

แนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ย

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

๑. ช่องทางในการร้องเรียน

- ๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- ๒) ร้องเรียนทางจดหมาย
- ๓) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- ๔) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่กำหนด เช่น website, e-mail เป็นต้น

๒. แบบคำร้องเรียน

๑) แบบคำร้องเรียนทั่วไป เป็นการใช้ร้องเรียนกรณีผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มิชอบสงสัยต่างๆ

๒) แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่อสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการ

คำอธิบายการเขียนคำร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทั่วไป หรือเกี่ยวกับที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด หรือการขอให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือส่วนราชการชี้แจงข้อเท็จจริง ให้เขียนคำร้องตามแบบคำร้องทั่วไป หรือแบบคำร้องเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์แล้วแต่กรณี ได้แก่

- (๑) ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ภายใน ๑ เดือน และกรณีที่ผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้มาดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านของทั้งผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ
- (๒) ชื่อ ที่อยู่ บริษัท ห้างร้าน ของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- (๓) ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้า หรือใช้บริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้ระบุรายละเอียดข้อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรไปบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือเงินค่าต่อเติม รายการความชำรุดบกพร่อง เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องตรงกับการชำระไปแล้วจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

- (๔) ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้ตรวจสอบ หรือเรียกร้องให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- (๕) หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาเอกสารหลักฐานอื่นๆ (สำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงินการซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณา)

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 คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อุปการะเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเองให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้ เป็นต้น

(๓) ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร หากเป็นการทำนิติกรรมสัญญาให้ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับนิติกรรมสัญญาในเรื่องอะไร โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

(๔) กรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่น กรณีสัญญาจะซื้อจะขายต่างๆ ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ หากเป็นการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการก่อสร้างหรือจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคเสร็จสิ้นสมบูรณ์และครบถ้วนตามข้อสัญญาหรือตามแบบแปลน แผนผังแนบท้ายสัญญาหรือตามคำโฆษณาทุกประการหรือไม่ ตลอดจนการดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ดำเนินการตามสัญญาหรือไม่ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่จะบังคับให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้างหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนได้หรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคต้องการจะให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

(๕) หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

- หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ เช่น สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากฎจัดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขาหรือจากกรมที่ดิน

- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร เป็นต้น โดยตรวจสอบจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทำการตรวจสอบจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล
- ตรวจสอบการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์ โดยขอทราบข้อเท็จจริงจากสถาบันการเงิน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ
- ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

ฯลฯ

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๑) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบ หรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ให้ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนโดยจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงโดยอาจแนบคำร้องของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยก็ได้ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ แต่ให้ลบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนออกให้หมด) ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) ในกรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งสำเนานหนังสือร้องเรียนดังกล่าวไปให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแล้วขอทราบผลโดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและผู้ร้องทราบด้วย

(๓) ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใดชี้แจงข้อเท็จจริงแล้วภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

(๔) เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจ มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงแล้วให้แจ้งผู้ร้องทราบหากผู้ร้องพอใจการชี้แจงให้ยุติเรื่อง แล้วรายงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

(๕) กรณีผู้ร้องไม่พอใจในการชี้แจงของผู้ประกอบการธุรกิจให้ดำเนินการตามข้อ ๒) ต่อไป

๒) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ให้จัดทำหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียนโดยจัดส่งไปยังภูมิลำเนาของผู้ประกอบการธุรกิจเชิญให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

(๒) ในกรณีที่ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือมาทำการชี้แจงข้อเท็จจริง หรือทำการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน หรือมาพบเจ้าหน้าที่แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีได้ชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้ (ตัวอย่างภาคผนวก) โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติม และส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคให้คณะกรรมการ

ใกล้ชิดเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด และแจ้งผู้ร้องทราบ

(๓) ในกรณีมีการเจรจาใกล้ชิด ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและยุติเรื่องพร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

(๔) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

