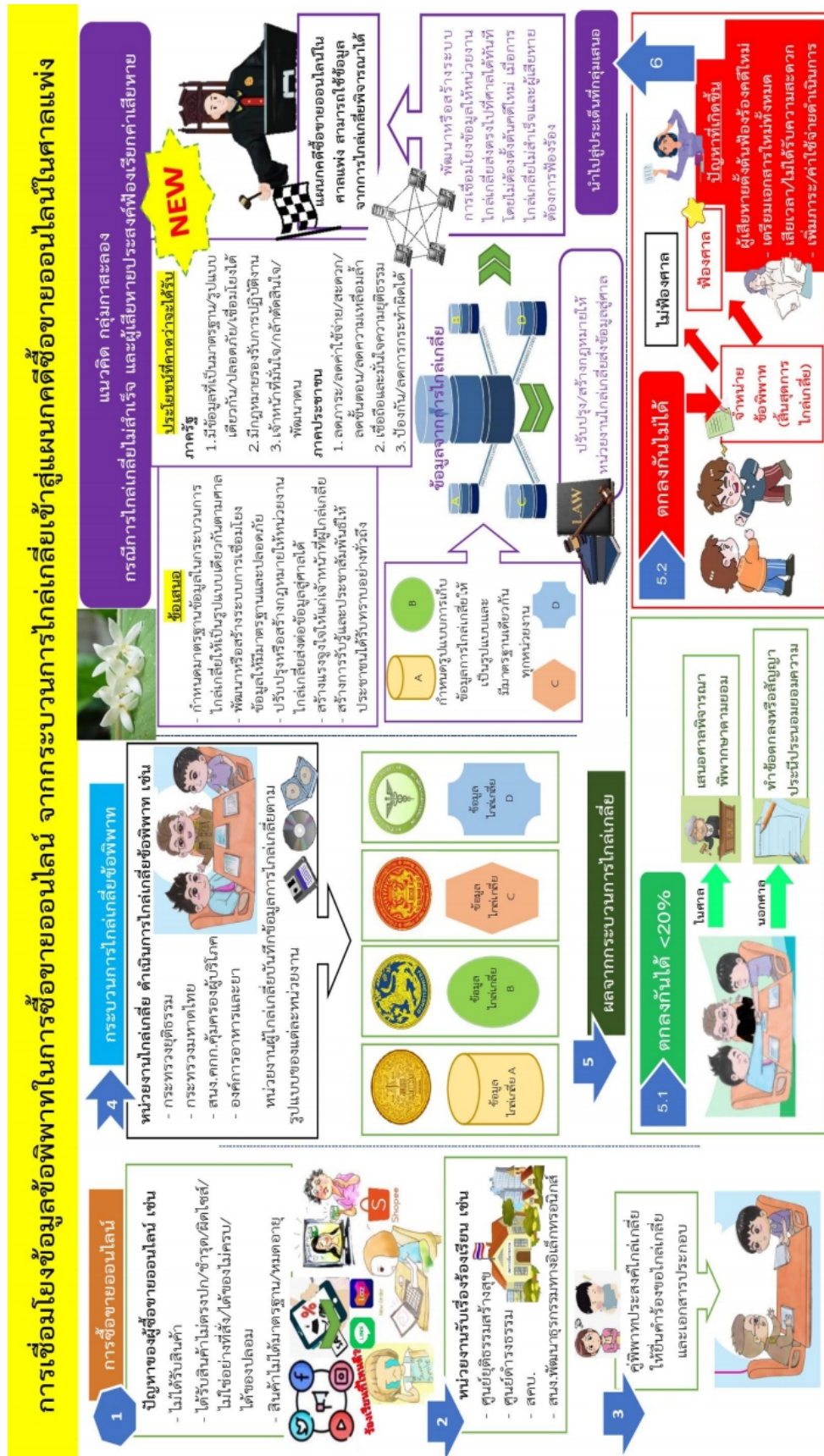


๒) กลุ่มกาสะลอง หัวข้อ “การเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง”



การเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ย เข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

ยธส. ๑๔ กลุ่มทอการสะลอง

บทคัดย่อ

รายงานหัวข้อ “การเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลในการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกรณีที่คู่กรณีผ่านการไกล่เกลี่ยแล้วไม่สำเร็จจากหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งให้มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพบว่า การเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ปัญหาและข้อจำกัดในการเชื่อมโยงนั้น แม้แต่ละหน่วยงาน เช่น องค์การอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ดำรงธรรม ยุติธรรมจังหวัด ศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข จะเป็นช่องทางให้แก่ผู้ซื้อขายออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีขึ้นแล้วก็ตาม แต่เมื่อมีการไกล่เกลี่ยแล้วไม่สำเร็จ ไม่สามารถระงับข้อพิพาทกันได้ ผู้เสียหายจากการซื้อขายออนไลน์ก็ต้องเป็นผู้ไปดำเนินคดีในชั้นศาลต่อไป ซึ่งจะต้องเริ่มตั้งต้นคดีใหม่ ทั้งที่ในชั้นการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานของรัฐดังกล่าวแล้วได้มีการแสดงตัว อ้างและใช้เอกสารหลักฐานในการไกล่เกลี่ยของคู่กรณีมาอ้างและใช้แล้ว การที่ต้องตั้งคดีใหม่ของผู้เสียหายซื้อขายออนไลน์ที่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ทำให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเกิดความล่าช้า เสียเวลาและซ้ำซ้อน ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้เสียหายรู้สึกท้อแท้ในกระบวนการยุติธรรมได้โดยที่หน่วยงานต่าง ๆ ข้างต้นไม่มีกฎหมายหรือความตกลงร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงข้อมูลในการแสดงตัว ในการอ้างและใช้เอกสารพยานหลักฐานที่เคยใช้ และอ้างมาแล้ว เพื่อนำคดีขึ้นสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ทั้งผู้เสียหายจากการซื้อขายออนไลน์ ไม่ทราบถึงการนำคดีเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งว่าต้องดำเนินการอย่างไร

ดังนั้น การรวบรวมเอกสารพยานหลักฐานที่เคยใช้และอ้างมาแล้วในกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและปลอดภัย ที่เดิมยังมีข้อจำกัดในการส่งต่อไปสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง จะช่วยลดภาระต่าง ๆ ของผู้เดือดร้อน เช่น เสียเวลา มีค่าใช้จ่ายอย่างไม่เหมาะสม เป็นต้น ส่งผลให้ราษฎรสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว อย่างเป็นธรรม และทันสมัย ตามหลักนิติรัฐ

ผลการศึกษา ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งได้โดยตรงทันที เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จ คือ ให้มีการเสนอกฎหมายหรือข้อตกลงระหว่างหน่วยงานที่รับเรื่องข้อพิพาทแล้วคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้มีมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ซื้อขายออนไลน์ การรักษาความลับของคู่ความ การยืนยันตัวตนของผู้ซื้อขายออนไลน์ การใช้และอ้างเอกสารพยานหลักฐาน ให้เป็นแบบเดียวกัน โดยให้มีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยไปยังแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงน่าเชื่อถือในระดับสากล พร้อมทั้งให้มีการปรับปรุงกฎหมาย เพื่อให้อำนาจหน้าที่แก่หน่วยงานของรัฐในการไกล่เกลี่ยส่งข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์แบบอัตโนมัติ คือ ให้ตั้งต้นฟ้องคดีจากหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ที่ได้มีการไกล่เกลี่ยแล้วคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ไปยังแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ที่ใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา เช่น การแสดงตัวตน การใช้และอ้างพยานหลักฐาน

ผ่านรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จากกระบวนการใกล้เคียงไปยังแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง และให้หน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ซื้อขายออนไลน์เกี่ยวกับสิทธิในการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่สำเร็จไปยังแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง และยังส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าวช่วยเหลือและสนับสนุนในการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่สำเร็จไปยังแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง อย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ลดขั้นตอน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย จะช่วยลดจำนวนคดีในลักษณะดังกล่าวให้น้อยลงได้ เมื่อผู้ที่กระทำความผิดได้ทราบว่ากระบวนการทางคดีที่มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียหายอย่างรวดเร็วเป็นธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มของโลกปัจจุบัน จนถึงอนาคตและยังสอดคล้องกับนโยบาย ๔.๐ ของภาครัฐอีกด้วย

คำจำกัดความ

“การใกล้เคียง” หมายถึง กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำเสนอแนะทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาท ให้คู่ความตอรองกันสำเร็จ

“คดีซื้อขายออนไลน์” หมายความว่า คดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ (๑) ที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้ “คดีผู้บริโภค” หมายความว่า (๑) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๑๙ หรือตามกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย

“แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง” มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคดีซื้อขายออนไลน์ ดังต่อไปนี้

(๑) คดีซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นในเขตศาลแพ่ง

(๒) คดีซื้อขายออนไลน์ที่ศาลแพ่งรับไว้พิจารณาพิพากษาตามมาตรา ๑๖ วรรคสาม และ

มาตรา ๑๙/๑ แห่งพระธรรมนูญศาลยุติธรรม

การดำเนินคดีของแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ให้ใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา คดีใดไม่อาจดำเนินการดังกล่าวได้ ไม่ให้ถือว่าเป็นคดีของแผนกและ ให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาไปอย่างคดีปกติ

๑. ความเป็นมา/ภูมิหลัง หรือความสำคัญของประเด็นที่ศึกษา

สภาพปัญหาปัจจุบันในสังคมเชื่อมโยงไปถึงปัญหาประเด็นที่จะนำการศึกษา คือ การเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์ จากกระบวนการใกล้เคียงเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหาเนื่องจาก การซื้อขายออนไลน์ในปัจจุบันมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งหากต่อมาการซื้อสินค้าดังกล่าวได้รับสินค้าที่ไม่กับที่โฆษณาหรือที่เรียกว่าของไม่ตรงปกหรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน หรือมีการหลอกลวง ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อขายออนไลน์จะต้องใช้สิทธิในการเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบข้อมูลจาก “เวทีประสานความร่วมมือเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์” ระบุว่า ในช่วง ๑ ปีที่เริ่มดำเนินการมา (พ.ศ. ๒๕๖๕) สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) ได้รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการสั่งสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ๑,๕๑๖ เรื่อง คิดเป็นมูลค่าความเสียหาย ๘๔๕,๔๖๕ บาท โดยกว่าร้อยละ ๙๐

ของปัญหาซื้อของออนไลน์ที่ได้รับร้องเรียน เป็นเรื่องการซื้อของไม่ได้ของ และการหลอกขายสินค้าปลอม ไม่มีคุณภาพ หรือไม่ตรงปก และเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ วรรคแรก บัญญัติไว้ว่า “สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง...” มาตรา ๖๑ “รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไก ที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ...” และตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภค ที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ คือ

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณา คำพรรณนาคุณภาพ หรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้า หรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค มีอิสระในการตัดสินใจ โดยปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้า หรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ ต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ข้อความในสัญญาจะต้องเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหายเมื่อผู้ประกอบธุรกิจละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ดังกล่าว

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า ปลอดภัย และปฏิบัติงาน เทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็นมีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

กรอบการบริหารงานตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๙) อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว ทั้งถึงและ เท่าเทียม ใน ๓ มิติหลัก ได้แก่ การสร้างความเป็นธรรมตามกฎหมาย การพัฒนากระบวนการยุติธรรมตามมาตรฐานสากล และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารงานยุติธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่กำหนด และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานจึงกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งตัวชี้วัดเป้าหมาย ในแต่ละมิติ ดังนี้

มิติการบริหารงานที่ ๑ การสร้างความเป็นธรรมตามกฎหมาย

มิติการบริหารงานที่ ๒ การพัฒนากระบวนการยุติธรรมตามมาตรฐานสากล

มติการบริหารงานที่ ๓ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารงานยุติธรรม เป็นการยกระดับการประสานความร่วมมือในการบริหารงานยุติธรรม ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม อย่างมีมาตรฐานปลอดภัย นำเชื่อถือโดยผลักดันให้หน่วยงานแสวงหาและพัฒนาเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมสอดคล้องสำหรับการดำเนินงานในแต่ละภารกิจของหน่วยงาน ตั้งแต่กระบวนการสอบสวนสืบสวน การพิสูจน์ในทางนิติวิทยาศาสตร์ การพิจารณาคดีต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยให้กระบวนการปิดเปิดข้อมูลและการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ทำได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัล แบบบล็อกเชน มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และช่วยให้เกิดการสร้างความโปร่งใสความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตต่อหน้าที่ (Malpractice) ในกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาปัญหาการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางการลดภาระให้แก่ประชาชนในการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๑. ศึกษาปัญหาการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

๑.๑ มิติของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการไม่ได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ผู้เสนอขายได้แสดงตัวอย่างสินค้าหรือการให้คำรับรอง

๑.๒ มิติของหน่วยงานไกล่เกลี่ยที่ยังมิได้มีการสร้างหรือกำหนดมาตรฐานการส่งต่อเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัยมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ กรณีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จ เพื่อให้เข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งได้ทันที

๒. เสนอแนะแนวทางการลดภาระให้แก่ประชาชนในการนำข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งอย่างต่อเนื่องแบบอัตโนมัติ

๒.๑ มิติของประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหลังจากการไกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จของผู้เสียหาย เป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วและสร้างความมั่นใจความยุติธรรมของรัฐให้กับประชาชนอีกทางหนึ่ง

๒.๒ มิติของหน่วยงานไกล่เกลี่ย จะช่วยกำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่และอำนาจในการช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจน จะช่วยลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาลน้อยลง สร้างความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและถือเป็นการพัฒนาบุคลากรทางด้านยุติธรรมได้อีกทางด้วย

๔. สภาพปัจจุบันของปัญหา

ปัจจุบันการบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นที่แพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว การซื้อขายออนไลน์ จึงเป็นที่นิยมกันอย่างมาก เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และยิ่งในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด ๑๙ ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าจากปกติจะเดินทางไปห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าต่าง ๆ ก็เปลี่ยนรูปแบบเน้นเป็นการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์แทน ทำให้เกิดข้อพิพาทตามมาเป็นจำนวนมาก เช่น สั่งซื้อแล้วพบสินค้าชำรุด ได้รับของไม่ตรงปก ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา สั่งซื้อแล้วไม่ได้สินค้า หรือถูกหลอกลวง เป็นต้น จึงทำให้การทำธุรกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ดังนั้น

เมื่อสังคมเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี นอกจากผู้คนในสังคมต้องปรับตัวแล้วหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเองก็ต้องปรับเปลี่ยน และพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมให้มีความสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เช่นเดียวกัน เนื่องจากปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในการซื้อขายหรือการรับบริการ ของผู้บริโภคมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น จากกรณีร้านที่ชื่อว่า ดารุมะ ซูชิ ปิดให้บริการโดยไม่แจ้งล่วงหน้าหลังจากมีการขายคูปองหรือเวาเชอร์ในราคา ๑๙๙ บาท และมีผู้บริโภคซื้อไปเป็นจำนวนมาก ทำให้กระทั่งเจ้าของแฟรนไชส์ที่ซื้อร้านมา ถูกLOYALTY ไม่ต่างจากลูกค้าที่ซื้อคูปอง กรณีมีผู้บริโภคซื้อตัวโดยสารเครื่องบินจากผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปยังต่างประเทศ ผ่านโทรศัพท์ อีเมล และแชทไลน์ ซึ่งจะเริ่มต้นจาก ผู้บริโภคติดต่อเข้ามาขอจองตัวโดยสารเครื่องบิน จากนั้นผู้ให้บริการจัดส่งรายละเอียดให้ผู้บริโภคจนเป็นที่พอใจ ก่อนยืนยันซื้อตัวโดยสารเครื่องบิน โดยนำชื่อของผู้บริโภคเข้าสู่ระบบจองตัวของสายการบินต่าง ๆ จากนั้น ผู้ให้บริการจะนำชื่อของผู้บริโภคเข้าสู่ระบบจองตัวโดยสารเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ พร้อมให้โอนเงินชำระค่าตัวเข้าบัญชี แต่เมื่อถึงกำหนดเดินทาง กลับไม่สามารถโดยสารเครื่องบินกับสายการบินนั้น ๆ ได้เลย หรือกรณีที่พิกัดเที่ยวบิน หลุดขายคูปองโรงแรมที่พักกับการจัดโปรที่พิก - ที่เที่ยวดีแสนถูก แรก ๆ มีคนซื้อแล้วได้จริงในทุกบัตรทุกประเภท คือ ใช้งานจริงแต่คนที่ซื้อมาใช้แล้ว พอใช้ได้บู๊ก็มีการซื้อมาเพื่อไปพักผ่อน หรือซื้อมาเพื่อขายต่อ เป็นกลุ่มแม่ค้าและกลุ่มตัวแทนบริษัทที่จะซื้อออกมาลือตใหญ่เป็นพันเป็นแสนใบแล้วเอามาจำหน่ายต่อหลัง ๆ มาทุกกิจกรรมเริ่มทยอยปิดหรือไม่ถูกปฏิเสธห้องพักไม่ให้บริการลูกค้าถูกLOYALTY เพียงแม่ค้าและผู้บริโภค

เมื่อการบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งจำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวัน และนับวันจะยิ่งเป็นที่แพร่หลายประกอบกับประสิทธิภาพของเครือข่ายก็มีดีขึ้นตามลำดับ จึงถือได้ว่าเป็นตัวเร่งให้การซื้อขายออนไลน์ กลายเป็นที่นิยมกันอย่างมากเนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และยิ่งในช่วงกรณีที่สถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การจราจร เป็นต้น ผู้บริโภคก็จะมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากปกติ จะเดินทางไปห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าต่าง ๆ ก็เปลี่ยนรูปแบบเน้นเป็นการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์แทน ทำให้เกิดข้อพิพาทตามมาเป็นจำนวนมากด้วย เช่น การสั่งซื้อแล้วพบสินค้าชำรุด ได้รับของไม่ตรงปก ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา สั่งซื้อแล้วไม่ได้สินค้า หรือถูกหลอกหลวง เป็นต้น

อีกทั้งจากข้อสถิติการร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องคดีต่าง ๆ ที่มีเพิ่มขึ้นในปัจจุบันและราชการจะต้องเร่งการแก้ไขให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นที่พึ่งแรกของคนทั่วไปก่อนนำคดีเข้าสู่ศาล เช่น ข้อมูลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (วังไชยา) สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง ได้มีรายงานผลดำเนินการ ปี ๒๕๖๕ พบว่า มีจำนวนเรื่องที่ร้องเรียนทางแพ่งรวม ๓๐๑ เรื่อง นำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ๒๔๔ เรื่อง ไกล่เกลี่ยสำเร็จเพียง ๔๕ เรื่อง ถือได้ว่าการไกล่เกลี่ยสำเร็จเพียงร้อยละ ๑๘.๔๔ จาก ๒๔๔ เรื่อง ที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เห็นได้ว่าอีกกว่า ๑๙๙ เรื่อง จะต้องไปสู่ศาล ซึ่งจะต้องตกเป็นภาระของผู้เสียหายอีกจำนวนมาก

๕. ที่มาของปัญหา

๑. ความหลากหลายของหน่วยงานที่พยายามแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน อาทิเช่น

๑.๑ กระทรวงยุติธรรมได้ดำเนินนโยบายยุติธรรมสร้างสุขและจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข โดยสามารถร้องทุกข์ได้ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด และศูนย์ยุติธรรมชุมชนในระดับตำบล ทั่วประเทศ และช่องทางยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒ กระทรวงมหาดไทย ได้ให้กรมการปกครองจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทสำหรับประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเดือดร้อน

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งทางโทรศัพท์ และทางระบบออนไลน์ อีกทั้งยังมีระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ : OCPB Mediate

๑.๔ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และเครื่องสำอางไม่ได้มาตรฐาน ทั้งทางโทรศัพท์ และทางระบบออนไลน์

๒. จากความหลากหลายในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตาม ข้อ ๑ เห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่และอำนาจแตกต่างกันไปตามภารกิจ การใช้ข้อมูลหรือการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ก็เป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางหรือข้อกำหนดของหน่วยงาน จึงยังไม่ได้มีการกำหนดหรือสร้างระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตัวระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลก็มิได้รวบรวมไว้ในฐานข้อมูลแบบระบบเดียวกันจึงไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน จึงมีความยุ่งยากในการที่จะถ่ายโอนข้อมูลให้แก่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งได้อย่างอัตโนมัติ

๓. ประชาชนยังยึดติดกับความขึ้นชอบในสิ่งจูงใจที่ผู้ขายมีการโฆษณาเกินจริงหรือหลอกลวงว่าสินค้าดีแต่ราคาถูกกว่าท้องตลาด และไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีหรือการตรวจสอบความเป็นตัวตนของผู้ขายบางคน อาจเกิดจากความไว้วางใจในการหลอกลวงแบบกลุ่มคนที่เข้ามาร่วมให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง ดังนั้น เมื่อถูกหลอกลวงในการซื้อขายทางออนไลน์ก็จะไม่ค่อยนำไปสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือกระบวนการทางศาล เนื่องจากไม่เชื่อมั่นในกระบวนการ และมีความเชื่อว่าอาจเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมากกว่ามูลค่าที่สูญเสียไป ทั้งยังไม่ทราบข้อมูลว่าหากไกล่เกลี่ยแล้วผู้กระทำผิดไม่ตกลงหรือไม่ยอมชดใช้ จะต้องดำเนินการต่อไปเช่นไร ราชการจะมีกระบวนการช่วยเหลืออย่างไรมิให้เขาเสียเวลาและค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ หรือต้องใช้เวลายาวนานเท่าไร

๖. แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา

๑. สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง เกิดขึ้นจากคำริประธานศาลฎีกา ตามแนวนโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรมของประธานศาลฎีกา ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายใต้สโลแกน "ความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย" (Easy Access to Justice)

๒. การเพิ่มช่องทางและหน่วยงานรับการไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้น เช่น ร้องทุกข์ได้ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๘๑ แห่ง และศูนย์ยุติธรรมชุมชนในระดับตำบล จำนวน ๗,๗๘๓ แห่งทั่วประเทศ การยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบังคับคดี จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ในระดับจังหวัดและอำเภอ ทั่วประเทศ เป็นต้น

๓. การทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการดำเนินคดีและประสานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ ระหว่าง สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมบังคับคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สภาก่อการของผู้บริโภค ฉบับลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่ในปัจจุบันก็ยังมิได้ดำเนินการอย่างเป็นทางการอย่างชัดเจนในการร่วมมือระหว่างหน่วยงานเนื่องจากติดในเรื่องกฎหมายของหน่วยงานและข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงข้อมูลที่ระบบยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๗. ผลจากการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา

๑. ประชาชนผู้เสียหายส่วนใหญ่เมื่อไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จและหากมีมูลค่าเสียหายไม่มาก ส่วนใหญ่จะไม่มีดำเนินการเข้าสู่ศาล และบางส่วนก็จะไม่นำไปฟ้องร้องต่อแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง โดยอาจจะเกิดจากการไม่ทราบหรือขาดข้อมูลจากภาครัฐหรือไม่มีความรู้ในการดำเนินการทางคดีหรือขาดความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีหรือรู้สึกยุ่งยากในการดำเนินการ จนถึงอาจมองว่าไม่คุ้มค่าและเสียเวลาเป็นภาระ หากจะต้องขึ้นศาล

๒. หน่วยงานราชการที่ใกล้เคียงส่วนใหญ่จะไม่มีอำนาจในการที่จะแจ้งหรือสร้างแรงจูงใจที่จะให้ผู้กระทำความผิดสำนึกหรือเกรงกลัวจนถึงขั้นที่จะยินยอมชดใช้หรือชดเชยแม้จะมีหลักฐานหรือข้อมูลที่ชัดเจนในการนำเสนอของผู้เสียหาย เช่น ภาพถ่าย ใบชำระเงิน สลิปการโอนเงิน การโต้ตอบทางไลน์ หรือข้อความ เป็นต้น สุดท้ายก็ได้แต่ให้คำแนะนำขอให้ผู้เสียหายต่อไปฟ้องศาลต่อไป กระบวนการใกล้เคียงจึงไม่มีความศักดิ์สิทธิ์ในสายตาของผู้เสียหายที่หาเข้ากินค่าและผู้ที่มีรายได้น้อย อีกทั้ง ยังส่งผลให้ผู้กระทำผิดได้มีเวลาในการหลบเลี่ยงหรือรอสบโอกาสในการหลอกลวงผู้เสียหายไม่ไปฟ้องคดีสู่ศาล

๓. ยังไม่มีกฎหมายรองรับในการกำหนดให้หน้าที่และอำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ใกล้เคียงในการรับรองหรือให้อำนาจในการส่งคำฟ้องต่อไปแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งเพื่อดำเนินการนำไปสู่ การพิพากษาของศาลต่อไปแบบต่อเนื่องตามกระบวนการของศาลจนกว่าจะมีคำพิพากษามากฎหมายจึงส่งผลให้กระบวนการใกล้เคียงมีความสำเร็จได้น้อย โดยประมาณใกล้เคียงสำเร็จได้ไม่เกินร้อยละ ๒๐

๘. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเชื่อมโยงข้อมูลข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการใกล้เคียงเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งแม้แต่ละหน่วยงาน เช่น องค์การอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อำเภอยุติธรรมจังหวัด ศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข จะเป็นช่องทางให้แก่ผู้ซื้อขายออนไลน์ในการระงับข้อพิพาทโดยการใกล้เคียงขึ้นแล้วก็ตาม แต่หากข้อพิพาทในการซื้อขายออนไลน์จากกระบวนการใกล้เคียงไม่สามารถตกลงกันได้ หน่วยงานใกล้เคียงไม่มีอำนาจในการบังคับหรือผูกพันคู่กรณีให้ชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย ผู้เสียหายจากซื้อขายออนไลน์ก็ต้องไปดำเนินคดีในชั้นศาลต่อไปซึ่งจะต้องตั้งต้นคดีใหม่ทั้งที่ในชั้นการใกล้เคียงของหน่วยงานของรัฐดังกล่าวแล้วได้มีการแสดงตัว อ้างและใช้เอกสารหลักฐานในการใกล้เคียงของผู้กรณีมาอ้างและใช้แล้ว การที่ต้องตั้งคดีใหม่ของผู้ซื้อขายออนไลน์ที่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งทำให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนโดยที่หน่วยงานต่าง ๆ ข้างต้น ไม่มีกฎหมายหรือความตกลงร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลในการแสดงตัวในการอ้างและใช้เอกสารพยานหลักฐานที่เคยใช้และอ้างมาแล้ว เพื่อนำคดีขึ้นสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง อีกทั้งผู้ซื้อขายออนไลน์ไม่ทราบถึงการนำคดีเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งว่าต้องดำเนินการอย่างไรรวมทั้งการใช้เทคโนโลยียังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการนำคดีเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง เนื่องจากการนำคดีเข้าสู่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ในศาลแพ่งเป็นการดำเนินคดีในรูปแบบออนไลน์เต็มรูปแบบและไม่ครบวงจร หากจะให้การใกล้เคียงดังกล่าว มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว จึงขอเสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้

๑. การกำหนดมาตรฐานในการจัดทำข้อมูลตั้งแต่เริ่มเข้าสู่การใกล้เคียงของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยต้องเป็นไปตามข้อมูลที่แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งใช้ในการทำสำนวนเพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

๒. ให้มีการพัฒนาหรือสร้างระบบการเชื่อมโยงข้อมูลตามข้อ ๑ ให้มีมาตรฐานและให้มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือในระดับสากล สามารถเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานใกล้เคียงและแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งแบบทันทีเมื่อมีการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ ที่มีอำนาจส่งต่อข้อมูลในระบบเพื่อนำไปสู่การฟ้องร้องทางศาลได้ทันทีที่การใกล้เคียงของหน่วยงานไม่สำเร็จ

๓. ปรับปรุงหรือสร้างกฎหมายที่ให้อำนาจหน่วยงานใกล้เคียงในการบันทึกข้อมูลและส่งข้อมูลไปสู่ศาลเพื่อให้ศาลสามารถดำเนินฟ้องคดีต่อไปได้ นับแต่วันส่งข้อมูลว่าสมควรฟ้อง หากใกล้เคียงไม่สำเร็จ

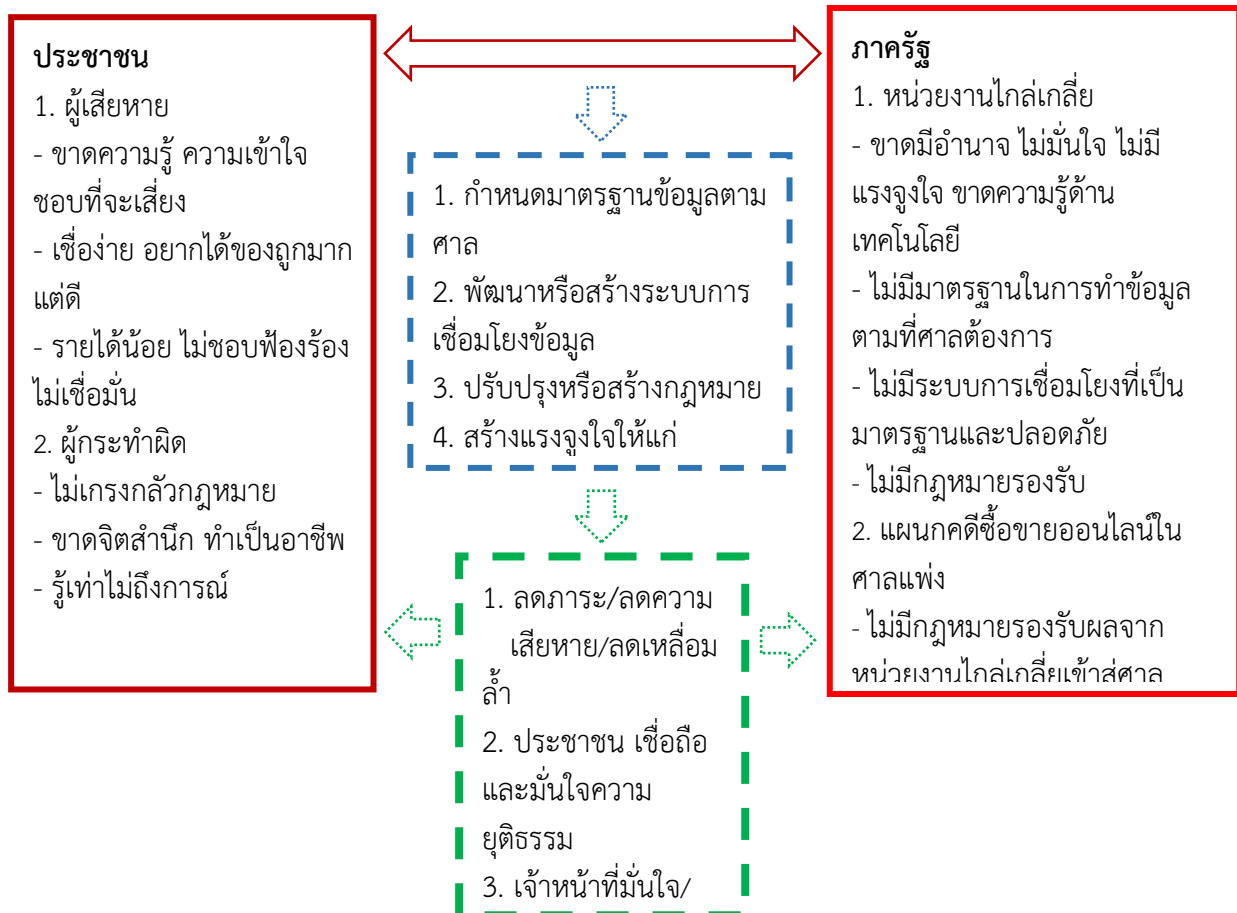
๔. การแก้ไขกฎหมายเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ใกล้เคียง กรณีที่ใกล้เคียงไม่สำเร็จแล้วต้องส่งให้ศาลฟ้อง เมื่อคดีถึงที่สุดโดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระส่วนที่เพิ่มเป็นรางวัลตอบแทนจากคดีตามความเหมาะสมของศาล และหรือตามมูลค่าการกระทำผิด เป็นต้น

๕. การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทั่วไปได้ทราบเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับเมื่อเสียหายในกรณีดังกล่าว และให้ได้รับทราบแนวทางหากใกล้เกลี่ยไม่สำเร็จว่าจะไม่เสียเวลาเปล่าอีกต่อไป

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ช่วยลดภาระให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อนจากการถูกหลอกลวงและเสียหายจากคดีซื้อขายออนไลน์
๒. สร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในกระบวนการยุติธรรมและจะอำนวยความสะดวกได้อย่างครบวงจร และสามารถนำไปใช้กับกรณีความเดือดร้อนหรือเรื่องอื่น คดีอื่น ที่มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ได้ในอนาคต
๓. สร้างความมั่นใจ และแรงกระตุ้น ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีหน้าที่และอำนาจในการใกล้เคียง
๔. ช่วยป้องปรามผู้ที่กระทำความผิดให้สำนึกทราบว่า หากตนได้กระทำความผิดจริงจะมีผลอย่างไร และเมื่อเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงผู้กระทำความผิดก็จะยินยอมให้จบเพิ่มมากขึ้น และสร้างอำนาจต่อรองให้แก่ผู้เสียหาย ที่แท้จริงในกระบวนการใกล้เคียงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อปริมาณการกระทำความผิดลดลง ความสำเร็จในการใกล้เคียงเพิ่มมากขึ้น และลดปริมาณคดีดังกล่าวเข้าสู่ศาลได้อีกทาง

๑๐. ภาพแสดงความสัมพันธ์ในการแก้ไข



บรรณานุกรม

กฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑.

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ ๓๒) พ.ศ. ๒๕๖๓.

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔.

ข้อกำหนด

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประกาศ

ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการดำเนินคดีและประสานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ ระหว่าง สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมบังคับคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สภาองค์กรของผู้บริโภค ฉบับลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เว็บไซต์

https://www.tcc.or.th/๑๓๐๗๒๐๒๒_mou-emarketplace_scoop/เสนอแก้ปัญหาซื้อขายออนไลน์ ปรับมาตรฐานยืนยันผู้ขายสร้างศูนย์ข้อมูลสำหรับผู้บริโภค

รายงาน

ข้อมูลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (วังไชยา) สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง ได้มีรายงานผลดำเนินการ ปี ๒๕๖๕