

## ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค  
ของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ  
คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม  
ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก  
การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึง  
การให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑/๑) และ (๕) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค  
พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕  
เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์  
การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของคณะกรรมการ  
ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา  
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย  
ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง  
ผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม  
ข้อพิพาท และคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคซึ่งปฏิบัติงานประจำจังหวัดหรือบุคลากรอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้ดำเนินการ  
ตามระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
ประจำจังหวัด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๔ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

ข้อ ๕ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวน เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ ในกรณีที่คู่กรณีหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคล ที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่า คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้ เป็นหลักฐาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และ สถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๖ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๗ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลง ยินยอมพ้องผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อพ้องผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอ ทางเลือกในการพ้องผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ย ชี้อวดข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไกล่เกลี่ยพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้น ให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะ แต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๘ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกัน ให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๙ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย และประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับ ให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๑๐ ห้ามมิให้คู่กรณีเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ยนำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐาน ในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการกระบวนการพิจารณา ของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอม ยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคล เข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม ข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๑๒ การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมี ระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและคู่กรณี ยินยอมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีก

ในการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุป ผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความ ในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๑๓

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณี ยังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้น ต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมี ระยะเวลารวมกัน ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณี ยินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่ง หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ย รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ในการไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๑๒ หรือในการไกล่เกลี่ยชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๑๓ และคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป ให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ข้อ ๑๕ ในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้น

มีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนาโดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใด ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ข้อ ๑๗ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

อนุชา นาคาศัย

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค