



คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

เกี่ยวกับ

แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา

จัดทำโดย

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง

หน้า

แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	1
1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย.....	
- ช่องทางในการร้องเรียน.....	
- ขั้นตอนการดำเนินการ.....	2
2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา.....	4
- ขั้นตอนการดำเนินการ.....	
การตรวจสอบและพิจารณาแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน.....	5
- ขั้นตอนการตรวจสอบ.....	6
1. การตรวจทั่วไป.....	
2. กรณีผู้บริโภคร้องทุกข์.....	7
- บันทึกการตรวจสอบแบบสัญญา.....	8
- บันทึกการตรวจสอบแบบหลักฐานการรับเงิน.....	10
- การขอความเห็นต่อแบบสัญญา/แบบหลักฐานการรับเงิน.....	11
1. การขอความเห็นต่อแบบสัญญา.....	
- ขั้นตอนการดำเนินการ.....	
2. การขอความเห็นเกี่ยวกับแบบหลักฐานการรับเงิน.....	
- ขั้นตอนการดำเนินการ.....	12
3. การให้ความเห็นต่อแบบสัญญาหรือรายการในหลักฐานการรับเงิน.....	
การเปรียบเทียบความผิด.....	
การเปรียบเทียบความผิดในจังหวัดอื่น.....	13
การดำเนินการโดยเร่งด่วน.....	16
ภาคผนวก.....	17

คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

สำหรับกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๒ อย่าง ได้แก่

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (ที่ดิน-บ้านจัดสรร และอาคารชุด)
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (ที่ดิน-บ้านจัดสรร และอาคารชุด)

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับที่ดิน-บ้านจัดสรร และอาคารชุด ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวจะเริ่มตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การวิเคราะห์และกำหนดประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณี การรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่กรณี การรวบรวมเอกสารหลักฐาน การสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาหรือคณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการ เพื่อยุติเรื่องหรือฟ้องคดีแทนผู้บริโภคแล้วแต่กรณี

ช่องทางในการร้องเรียน

๑. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑.๑ ส่วนกลาง คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารบี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๑.๒ ส่วนภูมิภาค คือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ สำนักงานจังหวัด ศาลากลางจังหวัด

๒. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และโทรศัพท์สายตรงของส่วนราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การร้องเรียนทางจดหมาย โดยขอรับแบบคำร้องเรียนที่ร้าน 7-eleven, Familymart ทุกสาขาทั่วประเทศ นำส่งถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารบี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๔. การร้องเรียนผ่าน E-mail ; consumer@ocpb.go.th

ขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่

➤ ผู้บริโภคควรมาร้องเรียนด้วยตนเอง พร้อมนำสำเนาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัญญาจอง สัญญาจะซื้อจะขาย สัญญาว่าจ้างก่อสร้าง สัญญาเช่าซื้อ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา หนังสือที่ติดต่อกันระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบธุรกิจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

➤ ให้ผู้บริโภคกรอกรายละเอียดข้อเท็จจริงในบันทึกคำร้อง

- ชื่อและที่อยู่ของผู้บริโภค/ผู้ประกอบธุรกิจ
- แนบเอกสารหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

➤ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ร้อง

- ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคว่าเป็นผู้บริโภคและ/หรือผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่/อายุความ
- ตรวจสอบคำร้อง มีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่
- ตรวจสอบการรับมอบอำนาจถูกต้องหรือไม่ (กรณีมอบอำนาจ)
- หากมีการเรียกค่าเสียหาย นอกจากจำนวนเงินที่ผู้บริโภคได้ชำระไปแล้ว ให้ตรวจสอบว่าเสียหายอะไรและมีหลักฐานหรือไม่
- ตรวจสอบว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามนิติกรรมสัญญาในเรื่องอะไร โดยให้พิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหาวัตถุประสงค์ และเจตนาอันแท้จริงของคู่สัญญาที่ตกลงทำนิติกรรมสัญญานั้นๆ ไม่ควรยึดถือเพียงแต่ชื่อของนิติกรรมสัญญา
- ตรวจสอบว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่น ก่อสร้างหรือไม่ โอนได้หรือไม่ ปฏิบัติตามเอกสารโฆษณาครบถ้วนหรือไม่ หรืออยู่ในฐานะที่คู่สัญญาจะปฏิบัติตามสัญญาได้หรือไม่ หรือจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาทั้งนี้ จะต้องสอบถามความประสงค์ของผู้บริโภคให้ชัดเจน
- ตรวจสอบว่าหากคู่สัญญาเป็นนิติบุคคล ได้มีการกระทำเป็นไปตามขอบอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ตามที่กฎหมายบัญญัติหรือข้อกำหนดในข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๖๖ และ ๗๐ หรือไม่ หากมีบุคคลอื่นเกี่ยวข้องจะต้องสืบสวนสอบสวนให้ได้เอกสารหลักฐานข้อเท็จจริงให้ชัดเจนว่าบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องและจะต้องร่วมรับผิดชอบในฐานะใด

(๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

(๔) มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(๕) ในกรณีที่มีการเจรจาใกล้เคียง หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้และมีการปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลง หรือในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง และผู้บริโภคมิได้แย้งก็ให้สรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการ/คณะกรรมการ ขออนุมัติยุติเรื่อง

(๖) ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบก็จะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเป็นต้นว่า

- รายการจดทะเบียนนิติบุคคลกรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นนิติบุคคล
- ตรวจสอบสภาพล้มละลายของผู้ประกอบการธุรกิจ
- ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการ ว่าผู้ใดถือกรรมสิทธิ์/สิทธิครอบครอง ภาระผูกพันของที่ดิน
- การขออนุญาตจัดสรรที่ดิน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- รายละเอียดของสัญญา และเอกสารอื่นๆ
- การโฆษณา ภาพถ่ายโครงการ
- สอบปากคำผู้บริโภค ผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
- หนังสือบอกกล่าวและ/หรือหนังสือบอกเลิกสัญญา

- ฯลฯ -

(๗) เมื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว หากเห็นว่าการกระทำของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สมควรที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดพร้อมทำความเข้าใจ นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาตามลำดับในกรณีการดำเนินการส่วนภูมิภาคให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เพื่อให้มีมติให้ส่งเรื่องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไป

(๘) เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีมติเห็นชอบให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจแทนผู้บริโภค ให้ส่งสำนวนเรื่องพร้อมทั้งรวบรวมคำร้องและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานกฎหมายและคดี ดำเนินการประสานงานกับพนักงานอัยการในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการธุรกิจตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

(ในกรณีที่เห็นว่าการกระทำของผู้ประกอบการธุรกิจยังไม่เป็นที่ยุติว่าเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือมีการละเมิดสิทธิแต่ไม่เข้าหลักเกณฑ์การฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ ให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณาลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ในกรณีส่วนภูมิภาคให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด) เพื่อพิจารณา หากคณะกรรมการเห็นควรยุติเรื่องให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาต่อไป)

๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสัญญา

การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือการรับบริการ ที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้ออกประกาศกำหนดให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหรือรายการใน หลักฐานการรับเงิน จะเริ่มตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การวิเคราะห์และกำหนดประเด็นปัญหาเรื่อง ร้องเรียน การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณี การรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่กรณี การรวบรวมเอกสาร หลักฐาน การสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการ/คณะกรรมการ (ในกรณีส่วน ภูมิภาคให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด) เพื่อยุติเรื่องหรือฟ้องคดีแทน ผู้บริโภคแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนการดำเนินการ

- (๑) รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค จากแหล่งต่าง ๆ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน
- (๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องราวร้องเรียน
- (๔) มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือให้ผู้ประกอบ ธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงแล้วแต่กรณี
- (๕) ในกรณีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้และมีการปฏิบัติ ตามบันทึกข้อตกลง หรือในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง และผู้บริโภคไม่ได้แย้ง ก็ให้สรุป ข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาขออนุมัติเรื่อง
- (๖) ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ก็จะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้นว่า ทะเบียนนิติบุคคล/ทะเบียนราษฎร์ของผู้ประกอบธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับ ตัวสินค้า การโฆษณา สัญญา/หลักฐานการรับเงิน พฤติกรรมต่างๆของผู้ประกอบธุรกิจ เป็นต้น
- (๗) เมื่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว หากเห็นว่าการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค สมควรที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ ให้รวบรวมข้อเท็จจริง ทั้งหมดพร้อมทำความเข้าใจ นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาก่อนฟ้องเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาตามลำดับในกรณีการดำเนินการ ส่วนภูมิภาคให้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เพื่อให้มีมติให้ส่งเรื่องให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไป
- (๘) เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีมติเห็นชอบให้ดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ แทนผู้บริโภค ให้ส่งสำนวนเรื่องพร้อมทั้งรวบรวมคำร้องและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนัก กฎหมายและคดี ดำเนินการประสานงานกับพนักงานอัยการในการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจตาม มติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป
- (ในกรณีที่เห็นว่าการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจยังไม่เป็นที่ยุติว่าเป็นการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภค หรือมีการละเมิดสิทธิแต่ไม่เข้าหลักเกณฑ์การฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามมาตรา ๓๙ ให้ นำเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณาก่อนฟ้องเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ในกรณีส่วนภูมิภาคให้ นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด) เพื่อพิจารณา หากคณะกรรมการฯ เห็นควรยุติเรื่องให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาต่อไป)

(๙) นอกจากนี้ในกรณีที่ปรากฏว่าแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงินการซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา หากผู้ประกอบการธุรกิจสามารถตกลงกับผู้บริโภคได้ก็จะมีหนังสือแจ้งเตือนให้ทำการแก้ไขแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงินนั้น ให้ถูกต้องตามประกาศฯ

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจรายที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกับผู้บริโภคได้และมีพฤติกรรมส่อไปในทางที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หากพบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยตรวจสอบแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน และได้แจ้งให้แก้ไขข้อสัญญาหรือข้อความแก้ไขที่น่าจะฝ่าฝืนต่อประกาศฯ แล้ว แต่ปรากฏว่ายังคงมีการใช้ข้อความหรือข้อสัญญานั้นอีก ให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาให้ความเห็น ถ้าคณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าเป็นข้อสัญญาหรือข้อความที่ขัดต่อประกาศฯ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดต่อไป

การตรวจสอบและพิจารณาแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน

ปัจจุบันคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ได้กำหนดให้ธุรกิจการขายสินค้าหรือการให้บริการเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินแล้วจำนวน ๑๑ ประเภทธุรกิจ ได้แก่

๑. ธุรกิจบัตรเครดิต

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๒
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๒
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๔

๒. ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓

๓. ธุรกิจขายห้องชุดในอาคารชุด

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายห้องชุดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓

๔. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔

๕. ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔

๖. ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภครของสถาบันการเงิน

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๔
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๔
- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๕

๗. ธุรกิจขายก๊าซหุงต้ม

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒

๘. ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๔๖

๙. ธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัย

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าที่อยู่อาศัยที่เรียกเก็บเงินประกัน เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๔๙

๑๐. ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐

๑๑. ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจอง

- ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

ขั้นตอนการตรวจสอบ

๑. การตรวจทั่วไป

เมื่อมีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหรือควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) หรือคณะทำงานตรวจสอบสัญญาจะดำเนินการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินการขายสินค้าหรือการให้บริการของธุรกิจนั้น ๆ โดยดำเนินการดังนี้

(๑) มีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญา/หลักฐานการรับเงินให้จัดส่งแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน มาให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(๒) เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน

(๓) ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วมีความเห็นว่าแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงินใช้ข้อสัญญาหรือข้อความที่ขัดต่อประกาศฯ ต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบพร้อมทั้งให้เหตุผลว่าขัดต่อประกาศฯ ข้อใด และขอให้ทำการแก้ไข

(๔) ทำการตรวจสอบซ้ำ โดยมีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการกิจให้จัดส่งแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน มาให้ทำการตรวจสอบว่าได้มีการแก้ไขตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้ความเห็นหรือไม่

(๕) ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าผู้ประกอบการกิจได้ทำการแก้ไขแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่ามีเจตนาที่จะไม่ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา จะนำเสนอคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา หากคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นข้อสัญญา หรือข้อความที่ขัดต่อประกาศฯ ก็จะนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดต่อไป

๒. กรณีผู้บริโภคร้องทุกข์

เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ก็จะมีการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินการซื้อสินค้าหรือการรับบริการนั้นด้วย เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องที่ผู้บริโภคร้องทุกข์ โดยดำเนินการดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ จะทำการตรวจสอบแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน

(๒) ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วปรากฏว่าแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา แต่ในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยประเด็นข้อพิพาท ผู้ประกอบการสามารถตกลงกับผู้บริโภคได้ ก็จะมีหนังสือแจ้งเตือนให้ทำการแก้ไขแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงินนั้นให้ถูกต้องตามประกาศฯ

สำหรับผู้ประกอบการรายที่ไม่สามารถเจรจาตกลงกับผู้บริโภคได้และมีพฤติกรรมส่อไปในทางที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค หากพบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยตรวจสอบแบบสัญญา/หลักฐานการรับเงิน และได้แจ้งให้แก้ไขข้อสัญญาหรือข้อความที่น่าจะฝ่าฝืนต่อประกาศฯ แล้ว แต่ปรากฏว่ายังคงมีการใช้ข้อสัญญาหรือข้อความนั้นอีก ให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาให้ความเห็น ถ้าคณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าเป็นข้อสัญญาหรือข้อความที่ขัดต่อประกาศฯ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้นำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบความผิดต่อไป

บันทึกการตรวจสอบแบบสัญญา
ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา
เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓

วันที่ เดือน พ.ศ.

ชื่อสถานประกอบการ.....
ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....

๑. ผู้ประกอบธุรกิจได้ส่งมอบเอกสารเกี่ยวกับการเช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์แก่เจ้าหน้าที่ ดังนี้
- (๑) แบบสัญญาเช่าซื้อรถยนต์/แบบสัญญาเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ จำนวน.....ฉบับ
 - (๒) สำเนาเช่าซื้อรถยนต์/สัญญาเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ซึ่งทำกับผู้บริโภค จำนวน.....ฉบับ
 - (๓) อื่นๆ จำนวน.....ฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้ประกอบธุรกิจ
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจ/บันทึก
(.....)

๒. ได้พิจารณาข้อความในเอกสารข้อ ๑. แล้วเห็นว่า

- [] **เป็นไป** ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓
- [] **ไม่เป็นไป** ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓ ดังนี้
 - ๑) ข้อสัญญาข้อ.....ไม่เป็นไปตามประกาศฯ ข้อ.....
เนื่องจาก.....
 - ๒) ข้อสัญญาข้อ.....ไม่เป็นไปตามประกาศฯ ข้อ.....
เนื่องจาก.....
 - ๓) ข้อสัญญาข้อ.....ไม่เป็นไปตามประกาศฯ ข้อ.....
เนื่องจาก.....

๔) ข้อสัญญาข้อ.....ไม่เป็นไปตามประกาศฯ ข้อ.....
เนื่องจาก.....

.....

๕) ข้อสัญญาข้อ.....ไม่เป็นไปตามประกาศฯ ข้อ.....
เนื่องจาก.....

.....

[] อื่น ๆ.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจ/บันทึก
(.....)

บันทึกการตรวจสอบแบบหลักฐานการรับเงิน
ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา
เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

ชื่อสถานประกอบการ.....
ตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

๑. ผู้ประกอบธุรกิจได้ส่งมอบเอกสารแก่เจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| (๑) หลักฐานการรับเงิน | จำนวน.....ฉบับ |
| (๒) อื่นๆ | จำนวน.....ฉบับ |

ลงชื่อ.....ผู้ประกอบธุรกิจ
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจ/บันทึก
(.....)

๒. ได้พิจารณาข้อความในเอกสารข้อ ๑. แล้วเห็นว่า

- [] เป็นไป ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว
เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐
- [] ไม่เป็นไป ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว
เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจ/บันทึก
(.....)

การขอความเห็นต่อแบบสัญญา/แบบหลักฐานการรับเงิน

ผู้ประกอบการซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการใดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้กำหนดให้เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาหรือควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หากมีความสงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินการซื้อขายสินค้าหรือการให้บริการที่ตนส่งมอบผู้บริโภคจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นสามารถขอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้

๑. การขอความเห็นต่อแบบสัญญา

ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสัญญา ต้องปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การขอความเห็นและคำปฎิการในการให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓ และ(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยการยื่นคำขอความเห็นเกี่ยวกับสัญญาดำเนินการตามแบบ ส. ๑. ทำระเบียบดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) ให้ผู้ประกอบการตั้งประเด็นข้อสงสัยว่าข้อสัญญาของตนข้อใดจะเป็นการฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องใดในข้อใดโดยแสดงรายละเอียดของเหตุผลอันเป็นข้อสงสัยให้ชัดเจน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องยื่นคำขอเป็นรายข้ออย่างน้อย ๑ ข้อ โดยแสดงรายการให้ครบถ้วนพร้อมหลักฐานตามแบบ ส.๑

(๒) กรอรายการในแบบ ส.๑ โดยแสดงรายการให้ครบถ้วน พร้อมหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบดังกล่าว

(๓) ชำระค่าปฎิการในอัตราสองพันบาทต่อข้อสัญญาห้าบรรทัด โดยบรรทัดหนึ่งมีข้อสัญญาไม่เกินสามสิบห้าคำ เศษของบรรทัดให้ถือเป็นหนึ่งบรรทัด

(๔) ให้ยื่นคำขอพร้อมหลักฐาน และแบบสัญญาประกอบคำขอ จำนวนสิบห้าชุด โดยผู้ขออาจยื่นด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(๕) เมื่อผู้ขอยื่นคำขอแล้วสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะตรวจสอบรายการและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบ ส.๑ ให้ครบถ้วน หากเห็นว่ารายการและหลักฐานครบถ้วนก็จะทำการลงเลขที่รับคำขอ แต่หากเห็นว่าไม่ครบถ้วนให้คืนคำขอ

๒. การขอความเห็นเกี่ยวกับแบบหลักฐานการรับเงิน

ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบหลักฐานการรับเงิน ต้องปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง การขอความเห็นและคำปฎิการในการให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยการยื่นคำขอความเห็นเกี่ยวกับหลักฐานการรับเงินตามแบบ ส. ๒ ทำระเบียบดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. ให้ผู้ประกอบการธุรกิจรอกการในแบบ ส. ๒ โดยแสดงรายการให้ครบถ้วนพร้อมด้วยหลักฐานการรับเงินตามที่ระบุไว้ในแบบดังกล่าว

๓. ชำระค่าป่วยการในอัตราสองพันบาทต่อหลักฐานการรับเงินหนึ่งฉบับ

๔. ให้ยื่นคำขอพร้อมหลักฐาน และแบบหลักฐานการรับเงินประกอบคำขอ จำนวนสิบห้าชุด โดยผู้ขออาจยื่นด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. การให้ความเห็นต่อแบบสัญญาหรือรายการในหลักฐานการรับเงิน

เมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับคำขอความเห็นเกี่ยวกับแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน จะดำเนินการดังนี้

(๑) ทำการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินและให้ความเห็นในเบื้องต้น

(๒) นำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา โดยจัดทำเป็นเอกสารประกอบการประชุมพร้อมแนบคำขอ หลักฐานและแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินเพื่อพิจารณาให้ความเห็น

(๓) เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ได้ให้ความเห็นต่อข้อสัญญาหรือรายการในหลักฐานการรับเงินว่าเป็นไปตามประกาศฯ หรือฝ่าฝืนต่อประกาศฯ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการที่ขอความเห็นทราบ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้รับคำขอ ทั้งนี้ การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่น เมื่อมีเหตุอันสมควร

(๔) ในกรณีที่ผู้ประกอบการ ไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาภายในกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาได้รับคำขอ ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นชอบแล้ว

การเปรียบเทียบความผิด

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจพบว่าผู้ประกอบการรายใดส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินให้แก่ผู้บริโภคโดยมีเจตนาที่จะใช้ข้อสัญญาหรือข้อความที่ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ให้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาโดยเจ้าหน้าที่ต้องทำความเห็นในเบื้องต้นว่า ข้อสัญญาหรือข้อความนั้นฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องใดและข้อใด พร้อมเหตุผล หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า ข้อสัญญาหรือข้อความดังกล่าวไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ก็ถือว่าผู้ประกอบการรายนั้นมีความผิดตามมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เปรียบเทียบความผิดผู้กระทำผิดต่อไป

การดำเนินการเปรียบเทียบความผิดในจังหวัดอื่น

การตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินในจังหวัดต่าง ๆ นอกจากกรุงเทพมหานคร เมื่อคณะทำงานตรวจสอบแบบสัญญาและแบบหลักฐานการรับเงินพบว่าผู้ประกอบการรายใดมีเจตนาที่จะส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินที่มีข้อสัญญาหรือข้อความที่ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ให้ดำเนินการดังนี้

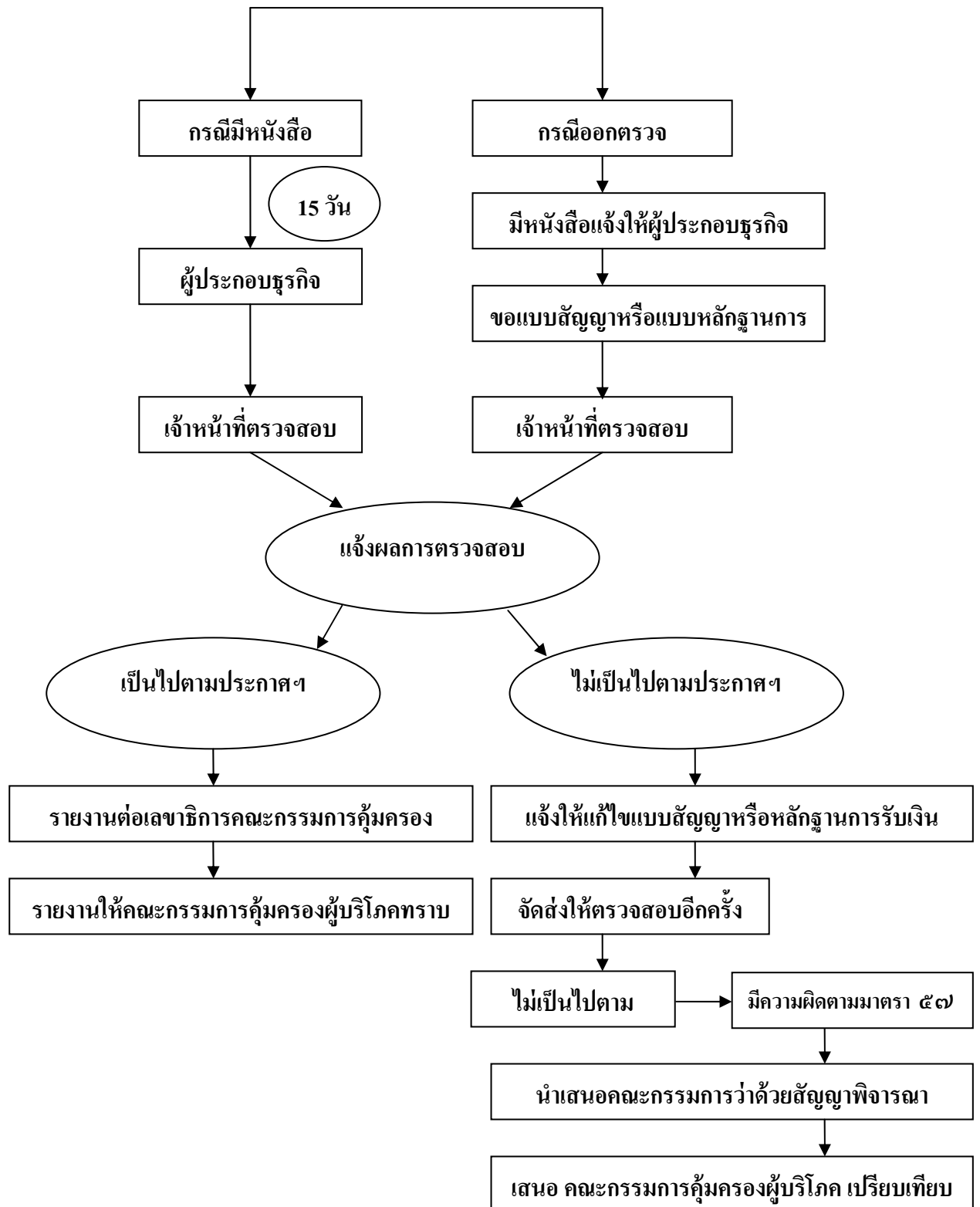
๑. คณะทำงานฯ ให้ความเห็นพร้อมทั้งรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง นำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เพื่อพิจารณา

๒. หากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า การกระทำของบุคคลนั้น เป็นการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ก็ให้ส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสนอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณา

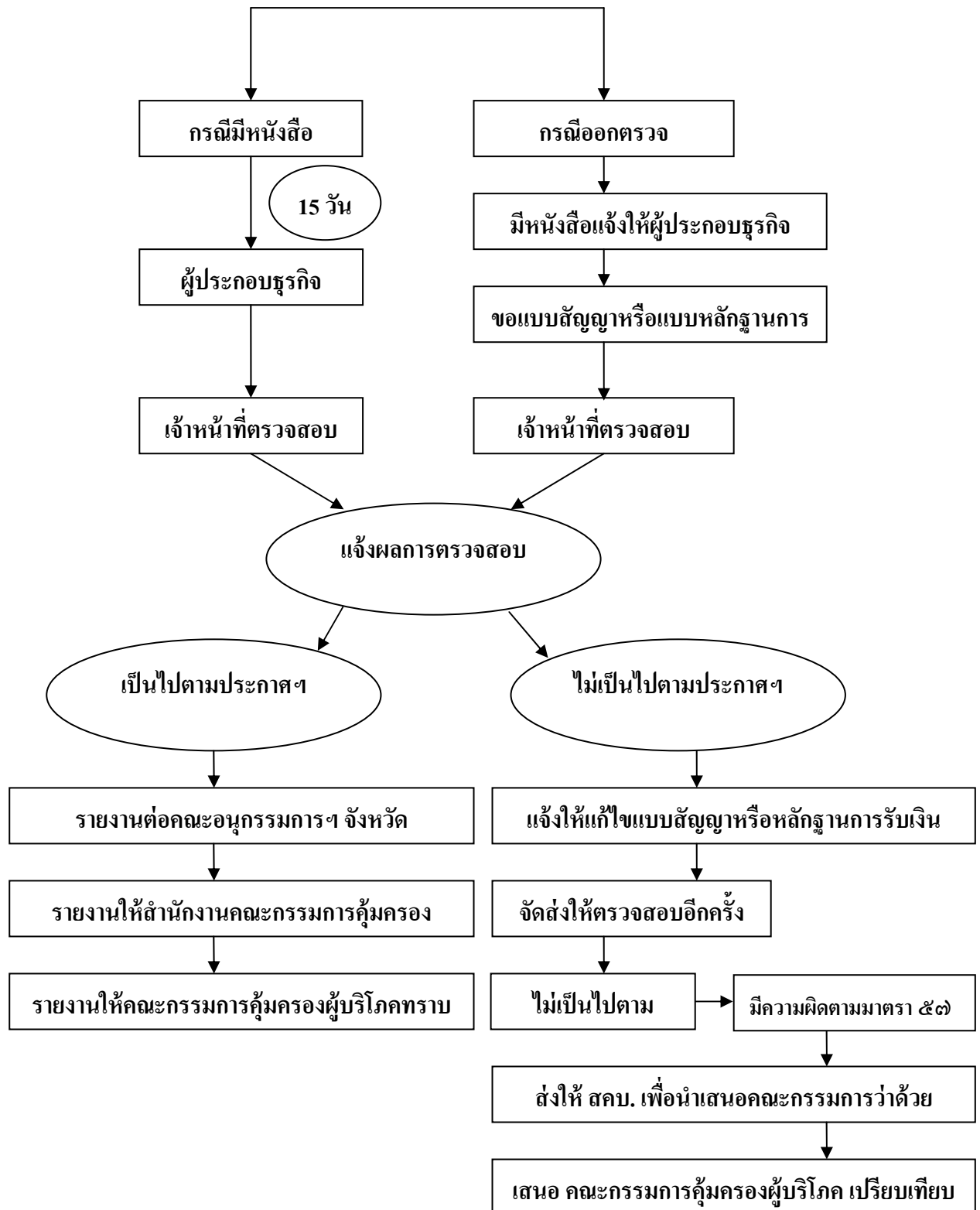
๓. หากคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา พิจารณาแล้วมีความเห็นว่าบุคคลนั้นมีเจตนาส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินที่มีข้อสัญญาหรือข้อความที่ไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ซึ่งเป็นการกระทำผิดตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจเปรียบเทียบความผิดบุคคลนั้น ตามมาตรา ๖๒

๔. เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ ก็จะมีมติให้คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเปรียบเทียบปรับบุคคลนั้นต่อไป

ขั้นตอนการตรวจสอบสัญญาและหลักฐานการรับเงินในส่วนกลาง



ขั้นตอนการตรวจสอบสัญญาและหลักฐานการรับเงินในส่วนภูมิภาค



การดำเนินการโดยเร่งด่วน

การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการที่ถูกควบคุมสัญญาหรือควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา จำนวน ๑๑ ประเภทธุรกิจนั้น ธุรกิจที่ควรมีการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน ได้แก่

๑. ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เนื่องจากมีผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวจำนวนมากในต่างจังหวัด นอกจากนี้ธุรกิจรับจำนำทะเบียนรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีการทำสัญญาเช่าซื้อกันระหว่างผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าของเดิมกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งได้รับโอนกรรมสิทธิ์จากผู้บริโภค ก็อยู่ภายใต้บังคับของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓

๒. ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์ เนื่องจากมีผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวจำนวนมาก และยังไม่ทราบว่าธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน

๓. ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้ว เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๐

๔. ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจอง ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจอง เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

ภาคผนวก

เอกสารคำร้อง

หน้า

๑. แบบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป.....	18
๒. แบบบันทึกคำร้องเรียนเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดินจัดสรรบ้าน และอาคารชุด)	22
๓. แบบหนังสือเชิญผู้ร้องเรียน.....	27
๔. แบบหนังสือเชิญผู้ประกอบการ.....	28
๕. แบบหนังสือเรียก.....	29
๖. แบบบันทึกถ้อยคำและหรือคำให้การของผู้ร้องเรียน.....	32
๗. แบบบันทึกคำชี้แจง/ถ้อยคำของผู้ประกอบการ.....	34
๘. แบบหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง.....	36-41
๙. แบบตัวอย่างบันทึกและหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	42-45
๑๐. แบบสัญญาประนีประนอมยอมความ.....	46
๑๑. แบบบันทึกข้อเท็จจริง.....	49
๑๒. แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจทั่วไป.....	51
๑๓. แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจให้ฟ้องคดีแทน.....	52
๑๔. แบบตัวอย่างบันทึกให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด.....	53
๑๕. ตัวอย่างโครงร่างสรุปสำนวนเสนอคณะกรรมการ.....	56
๑๖. ตัวอย่างโครงร่างสรุปสำนวนเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....	58
๑๗. แบบบันทึกแจ้งผู้ร้องเรียนส่งเอกสารเพิ่มเติม.....	59-61
๑๘. แบบบันทึกให้สำนักกฎหมายและคดีดำเนินการตามมติ คคป.....	62

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

โดย.....ผู้รับมอบอำนาจ () เปิดเผย () ไม่เปิดเผย

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

สถานที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

๓. ร้องเรียนว่า _____

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

๔. ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ

- [] ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง
- [] ให้เชิญผู้ประกอบธุรกิจมาเจรจากับผู้ร้อง
- [] ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวนบาท (.....)
- เนื่องจาก.....
-
- [] อื่นๆ.....

๕. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจ

- [] ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- [] ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง/ผู้รับคำร้องเรียน
()

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วว่า

๑. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

๒. การร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง

๓. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีต่อศาลด้วยตนเอง ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดีโดยตรง

๕. ภายหลังจากการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องเรียนและจะติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ ๆ ทุกเดือน

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนมีดังนี้

() ๑. สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย ลงวันที่จำนวน แผ่น

() ๒. สำเนาใบเสร็จรับเงิน ลงวันที่จำนวน แผ่น

() ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือข้าราชการ จำนวน แผ่น

() ๔. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน แผ่น

() ๕. สำเนาเอกสารโฆษณา จำนวน แผ่น

() ๖. สำเนาบันทกขัตติยอรรถลง ลงวันที่จำนวน แผ่น

() ๗. หลักฐานอื่น ๆ เช่น

๗.๑.....จำนวน แผ่น

๗.๒.....จำนวน แผ่น

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นหลักฐาน
()

ลงชื่อ.....ผู้รับหลักฐาน
()

**ข้าพเจ้าได้รับทราบว่าเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาได้มีกรณีดังต่อไปนี้**

๑. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
๓. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษาให้
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ
ที่ร้องเรียน ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการ
ร้องเรียน หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๘. เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้
ข้าพเจ้ามาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริง
เพิ่มเติมแต่อย่างใด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()



บันทึกคำร้องเรียน
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) ชื่อผู้ประกอบการ.....
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
ลงวันที่.....

3.3 รายละเอียด

ชื่อโครงการ.....
ที่ตั้งโครงการ โฉนดที่ดินเลขที่.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
แบบบ้าน.....แปลงที่/ห้องชุดเลขที่.....เนื้อที่.....
ราคา.....บาท (.....)

3.4 ผู้ร้องได้ชำระเงินไปแล้วโดย

(1) ชำระให้แก่..... เป็นค่า.....ตั้งรายละเอียดดังนี้ () วันจอง จำนวน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () วันทำสัญญา จำนวน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ค่างวด.....งวดละ..... จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ค่างวด.....งวดละ..... จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () อื่นๆ เป็นเงิน.....บาท(.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น รวมเป็นเงิน.....บาท (.....) ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น รวมเป็นเงินที่ผู้ร้องได้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน.....บาท (.....)	(2) ชำระให้แก่..... เป็นค่า.....ตั้งรายละเอียดดังนี้ () วันจอง จำนวน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () วันทำสัญญา จำนวน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ค่างวด.....งวดละ..... จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ค่างวด.....งวดละ..... จำนวน.....เป็นเงิน.....บาท (.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () อื่นๆ เป็นเงิน.....บาท(.....) () มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น () ไม่มีใบเสร็จรับเงิน.....แผ่น รวมเป็นเงิน.....บาท (.....) ตามใบเสร็จรับเงินรวมทั้งสิ้น.....แผ่น รวมเป็นเงินที่ผู้ร้องได้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน.....บาท (.....)
---	---

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.....ปีเดือน ปรากฏว่า
() ไม่มีการก่อสร้างบ้าน/อาคารชุด
() มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ
() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่เป็นไปตามโฆษณา คือ.....
.....
.....
() การก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่ไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ได้
() อื่นๆ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

- () ให้เชิญผู้ประกอบการมาเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้อง
- () ให้ผู้ประกอบการก่อสร้างให้แล้วเสร็จและโอนกรรมสิทธิ์ตามสัญญา
- () ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามให้เป็นไปตามที่โฆษณา
- () ขอยกเลิกสัญญา และขอเงิน จำนวน.....บาท (.....)
คืนพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย นับแต่วันที่ผู้ร้องได้ชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบการครั้งสุดท้าย
เมื่อวันที่.....
- () ขอเรียกค่าเสียหาย จำนวน.....บาท (.....)
- () อื่นๆ

3.11 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ

- () ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน
- () ผู้ร้องมีความประสงค์จะดำเนินคดีด้วยตนเอง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน
(.....)

หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียนดังนี้

- () 1. สำเนาสัญญาจอง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 2. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 3. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 4. สำเนาสัญญา.....ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 5. สำเนาใบเสร็จรับเงินจำนวน.....แผ่น
- () 6. สำเนาเอกสารโฆษณาจำนวน.....แผ่น
- () 7. สำเนาโฉนดที่ดินจำนวน.....แผ่น
- () 8. สำเนารับทักข้อตกลง ลงวันที่.....จำนวน.....แผ่น
- () 9. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ.....จำนวน.....แผ่น
- () 10. สำเนาทะเบียนบ้านจำนวน.....แผ่น
- () 11. หลักฐานอื่นๆ
- 11.1.....จำนวน.....แผ่น
- 11.2.....จำนวน.....แผ่น
- 11.3.....จำนวน.....แผ่น
- 11.4.....จำนวน.....แผ่น
- 11.5.....จำนวน.....แผ่น
- 11.6.....จำนวน.....แผ่น
- 11.7.....จำนวน.....แผ่น
- 11.8.....จำนวน.....แผ่น
- 11.9.....จำนวน.....แผ่น
- 11.10.....จำนวน.....แผ่น
- 11.11.....จำนวน.....แผ่น
- 11.12.....จำนวน.....แผ่น
- 11.13.....จำนวน.....แผ่น
- 11.14.....จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน
(.....)

หนังสือเชิญผู้ร้องเรียน



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน

อ้างถึง บันทึกคำร้องเรียนของท่าน ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการ
เป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย ดังนั้น จึงขอเชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและ/
หรือเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องกล่าว ในวันที่ เวลา..... น. ณ สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคาร B ชั้น ๕
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

หนังสือเชิญผู้ประกอบการ



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท.....
ห้างหุ้นส่วนผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจาก.....
ว่า เมื่อวันที่.....ได้ทำสัญญา.....กับบริษัท/ห้าง/บุคคล.....
โครงการ.....ตั้งอยู่ที่.....ราคา.....ผู้ร้องได้ชำระเงินไป
แล้วจำนวน.....บาท แต่ปรากฏว่าบริษัท/ห้าง/บุคคล.....
จึงประสงค์.....

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้การพิจารณา
เป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย ดังนั้น จึงขอเชิญท่านไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อเท็จจริง
ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่และ/หรือเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน ในวันที่
เวลา.....น. ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐
พรรษา อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในกรณีที่
มอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนให้นำหนังสือมอบอำนาจที่ระบุให้ผู้รับมอบอำนาจมีอำนาจ
ในการให้ถ้อยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เจรจาไกล่เกลี่ย และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับ
ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้ง
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลไปมอบให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

หนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจ ตามมาตรา ๕



หนังสือเรียก

ที่ นร ๐๓๐๔/ ร

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

.....

ระหว่าง

ผู้ร้องเรียน

.....

ผู้ประกอบการ

ถึง

.....

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท.....

ที่อยู่

.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจาก.....
ว่า เมื่อวันที่.....ได้ทำสัญญา.....กับบริษัท/ห้าง/บุคคล.....
โครงการ.....ตั้งอยู่ที่.....ราคา.....ผู้ร้องได้ชำระเงินไป
แล้วจำนวน.....บาท แต่ปรากฏว่าบริษัท/ห้าง/บุคคล.....
จึงประสงค์.....

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
ประกอบกับประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๔๒ เลขที่การคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ จึงมีหนังสือเรียกให้ท่านไปให้ถ้อยคำและ/หรือเจรจา
ไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน ในวันที่ เวลา น. ณ สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ

ลงชื่อ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
พนักงานเจ้าหน้าที่

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

พลิก/คำเตือน

คำเตือน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

ฯลฯ

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น

เพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ฯลฯ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒,๐-๒๑๔๓-๐๓๗๓-๘

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บันทึกถ้อยคำและหรือคำให้การของผู้ร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ต.รอก/ซอย.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
โทรศัพท์หมายเลข.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....
ออกให้โดย.....ขอให้ถ้อยคำและหรือคำให้การต่อสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง.....ตามหนังสือสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๔/.....ลงวันที่.....ด้วยความสัตย์จริง
และถ้อยคำที่ข้าพเจ้าให้ไว้ในชั้นนี้สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาของศาลได้ ดังต่อไปนี้

/ต่อหน้า ๒...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ/ผู้ให้การ
(.....)

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๑๔๔๓-๐๓๘๐-๒, ๐-๒๑๔๔๓-๐๓๗๖-๘

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บันทึกคำชี้แจง/ถ้อยคำของผู้ประกอบธุรกิจต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ได้รับมอบอำนาจจาก.....

ตั้งอยู่เลขที่.....

โทรศัพท์หมายเลข.....ให้เป็นผู้มาชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง.....

ตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร 0304/ร.....

ลงวันที่.....โดย.....

พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และคำชี้แจง/ถ้อยคำที่ข้าพเจ้าให้ไว้ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในชั้นนี้สามารถเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาของศาลได้

ข้าพเจ้าขอให้คำชี้แจง/ด้วยความเต็มใจดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/โดย...

- () 1. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด)
- () 2. สำเนาบัตรประจำตัวกรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด)
- () 3. หนังสือมอบอำนาจ
- () 4. สำเนาบัตรประจำตัวผู้มอบอำนาจ/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () 5. สำเนาบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจ/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () 6. อื่นๆ (1) (2)

ลงชื่อ.....ผู้ให้คำชี้แจง/ถ้อยคำ ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
() ()

ลงชื่อ.....พยาน
()

ลงชื่อ.....พยาน
()

[illegible]

หนังสือขอทราบการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

เรียน

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่า
ผู้ร้องได้ทำสัญญา.....กับบริษัท..... โครงการ.....
ซึ่งจะทำการปลูกสร้างบนที่ดินโฉนดเลขที่.....บริเวณอำเภอ/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....แต่บริษัทฯ ยังก่อสร้าง.....ไม่แล้วเสร็จ
ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความประสงค์ขอทราบรายละเอียด ดังนี้
๑.บริษัท.....ได้ยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารบนโฉนดที่ดิน
แปลงดังกล่าวหรือไม่

๒.หากบริษัทฯ ยื่นขออนุญาตก่อสร้างแล้ว บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตก่อสร้างหรือไม่

๓.หากบริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตก่อสร้างแล้ว ใบอนุญาตหมดอายุและได้มีการขอต่อ
ใบอนุญาต ก่อสร้างประการใดหรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งส่งสำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้ามี)
ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยด่วนด้วย อนึ่ง หากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ดังกล่าวจะต้องยื่นขอต่อหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใดในพื้นที่เขต/อำเภอ.....ขอได้โปรด
ตรวจสอบและแจ้งผลให้ทราบต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิโรธ เจริญประกอบ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

หนังสือขอทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอทราบข้อเท็จจริง

เรียน เจ้าพนักงานที่ดิน.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่า
ผู้ร้องได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง กับบริษัท/ห้าง
ในโครงการ..... ซึ่งจะทำการปลูกสร้างบนที่ดินโฉนดเลขที่.....
บริเวณ ตำบล/แขวงอำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
แต่บริษัทฯ /ห้างฯ ยังก่อสร้างบ้านไม่แล้วเสร็จ ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความประสงค์ขอทราบ
รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ ของบริษัท/ห้าง ดังนี้

๑. โฉนดที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการมีผู้ใดเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์
๒. บริษัทฯ / ห้างฯ ได้ขออนุญาตทำการค้าที่ดินในโฉนด
ที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการหรือไม่
๓. บริษัทฯ / ห้างฯ ได้ขออนุญาตจัดสรรที่ดินในโฉนดที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการหรือไม่
หากได้ยื่นขออนุญาตแล้ว บริษัทฯ / ห้างฯ ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดิน
ให้ทำการจัดสรรที่ดินตามโฉนดที่ดิน แผนผัง โครงการที่ยื่นขออนุญาตแล้วหรือไม่
๔. หากได้รับอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดินตามข้อ ๓ แล้ว บริษัทฯ / ห้างฯ ได้รับ
ใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดินจากคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินแล้วหรือไม่
๕. ปัจจุบันบริษัทฯ / ห้างฯ ได้แบ่งแยกที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการเป็นแปลงย่อยแล้วหรือไม่
จำนวนกี่แปลง และโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินแปลงย่อยให้แก่บุคคลอื่นไปแล้วจำนวนกี่แปลง ใครเป็น
ผู้รับโอนกรรมสิทธิ์
๖. โฉนดที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการมีการบันทึกการยึดที่ดินไว้ตามประมวลกฎหมายวิธี
พิจารณาความแพ่ง มาตรา ๓๐๔ หรือไม่

/๗. หากบริษัทฯ...

๗. หากบริษัทฯ / ห้างฯ ได้จัดจำหน่ายที่ดินในโครงการโดยที่ยังมิได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินหรือโฆษณาแผนผัง โครงการหรือวิธีจัดสรรที่ดินในที่ดิน ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินยังไม่ได้ออกใบอนุญาตให้จัดสรร กรมที่ดินได้ดำเนินการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน เพื่อดำเนินคดีกับบริษัทฯ / ห้างฯ ในฐานความผิดตามมาตรา ๒๑ ประกอบกับมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. ๒๕๔๓ หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พร้อมส่งสำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาหนังสือที่คณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินมีมติอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน และสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยด่วนด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิโรธ เจริญประกอบ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

หนังสือขอทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอาคารชุด



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอทราบข้อเท็จจริง

เรียน เจ้าพนักงานที่ดิน

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่า
ผู้ร้องได้ทำสัญญาจะซื้อจะขาย..... กับบริษัท/ห้าง
ในโครงการ.....ซึ่งจะทำการปลูกสร้างบนที่ดินโฉนดเลขที่.....
บริเวณ ตำบล/แขวงอำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
แต่บริษัทฯ /ห้างฯ ยังก่อสร้างอาคารไม่แล้วเสร็จ ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความประสงค์ขอทราบ
รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการของบริษัท/ห้าง ดังนี้

๑. โฉนดที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการมีผู้ใดเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์
๒. โฉนดที่ดินแปลงที่ตั้งโครงการมีการบันทึกการยึดที่ดินไว้ตามประมวลกฎหมายวิธี
พิจารณาความแพ่ง มาตรา ๓๐๔ หรือไม่
๓. อาคารชุด ได้จดทะเบียนอาคารชุดตามพระราชบัญญัติ
อาคารชุด พ.ศ. ๒๕๒๒ แล้วหรือไม่ หากอาคารชุดดังกล่าวได้จดทะเบียนอาคารชุดแล้ว ขอทราบว่า
มีห้องชุดจำนวนกี่ห้อง บริษัทฯ /ห้างฯ ได้รับหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด
แล้วหรือไม่ และมีการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดไปแล้วทั้งสิ้นจำนวนกี่ห้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พร้อมส่งสำเนาโฉนดที่ดิน และสำเนา
หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด (ถ้ามี) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยด่วนด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิโรธ เจริญประกอบ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๔๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

หนังสือขอทราบการสนับสนุนโครงการจากสถาบันการเงิน



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

.....

เรื่อง ขอทราบข้อเท็จจริง

เรียน

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่า
ผู้ร้องได้ทำสัญญา.....กับบริษัท/ห้าง.....โครงการ.....
ซึ่งจะทำการปลูกสร้างบนที่ดินโฉนดเลขที่..... แต่บริษัท/ห้างฯยังก่อสร้าง.....
ไม่แล้วเสร็จ ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความประสงค์ขอทราบ
ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. (สถาบันการเงิน) ได้ให้การสนับสนุนบริษัท/ห้าง
เพื่อดำเนินโครงการ หรือไม่

๒. กรณี (สถาบันการเงิน) ให้การสนับสนุนโครงการ
ดังกล่าว ก็ขอทราบว่า ได้นำหลักทรัพย์หรือหลักประกันอื่นใด เพื่อเป็นประกัน
ต่อ.....

๓. วงเงินสินเชื่อที่(สถาบันการเงิน).....ให้กับบริษัท/ห้าง.....
เพื่อใช้ในการดำเนินโครงการ

๔. ภาระหนี้ที่บริษัท/ห้าง..... มีต่อ(สถาบันการเงิน)
ณ ปัจจุบัน และแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

/๕. ปัจจุบัน...

๕. ปัจจุบัน(สถาบันการเงิน).....ได้ดำเนินคดีกับบริษัท/ ห้าง.....
ไปแล้วหรือไม่ ประการใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งข้อมูลดังกล่าว พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยัง
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิโรธ เจริญประกอบ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

(ตัวอย่างบันทึกและหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม โทร. ๑๓๔๔๔

ที่ นร ๐๓๐๔/

วันที่

เรื่อง ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกฎหมายกำหนดและการทวงหนี้

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมจากนาย/นางสาว/นาง.....(ผู้ร้อง) ว่าได้ทำสินเชื่อ.....บัญชีเลขที่.....ของธนาคาร.....ยอดกู้เงินจำนวน.....บาท ผู้ร้องได้ชำระเงินล่าช้าในบางงวดแต่ไม่เกิน ๑๓ วัน ธนาคารฯ ได้คิดเบี้ยปรับระบบเหมาจ่ายจำนวน.....บาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าน่าจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินร้อยละ ๒๘ ต่อปี เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ต่อมา ในงวดเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๑ ผู้ร้องได้ชำระเงินวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ จำนวน.....บาท ปรากฏว่ายังมียอดค้างชำระจำนวน ๑๐ บาท (สิบบาทถ้วน) ต่อมา บริษัทสำนักกฎหมาย..... ผู้รับมอบอำนาจจากธนาคารฯ ได้มีหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ผู้ร้องเห็นว่าการกระทำของธนาคารฯ และบริษัทฯ ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาแล้ว เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงขอส่งเรื่องร้องเรียนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาตรวจสอบและมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย ขอได้โปรดลงนามในหนังสือที่เสนอมาพร้อมนี้

(.....)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการ

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียนของท่าน ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๐๔/.....ลงวันที่.....

ตามที่อ้างถึง ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการทำ
สินเชื่อ.....ของธนาคาร.....และการทวงหนี้ของบริษัท.....
ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับทราบ และขอเรียนว่า พระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๑ กำหนดว่า “ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติ
เรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติใน
หมวดนี้ ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติดังกล่าว....” ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ส่งเรื่องให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบการคิดดอกเบี้ยและการทวงหนี้

เรียน ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือร้องเรียนของ.....พร้อมเอกสารประกอบจำนวนรวม.....แผ่น

ตามที่อ้างถึง ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการทำ
สินเชื่อ.....ของธนาคาร.....และการทวงหนี้ของบริษัท.....
ความแข็งแรงอยู่แล้ว นั้น

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับหนังสือร้องเรียนขอความเป็น
ธรรมจากนาย/นางสาว/นาง.....(ผู้ร้อง) ว่าได้ทำสินเชื่อ.....
บัญชีเลขที่.....ของธนาคาร.....ยอดกู้เงินจำนวน.....บาท
ผู้ร้องได้ชำระเงินล่าช้าในบางงวดแต่ไม่เกิน ๑๓ วัน ธนาคารฯ ได้คิดเบี้ยปรับระบบเหมาจ่าย
จำนวน.....บาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการชำระเงินผ่านผู้ให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการติดตาม
ทวงถามหนี้ ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าน่าจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินร้อยละ ๒๘ ต่อปี เกินกว่าที่กฎหมาย
กำหนด ต่อมา ในงวดเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๑ ผู้ร้องได้ชำระเงินวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑
จำนวน.....บาท ปรากฏว่ายังมียอดค้างชำระจำนวน ๑๐ บาท (สิบบาทถ้วน) ต่อมา บริษัท
สำนักกฎหมาย..... ผู้รับมอบอำนาจจากธนาคารฯ ได้มีหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ผู้ร้องเห็นว่า
การกระทำของธนาคารฯ และบริษัทฯ ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงขอความเป็นธรรม
(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงขอความอนุเคราะห์ธนาคารแห่ง
ประเทศไทยในฐานะกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไข
ปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ต่อไปด้วย

/จึงเรียน....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค และผู้ร้องทราบโดยตรงด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗

สัญญาข้อตกลง

ทำที่

วันที่เดือน.....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/แขวง.....

จังหวัด..... ซึ่งต่อไปในบันทึกนี้เรียกว่า “**ผู้รับสัญญา**” อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ผู้รับสัญญา และผู้ให้สัญญาได้ตกลงทำสัญญา.....

แปลงเลขที่จำนวน แปลง ตั้งอยู่ที่ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... ตามสัญญาฉบับลงวันที่ เดือน..... พ.ศ.

ดังนั้น ทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญาข้อตกลงฉบับนี้ โดยมีข้อความต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้รับสัญญาและผู้ให้สัญญาตกลงจะรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นตามสัญญา.....

ฉบับลงวันที่เดือน..... พ.ศ. ต่อกัน

ข้อ 2. ผู้ให้สัญญาตกลงคืนเงินจอง เงินค่าทำสัญญา และเงินค่างวด ที่ผู้รับสัญญาได้
ชำระมาแล้วทั้งสิ้นจำนวน บาท (.....) ให้แก่ผู้รับสัญญา
โดยแบ่งชำระออกเป็น งวด ดังนี้

2.1 งวดที่จำนวนเงิน บาท (.....)

ชำระวันที่

2.2 งวดที่จำนวนเงิน บาท (.....)

ชำระวันที่

2.3 งวดที่จำนวนเงินบาท (.....)

ชำระวันที่

2.4 งวดที่จำนวนเงิน บาท (.....)

ชำระวันที่

ฯลฯ

/ข้อ 3...

ข้อ 3. หากผู้ให้สัญญาปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงฉบับนี้ ผู้รับสัญญาจะไม่เรียกร้องค่าเสียหาย และ/หรือเงินอื่นใดจากผู้ให้สัญญาอีกต่อไปทั้งสิ้น

ข้อ 4. ในกรณีที่ผู้ให้สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดข้อ 2. แม้แต่เพียงงวดหนึ่งงวดใด ถือว่าผู้ให้สัญญาผิดนัดทั้งหมด ผู้รับสัญญามีสิทธิฟ้องร้องผู้ให้สัญญาและผู้ค้ำประกันต่อศาลได้ทันที พร้อมเรียกดอกเบี้ยและค่าเสียหายตามกฎหมายต่อไป

สัญญาข้อตกลงนี้ทำขึ้นเป็นสามฉบับ ทั้งสองฝ่ายได้อ่านข้อความโดยตลอดแล้วเห็นว่าถูกต้องตรงกัน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ข้างต้น

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัญญา
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับสัญญา
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

บันทึกข้อตกลง

ทำที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้นระหว่าง.....

โดย ผู้รับมอบอำนาจ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ซึ่งต่อไปในบันทึกนี้เรียกว่า “ผู้ให้สัญญา” ฝ่ายหนึ่ง กับ.....

และ/หรือ.....อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ซึ่งต่อไปในบันทึกนี้เรียกว่า “ผู้รับสัญญา” อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ผู้รับสัญญาและผู้ให้สัญญาได้ตกลงทำสัญญา.....

.....

.....

.....

ผู้รับสัญญาและผู้ให้สัญญาจึงตกลงระงับเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หากทั้งสองฝ่ายได้ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้แล้ว ก็จะไม่ใช้สิทธิเรียกร้องใดๆ ต่อกันอีก แต่หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าว ให้ทั้งสองฝ่ายมีสิทธิฟ้องร้องต่อศาลได้ทันที พร้อมทั้งเรียกดอกเบี้ยและค่าเสียหายต่างๆ ต่อไป

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นสองฉบับมีข้อความถูกต้องตรงกันทุกประการ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความตามบันทึกข้อตกลงนี้แล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัญญา

ลงชื่อ.....ผู้รับสัญญา

(.....)

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

(.....)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งสองฝ่ายได้อ่าน ฟัง เข้าใจ และพอใจข้อความตามบันทึกฉบับนี้แล้ว จึงลงลายมือ
ชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้ถูกร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

เอกสารประกอบคำชี้แจง/ถ้อยคำของผู้ถูกร้องและผู้ร้องต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ถูกร้อง ๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

๖.

๗.

ผู้ร้อง ๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

๖.

๗.

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอมอบอำนาจให้.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

เป็นผู้ดำเนินการ.....

.....

.....

.....

แทนข้าพเจ้าจนเสร็จการ กิจการใดที่ผู้รับมอบอำนาจกระทำไปตามขอบเขตของหนังสือมอบอำนาจนี้
เสมือนหนึ่งข้าพเจ้าเป็นผู้กระทำหรือปฏิบัติเองทุกประการ

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งการนี้ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ
ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุปี
อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอมอบอำนาจให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร บี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้บอกเลิกสัญญา
กับ.....

ตามหนังสือสัญญา.....

พร้อมทั้งเรียกเงินคืน เป็นจำนวน.....บาท (.....)

พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายนับจากวันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่.....

ตลอดจนมีอำนาจขอเข้ารับชำระหนี้หรือเปลี่ยนนี้ มอบอำนาจช่วง และอื่น ๆ แทนข้าพเจ้าจนเสร็จการ
กิจการใดที่ผู้รับมอบอำนาจกระทำไปตามขอบเขตของหนังสือมอบอำนาจนี้ เสมือนหนึ่งข้าพเจ้าเป็น
ผู้กระทำหรือปฏิบัติเองทุกประการเพื่อเป็นหลักฐานแห่งการนี้ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจได้ลง
ลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(.....)

ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(นายนิโรธ เจริญประกอบ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม โทร. ๑๓๔๔๔

ที่ นร ๐๓๐๔/

วันที่

เรื่อง ขอให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือเรียก ที่ นร ๐๓๐๔/ร..... ลงวันที่.....ให้นาย/นาง/นางสาว.....กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพัน บริษัท.....มาให้อัยคำต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในวันที่เวลาน. ปรากฏว่านาย/นาง/นางสาว..... ได้รับหนังสือเรียกโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว เมื่อวันที่.....แต่นาย/นาง/นางสาว.....ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามหนังสือ เรียกแต่อย่างใด

ข้อกฎหมาย

๑. มาตรา ๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

ฯลฯ

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลใดๆ มาให้อัยคำ หรือส่งเอกสารและหลักฐาน ที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

ฯลฯ

๒. มาตรา ๔๕ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้อัยคำหรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติการตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๓. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๑๑/๒๕๔๒

(๒) แต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๔๒ เป็นผู้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดตาม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร โดยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ศ. ๒๕๒๖ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๒๖

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาแล้ว เห็นว่าการที่นาย/นาง/นางสาว.....ได้รับหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยชอบแล้ว ไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงให้อภัยค่าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถือได้ว่าเป็นการจงใจฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๕ (๔) อันมีโทษตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และโดยที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งที่ ๑๑/๒๕๔๒ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๔๒ แต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๔๒ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๔๒ เป็นผู้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จึงเห็นควรพิจารณาเปรียบเทียบความผิดนาย/นาง/นางสาว.....เป็นเงินจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจะได้ส่งเรื่องให้สำนักกฎหมายและคดี ดำเนินการต่อไป

(.....)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม โทร. ๑๓๔๔๔

ที่ นร ๐๓๐๔/

วันที่

เรื่อง ขอให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี

ด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งให้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดนาย/นาง/นางสาว.....กรณีไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จึงขอส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมา เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ดังรายละเอียดที่ได้แนบมาพร้อมนี้

(.....)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

(เค้าโครงร่างเอกสารประกอบการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการฯ)

เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการพิจารณากันกรอง

เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ครั้งที่

วันที่

วาระ

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท..... (โครงการ.....)

ข้อเท็จจริง

- | | | |
|--------|---|--|
| ๑..... | } | พิจารณาจาก |
| ๒..... | | (๑) ข้อเท็จจริงจากคู่กรณี (๒) เงื่อนไขของสัญญา |
| ๓..... | | (๓) หนังสือติดต่อระหว่างคู่กรณี และ |
| ๔..... | | (๔) ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |

เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. เอกสารประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง

- ๑.๑ สำเนาสัญญาจะซื้อขายของผู้ร้อง ลงวันที่ (เอกสาร.....)
- ๑.๒ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (เอกสาร)
- ๑.๓ สำเนาเอกสารโฆษณา (เอกสาร)
- ๑.๔ บันทึกถ้อยคำของผู้ร้อง ลงวันที่ (เอกสาร)

ฯลฯ

๒) เอกสารประกอบคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจ

- ๒.๑ หนังสือมอบอำนาจ (เอกสาร)
- ๒.๒ หนังสือแจ้งการคืนเงินจอง ลงวันที่ (เอกสาร)
- ๒.๓ บันทึกคำชี้แจงของบริษัทฯ ลงวันที่ (เอกสาร)
- ๒.๔ หนังสือแจ้งผลการพิจารณาของบริษัทฯ ลงวันที่ (เอกสาร)

ฯลฯ

๓. เอกสารประกอบการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ๓.๑ หนังสือรับรองบริษัท จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (เอกสาร)
- ๓.๒ หนังสือจากสำนักงานเขต/องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ..(เอกสาร)
- ๓.๓ หนังสือจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ลงวันที่..... (เอกสาร)
- ๓.๔ หนังสือจากธนาคาร..... (เอกสาร)

ฯลฯ

การดำเนินการ

- ๑..... } สิ่งที่ได้ดำเนินการ คือ มีหนังสือนัดคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันและผล
๒..... } มีหนังสือให้หน่วยงานต่างๆ หรือผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและผล ฯลฯ

ข้อกฎหมาย

- ๑..... } ป.แพ่งฯ ป.อาญา พรบ. ฎกระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ฯลฯ
๒..... } แนวคำพิพากษาศาล

ข้อพิจารณา

ได้พิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว ข้อเท็จจริงฟังได้ว่า.....
.....พฤติกรรม+ข้อสัญญา+ข้อกฎหมาย+.....
.....ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานอื่นที่เป็นสาระสำคัญ.....
.....

ดังนั้น การกระทำดังกล่าวของบริษัท ละเมิดหรือไม่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

- | | | | |
|-------------------|---|-------------|---|
| หากละเมิดสิทธิ | } | เพราะเหตุใด | เพื่อให้บังคับอะไร (ปฏิบัติตามสัญญาหรือคืนเงิน) |
| หากไม่ละเมิดสิทธิ | | | ให้ยุติเรื่องร้องเรียน |

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา $\Rightarrow$ ให้ยุติเรื่องร้องเรียน หรือ
ใช้อำนาจตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครอง
ผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท.....แทนพวกผู้ร้องซึ่งเป็นผู้บริโภค เพื่อบังคับให้บริษัทฯ ปฏิบัติ
ตามสัญญา หรือคืนเงินที่ได้รับจากผู้ร้องไปแล้วทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายแทนผู้ร้อง
(การดำเนินคดีดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่จะมาร้องเรียนบริษัทฯ ต่อ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มเติมเข้ามาภายหลังในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิและไม่ได้รับความ
เป็นธรรมในการทำสัญญากับบริษัท.....ในลักษณะทำนองเดียวกัน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

มติ

(เค้าโครงร่างเอกสารประกอบการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)

เอกสารประกอบการประชุม

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ครั้งที่

วันที่

วาระ

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท..... (โครงการ.....)

ข้อเท็จจริง

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

} ตามข้อเท็จจริง + การดำเนินการ
ตามเอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการฯ
และ + มติคณะกรรมการฯ ดังนี้

๕. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้นำเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรอกร่องรื้อร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่.....เมื่อวันที่.....ที่ประชุมได้พิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้ว มีความเห็นว่า.....

จึงมีมติ.....

ข้อกฎหมาย

มาตรา ๑๐ (๗) และมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน หรือใช้อำนาจตาม
มาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครอง
ผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท.....ในโครงการ..... เพื่อบังคับให้บริษัทฯ
ปฏิบัติตามสัญญา หรือคืนเงินที่ได้รับจากผู้ร้องไปแล้วทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมายแทนผู้ร้อง
(การดำเนินคดีดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้บริโภคอื่นๆ ที่จะมาร้องเรียนบริษัทฯ ต่อ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพิ่มเติมเข้ามาภายหลังในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิและไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมในการทำสัญญากับบริษัท.....ในลักษณะทำนองเดียวกัน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม โทร. ๑๓๔๔๔

ที่ นร ๐๓๐๔/

วันที่

เรื่อง การดำเนินคดีแพ่งแก่

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อเท็จจริง

ด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่
เมื่อวันที่ มีมติให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่.....
แทนผู้ร้องจำนวน ราย เพื่อบังคับให้บริษัทฯ คืนเงินที่ได้รับชำระมาแล้วทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย
ตามกฎหมายให้แก่ผู้ร้อง

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาพิจารณาแล้ว เห็นสมควรมีหนังสือแจ้งผู้ร้องให้มา
ยื่นคำร้องเรียนและส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อจะได้รวบรวมส่งเรื่องให้สำนัก
กฎหมายและคดีดำเนินการตามมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย ขอได้โปรดลงนามในหนังสือที่เสนอ
มาพร้อมนี้

(.....)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา



ที่ นร ๐๓๐๔/

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

.....

เรื่อง ขอเชิญพบพนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียนของท่าน ว่าด้วยเรื่องนี้

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่.....
เมื่อวันที่.....ได้มีมติให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท/
ห้าง.....แทนผู้บริโภคแล้ว หากท่านยังมิได้ใช้สิทธิทางศาลในการดำเนินคดีแก่บริษัทฯ/ห้าง
และยังมีความประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัทฯ/ห้าง
ดังกล่าวแทนท่าน ก็ขอให้ท่านไปพบเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม กองคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐
พรรษา อาคาร B ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ภายในวันที่
..... ในวันและเวลาราชการ โดยขอให้ท่านจัดเตรียมเอกสารแนบไปจำนวน ๓๐ บาท
ไปรษณียบัตร จำนวน ๑ ใบ และสำเนาเอกสารต่าง ๆ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ๕ ชุด
และเอกสารดังกล่าวขอให้จัดเรียงลำดับของเอกสารแต่ละชุดไปมอบให้เจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. สำเนาเอกสารการโฆษณา (ใบรื้อ)
๔. สำเนาสัญญาจองหรือสำเนาใบจอง (ถ้ามี)

/๕. หนังสือ....

๕. หนังสือมอบอำนาจช่วง
๖. สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย.....
๗. สำเนาใบเสร็จรับเงินทุกฉบับ (เรียงตามลำดับงวดชำระเงิน)
๘. สำเนาหนังสือที่ท่านติดต่อกับบริษัทฯ (ถ้ามี)
๙. สำเนาหนังสือที่บริษัทฯ ติดต่อกับท่าน (ถ้ามี)
๑๐. สำเนาเอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม (ชื่อเจ้าของเรื่อง)

โทร. ๐-๒๑๔๓-๐๓๘๐-๒

โทรสาร. ๐-๒๑๔๓-๙๗๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์/ควบคุม โทร. ๑๓๔๔๔

ที่ นร ๐๓๐๔/

วันที่

เรื่อง การดำเนินคดีแพ่งแก่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี

ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ เมื่อวันที่
มีมติให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท/ห้าง.....ในโครงการ..... นั้น

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาขอส่งสำนวนการสอบสวนพยานหลักฐาน บันทึกคำ
ร้องเรียน เอกสารประกอบการร้องเรียนและหนังสือมอบอำนาจของผู้บริโภค เพื่อดำเนินการตามมติ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว จำนวน ราย ดังนี้

๑.....

๒.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

(.....)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา