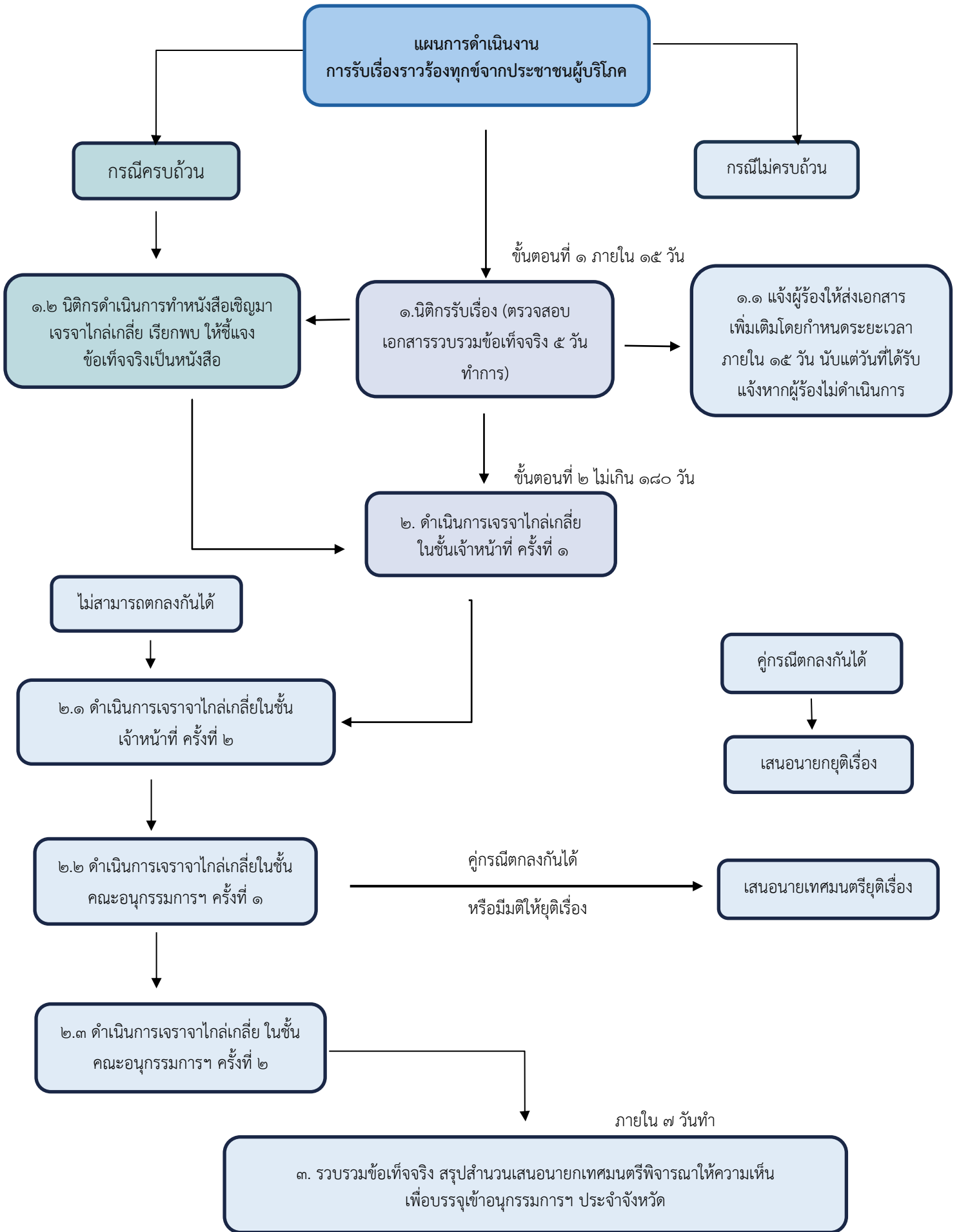




## ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้บริโภคร



กฎที่เกี่ยวข้อง พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๐ (๑)

## การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการและดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ตามอำนาจหน้าที่เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ประชาชนผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างทั่วถึงและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการถูกละเมิดสิทธิ ผู้บริโภคได้รับความสะดวก และมีช่องทางในการใช้สิทธิเรียกร้องเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ชมรมและสมาคมที่มีความเข้มแข็ง

### การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้บริโภคในเขตพื้นที่ มีดังต่อไปนี้

#### ๑. ขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริง

นิติกรจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากเอกสารและหลักฐาน เพื่อมีหนังสือถึงผู้ประกอบการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ หรือหนังสือเชิญ/เรียกให้ผู้ประกอบการมาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๑.๑ กรณีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน นิติกรจะมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องให้ดำเนินการให้รายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องแล้วจะดำเนินการต่อไป

๑.๒ กรณีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน นิติกรจะดำเนินการจัดทำหนังสือภายในเวลา ๑๕ วันเพื่อแจ้งผู้ประกอบการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาหรือหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

#### ๒. ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒.๑ ในชั้นเจ้าหน้าที่ จะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง เรียงตามลำดับเรื่องราวร้องทุกข์ (ก่อน - หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติ นิติกรจะสรุปผลเพื่อรายงานนายกองค์การบริหารยุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไปนิติกรจะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๒ ในชั้นคณะอนุกรรมการฯ การเจรจาไกล่เกลี่ยจะมีการดำเนินการเมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ในชั้นเจ้าหน้าที่ ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง โดยจะเรียงลำดับเรื่องราวร้องทุกข์ (ก่อน - หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติ นิติกรจะสรุปผลเพื่อรายงานนายกเทศมนตรียุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป คณะอนุกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการฯ ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน ทั้งนี้ หากคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้ นิติกรจะรวบรวมข้อเท็จจริงนำเรื่องเข้าสู่วาระการพิจารณาของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด ภายใน ๗ วันทำการ