

## ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการ

ว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. ๒๕๕๘

เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และจัดให้มีระบบการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ สถาบันอนุญาโตตุลาการจึงจัดทำข้อบังคับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๕) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการสถาบันอนุญาโตตุลาการจึงออกข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

(๑) สถาบัน หมายความว่า สถาบันอนุญาโตตุลาการ

(๒) ผู้ระงับข้อพิพาท หมายความว่า ผู้ระงับข้อพิพาท

ข้อ ๔ การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้ ในกรณีที่ไม่มีข้อบทใดในข้อบังคับนี้ ให้นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการสถาบันอนุญาโตตุลาการรักษาการตามข้อบังคับนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ ข้อบังคับนี้ให้ใช้แก่การระงับข้อพิพาทอันเกิดจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งคู่สัญญาตกลงกันให้สถาบันเป็นผู้จัดการระงับข้อพิพาทนั้น

ข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง จะต้องเป็นข้อตกลงที่ชัดเจน แยกต่างหากจากสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ

ข้อ ๗ ข้อบังคับนี้ให้ใช้แก่การระงับข้อพิพาทในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หลังจากที่ได้มีการชำระค่าสินค้าหรือบริการเต็มจำนวนแล้ว

(๒) ไม่ได้รับชำระค่าสินค้าหรือบริการทั้งหมดหรือบางส่วน

(๓) สินค้าหรือบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามสัญญา

(๔) การส่งสินค้าหรือบริการไม่ตรงตามกำหนด

(๕) การเรียกหรือเก็บเงินไม่ตรงกับจำนวนที่ต้องชำระ

(๖) กรณีอื่นที่สถาบันอนุญาตให้ใช้การระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้

ข้อ ๘ การยื่น การรับ หรือการส่งเอกสาร และการติดต่อระหว่างกันตามข้อบังคับนี้ ให้ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันกำหนด

ที่อยู่ที่ใช้ในการติดต่อ ให้ใช้ที่อยู่ปรากฏในสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการ เว้นแต่จะได้มีการแจ้งเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๙ เมื่อมีการส่งเอกสารแล้ว ให้ถือว่าผู้รับได้รับเอกสารในวันที่ส่ง

ข้อ ๑๐ การตกลงให้ระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้ คู่กรณียอมรับที่จะปฏิบัติตามผลแห่งการระงับข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการไปตามข้อบังคับนี้

ข้อ ๑๑ การเรียกร้องให้ระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้ ผู้เรียกร้องจะต้องยื่นคำเรียกร้องต่อสถาบันภายในระยะเวลา ๑ ปี นับแต่วันที่เกิดข้อพิพาท

ข้อ ๑๒ ภาษาที่ใช้ในการระงับข้อพิพาทให้เป็นไปตามที่สถาบันกำหนด

## หมวด ๒

### การยื่นและการจัดการคำเรียกร้อง

ข้อ ๑๓ คู่กรณีฝ่ายใดประสงค์จะดำเนินการระงับข้อพิพาทนี้ ให้ยื่นคำเรียกร้องต่อสถาบันในคำเรียกร้อง ให้มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้เรียกร้อง

(๒) ชื่อและที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถูกเรียกร้อง

(๓) คำเรียกร้องที่ผู้เรียกร้องประสงค์

(๔) เหตุแห่งการเรียกร้อง

(๕) ภาษาที่ต้องการใช้ในการระงับข้อพิพาท

(๖) ลายมือชื่อหรือวิธีการอื่นที่จะยืนยันตัวบุคคลของผู้เรียกร้อง

(๗) เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีรายละเอียดตามรายการ (๑) (๒) หรือ (๖) ด้วย

ข้อ ๑๔ ผู้เรียกร้องอาจแนบหลักฐานอื่นที่ผู้เรียกร้องเห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทมาในคำเรียกร้องนี้ด้วยก็ได้

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้เรียกร้องส่งคำเรียกร้องแล้ว ให้สถาบันตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำเรียกร้องนั้น หากเห็นว่าถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้สถาบันรับคำเรียกร้องนั้นไว้เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่เห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้สถาบันแจ้งผู้เรียกร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลา ๓ วัน นับแต่วันแจ้ง หากผู้เรียกร้องไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าผู้เรียกร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำเรียกร้องนั้นอีกต่อไป และให้สถาบันจำหน่ายคำเรียกร้องนั้นออกจากระบบได้ ทั้งนี้ การจำหน่ายดังกล่าวไม่ตัดสิทธิผู้เรียกร้องที่จะยื่นคำเรียกร้องเข้ามาใหม่

ข้อ ๑๖ สถาบันจะต้องแจ้งให้คู่กรณีหรือผู้ประนอมทราบโดยเร็ว เมื่อได้รับการติดต่อจากคู่กรณีหรือผู้ประนอม

ข้อ ๑๗ เมื่อสถาบันได้รับคำเรียกร้องตามข้อ ๑๓ ไว้แล้ว ให้แจ้งผู้ถูกเรียกร้อง เพื่อทราบถึงคำเรียกร้องดังกล่าวโดยเร็ว และให้ผู้ถูกเรียกร้องยื่นคำชี้แจง ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันส่ง

ให้ถือว่ากระบวนการระงับข้อพิพาทเริ่มต้นเมื่อสถาบันได้แจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงคำเรียกร้องที่อยู่ในระบบ

คำชี้แจงให้ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถูกเรียกร้อง
- (๒) คำตอบรับหรือปฏิเสธคำเรียกร้อง
- (๓) เหตุแห่งการปฏิเสธคำเรียกร้อง
- (๔) ข้อเสนอที่จะระงับข้อพิพาท
- (๕) ภาษาที่ต้องการใช้ในการระงับข้อพิพาท
- (๖) ลายมือชื่อหรือวิธีการอื่นที่จะยืนยันตัวตนบุคคลของผู้ถูกเรียกร้อง

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีรายละเอียดตามรายการ (๑) (๒) หรือ (๖) ด้วย

ข้อ ๑๘ ผู้ถูกเรียกร้องอาจยื่นคำเรียกร้องแย้งมาในคำชี้แจงก็ได้ คำเรียกร้องแย้งจะต้องเป็นการระงับข้อพิพาทตามกรณีในข้อ ๗ เกิดขึ้นจากธุรกรรมเดียวกับที่ปรากฏในคำเรียกร้อง ทั้งนี้ คำเรียกร้องแย้งจะต้องมีรายการตามที่กำหนดในข้อ ๑๓ ด้วย

ผู้เรียกร้องอาจยื่นคำชี้แจงต่อคำเรียกร้องแย้งภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำชี้แจงดังกล่าวจะต้องมีรายการตามที่กำหนดในข้อ ๑๗

ข้อ ๑๙ เมื่อผู้ถูกเรียกร้องส่งคำชี้แจงแล้ว ให้สถาบันตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำชี้แจงนั้น หากเห็นว่าถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้สถาบันรับคำชี้แจงนั้นไว้เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่เห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้สถาบันแจ้งผู้ถูกเรียกร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลา ๓ วัน นับแต่วันแจ้ง หากผู้ถูกเรียกร้องไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ถูกเรียกร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำชี้แจงนั้นอีกต่อไป และให้สถาบันจำหน่ายคำชี้แจงนั้นออกจากระบบได้ ทั้งนี้ การจำหน่ายดังกล่าวไม่ตัดสิทธิผู้ถูกเรียกร้องที่จะยื่นเป็นคำเรียกร้องเข้ามาใหม่

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่ผู้ถูกเรียกร้องไม่ตอบรับคำเรียกร้อง ไม่ยื่นคำเรียกร้องแย้ง หรือไม่แก้ไขคำเรียกร้องแย้งให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้สถาบันดำเนินการระงับข้อพิพาทตามกระบวนการระงับข้อพิพาทนี้ต่อไป

## หมวด ๓

## การดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท

ข้อ ๒๑ การระงับข้อพิพาทภายใต้ข้อบังคับนี้ ให้ดำเนินการโดยวิธีการดังนี้

- (๑) การเจรจาต่อรอง
- (๒) การประนอมข้อพิพาทโดยผู้ประนอม
- (๓) การออกคำแนะนำ

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ผู้ถูกเรียกร้องไม่มีคำเรียกร้องแย้ง การเจรจาต่อรองจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อสถาบันแจ้งการตอบรับคำชี้แจงถึงผู้ถูกเรียกร้องและผู้เรียกร้องแล้ว ในกรณีที่มีคำเรียกร้องแย้ง การเจรจาต่อรองจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อสถาบันแจ้งการตอบรับคำชี้แจงถึงผู้เรียกร้องและผู้ถูกเรียกร้องแล้ว หรือพ้นกำหนดระยะเวลาที่ผู้เรียกร้องส่งคำชี้แจงตามที่ระบุในข้อ ๑๘

ภายใต้ข้อบังคับข้อ ๒๓ (๓) สถาบันจะจัดให้คู่กรณีได้มีโอกาสเจรจากันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๒๓ การประนอมข้อพิพาทโดยผู้ประนอมจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อ

- (๑) ผู้ถูกเรียกร้องไม่ยื่นคำชี้แจงตามข้อ ๑๗
- (๒) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแจ้งความประสงค์ที่จะไม่เจรจาต่อรอง แต่ให้ดำเนินการประนอมข้อพิพาทโดยคนกลาง หรือ
- (๓) การเจรจาต่อรองไม่สำเร็จ ภายในระยะเวลา ๑๐ วัน นับแต่วันเริ่มต้นเจรจาต่อรอง

ข้อ ๒๔ ให้สถาบันตั้งผู้มีรายชื่อในบัญชีผู้ประนอมข้อพิพาทของสถาบันจำนวน ๑ คน เป็นคนกลางทำหน้าที่ประนอมข้อพิพาท และแจ้งให้คู่กรณีทราบ

ในการประนอมให้ผู้ประนอมดำเนินการประนอมไปตามที่เห็นสมควร โดยจะต้องดำเนินการด้วยความเป็นกลางและเป็นอิสระ และอย่างน้อยต้องคำนึงถึงสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณี ธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้าที่เกี่ยวข้อง พฤติการณ์แห่งข้อพิพาท รวมถึงการปฏิบัติต่อกันที่ผ่านมาของคู่กรณี

ข้อ ๒๕ ให้ผู้ประนอมดำเนินการประนอมข้อพิพาทให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้มีการตั้งผู้ประนอม

ในการประนอมผู้ประนอมอาจเรียกให้คู่กรณีส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควรก็ได้

ข้อ ๒๖ หากการประนอมสำเร็จ ผู้ประนอมอาจจัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่การประนอมไม่สำเร็จ หรือสิ้นสุดระยะเวลาตามข้อ ๒๕ ให้สถาบันแจ้งให้ผู้ประนอมออกคำแนะนำต่อไป

ผู้ประนอมจะต้องออกคำแนะนำภายในระยะเวลา ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสถาบันตามวรรคหนึ่ง และแจ้งคำแนะนำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๒๘ ในการออกคำแนะนำให้ผู้ประนอมแสดงให้เห็นถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของ คู่กรณี ทั้งนี้แบบและรายละเอียดของคำแนะนำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด

#### หมวด ๔

#### การสิ้นสุดกระบวนการในการระงับข้อพิพาท

- ข้อ ๒๙ กระบวนการระงับข้อพิพาทสิ้นสุดลง เมื่อ
- (๑) คู่กรณีได้ตกลงในสัญญาประนีประนอมยอมความ
  - (๒) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแจ้งแก่สถาบันหรือผู้ประนอมว่าตนไม่ประสงค์จะทำการระงับข้อพิพาทอีกต่อไป
  - (๓) เมื่อผู้ประนอมได้ปรึกษากับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว และได้แสดงเป็นลายลักษณ์อักษรว่าการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทต่อไปอาจไม่เป็นผล
  - (๔) ผู้ประนอมได้ออกคำแนะนำและได้มีการแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบแล้ว
  - (๕) เมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการหรือฟ้องคดีต่อศาล และผู้ประนอมเห็นว่าการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นผล
  - (๖) เมื่อสถาบันเห็นว่าการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้ไม่เป็นประโยชน์
- เมื่อกระบวนการระงับข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้สถาบันจำหน่ายข้อพิพาทออกจากสารบบ

#### หมวด ๕

#### การรักษาความลับ

ข้อ ๓๐ คู่กรณีและผู้ประนอมมีหน้าที่ต้องรักษาความลับในข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง การประนอม สัญญาประนีประนอมและคำแนะนำ เว้นแต่ในกรณีจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือการเปิดเผยคำแนะนำจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคอื่น

ข้อ ๓๑ ห้ามมิให้ผู้ประนอมทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ ตัวแทน หรือผู้ให้คำปรึกษาในกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการทางศาลซึ่งพิจารณาข้อพิพาทที่ตนเป็นผู้ประนอม คู่กรณีตกลงที่จะไม่อ้างอิงผู้ประนอมเป็นพยานในกระบวนการตามวรรคหนึ่ง

#### หมวด ๖

#### ค่าใช้จ่าย

ข้อ ๓๒ ค่าธรรมเนียมในการระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้ ให้สถาบันเรียกเก็บในอัตราไม่เกินข้อพิพาทละ ๑,๐๐๐ บาท บรรดาค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเรียกเก็บจากคู่กรณี ให้เรียกเก็บตามที่สถาบันกำหนด

หมวด ๗  
เบ็ดเตล็ด

ข้อ ๓๓ สถาบัน ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ และผู้ประนอมไม่ต้องรับผิดชอบในการกระทำหรือละเว้นการกระทำของตนเมื่อได้กระทำการเกี่ยวกับจัดการระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้

ข้อ ๓๔ กรณีที่มีเหตุอันสมควร สถาบันอาจขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๑๐ วัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

สุวณา สุวรรณจูฑะ

ประธานกรรมการสถาบันอนุญาโตตุลาการ