

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึง
การให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑/๑) และ (๕) ประกอบมาตรา ๒๐ (๑)
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ วางระเบียบไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือ
เสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ
ผู้ได้รับมอบหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
ให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

“เขตพื้นที่” หมายความว่า เขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในเขตพื้นที่

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ร้องทุกข์เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๖ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องราวร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ หรือหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะกรรมการดำเนินการอีกต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี

(๔) ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

หมวด ๒

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๗ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเอกสาร

พยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๓) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ การดำเนินการตามข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยทางหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด เฉพาะ (ลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือวิธีอื่น ๆ ก็ได้ตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด

ข้อ ๙ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน มีผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหายเป็นจำนวนมาก หรือเป็นกรณีที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกเรื่องราวร้องทุกข์มาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์แทน หรือเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่อื่นของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณี ดังนี้

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว โดยบุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ ฯลฯ

ข้อ ๑๒ การมีหนังสือเรียกคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐานชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) โดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) โดยวิธีบุคคลนำไปส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากผู้นำส่งได้ส่งให้กับบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีและผู้รับไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือแนบหรือปิดหนังสือแนบไว้ในที่อื่นเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามหมวด ๓ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทของระเบียบนี้

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าคู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐาน โดยรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

หมวด ๓

การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๔ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

ข้อ ๑๕ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๑๖ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๒) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท

(๓) ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง

(๔) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๗ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร

(๓) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยความสุภาพ

(๕) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๘ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการ หรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ข้อ ๑๙ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๒๐ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือก ในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้น ให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๒๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วย

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติ หรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๓ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับ ให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคล เข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๒๕ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๒๕

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทได้อีกครั้งหนึ่งไม่เกินสามสิบวัน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามวรรคหนึ่ง หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๒๕ หรือในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๒๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๘ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนาโดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใดทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

อนุชา นาคาศัย

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค