

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๑๑ กำหนดให้กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้ยื่นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่น จึงเห็นสมควรปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้มีความเหมาะสม ชัดเจน สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง (๑) และวรรคสอง และมาตรา ๒๐ (๑) และ (๗) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกบทนิยามคำว่า “ระบบสารสนเทศ” ในข้อ ๔ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง” ในข้อ ๔ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

““คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา”

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “ผู้ช่วยผู้บริโศคในการร้องทุกข์” ในข้อ ๔ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ผู้ช่วยผู้บริโศคในการร้องทุกข์” หมายความว่า บุคคลที่อาสาสมัครร้องทุกข์และประสานงานให้กับผู้บริโศคผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามคุณสมบัติที่สำนักงานกำหนด”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๕ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโศค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจตามช่องทางที่สำนักงานกำหนด

กรณีเรื่องร้องทุกข์ที่ได้ยื่นเป็นภาษาต่างประเทศ เจ้าหน้าที่อาจขอให้ผู้บริโศคจัดทำคำแปล และรับรองคำแปลดังกล่าวเป็นภาษาไทย หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมเป็นภาษาไทย

ในกรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่า มูลคดีเกิดขึ้นในท้องถิ่นหรือจังหวัดใด หรือเกิดขึ้นในหลายท้องถิ่นหรือหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกัน ให้สำนักงานส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโศคประจำท้องถิ่น หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโศคประจำจังหวัด ที่มูลคดีเกิดขึ้น เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า เป็นกรณีที่เรื่องร้องทุกข์ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีผู้บริโศคที่ได้รับความเสียหายจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว ทำให้เกิดความสะดก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโศคเป็นส่วนรวม ให้สำนักงาน เป็นผู้ดำเนินการก็ได้

กรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับมูลคดีตามวรรคสาม ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดดังกล่าวถือเป็นที่สุด”

ข้อ ๗ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๖/๑ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค พ.ศ. ๒๕๖๒

“ข้อ ๖/๑ เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานไม่รับพิจารณาดำเนินการ มีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาล หรืออยู่ในระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ แล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้สำนักงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโศค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการ ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์เรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ว่าจ้างนายความให้ดำเนินคดี แต่ทนายความมาร้องทุกข์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน

(๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์มีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชย ความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ได้ใช้สิทธิดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับ คดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้แล้ว

(๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบเรื่องร้องทุกข์ หรือมีการ มอบอำนาจโดยไม่มีการปิดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด และเมื่อปรากฏ ว่าสำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นไปยังภูมิลำเนาตามฐานข้อมูล ทะเบียนราษฎร หรือตามที่อยู่ที่ผู้ร้องทุกข์ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรครั้งสุดท้าย หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้แจ้งไว้ แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่ดำเนินการ ไม่ส่งเอกสาร ไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในกรณีมีเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานไม่รับพิจารณาดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน แล้วแต่กรณี แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ รวมทั้งให้คำแนะนำ และแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทุกข์ทราบด้วย”

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกความใน (๓) และ (๔) ของข้อ ๑๐ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๓) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๔) ประสานคู่กรณีเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น”

ข้อ ๙ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๓ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วย การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องทุกซ์ หรือผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานที่จำเป็น ในกรณีดังนี้

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว แต่ผู้นั้นไม่มาพบเจ้าหน้าที่ ไม่ชี้แจง หรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีใกล้ขาดอายุความ

(๓) กรณีมีผู้บริโภคคนเดียวหรือหลายคนที่ได้รับความสะดวกเสียหายจำนวนมาก

(๔) กรณีที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

(๕) กรณีอื่นที่มีความจำเป็นเร่งด่วน”

ข้อ ๑๐ ให้ยกเลิกความใน (๑) ของข้อ ๑๖ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๑) ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นควรยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องตามข้อ ๑๗ และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว”

ข้อ ๑๑ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๗ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๗ เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานพิจารณาให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่ามีเหตุให้ไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้พิจารณาตามข้อ ๖/๑

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้สิทธิแทนผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลหรืออยู่ในระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลอื่นในเรื่องเดียวกันแล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บริโภคไม่สามารถตรวจพบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจได้

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งไปยังภูมิลำเนาตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรหรือตามที่อยู่ของผู้บริโภคได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรครั้งสุดท้าย หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคได้แจ้งไว้ แต่ผู้บริโภคไม่ดำเนินการ ไม่จัดทำคำแปลเอกสารภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย ไม่ส่งเอกสาร ไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด แล้วแต่กรณี

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้บริโภคไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติ หรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้บริโภคได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น จะไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒”

ข้อ ๑๒ ให้ยกเลิกชื่อหมวด ๕ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“หมวด ๕

การยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๑๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๔ ข้อ ๒๕ และข้อ ๒๖ แห่งระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๔ ให้สำนักงานจัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ และติดตามสถานะคดี

การดำเนินการตามระเบียบนี้ หากผู้บริโภคได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานตามหมวด ๕ การแจ้งผู้บริโภคเพื่อให้มาพบ ให้ถ้อยคำ หรือจัดส่งเอกสารหรือดำเนินการอย่างอื่นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ หรือการแจ้งไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือยุติเรื่องร้องทุกข์กับผู้บริโภค ให้แจ้งโดยวิธีการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น เว้นแต่ผู้บริโภคจะได้แสดงเจตนารับเอกสารหรือการติดต่อกลับในรูปแบบอื่น

ข้อ ๒๕ ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ร้องเรียนจะต้องลงทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข
ที่สำนักงานกำหนด เพื่อให้มีสิทธิในการดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๖ การร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะมีผลเมื่อระบบได้มีการยืนยันตอบรับแก่ผู้ร้องทุกข์
หรือผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

พวงเพ็ชร ชุนละเอียด

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค