

๑.๑.๒ เมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน
- (๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย
- (๓) ทารื้อหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน
- (๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท
- (๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่นเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๗) วิธีการอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์

๑.๑.๓ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้ง มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๑.๒) ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและได้ตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานจากผู้บริโภคครบถ้วนแล้ว ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มาพบเพื่อให้ถ้อยคำ และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๑.๒.๑) การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญ หรือหนังสือเรียกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงชัดเจนและเพียงพอ เพื่อให้คู่กรณีจัดส่งเอกสารหลักฐานหรือให้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ถ้อยคำและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกำหนด วัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน

(๒) ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น

(๓) ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่า คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้ง กรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อเสนอ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อไป

(๔) ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือ สัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

(๕) การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกัน ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

(๖) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรก หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๗) ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยในครั้งที่สอง และหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๘) ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณี ยังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

๑.๒.๒) การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการ

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญ หรือหนังสือเรียก เพื่อให้คู่กรณี มาพบคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกำหนด วัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน

(๒) การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวัน นับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็น และคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

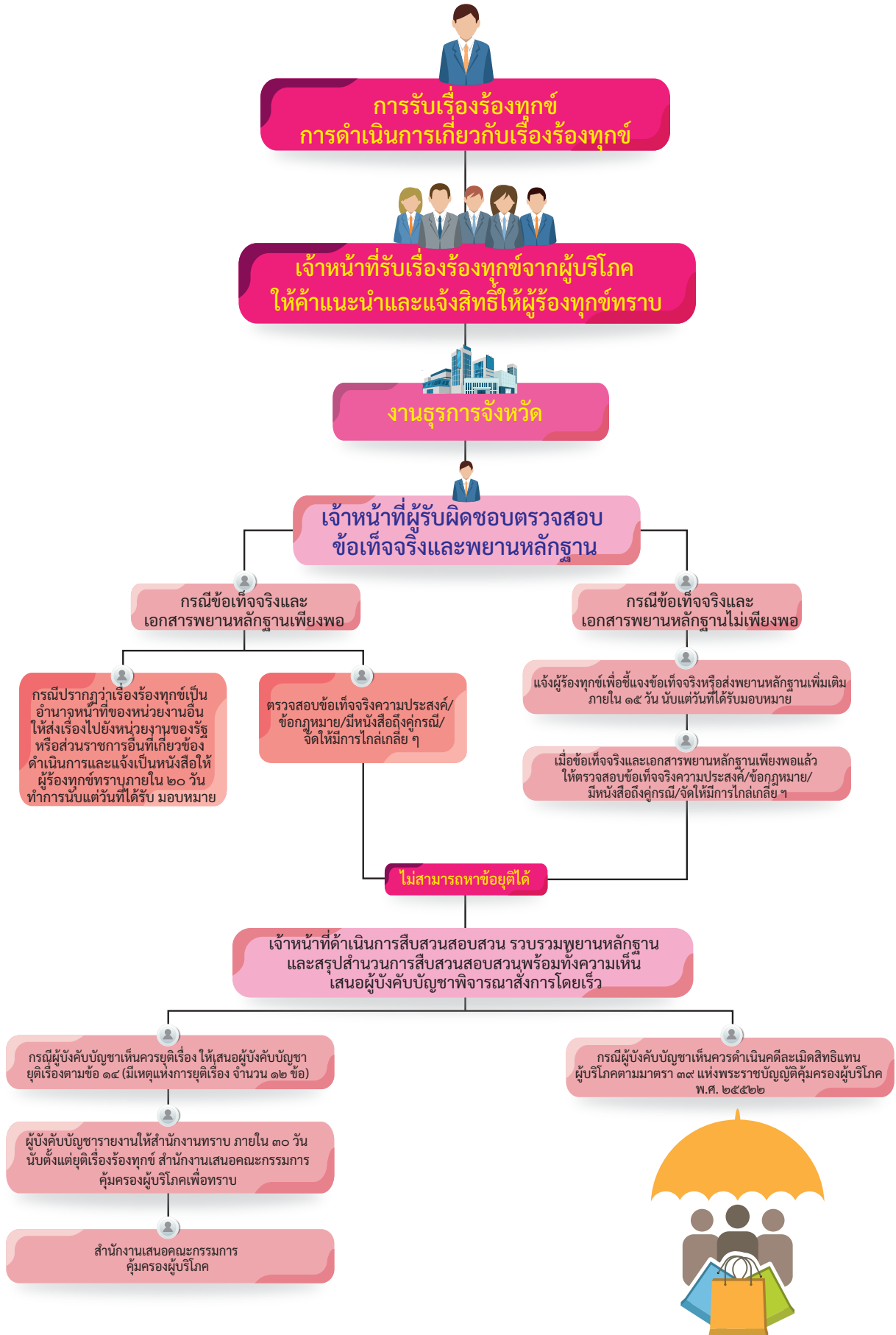
(๓) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ย รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๔) ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำ จังหวัด ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

(๕) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(๕.๑) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่องตามข้อ ๑๔ ของระเบียบฉบับนี้ ให้ผู้บังคับบัญชา แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่ยุติเรื่องร้องทุกข์ และสรุปสำนวนสืบสวนสอบสวนให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

(๕.๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวน ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณา





กรณีผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่อง จำนวน ๑๒ ข้อ



เหตุแห่งการยุติเรื่องร้องทุกข์

๑

เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๒

เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

๓

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลหรืออยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลชั้นในเรื่องเดียวกันแล้ว ผู้ร้องทุกข์ได้ใช้สิทธิ์เพื่อ เข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดีแบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒/๑๔ ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้วผู้ร้องทุกข์ขอให้บังคับคดีตามคำพิพากษาให้ ผู้ร้องทุกข์ได้ดำเนินคดีแพ่งที่ เกี่ยวเนื่องกับคดีอาญาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ใน กระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการ ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย เป็น

๔

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีกรคิด หรือชำระค่าอากร แสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือแจ้งให้มาพบหรือ ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริง เพิ่มเติมภายในสิบห้าวัน

๕

เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์ เป็นฝ่ายผิดสัญญา เรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องค่าเสียหายเกินกว่า กฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ์

๖

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์เรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้า หรือใช้บริการ ที่ผิดกฎหมาย

๗

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินคดี แต่ทนายความ มาร้องเรียนให้คณะกรรมการดำเนินคดีแทน

๘

เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้ร้องทุกข์กับ ผู้ประกอบ ธุรกิจสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

๙

เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่อง เป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

๑๐

เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นไว้ต่อผู้บังคับบัญชาจึงได้มีการดำเนินการตาม ขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้น กระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้อง ทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

๑๑

เรื่องร้องทุกข์ ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ ร้องทุกข์ มีสิทธิ์ ได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหายตามกฎหมายอื่น เป็นการเฉพาะแล้ว

๑๒

เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิ์ ของผู้ร้อง ทุกข์นั้นไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

