สถาบันอนุญาโตตุลาการ

THAILAND ARBITRATION CENTER (THAC)

<u>สถานะ</u> - เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2550

<u>วัตถุประสงค์</u> 1. พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก

2. ให้บริการระงับข้อพิพาททางเลือก ด้านอนุญาโตตุลาการและการประนอมข้อพิพาท

<u>โครงสร้างของสถาบัน</u>

1. ศูนย์อนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ
(THAILAND INTERNATIONAL ARBITRATION CENTER: THIAC)
2. ศูนย์การประนอมข้อพิพาท
(THAILAND MEDIATION CENTER: THMC)
3. ศูนย์ความรู้ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก
(ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION ACADEMY: ADRA)

“การระงับข้อพิพาททางออนไลน์”

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

ความเป็นมา

“ความก้าวหน้าของระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต”

“ปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ”

“ยังไม่มีระบบการระงับข้อพิพาทที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เหมาะสม”

“นำมาสู่การพัฒนาระบบและให้บริการระงับข้อพิพาททางออนไลน์”

การดำเนินการในประเทศไทยเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมและพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	การคุ้มครองผู้บริโภค	การระงับข้อพิพาทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและการเข้าสู่ตลาดโลกของผู้ประกอบการ	ช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค	แก้ไขปัญหาและรักษาความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรม

การส่งเสริมและพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

1. เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและโอกาสการเข้าสู่ตลาดโลกของผู้ประกอบการ
2. การสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
4. พัฒนากฎหมายและมาตรการที่จำเป็นและเอื้อต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
5. ส่งเสริมการเพิ่มทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
6. เป็นศูนย์รวมความรู้ด้านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การคุ้มครองผู้บริโภคทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (1)

ประเทศไทย

1. การควบคุมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - กระทรวงพาณิชย์

2. การคุ้มครองผู้บริโภคในบริบททั่วไป - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

3. การกำกับดูแลการซื้อขายทางออนไลน์ผลิตภัณฑ์สุขภาพ - สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

4. ด้านการเงิน - ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (2)

สาธารณรัฐเกาหลีใต้

(1) KOREA CONSUMER AGENCY (KCA) หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกาหลีใต้ (คล้ายกับ สคบ.ของไทย)

(2) คณะกรรมการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC COMMERCE MEDIATION COMMITTEE-ECMC)

สหภาพยุโรป

(1) จัดทำระบบระงับข้อพิพาทออนไลน์แห่งสหภาพยุโรป (THE EUROPEAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION SYSTEM) เพื่อเป็นศูนย์รวมการระงับข้อพิพาทนอกศาลให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

(2) ออกกฎระเบียบว่าด้วยการระงับข้อพิพาทคดีผู้บริโภคออนไลน์ (REGULATION (EU) ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR CONSUMER DISPUTES)

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ - ความหมาย

<u>ความหมาย</u> ของคำว่า การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ หรือ

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

“การระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับธุรกรรมทางพาณิชย์ที่ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์”

<u>หลักการ</u>

1. เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทสำหรับธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ธุรกรรมดังกล่าวมักจะมีมูลค่าไม่สูง แต่มีจำนวนมาก
3. กระบวนการระงับข้อพิพาทไม่ต้องดำเนินการต่อหน้าคู่กรณี
4. เป็นกระบวนการที่สะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายไม่มาก

ประโยชน์ของกระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์

1. 1. เหมาะสมกับข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีมูลค่าไม่สูง
2. 2. คู่พิพาทสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่
3. 3. ไม่ต้องดำเนินการต่อหน้าคู่พิพาท ลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น
4. 4. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
5. 5. ใช้ระยะเวลาในการระงับข้อพิพาทสั้นกว่าการระงับข้อพิพาทรูปแบบอื่น
6. 6. ค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทที่ย่อมเยากว่ารูปแบบอื่น
7. 7. เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้บริโภค
8. 8. ส่งเสริมระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

UNCITRAL

ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR CROSS-BORDER ELECTRONIC COMMERCE TRANSACTION: DRAFT PROCEDURAL RULES

PROCESS 3 STAGES:

1. NEGOTIATION
2. FACILITATED SETTLEMENT
3. - RECOMMENDATION
   - ARBITRATION

*UNCITRAL: UNITED NATIONS COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW

กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (1)

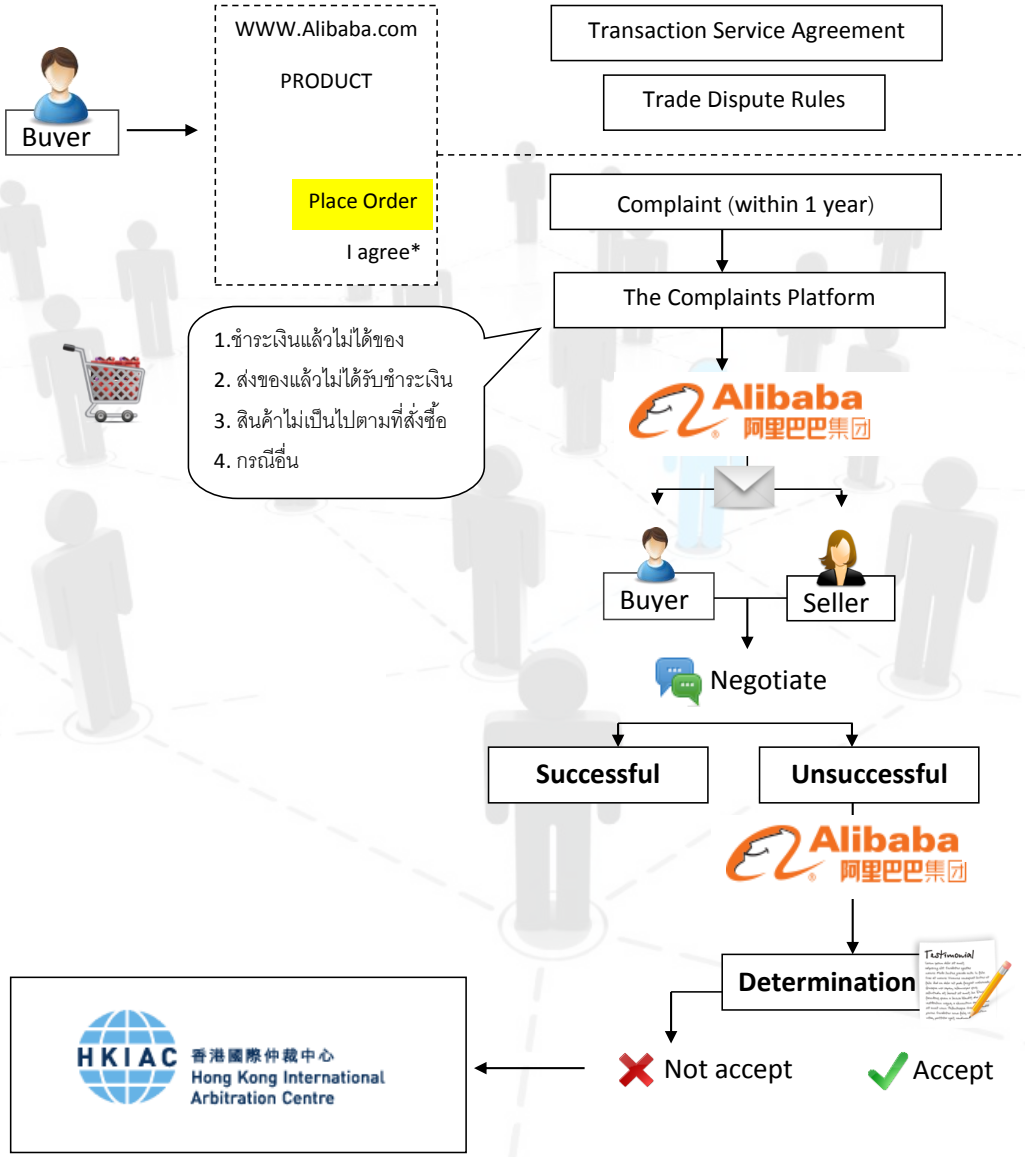
ปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. **กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่ดำเนินการโดยเว็บไซด์ที่มีการซื้อขาย** เช่น EBAY.COM และ ALIBABA.COM

- รูปแบบการระงับข้อพิพาทของ EBAY.COM เป็นลักษณะของการดูแลหลังจากขายหรือที่เรียกว่า CUSTOMER SERVICE มากกว่ารูปแบบการระงับข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์

- ส่วนรูปแบบของ ALIBABA.COM มีการระบุเป็นข้อสัญญาการระงับข้อพิพาทอย่างชัดแจ้งก่อนการตกลงซื้อขายทุกครั้ง (TRADE DISPUTE RULES)

รูปแบบกระบวนการในการระงับข้อพิพาทพาณิชย์ออนไลน์ (กรณีศึกษา ALIBABA.com)



กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (2)

2. **กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่ดำเนินการโดยองค์กรอื่น**

YOUSTICE เป็นหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการระงับข้อพิพาทออนไลน์ของประเทศเช็ค โดยมีโปรแกรมการรับข้อร้องเรียนการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารและจัดการข้อเรียกร้องให้แก่ผู้ซื้อและผู้ขาย ผ่านตราสัญญาลักษณ์ TRUSTMARK

youstice

กระบวนการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (3)

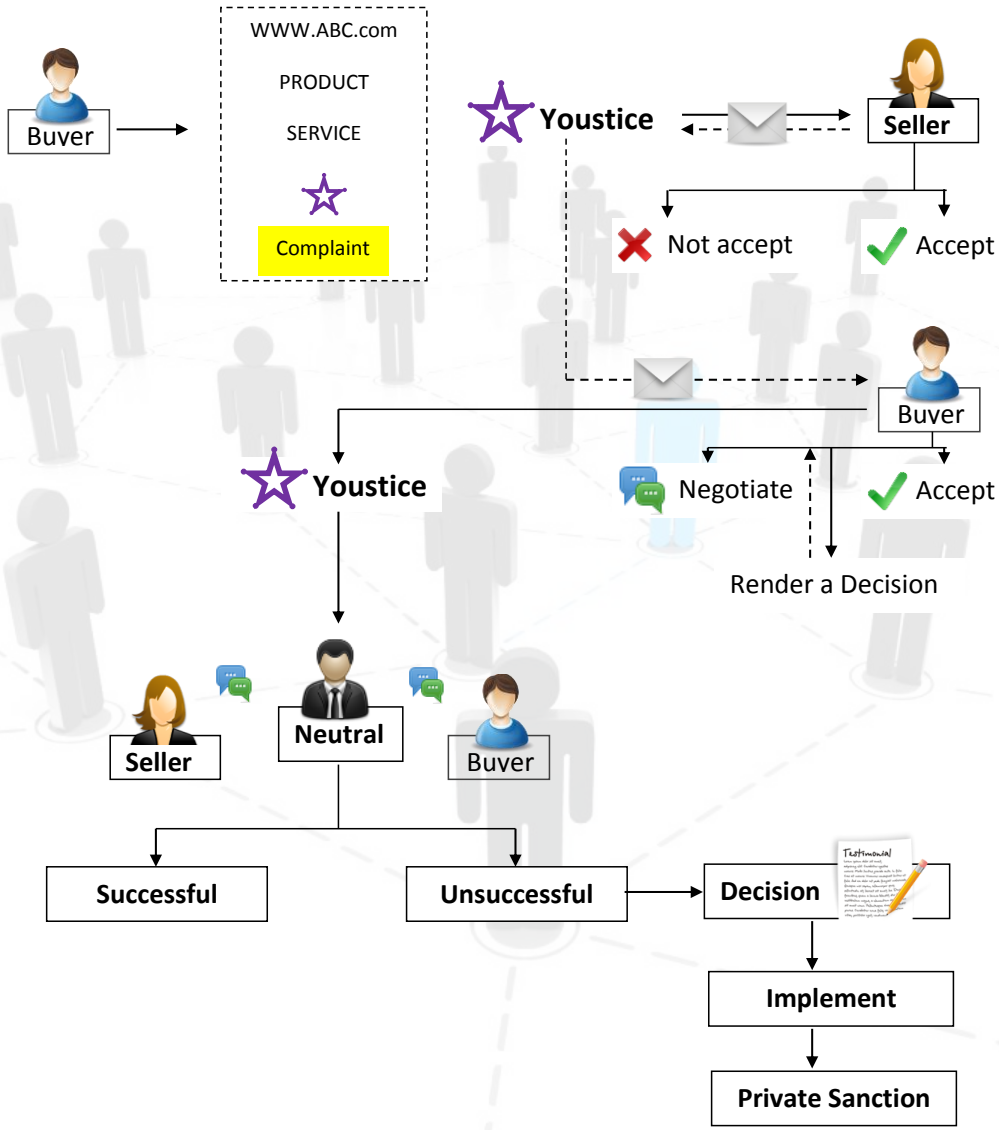
กระบวนการของ YOUSTICE คือ

1. การเจรจาต่อรองระหว่างคู่กรณี
2. การเจรจาโดยมีคนกลาง
3. การออกคำชี้ขาดโดยคนกลาง

มาตรการบังคับกรณีคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาด (ENFORCEMENT)

- YOUSTICE ถอดตราTRUSTMARK ออกจากเว็บไซท์ผู้ขาย
- นอกจากอาจมีมาตรการบังคับอื่น PRIVATE SANCTION เช่น การขึ้นบัญชี BLACKLIST หรือ ACCOUNT SUSPENSION

รูปแบบกระบวนการในการระงับข้อพิพาทพาณิชย์ออนไลน์ (กรณีศึกษา Youstice)



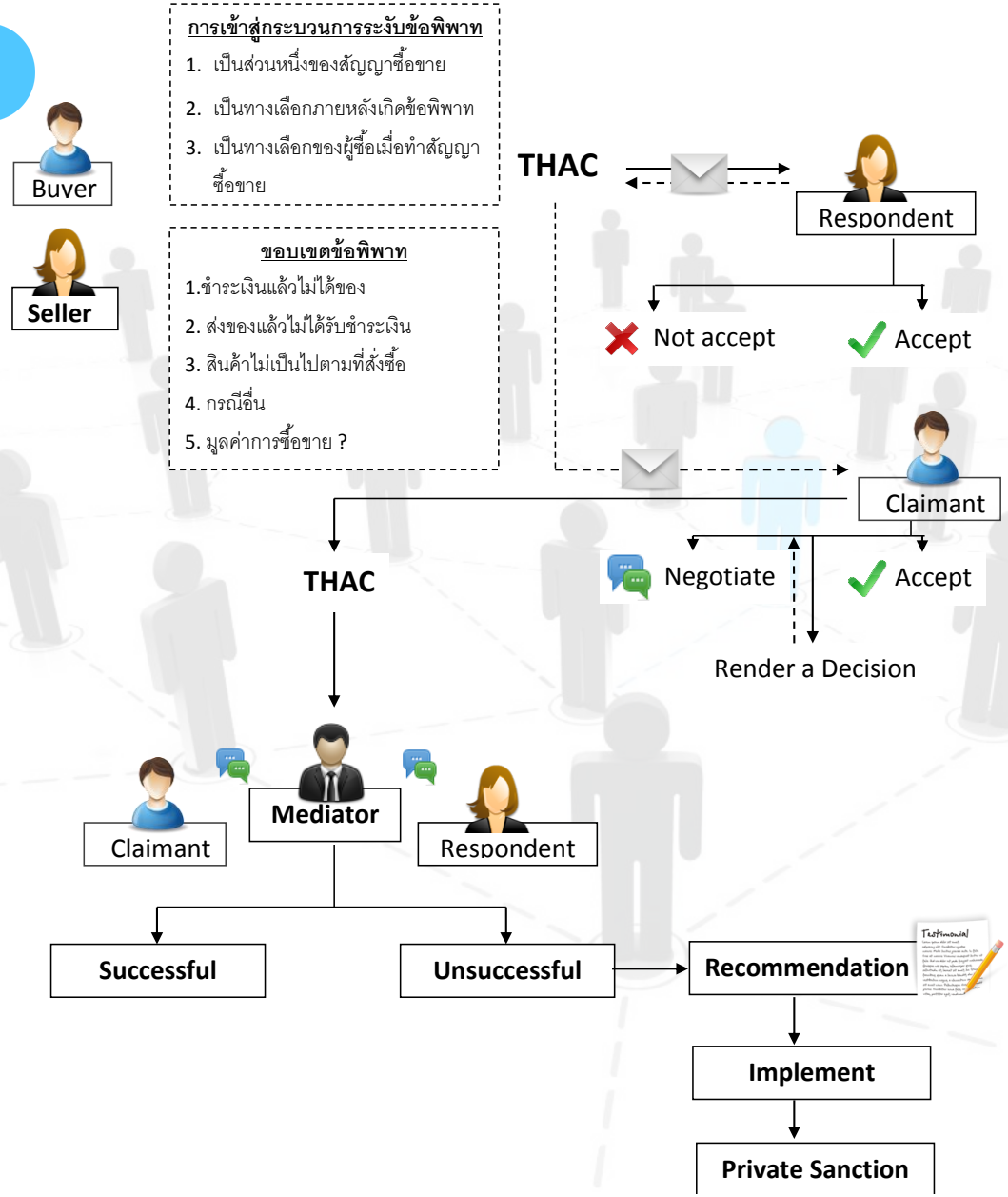
SMALL	2 users 1 ODRs	**130 $/year** Yearly subscription with discounted one-time payment.	Start 3 months free trial
MEDIUM	3 users 3 ODRs	**65 $/month** Monthly subscription with monthly payments.	Start 3 months free trial
MEDIUM	3 users 3 ODRs	**650 $/year** Yearly subscription with discounted one-time payment.	Start 3 months free trial
LARGE	5 users 5 ODRs	**130 $/month** Monthly subscription with monthly payments.	Start 3 months free trial
LARGE	5 users 5 ODRs	**1300 $/year**	Start 3 months free trial

การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ของ THAC

THAC ได้ศึกษาระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์จากต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น UNCITRAL, EBAY.COM, ALIBABA.COM เพื่อเป็นแม่แบบในการจัดทำระบบการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ รวมถึงการจัดทำข้อบังคับว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ด้วย ซึ่งสาระสำคัญของข้อบังคับมีการกำหนดรายละเอียด เช่น ขอบเขตการให้บริการ ประเภทข้อพิพาทที่ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการระงับข้อพิพาท วิธีการติดต่อสื่อสาร ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาของกระบวนการ เป็นต้น

เนื้อเรื่อง	รายละเอียด
พาทที่ให้บริการ	- ข้อพิพาทจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ลงในการระงับข้อพิพาท	- เป็นข้อตกลงที่ชัดแจ้งแยกต่างหากจากสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ
ทข้อพิพาท	(1) ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการหลังจากที่ได้มีการชำระค่าสินค้าหรือบริการเต็มจำนวน (2) ไม่ได้รับชำระค่าสินค้าหรือบริการทั้งหมดหรือบางส่วน (3) สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามสัญญา (4) การส่งสินค้าหรือบริการไม่ตรงตามกำหนด (5) การเรียกหรือเก็บเงินไม่ตรงกับจำนวนที่ต้องชำระ (6) กรณีอื่นๆ ที่คู่พิพาทและสถาบันตกลงที่จะระงับข้อพิพาท
ดต่อสื่อสาร	- ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันกำหนด
วามข้อพิพาท	- 1 ปี นับแต่วันเกิดข้อพิพาท
	- ตามที่สถาบันกำหนด เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงเป็นอย่างอื่น
กร้องและคำตอบสนอง	- ต้องมีรายการตามที่สถาบันกำหนด
วนการ	- การเจรจาต่อรอง – การประนอมข้อพิพาทโดยคนกลาง – การออกคำแนะนำ
นผู้ประนอม	- 1 คน
รักษาความลับ	- ทุกฝ่ายต้องรักษากระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ
ช้จ่าย	- ตามอัตราของสถาบันที่ผู้ขายเลือก

รูปแบบกระบวนการในการระงับข้อพิพาทพาณิชย์ออนไลน์ (กรณีสถาบันอนุญาโตตุลาการ : THAC)



Thank you very much

ขอขอบคุณรูปภาพจากกระทรวงวัฒนธรรม