

# ส่วนที่ 3



แนวทางการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค  
และการเจรจาไกล่เกลี่ย

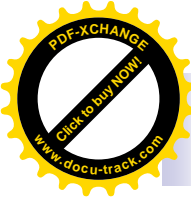
ของ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

และ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล





## คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

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

อนุกรรมการตามข้อ ๓ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๒ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

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

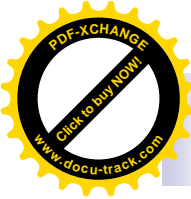
๔. ส่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

๕. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๖. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

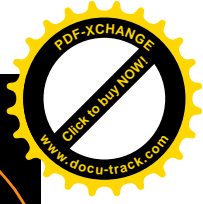
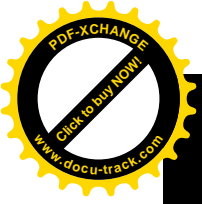
๘. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ



## คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำตำบล

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบล   | ประธานอนุกรรมการ                  |
| ๒. หัวหน้าส่วนราชการ ๑ คน<br>ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง  | อนุกรรมการ                        |
| ๓. กำนันท้องที่  | อนุกรรมการ                        |
| ๔. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๓ คนที่นายกองค้การบริหาร<br>ส่วนตำบลแต่งตั้ง (โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้าน<br>การคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.)<br>หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ                        |
| ๕. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล   | อนุกรรมการและ<br>เลขานุการ        |
| ๖. นิติกร หรือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน<br>ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง   | อนุกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๔ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๒ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ  
อาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของ  
อนุกรรมการซึ่งตนแทน



# ส่วนที่ 4



การปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน  
จากผู้บริโภค

# ช่องทางในการร้องเรียน



- 1) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง  
ณ เทศบาล / อบต.
- 2) ร้องเรียนทางจดหมาย
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
- 4) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่กำหนด  
เช่น Website, E-mail เป็นต้น

# แบบคำร้องเรียน

1) แบบคำร้องเรียนทั่วไป

2) แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์  
(ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ)





# คำอธิบายการเขียนคำร้องเรียน



- (1) ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน  
ของผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย
- (2) ชื่อ ที่อยู่ บริษัท ห้างร้าน ของผู้ประกอบการ  
ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- (3) ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการ  
ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ
- (4) ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้ตรวจสอบ หรือ  
เรียกร้องให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- (5) หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือใช้  
บริการ

# การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่



(1) กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

(2) เป็นไปตามความหมายของพระราชบัญญัติ

คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

(3) เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร การทำ  
นิติกรรมสัญญา เกี่ยวข้องกับนิติกรรมสัญญาในเรื่อง  
อะไร

## การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(4) ได้ดำเนินการก่อสร้างหรือจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคเสร็จสิ้นสมบูรณ์และครบถ้วนตามข้อสัญญาหรือตามแปลน แผนผัง ทุกประการหรือไม่

การดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ดำเนินการตามสัญญาหรือไม่ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่จะบังคับให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้างหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนได้หรือไม่ ผู้บริโภคต้องการจะให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไป หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

# การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)



## (5) กรณีอสังหาริมทรัพย์

- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง
- หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำต่าง ๆ
- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ตรวจสอบการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ
- ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารโฆษณา

# ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

## 1. กรณีเรื่องและผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบ หรือขอทราบข้อเท็จจริง

(1) หนังสือถึงผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง ตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้ จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(2) ในกรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการอื่น ๆ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้คณะอนุกรรมการ คຸ່ມครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและผู้ร้องทราบด้วย

## ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(3) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว

(4) เมื่อผู้ประกอบธุรกิจ มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงแล้วให้แจ้งผู้ ร้องทราบ

(5) กรณีผู้ร้องไม่พอใจในการชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจให้ ดำเนินการตามข้อ 2) ต่อไป

## ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

2. กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบการ  
แสดงความรับผิดชอบต่อสินค้า หรือชดใช้ความเสียหายที่  
เกิดขึ้น

(1) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนให้ชี้แจง  
ข้อเท็จจริง และแสดงเอกสารหลักฐานแก่คำร้องเรียน และให้  
คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

## ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(2) กรณีผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ หรือ ไม่สามารถตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม และส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภค

(3) ในกรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ประกอบการและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและยุติเรื่องพร้อมทั้งรายงานให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ



## ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(4) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

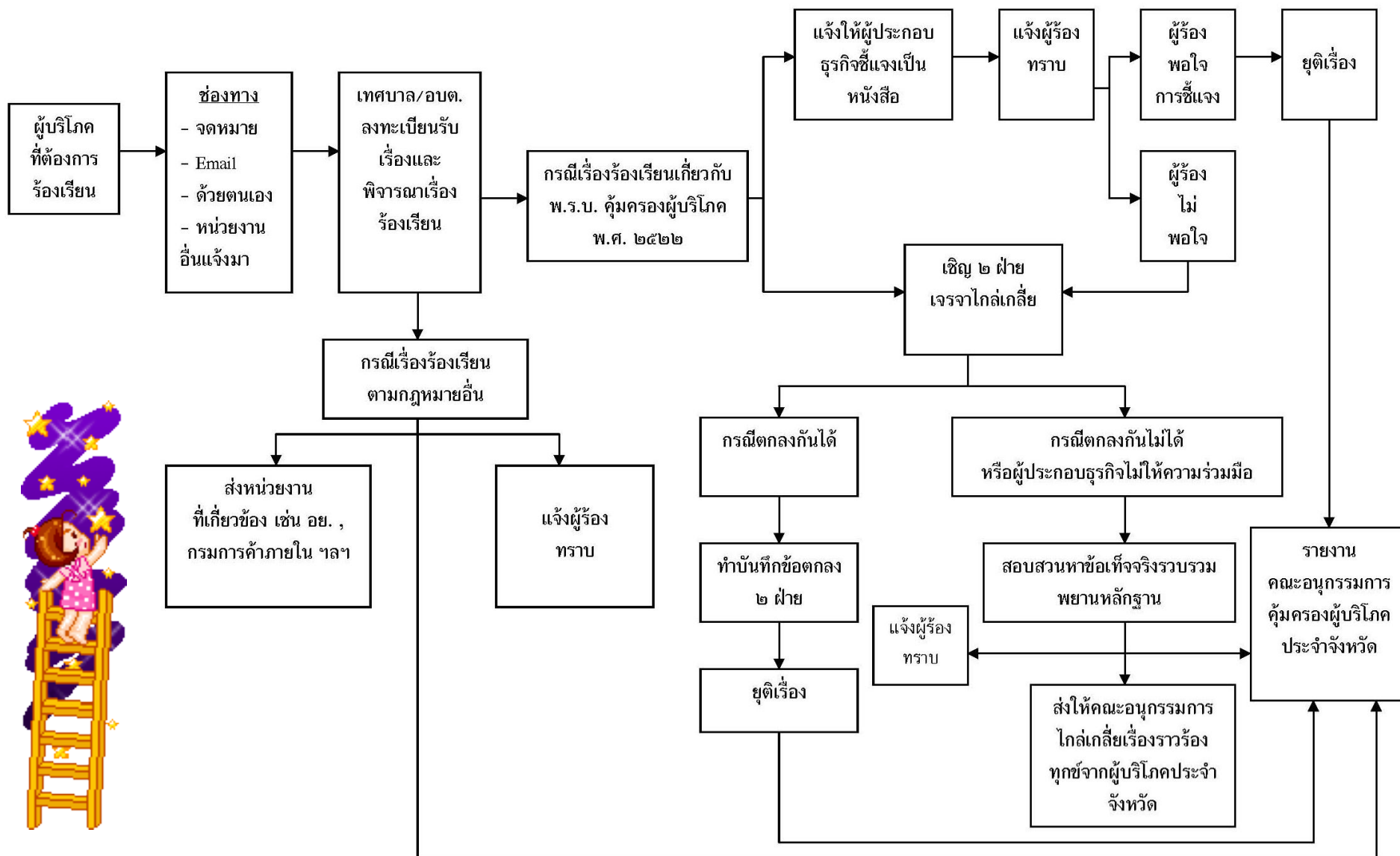
- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา  
คดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดี  
แพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ ผู้  
ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์  
จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริง  
ทั้งหมดนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

# ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ย ของ

## คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล



# คำถาม

- ก 1) ท่านเคยเอาเปรียบคนอื่นหรือไม่
- ก 2) ท่านเคยถูกเอาเปรียบหรือไม่
- ก 3) ทำไมจึงเกิด 1 และ 2

ท่านทำอย่างไร เมื่อเกิดกรณี 1 และหรือ 2

ท่านคิดอย่างไร เมื่อถูกเอาเปรียบ

ซื้อของมาแต่ไม่ได้ใช้

ใช้แต่ไม่คุ้มค่า

ท่านเสียเงินไปจาก

กรณีดังกล่าว

สักเท่าไรก็ได้แล้ว

ถ้าคน 63 ล้านคนเป็นเหมือนท่านล่ะ

จะเสียเงินไปเท่าไร?

กระทบมากหรือไม่?

ใครควรจัดการเรื่องนี้?

ส่วนราชการที่ทำหน้าที่ในการ

คุ้มครองสิทธิของประชาชนในการซื้อสินค้าและ

บริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้จำหน่ายและผลิต