



การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR)*

นางสุรชาติพย์ จุลมนต์ ทัศนชัยกุล
ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำสำนักประธานศาลฎีกา

ข้อ พิพาทออนไลน์เป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค (Business to Consumer: B2C) จากการติดต่อกันทางออนไลน์ หรืออาจเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน (Business to Business: B2B) จากการติดต่อกันทางออนไลน์ก็ได้ ด้วยเหตุนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทออนไลน์ การระงับข้อพิพาทจึงควรเป็นการระงับข้อพิพาทออนไลน์ เพราะมีความสมเหตุสมผล เนื่องจากถ้าเราสามารถซื้อขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ได้แสดงว่าเรามีความสามารถที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีได้จึงมีความเหมาะสมที่จะนำการระงับข้อพิพาทออนไลน์มาใช้

การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) เป็นการระงับข้อพิพาทโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาท ได้แก่ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ หากกระบวนการระงับข้อพิพาทใดมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นส่วนใหญ่ก็จะสามารถเรียกกระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นได้ว่าเป็นการระงับข้อพิพาทออนไลน์ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อาจนำมาใช้ตั้งแต่กระบวนการยื่นคำฟ้องหรือคำร้อง รวมถึงการยื่นเอกสาร การแต่งตั้งคนกลางผู้ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท การสืบพยาน การเบิกความ ตลอดจนการทำการตัดสินและการอ่านคำชี้ขาด

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีหลักการตามข้อกำหนดดังกล่าว เช่น การจัดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล การจัดให้มีห้องสำหรับการไกล่เกลี่ย การกำหนดเป้าหมาย การจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม การเก็บรักษาความลับ การรายงานผลการไกล่เกลี่ย การเบิกจ่ายค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายของผู้ประนีประนอม การจัดทำสารบบ สำนวนคดีไกล่เกลี่ย และบันทึกข้อตกลงเข้าสู่การไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลสูง การสิ้นสุดของกระบวนการไกล่เกลี่ย ทะเบียนผู้ประนีประนอม จริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอม และคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล จากหลักการดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีทั้งส่วนที่เป็นในแง่ของกระบวนการไกล่เกลี่ย และในแง่ของการบริหารจัดการระบบการไกล่เกลี่ย สิ่งที่ต้องพิจารณาคือจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ใน

* บทความนี้สรุปจากการประชุม เรื่อง การพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลอุทธรณ์คดีชำนัญพิเศษ จัดขึ้นเมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมใหญ่ อาคาร ๓ ชั้น ๒ ศาลอุทธรณ์คดีชำนัญพิเศษ

ขั้นตอนใด หรือนำมาใช้มากน้อยเพียงใด ในส่วนของสำนักงานศาลยุติธรรมได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการอบรมผู้ประนีประนอมผ่านทางระบบ Streaming ซึ่งอยู่ในส่วนของการบริหารจัดการระบบ การใกล้เคียง และการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรมโดยใช้ QR Code รวมถึงการประเมิน ความพึงพอใจของการใช้บริการการใกล้เคียงโดยใช้ QR Code

ตัวอย่างบริการระดับข้อพิพาทออนไลน์ที่ให้บริการในปัจจุบัน เช่น เว็บไซต์ Talk DD ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) เป็นการให้บริการระดับข้อพิพาทที่เกิดจากธุรกรรมทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของไทย (e-Commerce)

เมื่อเปรียบเทียบกับบริการระดับข้อพิพาทออนไลน์กับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม จะเห็นได้ว่าการระดับข้อพิพาทออนไลน์จะใช้กับข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์ไม่สูง การดำเนินคดีแบบกลุ่มก็เช่นเดียวกัน จะใช้ในคดีที่มีค่าเสียหายไม่คุ้มทุนที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีเอง ผู้เสียหายจึงมารวมตัวกันเพื่อดำเนินคดีแบบกลุ่ม ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการระดับข้อพิพาทออนไลน์หรือการดำเนินคดีแบบกลุ่มต่างก็มีความมุ่งหมาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้เสียหายรายย่อยเหมือนกัน แต่จะมีความแตกต่างกันในแง่วิธีการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรม กล่าวคือ การระดับข้อพิพาทออนไลน์เป็นการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ส่วนการดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นการดำเนินคดีโดยผู้แทน หรือโดยทนายความ ของกลุ่ม หรือสมาชิกผู้มีชื่อในคำฟ้องเพื่อให้ผู้เสียหายเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ การใกล้เคียง ในคดีแบบกลุ่มมีข้อสังเกต คือ หากเป็นการใกล้เคียงก่อนศาลอนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ผลของการ ใกล้เคียงจะผูกพันเฉพาะโจทก์รายที่เข้าใกล้เคียงเท่านั้น แต่ถ้าหากเป็นการใกล้เคียงภายหลังจากที่ศาล อนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่มแล้ว ผลของการใกล้เคียงจะผูกพันทั้งกลุ่มบุคคล แม้ว่าจะไม่ได้เข้าร่วม การใกล้เคียงหรือเข้ามาในคดีก็ตาม

