งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๕๘
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๓๙
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๔๘
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๓๑๓
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักเลขานุการกรม โทร ๐๒ ๑๔๓ ๐๓๗๕
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมายและคดี โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๑๗
สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๒๖๘

ผู้อนุมัติ พลตำรวจตรี .....
(ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อให้การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค

๓. เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ให้เป็นในทิศทางเดียวกัน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการศึกษางานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๕. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๖๒ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาชดเชยความเสียหาย

นิยามศัพท์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนและการเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

ผู้ประกอบธุรกิจ หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

ระเบียบฯ หมายถึง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ลคบ. หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้อำนวยการมอบหมายงานให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

หน่วยงานภายใน หมายถึง สำนัก/กอง/กลุ่ม/ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่มิได้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

<u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>

๑.เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค / รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการ และลงนามในหนังสือ

๒.ผู้อำนวยการกอง มีหน้าที่พิจารณาลงนามหนังสือเชิญเจรจาไกล่เกลี่ย หนังสือขอให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม หนังสือขอให้บริษัทชี้แจงข้อเท็จจริง และหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องทุกข์ของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกอง

๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์ มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ จัดทำหนังสือขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ร้อง จัดทำหนังสือขอให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง จัดทำหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ จัดทำหนังสือเชิญคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จัดทำหนังสือเรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง สรุปสำนวนและทำความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ/คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองฯ/คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. เจ้าหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือเสนอผู้อำนวยการพิจารณา และส่งหนังสือให้ฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

<u>ผู้รับผิดชอบ</u>

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักเลขานุการกรม
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมายและคดี
สำนักประสานและการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

<u>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</u>

๑. ฝ่ายคัดกรองฯ ตรวจสอบเอกสารพิจารณาเรื่องร้องทุกข์และจัดส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒. ฝ่ายธุรการของหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์จากฝ่ายคัดกรองฯ แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

<u>กรณีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค</u>

๑. กรณีเรื่องไม่ยุ่งยาก

๑.๑ เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมเอกสารพยานหลักฐานข้อเท็จจริงให้ครบถ้วนและประสานเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการ โดยทางหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด เผชิญสืบ (ลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) หรือระบบที่สำนักงานกำหนด

๑.๒ เมื่อผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อผู้ร้องเพื่อแจ้งข้อมูลและการเยียวยาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้ร้อง

- ผู้ร้องพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง และยุติเรื่องในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

- ผู้ร้องไม่พึงพอใจ เข้าสู่การไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่(กรณียุ่งยาก)

๑.๓ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงกลับมายังเจ้าหน้าที่ ภายในเวลา ๑๕ -๓๐ วัน เรื่องราวร้องทุกข์จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่(กรณียุ่งยาก)

๑.๔ ถ้าผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ทราบ เจ้าหน้าที่จะประสานการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัทให้ผู้ร้องทราบ และให้ผู้ร้องโต้แย้งข้อเท็จจริงภายในเวลาที่กำหนด ๑๕ วัน หากไม่โต้แย้งให้ถือว่าไม่มีความประสงค์ให้ สคบ. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป ให้ถือว่ายุติเรื่องร้องเรียน

๒. กรณีเรื่องยุ่งยาก

๒.๑ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเชิญคู่กรณีมาเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ยโดยยึดกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามกรณีนั้น ๆ โดยจะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง ภายใน ๙๐ วัน

๒.๒ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ แต่ถ้ายังไม่ได้ข้อยุติ เจ้าหน้าที่สามารถนัดคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ครั้งที่ ๒ ได้ ทั้งนี้ระหว่างการไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ ในช่วงเวลาดังกล่าวเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาแล้วแต่กรณี

- กรณียุติ จัดทำหนังสือรายงานการยุติเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา

- กรณีไม่ยุติ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ จะสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ภายในระยะเวลา ๙๐ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกหนึ่งครั้ง

- กรณียุติ จัดทำหนังสือรายงานการยุติเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา

- กรณีไม่ยุติ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ชั้นคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ฯ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาดำเนินคดีหรือยุติเรื่องร้องทุกข์ ต่อไป

<u>กรณียุติการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค</u>

๑. ยุติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลในเรื่องเดียวกันแล้ว

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดี แบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘

๑.๓ เรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๑.๔ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคประสงค์ให้สำนักงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา

๑.๕ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย

๑.๖ เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

๑.๗ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการเรื่องร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๘ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๙ เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๑.๑๐ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคเรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

๑.๑๑ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลแล้วแต่ทนายไม่ดำเนินการฟ้องคดีให้แก่ผู้บริโภคตามที่ได้รับว่าจ้าง แต่มาร้องเรียนให้สำนักงานดำเนินคดีแทน

๑.๑๒ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ ผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

๑.๑๓ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

๑.๑๔ เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติหรือคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

๑.๑๕ เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

๑.๑๖ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

๑.๑๗ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องได้ใช้สิทธิการดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวเนื่องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้แล้ว

๑.๑๘ เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น จะไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๒. เมื่อพิจารณาให้ยุติตามระเบียบฯแล้ว เจ้าหน้าที่ทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว

๓. เจ้าหน้าที่บันทึกยุติลงระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

๔. ยุติโดยส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่น

๔.๑ พิจารณาดำเนินการส่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพราะเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีบทบัญญัติของกฎหมายบัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ตามตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒

๔.๒ เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว

๔.๓ เจ้าหน้าที่บันทึกลงระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

๕. ยุติเมื่อเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนที่ สคบ.ได้ประสานหรือมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ผู้ร้องไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มแต่อย่างใดตามระเบียบฯ ข้อ ๑๗ (๙) โดยผู้ร้องไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติมกลับภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือ

กรณีเกิดความเสียหายในวงกว้าง

๑. เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและยากต่อการวินิจฉัย

๒. เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน

๓. เป็นเรื่องที่มีผู้บริโภคได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก

ทั้ง ๓ กรณีนี้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง สรุปสำนวน เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นชอบนำเข้าชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ

ระบบติดตามประเมิน

๑. รายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเดือน

๒. รายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

ช่องทางการให้บริการ

๑.สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ (ฝั่งทิศใต้) ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐ วันและเวลาการให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒.ช่องทางอื่นๆ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด ได้แก่

- ส่งจดหมายไปที่ สคบ.
- ผ่าน www.ocpb.go.th
- แบบฟอร์มร้องเรียน ๗-๑๑ ทุกสาขา
- สายด่วน ๑๑๖๖
- ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ

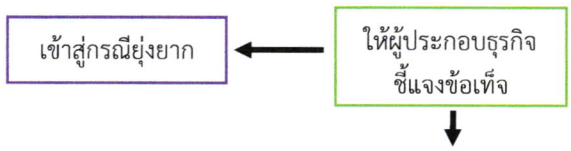
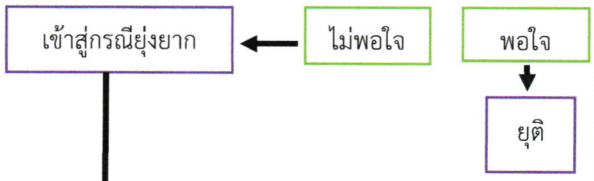
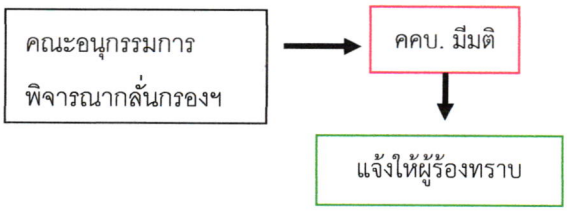
แผนผังขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ชั้นเจ้าหน้าที่ (แก้ไขเพิ่มเติม)

ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	คัดกรอง → พิจารณารายละเอียด	3 วัน (นับตั้งแต่ที่ได้รับเรื่อง)	-ให้จัดส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ *ข้อ7(1) ,(2)	ฝ่ายคัดกรอง
2	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	3 วันทำการ (นับตั้งแต่ที่ได้รับเรื่อง)	-ให้ ผอ. พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ *ข้อ8	กคส./ กคฆ./ กคฉ. /กคต./ กกค./สปจ. (ส่วนกลาง)
		15 วัน นับแต่ จนท. ได้รับเรื่องร้องทุกข์	-ประสานหรือมีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง *ข้อ10(4) หรือเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น *ข้อ 10(3)	เจ้าของเรื่อง
3	กรณียุ่งยาก / กรณีไม่ยุ่งยาก / กรณีเกิดความเสียหายในวงกว้าง → เสนอ ลคบ.ยุติเรื่อง *ข้อ16(1) +17		**-กรณียุ่งยาก** 1.มีการเรียกร้องค่าเสียหาย 2.มีความประสงค์ร้องเรียนในชั้นคณะอนุกรรมการฯ **-กรณีเกิดความเสียหายในวงกว้าง** 1.มีความยุ่งยากและเป็นเรื่องที่ยากต่อการวินิจฉัย 2.อยู่ในความสนใจของประชาชน 3.ผู้บริโภคได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก **- กรณียุติเรื่องตามระเบียบข้อ 17**	เจ้าของเรื่อง
4	ไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ → ยุติ	2 ครั้ง (ไม่เกิน 90วัน)	ทั้งนี้ระหว่างไกล่เกลี่ยในช่วงเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา(*ข้อ12 ระเบียบไกล่เกลี่ยฯ) - กรณียุติ บันทึกลงระบบ (ภายใน3 วันทำการ) หรือบันทึกยุติ (ภายใน 7 วันทำการ) - กรณีไม่ยุติ เข้าอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ	เจ้าของเรื่อง
5	ไกล่เกลี่ยชั้นคณะอนุกรรมการ ฯ	2 ครั้ง ไม่เกิน 90 วัน *เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมขยายการไกล่เกลี่ยได้อีก 1 ครั้ง	ชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (*ข้อ13 ระเบียบไกล่เกลี่ยฯ)	คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ

แผนผังขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ชั้นเจ้าหน้าที่ (แก้ไขเพิ่มเติม) ต่อ

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
6			-ชี้แจง ->ตอบกลับเจ้าหน้าที่ -ไม่ชี้แจง ->เข้าสู่กรณียุ่งยาก	ผู้ประกอบธุรกิจ
7		7 วันทำการ	- แจ้งผู้บริโภคทราบถึงผลการชี้แจงข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยการประสานหรือมีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง *ข้อ10(4),ข้อ12	กคส./ กคฆ./ กคฉ. /กคต. สปจ.(ส่วนกลาง)
8			-ผู้ร้องพอใจ -> ยุติ บันทึกลงระบบ (ภายใน 3 วันทำการ) /จัดทำบันทึกยุติ (ภายใน 7 วันทำการ) -ผู้ร้องไม่พอใจ -> เข้าสู่กรณียุ่งยาก	ผู้บริโภค
9			- เมื่อ คคบ. มีมติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว โดยการประสานหรือแจ้งเป็นหนังสือ *ข้อ18	กคส./ กคฆ./ กคฉ. /กคต. สปจ.(ส่วนกลาง)

ภาคผนวก

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้มีการแก้ไขและเพิ่มเติมหลักการ ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหลายประการ อีกทั้งโครงสร้างภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารจัดการ กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหลายประการ เป็นผลให้ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น จึงเห็นควรปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ และมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการกลุ่ม หรือผู้ได้รับมอบหมาย

"เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการมอบหมายงานให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

"ผู้ประสานคดี" หมายความว่า นิติกร หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนคดีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดี

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

"หน่วยงาน" หมายความว่า สำนัก กอง กลุ่มงาน หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

"คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง" หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

"คู่กรณี" หมายความว่า บุคคลผู้ยื่นคำร้องทุกข์หรือผู้ถูกร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายด้วย

"ระบบสารสนเทศ" หมายความว่า ระบบสารสนเทศตามช่องทางโปรแกรมประยุกต์ (Application)

"ผู้ช่วยผู้บริโภคในการร้องทุกข์" หมายความว่า บุคคลที่อาสาสมัครร้องทุกข์และประสานงานให้กับผู้บริโภคผ่านโปรแกรมประยุกต์ (Application) ตามคุณสมบัติที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด

หมวด ๑
การรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจตามช่องทาง ที่สำนักงานกำหนด

กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในจังหวัดใดหรือหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกัน ให้สำนักงานส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในจังหวัดที่มูลคดีเกิดขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เว้นแต่ ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเป็นกรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจำนวนมาก การดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ให้สำนักงานเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

กรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับมูลคดีตามวรรคสอง ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดดังกล่าวถือเป็นที่สุด

ข้อ ๖ การรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน แล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำและแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง

(๓) กรณีที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงาน หรือกรณีที่สำนักงานได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้สำนักงานดำเนินการอีกต่อไป

(๔) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี

(๕) ให้เจ้าหน้าที่แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ทราบ

ข้อ ๗ การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ทางธุรการลงรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีที่ข้อเท็จจริง และเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแก่การดำเนินการ ให้จัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

(๒) กรณีที่ข้อเท็จจริง และเอกสารพยานหลักฐานไม่เพียงพอแก่การดำเนินการ ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้จัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อเท็จจริง และเอกสารพยานหลักฐาน

(๓) กรณีที่ข้อเท็จจริง และเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้จัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายในยี่สิบวันทำการ

หมวด ๒
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๘ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ แล้ว ให้ผู้อำนวยการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ ในกรณีที่มีเหตุอันควร ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกสำนวนเอกสารเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดมาตรวจสอบ พิจารณา หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่น สืบสวนสอบสวนแทนหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมร่วมสืบสวนสอบสวน

ข้อ ๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้สำนักงานดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกคำร้องทุกข์

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓) ประสานคู่กรณีเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

(๔) การประสานหรือมีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

(๕) ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่นช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการ ก็ได้

ข้อ ๑๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน โดยประสานงานหรือมีหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ดังนี้

(๑) ให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) หารือ ขอความเห็น จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการทดสอบ พิสูจน์สินค้า

(๔) ให้คู่กรณีไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๕) กรณีอื่น ๆ

ข้อ ๑๒ ในกรณีการประสานตามข้อ ๑๐ และข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการ โดยทางหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด เผชิญสืบ (ลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) หรือระบบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๑๓ กรณีที่มีความจำเป็นต้องมีหนังสือเรียก

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว ไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ ฯลฯ

(๓) กรณีที่เจ้าหน้าที่ได้เคยมีหนังสือเชิญให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว โดยบุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

ข้อ ๑๔ การมีหนังสือเรียกคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐานชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) โดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) โดยวิธีบุคคลนำไปส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากได้ส่งให้กับบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้นั้นไม่ยอมรับ

หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้นต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบต่อไป

ข้อ ๑๖ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินกระบวนการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการโดยเร็ว

(๑) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องตามข้อ ๑๗ ของระเบียบฉบับนี้

(๒) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรดำเนินคดีละเมิดสิทธิตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงข้อกฎหมายเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งโดยเร็ว

(๓) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรดำเนินการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวน ข้อกฎหมายและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์เสนอคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งหรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้วแต่กรณีโดยเร็ว

ในกรณีที่เป็นการเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้ง แล้วแต่กรณี หากคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งได้พิจารณาและมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด หรือมีมติให้ยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องเสนอหน่วยงานเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเร็ว เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

ข้อ ๑๗ เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานพิจารณาให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลในเรื่องเดียวกันแล้ว

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดี แบบกลุ่ม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ แล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคประสงค์ให้สำนักงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการ ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการเรื่องร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วผู้ร้องทุกข์ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคเรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ที่ผิดกฎหมาย

(๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลแล้ว แต่ทนายความไม่ดำเนินการฟ้องคดีให้แก่ผู้บริโภคตามที่ได้รับว่าจ้าง แต่มาร้องเรียนให้สำนักงาน ดำเนินคดีแทน

(๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่าย ผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็น ผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๑๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจสามารถ ตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๑๔) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๑๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการ พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริง และประเด็นเดียวกันอีก

(๑๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องได้ใช้สิทธิดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวเนื่อง กับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้แล้ว

(๑๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น จะไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ข้อ ๑๘ เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมแต่ละครั้ง ให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสรุปผลการประชุมและมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยเร็วและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่แจ้งผู้บริโภคที่ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเร็ว

ข้อ ๑๙ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการนำมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป โดยให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมวด ๓
การดำเนินการตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๒๐ กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้เปรียบเทียบความผิด หรือผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด เห็นสมควรดำเนินการเปรียบเทียบความผิดบุคคลและหรือนิติบุคคลผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีมติให้เปรียบเทียบผู้กระทำความผิด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องและจัดส่งสำนวนเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดีเพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดโดยเร็ว ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงอายุความในการดำเนินคดีอาญาด้วย

(๒) ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดีสั่งการให้ผู้ประสานคดีดำเนินการตรวจสอบสำนวนเรื่องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง กรณีเอกสารหลักฐานครบถ้วนเพียงพอต่อการวินิจฉัย ให้ผู้ประสานคดีนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบ ภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง กรณีเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ให้ผู้ประสานคดีดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือส่งสำนวนเรื่องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานต้นเรื่องดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง

(๓) ให้ผู้ประสานคดีมีหนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดมาชำระค่าปรับตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดเวลาให้ผู้กระทำความผิดไปชำระค่าปรับภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

(๔) เมื่อผู้กระทำความผิดยินยอมชำระค่าปรับ ให้ผู้ประสานคดีแจ้งให้ผู้กระทำผิดกรอกรายละเอียดรับทราบข้อกล่าวหาตามแบบ คคบ. ๑, คคบ. ๒, คคบ. ๓ และ คคบ. ๔ เสร็จแล้ว ตรวจสอบหลักฐานพร้อมนำเสนอผู้กล่าวหาและผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด นำผู้กระทำความผิดไปชำระเงินต่อเจ้าหน้าที่การเงินเก็บหลักฐานพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงินรวมไว้ในสำนวนเรื่อง ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งวันทำการ

(๕) ภายหลังล่วงเลยกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๒๐ (๓) และมีพยานหลักฐานว่าผู้กระทำความผิดได้รับหนังสือแจ้งแล้ว ไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบความผิด ให้ผู้ประสานคดีสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้ไปร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีโดยเร็ว โดยให้คำนึงถึงอายุความในการดำเนินคดีอาญาด้วย

ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๒๑ กรณีที่มีมติให้ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๑) เมื่อได้รับสำนวนเรื่องการดำเนินคดีจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดี มอบหมายผู้ประสานคดีตรวจสอบสำนวนเอกสารการดำเนินคดี สรุปข้อเท็จจริง จัดทำตารางรายละเอียดของผู้บริโภคให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่องและเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง

(๒) กรณีจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญา หรือบอกกล่าว หรือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกดำเนินคดีปฏิบัติตามกฎหมาย ให้จัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวทวงถาม หรือหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติภายในกำหนดสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนหรือกรณีที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(๓) ภายหลังล่วงเลยกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๒๑ (๒) และมีพยานหลักฐานว่า ผู้ประกอบธุรกิจได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่ปฏิบัติตาม ให้ผู้ประสานคดีนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามจัดส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในเจ็ดวันทำการ

(๔) การดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้ประสานคดีติดตามคดีและประสานงานกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทุก ๆ สามเดือน และต้องรายงานผลการดำเนินคดีให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๕) ภายหลังการดำเนินคดีและศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด ให้ผู้ประสานคดีแจ้งผลการดำเนินคดีให้กับผู้บริโภคทราบ

หากมีความจำเป็นต้องดำเนินการบังคับคดีตามกฎหมาย ให้ผู้ประสานคดีดำเนินการส่งสำนวนบังคับคดีให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการบังคับคดีภายในเจ็ดวันทำการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการสืบหาทรัพย์สินภายในเก้าสิบวันทำการ

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่มีความจำเป็นซึ่งจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานคดีรายงานเหตุที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จเพื่อขยายระยะเวลาต่อผู้บังคับบัญชาก่อนวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

หมวด ๔
การรับรองสมาคมและมูลนิธิ

ข้อ ๒๓ การปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวกับการรับรองสมาคมและมูลนิธิเพื่อให้มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับการรับรองสมาคมหรือมูลนิธิ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ครบถ้วน ตาม “แบบคำขอรับการรับรองเป็นสมาคมที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค” (แบบ ส.ค.บ. ๑) หรือ “แบบคำขอรับการรับรองเป็นมูลนิธิที่มีสิทธิและอำนาจฟ้องคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค” (แบบ ส.ค.บ. ๒) แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใด ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้น ให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วย และให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอมอบสำเนาบันทึกตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐานด้วย

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอแจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งแล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอแนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอออกใบรับคำขอแก่สมาคม หรือมูลนิธิ หรือผู้ทำการแทนไว้เป็นหลักฐาน โดยให้ระบุวัน เดือน ปี ที่รับคำขอ และลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอตามที่กำหนดในข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ ของกฎกระทรวงการยื่นคำขอและการรับรองสมาคมและมูลนิธิเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำขอจากสมาคมหรือมูลนิธิ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานเสร็จแล้ว ให้ออกเลขที่คำขอ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

(๓) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องพิจารณาคำขอรับการรับรองสมาคมและมูลนิธิให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่สำนักงานได้รับคำขอและเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอครบถ้วน หากไม่สามารถดำเนินการพิจารณาได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาคำขอได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน และให้บันทึกเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องมีการขยายระยะเวลาพิจารณานั้นไว้ด้วย

(๔) เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาคำขอรับการรับรองสมาคมและมูลนิธิแล้ว กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้การรับรอง ให้สำนักงานออกหนังสือรับรองให้แก่สมาคมหรือมูลนิธิตามแบบ ส.ค.บ. ๓ แต่ถ้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติไม่ให้การรับรอง ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งสมาคมหรือมูลนิธิ พร้อมระบุเหตุผลที่ไม่ให้การรับรองนั้นและแนบมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้สมาคมหรือมูลนิธิทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

การแจ้งมติตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ

การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๕
การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ

ข้อ ๒๔ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีระบบให้ผู้บริโภคร้องทุกข์และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศได้

ข้อ ๒๕ ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องลงทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด เพื่อให้มีสิทธิในการดำเนินการผ่านระบบสารสนเทศ

ข้อ ๒๖ การร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะมีผลเมื่อระบบได้มีการยืนยันตอบรับแก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศแล้ว

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่ผู้บริโภคประสงค์ที่จะร้องทุกข์ผ่านผู้ช่วยผู้บริโภคในการร้องทุกข์ ให้กระทำได้ต่อเมื่อได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด

ข้อ ๒๘ นอกจากที่กำหนดไว้ในหมวดนี้ให้นำระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ในหมวดที่ ๑ ถึงหมวดที่ ๓ มาใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
สุวพันธุ์ ตันยุวรรธนะ
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑/๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙ วางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือคณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการสำนัก หรือผู้อำนวยการกองในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งผู้บังคับบัญชามอบหมายให้พิจารณาดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ให้สำนักงานจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

ข้อ ๕ เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียนตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญหรือหนังสือเรียกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงชัดเจนและเพียงพอ เพื่อให้คู่กรณีจัดส่งเอกสารหลักฐานหรือให้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ถ้อยคำและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ การติดต่อดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจจะกระทำด้วยวาจาก็ได้ แต่ถ้าผู้นั้นประสงค์จะให้ทำเป็นหนังสือ ก็ให้แจ้งยืนยันเป็นหนังสืออีกครั้งหนึ่ง

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าคู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๖ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๗ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไกล่เกลี่ยพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้นให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๘ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๙ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

ข้อ ๑๐ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ยนำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการกระบวนพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคลเข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรก หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยในครั้งที่สอง และหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๑๓

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และให้สำนักงานมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวัน นับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่ง หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๑๓ หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป

ข้อ ๑๕ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือ หรือมีเหตุอื่นใด ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง ย่อมทำให้ข้อเรียกร้องเดิมของคู่กรณีได้ระงับสิ้นไป และทำให้คู่กรณีได้สิทธิตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ข้อ ๑๗ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทผลของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และข้อตกลงยินยอมร่วมกันระหว่างคู่กรณี เพื่อเก็บรวมไว้ในสารบบการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๘ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙
หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค