



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**

สถาบัน ข้อ ๑๓ คู่กรณีฝ่ายใดประสงค์จะดำเนินการระงับข้อพิพาทนี้ ให้ยื่นคำเรียกร้องต่อ

- ในคำเรียกร้อง ให้มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- (๑) ชื่อและที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้เรียกร้อง
  - (๒) ชื่อและที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถูกเรียกร้อง
  - (๓) คำเรียกร้องที่ผู้เรียกร้องประสงค์
  - (๔) เหตุแห่งการเรียกร้อง
  - (๕) ภาษาที่ต้องการใช้ในการระงับข้อพิพาท
  - (๖) ลายมือชื่อหรือวิธีการอื่นที่จะยืนยันตัวบุคคลของผู้เรียกร้อง
  - (๗) เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีรายละเอียดตามรายการ (๑)

(๒) หรือ (๖) ด้วย

ข้อ ๑๔ ผู้เรียกร้องอาจแนบหลักฐานอื่นที่ผู้เรียกร้องเห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท  
มาในคำเรียกร้องนี้ด้วยก็ได้

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้เรียกร้องส่งคำเรียกร้องแล้ว ให้สถาบันตรวจสอบความถูกต้องและ  
ครบถ้วนของคำเรียกร้องนั้น หากเห็นว่าถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ให้สถาบันรับคำเรียกร้องนั้นไว้เพื่อ

ดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่เห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้สถาบันแจ้งผู้เรียกร้องเพื่อดำเนินการ  
แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลา ๓ วัน นับแต่วันแจ้ง หากผู้เรียกร้องไม่  
ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าผู้เรียกร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำเรียกร้องนั้น  
อีกต่อไป และให้สถาบันจำหน่ายคำเรียกร้องนั้นออกจากระบบได้ ทั้งนี้ การจำหน่ายดังกล่าวไม่ตัด  
สิทธิผู้เรียกร้องที่จะยื่นคำเรียกร้องเข้ามาใหม่

ข้อ ๑๖ สถาบันจะต้องแจ้งให้คู่กรณีหรือผู้ประณอมทราบโดยเร็ว เมื่อได้รับการ  
ติดต่อจากคู่กรณีหรือผู้ประณอม

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

ให้ถือว่ากระบวนการระงับข้อพิพาทเริ่มต้นเมื่อสถาบันได้แจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึง  
คำเรียกร้องที่อยู่ในระบบ

คำชี้แจงให้ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

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

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

ข้อ ๑๘ ผู้ถูกเรียกร้องอาจยื่นคำเรียกร้องแย้งมาในคำชี้แจงก็ได้ คำเรียกร้องแย้ง  
จะต้องเป็นการระงับข้อพิพาทตามกรณีในข้อ ๗ เกิดขึ้นจากธุรกรรมเดียวกับที่ปรากฏในคำเรียกร้อง  
ทั้งนี้ คำเรียกร้องแย้งจะต้องมีรายการตามที่กำหนดในข้อ ๑๓ ด้วย

ผู้เรียกร้องอาจยื่นคำชี้แจงต่อคำเรียกร้องแย้งภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่  
ได้รับแจ้งคำชี้แจงดังกล่าวจะต้องมีรายการตามที่กำหนดในข้อ 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

ภายใต้บังคับข้อ ๒๓ (๓) สถาบันจะจัดให้คู่กรณีได้มีโอกาสเจรจากันผ่านระบอบอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่สถาบันกำหนด

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 ผู้ประนอมอาจจัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่สถาบันกำหนด

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่การประนอมไม่สำเร็จ หรือสิ้นสุดระยะเวลาตามข้อ ๒๕ ให้สถาบันแจ้งให้ผู้ประนอมออกคำแนะนำต่อไป ผู้ประนอมจะต้องออกคำแนะนำภายในระยะเวลา ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสถาบันตามวรรคหนึ่ง และแจ้งคำแนะนำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๒๘ ในการออกคำแนะนำให้ผู้ประนอมแสดงให้เห็นถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคู่กรณี ทั้งนี้ แบบและรายละเอียดของคำแนะนำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด

#### หมวด ๔ การสิ้นสุดกระบวนการในการระงับข้อพิพาท

ข้อ ๒๙ กระบวนการระงับข้อพิพาทสิ้นสุดลง เมื่อ  
(๑) คู่กรณีได้ตกลงในสัญญาประนีประนอมยอมความ  
(๒) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแจ้งแก่สถาบันหรือผู้ประนอมว่าตนไม่ประสงค์จะทำการระงับข้อพิพาทอีกต่อไป

(๓) เมื่อผู้ประนอมได้ปรึกษากับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว และได้แสดงเป็นลายลักษณ์อักษรว่าการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทต่อไปอาจไม่เป็นผล

(๔) ผู้ประนอมได้ออกคำแนะนำและได้มีการแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบแล้ว

(๕) เมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการหรือฟ้องคดีต่อศาลและผู้ประนอมเห็นว่า การดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นผล

(๖) เมื่อสถาบันเห็นว่า การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้จะไม่เป็นประโยชน์

เมื่อกระบวนการระงับข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้สถาบันจำหน่ายข้อพิพาทออกจากสารบบ

การรักษาความลับ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓๐ คู่กรณีและผู้ประนอมมีหน้าที่ต้องรักษาความลับในข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง การประนอม สัญญาประนีประนอมและคำแนะนำ เว้นแต่ในกรณีจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือการเปิดเผยคำแนะนำจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภครอื่น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓๑ ห้ามมิให้ผู้ประนอมทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ ตัวแทน หรือผู้ให้คำปรึกษาในกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการทางศาลซึ่งพิจารณาข้อพิพาทที่ดินเป็นผู้ประนอม

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

คู่กรณีตกลงที่จะไม่อ้างอิงผู้ประนอมเป็นพยานในกระบวนการตามวรรคหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด ๖

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ค่าใช้จ่าย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

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

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด ๗

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เบ็ดเตล็ด

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓๓ สถาบัน ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ และผู้ประนอมไม่ต้องรับผิดชอบในการกระทำหรือละเว้นการกระทำของตนเมื่อได้กระทำการเกี่ยวกับจัดการระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓๔ กรณีที่มีเหตุอันสมควร สถาบันอาจขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๑๐ วัน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

สุวณา สุวรรณจูฑะ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ประธานกรรมการสถาบันอนุญาโตตุลาการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา



