

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของเมืองพัทยา

พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการไกล่เกลี่ยหรือ ประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถ เข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑/๑) และ (๕) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง ผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม ข้อพิพาท และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกเมืองพัทยา หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของเมืองพัทยา ซึ่งปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเมืองพัทยา หรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ดำเนินการตามระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประจำเมืองพัทยา

ข้อ ๔ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

ข้อ ๕ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในกรณีที่ผู้กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามผู้กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าผู้กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น

ในกรณีที่ผู้กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าผู้กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด โดยแจ้งให้ผู้กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๖ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๗ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้ผู้กรณีตกลงยินยอมพร้อมกันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้ผู้กรณีเสนอข้อพร้อมกันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการพร้อมกันให้แก่ผู้กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากผู้กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไกล่เกลี่ยพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้น ให้กระทำต่อหน้าผู้กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่ผู้กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๘ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับและไม่ให้ผู้กรณีมีการบันทึกภาพ เสียง หรือสื่ออื่นใด รวมทั้งรายละเอียดเนื้อหาของการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่ผู้กรณีจะตกลงกัน ให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของผู้กรณี หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๙ ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามข้อ ๘ ให้รักษาข้อมูลเป็นความลับ เว้นแต่คู่กรณีได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น

คณะอนุกรรมการอาจนำข้อมูลตามวรรคแรกไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงอื่น

ข้อ ๑๐ ห้ามคู่กรณีที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ย นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาของศาล เว้นแต่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยานำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงอื่น

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอและผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร หรือเป็นกรณี que ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร อาจให้มีการนำพยานบุคคล พยานผู้เชี่ยวชาญเข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ โดยคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลา รวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันเริ่มทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและคู่กรณียินยอม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีก

ในการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่องร้องทุกข์

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๑๓

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณี ยังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวัน นับแต่วันเริ่มทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้คณะอนุกรรมการ ขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่ง หากได้ข้อยุติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๑๔ ในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้น มีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนา โดยวิธีการอื่นหรือมีเหตุอื่นใดทำให้การไกล่เกลี่ยไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการ

ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และให้ดำเนินการตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ในการไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๑๒ หรือในการไกล่เกลี่ยชั้นคณะกรรมการตามข้อ ๑๓ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อในบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

ข้อ ๑๗ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

อนุชา นาคาศัย

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค