

แนวทางการปฏิบัติ

การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ย
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

และ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
โทรศัพท์ 0-2141-3425-27 โทรสาร 0-2143-9765
(คู่มือที่จังหวัดต้องส่งให้เทศบาล สคบ. กำลังจัดพิมพ์)



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่ ๓/๒๕๕๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

ด้วยแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) กำหนดให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ และครั้งที่ ๒/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ประกอบด้วย

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรี | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าส่วนราชการ ๒ คน
ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง | อนุกรรมการ |
| ๓. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๓ คนที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง
(โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือ
ผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ |
| ๔. ปลัดเทศบาล | อนุกรรมการและ
เลขานุการ |
| ๕. นิติกร ๑ คน ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๓ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๒ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกัน ในท้องตลาด

๒. เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๓. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๔. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือ เรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง ด้วยก็ได้

๕. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค

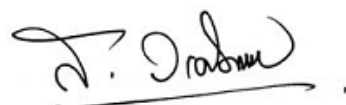
๖. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๘. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่ ๔/๒๕๕๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้วยแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) กำหนดให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ และครั้งที่ ๒/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าส่วนราชการ ๑ คน
ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง | อนุกรรมการ |
| ๓. กำนันท้องที่ | อนุกรรมการ |
| ๔. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๓ คนที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง (โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ |
| ๕. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | อนุกรรมการและ
เลขานุการ |
| ๖. นิติกร หรือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน
ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๔ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๒ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ อาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจ และหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในห้องตลาด

๒. เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลง กันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการไกล่ เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๓. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมี ลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๔. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือ เรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง ด้วยก็ได้

๕. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค

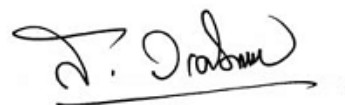
๖. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๘. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ย

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

๑. ช่องทางในการร้องเรียน

- ๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- ๒) ร้องเรียนทางจดหมาย
- ๓) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
- ๔) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่กำหนด เช่น website, e-mail เป็นต้น

๒. แบบคำร้องเรียน

๑) แบบคำร้องเรียนทั่วไป เป็นการใช้ร้องเรียนกรณีผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มิข้อสงสัยต่าง ๆ

๒) แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่อสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

คำอธิบายการเขียนคำร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทั่วไป หรือเกี่ยวกับที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด หรือการขอให้ผู้ประกอบการหรือส่วนราชการชี้แจงข้อเท็จจริง ให้เขียนคำร้องตามแบบคำร้องทั่วไป หรือแบบคำร้องเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์แล้วแต่กรณี ได้แก่

- (๑) ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ภายใน ๑ เดือน และกรณีที่ผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้มาดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจ พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านของทั้งผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ
- (๒) ชื่อ ที่อยู่ บริษัท ห้างร้าน ของผู้ประกอบการ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- (๓) ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์ให้ระบุรายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนทั้งรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่า ได้มีการชำระเงินค่าอะไรไปบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือเงินค่าต่อเติม รายการความชำรุดบกพร่อง เป็นต้น

(จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องตรงกับการชำระไปแล้วจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

- (๔) ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้ตรวจสอบ หรือเรียกร้องให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- (๕) หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาเอกสารหลักฐานอื่น ๆ (สำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงินการซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณา)

๓. การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

(๑) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน สถานที่ติดต่อ และของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐานหรือพยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ

(๒) ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนนั้นว่าเป็นไปตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ และทั้งนี้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่า ด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้ เป็นต้น

(๓) ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร หากเป็นการทำนิติกรรมสัญญาให้ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับนิติกรรมสัญญาในเรื่องอะไร โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

(๔) กรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่น กรณีสัญญาจะซื้อจะขายต่าง ๆ ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ หากเป็นการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการก่อสร้างหรือจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคเสร็จสิ้นสมบูรณ์และครบถ้วนตามข้อสัญญาหรือตามแบบแปลน แผนผัง แนบท้ายสัญญาหรือตามคำโฆษณาทุกประการหรือไม่ ตลอดจนการดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ดำเนินการตามสัญญาหรือไม่ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่จะบังคับให้คู่สัญญา

อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้างหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนได้หรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคนั้นให้แน่ชัดว่า ผู้บริโภคต้องการจะให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

(๕) หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

- หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ เช่น สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากำหนดจัดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา หรือจากกรมที่ดิน

- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร เป็นต้น โดยตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทำการตรวจสอบจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล)

- ตรวจสอบการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์ โดยขอทราบข้อเท็จจริงจากสถาบันการเงิน

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

- ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

ฯลฯ

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๑) กรณีเรื่องและผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบ หรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ให้ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนโดยจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ประกอบการพิจารณาตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงโดยอาจแนบคำร้องของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยก็ได้ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการได้ แต่ให้ลบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนออกให้หมด) ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) ในกรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ๆ ให้จัดทำหนังสือส่งสำเนาหนังสือร้องเรียนดังกล่าวไปให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแล้วขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและผู้ร้องทราบด้วย

(๓) ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใดชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

(๔) เมื่อผู้ประกอบธุรกิจ มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงแล้วให้แจ้งผู้ร้องทราบหากผู้ร้องพอใจการชี้แจงให้ยุติเรื่อง แล้วรายงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

(๕) กรณีผู้ร้องไม่พอใจในการชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินการตามข้อ ๒) ต่อไป

๒) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบ ต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ให้จัดทำหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนโดยจัดส่งไปยังภูมิลำเนาของผู้ประกอบธุรกิจ เชิญให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และแสดงเอกสารหลักฐาน แก่คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

(๒) ในกรณีที่ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบธุรกิจ แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือมาทำการชี้แจงข้อเท็จจริง หรือทำการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน หรือมาพบเจ้าหน้าที่แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีได้ชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐานโดยจัดทำบันทึกถ้อยคำ เป็นหนังสือไว้(ตัวอย่างภาคผนวก)โดย เจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติม และส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการ และเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคให้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภคประจำจังหวัด และแจ้งผู้ร้องทราบ

(๓) ในกรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ประกอบธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและยุติเรื่องพร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

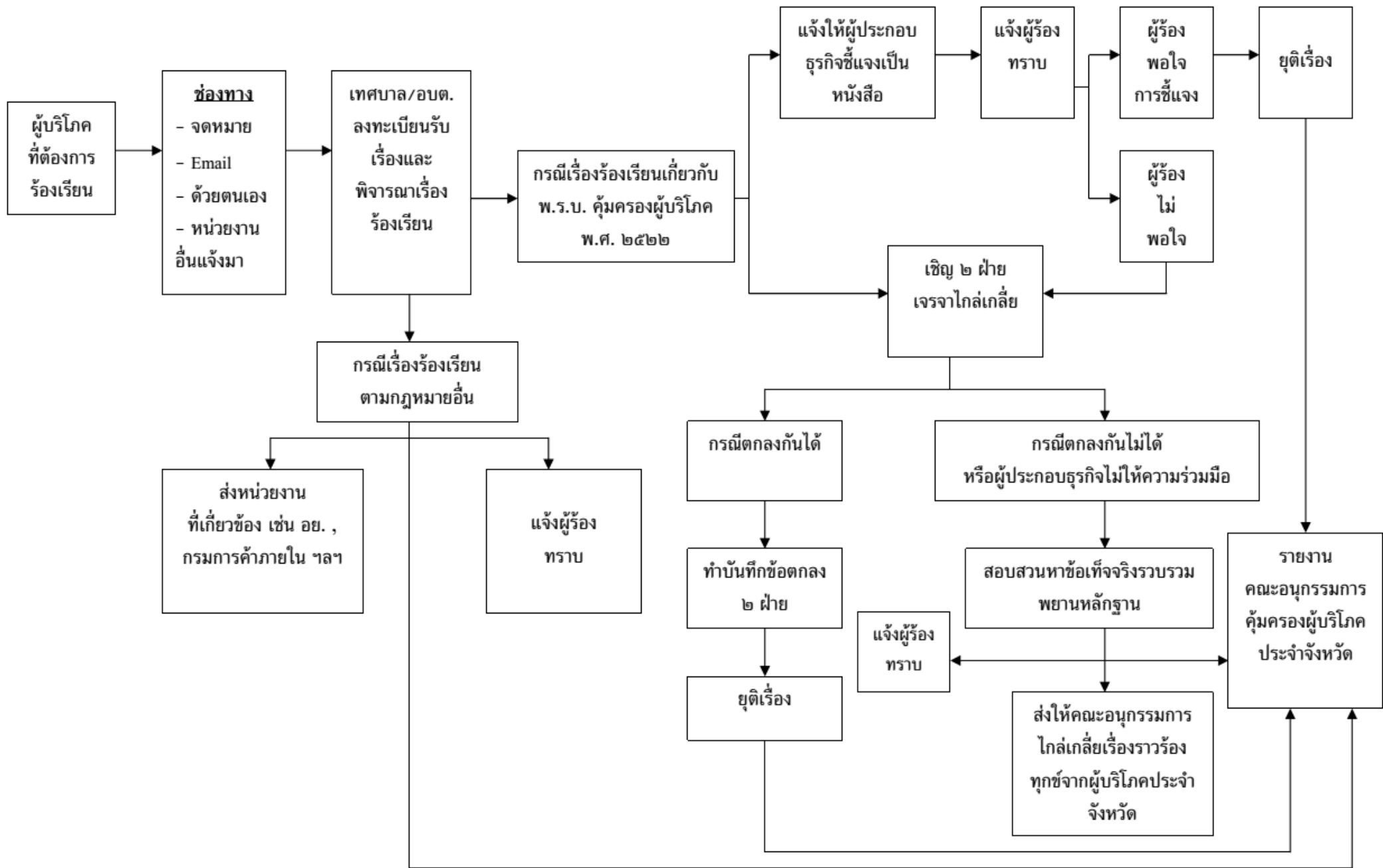
(๔) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่ง และอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้ง ขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดต่อไป

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล



๔. ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ

- ให้ผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง
- ให้เชิญผู้ประกอบการมาเจรจาตกลงกับผู้ร้อง
- ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวนบาท (.....)
- เนื่องจาก.....
-
- อื่น ๆ.....

๕. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ

- ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง/ผู้รับคำร้องเรียน
()

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนมีดังนี้

- () ๑. สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย ลงวันที่จำนวน แผ่น
- () ๒. สำเนาใบเสร็จรับเงิน ลงวันที่จำนวน แผ่น
- () ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือข้าราชการ จำนวน แผ่น
- () ๔. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน แผ่น
- () ๕. สำเนาเอกสารโฆษณา จำนวน แผ่น
- () ๖. สำเนาบันทกข้อตกลง ลงวันที่จำนวน แผ่น
- () ๗. หลักฐานอื่น ๆ เช่น
 - ๗.๑.....จำนวน แผ่น
 - ๗.๒.....จำนวน แผ่น

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นหลักฐาน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับหลักฐาน
()

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วว่า

๑. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
๒. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
๓. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีต่อศาลด้วยตนเอง ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนต่อไป
๔. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดีโดยตรง
๕. ภายหลังจากการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องเรียนและจะติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ ๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าได้รับทราบว่าเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาได้มีกรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
๓. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาให้
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องเรียน หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๘. เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือแจ้งให้ข้าพเจ้ามาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()



บันทึกคำร้องเรียน
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
เรื่อง ที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด
โครงการ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ชื่อผู้ร้องเรียน..... () เปิดเผย () ไม่เปิดเผย
สถานที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
2. (1) ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
(2) ชื่อผู้ประกอบการ.....
สถานที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
3. ร้องเรียนว่า
 - 3.1 ผู้ร้องได้พบข้อความโฆษณา..... ทางสื่อ.....
ฉบับวันที่..... ของ(ผู้ประกอบการ)..... โดยมีข้อความว่า.....
.....
.....
 - 3.2 ผู้ร้องได้ทำสัญญากับ.....
() สัญญาจอง ลงวันที่..... จำนวน..... แผ่น
() สัญญาซื้อขายที่ดิน ลงวันที่..... จำนวน..... แผ่น
() สัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคาร ลงวันที่..... จำนวน..... แผ่น
() สัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ลงวันที่..... จำนวน..... แผ่น
() สัญญาจะซื้อจะขายกรรมกรรมสิทธิ์ห้องชุด ลงวันที่..... จำนวน..... แผ่น
() อื่นๆ

3.3 รายละเอียด

ชื่อโครงการ.....
 ที่ตั้งโครงการ โฉนดที่ดินเลขที่.....
 ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
 แบบบ้าน.....แปลงที่/ห้องชุดเลขที่.....เนื้อที่.....
 ราคา.....บาท(.....)

3.4 ผู้ร้องได้ชำระเงินไปแล้วโดย

- | | |
|---|---|
| <p>(1) ชำระให้แก่.....
 เป็นค่า.....ตั้งรายละเอียดดังนี้
 () วันจอง จำนวน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () วันทำสัญญา จำนวน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ค่างวด.....งวดละ.....
 จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ค่างวด.....งวดละ.....
 จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () อื่น ๆ
 เป็นเงิน.....บาท(.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 รวมเป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น
 รวมเป็นเงินที่ผู้ร้องได้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน.....บาท
 (.....)</p> | <p>(2) ชำระให้แก่.....
 เป็นค่า.....ตั้งรายละเอียดดังนี้
 () วันจอง จำนวน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () วันทำสัญญา จำนวน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ค่างวด.....งวดละ.....
 จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ค่างวด.....งวดละ.....
 จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () อื่น ๆ
 เป็นเงิน.....บาท(.....)
 () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น
 รวมเป็นเงิน.....บาท
 (.....)
 ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น</p> |
|---|---|

3.5 ในการทำสัญญา.....ได้มี นาย/นางสาว/นาง/บริษัท.....
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย () กระทบตราบริษัท () ไม่กระทบตราบริษัท
ในการทำสัญญา.....ได้มี นาย/นางสาว/นาง/บริษัท.....
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย () กระทบตราบริษัท () ไม่กระทบตราบริษัท

3.6 () ผู้ร้องได้ชำระเงินดาวน์ให้แก่ผู้จะขายครบถ้วนตามสัญญาซึ่งกำหนดไว้.....งวด
() ผู้ร้องไม่ได้ชำระเงินดาวน์ให้แก่ผู้จะขายจำนวน.....งวด คืองวดที่.....
เนื่องจาก.....

3.7 ตั้งแต่วันทำสัญญา จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา.....ปีเดือน ปรากฏว่า
() ไม่มีการก่อสร้างบ้าน/อาคารชุด
() มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ
() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่เป็นไปตามโฆษณา คือ.....
.....
.....
() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ได้
() อื่น ๆ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.8 ผู้ร้อง
() ได้มีหนังสือทวงถามต่อผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น
ปรากฏว่า.....
() ไม่ได้ทวงถามเป็นหนังสือ
() ได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น
() ยังไม่ได้มีการบอกเลิกสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจ

3.9 ผู้ประกอบการธุรกิจ
() ได้มีหนังสือติดต่อผู้ร้อง เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น
แจ้งว่า.....
() ได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญากับผู้ร้อง เมื่อวันที่.....จำนวน.....แผ่น

3.10 ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ
() ให้เชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง
() ให้ผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้างให้แล้วเสร็จและโอนกรรมสิทธิ์ตามสัญญา

- () ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติให้เป็นไปตามที่โฆษณา
- () ขอยกเลิกสัญญา และขอเงิน จำนวน.....บาท (.....)
คืนพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย นับแต่วันที่ผู้ร้องได้ชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการครั้งสุดท้าย
เมื่อวันที่.....
- () ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวน.....บาท (.....)
เนื่องจาก.....
.....
- () อื่น ๆ

3.11 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ

- () ผู้ร้องมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- () ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนดังนี้

- () 1. สำเนาสัญญาจอง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 2. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 3. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 4. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 5. สำเนาใบเสร็จรับเงิน จำนวน.....แผ่น
- () 6. สำเนาเอกสารโฆษณา จำนวน.....แผ่น
- () 7. สำเนาโฉนดที่ดิน จำนวน.....แผ่น
- () 8. สำเนาบันทกข้อตกลง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 9. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ.....จำนวน.....แผ่น
- () 10. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....แผ่น
- () 11. หลักฐานอื่น ๆ
- 11.1.....จำนวน.....แผ่น
- 11.2.....จำนวน.....แผ่น
- 11.3.....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบ
ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่น
ได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง/ผู้รับคำร้องเรียน

()



สำนักงาน

โทร.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บันทึกถ้อยคำและหรือคำให้การของผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ต.รอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....โทรศัพท์หมายเลข.....อายุ.....
อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ออก
ให้โดย.....

ขอให้ถ้อยคำและหรือคำให้การต่อเจ้าหน้าที่ เรื่อง.....
ตามหนังสือจังหวัด.....ที่...../.....ลงวันที่.....ด้วยความสัตย์จริงและ
ถ้อยคำที่ข้าพเจ้าให้ไว้ในชั้นนี้สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาของศาลได้ ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เอกสารประกอบคำชี้แจง

- () 1. สำเนาบัตรประจำตัว
- () 2. สำเนาทะเบียนบ้าน
- () 3. หนังสือมอบอำนาจ
- () 4. อื่นๆ (1)
- () (2)
- () (3)
- () (4)
- () (5)
- () (6)

ข้าพเจ้ารับรองว่าข้อมูล/คำให้การดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล/ผู้ให้การ
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)



สำนักงาน.....

โทร.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บันทึกถ้อยคำและหรือคำให้การของผู้ประกอบธุรกิจ

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ตั้งอยู่เลขที่.....โทรศัพท์..... โดย

มอบอำนาจให้.....

ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

ให้เป็นผู้มาให้ถ้อยคำและหรือคำให้การต่อเจ้าหน้าที่ เรื่อง.....

ตามหนังสือจังหวัด..... ที่/.....ลงวันที่.....ด้วยความสัตย์จริงและ

ถ้อยคำที่ข้าพเจ้าให้ไว้ในชั้นนี้สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาของศาลได้ ดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เอกสารประกอบคำชี้แจง

- () 1. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด)
- () 2. สำเนาบัตรประจำตัวกรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด)
- () 3. หนังสือมอบอำนาจ.....
- () 4. สำเนาบัตรประจำตัวผู้มอบอำนาจ/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () 5. สำเนาบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจ/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () 6. อื่นๆ (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)
- (6)

ข้าพเจ้ารับรองว่าถ้อยคำ/คำให้การดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ/ผู้ให้การ
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

บันทึกเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้ารับรองว่าถ้อยคำ/คำให้การดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ/ผู้ให้การ
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

แบบหนังสือเชิญผู้ร้องเรียน



ที่.....

สำนักงาน.....

วันที่.....

เรื่อง ขอเชิญพบเจ้าหน้าที่

เรียน

อ้างถึง บันทึกคำร้องเรียนของท่าน ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมกรณี.....
ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงาน.....พิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย
ดังนั้น จึงขอเชิญท่านไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องดังกล่าว
ในวันที่.....เวลา.....ณ.....ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ชื่อหน่วยงานที่ออกหนังสือ

โทร..... (ชื่อเจ้าหน้าที่)

โทรสาร.....

แบบหนังสือเชิญผู้ประกอบการ



ที่.....

สำนักงาน.....

วันที่.....

เรื่อง ขอเชิญพบเจ้าหน้าที่

เรียน กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท.....

ห้างหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกคำร้องเรียน ลงวันที่.....

ด้วยสำนักงาน.....ได้รับหนังสือร้องเรียนจาก.....

ว่า.....

จึงประสงค์.....รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงาน.....พิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย
ดังนั้น จึงขอเชิญท่านไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องดังกล่าว ใน
วันที่.....เวลา.....ณ.....

อนึ่ง ในกรณีที่มอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนให้นำหนังสือมอบอำนาจที่ระบุ
ว่าให้ผู้รับมอบอำนาจมีอำนาจในการให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่ เจรจาไกล่เกลี่ย และทำสัญญา
ประนีประนอมยอมความกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ
และผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลไปมอบให้แก่พนักงาน
เจ้าหน้าที่ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ชื่อหน่วยงานที่ออกหนังสือ

โทร..... (ชื่อเจ้าหน้าที่)

โทรสาร.....

สัญญาข้อตกลง

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สัญญาข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้นระหว่าง.....
โดย.....ในฐานะ.....สำนักงานตั้งอยู่
เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....ซึ่งต่อไปในบันทึกนี้เรียกว่า “ผู้ให้สัญญา” ฝ่ายหนึ่ง และ.....
ในฐานะผู้ค้าประกันซึ่งผูกพันตนค้าประกันหนึ่งที่ผู้ให้สัญญามีต่อผู้รับสัญญาตามสัญญานี้ โดยตกลง
จะร่วมชำระหนี้แทนผู้ให้สัญญา หากผู้ให้สัญญาผิดนัดตามสัญญานี้ กับ.....
อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....ซึ่งต่อไปในบันทึกนี้เรียกว่า “ผู้รับสัญญา” อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ผู้รับสัญญา และผู้ให้สัญญาได้ตกลงทำสัญญา.....
แปลงเลขที่.....จำนวน.....แปลง ตั้งอยู่ที่ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....ตามสัญญาฉบับลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.
ดังนั้น ทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญาข้อตกลงฉบับนี้ โดยมีข้อความต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้รับสัญญาและผู้ให้สัญญาตกลงระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นตามสัญญา.....
ฉบับลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.ต่อวัน

ข้อ 2. ผู้ให้สัญญาตกลงคืนเงินจอง เงินค่าทำสัญญา และเงินค่างวด ที่ผู้รับสัญญาได้
ชำระมาแล้วทั้งสิ้นจำนวน.....บาท (.....) ให้แก่ผู้รับสัญญา
โดยแบ่งชำระออกเป็น.....งวด ดังนี้

2.1 งวดที่.....จำนวนเงิน.....บาท (.....)
ชำระวันที่.....

2.2 งวดที่.....จำนวนเงิน.....บาท (.....)
ชำระวันที่.....

2.3 งวดที่.....จำนวนเงิน.....บาท (.....)
ชำระวันที่.....

2.4 งวดที่.....จำนวนเงิน.....บาท (.....)
ชำระวันที่.....

ฯลฯ

/ข้อ 3...

ข้อ 3. หากผู้ให้สัญญาปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงฉบับนี้ ผู้รับสัญญาจะไม่เรียกร้องค่าเสียหาย และ/หรือเงินอื่นใดจากผู้ให้สัญญาอีกต่อไปทั้งสิ้น

ข้อ 4. ในกรณีที่ผู้ให้สัญญาไม่ปฏิบัติตามภาระหนี้ตามข้อ 2. แม้แต่เพียงงวดหนึ่งงวดใด ถือว่าผู้ให้สัญญาผิดนัดทั้งหมด ผู้รับสัญญามีสิทธิฟ้องร้องผู้ให้สัญญาและผู้ค้ำประกันต่อศาลได้ทันที พร้อมเรียกดอกเบี้ยและค่าเสียหายตามกฎหมายต่อไป

สัญญาข้อตกลงนี้ทำขึ้นเป็นสามฉบับ ทั้งสองฝ่ายได้อ่านข้อความโดยตลอดแล้วเห็นว่าถูกต้องตรงกัน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ข้างต้น

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัญญา
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับสัญญา
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

๒. การให้ความรู้ความเข้าใจและการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน

๒.๑ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางสื่อต่างๆ ดังนี้

- (๑) สื่อวิทยุ จำนวน..... ครั้ง
- (๒) สื่อโทรทัศน์ จำนวน..... ครั้ง
- (๓) หนังสือพิมพ์ จำนวน..... ครั้ง
- (๔) จัดนิทรรศการ จำนวน..... ครั้ง
- (๕) อื่น ๆ.....

๒.๒ ได้มีการขยายเครือข่ายการจัดตั้งชมรมหรือองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด ดังนี้

- (๑) จัดตั้งชมรมหรือองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ชมรม/องค์กร
- (๒) จัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียนหรือสถานบันการศึกษา จำนวน ชมรม/องค์กร

ชื่อชมรม/ สมาคม/ องค์กร	จัดตั้งในปีงบประมาณ	สถานที่ตั้งชมรม/ สมาคม/ องค์กรและเบอร์ติดต่อ

๒.๓ จัดประชุมสัมมนา จำนวนครั้ง ดังนี้

- (๑) ประชุมสัมมนา เรื่อง
- (๒) ประชุมสัมมนา เรื่อง

๒.๔ ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ จำนวน.....ครั้ง

- (๑) เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.
- (๒) เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

๒.๕ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล (ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □)

- จัดตั้งแล้ว
- ยังไม่มีการจัดตั้งแล้ว

คำอธิบายตาราง

ตารางที่ ๑ แสดงรายละเอียดงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคโดยรายละเอียดดังกล่าวในตารางจะบันทึกเป็นค่าสถิติตามจำนวนการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจำนวนการแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภคและอื่น ๆ ในแต่ละเดือน ซึ่งแบ่งเป็น

๑. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับโฆษณา
๒. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
๓. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา
๔. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๕. เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับฉลาก

การลงรายละเอียดในตารางที่ ๑

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้ใส่จำนวนเรื่องร้องทุกข์ (เรื่อง) และจำนวนผู้ร้องทุกข์ (ราย) โดยแยกเป็นกรณีตามรายละเอียดข้างต้นแล้วจึงรวมจำนวนเรื่องร้องทุกข์ (เรื่อง) และจำนวนผู้ร้องทุกข์ (ราย) ทุกกรณีในช่องสุดท้ายของตารางที่ ๑

(๒) การแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคให้ใส่จำนวนเรื่องร้องทุกข์ (เรื่อง) และจำนวนผู้ร้องทุกข์ (ราย) โดยแยกเป็นกรณีการแก้ปัญหาดังนี้

๒.๑ ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจำนวนตัวเลขที่ใส่เป็นรายละเอียดในหัวข้อดังกล่าว หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และได้จัดส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๒.๒ ยุติเรื่องโดยจำนวนตัวเลขที่ใส่เป็นรายละเอียดในหัวข้อดังกล่าวจะแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ยุติเรื่องโดยการเรียกเงินชดเชยให้ผู้ร้อง หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและเรียกเงินชดเชยให้ผู้ร้องแล้วเสร็จ

ส่วนที่ ๒ ยุติเรื่องโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จโดยไม่มีการเรียกเงินชดเชยให้ผู้ร้อง

ส่วนที่ ๓ ยุติเรื่องโดยการให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงเป็นหนังสือและผู้ร้องพอใจการชี้แจง

๒.๓ ส่งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัด โดยจำนวนตัวเลขที่ใส่เป็นรายละเอียดในหัวข้อดังกล่าว หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วไม่สามารถตกลงกันได้

(๓) อื่น ๆ ให้ทำการใส่จำนวนเรื่องร้องทุกข์ (เรื่อง) และจำนวนผู้ร้องทุกข์ (ราย) โดยแยกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการหรือให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง

ส่วนที่ ๒ ให้คำปรึกษา หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค

หมายเหตุ เรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่องจะต้องนำหลักฐานสำเนาบันทึกคำร้องทุกข์ ส่งแนบมาพร้อมแบบรายงานผลฯ เพื่อให้ทางจังหวัด จัดเก็บเป็นฐานข้อมูล

