

## ข้อกำหนดการใช้บริการระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ dmediate.ocpb.go.th

ผู้ขอใช้บริการตกลงใช้บริการระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และตามรายละเอียดการให้บริการที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด โดยผู้ขอใช้บริการตกลงผูกพันตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

### 1. คำนิยาม

1.1 "ผู้บริโภค" หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการ ชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้รับบริการ จากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนด้วย

1.2 "ผู้ร้องทุกข์" หมายถึง ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนและการเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

1.3 "ผู้ถูกร้องทุกข์" หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคล ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์และกล่าวอ้างถึงว่าเป็นผู้ ที่ทำให้เกิดความเสียหายหรือเดือดร้อน

1.4 "ผู้ไกล่เกลี่ยออนไลน์" หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายไกล่เกลี่ยออนไลน์ของ สคบ.ที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบในการให้คำปรึกษา พิจารณาเรื่องร้องทุกข์สำหรับการไกล่เกลี่ยคู่กรณี และเป็นผู้ไกล่ เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และบันทึกข้อมูลการไกล่เกลี่ยในระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์

1.5 "เครื่องมือเพื่อการไกล่เกลี่ยออนไลน์" หมายความถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และ/หรือ โทรศัพท์มือถือ และ/หรือ แท็บเล็ต และ/หรือ เครื่องมืออื่นใดตามที่ สคบ. กำหนดเพื่อการไกล่เกลี่ยออนไลน์

1.6 "รหัสประจำตัว" หมายความถึง Login Name หรือ Username, รหัสผ่าน (Password), PIN - Person Identification Number, ลายนิ้วมือ, ใบหน้า, เทคโนโลยีทางชีวภาพ (Biometric), รหัสผ่านเพื่อใช้ งานอุปกรณ์เพื่อการทำรายการ, รหัส OTP - One Time Password รวมถึงรหัสอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้ บริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเรียกด้วยชื่อใด ๆ และไม่ว่าจะป็นรหัสที่ สคบ. เป็นผู้กำหนดให้หรือป็นรหัสที่ผู้ ขอใช้บริการเป็นผู้กำหนดเองก็ตาม

### 2. การใช้และการเก็บรักษารหัสประจำตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเครื่องมือเพื่อไกล่เกลี่ยออนไลน์

2.1 ผู้ขอใช้บริการจะต้องรักษารหัสประจำตัว และข้อมูลส่วนบุคคล ไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผย หรือกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้อื่นทราบรหัสประจำตัว และ/หรือ ข้อมูลส่วนบุคคล ดังกล่าว

2.2 ผู้ขอใช้บริการต้องเก็บรักษาเครื่องมือไว้เป็นอย่างดีในที่ปลอดภัย และผู้ขอใช้บริการต้องไม่ทำให้ เครื่องมือเพื่อการทำรายการดังกล่าวตกอยู่ภายใต้การครอบครองของบุคคลอื่น

2.3 ผู้ขอใช้บริการสามารถเปลี่ยนแปลง Login Name หรือ Username และ/หรือ รหัสผ่าน (Password) และ/หรือ PIN - Person Identification Number และ/หรือ รหัสที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้ บริการอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อใดก็ได้ โดยดำเนินการตามวิธีการและเงื่อนไขที่ สคบ. กำหนด

### 3. การเข้าใช้บริการระบบไกลเกลี่ยออนไลน์

ไกลเกลี่ยออนไลน์ (d-mediate) เป็นวิธีการระงับข้อร้องเรียนโดยผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์ของ สคบ. ซึ่งเป็นคนกลาง ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง หาทางออกที่คู่กรณีน่าจะยอมรับและพึงพอใจ หากคู่กรณีตกลงเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอก็จะนำไปสู่การตกลงยอมความกัน โดยมีแนวปฏิบัติการใช้ระบบ ดังนี้

3.1 สคบ. ให้บริการการไกลเกลี่ยแบบออนไลน์สำหรับ ผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ มีผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์ สคบ. เป็นผู้ควบคุมการไกลเกลี่ย โดยในระยะเริ่มต้นเปิดให้บริการร้องทุกข์ในประเภท การจองรถยนต์ใหม่ การซื้อสินค้าที่ไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา และสินค้าชำรุดบกพร่อง ทั้งนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ติดต่อไปเพื่อให้ร่วมใช้บริการ หรือสอบถามเพิ่มเติมสายด่วน call center 1166

3.2 เมื่อทั้งผู้ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องทุกข์ ประสงค์ที่จะไกลเกลี่ยออนไลน์ทั้ง 2 ฝ่ายและตกลงวันเวลาดำเนินการกับผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์เรียบร้อยแล้ว ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์จะทำการส่งรายละเอียดการนัดหมายไปทาง e-mail และ sms ให้ทั้ง 2 ฝ่ายกดยืนยันการเข้าร่วมการไกลเกลี่ยออนไลน์

3.3 เมื่อถึงเวลานัดหมาย หากไม่มีการยืนยันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ถือว่า การเจรจาครั้งนี้ได้ยกเลิกครั้งที่ 1 เมื่อผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์ทำการนัดหมายการไกลเกลี่ยออนไลน์อีกครั้ง หากยังไม่มีการยืนยันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอีกครั้ง การเจรจาครั้งนี้เป็นการยกเลิกครั้งที่ 2 ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์มีสิทธิ์ที่จะยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้ รวมถึงกรณีมีการยืนยันการเข้าร่วมการไกลเกลี่ยทาง 2 ฝ่าย แต่เมื่อถึงเวลาการเข้าห้องสนทนาการไกลเกลี่ยออนไลน์ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่เข้าร่วม ก็จะเข้าลักษณะการยกเลิกดังกล่าว

3.4 เมื่อเข้าสู่ห้องสนทนาการไกลเกลี่ยออนไลน์ ทั้ง 2 ฝ่าย ต้องให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ใช้กิริยาและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และห้ามใช้ถ้อยคำที่เป็นการหมิ่นประมาทหรือใส่ความผู้อื่น ตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำด้วยประการใดๆ อันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 และหากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกระทำการดังกล่าว ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์จะยุติการไกลเกลี่ยทันที นอกจากนี้ผู้กระทำการฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

3.5 เมื่อการไกลเกลี่ยออนไลน์ทั้ง 2 ฝ่าย ได้ข้อยุติร่วมกันแล้วนั้น

กรณีที่ 1 ในระหว่างการสนทนา ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์จะทำการบันทึกพร้อมส่งไฟล์เอกสารบันทึกข้อตกลงการยุติดังกล่าว ให้กับทั้ง 2 ฝ่าย ทางช่องทางสนทนา และช่องทาง e-mail เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายกดยืนยันบันทึกข้อตกลงการยุติ ถือว่าเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้มีข้อยุติเรียบร้อยแล้ว

กรณีที่ 2 หลังจบการสนทนา ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์จะทำการบันทึกพร้อมส่งไฟล์เอกสารบันทึกข้อตกลงการยุติดังกล่าว ให้กับทั้ง 2 ฝ่าย ช่องทาง e-mail เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายกดยืนยันบันทึกข้อตกลงการยุติ ถือว่าเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้มีข้อยุติเรียบร้อยแล้ว หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่กดยืนยันบันทึกข้อตกลง ภายใน 3 วัน หรือไม่มีแจ้งการแก้ไขบันทึก ระบบจะทำการยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวโดยอัตโนมัติ

3.6 เมื่อการไกลเกลี่ยออนไลน์ทั้ง 2 ฝ่าย ได้ยังไม่ได้ข้อยุติร่วมกันนั้น

ผู้ไกลเกลี่ยออนไลน์จะทำการบันทึกข้อเท็จจริงการเจรจาในครั้งนั้นไว้ และผู้ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องทุกข์ ก็สามารถบันทึกข้อเท็จจริงการเจรจาของตนไว้ในระบบได้ด้วย

3.7 สคบ. จะทำการบันทึกวิดีโอไว้ ตลอดการสนทนาไกลเกลี่ยออนไลน์

**4. ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนทางออนไลน์**

4.1 ความสะดวก ผู้ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่ผู้ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องทุกข์ สะดวก ทำให้คู่กรณีสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่กรณีต้องการ トラบเท่าที่คู่กรณีมีคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าคู่กรณีมีวันว่างที่จะไกล่เกลี่ยตรงกันหรือไม่

4.2 ประหยัด การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนทางออนไลน์ทำให้คู่กรณีประหยัดทั้งเวลาและ ค่าใช้จ่าย คู่กรณีไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง รวมทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในกรณีที่คู่กรณีมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน

4.3 รวดเร็ว การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนทางออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้อง กำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยเหมือนกับการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากัน ทำให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4.4 คู่กรณีมีเวลาคิดใคร่ครวญก่อนตัดสินใจ โดยปกติแล้วการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้า กัน คู่พิพาทต้องตัดสินใจในทันทีหลาย ๆ ครั้ง จึงไม่มีโอกาสใคร่ครวญไตร่ตรองข้อเสนออย่างถี่ถ้วนก่อน ตัดสินใจ ทำให้ข้อเสนอนั้นอาจจะไม่ใช่ข้อเสนอดีที่สุดสำหรับคู่กรณีก็ได้ แต่ในการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน ทางออนไลน์คู่กรณีไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ทำให้มีโอกาสคิดใคร่ครวญข้อเสนอเป็นอย่างดีก่อนที่คู่กรณีจะส่งข้อเสนอใด ๆ ออกไป ดังนั้น ข้อเสนอของคู่กรณีจึงเป็นข้อเสนอที่ผ่านกระบวนการทาง ความคิดของคู่กรณีมาเป็นอย่างดีแล้ว

4.5 หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า การไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากันนั้นเป็นไปได้ยากที่คู่กรณีจะ หลีกเลี่ยงการพบหน้าค่าตากันในระหว่างการไกล่เกลี่ย แต่ในบางกรณีคู่กรณีฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่ยอม เผชิญหน้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งในระหว่างการไกล่เกลี่ยก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คู่กรณีมีอำนาจ ต่อรองไม่เท่ากัน เช่น ข้อร้องเรียนค่าเสียหายการจอร์จนต์ระหว่างบริษัทฯ กับผู้จอง เป็นต้น

.....