนี้ ข้อความ ในฉลากต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็น สิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค (มาตรา ๓๒)

- ด้านสัญญา ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้การประกอบธุรกิจขาย สินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ โดยกำหนดลักษณะของสัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับ ผู้บริโภคในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ได้แก่ การใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นไม่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ เกินสมควร ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค (มาตรา ๓๕ ทวิ) นอกจากนั้น กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (มาตรา ๓๕ สัตต มาตรา ๓๕ อัฐ และมาตรา ๓๕ นว)

- ด้านอื่น ให้อำนาจคณะกรรมการในการเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล (มาตรา ๓๙) กำหนดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค (มาตรา ๓๙/๑)

(๓) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐^๙ เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านการทำสัญญาของเอกชน เพื่อคุ้มครองเอกชนที่เสียเปรียบในการทำสัญญาให้ได้รับความเป็นธรรม มีสาระสำคัญกำหนดให้ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี และได้กำหนดลักษณะของข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา ข้อตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด (มาตรา ๔) กำหนดให้ข้อตกลงที่ทำให้ผู้ถูกจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพต้องรับภาระมากกว่าที่จะพึงคาดหมายได้ตามปกติ ให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี (มาตรา ๕) กำหนดให้สัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพที่มีการชำระหนี้ด้วยการส่งมอบทรัพย์สินให้แก่ผู้บริโภค จะมีข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิไม่ได้ เว้นแต่ผู้บริโภคได้รู้ถึงความชำรุดบกพร่องหรือเหตุแห่งการรอนสิทธิอยู่แล้วในขณะทำสัญญา (มาตรา ๖) ข้อตกลง ประกาศ หรือคำแจ้งความที่ได้ทำไว้ล่วงหน้า เพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญาในความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของผู้อื่น จะนำมาอ้างเป็นข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดไม่ได้ (มาตรา ๘) ความตกลงหรือความยินยอมของผู้เสียหายสำหรับการกระทำที่ต้องห้ามชัดเจนโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จะนำมาอ้างเป็นเหตุยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดมิได้ (มาตรา ๙)

(๔) พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๔๑^{๑๐} เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับกับความรับผิดทางแพ่งของผู้ผลิตสินค้าเพื่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินอื่นของบุคคลอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่รวมถึงกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น อันจะต้องฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขาย โดยมีสาระสำคัญกำหนดให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าจะความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ (มาตรา ๕) โดยผู้เสียหายหรือผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการและการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการ (มาตรา ๖)

อย่างไรก็ตาม หากผู้ประกอบการพิสูจน์ได้ว่า (๑) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (๒) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ (๓) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้องตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้

^๙ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๔/ตอนที่ ๗๒ ก/หน้า ๓๒/๑๖ พุทธศักราช ๒๕๔๐

^{๑๐} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕/ตอนที่ ๓๖ ก/หน้า ๑๗/๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑

อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว ผู้ประกอบการนั้นไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (มาตรา ๗)

(๕) พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒^{๑๑} เป็นกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในด้านราคาหรือบริการและกำกับดูแลผู้ประกอบการ โดยมีสาระสำคัญกำหนดให้คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กกร.) ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี มีอำนาจประกาศกำหนดให้สินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการควบคุมเพื่อป้องกันการกำหนดราคาซื้อ ราคาจำหน่ายหรือการกำหนดเงื่อนไขและวิธีปฏิบัติทางการค้าอันไม่เป็นธรรม (มาตรา ๗ และมาตรา ๒๔) กำหนดหน้าที่และอำนาจของ กกร. เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการควบคุม (มาตรา ๙) โดยคณะกรรมการมีอำนาจที่เกี่ยวข้อง เช่น กำหนดราคาซื้อหรือราคาจำหน่ายสินค้าหรือบริการควบคุม ให้ผู้ซื้อซื้อในราคาไม่ต่ำกว่าราคาที่กำหนด หรือให้ผู้จำหน่ายจำหน่ายในราคาไม่สูงกว่าราคาที่กำหนด หรือตรึงราคาไว้ในราคาใดราคาหนึ่ง กำหนดอัตรากำไรสูงสุดต่อหน่วยของสินค้าหรือบริการควบคุมที่ผู้จำหน่ายจะได้รับจากการจำหน่ายสินค้าหรือบริการควบคุม สั่งให้จำหน่ายสินค้าหรือบริการควบคุมตามปริมาณและราคาที่กำหนด ห้ามจำหน่าย ให้ ใช้อ่าง ยักย้าย หรือเปลี่ยนแปลงซึ่งสินค้าหรือบริการควบคุมเกินปริมาณที่กำหนด (มาตรา ๒๕) อำนาจกำหนดให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ซื้อเพื่อจำหน่ายหรือผู้นำเข้าเพื่อจำหน่ายสินค้าหรือบริการแสดงราคาสินค้าหรือบริการ (มาตรา ๒๘) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการใด ๆ โดยจงใจที่จะทำให้ราคาต่ำเกินสมควร หรือสูงเกินสมควร หรือทำให้เกิดความปั่นป่วนซึ่งราคาของสินค้าหรือบริการใด (มาตรา ๒๙) ห้ามมิให้บุคคลใดกักตุนสินค้าควบคุม โดยมีสินค้าควบคุมไว้ในครอบครองเกินปริมาณที่กำหนด หรือเก็บสินค้าควบคุม หรือหรือไม่นำสินค้าควบคุมที่มีไว้เพื่อจำหน่ายออกจำหน่าย หรือเสนอขายตามปกติ หรือปฏิเสธการจำหน่าย หรือประวิงการจำหน่ายหรือการส่งมอบสินค้าควบคุม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (มาตรา ๓๐)

นอกจากนั้น ยังมีประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ ๗๐ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง การแสดงราคาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือออนไลน์^{๑๒} ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเปรียบเทียบราคาหรือค่าบริการก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ มีสาระสำคัญกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าหรือสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ แสดงราคาจำหน่าย ค่าบริการ รวมถึงประเภท ชนิด ลักษณะ ขนาด น้ำหนัก และรายละเอียดของสินค้าหรือบริการ โดยการเขียน พิมพ์ หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีการอื่นใดในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจนั้น ในลักษณะที่ชัดเจน ครบถ้วน เปิดเผย สามารถอ่านได้โดยง่าย

(๖) พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔^{๑๓} เป็นกฎหมายที่รองรับผลทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถระบุตัวผู้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อคุ้มครองและส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และเสริมสร้างศักยภาพในการทำธุรกิจ E - Commerce มีสาระสำคัญกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทำธุรกรรม

^{๑๑} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖/ตอนที่ ๒๒ ก/หน้า ๒๓/๓๑ มีนาคม ๒๕๔๒

^{๑๒} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๗/ ตอนพิเศษ ๒๑๗ ง/ หน้า ๒๓๓/ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓

^{๑๓} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๘/ตอนที่ ๑๑๒ ก/หน้า ๒๖/๔ ธันวาคม ๒๕๔๔

ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการกระทำที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ โดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งหมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคมแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน รวมถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น (มาตรา ๔) และกำหนดห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียง เพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา ๗) นอกจากนี้ กำหนดบทบัญญัติรองรับธุรกิจ บริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในหมวด ๓ ว่าด้วยธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา ๓๒ - มาตรา ๓๔/๒) ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับในระบบข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าออนไลน์เกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ มากขึ้น

(๗) พระราชบัญญัติซื้อขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕^{๑๔} เป็นกฎหมายที่กำหนดให้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำการค้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลมีหน้าที่ ต้องจดทะเบียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตรวจสอบ หรือติดตามผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลผู้ค้าขายได้ หากผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิจากการซื้อสินค้าหรือบริการ มีสาระสำคัญกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้จำหน่ายอิสระต่อผู้บริโภคในความชำรุด บกพร่องของสินค้าหรือบริการที่ผู้จำหน่ายอิสระขายให้แก่ผู้บริโภคหรือความเสียหายที่ผู้จำหน่ายอิสระนั้นได้ก่อขึ้น จากการไม่ปฏิบัติตามที่ (มาตรา ๒๔/๑) กำหนดให้ในกรณีที่ผู้จำหน่ายอิสระใช้สิทธิคืนสินค้า วัสดุอุปกรณ์ส่งเสริม การขาย ชุดคู่มือหรืออุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจที่ซื้อไปจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงสามารถ ซื้อคืนซึ่งสินค้าดังกล่าวตามราคาที่ผู้จำหน่ายอิสระได้จ่ายไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีสิทธิหักกลบ ลบหนี้ที่ผู้จำหน่ายอิสระจะต้องชำระได้ (มาตรา ๒๕) นอกจากนี้ มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะซึ่งกำหนดไว้เป็นหมวด ๓ ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง (มาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑) หากฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม การซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีผลผูกพันผู้บริโภค (มาตรา ๓๒) สิทธิเลิกสัญญาของผู้บริโภค (มาตรา ๓๓) ซึ่งเมื่อเลิกสัญญาแล้วผู้บริโภคสามารถเลือกที่จะคืนสินค้าหรือเก็บรักษาสินค้าไว้ตามสมควร (มาตรา ๓๔) หรือขอใช้ค่าเสียหาย (มาตรา ๓๕) จากนั้น ผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต้องทำการคืนเงินเต็มจำนวนที่ผู้บริโภคจ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ภายในกำหนดเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงเจตนาเลิกสัญญา (มาตรา ๓๖)

นอกจากนี้ กฎกระทรวงกำหนดการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๖๑^{๑๕} กำหนดให้การขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยการขายสินค้าหรือบริการของบุคคลธรรมดาซึ่งมิได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบ ธุรกิจ ตลาดแบบตรง และมีรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เกินหนึ่งล้าน แปดแสนบาทต่อปีนี้ ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ต้องจดทะเบียน ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย

^{๑๔} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙/ตอนที่ ๔๐ ก/หน้า ๑/๓๐ เมษายน ๒๕๔๕

^{๑๕} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๕/ ตอนที่ ๙๖ ก/ หน้า ๑/ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เพื่อให้มีรายได้ ไม่ต้องพบกับปัญหาอุสรรคทางกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงฯ ที่มีความเข้มงวด

(๘) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐^{๑๖}

ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์เป็นส่วนสำคัญของการประกอบกิจการและการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมทั้งการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายฉบับนี้จึงกำหนดลักษณะความผิดและบทกำหนดโทษในการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดความผิดและโทษแก่บุคคลที่กระทำการตามที่กำหนด เช่น ผู้เข้าถึงโดยมิชอบซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะ (มาตรา ๕) ผู้ที่ล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้อื่นจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ แล้วนำมาตรการดังกล่าวไปเปิดเผยโดยมิชอบในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น (มาตรา ๖) ผู้ที่เข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะ (มาตรา ๗) ผู้ที่กระทำด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมิได้มีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ (มาตรา ๘)

๓. แนวคิดการพัฒนาการระงับข้อพิพาทรูปแบบใหม่^{๑๗}

ปัจจุบันวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการโดยผู้ร้องเรียนติดต่อมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย และมูลนิธิเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยมีได้มีกฎหมายใดกำหนดอำนาจให้แก่หน่วยงานในการเจรจาไกล่เกลี่ย และการบังคับใช้ ผลการระงับข้อพิพาทจนสิ้นสุดกระบวนการ และการขาดบุคลากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานที่เพียงพอต่อปริมาณข้อร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ ที่เรียกว่า Online Dispute Resolution : Principles and Things to know for Digital Entrepreneurs หรือ ODR เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ใช้สำหรับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในแง่เศรษฐศาสตร์ และความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการเนื่องจากสัดส่วนของข้อพิพาทส่วนใหญ่มักเกิดจากธุรกรรมที่มีมูลค่าต่ำ แต่มีการทำธุรกรรมในปริมาณสูง (low-value high-volume claims) หากปราศจากระบบการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมแล้ว อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวม เช่น ผู้บริโภคอาจขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ประกอบการที่ขาดความซื่อสัตย์อาจใช้เป็นช่องทางในการฉ้อโกงได้ หลักการสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการระงับข้อพิพาทออนไลน์ คือ ความเป็นกลางของระบบ และความเป็นอิสระของผู้ที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท (Impartiality and Independence) ค่าบริการอยู่ในเกณฑ์

^{๑๖} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔/ตอนที่ ๒๗ ก/หน้า ๔/๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

^{๑๗} การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution), กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

(ข้อมูลจาก <https://www.etcommission.go.th/article-other-topic-ord.html>).

ที่สมเหตุสมผลสำหรับผู้บริโภค (Affordability) ผู้ให้บริการระบบมีความโปร่งใสและมีกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นธรรม (Fairness) นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีประสิทธิภาพและมีการรักษาความลับและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม (Confidentiality and Security) นอกจากนี้ ระบบ ODR อาจประกอบด้วยเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและแนบเอกสารประกอบได้อย่างสะดวกรวดเร็วบนหน้าเว็บไซต์ (web application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) เครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และคนกลางบนช่องทาง ที่ปลอดภัย (secure communication tools) เครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะดำเนินงานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (case management tools) เครื่องมือช่วยในการจัดทำข้อตกลงโดยรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและแบบฟอร์มข้อตกลงมาตรฐานไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำคำตัดสินหรือข้อร้องเรียน (agreement builder tools)

ปัจจุบันในต่างประเทศมีระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR Platform) เช่น Modria Youstice และมีผู้ให้บริการการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (ODR Provider) ทั้งแบบระบบเปิดให้บริการโดยทั่วไป เช่น BBB PeopleClaim เป็นต้น และแบบระบบปิดให้บริการเฉพาะลูกค้าของตนเอง เช่น eBay Alibaba เป็นต้น ส่วนประเทศไทยนั้นภาครัฐอยู่ระหว่างการศึกษานำกระบวนการ ODR มาใช้กับการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค และส่งเสริมให้มีการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เติบโตมากขึ้น

๔. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันการทำธุรกรรมในเชิงพาณิชย์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมและมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การเข้าถึงสินค้าและบริการของผู้บริโภคเป็นไปอย่างง่ายดาย ทัวถึง และรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเนิ่นนอน คือการโต้แย้งหรือข้อพิพาทซึ่งอยู่ในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บริโภคมักเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการยื่นฟ้องคดีต่อศาล แต่ก็ยังเป็นวิธีที่ไม่เหมาะสมกับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาด้านความล่าช้าในการดำเนินคดีเนื่องจากมีคดีจำนวนมากเข้ามาสู่ศาลประกอบกับบางคดีเป็นคดีที่มีความซับซ้อนจึงทำให้มีคดีที่ยังค้างพิจารณาอยู่ในศาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อประชาชนยื่นฟ้องคดีใหม่มายังศาล จึงเป็นปัญหาทำให้ปริมาณคดีเพิ่มขึ้นทำให้กระบวนการดำเนินการยุติธรรมเกิดความล่าช้า การยื่นฟ้องคดีต่อศาลจึงไม่เหมาะสมจะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการความรวดเร็ว เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไป รวมทั้งข้อมูลบางอย่างที่ต้องนำมาเปิดเผยและเสนอต่อศาลในการพิจารณาคดีเป็นข้อมูลทางธุรกิจซึ่งผู้ประกอบการประสงค์จะรักษาไว้เป็นความลับทางการค้า นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมในเชิงพาณิชย์หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นมิได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่จะนำมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาททางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นโดยตรง

หากประเทศไทยนำแนวความคิดเรื่องการระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : Principles and Things to know for Digital Entrepreneurs หรือ ODR) มากำหนดไว้เป็นกฎหมายแล้ว

ผู้เขียนเห็นว่า ควรพิจารณาเทียบเคียงกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้วย โดยมีความเห็น และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดคดีที่จะอยู่ภายใต้การบังคับใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ โดยควรเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น และเป็นคดีที่มีจำนวนทุนทรัพย์ไม่มากนัก นอกจากนี้ ควรกำหนดให้คู่กรณีที่จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ซึ่งก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการดังกล่าว อาจต้องมีการสอบถามคู่กรณีที่เกี่ยวข้องเสียก่อน

(๒) กำหนดวิธีการได้มาซึ่งผู้ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทออนไลน์และกำหนดรูปแบบวิธีการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เนื่องจากโดยทั่วไปการระงับข้อพิพาทมีหลายรูปแบบ เช่น การเจรจา การไกล่เกลี่ย

(๓) กำหนดวิธีการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ได้โดยง่าย เช่น ดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ ตลอดจนวิธีดำเนินการระงับข้อพิพาทออนไลน์ หน้าที่และอำนาจของผู้ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทออนไลน์ คู่กรณีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจและฝ่ายผู้บริโภค ซึ่งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถเป็นโจทก์หรือจำเลยร่วมกันได้ รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการระงับข้อพิพาท

(๔) กำหนดกรณีที่ถูกหมายถือว่าข้อพิพาทยุติลงหรือเป็นการระงับข้อพิพาทออนไลน์แล้ว ทั้งนี้ หากข้อพิพาทยังไม่มีกระบวนการ อาจกำหนดกระบวนการในการดำเนินคดีต่อไป เช่น การยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาล การใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการ

(๕) ในกรณีที่มีบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทออนไลน์ อาจต้องกำหนดวิธีการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทดังกล่าวไว้ด้วย

(๖) การระงับข้อพิพาทออนไลน์ควรคำนึงการจับความรู้สึกจากภาษากาย (Non Verbal) ของคู่พิพาท การรักษาไว้ซึ่งความลับเพราะอาจมีการคัดลอกไฟล์ ถอดบทสนทนา หรือจับภาพหน้าจอ และการเข้าใจผิดได้ง่ายเนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์เป็นการสื่อสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือห้องสนทนาโดยการพิมพ์ข้อความเป็นหลัก แต่หลาย ๆ ครั้งคู่พิพาทฝ่ายที่ส่งข้อความออกไปต้องการจะสื่อความหมายอย่างหนึ่ง แต่คู่พิพาทฝ่ายที่รับสารอาจเข้าใจความหมายอีกอย่างก็ได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันอันเป็นมูลเหตุที่ทำให้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ไม่ประสบความสำเร็จ

(๗) กำหนดฐานความผิดและบทลงโทษสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการ และฐานความผิดและบทลงโทษสำหรับผู้ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำ ในทำนองเดียวกับบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒