

แนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในส่วนภูมิภาค

งานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค นั้นได้มีกำหนดไว้ในมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการรวบรวมเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิกานั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณาลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งในการนี้ กระทรวงมหาดไทย กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทางดำเนินงาน ดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องทุกข์

- ๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ทุกจังหวัด
- ๒) ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด
- ๓) รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่างๆ
- ๔) ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ ที่จังหวัดกำหนด เช่น website, e-mail เป็นต้น

๒. แบบคำร้องทุกข์มี ๒ ลักษณะ

- ๑) แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป เป็นการใช้อำนาจคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ หรือที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มิชอบสงสัยต่างๆ
- ๒) แบบคำร้องทุกข์เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่อสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

๓. คำอธิบาย ลักษณะการเขียน/บรรยาย คำร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง และแบบฟอร์มที่ สคบ.กำหนด โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อ สกุล และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย ที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทน

ในการยื่นคำร้องทุกข์ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยรับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบมาพร้อมกับคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายการมอบอำนาจหรือหลักฐานการแต่งตั้งทนายความ ตามแบบที่กฎหมายกำหนด

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของพนักงานเจ้าหน้าที่

(๑) ตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่า ผู้ร้องทุกข์ได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องทุกข์ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน สถานที่ติดต่อ และของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐานหรือพยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ

(๒) ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องทุกข์นั้นว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ (โดยศึกษาข้อเท็จจริงเป็นกรณีเฉพาะรายหรือเทียบเคียงจากแนวคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์) และต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีหลักฐานการจดทะเบียนและหนังสือมอบหมายบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทน (ถ้ามี) อนึ่ง หากเห็นว่าผู้ร้องทุกข์มิใช่ผู้บริโภค ให้แจ้งสิทธิและแนวทางดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วยเป็นต้น

(๓) ตรวจสอบรายละเอียดคำร้องทุกข์ของผู้บริโภคว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องอะไร หากเป็นการทำนิติกรรมสัญญาให้ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับนิติกรรมสัญญาในเรื่องอะไร โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

(๔) กรณีที่คำร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่น กรณีสัญญาจะซื้อจะขายต่าง ๆ ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ หากเป็นการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการก่อสร้างหรือจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคเสร็จสิ้นสมบูรณ์และครบถ้วนตามข้อสัญญาหรือตามแบบแปลน แผนผัง แบบทำยสัญญาหรือตามคำโฆษณาทุกประการหรือไม่ ตลอดจนการดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ดำเนินการตามสัญญาหรือไม่ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่จะ

บังคับให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้างหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนได้หรือไม่ หรือหากเป็นกรณีที่พิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิของสินค้าหรือบริการให้ตรวจสอบนิติสัมพันธ์ของผู้สัญญา ข้อเท็จจริง รายละเอียดอายุความ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นเพียงพอที่จะทำความเข้าใจกับข้อพิพาทนั้นได้ ทั้งนี้ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคต้องการจะให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไป หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

(๕) หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

- หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่าง ๆ เช่น สำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากฎหมายผังเมือง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา หรือจากกรมที่ดิน

- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร เป็นต้น โดยตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทำการตรวจสอบจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล)

- ตรวจสอบการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์ โดยขอทราบข้อเท็จจริงจากสถาบันการเงิน

- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

- ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

ฯลฯ

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ขอให้ตรวจสอบ หรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่สืบสวนได้รับคำร้องทุกข์แล้ว ให้ทำหนังสือลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย แจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหา พร้อมกับส่งสำเนาคำร้องทุกข์ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาตรวจสอบโดยเร็ว และให้ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคำชี้แจงของตนให้เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน เพื่อประกอบการพิจารณาภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์นั้น

การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนพิจารณาจากข้อเท็จจริง เรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีที่จำเป็นและสมควร อาจจะขอ เอกสาร และหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่น ของรัฐ บริษัท หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ โดยให้ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และพิจารณาคำร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้อง อยู่ภายในอายุความที่สามารถดำเนินคดีต่อไปได้ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน กำหนดอายุความ ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบเหตุผลความจำเป็น และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็น ไว้ด้วย ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ อาจมีการจัดส่งสำเนา คำร้องของผู้ร้องทุกข์ไปให้ผู้ประกอบธุรกิจได้ แต่ให้ลบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ออกให้หมด)

(๒) ในกรณีที่คำร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย ส่งไปให้หน่วยงานนั้นพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และขอทราบผลการดำเนินการ โดยให้แจ้งให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ โดยตรงด้วย

(๓) ให้ทำหนังสือแจ้งสถานะคดีให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้ง ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว

๕.๒) กรณีเรื่องของผู้ร้องทุกข์มีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบ ต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ให้ทำหนังสือลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย แจ้งให้คู่กรณีทราบ และเชิญมาพบเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงเอกสารหลักฐาน และอาจให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยก็ได้ โดยขั้นตอน และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น เป็นมาตรการประการหนึ่งในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องดำเนินคดีต่อกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องศึกษา หาองค์ความรู้ข้อกฎหมายต่างๆ และฝึกทักษะเกี่ยวกับการขั้นตอนการเจรจาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือ และเป็นธรรม โดยมี กลไก สคบ.เขตที่รับผิดชอบ เป็นฝ่ายช่วยสนับสนุน

(๒) ในกรณีที่ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบธุรกิจ แต่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเรียก โดยบรรยายข้อเท็จจริง โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เรียกผู้ประกอบธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการ และอาจจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้ร้องทุกข์กับผู้ประกอบธุรกิจ ในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่หรือจะเสนอ ต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดก็ได้ (กรณีมีหนังสือเรียก ผู้ประกอบธุรกิจ ให้จัดส่งหนังสือเรียกโดยไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ และกรณีที่ป็นนิติบุคคล ให้ตรวจสอบ การจดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ www.dbd.go.th โดยให้ระบุชื่อ

^๑ ในการดำเนินการตามที่กฎหมายอื่น ๆ ได้บัญญัติเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคไว้แล้วนั้นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๑ ได้กำหนดว่า "ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้วให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว เว้นแต่..."

กรรมการผู้ มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท หรือหุ้นส่วนผู้จัดการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่รับผิดชอบเป็นราย ๆ ตามลำดับ)

(๓) ในกรณีที่มีความจำเป็นจะต้องทำการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ดำเนินการ และหากผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ร้องทุกข์สามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

(๔) ในกรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ ให้คู่กรณีได้ชี้แจง ข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกข้อเท็จจริงหรือบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้

(๕) แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา

คดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่ง

และอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องทุกข์มีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องทุกข์ แจ้งขอยุติเรื่องร้องทุกข์เป็นหนังสือ หากผู้ร้องทุกข์ มีความประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป หากเจ้าหน้าที่เจ้าของสำนวนเห็นว่าสามารถวินิจฉัยได้จากข้อเท็จจริง ในคำร้องทุกข์นั้น โดยไม่ต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงอีก หรือเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้จากคำแก้ คำร้องทุกข์ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องนั้นหรือข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการ แสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน เจ้าของสำนวน ทำบันทึกความเห็น สรุปสำนวน เสนอให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ จังหวัด พิจารณาลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอ ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือ พิจารณายุติเรื่องต่อไป โดยบันทึกสรุปสำนวนข้างต้น อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์ และคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๒) สรุปคำร้องทุกข์

(๓) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๔) สรุปข้อเท็จจริงที่เจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยทั้งข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริง

(๖) ความเห็นเจ้าหน้าที่เจ้าของสำนวนเกี่ยวกับประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย และคำขอ ของผู้ร้องทุกข์ ให้เจ้าของสำนวนเสนอบันทึกสรุปสำนวนและสำนวนพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องทุกข์นั้นทั้งหมดให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป