

## 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<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

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกัน ในท้องตลาด

๒. เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๓. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๔. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือ เรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง ด้วยก็ได้

๕. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค

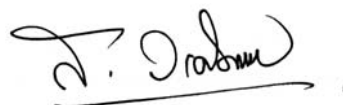
๖. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๘. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายสาทิพย์ 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<br>ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง   | อนุกรรมการ                    |
| ๓. กำนันท้องถิ่น   | อนุกรรมการ                    |
| ๔. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๓ คนที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง (โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน) | อนุกรรมการ                    |
| ๕. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล   | อนุกรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นิติกร หรือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน<br>ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง  | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการตามข้อ ๔ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๒ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจ และหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในห้องตลาด

๒. เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลง กันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการไกล่ เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๓. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมี ลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๔. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือ เรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง ด้วยก็ได้

๕. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการคุ้มครองผู้บริโภค

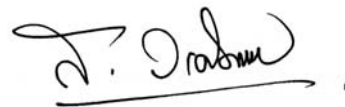
๖. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๘. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายสาทิพย์ 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) แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่ข้อสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

#### คำอธิบายการเขียนคำร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทั่วไป หรือเกี่ยวกับที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด หรือการขอให้ผู้ประกอบการหรือส่วนราชการชี้แจงข้อเท็จจริง ให้เขียนคำร้องตามแบบคำร้องทั่วไป หรือแบบคำร้องเกี่ยวกับข้อสังหาริมทรัพย์แล้วแต่กรณี ได้แก่

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

(จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องตรงกับการชำระไปแล้วจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

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

### ๓. การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

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

(๒) ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนนั้นว่าเป็นไปตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ และทั้งนี้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 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 ควรสอบถามผู้บริโภคนั้นให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคต้องการจะให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

(๕) หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

- หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ เช่น สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากิจการจัดทำแผนผัง 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 หรือได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการได้ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว 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 หรือมาพบเจ้าหน้าที่แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีได้ชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐานโดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้(ตัวอย่างภาคผนวก)โดย เจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติม และส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการ และเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคให้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด และแจ้งผู้ร้องทราบ

(๓) ในกรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ประกอบธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและยุติเรื่องพร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

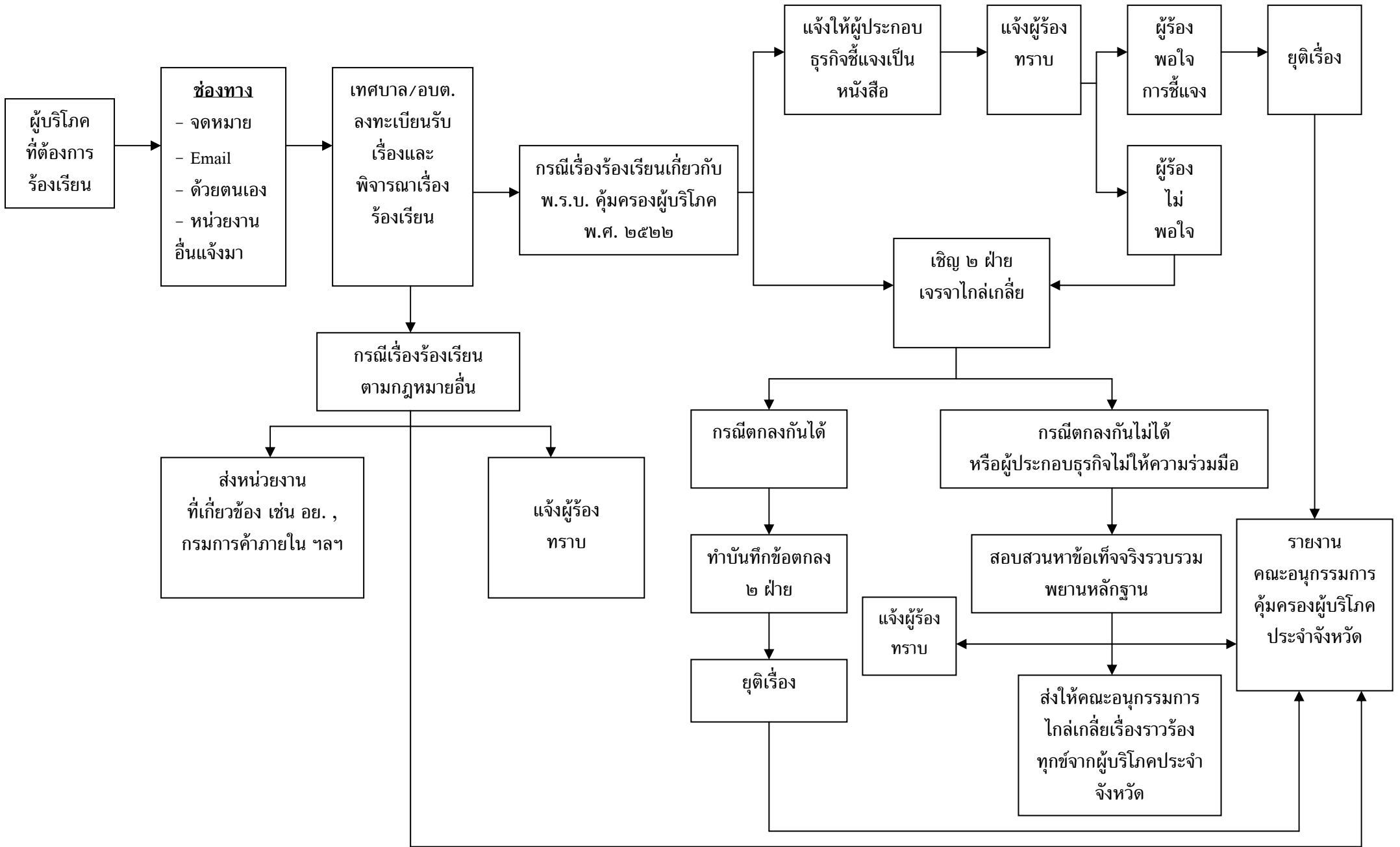
(๔) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล





๔. ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ

- ให้ผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง
- ให้เชิญผู้ประกอบการมาเจรจากดลงกับผู้ร้อง
- ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวน .....บาท (.....)
- เนื่องจาก.....
- .....
- อื่น ๆ.....

๕. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ

- ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
( )

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง/ผู้รับคำร้องเรียน  
( )

**หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนมีดังนี้**

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

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นหลักฐาน  
( )

ลงชื่อ.....ผู้รับหลักฐาน  
( )

**ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขอเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วว่า**

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

3.5 ในการทำสัญญา.....ได้มี นาย/นางสาว/นาง/บริษัท.....  
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย ( ) ประทับตราบริษัท ( ) ไม่ประทับตราบริษัท  
ในการทำสัญญา.....ได้มี นาย/นางสาว/นาง/บริษัท.....  
.....ลงชื่อในฐานะผู้จะขาย ( ) ประทับตราบริษัท ( ) ไม่ประทับตราบริษัท

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

3.7 ตั้งแต่วันทำสัญญา จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา.....ปี .....เดือน 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



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

### 3.11 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ

- ( ) ผู้ร้องมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- ( ) ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

#### หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบการร้องเรียนดังนี้

- ( ) 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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

( )

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง/ผู้รับคำร้องเรียน

( )



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

เอกสารประกอบคำชี้แจง

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

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  
ตั้งนั้น 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 จักขอขอบคุณยิ่ง

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.....  
ในฐานะผู้ค้ำประกันซึ่งผูกพันตนค้ำประกันหน้าที่ผู้ให้สัญญามีต่อผู้รับสัญญาตามสัญญานี้ 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) อื่นๆ.....

๒.๒ ได้มีการขยายเครือข่ายการจัดตั้งชมรมหรือองค์กรเอกชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด ดังนี้

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

ชื่อชมรม/ สมาคม/ องค์กร	จัดตั้งในปีงบประมาณ	สถานที่ตั้งชมรม/ สมาคม/ องค์กรและเบอร์ติดต่อ

๒.๓ จัดประชุมสัมมนา จำนวน .....ครั้ง ดังนี้

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

๒.๔ ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ 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**