

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้มีการแก้ไขและเพิ่มเติมหลักการ ขั้นตอน และกระบวนการต่าง 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 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก เลขาธิการกรม ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการกลุ่ม หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการมอบหมายงานให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“ผู้ประสานคดี” หมายความว่า นิติกร หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนคดีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้ดำเนินคดี

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนัก กอง กลุ่มงาน หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายภายใน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการ ว่าด้วยฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

“คู่กรณี” หมายความว่า บุคคลผู้ยื่นคำร้องทุกข์หรือผู้ถูกร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายด้วย

“ระบบสารสนเทศ” หมายความว่า ระบบสารสนเทศตามช่องทางโปรแกรมประยุกต์ (Application)

“ผู้ช่วยผู้บริโภคในการร้องทุกข์” หมายความว่า บุคคลที่อาสาสมัครร้องทุกข์และประสานงาน ให้กับผู้บริโภคผ่านโปรแกรมประยุกต์ (Application) ตามคุณสมบัติที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคกำหนด

หมวด ๑

การรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจตามช่องทาง ที่สำนักงาน กำหนด

กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในจังหวัดใดหรือหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกัน ให้สำนักงานส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในจังหวัดที่มูลคดีเกิดขึ้น เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เว้นแต่ ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเป็นกรณีที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจำนวนมาก การดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ให้สำนักงานเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

กรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับมูลคดีตามวรรคสอง ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดดังกล่าวถือเป็นที่สุด

ข้อ ๖ การรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน แล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำและแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(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 สืบสวนสอบสวนแทน หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมร่วมสืบสวนสอบสวน

ข้อ ๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ ที่จะให้สำนักงานดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกคำร้องทุกข์

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓) ประสานคู่กรณีเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

(๔) การประสานหรือมีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์

(๕) ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่นช่วยตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการ ก็ได้

ข้อ ๑๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน โดยประสานงาน หรือมีหนังสือถึงผู้เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ดังนี้

(๑) ให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) ทารื้อ ขอความเห็น จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ดำเนินการทดสอบ พิสูจน์สินค้า

(๔) ให้คู่กรณีไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๕) กรณีอื่น ๆ

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

ข้อ ๑๓ กรณีที่มีความจำเป็นต้องมีหนังสือเรียก

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสาร พยานหลักฐานแล้ว ไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ ฯลฯ

(๓) กรณีที่เจ้าหน้าที่ได้เคยมีหนังสือเชิญให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว โดยบุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

ข้อ ๑๔ การมีหนังสือเรียกคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐาน ชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) โดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ ตามภูมิลำเนาของคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) โดยวิธีบุคคลนำไปส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหาก ได้ส่งให้กับบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้รับไม่ยอมรับ

หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้นต่อหน้าเจ้าพนักงาน ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง หรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบต่อไป

ข้อ ๑๖ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนสอบสวนและรวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสอบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการโดยเร็ว

(๑) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณายุติเรื่องตามข้อ ๑๗ ของระเบียบฉบับนี้

(๒) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรดำเนินการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสอบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่งตั้งโดยเร็ว

(๓) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรดำเนินการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสอบสวนสอบสวน ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์เสนอคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือ คณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งหรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แล้วแต่กรณีโดยเร็ว

ในกรณีที่เป็นการเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้ง แล้วแต่กรณี หากคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือ คณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งได้พิจารณาและมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดี กับผู้กระทำความผิด หรือมีมติให้ยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องเสนอหน่วยงาน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเร็ว เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาต่อไป

ข้อ ๑๗ เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานพิจารณาให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลในเรื่องเดียวกันแล้ว

- (๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภครู้ได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดี แบบกลุ่ม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ แล้ว
- (๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคประสงค์ให้สำนักงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
- (๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการ ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย
- (๖) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว
- (๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภครู้ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการเรื่องร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
- (๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
- (๙) เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วผู้ร้องทุกข์ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
- (๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ที่ผิดกฎหมาย
- (๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภครู้ได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลแล้ว แต่ทนายความไม่ดำเนินการฟ้องคดีให้แก่ผู้บริโภครตามที่ได้รับว่าจ้าง แต่มาร้องเรียนให้สำนักงาน ดำเนินคดีแทน
- (๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่าย ผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ
- (๑๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้บริโภครู้กับผู้ประกอบการสามารถ ตกลงระงับข้อพิพาทกันได้
- (๑๔) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว
- (๑๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภครู้ยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการ พิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริง และประเด็นเดียวกันอีก

(๑๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคมีสติได้รับ การพิจารณาและชดเชย ความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องได้ใช้สิทธิดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวข้อง กับคดีอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจไว้แล้ว

(๑๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น จะไม่เป็น ประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ข้อ ๑๘ เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมแต่ละครั้ง ให้หน่วยงาน ที่ทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสรุปผลการประชุมและมติคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยเร็วและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่แจ้งผู้บริโภค ที่ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเร็ว

ข้อ ๑๙ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการนำมติคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป โดยให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมวด ๓

การดำเนินการตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๒๐ กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติให้เปรียบเทียบความผิด หรือผู้ได้รับ มอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด เห็นสมควรดำเนินการ เปรียบเทียบความผิดบุคคลและหรือนิติบุคคลผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีมติให้เปรียบเทียบผู้กระทำความผิด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประมวลเรื่องและจัดส่งสำนวนเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดี เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดโดยเร็ว ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงอายุความในการดำเนินคดีอาญาด้วย

(๒) ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดีสั่งการให้ผู้ประสานคดีดำเนินการ ตรวจสอบสำนวนเรื่องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง กรณีเอกสารหลักฐานครบถ้วนเพียงพอต่อการวินิจฉัย ให้ผู้ประสานคดีนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดชำระค่าปรับ ตามที่เปรียบเทียบ ภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง กรณีเอกสารหลักฐาน ไม่ครบถ้วน ให้ผู้ประสานคดีดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือส่งสำนวนเรื่องและเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานต้นเรื่องดำเนินการแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง

(๓) ให้ผู้ประสานคดีมีหนังสือแจ้งให้ผู้กระทำความผิดมาชำระค่าปรับตามมติคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดเวลาให้ผู้กระทำความผิดไปชำระค่าปรับภายใน เจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

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

(๕) ภายหลังจากวงเล็บกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๒๐ (๓) และมีพยานหลักฐานว่าผู้กระทำความผิดได้รับหนังสือแจ้งแล้ว ไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบความผิด ให้ผู้ประสานคดีสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาขอหมายให้ไปร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนหรือส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีโดยเร็ว โดยให้คำนึงถึงอายุความในการดำเนินคดีอาญาด้วย

ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๒๑ กรณีที่มีมติให้ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๑) เมื่อได้รับสำนวนเรื่องการดำเนินคดีจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ให้ผู้อำนวยการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินคดี มอบหมายผู้ประสานคดีตรวจสอบสำนวนเอกสารการดำเนินคดี สรุปข้อเท็จจริงจัดทำตารางรายละเอียดของผู้บริโภคให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนเรื่อง และเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง

(๒) กรณีจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญา หรือบอกกล่าว หรือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกดำเนินคดีปฏิบัติตามกฎหมาย ให้จัดทำหนังสือบอกเลิกสัญญาหรือบอกกล่าวทวงถาม หรือหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติภายในกำหนดสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนหรือกรณีที่มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(๓) ภายหลังจากวงเล็บกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๒๑ (๒) และมีพยานหลักฐานว่า ผู้ประกอบธุรกิจได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่ปฏิบัติตาม ให้ผู้ประสานคดีนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามจัดส่งสำนวนเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภายในเจ็ดวันทำการ

(๔) การดำเนินคดีตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้ประสานคดีติดตามคดีและประสานงานกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทุก ๆ สามเดือน และต้องรายงานผลการดำเนินคดีให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๕) ภายหลังจากการดำเนินคดีและศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด 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 หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอออกใบรับคำขอแก่สมาคม หรือมูลนิธิ หรือผู้ทำการแทนไว้เป็นหลักฐาน โดยให้ระบุ วัน เดือน ปี ที่รับคำขอ และลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

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

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานเสร็จแล้วให้ออกเลขที่คำขอ 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