

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการรับเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาเรื่อง
ร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
ให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ และมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๒
เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการ
การรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ว่าราชการจังหวัด
หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์
จากผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบ
สำนวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า บุคคลผู้ยื่นคำร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมวด ๑

การรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๔ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับ
ความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและเสนอผู้บังคับบัญชา
พิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกัน
ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๕ การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี
ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมาย
ด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้
คณะกรรมการทราบ หรือหากคณะกรรมการได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดี
ทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะกรรมการดำเนินการอีกต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย
จากกรมบังคับคดี

(๔) ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

หมวด ๒

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๖ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวน
เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสาร
พยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ
ส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและ
เอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้
คณะกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย

(๓) ทารื้อหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ
และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่น เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๗) วิธีการอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๗ การดำเนินการตามข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด และการเผชิญระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ ก็ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๘ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ ในกรณีที่มีเหตุอันควร ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกสำนวนมาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นสืบสวนสอบสวนแทน หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร่วมสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณีดังนี้

(๑) บุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ

ข้อ ๑๑ การมีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐาน หรือชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณี หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) บุคคลนำส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากได้ส่งให้กับบุคคลใด ซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้นั้นไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

ข้อ ๑๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(๑) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่องตามข้อ ๑๔ ของระเบียบฉบับนี้ ให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่ยุติเรื่องร้องทุกข์ และสรุปสำนวนสืบสวนสอบสวนให้สำนักงานทราบ เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

(๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณา

(๓) ในกรณีที่คณะอนุกรรมการมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่สำนักงานภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่คณะอนุกรรมการได้ให้การรับรองมติดังกล่าว เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

(๔) ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๔ เรื่องร้องทุกข์ที่ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลหรืออยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว ผู้ร้องทุกข์ได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดีแบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

เสร็จเด็ดขาดแล้ว ผู้ร้องทุกข์ขอให้บังคับคดีตามคำพิพากษาให้ ผู้ร้องทุกข์ได้ดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีอาญาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย เป็นต้น

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือแจ้งให้มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในสิบห้าวัน

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์เรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินคดี แต่ทนายความมาร้องเรียนให้คณะอนุกรรมการดำเนินคดีแทน

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้ร้องทุกข์กับผู้ประกอบการธุรกิจสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นไว้ต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

(๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์มีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้ร้องทุกข์นั้น ไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เทวัญ ลิปตพัลลภ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี