

ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง

ว่าด้วยการสอบหาข้อเท็จจริงกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหาย
จากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
พ.ศ. ๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๔) แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๔๑/๕ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงว่าด้วยการสอบหาข้อเท็จจริงกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลซึ่งร้องเรียนว่าตนเองหรือผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาซื้อขายสินค้าหรือบริการหรือตามกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง หรือที่ถูกเพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงหรือการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงหรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงที่ได้รับการจดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง

ข้อ ๔ เมื่อมีเหตุที่ต้องดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงตามมาตรา ๔๑/๕ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย รวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงที่เกี่ยวข้องจากการสอบพยานบุคคล พยานผู้เชี่ยวชาญ หรือจากการตรวจสอบพยานเอกสาร วัตถุ หรือสถานที่ โดยให้รับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกกล่าวหาประกอบด้วย และเสนอต่อคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณาโดยเร็ว

ในการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่ง นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย อาจมีหนังสือแจ้งให้บุคคลใดที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการสอบหาข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ปรากฏว่าการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานใดไม่อาจเข้าถึงหรือได้มาซึ่งพยานหลักฐานดังกล่าวให้บันทึกเหตุอันไว้ด้วย

ข้อ ๕ ในกรณีนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย เห็นว่าผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ให้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบ เพื่อมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ถ้อยคำและจัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ต้องไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่จัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีเหตุอันควร ให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจไม่ประสงค์จะชี้แจงและแสดงพยานหลักฐาน เว้นแต่เห็นควรดำเนินการเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

หนังสือแจ้งตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย แจ้งสิทธิ ดังต่อไปนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบด้วย

(๑) สิทธิในการแต่งตั้งตัวแทน

(๒) สิทธิในการทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ และได้แย้งแสดงพยานหลักฐาน

(๓) สิทธิในการนำพยานความหรือที่ปรึกษาเข้ามาในการสอบหาข้อเท็จจริงและการพิจารณาของนายทะเบียน

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่อาจมาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ถ้อยคำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ตามวรรคหนึ่ง โดยอ้างเหตุผลหรือความจำเป็น และนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย เห็นว่าข้ออ้างนั้นฟังขึ้น หรือเห็นเองว่ามีเหตุผลหรือความจำเป็นอื่น จะกำหนดระยะเวลาเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๖ การสอบหาข้อเท็จจริงต้องมีการบันทึกถ้อยคำของผู้ให้ถ้อยคำ และอ่านให้ผู้ให้ถ้อยคำ ฟังหรือจะให้ผู้ให้ถ้อยคำอ่านเองก็ได้ เมื่อผู้ให้ถ้อยคำรับว่าถูกต้องแล้วให้ลงลายมือชื่อ โดยให้ผู้ให้ถ้อยคำ และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมายซึ่งอยู่ร่วมในการสอบปากคำลงลายมือชื่อกำกับไว้ในบันทึกถ้อยคำทุกหน้า

การบันทึกถ้อยคำ ห้ามมิให้ขูด ลบ หรือบันทึกข้อความทับข้อความที่ได้บันทึกไว้ในบันทึกถ้อยคำ ถ้าจะต้องขีดฆ่า แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อความที่บันทึกไว้แล้ว ให้ผู้ให้ถ้อยคำและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมายซึ่งอยู่ร่วมในการสอบปากคำลงลายมือชื่อกำกับไว้ตรงที่มีการขีดฆ่า แก้ไขหรือเพิ่มเติมนั้นทุกแห่ง

ข้อ ๗ การนำเอกสารหรือวัตถุมาใช้เป็นพยานหลักฐานในสำนวนการสอบหาข้อเท็จจริง ให้นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนายทะเบียนมอบหมาย บันทึกลำดับหมายเลขของเอกสารหรือวัตถุ และแยกเป็นบันทึกเอกสาร บันทึกวัตถุของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ร้องเรียน และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งลงลายมือชื่อ และระบุวันที่ยื่นเอกสารหรือวัตถุดังกล่าวไว้ด้วย

เอกสารที่ใช้เป็นพยานหลักฐานให้ใช้ต้นฉบับ แต่ถ้าไม่อาจนำต้นฉบับมาได้จะใช้สำเนาที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบรับรองว่าเป็นสำเนาถูกต้องก็ได้

ในกรณีที่ไม่สามารถหาต้นฉบับเอกสารได้เพราะสูญหาย หรือถูกทำลาย หรือโดยเหตุประการอื่น จะใช้สำเนาเอกสารหรือพยานบุคคลแทนก็ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่นายทะเบียนเห็นว่าพยานหลักฐานที่ได้สอบหาข้อเท็จจริงมีเพียงพอที่จะวินิจฉัยได้แล้ว ให้สรุปข้อเท็จจริง พร้อมทำความเข้าใจแล้วจัดทำรายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริง เสนอต่อกณะกรรมกรการขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

สร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์

ประธานกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง