

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. รับคำร้องเรียนจากผู้บริโภคทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากบันทึกคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง
3. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับส่วนราชการหรืออยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการก็จะมีหนังสือส่งให้หน่วยงานนั้น ๆ พิจารณาแล้วขอทราบผล และมีหนังสือตอบผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน
4. ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจตกลงกันได้กับผู้ประกอบธุรกิจ จะมีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย
- ✓ 5. ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ประสงค์จะเจรจากับผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีหนังสือขอให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด และตอบผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ถ้าผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีหนังสือเรียกกรรมการผู้จัดการไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง ซึ่งหากผู้ได้รับหนังสือเรียกไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการส่งเปรียบเทียบความผิดต่อไป เมื่อได้ข้อเท็จจริงแล้วสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีหนังสือตอบผู้ร้องทราบ และหากผู้ร้องมีข้อโต้แย้งประการใด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา
6. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับการใช้ข้อความที่อาจเป็นเท็จหรือเกินความจริง ซึ่งสามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ไม่ว่าจะเป็นการใช้ฉลากหรือใช้ข้อความโฆษณาก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีหนังสือเรียกผู้ถูกร้องเรียน ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและนำพิสูจน์เกี่ยวกับข้อความดังกล่าว



สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่ร้องทุกข์.....
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์.....
เวลา.....

บันทึกคำร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วันที่ร้องทุกข์...../...../.....

1. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

เพศ ชาย หญิง อายุ ต่ำกว่า 15 ปี 16-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี มากกว่า 55 ปี

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

อาชีพ

- ข้าราชการ พนักงานบริษัท อาชีพอิสระ
 นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร รับจ้าง
 เจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 อื่นๆ(ระบุ).....

รายได้(ต่อเดือน)

- น้อยกว่า 10,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 10,001 - 20,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

<input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....
<input type="checkbox"/> นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....
ประเภท	<input type="checkbox"/> บริษัท <input type="checkbox"/> หจก. <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ <input type="checkbox"/> บริษัท(มหาชน) <input type="checkbox"/> ห้าง <input type="checkbox"/> ร้าน <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ล้านบาท <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> ไม่สังกัด
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 ล้านบาท <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> สังกัด
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100 ล้านบาท <input type="checkbox"/> เกิน 100 ล้านบาทขึ้นไป	<input type="checkbox"/> สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร <input type="checkbox"/> สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย <input type="checkbox"/> สมาคมอาคารชุดไทย <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....

 สินค้า ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น..... บริการ ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่ให้บริการ..... อสังหาริมทรัพย์ ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....

ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

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

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....

ราคา.....บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย					
<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับสินค้า	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	<input type="checkbox"/> ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าล่าช้า	<input type="checkbox"/> ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	<input type="checkbox"/> เกือบงานไม่เรียบร้อย			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามสัญญา	<input type="checkbox"/> ไม่ปลูกสร้าง			
<input type="checkbox"/> สินค้าไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> สัญญาไม่เป็นธรรม	<input type="checkbox"/> ไม่จัดทำสาธารณูปโภค			
<input type="checkbox"/> สินค้าชำรุดบกพร่อง	<input type="checkbox"/> ไม่โอนกรรมสิทธิ์	<input type="checkbox"/> เหตุเดือดร้อนรำคาญ			
<input type="checkbox"/> ไม่มีมาตรฐาน	<input type="checkbox"/> โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ทางสรรพสินค้า	<input type="checkbox"/> ร้านสะดวกซื้อ	<input type="checkbox"/> ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	<input type="checkbox"/> โรงแรม		
<input type="checkbox"/> ตลาดนัด	<input type="checkbox"/> งานแสดงสินค้า	<input type="checkbox"/> ศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต		
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ทางสื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> ทางโทรทัศน์	<input type="checkbox"/> ทางวิทยุ	<input type="checkbox"/> ทางอินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> คำชักชวนของพนักงานขาย	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
วิธีการชำระเงิน					
<input type="checkbox"/> เงินสด <input type="checkbox"/> เงินผ่อน <input type="checkbox"/> บัตรเครดิต <input type="checkbox"/> เช่าซื้อ <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์					
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบผู้ประกอบการ	<input type="checkbox"/> แจ้งเป็นเบาะแส	<input type="checkbox"/> ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบการโฆษณา	<input type="checkbox"/> ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบฉลากสินค้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบสัญญา				
ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่					
<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ).....				
	<input type="checkbox"/> ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ).....				
<input type="checkbox"/> ไม่เคย					
หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			<input type="checkbox"/> ภาพถ่าย		
<input type="checkbox"/> สำเนาหนังสือเดินทาง			<input type="checkbox"/> สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
<input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ			<input type="checkbox"/> สำเนาใบรับซ่อม		
<input type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน			<input type="checkbox"/> สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
<input type="checkbox"/> สำเนาสัญญา			<input type="checkbox"/> สำเนาบัญชีธนาคาร		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบเสร็จรับเงิน			<input type="checkbox"/> อื่น ๆ(ระบุ)		
<input type="checkbox"/> ฉลากสินค้า			1.		
<input type="checkbox"/> เอกสารการโฆษณา			2.		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

ข้าพเจ้าได้รับทราบ ว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏ เอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดี ตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด หรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ ร้องทุกข์ และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอ รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า การนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ เสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
<input type="checkbox"/> ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> จุดหมาย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)

สังกัด.....