

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภค จากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทยโดยศาลแพ่ง¹

มานิตา กายา²

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทย โดยศาลแพ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย ประวัติความเป็นมาและแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทยโดยศาลแพ่ง ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมและใช้งานกันอย่างกว้างขวาง การติดต่อสื่อสารสามารถกระทำได้โดยรวดเร็ว รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการให้บริการอย่างหนึ่งก็ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเช่นกัน เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บริโภคได้ปรับเปลี่ยนการซื้อสินค้าจากการทำธุรกรรมที่ผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องพบหน้ากัน เป็นการทำธุรกรรมในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้ซื้อไม่มีโอกาสเห็นหรือจับต้องสินค้าก่อนซื้อ เมื่อพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่จนทำให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่ต้องการและมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตตามปกติสุขของประชาชน ประกอบกับลักษณะเฉพาะด้านของระบบการซื้อขายออนไลน์มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็วและแข่งขันด้านราคา มักทำให้ผู้บริโภคมีได้สนใจที่มาหรือความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบธุรกิจ จึงทำให้เกิดข้อพิพาทตามมาเป็นจำนวนมาก เช่น ไม่ได้สินค้าตามที่สั่งซื้อ หรืออาจได้สินค้าตามที่สั่งซื้อ แต่สินค้าเกิดความชำรุดบกพร่องไม่ตรงกับรูปภาพหรือคำพรรณนาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้โฆษณาไว้ ซึ่งการซื้อขายออนไลน์ส่วนใหญ่ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับมีจำนวนไม่มาก หากเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคต้องเสียไปในการดำเนินคดี เป็นผลให้ผู้บริโภคจำนวนมากไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายจากการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่สุจริต ทำให้คดีซื้อขายออนไลน์ส่วนใหญ่ไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล เพื่อเป็นการระงับข้อพิพาทดังกล่าวจึงจำเป็นที่จะต้องมียกลไกการระงับข้อพิพาทในการดำเนินคดีในลักษณะนี้ที่จะยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย ศาลยุติธรรมจึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น จึงได้มีการจัดตั้ง

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทยโดยศาลแพ่ง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณฐ สันตาสว่าง คณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ประเทือง ธนิยผล และรองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาเขตบางนา) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ขึ้นในศาลแพ่ง โดยให้เป็นระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา ผู้บริโภคที่มีข้อพิพาทอันเกิดจากการบริโภควิถีใหม่ สามารถเข้าถึงศาลและดำเนินการฟ้องร้องคดีด้วยตนเองได้โดยสะดวก เพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศไทย

จากการศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทย โดยศาลแพ่ง ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ ซึ่งสรุปได้ ดังต่อไปนี้

ประเด็นปัญหาประการแรก ปัญหาเขตอำนาจศาลในคดีซื้อขายออนไลน์ ตามประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ข้อ 4 บัญญัติว่า “ให้จัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ขึ้นในศาลแพ่ง โดยให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคดีซื้อขายออนไลน์ ดังต่อไปนี้ (1) คดีซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นในเขตศาลแพ่ง (2) คดีซื้อขายออนไลน์ที่ศาลแพ่งรับไว้พิจารณาพิพากษาตามมาตรา 16 วรรคสาม และมาตรา 19/1 แห่งพระราชมนุญศาลยุติธรรม” ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับเขตอำนาจศาลในการพิจารณาพิพากษาคดีซื้อขายออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายออนไลน์จะเกิดขึ้นในเขตศาลแพ่ง หรือนอกเขตศาลแพ่ง หรือเกิดขึ้นที่ใดก็ตามในประเทศไทย ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อสินค้าหรือบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถยื่นฟ้องต่อแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งได้ แต่กรณีดังกล่าวยังมีปัญหาเกี่ยวกับเขตอำนาจศาลในกรณีที่มูลคดีเกิดขึ้นนอกเขตอำนาจของศาลแพ่ง หรือในกรณีที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาลแขวง ถ้ายื่นฟ้องต่อศาลแพ่ง ศาลแพ่งอาจใช้ดุลพินิจยอมรับคดีไว้พิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลยุติธรรมอื่นที่มีเขตอำนาจ ตามพระราชมนุญศาลยุติธรรม มาตรา 16 วรรคสาม บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีการยื่นฟ้องคดีต่อศาลแพ่ง และคดีนั้นเกิดขึ้นนอกเขตของศาลแพ่ง ศาลแพ่งอาจใช้ดุลพินิจยอมรับไว้พิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลยุติธรรมอื่นที่มีเขตอำนาจ” และมาตรา 19/1 บัญญัติว่า “บรรดาคดีซึ่งเกิดขึ้นในเขตศาลแขวงและอยู่ในอำนาจของศาลแขวงนั้น ถ้ายื่นฟ้องต่อศาลแพ่ง ให้อยู่ในดุลพินิจของศาลดังกล่าวที่จะยอมรับพิจารณาคดีใดคดีหนึ่งที่ยื่นฟ้องเช่นนั้นหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลแขวงที่มีเขตอำนาจก็ได้...” ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ให้ดุลพินิจศาลแพ่งในการรับคดีที่เกิดขึ้นนอกเขตอำนาจของศาลแพ่งไว้พิจารณาเป็นไปได้ว่าคดีซื้อขายออนไลน์มูลคดีย่อมเกิดขึ้นนอกเขตอำนาจของศาลแพ่ง เนื่องจากสัญญาซื้อขายออนไลน์มีลักษณะเป็นการแสดงเจตนาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่อยู่ห่างกันโดยระยะทาง สัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อคำบอกกล่าวสนองไปถึงผู้เสนอตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 361 ซึ่งโดยลักษณะของสัญญาประเภทนี้เขตอำนาจศาลในมูลหนี้ตามสัญญาซื้อขายออนไลน์ ในเรื่องสถานที่ที่มูลคดีเกิดขึ้น ถือเอาเขตศาลที่เป็นที่ทำการงานของผู้ทำคำเสนอที่รับข้อมูลสนองรับที่ตรงกับคำเสนอ อย่างไรก็ดีหากถือตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาในการกำหนดเขตอำนาจศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเกี่ยวกับสัญญาทั่วไปแล้ว หลักของศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นมีการพิจารณาถึงสถานที่เกิดมูลคดีไว้อย่างกว้างแตกต่างกันไปตามข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่อง ไม่จำเป็นเฉพาะสถานที่

ที่เกิดสัญญาเท่านั้น สถานที่ที่ผิดสัญญา สถานที่ส่งมอบสินค้าก็สามารถนำมาพิจารณาเป็นสถานที่ที่มูลคดีเกิดได้เช่นกัน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงการยื่นฟ้องคดีต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนา เป็นไปได้ยากที่ผู้บริโภคดีซื้อสินค้าออนไลน์จะทราบข้อมูลภูมิลำเนาของจำเลย เนื่องจากผู้บริโภคไม่ต้องยื่นยันตัวตนของจำเลยโดยการคัดทะเบียนราษฎร์ต่อกรมการปกครองดังเช่นการยื่นฟ้องในกรณีปกติ

ในคดีผู้บริโภค กรณีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเป็นจำเลยต่อศาล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในเรื่องเขตอำนาจศาล กำหนดให้ผู้บริโภคเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาล เช่นเดียวกับคดีแพ่งสามัญ โดยไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งมาตรา 17 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 คดีซื้อขายออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3 (1) ที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนระบบอินเทอร์เน็ต กำหนดให้เฉพาะผู้บริโภคเท่านั้นที่มีอำนาจฟ้องผู้ประกอบการธุรกิจเป็นจำเลยต่อศาลแพ่ง แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ไม่ว่ามูลคดีจะเกิดขึ้นที่ใดในประเทศไทย หรือผู้ประกอบการธุรกิจจะมีภูมิลำเนาที่ใด สามารถยื่นฟ้องคดีต่อศาลแพ่งได้ การฟ้องคดีต่อศาลแพ่งจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการใช้สิทธิเรียกร้องทางศาล โดยผู้บริโภคสามารถระบุเพียงชื่อหรือนาม (Profile) ที่จำเลยใช้ในการติดต่อทำนิติกรรมทางออนไลน์ก็ได้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ของศาลแพ่งจะประสานขอหรือเรียกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนและที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นของจำเลยไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากการฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรมอื่น

ดังนั้นหากศาลแพ่งใช้ดุลพินิจไม่ยอมรับคดีหรือมีคำสั่งโอนคดีจะทำให้คดีไม่อยู่ในเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาของแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ผลที่ตามมาคือ ผู้บริโภคในคดีซื้อขายออนไลน์จะต้องนำคดีไปยื่นฟ้องต่อศาลที่มูลคดีเกิดหรือศาลที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง นอกจากจะไม่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภคแล้วยังไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ในการจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งที่ต้องการให้ผู้บริโภคที่คิดว่าจะใช้สิทธิทางศาลสามารถยื่นฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์ได้โดยสะดวก และเป็นการขัดกับหลักสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง และมีการรับรองไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil, and Political Rights) นอกจากนี้ประเทศไทยก็ได้รับรองสิทธินี้ไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 อีกด้วย

ประเด็นปัญหาประการที่สอง ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 7 บัญญัติว่า “การส่งหมายเรียกหรือ

เอกสารทางคดีหรือการแจ้งคำสั่งศาลหรือข้อความใดให้แก่คู่ความ ให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น โดยจัดทำเอกสารหรือข้อความนั้นในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้วส่งไปยังที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นของคู่ความดังกล่าว ตามที่ได้แจ้งไว้ต่อศาล หรือที่คู่ความนั้นได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ที่พิพาทหรือได้แจ้งไว้ต่อศาล หรือที่คู่ความนั้นได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ที่พิพาทหรือได้แจ้งไว้ต่อหน่วยงานราชการหรือสถาบันการเงิน โดยให้ถือว่าเป็นการส่งโดยคู่ความนั้นได้ทราบข้อความนับแต่เวลาที่เอกสารหรือข้อความเช่นนั้นไปถึงคู่ความตามที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว” และวรรคสองบัญญัติต่อไปว่า “ในกรณีที่ไม่มีช่องทางที่จะส่งหมายเรียกหรือเอกสารให้แก่จำเลยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ให้เจ้าหน้าที่รายงานศาลเพื่อพิจารณาสั่งจำหน่ายคดีชั่วคราวหรือตามที่เห็นสมควร”

การส่งเอกสารให้แก่คู่ความเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากในการพิจารณาคดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้อง เพื่อให้จำเลยทราบว่าตนถูกฟ้องและมาศาลตามกำหนดนัด เพื่อการไต่สวนให้การ และสืบพยานในวันเดียวกัน หากจำเลยประสงค์ที่จะต่อสู้คดีก็สามารถทำคำให้การยื่นต่อศาลได้ในวันนัด นอกจากนี้ในการส่งคำคู่ความหรือเอกสาร โดยทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นจำต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาประกอบด้วย เนื่องจากจะมีผลกระทบในเรื่องของระยะเวลาในการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการส่งและการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในมาตรา 22 และมาตรา 23 โดยให้ถือว่ามี การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เมื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ส่งข้อมูลหรือบุคคลซึ่งได้ส่งข้อมูลนั้นในนามของผู้ส่งข้อมูล และถือว่ามี การรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อเมื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเข้าสู่ระบบข้อมูลที่ได้กำหนดไว้ เมื่อนำมาพิจารณาปรับเข้ากับเรื่องของการส่งคำคู่ความหรือเอกสารตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้วจะเห็นได้ว่า โดยหลักแล้วกฎหมายมิได้กำหนดเรื่องเวลาในการที่จะถือว่าคู่ความหรือบุคคลภายนอกนั้นได้รับคำคู่ความหรือเอกสารเมื่อใด เพราะเมื่อนำส่งให้แก่คู่ความหรือบุคคลภายนอกได้ตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดย่อมเห็นได้ชัดเจนอยู่แล้วว่าบุคคลนั้นได้รับเอกสารแล้ว เว้นแต่ในกรณีที่ไม่สามารถนำส่งคู่ความหรือเอกสารได้ตามปกติและต้องนำส่งโดยวิธีพิเศษ กฎหมายจะกำหนดให้มีผลใช้ได้ต่อเมื่อกำหนดเวลาสิบห้าวันหรือระยะเวลานานกว่านั้นตามที่ศาลเห็นสมควรกำหนดไว้ล่วงหน้าไปแล้ว ซึ่งมีผลคือจะถือว่าคู่ความหรือบุคคลภายนอกนั้นได้รับเอกสารเมื่อพ้นกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้ทำการนำส่งโดยวิธีพิเศษ กรณีการนำส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมเปรียบได้กับกรณีที่เป็น การนำส่งโดยวิธีปกติ ดังนั้น หากมีการนำส่งคำคู่ความหรือเอกสารแก่คู่ความโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ คำคู่ความหรือเอกสารที่จะต้องนำส่งนั้นย่อมถือได้ว่าส่งนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบ

เมื่อเจ้าหน้าที่ศาลจัดสร้างไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการส่งเอกสารให้แก่คู่ความพร้อมแนบไฟล์เอกสารแล้วเสร็จ และทำการกดปุ่มส่งข้อความและระบบแจ้งดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ณ เวลาดังกล่าวข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้วิ่งเข้าสู่ระบบให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และผู้ส่งไม่สามารถที่จะทำการแก้ไขได้แล้ว นั่นก็คือระบบข้อมูลที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ส่งข้อมูล จึงถือว่าเอกสารนั้นได้ถูกส่งไปตั้งแต่นั้นแล้ว และเมื่อไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้วิ่งเข้าสู่ระบบข้อมูลซึ่งก็คือระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภครับได้แจ้งรายละเอียดไว้ต่อศาลขณะยื่นฟ้องคดี เวลานั้นย่อมถือได้ว่าผู้รับได้รับเอกสารนั้นเรียบร้อยแล้วนั่นเอง

ดังนั้น การส่งหมายเรียกหรือเอกสารทางคดีหรือการแจ้งคำสั่งศาลหรือข้อความใดให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นจำเลยในคดีซื้อขายออนไลน์จะดำเนินการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นเป็นหลัก แทนการส่งหมายทางเจ้าพนักงานศาลหรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เนื่องจากการดำเนินการของแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ให้ดำเนินการโดยใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณาคดี ดังนั้นในการเริ่มต้นคดีมีแต่เพียงฝ่ายผู้ยื่นคำฟ้องเท่านั้นที่จะทราบได้ว่าตนจะยื่นคดีต่อศาลเพื่อฟ้องร้องบังคับคดีเอาแก่บุคคลใด แม้ผู้ยื่นคำฟ้องจะมีข้อมูลการติดต่อคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งก็ตามแต่เมื่อการส่งหมายเรียกและคำคู่ความเป็นไปเพื่อให้บุคคลผู้ถูกฟ้องร้องได้รับทราบถึงการฟ้องร้อง หากจะกำหนดให้สามารถนำส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องโดยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อาจทำให้ยากต่อการตรวจสอบว่าบุคคลผู้ถูกฟ้องร้องจะได้รับหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องจริงหรือไม่ ถึงแม้จะสามารถตรวจสอบได้จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งแต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าทางฝั่งผู้รับข้อมูลจะได้รับข้อมูลนั้นจริงหรือไม่ จึงเกิดปัญหาว่าจำเลยอาจจะไม่ได้รับหมายเรียกและไม่ทราบว่าตนถูกฟ้อง เนื่องจากไม่ได้เข้าใช้งานและไม่ได้เปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น ซึ่งจำเลยมีโอกาสน้อยมากที่จะทราบว่าตนถูกฟ้องคดี ทำให้จำเลยไม่ได้เข้าห้องพิจารณาออนไลน์ตามกำหนด ซึ่งการส่งหมายเรียกหรือเอกสารทางคดีหรือการแจ้งคำสั่งศาลหรือข้อความใดให้แก่คู่ความ หากส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของจำเลยโดยชอบแล้ว กฎหมายปิดปากให้ถือว่าจำเลยทราบข้อความที่ถูกส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นแล้ว แม้ในความเป็นจริงจำเลยจะไม่ได้เปิดเข้าใช้งานอีเมลเลยก็ตาม ดังนั้นการไม่เปิดอ่านข้อความในอีเมลจะปฏิเสธไม่ได้ว่าไม่ทราบ เพราะตามกฎหมายถือว่าการส่งอีเมลไปนั้นถือว่าจำเลยได้ทราบข้อความนับแต่เวลาที่เอกสารหรือข้อความนั้นไปถึงกล่องข้อความ (Inbox) ของอีเมลจำเลยไม่ใช่นับแต่ที่จำเลยเปิดอ่านเอกสารหรือข้อความดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวคือจำเลยทราบในภายหลังว่าตนถูกฟ้อง และไม่สามารถที่จะร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ตามหลักเกณฑ์ของการขาดนัด ไม่ว่าจะเป็นการขาดนัดยื่นคำให้การหรือขาดนัดพิจารณา หรือแม้กระทั่งจำเลยเพิ่งจะมาทราบว่าตนถูกฟ้องในภายหลังเมื่อศาลมีคำพิพากษาไปแล้วจนเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี จำเลยก็ไม่สามารถที่จะขอให้ศาลเพิกถอนกระบวนการพิจารณาที่ผิดระเบียบได้ เนื่องจากกฎหมายให้ถือว่าจำเลยได้ทราบข้อความนับแต่เวลาที่เอกสารหรือข้อความ

เช่นว่านั้นไปถึงคู่ความตามที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ทำให้เสียสิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของศาล

ประเด็นปัญหาประการที่สาม ปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรายงานกระบวนการพิจารณาตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 13 บัญญัติว่า “รายงานกระบวนการพิจารณาและเอกสารที่ศาลทำขึ้นในการนั่งพิจารณาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้จัดทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้เกี่ยวข้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” การลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาเป็นการแสดงการรับรู้ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นต่อหน้าศาลในการพิจารณาคดีในครั้งนั้น ๆ หากไม่มีลายมือชื่อของคู่ความในรายงานกระบวนการพิจารณา ศาลสามารถจัดแจ้งเหตุแห่งการไม่มีลายมือชื่อไว้เสมือนมีลายมือชื่อก็ได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลทางกฎหมายเช่นเดียวกับลายมือชื่อจริงบนเอกสารกระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ซึ่งตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 13 กำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรายงานกระบวนการพิจารณาและเอกสารที่ศาลทำขึ้นในการนั่งพิจารณาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการแสดงการรับรู้ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นต่อหน้าศาลในการพิจารณาคดีในครั้งนั้น ๆ การไม่มีลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณา ไม่มีผลต่อความสมบูรณ์ของเอกสาร รายงานกระบวนการพิจารณาจึงเป็นเอกสารที่ลายมือชื่อของคู่ความไม่ใช่สาระสำคัญ เนื่องจากศาลสามารถจัดแจ้งเหตุแห่งการไม่มีลายมือชื่อไว้เสมือนมีลายมือชื่อก็ได้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 50 บัญญัติว่า “ถ้าคู่ความฝ่ายใดหรือบุคคลใดจะต้องลงลายมือชื่อในรายงานใดเพื่อแสดงรับรู้อย่างนั้น (2) ถ้าคู่ความ หรือบุคคลที่จะต้องลงลายมือชื่อในรายงานดังกล่าวแล้ว ลงลายมือชื่อไม่ได้ หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อให้ศาลทำรายงานจัดแจ้งเหตุที่ไม่มีลายมือชื่อเช่นนั้นไว้ แทนการลงลายมือชื่อ”

ในกรณีของการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ข้อ 12 กำหนดให้คู่ความที่มีความประสงค์ขอให้ศาลดำเนินการพิจารณาคดีโดยใช้วิธีพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์และได้มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด คู่ความฝ่ายนั้นไม่ต้องลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาของศาล กล่าวคือหากคู่ความได้ดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด ถือว่าบุคคลนั้นได้ทราบและลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณานั้นแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อ

ในรายงานกระบวนการพิจารณาของศาลอีก ซึ่งการลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาจะมีผลทางกฎหมายที่แตกต่างกับกรณีที่คู่ความไม่ได้ลงทะเบียนและยื่นยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในกรณีดังกล่าวผู้ที่ไม่ได้เข้าใช้งานระบบจะไม่มีการยื่นยันตัวตนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด เนื่องจากไม่ได้เป็นผู้เลือกที่จะเริ่มต้นคดีโดยใช้วิธีพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์มาตั้งแต่ต้น แต่ถูกออกหมายเรียกเพื่อให้เข้ามาในคดีและให้ใช้วิธีพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นคู่ความที่มีได้เข้าใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์มาตั้งแต่เริ่มต้นคดีจึงต้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรายงานกระบวนการพิจารณาตามเดิม

ในคดีซื้อขายออนไลน์เมื่อผู้บริโภคซึ่งเป็นโจทก์ลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์แล้วจะได้รับชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านดังกล่าวถือเป็นการยื่นยันตัวตนผู้ใช้งานและการรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลักฐานแสดงการลงลายมือชื่อของผู้บริโภคในการติดต่อกับศาลหรือคู่ความอื่นผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ยื่นฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์ผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการพิสูจน์และยื่นยันตัวตนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด หากรายงานกระบวนการพิจารณานั้นได้กระทำต่อหน้าคู่ความหรือพยานที่อยู่ในห้องพิจารณาหรือถือว่าได้อยู่ในห้องพิจารณาโดยระบบการประชุมทางจอภาพ เมื่อศาลได้อ่านรายงานกระบวนการพิจารณาให้คู่ความหรือพยานได้รับฟังแล้ว ถือว่าบุคคลนั้นได้ทราบและลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณานั้นแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาของศาลอีก เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ในคดีผู้บริโภคที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรมในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ เมื่อผู้บริโภคที่ได้ยื่นฟ้องผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบถือเป็นการยื่นยันตัวตนผู้ใช้งานและเป็นการรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้วตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ยื่นฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์ผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ดำเนินการพิสูจน์และยื่นยันตัวตนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด ถือว่าบุคคลนั้นได้ทราบและลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณานั้นแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาของศาลอีก ดังนั้นหากศาลได้อ่านรายงานกระบวนการพิจารณาให้คู่ความหรือพยานได้รับฟัง ถือว่าบุคคลนั้นได้ทราบและลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณานั้นแล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่คู่ความหรือพยานจะต้องลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาของศาลอีก

ประเด็นปัญหาประการที่สี่ ปัญหาการรักษาความลับของกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 12 วรรคสอง บัญญัติว่า “ห้ามมิคู่ความหรือบุคคลใดบันทึก

เผยแพร่ หรือแพร่เสียงแพร่ภาพ ภาพหรือเสียง กระบวนพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาล” กระบวนพิจารณา หมายความว่า การกระทำใด ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง อันเกี่ยวข้องกับคดีซึ่งได้กระทำไปโดยคู่ความในคดีนั้นหรือโดยศาล หรือตามคำสั่งของศาลไม่ว่าการนั้นจะเป็น โดยคู่ความฝ่ายใดทำต่อศาลหรือต่อคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง หรือศาลทำต่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่าย และรวมถึงการส่งคำคู่ความและเอกสารอื่น ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยกระบวนพิจารณาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในคดีซื้อขายออนไลน์ ก็คือกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ปัจจุบันคดีผู้บริโภคในแต่ละศาลมีจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาคดีล้นศาล เป็นเหตุให้การพิจารณาคดีของศาลเกิดความล่าช้า และระยะเวลาที่คดีจะถึงที่สุดก็ใช้ระยะเวลานานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการอำนวยความสะดวก ดังนั้นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาคดีล้นศาล หากคู่ความสามารถตกลงกันได้ จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะพิพากษาตามยอม ทำให้คดีเสร็จไปจากศาลโดยไม่ต้องทำการสืบพยาน การไกล่เกลี่ยจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่สร้างความเป็นธรรมได้ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในกระบวนการโดยตรง เพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันและบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้สำเร็จ การไกล่เกลี่ยต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะทำการไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน และการไกล่เกลี่ยนั้นต้องมีคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ย (mediator) เพื่อให้ความช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองกันในการหาทางออกที่ดีที่สุดร่วมกัน และเป็นทีพอใจทั้งสองฝ่าย โดยมีหลักการสำคัญคือการไกล่เกลี่ยต้องกระทำโดยลับ เนื่องจากคู่พิพาทจะต้องมีข้อตกลงในการรักษาความลับ และเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างไกล่เกลี่ย ซึ่งแตกต่างจากการนำคดีเข้าสู่ชั้นศาลที่จะมีการนัดสืบคดีและจะต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ คู่สาธารณชนอีกด้วย นอกจากนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงความต้องการได้ ข้อตกลงหรือการเจรจาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างไกล่เกลี่ยจะไม่ถูกนำไปพิจารณาในชั้นศาลอีกต่อไป ดังนั้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความได้พูดคุยกัน เพื่อหาแนวทางระงับข้อพิพาทที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ โดยมีคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้คู่ความได้มีโอกาสพูดคุยเสนอทางออกร่วมกัน นำไปสู่การแก้ไขข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจ

เมื่อกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ศาลและคู่ความจะต้องดำเนินการพิจารณาคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชุมทางจอภาพ (Google Meet) ทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันจริง และในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการดังกล่าวค่อนข้างจะมีความยืดหยุ่นสูงโดยอาศัยประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กรณีดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาของกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ เนื่องจากคู่ความฝ่ายที่มีเจตนาไม่สุจริตอาจแอบบันทึกภาพหรือเสียงขณะดำเนินการพิจารณาคดีทางระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ และนำออกเผยแพร่แก่บุคคลภายนอก โดยปราศจากความยินยอมของกลุ่มความอีกฝ่ายหนึ่งหรือไม่ได้รับอนุญาตจากศาล ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คู่พิพาทไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาในระหว่างการพิจารณาคดีออนไลน์ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจอาจมีความต้องการที่จะรักษาประโยชน์ทางด้านอื่นของตนด้วย เช่น การรักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ต่อสาธารณชน ซึ่งนำออกเผยแพร่แล้วอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจได้ หรืออาจมีข้อมูลเกี่ยวกับความลับทางการค้าที่ไม่ต้องการให้คู่แข่งทางธุรกิจรับรู้ อันจะทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบในทางธุรกิจ ทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยที่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถยุติข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันได้ต่อไป นอกจากนี้เมื่อใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วศาลไม่สามารถควบคุม ป้องกันได้ว่าในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวจะได้กระทำการเป็นการลับ ซึ่งตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 12 วรรคสอง กำหนดไว้แต่เพียงว่าห้ามมิคู่ความหรือบุคคลใดบันทึก เผยแพร่ หรือแพร่เสียงแพร่ภาพ ภาพหรือเสียง กระบวนพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาลเท่านั้น โดยมีได้กำหนดบทบังคับหากมีการฝ่าฝืนข้อห้ามดังกล่าว

จากการศึกษาค้นคว้ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีผู้บริโภคจากการซื้อขายออนไลน์ในประเทศไทย โดยศาลแพ่ง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัญหาเขตอำนาจศาลในคดีซื้อขายออนไลน์ ผู้ศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะ คือแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ข้อ 4 (2) จากเดิมกฎหมายบัญญัติให้คดีซื้อขายออนไลน์ตามข้อ 4 (2) อยู่ในดุลพินิจของศาลแพ่งที่จะยอมรับไว้พิจารณาพิพากษา หรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลยุติธรรมอื่นที่มีเขตอำนาจ มีการแก้ไขโดยให้ศาลแพ่งเป็นศาลที่มีเขตอำนาจทั่วราชอาณาจักร หากคดีเข้าลักษณะเป็นคดีซื้อขายออนไลน์แล้ว อันทำให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวกในการใช้สิทธิฟ้องร้องคดีต่อศาลไม่ควรกำหนดให้ศาลแพ่งใช้ดุลพินิจในการรับคดีไว้พิจารณาพิพากษา โดยแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

“ข้อ 4 ให้จัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ขึ้นในศาลแพ่ง โดยให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคดีซื้อขายออนไลน์ ที่เกิดขึ้นทั่วราชอาณาจักร”

2. ปัญหาการส่งเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะ คือแก้ไขเพิ่มเติมประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 7 ในเรื่องการส่งเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์โดยกำหนดช่องทางในการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้มีความแตกต่างจากเอกสารทางคดีอื่น ๆ โดยแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

“ข้อ 7 การส่งเอกสารทางคดีหรือการแจ้งคำสั่งศาลหรือข้อความใดให้แก่คู่ความ ให้ดำเนินการโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น โดยจัดทำเอกสารหรือข้อความนั้นในรูปแบบข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์แล้วส่งไปยังที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นของกลุ่มความดังกล่าว ตามที่ได้แจ้งไว้ต่อศาล หรือที่กลุ่มความนั้นได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มความอีกฝ่ายหนึ่งเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ที่พิพาทหรือได้แจ้งไว้ต่อศาล หรือที่กลุ่มความนั้นได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มความอีกฝ่ายหนึ่งเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ที่พิพาทหรือได้แจ้งไว้ต่อหน่วยงานราชการหรือสถาบันการเงิน โดยให้ถือว่าเป็นการส่งโดยกลุ่มความนั้นได้ทราบข้อความนับแต่เวลาที่เอกสารหรือข้อความเช่นนั้นไปถึงกลุ่มความตามที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว

การส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง”

3. ปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรายงานกระบวนการพิจารณา ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะคือเพิ่มเติมประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 13 วรรคสอง ในเรื่องการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรายงานกระบวนการพิจารณาในกรณีที่คู่ความหรือพยานได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด โดยเพิ่มเติม ดังนี้

“ข้อ 13 วรรคสอง รายงานกระบวนการพิจารณาที่จัดทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หากได้กระทำต่อหน้าคู่ความหรือพยานที่อยู่ในห้องพิจารณาหรือถือว่าได้อยู่ในห้องพิจารณาในการพิจารณาโดยระบบการประชุมทางจอภาพ เมื่อศาลได้อ่านรายงานกระบวนการพิจารณาให้คู่ความหรือพยานได้รับฟัง และคู่ความหรือพยานดังกล่าวได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด ให้ถือว่าบุคคลนั้นได้ทราบและลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณานั้นแล้ว”

4. ปัญหาการรักษาความลับของกระบวนการพิจารณาคดีออนไลน์ ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะคือเพิ่มเติมประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 12 วรรคสอง จากเดิมไม่ได้บัญญัติถึงบทบังคับหากฝ่าฝืนข้อห้ามดังกล่าว ให้มีบทบังคับที่ชัดเจนขึ้น โดยเพิ่มเติม ดังนี้

“ข้อ 12 วรรคสอง ห้ามมิให้คู่ความหรือบุคคลใดบันทึก เผยแพร่ หรือแพร่เสียงแพร่ภาพ ภาพหรือเสียงกระบวนการพิจารณาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศาล หากฝ่าฝืนมีความผิดฐานละเมิดอำนาจศาล ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าร้อยบาท”

เอกสารอ้างอิง

ชาญณรงค์ ปราณจิตต์. คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551.

ไพโรจน์ วายุภาพ. คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานคร
พับลิชชิง, 2563.

สุพิศ ประณีตพลกรัง. การพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2564.

ศาลแพ่ง. ข้อมูลประชาสัมพันธ์คดีซื้อขายออนไลน์. [Online]. Available URL:

<https://civil.coj.go.th/th/content/category/detail/id/10/cid/22/iid/281921>, 2023 (กันยายน, 6).

ศิริลักษณ์ อรุณประดิษฐ์กุล. “การระงับข้อพิพาทออนไลน์ : กรณีศึกษาแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง.”

จุลพาห 70, 1 (มกราคม-เมษายน 2566): 99-100.

สิริโฉม พรหมโฉม. “การดำเนินคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง.” จุลนิติ (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2565): 71-72.

อนันต์ จันทอภากร. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ปัญหาข้อขัดข้องการบังคับใช้กฎหมายวิธีพิจารณาคดี
ผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2555.

กฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศและวิธีพิจารณาคดีทรัพย์สินทาง
ปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

พระธรรมนูญศาลยุติธรรม

ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่องการจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

ประกาศศาลแพ่ง เรื่อง เปิดทำการแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทาง
อิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์