

## ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา  
ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการรับเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์  
จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้รวดเร็ว  
มีประสิทธิภาพ และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑) (๕) และมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติ  
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๖  
เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการ  
เพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับ  
เรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย  
อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกเมืองพัทยา หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของเมืองพัทยา หรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย  
ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของเมืองพัทยา ซึ่งปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเมืองพัทยา หรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์  
จากผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า บุคคลผู้ยื่นคำร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หมวด ๑

การรับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๔ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจตามที่เมืองพัทยากำหนด และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาขอหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ผู้บริโภคมีสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการได้

ข้อ ๕ ภายใต้บังคับข้อ ๖ การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมาย ด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ให้คณะกรรมการทราบ หรือหากคณะกรรมการได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดี ในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะกรรมการดำเนินการอีกต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจาก กรมบังคับคดี

(๔) ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

ข้อ ๖ เรื่องร้องทุกข์ที่คณะกรรมการไม่รับพิจารณาดำเนินการ มีดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์เรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์มีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว และเพียงพอต่อความเสียหายที่แท้จริงที่ได้รับ

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลหรืออยู่ในระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณา ของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว หรือที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว หรือผู้ร้องทุกข์ ขอให้บังคับคดีตามคำพิพากษา

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินคดี แต่ทนายความมาร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินคดีแทน

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

ในกรณีที่มีการเสนอคำร้องทุกข์ที่คณะกรรมการไม่รับพิจารณาดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องทุกข์

## หมวด ๒

### การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๗ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย

(๓) ทหารหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องร้องทุกข์เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๗) วิธีการอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๘ การดำเนินการตามข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด และการเผชิญสืบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ ก็ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๙ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีเหตุอันควร ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกสำนวนมาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นสืบสวนสอบสวนแทน หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร่วมสืบสวนสอบสวนเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณี ดังนี้

(๑) บุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีใกล้ขาดอายุความ

- (๓) กรณีมีผู้บริโภคนคนเดียวหรือหลายคนที่ได้รับเสียหายจำนวนมาก
- (๔) กรณีที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค
- (๕) กรณีอื่นที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

ข้อ ๑๒ การมีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกซ์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐาน หรือชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของ คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) บุคคลนำส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากได้ส่งให้กับบุคคลใด ซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้รับไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือนั้นหรือ ปิดหนังสือนั้นไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๖

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง หรือสัญญาประนีประนอมยอมความให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อในบันทึกข้อตกลงหรือสัญญา ประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

ข้อ ๑๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ร้องทุกซ์ หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกซ์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวน การสืบสวนสอบสวนพร้อมความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(๑) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่องตามข้อ ๑๕ ของระเบียบฉบับนี้ ให้ผู้บังคับบัญชา แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกซ์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่ยุติเรื่องร้องทุกซ์ และสรุปสำนวนสืบสวน สอบสวนให้สำนักงานทราบ เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

(๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอคณะกรรมการพิจารณา

(๓) ในกรณีที่คณะกรรมการมีมติเห็นสมควรให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกซ์ พร้อมทั้ง รายงานการประชุมคณะกรรมการเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องร้องทุกซ์ให้แก่สำนักงานภายใน ยี่สิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการได้ให้การรับรองมติดังกล่าว เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

(๔) ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๕ เรื่องร้องทุกข์ที่ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือมีการมอบอำนาจโดยไม่มีการปิดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย และเมื่อปรากฏว่าผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือแจ้งจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มาดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวแล้วแต่ไม่มาพบ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือ

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบเพื่อให้ถ้อยคำจัดส่งเอกสาร หรือดำเนินการอย่างอื่นที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่มาพบ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับหนังสือ

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดสัญญา เรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังจากที่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้แล้วว่า ผู้ร้องทุกข์กับผู้ถูกร้องทุกข์สามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

อนุชา นาคาศัย

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค